

UF0927

GESTIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO DE ALMACÉN

COMLO309 ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE ALMACENES

José Bardo



UF0927

GESTIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO DE ALMACÉN

COML0309 ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE ALMACENES

José Bardo

CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD COML0309 ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE ALMACENES

Competencia General

Organizar y controlar las operaciones y flujos de mercancías del almacén, de acuerdo con los procedimientos establecidos y normativa vigente, y asegurando la calidad y optimización de la red de almacenes y/o cadena logística.

Entorno Profesional

Desarrolla sus funciones por cuenta propia y ajena, organizando y gestionando el almacén o servicio de almacenaje en empresas de cualquier sector que dispongan de almacén y/o departamento logístico, asegurando el nivel y calidad de la gestión del almacén dentro de la cadena logística.

Sectores Productivos

En todos los sectores productivos, privados y públicos, y en concreto en actividades auxiliares al transporte de almacenaje-distribución y operadores logísticos. Asimismo, en el sector del comercio en los almacenes de empresas mayoristas, centrales de compras de grandes y medias superficies, depósitos y almacenes intermedios, así como pequeños almacenes de puntos de venta en grandes y medianas superficies.

Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados:

3522.1032 Técnico en gestión de stocks y almacén

4121.1056 Empleado administrativo de los servicios de almacenamiento y recepción

4121.1023 Almaceneros de empresas de transportes, Jefe de almacén Técnico en logística de almacenes, Gestor de almacén, Responsable de recepción de mercancías, Responsable de expedición de mercancías

Jefe de almacén

Técnico en logística de almacenes

Gestor de almacén

Responsable de recepción de mercancías

Responsable de expedición de mercancías

La estructura del Certificado de Profesionalidad COML0309 es la siguiente:

COML0309 ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE ALMACENES

MF1014_3 Organización de Almacenes. 140h

UF0926 Diseño y Organización del Almacén. 80h

UF0927 Gestión del Equipo de Trabajo de Almacén. 30h

UF0928 Seguridad y Prevención de Riesgos en el Almacén. 30h

MF1015_3 Gestión de las Operaciones Almacenaje. 110h

UF0929 Gestión de Pedidos y Stock. 80h

UF0928 Seguridad y Prevención de Riesgos en el Almacén. 30h

MF1005_3 Optimización de la Cadena Logística. 90h

PRESENTACIÓN LIBRO UF0927 GESTIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO DE ALMACÉN

Las competencias necesarias para desempeñar los puestos de trabajo relacionados con este Certificado de Profesionalidad **COML0309 ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE ALMACENES**, requieren una amplia documentación que recoja dichas funciones con numerosos ejercicios que permitan poner en práctica la teoría aprendida. Algunos de esos puestos relacionados son de gran importancia en la empresa como Jefe de Almacén o Responsable de Recepción o Expedición.

Este libro recoge los Contenidos de la segunda Unidad de las que forman el Módulo MF1014 del Curso. El resto se recogerá en sucesivos libros de modo que el alumno disponga de una Colección completa para su consulta.

En el primer Capítulo el atento lector aprenderá la estructura de una empresa, cómo funciona y cómo se organiza. Cada empresa debe realizar una serie de actividades o funciones para dar respuesta a su mercado y finalmente cumplir sus objetivos. Uno de los aspectos fundamentales para cumplir esos objetivos es la gestión del equipo humano que lo compone. Para gestionar este equipo eficientemente hay que definir una estructura, tanto horizontal como vertical. Es lo que se llama Organigrama. Cada posición del organigrama tiene asociadas unas funciones en su Descripción del Puesto de Trabajo. La relación entre unas posiciones y otras se rige por el Estilo de Dirección, de Liderazgo. Hay muchas maneras de llevarlo a cabo. Algunas de ellas, con resultados contrastados, son la Gestión de verdaderos Equipos de trabajo y otra la Dirección por Objetivos. Para realizar las funciones asignadas entra en juego la Motivación. Tras estudiar este Capítulo conceptos frecuentes en el mundo empresarial como Dirección por Objetivos, Trabajo en Equipo, Liderazgo, Motivación, quedarán claros para el alumno.

En el segundo se estudiará la Comunicación, dentro y fuera del equipo y de la empresa, formas de expresión, tipos de comunicación, barreras, conflictos y cómo aprovechar su parte positiva. Como en cualquier grupo de personas con objetivos comunes uno de los aspectos clave será la comunicación entre ellos. A veces esa comunicación es constructiva y se forman Equipos de Trabajo. En otras ocasiones surgen Conflictos que es necesario resolver e incluso aprovechar.

En el capítulo 3 se estudia un tema frecuentemente olvidado por distintos motivos que es la Formación y que es un factor importantísimo para la empresa, para el trabajador y para la relación entre ambos. La formación del personal está directamente relacionada con la Calidad y la Competitividad, incluso con la motivación. Para obtener los resultados deseados esta formación no se puede improvisar. Es necesario un Plan de Formación que defina qué debe conocer el personal en función de su puesto de trabajo y los medios para conseguirlo. También es necesario que ese Plan de Formación incluya al personal de reciente incorporación para que su adaptación a la empresa sea rápida y efectiva, y al resto del personal de modo que sus conocimientos se mantengan permanentemente actualizados.

CONTENIDO

Los contenidos del libro corresponden con los de la Unidad UF0927 GESTIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO DE ALMACÉN, Unidad perteneciente al Módulo MF1014_3 ORGANIZACIÓN DE ALMACENES, del Certificado de Profesionalidad COML0309 ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE ALMACENES.

UF0927 - GESTIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO DE ALMACÉN

1- ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL EQUIPO HUMANO DEL ALMACÉN

1.1- Organización del trabajo en el almacén

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

1.2- Niveles de dirección

- 1.2.1- Estratégico (alta dirección),
- 1.2.2- Táctico (dirección a nivel medio),
- 1.2.3- Operativo (dirección básica).
- 1.2.4- Habilidades asociadas: técnicas y humanas.

1.3- La dirección por objetivos

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

1.4- Organización del trabajo en equipo.

- 1.4.1- La coordinación del grupo.
- 1.4.2- Métodos y experiencias.

1.5- Liderazgo, autoridad, poder.

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

1.6- La motivación del equipo.

- 1.6.1- Incentivos y necesidades del personal.
- 1.6.2- 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.

1.8- Evaluación de resultados y de personas.

2 – TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN APLICADA 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.

2.2.1- Visión global y actuación local.

2.2.2- 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

2.6.1- Asertiva.

2.6.2- No asertiva.

2.6.3- Agresiva.

2.6.4- La opinión constructiva y la no constructiva.

2.6.5- Diálogo y discusión.

2.7- Cómo aceptar y extraer el mensaje positivo de las críticas.

2.8- La comunicación en el equipo

2.8.1- El mensaje: Características.

2.8.2- Canales de transmisión y comunicación: el tablón, el boletín, la intranet, el diálogo en grupo y privado. Otros.

2.8.3- Motivación, productividad y comunicación.

2.9- Áreas y procesos del trabajo en el almacén susceptibles de generar conflictos: Identificación y causas.

2.10- Conflictos y mediación

2.10.1- Concepto de mediación, límites, aportación, forma de ejercerla.

2.10.2- El papel del líder en la resolución de conflictos.

2.10.3- Aspectos objetivos y aspectos emocionales en un conflicto.

2.11- Visión positiva del conflicto como elemento que potencia la participación y la cohesión del equipo, así como el logro de los objetivos.

2.12- Metodología de actuación en un conflicto

2.12.1- Los hechos objetivos y la percepción de los mismos por los participantes;

2.12.2- El desacuerdo;

2.12.3- Valoración de los diferentes puntos de vista de acuerdo al objetivo a lograr.

2.12.4- 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.

3.2.1- Fases y objetivos en el diseño de un plan de formación.

3.2.2- La formación y el factor humano.

3.2.3- Formación y motivación.

3.2.4- Cambio tecnológico y formación / reciclaje.

3.2.5- Cambios en la estructura y contenido del negocio y necesidad de reciclaje.

3.2.6- Formación presencial y a distancia.

ÍNDICE

CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD COML0309 ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE ALMACENES	7
PRESENTACIÓN LIBRO UF0927 GESTIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO DE ALMACÉN	9
CONTENIDO.....	11
1- ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL EQUIPO HUMANO DEL ALMACÉN.....	15
INTRODUCCIÓN	15
CONTENIDO	15
1.1- Organización del trabajo en el almacén.....	17
1.1.1- Asignación de funciones, medios para su ejecución y atribución de responsabilidades.	19
1.1.2- Definición de puestos de trabajo.....	20
1.2- Niveles de dirección	23
1.2.1- Estratégico (alta dirección)	23
1.2.2- Táctico (dirección a nivel medio).....	23
1.2.3- Operativo (dirección básica)	23
1.2.4- Habilidades asociadas: técnicas y humanas	24
1.3- La dirección por objetivos	28
Historia de la Dirección por Objetivos.....	29
Fases de la DPO	29
1.3.1- Finalidad y características. Ventajas.	31
1.3.2- El objetivo: Concepto, tipos y características.	33
1.3.3- Formulación de objetivos. Indicadores de consecución de los mismos, cuantitativos y cualitativos.	34
1.4- Organización del trabajo en equipo.....	35
1.4.1- La coordinación del grupo.....	37
1.4.2- Métodos y experiencias	39
1.5- Liderazgo, autoridad, poder	40
1.5.1- El líder nace o se hace.	40
1.5.2- Tipos de liderazgo: autoritario, persuasivo, consultivo, participativo.	40
1.5.3- Liderazgo, dirección y control	43
1.5.4- Características que definen al líder efectivo.	43
1.5.5- Características de un responsable de almacén.	44
1.6- La motivación del equipo.....	46

1.6.1- Incentivos y necesidades del personal.....	49
1.6.2- Las condiciones físicas y el ambiente humano del trabajo en equipo en el almacén.	50
1.7- Factores motivadores: Reconocimiento, responsabilidad, progreso profesional, retribución, logro de objetivos	50
1.8- Evaluación de resultados y de personas	51
REPASO TEORÍA EQUIPO HUMANO.....	56
2- TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN APLICADA AL TRABAJO Y GESTIÓN DEL EQUIPO HUMANO DEL ALMACÉN. NEGOCIACIÓN DE CONFLICTOS	59
INTRODUCCIÓN.....	59
CONTENIDO.....	59
2.1- El trabajo en equipo: División de tareas, polivalencia, coordinación, comunicación, mejora continua.	61
2.2- El trabajo en equipo en el almacén	61
2.2.1- Visión global y actuación local.....	61
2.2.2- Repercusión de las actuaciones personales en el funcionamiento del grupo	61
2.3- Dificultades y barreras en la comunicación entre personas. Cómo superarlas. ...	64
2.4- Técnicas recomunicación de trabajo en grupo en general y en el equipo del almacén en particular.....	65
Elementos de la comunicación.....	65
COMUNICACIÓN PERSONAL	66
EL MENSAJE.....	67
PRESENTACIÓN	67
INFORME.....	68
DOSSIER.....	68
NOTA DE PRENSA	68
ACTA.....	68
MAIL.....	69
REUNIONES.....	69
2.5- Tipos de actitud ante el trabajo: pasiva, activa, proactiva.	70
2.6- Formas de expresión	72
2.6.1- Asertiva.	72
2.6.2- No asertiva.	72
2.6.3- Agresiva.....	72
2.6.4- La opinión constructiva y la no constructiva.....	73
2.6.5- Diálogo y discusión.....	74
2.7- Cómo aceptar y extraer el mensaje positivo de las críticas.	75
2.8- La comunicación en el equipo.....	76

2.8.1- El mensaje: Características.....	76
2.8.2- Canales de transmisión y comunicación: el tablón, el boletín, la intranet, el diálogo en grupo y privado. Otros.....	77
2.8.3- Motivación, productividad y comunicación.....	78
CONFLICTO	79
2.9- Áreas y procesos del trabajo en el almacén susceptibles de generar conflictos: Identificación y causas.....	80
2.10- Conflictos y mediación	82
2.10.1- Concepto de mediación, límites, aportación, forma de ejercerla.....	82
2.10.2- El papel del líder en la resolución de conflictos.....	82
2.10.3- Aspectos objetivos y aspectos emocionales en un conflicto	82
2.11- Visión positiva del conflicto como elemento que potencia la participación y la cohesión del equipo, así como el logro de los objetivos.....	85
2.12- Metodología de actuación en un conflicto	86
2.12.1- Los hechos objetivos y la percepción de los mismos por los participantes.....	87
2.12.2- El desacuerdo	87
2.12.3- Valoración de los diferentes puntos de vista de acuerdo al objetivo a lograr.....	87
2.12.4- Sociometría y su aplicación a la resolución de conflictos.....	88
MÉTODO DESC DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	88
REPASO TEORÍA COMUNICACIÓN.....	90
3- FORMACIÓN DEL PERSONAL, CALIDAD Y COMPETITIVIDAD.....	91
INTRODUCCIÓN	91
CONTENIDO	91
3.1- Los planes de formación: Estructura, contenido, objetivos. Incidencia de la formación en la calidad de servicio.....	92
3.2- La formación continua y la formación de nuevo personal.....	93
3.2.1- Fases y objetivos en el diseño de un plan de formación.....	93
3.2.2- La formación y el factor humano.....	95
3.2.3- Formación y motivación.....	96
3.2.4- Cambio tecnológico y formación / reciclaje.....	97
3.2.5- Cambios en la estructura y contenido del negocio y necesidad de reciclaje.....	99
3.2.6- Formación presencial y a distancia.....	100
REPASO TEORÍA FORMACIÓN	101
ÍNDICE	103