

Evalúa si tu emprendimiento considera estos principios para la calidad de sus servicios.



Enfoque del cliente	Si	No
Conozco los requisitos de mis clientes		
Comunico eficazmente a mis cliente		
Planifico en función de cumplir los requisitos de mis clientes		
Mido la satisfacción de mis clientes		
Tomo acciones para cumplir con los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción		
Liderazgo		
Comunico a mi equipo de trabajo el propósito de la organización		
Fomento un compromiso con la calidad en toda la organización		
Establezco una cultura de confianza y la integridad		
Proporciono a las personas los recursos y la formación		
Reconozco la contribución de las personas		
Compromiso de las personas		
Promuevo la colaboración en el equipo de trabajo		
Facilito el diálogo abierto y que se compartan los conocimientos y la experiencia		
Empodero a las personas que conforman mi equipo de trabajo		
Posibilito la autoevaluación del desempeño frente a los objetivos personales		
Reconozco y agradezco la contribución, el aprendizaje y la mejora de las personas		
Enfoque de proceso		
Defino los objetivos del servicio		
Establezco la autoridad y la responsabilidad del servicio		
Determino las interdependencias del servicio		
Me aseguro de que la información necesaria para gestionar el servicio está disponible		
Gestiono los riesgos que pueden afectar los resultados del servicio		

Mejora		
Promuevo el establecimiento de objetivos de mejora		
Educo y formo a mi equipo de trabajo sobre cómo aplicar las herramientas para lograr los objetivos de mejora		
Realizo seguimiento a los proyectos de mejora		
Integro las consideraciones de la mejora en el desarrollo del servicio		
Reconozco y admito la mejora		
Toma de decisiones basada en la evidencia		
Hago seguimiento del desempeño del servicio		
Me aseguro de que los datos son suficientemente precisos, fiables y seguros		
Analizo y evalúo los datos		
Me aseguro de que las personas son competentes para análisis y evaluación de datos		
Tomo decisiones basados en la evidencia		
Gestión de relaciones		
Determino las partes interesadas que influyen en el desempeño del servicio		
Establezco relaciones que equilibren las ganancias a corto plazo con las consideraciones a largo plazo		
Comparto la información, la experiencia y los recursos con las partes interesadas		
Establezco actividades de desarrollo y mejora colaborativas con las partes interesadas		
Fomento las mejoras y los logros de proveedores y socios		

Tus respuestas deben servirte como guía para tomar consciencia acerca de los puntos en los que tu emprendimiento está fallando. Comienza a trabajar sobre tus flaquezas y equilibra la calidad de tu proyecto. [La firmeza de estas bases te permitirán continuar creciendo.](#)