

LA IMPORTANCIA DE LA MISIÓN PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS EN UNA EMPRESA DE SERVICIO

- ✓ ALBERTO HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ
- ✓ VALERIA CONDE JIMENEZ
- ✓ ROXANA GONZALEZ DIAZ
- ✓ LIZBETH MENDEZ RAMIREZ
- ✓ ULISES CAMACHO LOPEZ
- ✓ SAN MARTÍN GERVACIO FELIPE
- ✓ CARLOS ENRIQUE CRUZ HERNÁNDEZ
- ✓ FRANCISCO RODRIGO SOLANO HERNÁNDEZ

CARRERA: INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE TUXTLA GUTIERREZ

ASESOR: DR. MARIO ALBERTO ZEDÍLLO OSORIO

TUXTLA GUTIERREZ, CHIAPAS, MÉXICO A
NOVIEMBRE DE 2017

Resumen del tema

En el presente ensayo, se llevará a cabo un análisis profundo acerca de cuál es la importancia que tiene la Misión de una empresa de servicios para el logro de sus objetivos, ya que durante años se han visto a varias empresas fracasar, y pues hay muchas que buscan la solución a este problema, más, sin embargo también debemos tomar en cuenta que si comparamos un dicho popular haciendo referencia a la empresa (La ciudad más limpia no es la que más se barre, si no la que menos se ensucia) podemos decir que: la empresa exitosa no es la que más triunfa si no la que también menos fracasa, y pues hay que cuidar ciertos aspectos que son tan importantes, dentro de los cuales hacemos notar la misión.

Esto analizando previamente el punto crítico de algunos escritores entre ellos (*“Ricardo Romero”, “Peter Drucker”* y *“Carlos Mora Vanegas”*) que se relacionan en el tema, tanto como de la experiencia vivida por los presentes autores de este ensayo, que estudian la carrera de Ingeniería en gestión empresarial en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez Chiapas, con el propósito de que esto pueda hacer notar la importancia que tiene definir bien la misión para el cumplimiento de los objetivos en una empresa de servicio, para después analizarlos y determinar los posibles factores que ayudarán a comprender el tema, tomando como referencia 1 empresa pequeña de servicio en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas: “Materiales San Martín”.

Palabras Claves

Importancia, misión, logro, objetivos, empresa y servicio.

Introducción

En la vida diaria, el ser humano lleno de alegría y lleno de cosas por vivir, siempre ha sentido la necesidad de alcanzar sus objetivos cotidianos, tanto como sus metas y sus sueños más grandes, sin embargo todo tiene un inicio, pero algunos por un y otro motivo no los alcanzan, unas de las preguntas serían ¿Por qué no alcanzan sus sueños, metas etc.? ¿Habría algo que les haya afectado para lograrlo? ¿Qué fue lo que se hizo mal para que no los alcanzaran?, interrogantes que ayudaran a buscar una solución, en la vida de las empresas también es así, es como si el negocio fuera una persona que es controlada por el cerebro y los órganos que en este caso serían los que laboran ahí, analizando las preguntas anteriores para el buen funcionamiento, nos dirigiremos a las empresas de servicio, y así podemos decir que estas cuestiones también pueden ayudarlas a reflexionar y por ende fortalecerse, además de ellas, lo principal sería, el tener bien en claro que es una misión y por supuesto cual es la de la empresa, la importancia que esta ejerce y cómo puede afectar en los objetivos esperados en el negocio, sin duda, un tema que todo empresario o emprendedor debe de tener en cuenta a lo largo de su trayectoria, y que en el presente ensayo estudiaremos.

DESARROLLO.

Para empezar queremos que reflexiones: ¿que sería una persona sin razón de ser?, que tal y esperamos y no, estas sentado en tu sofá, sin amigos, sin metas por cumplirte, sin sueños, ¿sería una vida sin un destino a donde ir verdad?, ahora debemos saber ¿qué es una empresa?, según “Ricardo Romero”, autor del libro Marketing, define a la empresa como “el organismo formado por personas bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacciones a su

clientela”, entonces supongamos que esa vida es una empresa, ¿qué opinarías de ella? ¿Verdad que no está bien que una empresa este sin razón de ser en el mercado, en aquel mundo en el cual estamos nosotros los clientes?, a esto en una empresa se le llama misión, y por lo tanto la empresa debe preguntarse: ¿Quiénes somos? ¿Para quién trabajamos en realidad? ¿Qué vendemos? ¿A quién le vendemos?

Las organizaciones necesitan de un propósito original que sea su punto de partida, entonces se empieza a desarrollar la misión que esta sería como el corazón y el alma para el crecimiento de la empresa, sin duda puntos clave, vitales, que en un futuro ayudarán a desarrollarla como tal y alcanzar sus objetivos, ya está sea lucrativa o no, pero en muchos casos los que la dirigen se dejan llevar por su intuición que en un tiempo considerado puede fallar, pero la pregunta es, ¿en que afectaría el fallo de la misión de la empresa?, esto inevitablemente afectaría en los objetivos, tanto como los de corto plazo, como a los de futuro, y para ello debemos saber cómo tal que es un objetivo, entonces decimos que son las metas de toda la organización en general y estas deben plantearse para seguir un rumbo y no perderse en el trascurso del camino de la vida de la empresa, tu talvez dirás, ¿cómo llego a mis objetivos?, pues básicamente la empresa debe llevar ese camino también, y los objetivos que en ella se creen, deben de realizarse en una fecha determinada de tal manera que los logros sean los esperados, y así poder evaluar, si el tiempo fue el correcto y óptimo para alcanzarlos, y claro ver que tanto la misión ha influido, de tal manera que si no es correcta, hacer cambios.

Bueno, entonces ahora después de estudiar y analizar estos conceptos,

vayámonos a lo que nos importa, tú dirás, amigos pero estas cosas que ustedes nos platican ¿servirán para todas las empresas?, nosotros opinamos, claro, pero pues ahora nos toca hablar de las empresas de servicio, y es aquí donde también debemos tener en claro, que es un servicio, ¿será algo muy importante?, ¿Cómo se relacionan con la empresa?, ¿Cómo será la misión de estas empresas de servicio?, preguntas y preguntas que rondan nuestras cabezas, y para entender, queremos que recuerdes, ¿cuándo fue la última vez que fuiste a un restaurante?, sin duda entraste y viste que el ambiente era agradable, una música de fondo que incitaba a quedarte por horas, un menú que ¡ummm! ni la comida de tu abuelita la superaba, entonces decides quedarte y hacer de ese lugar tu segunda casa, ¿pero qué hubiera pasado, si entra el mesero, y lo ves mal vestido en primer lugar, en segunda, vez que no te da ni los buenos días, tarda en atenderte, y esta de mal humor?, ¿verdad que darías media vuelta y te irías?, aquí es donde vemos que el servicio es la manera simplemente de trabajar para ti, y es donde nuestro interés también nos incita a analizar a este tipo de empresas, y decir, ¿verdad que es importante que todos tengan bien en claro la misión o la razón de ser de la empresa, y a donde quiere esta llegar?, esto te lo decimos, porque para todo en la vida es así, la actitud con la que vas al trabajo, las ganas con la que vives, y si eres un emprendedor o empresario, analizar si tú y tu equipo no cometen esos errores, y ayudarte a llegar al logro que sería nada más que el éxito muy satisfactorio de una cosa, ¿cuál cosa? Tus objetivos, tanto como persona y como empresa, que se basarían de la misión.

Ahora ya que vimos la importancia que tiene la misión en una empresa de servicio para alcanzar sus objetivos analizaremos

como debería ser una, primero vemos que los principales problemas para definir la misión, es el ser conformista, existen muchas empresas que se conforman con la calidad de su servicio o producto y la rutina lo transforman a un ciclo vicioso, y no intentan mejorar cada día más, esto volviéndolo un problema porque si no tenemos clara la misión, los objetivos de una empresa podrían fracasar llevándola al despeñadero, entonces decimos que esta debe de ser clara para poder tener una buena organización, "*Peter Drucker*" nos dice que solo una definición clara de la misión y el propósito de la empresa permiten tener objetivos claros y realistas, y es cierto, para empezar debemos conocer a nuestros clientes, debemos estar a la vanguardia en satisfacer las necesidades del cliente y no el nuestro, ya que ellos serían nuestra razón de ser.

El fracaso es amenaza de toda empresa y cuando este sucede normalmente se pierde el rumbo, y es ya muy difícil mantenerse a flote, pero como todo mundo dice que de los errores se aprende, de este modo es necesario tener en mente que si esto llegara a suceder, la misión será modificada y como resultado obtendremos una visión que abrirá mejor nuestro panorama, para en un futuro lograr los objetivos deseados.

La misión debe ser adaptable a los cambios que sucederán así, como la competencia en el mercado, los gustos de las personas, moda etc.

"Carlos Mora Vanegas" nos dice:
"El logro de la misión de una empresa se puede alcanzar a través de lo que en la actualidad se conoce como Gerencia Estratégica, avalada en sus principios, fundamentos, herramientas, especialmente la

planificación estratégica, la cual podemos se puede definir como la formulación, ejecución y evaluación de acciones que permitirán que una organización logre sus objetivos. La formulación de estrategia incluye la identificación de las debilidades y fortalezas internas de la empresa”

Normalmente las empresas grandes siempre suelen tener una misión muy concreta y clara, pero ¿qué pasa con las pequeñas que generalmente son negocios que proporcionan ingresos a una persona o agrupación?, pues al no tener claro la misión los objetivos tienden a desviarse y la empresa tiende a fracasar, pero por naturaleza una empresa pequeña tiene mucho potencial para poder generar recursos de ingreso y brindar empleos, un ejemplo sería un negocio familiar, como el encontrado en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez Chiapas, “Materiales San Martín” que vende herramientas de obra y también brinda servicio de construcción a sus clientes, y esperamos siga adelante y si lee este artículo pueda afianzarse más a su crecimiento.

Ahora ¿cómo influye la misión en una empresa? , sea macro, pequeña mediana o grande, una misión establecida lleva a generar compromiso, esta debe de ser determinada por las personas que forman parte de la empresa, es de mucha importancia que todos los integrantes estén de acuerdo para fijar el camino que quieran alcanzar y estando todos de acuerdo, organizados e identificados será fácil crecer, ahora vemos que la importancia que es el valor, o influencia de una cosa, es donde toma un papel importante para la empresa y esta debe formar parte de ella, dentro del mercado para superar a su competencia.

CONCLUSION.

La misión en una empresa de servicio y de cualquier otro tipo, es muy importante ya que es la razón de su existencia al igual que sus clientes, y esta repercutirá directamente en sus objetivos, tanto como a corto, mediano y largo plazo lo cual podría llevarla al fracaso si no se definen clara y concisamente, cada corporación empresarial necesita de ciertos parámetros o metas fijas que sirvan como una guía estable, vaya, un sendero claro, y con ello no tomen un camino equivocado, si no seguir y cumplir el plan que ya tienen, conseguir el éxito y estabilidad de cualquier tipo de agrupación.

Con ello queremos dejarte con un pensamiento propio:

“La razón de ser de tu vida, es la misión de la empresa, tus sueños, sus objetivos, y el trato con tus seres queridos, es su servicio al cliente”