



# Curso Online de Gestión de Equipos Administrativos y de Control

*Metodologías y herramientas para planificar, organizar, controlar y dirigir la función de equipos administrativos y obtener desempeños eficientes y medibles.*



**[e]**  
Iniciativas Empresariales  
*| estrategias de formación*



MANAGER  
BUSINESS  
SCHOOL

Tel. 900 670 400 - [attcliente@iniciativasempresariales.com](mailto:attcliente@iniciativasempresariales.com)  
[www.iniciativasempresariales.com](http://www.iniciativasempresariales.com)

BARCELONA - BILBAO - MADRID - SEVILLA - VALENCIA - ZARAGOZA

## Presentación

Podríamos establecer que un equipo está conformado por un conjunto de personas que poseen habilidades complementarias para lograr un resultado y objetivo común. Por lo general, un equipo administrativo y de control puede encuadrarse en las organizaciones dentro de lo que se denominan sectores o departamentos de servicio interno, por lo que les otorga cierta intangibilidad a sus objetivos y también un mayor grado de dificultad para medirlos y controlar su desempeño en comparación a otros equipos de trabajo, como por ejemplo, un equipo operativo de producción.

No obstante, este es quizás el único factor que los diferencia, ya que a la hora de construir un equipo de trabajo de alto desempeño las premisas a cumplir resultan comunes a todos, independientemente de cual sea el objetivo del equipo.

En este curso nos vamos a referir específicamente a la construcción de equipos administrativos y de control de alto desempeño y al estudio de las herramientas concretas para medir, controlar y gestionar su desempeño así como el cumplimiento de sus objetivos.

## La Educación On-line

Los cursos on-line se han consolidado como un método educativo de éxito en la empresa, ya que permiten una continua autoevaluación y programación del tiempo dedicado al estudio, permitiendo que el alumno elija los momentos más idóneos para su formación.

Con más de 25 años de experiencia en la formación de directivos y profesionales, Iniciativas Empresariales y la Manager Business School presentan sus cursos e-learning. Diseñados por profesionales en activo, expertos en las materias impartidas, son cursos de corta duración y eminentemente prácticos, orientados a ofrecer herramientas de análisis y ejecución de aplicación inmediata en el puesto de trabajo.

Los cursos e-learning de Iniciativas Empresariales le permitirán:

1 La posibilidad de *escoger* el momento y lugar más adecuado.

2 *Interactuar* con otros estudiantes enriqueciendo la diversidad de visiones y opiniones y su aplicación en situaciones reales.

3 *Aumentar sus capacidades* y competencias en el puesto de trabajo en base al estudio de los casos reales planteados en este curso.

4 *Trabajar* con más y diversos recursos que ofrece el entorno on-line.

## Método de Enseñanza

El curso se realiza online a través de la plataforma e-learning de Iniciativas Empresariales que permite el acceso de forma rápida y fácil a todo su contenido (manual de estudio, material complementario, ejercicios de aprendizaje, bibliografía...) pudiendo descargárselo para que pueda servirle posteriormente como un efectivo manual de consulta. En todos nuestros cursos es el alumno quien marca su ritmo de trabajo y estudio en función de sus necesidades y tiempo disponible. Ponemos además a su disposición un tutor que le apoyará y dará seguimiento durante el curso, así como un consultor especializado que atenderá y resolverá todas las consultas que pueda tener sobre el material docente.

Podrá también descargarse la APP Moodle Mobile (disponible gratuitamente en Google Play para Android y la Apple Store para iOS) que le permitirá acceder a la plataforma desde cualquier dispositivo móvil y realizar el curso desde cualquier lugar y en cualquier momento.

El curso incluye:



## Contenido y Duración del Curso

El curso tiene una duración de **50 horas** distribuidas en 6 módulos de formación práctica.

El material didáctico consta de:

### Manual de Estudio

Los 6 módulos contienen el temario que forma parte del curso y que ha sido elaborado por profesionales en activo expertos en la materia.

### Material Complementario

Cada uno de los módulos contiene material complementario que ayudará al alumno en la comprensión de los temas tratados. Encontrará también ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.

# Gestión de Equipos Administrativos y de Control

## Este curso le permitirá saber y conocer:

---

- Qué entendemos por equipos administrativos y de control. Qué implica cuándo hablamos de su gestión.
- Qué premisas y normas básicas debe cumplir todo proceso de construcción de un equipo administrativo y de control de alto desempeño.
- De qué herramientas disponemos para medir y controlar su desempeño y el cumplimiento de los objetivos.
- Qué factores afectan las conductas de las personas en el ámbito de un equipo administrativo y de control.
- Qué se requiere y cuáles son los principales errores cometidos en el liderazgo de un equipo administrativo y de control.
- Qué conflictos pueden manifestarse en un equipo administrativo y de control.
- Cómo desarrollar técnicas de abordaje del conflicto y de conversaciones difíciles en este tipo de equipos.
- Cuáles son las nuevas tendencias en la motivación y gestión de personas.
- Qué factores debemos tener en cuenta para gestionar un equipo de administración y control de alto rendimiento.
- Cuáles son las principales herramientas que existen para desarrollar una gestión eficiente de equipos administrativos y de control.

“ Conozca las metodologías y herramientas más efectivas para desarrollar una gestión y control eficiente del departamento administrativo y sus equipos”

## Dirigido a:

---

Responsables de Departamentos de Administración así como a todos aquellos profesionales que desempeñen tareas administrativas y estén interesados en participar en la elaboración y mejora de la gestión de los procesos para aumentar la productividad y eficacia de sus equipos.

## Contenido del Curso

### MÓDULO 1. El comportamiento en equipos administrativos y de control

9 horas

Comprender el comportamiento de las personas y cómo gestionarlas de manera positiva en un equipo administrativo constituye un factor clave.

Una persona en un equipo u organización siempre es influenciada por el comportamiento de los otros individuos que la integran, por la influencia de los grupos conformados y por las estructuras, políticas, programas y procedimientos impuestos por el sistema organizacional.

#### 1.1. ¿Qué es un equipo administrativo y de control?

#### 1.2. Los tres factores que impactan en el comportamiento de un equipo:

##### 1.2.1. Comportamiento individual:

1.2.1.1. Aptitud.

1.2.1.2. Valores.

1.2.1.3. Actitud.

1.2.1.4. Percepción.

1.2.1.5. Personalidad.

##### 1.2.2. Grupos:

1.2.2.1. Razones por las que las personas integran un grupo.

1.2.2.2. Etapas del desarrollo de un grupo.

1.2.2.3. Pensamiento de grupo.

##### 1.2.3. Estructura – sistema organizacional:

1.2.3.1. División, agrupamiento de tareas y cultura organizacional.

1.2.3.2. Mecanismos de coordinación.

1.2.3.3. Principales efectos de los mecanismos de coordinación.

1.2.3.4. Cultura organizacional.

#### 1.3. Conclusiones.

## MÓDULO 2. Construyendo equipos administrativos y de control

9 horas

Conformar un equipo de trabajo supone de un conjunto de personas, con diferentes formas de pensar, distintas opiniones y planteamientos a las que se requiere que trabajen juntas. De esta manera, para que este conjunto o grupo de personas se convierta en un equipo es necesario cumplir una serie de premisas y normas básicas.

### 2.1. Proceso de construcción de un equipo:

#### 2.1.1. Premisas principales:

- 2.1.1.1. Definir la visión del equipo.
- 2.1.1.2. Establecer la organización.
- 2.1.1.3. Definir los resultados esperados.

#### 2.1.2. Normas básicas:

- 2.1.2.1. Compromiso.
- 2.1.2.2. Confianza.
- 2.1.2.3. Comunicación.
- 2.1.2.4. Cohesión.
- 2.1.2.5. Habilidades.
- 2.1.2.6. Mentalidad de logro.
- 2.1.2.7. Sinergia.

### 2.2. Tipos de equipos de trabajo:

- 2.2.1. Jerárquico.
- 2.2.2. Interfuncionales.
- 2.2.3. Semiautónomos.
- 2.2.4. Autodirigidos.
- 2.2.5. Equipos virtuales.
- 2.2.6. Otras clasificaciones

### 2.3. Conclusiones.

## MÓDULO 3. El liderazgo de equipos administrativos y de control

10 horas

### 3.1. El concepto de liderazgo:

#### 3.1.1. El contexto del liderazgo:

3.1.1.1. Compromiso.

3.1.1.2. Complejidad.

3.1.1.3. Credibilidad.

3.1.1.4. El contexto aplicado a los equipos de trabajo.

#### 3.1.2. Evolución:

3.1.2.1. Del liderazgo heroico hacia el liderazgo responsable.

3.1.2.2. Aprendizaje.

#### 3.1.3. Atributos:

3.1.3.1. Integridad.

3.1.3.2. Compasión.

3.1.4. Liderazgo nivel 5.

### 3.2. Los 10 errores típicos al liderar un equipo:

3.2.1. Eludir la responsabilidad.

3.2.2. No promover el desarrollo de los integrantes del grupo.

3.2.3. Mirar los resultados y no influir en el pensamiento.

3.2.4. Dirigir a las personas de la misma manera.

3.2.5. Actuar como compañero, no como un líder.

3.2.6. Centrarse en los problemas más que en los objetivos.

3.2.7. Dejar de establecer normas.

3.2.8. Fallar en la capacitación del equipo.

3.2.9. Tolerar la incompetencia.

3.2.10. Reconocer méritos exclusivamente a los mejores.

### 3.3. Las trampas del liderazgo:

3.3.1. La trampa de la actividad.

3.3.2. Comunicar todas las expectativas en una sola vez.

3.3.3. Subestimar la cultura imperante.

### 3.4. Las decisiones al ejercer el liderazgo:

#### 3.4.1. Toma individual de decisiones:

3.4.1.1. Enfoque racional de toma de decisiones.

3.4.1.2. El entorno de la toma de decisiones de un líder.

3.4.1.3. Restricciones – Racionalidad limitada en las decisiones.

3.4.1.4. El rol de la intuición en las decisiones.

### 3.5. Conclusiones.

## MÓDULO 4. El conflicto en equipos administrativos y de control

9 horas

El conflicto forma parte de la naturaleza humana. No se puede evitar, siempre se presentará en un vínculo entre personas cualquiera sea su propósito. Por lo tanto, no se trata de cómo evitarlos, sino en cómo aprender a convivir con ellos y cómo administrarlos de manera que podamos evitar que se conviertan en disfuncionales para el equipo de trabajo.

### 4.1. El conflicto:

#### 4.1.1. Tipos de conflictos:

- 4.1.1.1. Conflictos según las partes interesadas.
- 4.1.1.2. Conflictos según las causas.
- 4.1.1.3. Conflictos según su naturaleza.

#### 4.1.2. Manifestaciones del conflicto:

- 4.1.2.1. Calificaciones tangibles.
- 4.1.2.2. Las 5 disfunciones en un equipo.

#### 4.1.3. Proceso de un conflicto.

### 4.2. Comprendiendo el conflicto:

- 4.2.1. Los tres papeles en el triángulo dramático.

### 4.3. Abordando el conflicto:

- 4.3.1. Del rol salvador al ayudador empático.
- 4.3.2. Del rol de víctima al del vulnerable-responsable.
- 4.3.3. Del rol perseguidor al de asertivo.
- 4.3.4. Formas de interrumpir el juego:
  - 4.3.4.1. Dar una respuesta inesperada.
  - 4.3.4.2. Detener la entrevista.
- 4.3.5. Connotación positiva:
  - 4.3.5.1. Utilizar el humor.
  - 4.3.5.2. Hablar con franqueza y renovar el contrato.
- 4.3.6. Recomendaciones.

### 4.4. Las conversaciones difíciles:

- 4.4.1. La estructura de las conversaciones difíciles:
  - 4.4.1.1. La conversación sobre lo que pasó.
  - 4.4.1.2. La conversación de los sentimientos.
  - 4.4.1.3. La conversación de la identidad.
- 4.4.2. Cómo no iniciar una conversación difícil:
  - 4.4.2.1. Comenzando desde nuestra propia versión.
  - 4.4.2.2. Atacando la identidad del otro.
  - 4.4.2.3. Efectos.
- 4.4.3. Cómo iniciar una conversación difícil:
  - 4.4.3.1. Comenzar desde la tercera visión.

- 4.4.3.2. Comenzar desde una invitación.
- 4.4.3.3. Convierte a la otra parte en socia en la solución.
- 4.4.4. Resumen conceptual.
- 4.5. Conclusiones.

## MÓDULO 5. La motivación de equipos administrativos y de control

7 horas

La motivación se encuentra vinculada al liderazgo. Tal es así que podríamos afirmar que la esencia del liderazgo de equipos de trabajo consiste en motivar personas. Cuando los miembros del equipo se sienten satisfechos y productivos en su trabajo se sienten más comprometidos con el mismo.

### 5.1. Concepto de motivación:

- 5.1.1. ¿Qué es la motivación?
- 5.1.2. Factores motivadores.
- 5.1.3. Técnicas de motivación.
- 5.1.4. Tipos de motivación.
- 5.1.5. Nuevas tendencias en la motivación:
  - 5.1.5.1. Programas de “implacement”.
  - 5.1.5.2. Gamificación: llevar el juego al equipo.
  - 5.1.5.3. Work flow: evolución de los profesionales.
  - 5.1.5.4. Snack learning: el nuevo aprendizaje.
  - 5.1.5.5. Conclusión.

### 5.2. Nuevas tendencias en los RRHH:

- 5.2.1. Equipos de trabajo transversales.
- 5.2.2. Diversificación de la plantilla.
- 5.2.3. Comunicación interna.
- 5.2.4. Automatización de los procesos de selección.
- 5.2.5. Gamificación.
- 5.2.6. Employer Branding.
- 5.2.7. Big Data.

### 5.3. Conclusiones.

## MÓDULO 6. Modelo de gestión de equipos administrativos y de control

6 horas

### 6.1. Habilidades requeridas:

- 6.1.1. Gestión de personas.
- 6.1.2. Gestión técnica.
- 6.1.3. Gestión integral.

### 6.2. Marco de gestión:

- 6.2.1. Visión del equipo.
- 6.2.2. Meta y objetivo.
- 6.2.3. Conceptualización de la gestión.
- 6.2.4. Planificación:
  - 6.2.4.1. Definición de metas.
  - 6.2.4.2. Requerimientos.
  - 6.2.4.3. Definición de objetivos.
  - 6.2.4.4. Estructura desagregada de trabajo.
  - 6.2.4.5. Recursos.
  - 6.2.4.6. Presupuesto.
  - 6.2.4.7. Control.
- 6.2.5. Ejecución.

### 6.3. Modelo de gestión:

- 6.3.1. Estructura:
  - 6.3.1.1. Definición de roles.
- 6.3.2. Definición y planificación de Sprints:
  - 6.3.2.1. Definir el Kanban.
- 6.3.3. Reuniones:
  - 6.3.3.1. Reunión de inicio.
  - 6.3.3.2. Dailys.
  - 6.3.3.3. Reunión de cierre.
  - 6.3.3.4. Reunión de retrospectiva.
  - 6.3.3.5. Otras reuniones.
- 6.3.4. Repasando el modelo.

### 6.4. Herramientas TIC:

- 6.4.1. Gestión de equipos.
- 6.4.2. Comunicación.
- 6.4.3. Servicios en la nube.
- 6.4.4. Workshops o formaciones.
- 6.4.5. Reuniones virtuales.
- 6.4.6. Resumen.

## Gestión de Equipos Administrativos y de Control

### **6.5. Conclusiones:**

- 6.5.1. Módulo 1 – El comportamiento.
- 6.5.2. Módulo 2 – Construyendo un equipo.
- 6.5.3. Módulo 3 – El liderazgo.
- 6.5.4. Módulo 4 – El conflicto.
- 6.5.5. Módulo 5 – La motivación.
- 6.5.6. Módulo 6 – Modelo de gestión.

# Gestión de Equipos Administrativos y de Control

## Autor

El contenido y las herramientas pedagógicas del curso han sido elaboradas por un equipo de especialistas dirigidos por:



### Roberto Binetti

Licenciado en Administración con amplia experiencia en funciones de dirección en empresas de diversos sectores dentro de la actividad comercial e industrial. Combina su actividad profesional como consultor sobre temas de gestión de empresas con la docencia en diferentes universidades.

El autor y el equipo de tutores estarán a disposición de los alumnos para resolver sus dudas y ayudarles en el seguimiento del curso y el logro de objetivos.

## Titulación

Una vez finalizado el curso de forma satisfactoria, el alumno recibirá un diploma acreditando la realización del curso **GESTIÓN DE EQUIPOS ADMINISTRATIVOS Y DE CONTROL**.

