



## UF0927 GESTIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO DEL ALMACÉN (30 horas)

### OBJETIVOS

Determinar estilos de dirección y liderazgo del equipo de trabajo en las distintas situaciones que se plantean en las operaciones diarias de un almacén-tipo.

Elaborar estrategias de resolución y negociación en distintas situaciones de conflicto habituales en el equipo humano de almacén.

Aplicar técnicas de comunicación en distintas situaciones planteadas en las operaciones diarias de un almacén-tipo.

Definir los objetivos de un plan de formación-tipo para mejorar la eficiencia y calidad del servicio de almacén.

### CONTENIDOS

#### 1. Organización y gestión del equipo humano del almacén

##### 1.1. Organización del trabajo en el almacén:

- Asignación de funciones, medios para su ejecución y atribución de responsabilidades.
- Definición de puestos de trabajo.

##### 1.2. Niveles de dirección:

- Estratégico (alta dirección).
- Táctico (dirección a nivel medio).
- Operativo (dirección básica).
- Habilidades asociadas: técnicas y humanas.

##### 1.3. La dirección por objetivos:

- Finalidad y características. Ventajas.
- El objetivo: Concepto, tipos y características.
- Formulación de objetivos. Indicadores de consecución de los mismos, cuantitativos y cualitativos.

##### 1.4. Organización del trabajo en equipo.

- La coordinación del grupo.
- Métodos y experiencias.

##### 1.5. Liderazgo, autoridad, poder.

- El líder nace o se hace.
- Tipos de liderazgo: autoritario, persuasivo, consultivo, participativo. Liderazgo, dirección y control.
- Características que definen al líder efectivo.
- Características de un responsable de almacén.

##### 1.6. La motivación del equipo.

- Incentivos y necesidades del personal.
- Las condiciones físicas y el ambiente humano del trabajo en equipo en el almacén.

##### 1.7. Factores motivadores: reconocimiento, responsabilidad, progreso profesional, retribución, logro de objetivos.

- Evaluación de resultados y de personas.

#### 2. Técnicas de comunicación aplicados al trabajo y gestión del equipo humano del almacén. Negociación de conflictos.

##### 2.1. El trabajo en equipo: división de tareas, polivalencia, coordinación, comunicación, mejora continua.

##### 2.2. El trabajo en equipo en el almacén.

- Visión global y actuación local.



- Repercusión de las actuaciones personales en el funcionamiento del grupo.
- 2.3. Dificultades y barreras en la comunicación entre personas. Cómo superarlas.
- 2.4. Técnicas recomunicación de trabajo en grupo en general y en el equipo del almacén en particular.
- 2.5. Tipos de actitud ante el trabajo: pasiva, activa, proactiva.
- 2.6. Formas de expresión:
  - Visión asertiva.
  - Visión no asertiva.
  - Visión agresiva.
  - Visión la opinión constructiva y la no constructiva.
  - Visión diálogo y discusión.
- 2.6. Cómo aceptar y extraer el mensaje positivo de las críticas.
- 2.7. La comunicación en el equipo:
  - El mensaje: características.
  - Canales de transmisión y comunicación: el tablón, el boletín, la intranet, el diálogo en grupo y privado. Otros.
  - Motivación, productividad y comunicación.
- 2.8. Áreas y procesos del trabajo en el almacén susceptibles de generar conflictos: Identificación y causas.
- 2.9. Conflictos y mediación:
  - Concepto de mediación, límites, aportación, forma de ejercerla.
  - El papel del líder en la resolución de conflictos.
  - Aspectos objetivos y aspectos emocionales en un conflicto.
- 2.10. Visión positiva del conflicto como elemento que potencia la participación y la cohesión del equipo así como el logro de los objetivos.
- 2.1. Metodología de actuación en un conflicto:
  - Los hechos objetivos y la percepción de los mismos por los participantes.
  - El desacuerdo.
  - Valoración de los diferentes puntos de vista de acuerdo al objetivo a lograr.
  - Sociometría y su aplicación a la resolución de conflictos.

### **3. Formación del personal, calidad y competitividad.**

- 3.1. Los planes de formación: estructura, contenido, objetivos. Incidencia de la formación en la calidad de servicio.
- 3.2. La formación continua y la formación de nuevo personal.
  - Fases y objetivos en el diseño de un plan de formación.
  - La formación y el factor humano.
  - Formación y motivación.
  - Cambio tecnológico y formación / reciclaje.
  - Cambios en la estructura y contenido del negocio y necesidad de reciclaje.
  - Formación presencial y a distancia.