



# COMMUNICATION DAY

Presentación sobre el tema: FAMME (Formación y Actualización de Mandos Medios)

Por Ing. Víctor Medellín Delgado




# Famme

## Impactos

-  *Mando Medio es todo aquel puesto en la organización que desempeña su trabajo conduciendo a personas y coordinando el uso de recursos para conseguir los propósitos de la empresa, que reporta a alguien de la Alta Dirección.*
-  *Todo desarrollo en las competencias de los Mandos Medios se multiplica en razón de las interacciones que naturalmente le supone su misión; con Directivos (relación ascendente), otros Mandos Medios (relación lateral) y con sus colaboradores (relación descendente).*


# Famme

## Impactos

-  Los Mandos Medios son determinantes en el nivel de Eficacia y Eficiencia de la organización.
-  Sus relaciones con Directivos, Colegas y Colaboradores determinan en gran medida el Clima Organizacional, con repercusiones importantes (en lo positivo y en lo adverso) en los indicadores de rotación (interna y externa).
-  Son protagonistas determinantes en la operación de los sistemas con que cuenta la organización.


# Famme

## Impactos

 Cuando un supervisor, jefe, gerente o como usted quiera llamarle a aquella persona que tiene responsabilidad por el trabajo de otros o autoridad para coordinar las actividades de un grupo de colaboradores para alcanzar determinados objetivos, no toma en cuenta los detalles, no ve en las pequeñas cosas elementos importantes para motivar a su personal, se está quedando corto en la misión puesta a su cargo por la empresa.




# Famme

## Impactos

 Con los pequeños detalles podemos lastimar los sentimientos de una persona o podemos incentivar el pensamiento creativo y las acciones positivas de ésta. Si el jefe o supervisor no puede hacer bien esta tarea, tenderá a perder su humanidad y más peligroso, su efectividad, algo sumamente negativo en el mundo de las relaciones y en el trabajo.



# Famme

## Consideraciones

-  Cuando las empresas tienen una vacante en una posición de Mando Medio, regularmente acude a los que integran la unidad organizacional y selecciona al mejor o alguno de los mejores para ocupar la vacante.
-  Típicamente no se le desarrolla para ocupar el puesto de Mando Medio, regularmente solo se le informa de responsabilidades.
-  El nuevo Mando Medio procura desempeñar su nueva posición imitando aquello que le agradó de Mandos medios que le dirigieron y tratando de evitar aquello que consideró poco adecuado.



# Famme

## Consideraciones

-  Con la mejor intención de realizar un trabajo ético y valioso se propone “ser justo” en ese cometido; y para ello exhibe un trato más riguroso con aquellos identificados como sus habituales camaradas y sus más allegados (¡lo que es claramente injusto!), provocando su alejamiento y desencanto.
-  Al surgir situaciones no deseadas y problemas en sus procesos y el agobio le abrumba cuando no consigue auxiliar con instrucciones y sugerencias a sus colaboradores y entonces les desplaza ocupándose del trabajo (él es bueno en eso!) pero descuida todo lo demás y los problemas se multiplican.


# Famme

## Consideraciones

-  *Por las consecuencias en sus procesos y otros procesos se le presentan múltiples situaciones de presión, cuando intenta acudir en busca de apoyo y auxilio de sus amigos se topa con los reclamos por su comportamiento reciente con ellos y le niegan o limitan el apoyo.*
-  *Eventualmente llegará a ser un buen Mando Medio, ya antes fue bueno en otra posición, la diferencia está en las consecuencias y el costo. Antes eran retrabajos o desperdicios, ahora son resentimientos e impresiones que rara vez se recuperan totalmente.*

# Famme

## Consideraciones

 *La mayoría de las organizaciones enfermas han desarrollado una ceguera funcional en sus propios defectos. No están sufriendo porque no pueden resolver sus problemas, sino porque no pueden verlos.*

***¡Ponga fuego en su Corazón!***

# **Famme**

*Apoyando a las organizaciones en este importante aspecto BSI Management Systems se complace en presentar el*

## **Programa Famme**

*(Formación y Actualización de Mandos Medios)*

*proponiendo modalidades convenientes y adecuadas para las organizaciones que necesitan o desean hacer algo para apoyar a sus Mandos Medios.*

# Famme

## Programa Modular (7)

 **Módulo DHO (Desarrollo Humano en la Organización)**

 **Módulo LITES (Liderazgo Integral y Técnicas Efectivas de Supervisión)**


 **Módulo ESTE (Equipos Sinérgicos y Trabajo en Equipo)**

 **Módulo TTCP (Tratamiento y Técnicas de Conflictos y Problemas)**

 **Módulos FIFA I, II y III (Facilitadores Internos Formación y Actualización)**

# Famme

## *DHO (Desarrollo Humano en la Organización)*


 ***¿Por qué hay dirigentes que siendo técnicamente muy competentes y unos excelentes profesionales fracasan en su misión de lograr objetivos a través de otros?***


 ***¿Por qué ya no puede tratarse al personal de la misma forma que se había hecho antes?***

 ***¿Por qué las personas no hacen, en ocasiones, bien su trabajo?***

# Famme

## **DHO (Desarrollo Humano en la Organización)**

 **Proporciona elementos y diagnósticos de actitud, coaching, motivación, asertividad, comunicación, relaciones interpersonales y principios de Supervisión para realizar cambios personales y profesionales.**

 **Enfocado a provocar la reflexión y el deseo de superación de los actuales niveles de desempeño como supervisor, jefe o gerente, actuales o en el desarrollo.**

# Famme

## DHO (Desarrollo Humano en la Organización)

### Contenido:

 **Importancia, trascendencia, fuente e impacto de los mandos medios.**

 **¿Usted para qué vive?**

 **Ser, Hacer y Tener.**

 **Análisis de un día típico.**

 **Efectos Indeseables.**









 **Nubes de Evaporación.**

 **¿Qué Cambiar?, ¿Qué no debe Cambiar?, ¿A qué Cambiar?, ¿Cómo Provocar el Cambio?**

# Famme

## *DHO (Desarrollo Humano en la Organización)*

### *Contenido:*

-  *Planeación del Cambio.*
-  *Fases del Cambio.*
-  *Película ¿Quién Movi6 mi Queso?*
-  *Noción de Misión (Personal y Profesional)*
-  *Taller de Misión Personal y Profesional*
-  *Motivaci6n*
-  *Jerarquía de las Necesidades.*
-  *Gung Ho*

# Famme

## *LITES (Liderazgo Integral y Técnicas Efectivas de Supervisión)*


 **¿Cómo ejercemos nuestra responsabilidad de dirigentes?**

 **¿Qué elementos esenciales ejerceremos para conseguir la mejor participación y aporte posible de nuestros colaboradores para conseguir los resultados deseados?**

 **¿Qué funciones hemos de desempeñar con efectividad para alcanzar las metas propuestas con la mayor satisfacción y el mínimo sacrificio?**

# Famme

## *LITES (Liderazgo Integral y Técnicas Efectivas de Supervisión)*






 **Desarrolla conocimiento de las características de los dirigentes, además de propiciar habilidades y destrezas en el ejercicio de la conducción de personas, incurriendo en temas como:**

- 1. Comunicación.**
- 2. Qué hacer y Qué no hacer.**
- 3. Características del Liderazgo.**
- 4. Coaching.**
- 5. Solución de Conflictos.**

# **Famme**

## **LITES (Liderazgo Integral y Técnicas Efectivas de Supervisión)**

### **Contenido:**

-  **Problemas crónicos de la Gerencia Tradicional.**
-  **Aéreas de acción del Mando Medio: Liderazgo y Gestión.**
-  **Liderazgo.**
-  **Gestión (Planear, Hacer, Verificar y Mejorar).**
-  **Continuum de la Conducta del Liderazgo.**

# ***Famme***

***LITES (Liderazgo Integral y Técnicas Efectivas de Supervisión)***

## **Contenido:**

 ***Película “El Liderazgo en la práctica”.***

 ***El Grid Directivo.***

 ***Tipos de Liderazgo.***

 ***Los Seguidores.***

# Famme

**LITES (Liderazgo Integral y Técnicas Efectivas de Supervisión)**

## Contenido:

 **Razones para contribuir.**

 **Elementos clave de la transformación.**

 **Empowerment.**

 **Película “Cómo quitarse los Changos de la Espalda”.**

 **La Delegación.**

 **Técnicas Efectivas de Delegación.**

# ***Famme***

***ESTE (Equipos Sinérgicos y Trabajo en Equipo)***


 ***¿Qué es un Equipo?***

 ***¿Qué diferencias existen entre los Grupos y los Equipos?***

 ***¿Qué significa Trabajar en Equipo?***

# Famme

## **ESTE (Equipos Sinérgicos y Trabajo en Equipo)**









 **Desarrolla habilidades para la interdependencia y la interacción de los integrantes de un equipo, revisando los consejos y recomendaciones para transitar de grupos a equipos sinérgicos, se incluyen temas como:**

- 1. Concepto de grupo y de equipo de trabajo.**
- 2. Principios y valores del trabajo en equipo.**
- 3. Tipos de equipos.**
- 4. Confianza, Sinergia.**
- 5. Ciclos del trabajo en equipo.**
- 6. Técnicas para el trabajo en equipo.**

# Famme

## **ESTE (Equipos Sinérgicos y Trabajo en Equipo)**




### **Contenido:**

-  ***Eficiencia, Eficacia y Efectividad.***
-  ***Conceptos de Grupos, Equipos y Sinergia.***
-  ***El Continuum del Trabajo en Equipo.***
-  ***Diferencias entre Grupos y Equipos.***
-  ***Trabajo en Equipo y Fútbol.***
-  ***Tipos Generales de Equipos.***
-  ***Etapas del Desarrollo de Equipos.***
-  ***Relación entre Tipo de Equipos y Etapas.***

# **Famme**

## **ESTE (Equipos Sinérgicos y Trabajo en Equipo)**

### **Contenido:**

-  ***Dinámica de Trabajo en Equipo.***
-  ***Requisitos para trabajar en Equipo.***
-  ***Equipos de Alto Desempeño (Equipos Inteligentes Autoadministrados)***

# Famme

## TTCP (Tratamiento y Técnicas de Conflictos y Problemas)

 ¿Cómo sabemos qué es un problema?

 ¿Cómo se miden?

 ¿Qué es lo que afecta?

 ¿Quiénes están involucrados?

 ¿Por qué queremos hacer un cambio?

 ¿Cómo sabemos cuando hemos logrado una meta?

# Famme

## **TTCP (Tratamiento y Técnicas de Conflictos y Problemas)**







 **Conocer y ejercitar las técnicas para la solución de Problemas y Conflictos FIFA (Facilitadores Internos Formación y Actualización I y II), he incluye las herramientas de mejora continua como:**

- 1. Tormenta de Ideas.**
- 2. Paretos.**
- 3. Ishikawas (diagramas causa-efecto).**
- 4. Análisis Estructurado.**
- 5. Listas de Verificación.**
- 6. Nubes de Efectos Indeseables EFI's**

# Famme


## TTCP (Tratamiento y Técnicas de Conflictos y Problemas)

### Contenido:

-  **Diferencia entre Conflicto y Problema.**
-  **La Gestión de Conflictos y la Negociación.**
-  **Factores Negativos del Conflicto.**
-  **Factores Positivos del Conflicto.**
-  **Resolución de Conflictos.**
-  **Negociación (Elementos, Clases y Proceso de Negociación).**

# Famme

## **FIFA (Facilitadores Internos, Formación y Actualización)**

 **Desarrollo de multiplicadores del conocimiento, las habilidades y las destrezas para que se implanten agresivos programas de formación y capacitación con recursos propios haciendo económica la gestión del conocimiento en la empresa y conjuntando el conocimiento y la experiencia de los propios sistemas, procesos y operaciones para su difusión, así como para que los cursos y capacitaciones externas que se reciban sean difundidas a más colaboradores.**

# **Famme**

## **FIFA (Facilitadores Internos, Formación y Actualización)**

 **¿Cómo podemos desarrollar las Competencias Laborales?**

 **¿Cuáles son las etapas del Aprendizaje?**

 **¿Qué tipo de técnicas existen para el desarrollo del Aprendizaje?**

# Famme

## **FIFA (Facilitadores Internos, Formación y Actualización)**










**Se proporciona conocimiento de los principios, conceptos y técnicas de la transmisión del conocimiento (el proceso enseñanza aprendizaje en la capacitación), incluye temas de:**

- 1. El proceso enseñanza aprendizaje.**
- 2. Detección de Necesidades de Capacitación.**
- 3. Diseño y Planeación del evento de desarrollo de competencias.**
- 4. Técnicas de Enseñanza.**
- 5. Desarrollo y Selección de Apoyos.**
- 6. Técnicas de aprendizaje acelerado y microenseñanza.**

# **Famme**

## **FIFA (Facilitadores Internos, Formación y Actualización)**

### **Contenido:**

-  **Competencias Laborales.**
-  **Modelo Pedagógico Integrador.**
-  **Principios de la Formación.**
-  **Pirámide del Aprendizaje.**
-  **Modelo del Aprendizaje del Kolb**
-  **Escalera del Comportamiento Humano.**
-  **Ley de Atkinson**

# **Famme**

## **FIFA (Facilitadores Internos, Formación y Actualización)**

### **Contenido:**

 **Estrategias de Facilitación Efectiva.**

 **Comportamiento del Facilitador.**

 **La Evaluación de la Eficacia de la Formación.**

 **Microenseñanza.**

# *Sesión de preguntas, consultas, opiniones y sugerencias*

# Contáctenos

Name: BSI Group

Address: Torre Mayor

Av. Paseo de la Reforma No.505 Piso 41 Suite C  
Col. Cuauhtémoc, C.P.06500  
México D.F.

Telephone: + 52 (55) 5241 1370

Fax: + 52 (55) 5241 1371

Email: [informacion.msmexico@bsigroup.com](mailto:informacion.msmexico@bsigroup.com)

Links: <http://www.bsigroup.com.mx>

¡Gracias por su atención!