



## DESARROLLO DE HABILIDADES DE LIDERAZGO PARA LA CALIDAD DEL SERVICIO

[Este Documento representa una pequeña parte del Manual que recibe cada Participante](#)

[Vea el Temario del Curso - Solicite aquí su Cotización](#)

### Obligaciones del Líder:

1. Dar a conocer el presente Reglamento.
2. Cumplir y hacer cumplir este Reglamento y las normas sobre Higiene y Seguridad.
3. Trabajar y hacer trabajar en forma segura al personal bajo su responsabilidad.
4. Instruir a todo su personal en la realización segura de su trabajo y velar por que se tomen medidas preventivas al efectuarlos.
5. Participar en la elaboración e implementación de los programas de Prevención de Riesgos.
6. Preparar al personal a su cargo para enfrentar emergencias.
7. Asegurarse que el área bajo su responsabilidad esté dotada de los elementos contra incendio necesarios y que éstos se mantengan en buen estado y libres de obstáculos.
8. Exigir el uso y la correcta aplicación de los elementos, equipos y dispositivos que se entreguen para la protección del trabajador, velar por el mantenimiento de las condiciones de seguridad y el cumplimiento de las medidas adoptadas en los lugares de trabajo para eliminar condiciones inseguras.
9. Exigir al personal ajeno a la empresa que desarrolle labores dentro de su área por cuenta de terceros, el cumplimiento de las normas sobre prevención de riesgos vigentes en la Empresa....





## PROCESO DE CONTROL

El Control trata de asegurar que las diversas unidades de la Organización marchen de acuerdo a lo previsto, es decir en función de lograr los objetivos organizacionales.

El Control es la acción que ejecuta las operaciones a los estándares predeterminados, su base de acción, es la información de retorno.

El Control garantiza el funcionamiento de los objetivos planificados.

Como **Control Administrativo** se entiende: Acompañar y evaluar lo que fue planeado, Organizado y dirigido, para detectar desviaciones o variaciones del proceso y efectuar las correcciones necesarias.

- **Proceso de Control**

- Cíclico
- Repetitivo

- **Etapas**

- Establecimiento de los estándares deseados. (determinar factores críticos)
- Seguimiento o monitoreo del desempeño.
- Comparación del desempeño con los estándares deseados.
- Acción Correctiva (de ser necesaria)

- **Estándares = Desempeño deseado (implica productividad esperada)**

- Lo que debe lograrse.
- Medición de la Productividad de los Factores.

- **Los objetivos que el proceso de Control deberá asegurar son:**

- La Cantidad.
- Calidad.
- Tiempo de Producción.
- Costo. (no se puede producir a cualquier costo)...

