FORMACIÓN E-LEARNING

Curso Online de

Gestión de Equipos Administrativos

Metodologías y conceptos clave para la creación y gestión de equipos administrativos de alto rendimiento.

Iniciativas Empresariales
estrategias de formación

MANAGER BUSINESS SCHOOL

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.edu.es
america.iniciativasempresariales.com
Sede Central: BARCELONA - MADRID

Llamada Whatsapp
(34) 601615098

Gestión de Equipos Administrativos

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 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 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 Formación E-learning

Los cursos online se han consolidado como un método educativo de éxito en la empresa ya que aportan flexibilidad al proceso de aprendizaje, permitiendo al alumno escoger los momentos más adecuados para su formación.
Con más de 30 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.

Nuestros cursos e-learning dan respuesta a las necesidades formativas de la empresa permitiendo:

1. La posibilidad de *escoger* el momento y lugar más adecuado para su formación.
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 el curso.
4. *Trabajar* con los recursos que ofrece el entorno on-line.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.edu.es - america.iniciativasempresariales.com

Gestión de Equipos Administrativos

Objetivos del curso:

- Qué entendemos por equipos administrativos. Qué implica cuando hablamos de su gestión.
- Conocer las premisas y normas básicas que debe cumplir todo proceso de construcción de un equipo administrativo de alto desempeño.
- De qué herramientas disponemos para medir y controlar su desempeño y el cumplimiento de los objetivos.
- Identificar los factores que afectan las conductas de las personas en el ámbito de un equipo administrativo.
- Conocer los principales errores cometidos en el liderazgo de un equipo administrativo.
- Qué conflictos pueden manifestarse en un equipo administrativo.
- 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.
- Factores a tener en cuenta para gestionar un equipo de administración de alto rendimiento.
- Cuáles son las principales herramientas que existen para desarrollar una gestión eficiente de equipos administrativos.

> “Conozca las metodologías y herramientas más efectivas para desarrollar una gestión y un control eficiente de equipos administrativos”

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.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.edu.es - america.iniciativasempresariales.com

Gestión de Equipos Administrativos

Estructura y Contenido del curso

El curso tiene una duración de 50 horas lectivas 100% online que se realizan a través de la plataforma e-learning de Iniciativas Empresariales que permite el acceso de forma rápida y fácil a todo el contenido:

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

Material Complementario
En cada uno de los módulos que le ayudará en la comprensión de los temas tratados.

Ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación
para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.

Bibliografía y enlaces de lectura recomendados para completar la formación.

Metodología 100% E-learning

Aula Virtual *
Permite el acceso a los contenidos del curso desde cualquier dispositivo las 24 horas del día los 7 días de la semana.
En todos nuestros cursos es el alumno quien marca su ritmo de trabajo y estudio en función de sus necesidades y tiempo disponible.

Soporte Docente Personalizado
El alumno tendrá acceso a nuestro equipo docente que le dará soporte a lo largo de todo el curso resolviendo todas las dudas, tanto a nivel de contenidos como cuestiones técnicas y de seguimiento que se le puedan plantear.

* El alumno podrá 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.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.edu.es - america.iniciativasempresariales.com

Contenido del Curso

MÓDULO 1. El comportamiento en equipos administrativos

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?

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.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.edu.es - america.iniciativasempresariales.com

MÓDULO 2. Construyendo equipos administrativos

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

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.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.edu.es - america.iniciativasempresariales.com

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. Concentrarse 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

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.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.edu.es - america.iniciativasempresariales.com

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

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

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.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.edu.es - america.iniciativasempresariales.com

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

Autor

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.

Titulación

Una vez finalizado el curso el alumno recibirá el diploma que acreditará el haber superado de forma satisfactoria todas las pruebas propuestas en el mismo.