

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD FORMATIVA

UNIDAD FORMATIVA	GESTIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO DEL ALMACÉN	Duración	30
		Específica	
Código	UF0927		
Familia profesional	Comercio y Marketing		
Área Profesional	Logística comercial y gestión del transporte		
Certificado de profesionalidad	Organización y gestión de almacenes	Nivel	3
Módulo formativo	Organización de almacenes	Duración	140
Resto de unidades formativas que completan el módulo	Diseño y organización del almacén	Duración	80
	Seguridad y prevención de riesgos en el almacén (Transversal)		30

Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Esta unidad formativa se corresponde con la RP5 en lo referido a las necesidades de formación del equipo de trabajo y con la RP7.

Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

Capacidades y criterios de evaluación

C1. 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.

CE1.1 Identificar los distintos estilos de liderazgo aplicables a un equipo de trabajo de un almacén tipo.

CE1.2 Señalar los principales elementos motivadores para los miembros de un equipo de trabajo de un almacén tipo.

CE1.3 Determinar qué pretende un sistema de dirección por objetivos en cuanto a: definición de objetivos, responsabilidades, competencias personales, plazos, motivación, apoyo técnico-emocional y toma de decisiones.

CE1.4 Describir las competencias adecuadas a un responsable de la coordinación de un grupo de mozos de almacén diferenciando al menos las habilidades emocionales, intra e interpersonales.

C2. Elaborar estrategias de resolución y negociación en distintas situaciones de conflicto habituales en el equipo humano de almacén.

CE2.1 Identificar los factores que intervienen en el proceso de comunicación, verbal y no verbal, en el seno de un grupo de trabajo de un almacén.

CE2.2 Identificar actitudes emocionales, intensas y de crisis, que habitualmente se dan en el entorno de trabajo de un almacén proponiendo estrategias de actuación para potenciarlas o reconducirlas.

CE2.3 Describir los posibles roles-tipo de los integrantes de un equipo de trabajo de almacén y las estrategias para mejorar su integración y la cohesión grupal.

CE2.4 Analizar los distintos estilos de resolución de conflictos y el rol ejercido por el jefe y responsable del almacén.

CE2.5 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado con un equipo de almacén simulado, determinar las técnicas para la detección de conflictos y funcionamiento del grupo.

CE2.6 En un supuesto práctico, convenientemente caracterizado, con un equipo de trabajo de almacén simulado:

- Aplicar una prueba sociométrica.
- Procesar los resultados.
- Confeccionar el sociograma.
- Exponer las conclusiones.

CE2.7 Valorar la importancia de una actitud tolerante y de empatía en el jefe o responsable de un equipo de trabajo del almacén para resolver conflictos en el entorno de trabajo.

CE2.8 Determinar los estilos de negociación que se pueden aplicar con un equipo de trabajo en una situación u operación de almacén debidamente tipificada.

C3. Aplicar técnicas de comunicación en distintas situaciones planteadas en las operaciones diarias de un almacén-tipo.

CE3.1 Distinguir las características de procesos de comunicación efectiva e importancia de los aspectos no verbales en la comunicación con un equipo de trabajo del almacén.

CE3.2 Diferenciar los elementos que caracterizan la escucha activa y las ventajas de su aplicación al proceso de trabajo del almacén.

CE3.3 Identificar las dificultades y barreras que se dan habitualmente en la comunicación interpersonal.

CE3.4 Explicar las diferencias entre tres estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo, el comportamiento verbal y no verbal de cada uno y sus efectos.

C4. Definir los objetivos de un plan de formación-tipo para mejorar la eficiencia y calidad del servicio de almacén.

CE4.1. Dado un supuesto con un nuevo equipo humano de almacén con funciones concretas a realizar:

- Detectar las necesidades formativas de cada miembro del equipo en función de su experiencia y formación inicial.
- Analizar las necesidades a nivel individual y grupal.

- Establecer actividades formativas para un plan formación inicial en función de las competencias, perfil y resultados obtenidos.
- CE4.2 Dado un supuesto de almacén debidamente caracterizado, en el que se ha producido un cambio tecnológico, un nuevo servicio, proyecto o cliente:
- Detectar las necesidades formativas del personal del almacén.
 - Analizar las necesidades a nivel individual y grupal.
 - Establecer actividades formativas para un plan formación continua en función de las competencias y perfil del personal.

Contenidos

1. Organización y gestión del equipo humano del almacén

- Organización del trabajo en el almacén:
 - Asignación de funciones, medios para su ejecución y atribución de responsabilidades.
 - Definición de puestos de trabajo.
- Niveles de dirección:
 - Estratégico (alta dirección),
 - Táctico (dirección a nivel medio),
 - Operativo (dirección básica).
 - Habilidades asociadas: técnicas y humanas.
- 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.
- Organización del trabajo en equipo.
 - La coordinación del grupo.
 - Métodos y experiencias.
- 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.
- La motivación del equipo.
 - Incentivos y necesidades del personal.
 - Las condiciones físicas y el ambiente humano del trabajo en equipo en el almacén.
- 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.

- El trabajo en equipo: División de tareas, polivalencia, coordinación, comunicación, mejora continua.
- El trabajo en equipo en el almacén.
 - Visión global y actuación local.
 - Repercusión de las actuaciones personales en el funcionamiento del grupo.
- Dificultades y barreras en la comunicación entre personas. Cómo superarlas.
- Técnicas recomunicación de trabajo en grupo en general y en el equipo del almacén en particular.
- Tipos de actitud ante el trabajo: pasiva, activa, proactiva.
- Formas de expresión:
 - Asertiva.
 - No asertiva.
 - Agresiva.
 - La opinión constructiva y la no constructiva.
 - Diálogo y discusión.
- Cómo aceptar y extraer el mensaje positivo de las críticas.
- 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.
- Áreas y procesos del trabajo en el almacén susceptibles de generar conflictos: Identificación y causas.
- 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.
- Visión positiva del conflicto como elemento que potencia la participación y la cohesión del equipo así como el logro de los objetivos.
- 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.

- Los planes de formación: Estructura, contenido, objetivos. Incidencia de la formación en la calidad de servicio.
- 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.

Apartado C: REQUISITOS Y CONDICIONES

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Bachiller
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 3.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado superior o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado superior
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años
- Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación.

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad Organización y gestión de almacenes.