

0.0

Comentarios (0)

Francisco Javier Garfias Campos

Ciudad De México, México

Conferencista | Capacitador | Coach | Docente | Panelista | Consultor

País de residencia: México

Nacionalidad: México

Idiomas: Español, Inglés

Áreas de conocimiento

Mejora de Procesos, Negociación, Manejo de Conflictos, Pensamiento Sistémico, Manejo de Datos, Tecnología Espacio Abierto, Liderazgo Visionario, Change Management, Planeación Estratégica, Trabajo Creativo en Equipo.

Descripción del perfil

Soy Ingeniero Mecánico Electricista y Maestro en Ingeniería en Investigación de Operaciones por la UNAM. Desempeñé diversas responsabilidades en la Dirección General de Obras de la UNAM, Control Data de México y Hewlett Packard de México. En 1992 fundé y desde entonces dirijo la empresa Quest21, con la que he ayudado a más de 160 organizaciones y 18,000 personas a lograr resultados positivos en México, USA, India, Chile, Colombia, Venezuela y Honduras. Los temas principales de mi experiencia aplicada son: diseño, mejora continua e innovación de productos, servicios y procesos; «change management»; trabajo creativo en equipo; planeación estratégica; liderazgo visionario; negociación y manejo de conflictos; sistema de gestión; servicio al cliente; control estadístico de procesos; programación neurolingüística y «open space technology». Soy empresario, consultor, conferencista, instructor y coach, con amplia experiencia y conocimientos en la aplicación del Enfoque Sistémico.

Conferencias, Cursos o Talleres

Quest21 Simulador Humano con Enfoque Sistémico

4 Horas o más

Esencia Experiencia intensa e irrepetible que te confronta con los problemas y oportunidades que existen en todo tipo de organización. Llevando al límite tus emociones, como integrante de un equipo de trabajo, aprendes y aplicas un método -- que te permite utilizar analítica y creativamente tu cerebro -- para mejorar y rediseñar un proceso sustantivo. Con su enfoque "manos, mente y corazón a la obra", Quest21 te ofrece un nuevo paradigma para aprender a aprender y facilita tu formación como líder sistémico. Descripción Quest21 tiene una duración de dos días consecutivos, de los cuales el 80% del tiempo es de práctica. Se forman equipos de trabajo responsables de la operación de un proceso. Después de obtener información que muestra insatisfacción de los clientes por los resultados obtenidos, cada equipo se dedica a mejorar continuamente e innovar su proceso, asegurándose de que las mejoras sean holísticas o sistémicas. Los equipos de trabajo diseñan teorías de cambio o solución y comprueban inmediatamente su efectividad. La implantación de dichos cambios se autoriza mediante un sistema formal sustentado con datos y evidencias, provenientes de las mediciones que los equipos realizan antes y después de probar sus ideas. Aprendes 1. Cómo adquirir y aplicar conocimientos y habilidades para transformar un proceso caótico; lleno de errores, redundancias y cuellos de botella, en uno capaz de ofrecer un valor sustentable superior a los clientes. 2. A medir consistentemente los indicadores críticos, con el fin de conocer en tiempo real el comportamiento del proceso, pronosticar su desempeño futuro y tomar decisiones de cambio efectivas. 3. Un lenguaje común para trabajar en equipo de manera articulada, creativa y empática. 4. Competencias para mejorar tus capacidades de escucha, comunicación y liderazgo sistémico. Temas ? Introducción al Pensamiento Sistémico. La organización como Sistema Sociocultural Abierto ? Modelo básico de producción y servicio: Proveedor --> Proceso --> Cliente ? Uso efectivo del Método para el Cambio (PDSA) ? Obtención e interpretación de Datos para conocer el nivel de Satisfacción de los Clientes ? Misión y Objetivos de un Equipo de Mejora ? Mapeo de Procesos ? Medición e interpretación gráfica de Indicadores Críticos ? Análisis de las relaciones Causa - Efecto ? Cambios de Paradigma que potencian el uso combinado de la Mente Analítica con la Creativa. Dirigido a 1. Directores, funcionarios, mandos medios y responsables de los procesos sustantivos. 2. Personas involucradas en proyectos Six Sigma, Balanced Scorecard o Certificación en ISO 9000. 3. Toda persona que desea convertirse en un líder visionario y sistémico. Beneficios 1. Mayor productividad, eficiencia y motivación por pertenecer y contribuir a la organización. 2. Mayor retención de clientes. 3. Cultura de trabajo distinguida por un espíritu de colaboración, apoyo mutuo, creatividad e innovación. 4. Desarrollo de líderes sistémicos, capaces de alinear y dirigir equipos de trabajo hacia el cumplimiento de la misión y visión, dentro de un

marco de valores compartidos.

Negociación y Manejo de Conflictos

4 Horas o más

Esencia Una cantidad creciente de problemas y dificultades en las organizaciones se deriva de negociaciones y conversaciones improductivas entre sus miembros y, en general, con las personas que se relacionan, causando conflictos interpersonales y una disminución en su desempeño y resultados. Muchas veces las personas no son conscientes de ello; sin embargo, las consecuencias son lamentables para ellas mismas, para la organización y para sus “Stakeholders”. NYMC facilita un proceso y proporciona herramientas para aprender a negociar y disolver conflictos de manera consciente y productiva, preservando la integridad de los individuos y alineando sus valores a los de la organización. Descripción NYMC tiene una duración de dos días, el 65% del tiempo es de práctica. Se presentan y practican conceptos y técnicas que fortalecen las competencias para querer, saber y poder negociar y disolver conflictos. Con un enfoque de aprendizaje acelerado, se realizan diferentes dinámicas y ejercicios que permiten comprender el contexto de una negociación o conflicto, y practicar en equipo dichas técnicas. Los participantes pueden trabajar con casos reales de su organización o vida personal. Aprendes 1. A identificar y modificar tu rol dominante en las conversaciones “Sabelotodo vs. Aprendiz”. 2. Las habilidades fundamentales para saber escuchar, indagar y expresarte. 3. A negociar y disolver conflictos sin comprometer tus valores y creencias. 4. Cómo convertirte en un negociador profesional de “grandes ligas”. Temas ? Valores y perspectivas personales, una fábula ? Dimensiones afectadas en las relaciones humanas: impersonal, interpersonal y personal ? Niveles en una negociación o conflicto: meta, macro y micro ? Escalera de Inferencia (Hardvard – Chris Argyris) y Rol dominante: “Sabelotodo vs. Aprendiz” ? Competencias para lograr conversaciones efectivas: saber escuchar, indagar y expresarse ? Ingredientes para que surja un conflicto y cómo disolverlo efectivamente ? Cómo hacer con integridad una solicitud, un compromiso, una disculpa y una reclamación ? Negociación: Vieja vs. Nueva Escuela. Técnicas avanzadas: Reflejo, Etiquetado, Autoacusación, “Sí vs. No”, “Está bien”, Aversión a la Pérdida, Preguntas Poderosas, Prototipo de Negociadores ? La importancia de Asegurar la Ejecución y cumplimiento de los acuerdos. Dirigido a 1. Directores, funcionarios y líderes de la organización. 2. Vendedores e individuos involucrados en proyectos de cambio, negociación o cabildeo. 3. Gerentes y supervisores responsables de “coachear” y desarrollar a sus colaboradores. 4. Toda persona que desea convertirse en un mejor negociador y líder sistémico. Beneficios 1. Mayor consciencia, productividad y motivación de pertenecer y contribuir al éxito de la organización. 2. Aumento en las ventas y rentabilidad del negocio. 3. Mejor manejo de quejas e inconformidades y, por ende, mayor retención de clientes. 4. Cultura de trabajo distinguida por un espíritu de colaboración, confianza, respeto e innovación. 5. Desarrollo de negociadores y líderes sistémicos, capaces de

alinear y dirigir equipos de trabajo hacia el cumplimiento de la visión, misión y objetivos, dentro de un marco de valores compartidos.

Una razón poco conocida del fracaso de la Mejora Continua y cómo superarla

De 1 Hora a 2 Horas

En mi experiencia, la mayoría de los esfuerzos dirigidos a mejorar un producto o servicio, a través de intervenir el proceso que lo genera, se hacen de manera fragmentada o antisistémica. Por ello, los resultados dejan mucho que desear y los participantes terminan frustrados y escépticos, principalmente los directivos. Si se consigue que cada parte o elemento de un sistema funcione lo más eficientemente posible (óptimamente), el sistema no necesariamente funcionará lo más efectivamente posible. “El equipo de las estrellas no es el mejor” La solución es aprender y aplicar los principios y herramientas del Enfoque Sistémico para diseñar, mantener, mejorar e

innovar los procesos sustantivos de la organización, utilizando alguna(s) de las metodologías comprobadas: PDSA, Kaizen, Six Sigma, Toyota Lean, etc. En la conferencia presento CÓMO lograr lo anterior.

Reaprender a Aprender y Aplicar lo Aprendido (R3A)

De 1 Hora a 2 Horas

Nacemos con las distinciones y capacidades para aprender de manera vertiginosa. Desafortunadamente el sistema educativo actual y la acumulación de creencias limitantes nos quitan la curiosidad natural y nos convierten en maquinas para memorizar y repetir. Las consecuencias son debastadoras cuando llegamos a nuestra vida profesional. Afortunadamente es posible reinstalar en nuestra mente y emociones ese sistema natural de

aprendizaje continuo y poder aplicarlo en nuestra vida personal, laboral y social. En la conferencia explico cómo lograrlo.

Cómo disolver conflictos interpersonales

De 1 Hora a 2 Horas

Una cantidad creciente de problemas y dificultades en las organizaciones se deriva de negociaciones y conversaciones improductivas entre sus miembros y, en general, con las personas que se relacionan, causando conflictos interpersonales y una disminución en su desempeño y resultados. Muchas veces las personas no son conscientes de ello; sin embargo, las consecuencias son lamentables para ellas mismas, para la organización y para sus “Stakeholders”. En esta conferencia presentamos las herramientas básicas fundamentales para aprender a disolver conflictos de manera consciente y productiva, preservando la integridad de los individuos y

alineando sus valores a los de la organización.

Experiencias

Dueño y Director General

Quest21

1992 - Actual

Varios puestos gerenciales y directivos

Hewlett Packard de México

1982 - 1992

Gerente de Ventas y Analista de Aplicaciones

Control Data de México

1978 - 1982

Estudios

Change Management Practitioner

PROCI / FACULTA

2017

Managing Conflict

Linkedin / Fred Kofman

2016

Curso Avanzado en Programación Neurolingüística

Centro Mexicano de Progarmación Neurolingüística

1998

Maestro en Ingeniería en Investigación e Operaciones

UNAM

1983

Ingeniero Mecánico Electricista

UNAM

1978

Artículos

Varios

Temas relacionados con mi experiencia profesional como consultor, instructor y conferencista.

http://www.quest21.mx/blog/

Perfil en Mentes a la Carta

https://www.mentesalacarta.com/conferencistas-capacitadores-coaches/francisco-garfias