



centro adscrito a:



UNIVERSITAT POLITÈCNICA
DE CATALUNYA
BARCELONATECH

POSGRADO EN CONTROL DE GESTIÓN

GUÍA DOCENTE DE GESTIÓN DE EQUIPOS DE ALTO RENDIMIENTO: HABILIDADES DE COMUNICACIÓN Y TÉCNICAS DE PERSUASIÓN

50000 047

DATOS GENERALES

Nombre del módulo:	Gestión de Equipos de Alto Rendimiento: Habilidades de Comunicación y Técnicas de Persuasión
Curso:	2020-2021 Segundo cuatrimestre
Titulación:	Posgrado en Control de Gestión
Número de créditos (ECTS):	5
Fecha de la última revisión:	Febrero de 2021
Profesor Responsable:	Prof. ^a Blanca Valero Prof. Arseni Florensa

1. DESCRIPCIÓN GENERAL

El progreso de toda organización inmersa en un entorno donde el cambio es trepidante y la competitividad feroz depende de la implicación, iniciativa y empuje de todos y cada uno de sus miembros. Ello se consigue a través de la adecuada dirección y gestión que el director hace de su equipo, ya que, de este modo, potenciará el “querer hacer” y conseguirá la asunción de responsabilidades y la implicación de la gente en el correcto desempeño de su cargo y, en última instancia, los objetivos que se persiguen en su departamento y, como consecuencia, en la compañía. Para ello, no sólo se trata de identificar y trabajar sobre los factores que inciden en la efectividad del equipo, sino, además, desarrollar las competencias básicas que la fomentan y la fortalecen como son: la delegación, la comunicación y la persuasión.

2. OBJETIVOS

- Conocer el modelo global de gestión de equipos y aquellas áreas en las que incidir para conseguir la efectividad del equipo.
- Potenciar la competencia de comunicación, dotando de las herramientas necesarias para su adecuado desarrollo.
- Aplicar conscientemente las técnicas persuasivas de mayor eficacia para influenciar positivamente a las personas de nuestros equipos.

3. CONTENIDOS

TEMA 1. Consiguiendo equipos de alto rendimiento

TEMA 2. La delegación como impulsora del equipo de alto rendimiento

TEMA 3. Competencia clave para la gestión del equipo: la comunicación

TEMA 4. Competencia clave para la consecución de resultados: la persuasión

TEMA 1. Consiguiendo equipos de alto rendimiento

Resultados del aprendizaje

El alumnado, una vez expuesto en clase y trabajado este tema, será capaz de:

- Identificar aquellos aspectos que deben mejorar en la gestión que hace de su equipo.
- Identificar su estilo de dirección y el impacto que éste tiene en su gente.
- Elaborar un plan de mejora personal y profesional dirigido a la consecución de un equipo de alto rendimiento.

Contenido

1. Factores que inciden en la efectividad del equipo: el entorno y el patrimonio individual.
2. Claves para gestionar el entorno: comunicación, recursos, estilos de gestión...
3. Estilos directivos (autodiagnóstico).
4. Claves para gestionar el talento de los miembros del equipo.
5. Responsabilidades clave como responsable del equipo.

TEMA 2. La delegación como impulsora del equipo de alto rendimiento

Resultados del aprendizaje

El alumnado, una vez expuesto en clase y trabajado este tema, será capaz de:

- Conocer la diferencia entre delegar autoridad y delegar responsabilidad.
- Identificar el propio estilo de delegación para poder trabajarlo y lograr que se convierta en una herramienta de desarrollo de nuestra gente.
- Conocer las claves de una delegación efectiva, identificando aquellas áreas en las que es necesario mejorar.

Contenido

1. ¿Delegamos o controlamos?
2. Claves de la delegación.
3. Pasos para delegar con efectividad.

TEMA 3. Competencia clave para la gestión del equipo: la comunicación

Resultados del aprendizaje

El alumnado, una vez expuesto en clase y trabajado este tema, será capaz de:

- Conocer la importancia de la comunicación en su rol profesional y las consecuencias de una mala comunicación.
- Identificar las características claves de un buen comunicador.
- Conocer los aspectos de la comunicación que inciden directamente en la gestión del equipo y en cualquier relación interpersonal.

Contenido

1. Características del buen comunicador.
2. El proceso básico de comunicación: qué decimos, cómo lo decimos y por qué lo decimos.
3. La necesidad de ser asertivos.

TEMA 4. Competencia clave para la consecución de resultados: la persuasión

Resultados del aprendizaje

El alumnado, una vez expuesto en clase y trabajado este tema, será capaz de:

- Establecer, de forma consciente, controlada y objetiva, las estrategias más eficaces de influencia personal, aplicando los recursos comunicativos aprendidos a las diversas situaciones, contextos y personas, para conseguir de ellas lo mejor de sí mismas.

Contenido

1. Principios de persuasión (Cialdini).
2. ¿Persuadir, influenciar o manipular?
3. El poder de las palabras.
4. Las actitudes.

- 4.1. La confianza: cómo generarla.
- 4.2. Transmitir credibilidad.
5. Las habilidades.
 - 5.1. Preparación: argumentación y retórica.
6. La acción persuasiva.
 - 6.1. La tesis: información previa.
 - 6.2. Generar atención, visualizar, proponer y activar.
7. Los valores personales.
 - 7.1. Fiabilidad, honestidad y ética en la práctica persuasiva.

4. METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE

El proceso de aprendizaje experiencial en Euncet Business School combina un conjunto de metodologías que permiten al participante alcanzar, de una forma práctica e innovadora, las competencias propias del perfil profesional de salida establecido en un programa *executive*.

CLASES PARTICIPATIVAS

Las sesiones lectivas se llevan a cabo mediante la interacción permanente entre el alumnado y el profesorado que las imparte con la finalidad de contrastar los conceptos tratados mediante análisis y debate abierto con el apoyo de casos prácticos reales y simulaciones orientadas a la toma de decisiones.

CASOS PRÁCTICOS

Resolución de supuestos de problemáticas empresariales para experimentar la aplicación práctica de los contenidos teóricos de las diferentes asignaturas.

APRENDIZAJE POR PROYECTOS

Realización de trabajos en grupo para desarrollar y presentar tareas y proyectos, resolviendo situaciones o retos.

5. EVALUACIÓN

Los programas Executive Modular Education están basados en un modelo de evaluación por competencias, en el cual se valora el progreso del alumnado en la consecución de los objetivos planteados en el programa de estudios. La calificación final se calculará haciendo la media aritmética

de las notas obtenidas en los diferentes casos prácticos, ejercicios y/o presentación de trabajos prácticos o proyectos realizados de forma individual o grupal.

6. BIBLIOGRAFÍA

6.1. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- Buckingham, Marcus; Coffman, Curt. *Primero, rompa todas las reglas*. Barcelona: Gestión 2000, 2000. ISBN 8480884207.
- Lencioni, Patrick. *Las cinco tentaciones de un directivo: por qué fracasan muchos directivos*. Barcelona: Gestión 2000, 1999. ISBN 8480883472.
- Lencioni, Patrick. *Las cinco disfunciones de un equipo: un inteligente modelo para formar un equipo cohesionado y eficaz*. Barcelona: Empresa Activa, 2003. ISBN 8495787326.
- Wyatt, Stuart. *Las leyes secretas de los directivos*. Barcelona: Ediciones B, 2011. ISBN 9788466646819.
- Laloux, Frederic. *Reinventar las organizaciones: cómo crear organizaciones inspiradas en el siguiente estadio de la conciencia humana*. Barcelona: Arpa, 2016. ISBN 9788416601059.
- Genett, Donna M. *¡Delega!: un modelo para crear equipos de alto rendimiento*. Barcelona: Empresa Activa, 2005. ISBN 8495787776.
- Echeverría, Rafael. *Ontología del lenguaje*. Buenos Aires: Granica, 2006. ISBN 9789506413521.
- Pons, Catalina. *Comunicación no verbal*. Barcelona: Kairós, 2015. ISBN 9788499884707.
- Pease, Allan; Pease, Barbara. *El lenguaje del cuerpo: cómo interpretar a los demás a través de sus gestos*. Barcelona: Amat Editorial, 2019. ISBN 9788417208691.
- Velilla Barquero, Ricardo. *ComunicAcción: el arte de persuadir con palabras*. Barcelona: Editorial UOC, 2014. ISBN 9788490641002.
- Cialdini, Robert B. *Influencia, ciencia y práctica: cuáles son los factores determinantes para que una persona diga sí a otra persona*. Barcelona: Servicio Universidad, 1990. ISBN 8487736009.
- Cialdini, Robert B. *Pre-suasión: un método revolucionario para influir y persuadir*. Barcelona: Conecta, 2017. ISBN 9788416029662.

6.2. BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

- Collins, James C. *Empresas que sobresalen: por qué unas sí pueden mejorar la rentabilidad y otras no*. Barcelona: Gestión 2000, 2006. ISBN 8496426858.
- Cockerell, Lee. *Ponga magia en su empresa: 10 estrategias de sentido común desarrolladas en Disney*. Barcelona: Empresa Activa, 2008. ISBN 9788492452118.
- Belker, Loren B.; Topchik Gary S. *Jefe por primera vez*. 5.ª ed. Nashville: Grupo Nelson, 2010. ISBN 9780881132205.
- Covey, Stephen R. *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva: lecciones magistrales sobre el cambio personal*. Barcelona: Paidós, 2011. ISBN 9788449324949.
- Covey, Stephen R. *Primero, lo primero: reflexiones diarias: porque lo importante es saber dónde se va y no cuán deprisa se llega*. Barcelona: Paidós, 1999. ISBN 8449306817.
- Covey, Stephen R.; Merrill, Rebecca R. *La velocidad de la confianza: el valor que lo cambia todo*. Barcelona: Paidós, 2011. ISBN 9788449326509.
- Sutton, Robert I. *Buen jefe, mal jefe: como ser el mejor y aprender de los peores*. Barcelona: Conecta, 2011. ISBN 9788493869304.
- Canfield, Jack. *Los principios del éxito: cómo conseguir lo que deseas a partir de lo que tienes*. Barcelona: RBA, 2005. ISBN 8478713352.
- Johnson, Spencer; Blanchard, Kenneth H. *El ejecutivo al minuto*. Barcelona: Debolsillo, 2009. ISBN 9788499080086.
- Peters, Tom. *Las pequeñas grandes cosas: 163 trucos para conseguir la excelencia*. Barcelona: Deusto, 2010. ISBN 8423427897.
- Taleb, Nassim Nicholas. *El cisne negro: el impacto de lo altamente improbable*. Barcelona: Paidós, 2011. ISBN 9788449326622.
- Bock, Laszlo. *La nueva fórmula del trabajo: revelaciones de Google que cambiarán su forma de vivir y liderar*. Barcelona: Conecta, 2015. ISBN 9788416029488.
- Fernández Aguado, Javier. *Dirigir personas en la empresa: enfoque conceptual y aplicaciones prácticas*. Madrid: Pirámide, 2007. ISBN 9788436821598.
- Kaye, Beverly L.; Jordan-Evans, Sharon. *Cuídalos o piérdelos: haz que los mejores trabajen contigo*. Barcelona: Empresa Activa, 2009. ISBN 9788492452200.
- Senge, Peter M. *La quinta disciplina: el arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje*. Buenos Aires: Granica, 2004. ISBN 9789506414306.
- Grijelmo, Álex. *La seducción de las palabras*. Madrid: Taurus, 2000. ISBN 843060409X.
- Leanne, Shelly. *Hablar como Obama: el poder de comunicar y persuadir con firmeza y visión*. Barcelona: Profit, 2009. ISBN 9788496998964.
- Kunth, Daniel. *Las palabras del cielo*. Barcelona: Gedisa, 2017. ISBN 9788416919291.

6.3. WEBGRAFÍA

- ARGAVAN Consulting Blog. *ARGAVAN Consulting* [en línea]. Disponible en: <<https://argavan.com/blog/>>.
- Alcaide Hernández, Francisco. Vídeos. *Francisco Alcaide* [en línea]. Disponible en: <<https://www.franciscoalcaide.com/videos/>>.
- *Glocal Thinking* [en línea]. Madrid: Meta4. Disponible en: <<http://www.glocalthinking.com/>>.
- Ortega, Andrés. *Andrés Ortega sobre personas y organizaciones* [en línea]. Disponible en: <<http://andres-ortega.com/>>.
- *ORH Observatorio de RRHH*. [en línea]. Madrid: ORH Observatorio de RRHH. Disponible en: <<https://www.observatoriorh.com/>>.
- Pereira, Jaime. *El blog de Jaime Pereira*. [en línea]. Disponible en: <<https://www.jaimepereira.es/>>.