



"2012 Año de Homenaje al doctor D. Manuel Belgrano"

"ORGANIZACIÓN DE EVENTOS"

DOMINGUEZ, ROSA MABEL

CONSEJO ASESOR DE SEMINARIO FINAL

COORDINADORA: Lic. Mabel Yonamine

INTEGRANTES: Prof. Mirta Rivera-Lic. Mónica Zamboni-Dr. Marcelo León

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MISIONES

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

POSADAS-MISIONES

2.012

Nota: 9 (Nueve)
¡Felicitaciones!



2/10/12

apob





"2012 Año de Homenaje al doctor D. Manuel Belgrano"

ÍNDICE

Carátula	1
Índice	2
Introducción	3
Cómo planear un evento-Dónde se hace	4
Elegir el estilo	8
Audiencias	10
Visitas a plantas e inauguraciones	11
Congresos y convenciones	13
Cómo organizar una reunión	15
Acta de una reunión	18
Elaboración del acta-Org.públicos-Inst. privadas	19
Conferencias de prensa	21
Gacetillas y Comunicados de prensa	22
Organización de viajes de negocios	23
Organización de eventos deportivos	24
Reuniones virtuales	26
Entrega de diplomas y medallas	27
Entrega de premios especiales	30
Tipos de Agasajos: Desayuno de Trabajo	31
Almuerzo de Trabajo	32
Cenas-Brunch	33
Vino de Honor-cócteles	34
Shower Tea-Happy Hour	36
Dessert party-Fiesta	37
Conclusión	39
Bibliografía	40



"2012 Año de Homenaje al doctor D. Manuel Belgrano"



INTRODUCCIÓN

En la presente monografía se abordará la Organización de Eventos, su planificación, los motivos de las celebraciones, lugares, estilos, los distintos eventos y los tipos de agasajos. Teniéndola como principal referente a la Autora Alicia Del Carril y Elisa Gill.

El perfil y las funciones de la Secretaria que necesitan las Empresas actualmente han cambiado. Su papel es clave y los Directivos los delegan cada vez más responsabilidades que requieren el dominio de nuevas competencias y habilidades.

Una buena Secretaria ha de saber anticiparse a las demandas de su superior, asumir los nuevos desafíos de su Empresa y aportar valor agregado a su Compañía. Y la base es, sin dudas, una buena y cuidadosa formación en aquellas temáticas que son Básicas e imprescindibles en la Empresa moderna.

La celebración de muchos acontecimientos culmina o son en sí mismos, un motivo de reunión en torno a una mesa. Después de una ceremonia protocolar o una reunión Empresarial o durante una sesión de trabajo, es costumbre en nuestra sociedad occidental un agasajo a los concurrentes.



"2012 Año de Homenaje al doctor D. Manuel Belgrano"

¿CÓMO PLANEAR UN EVENTO?

Para comenzar a diseñar un evento será importante definir los puntos más relevantes:

- El motivo de la celebración
- La cantidad de invitados
- La elección de la fecha y el horario
- El estilo que prevalecerá en todos los componentes

¿Dónde se hace?

Para la elección del lugar será conveniente tener en cuenta el número de invitados, para que el espacio disponible sea lo suficientemente amplio y cómodo.

El estilo elegido deberá combinar con el estilo del lugar. Si el evento fuera de etiqueta, por ejemplo, se aconseja disponer de un espacio señorial y elegante.

Casa particular: una celebración en casa deberá ser programada y organizada teniendo en cuenta, principalmente los elementos y la estructura con la que se cuenta.

Los principales temas a tener en cuenta son los siguientes:

La invitación: podrá hacerse telefónicamente o vía e-mail, según el invitado, como mínimo con tres días de anticipación. Si la casa estuviera situada en un country o barrio cerrado, es conveniente entregar a la seguridad una lista con los nombres de los invitados para evitar demoras o preguntas incómodas.

En caso de tratarse de una celebración más formal, se enviarán invitaciones escritas, con no menos de quince días de antelación, que especifiquen la confirmación de la asistencia, sobre todo cuando hubiera lugares asignados. La elección del diseño gráfico y el tono deberán coincidir con el estilo que se imprimirá al conjunto del evento.

El espacio físico: la cantidad de invitados y el tipo de servicio deberán ser los adecuados para el espacio con que contemos. si fuera una comida, el estilo dl servicio dependerá del número de comensales que podamos ubicar sentados, en caso de que la cantidad excediera las comodidades disponibles, quizá sea conveniente organizar un coctel o una comida tipo buffet, más informal y dinámica.

Es fundamental procurar la comodidad de los invitados, por ello, se los recibirá e invitará a pasar al living, donde se servirá una copa de champagne, de vino o algún trago.

"2012 Año de Homenaje al doctor D. Manuel Belgrano"



Se acondicionará un espacio para guardar los abrigos.

El baño o toilette deberá estar en perfectas condiciones de orden y limpieza. Los ambientes de recepción deberán estar decorados con arreglos florales, velas y otros detalles que darán calidez a la celebración.

El resto de la casa y los espacios de servicios, aunque no serán recorridos por los invitados, estarán en perfectas condiciones, liberados de objetos personales para agilizar el desplazamiento del personal.

Si la celebración fuera en primavera o verano y hubiera una terraza, jardín o balcón amplio, se los podrá acondicionar y decorar para la ocasión.

El personal de servicio: si se tratara de una comida con cierta formalidad y no se contara con personal propio, es recomendable contratar uno o más mozos y personal de cocina, de acuerdo con la cantidad de invitados. El personal deberá estar adiestrado para cumplir correctamente con la recepción de los invitados y para servir la comida o las bebidas en el caso de que se tratara de un té, coctel o comida tipo buffet.

La imagen pulcra y distinguida del personal, así como su buen trato y cordialidad, serán detalles fundamentales por más informal que fuera un evento.

Si hubiera un espacio para el estacionamiento, se considerará también la contratación de un ballet parking.

El menú: si se realiza una comida, la elección del menú se hará de acuerdo con el gusto y el criterio personal de los anfitriones, siempre teniendo en cuenta las preferencias de los invitados. Deberá considerarse si asistirá algún vegetariano, celiaco o alguien que por alguna razón no pueda consumir algún tipo de alimento específico.

El menú contará con entrada, plato principal y postre. En la recepción se servirá una copa de champagne, si el invitado lo prefiere no está mal visto comenzar con vino u otra bebida.

Se servirán canapés en bandeja que el personal de servicio convidará a los invitados. Si fuera una comida informal, en la mesa del living o en una de apoyo habrá una variedad-en pequeñas cantidades-de delicatesen para degustar, distintos tipos de quesos, tostadas, patés, y todo lo que combine con una copa de recepción.

En caso de servir un almuerzo, coctel o comida bufet, la preparación del menú será más variada y podrá hacerse con anterioridad. La elección de platos fríos se adapta muy bien a esta modalidad.



"2012 Año de Homenaje al doctor D. Manuel Belgrano"

Si a la celebración asistirán niños, el menú deberá ser acorde con sus gustos habituales y se acondicionará un espacio especialmente para ellos. Será conveniente, además, prepararles algún tipo de actividad, película o juegos.

La ambientación: para las celebraciones de cumpleaños o navidad, tanto los ambientes como la mesa-la mantelería, los centros de mesa, y arreglos florales-podrán ser decorados con los motivos y colores alusivos, o con algún tipo de cotillón en puertas de entrada u otros lugares de la recepción, el comedor o el living.

Si la celebración fuera para niños, se ambientará con cotillón y todo tipo de elementos decorativos específicos de la temática elegida.

Si se dispone de un jardín o terraza se podrán colocar juegos o espacios destinados a la animación.

Restaurante: Si el lugar elegido para la celebración fue un restaurante, éste deberá reunir las características requeridas, en cuanto a decoración, estilo y calidad del menú.

La reserva y elección del menú convendrá realizarlas con antelación, así como la selección de los vinos. Según la cantidad de invitados, es conveniente elegir un restaurante, que disponga de un espacio apartado para mayor comodidad y privacidad. En caso de que la celebración requiera algún detalle especial, como una torta de cumpleaños, deberá ser encargado con antelación para evitar contratiempos de último momento.

Salones (casa de fiestas u hoteles): la ubicación geográfica deberá ser óptima y de fácil acceso, para evitarles inconvenientes a los invitados. Disponer de un espacio cercano para estacionamiento y personas que colaboren con esa tarea representa un elemento importante a tener en cuenta en los eventos de gran magnitud.

Si no fuera un espacio preparado especialmente para la realización de eventos, como por ejemplo galpones, colegios o salones de museos, será imprescindible chequear los sistemas de calefacción/aire y ventilación, los sistemas eléctricos, y el espacio para la cocina y para los toillettes.

De acuerdo con el número de invitados y el estilo elegido para el evento, se considerará la contratación de una empresa de organización integral de eventos, que planifique y supervise cada detalle. Será fundamental estar al tanto de todos los detalles, junto con el responsable de la organización, a fin de lograr la excelencia en la realización integral del evento.

Espacios al aire libre: cuando se realice el evento en un espacio al aire libre se deberá tener en cuenta las distintas opciones para el caso de que surjan complicaciones con el clima, como el armado de carpas o el uso de algún salón contiguo, o incluso la suspensión del evento con aviso previo y fecha alternativa.



"2012 Año de Homenaje al doctor D. Manuel Belgrano"

Locaciones especiales (barcos, islas, lugares públicos): en caso de realizar el evento en una locación poco habitual, se comunicarán a los invitados las distintas formas de traslado, si las hubiese, con puntos y horarios de salida y llegada.

En caso de que el invitado deba trasladarse por sus propios medios, se le brindarán planos de ubicación y de vías de acceso claramente diseñados para su mayor comprensión.

Servicio de catering: cuando se organice un evento para muchas personas, la tarea del servicio recaerá en una empresa de catering, que se encargará del menú y todo lo referente al servicio.

Los anfitriones, con la mayor antelación posible, elegirán entre varias propuestas, teniendo en cuenta el estilo elegido, el lugar y los gustos personales, deberán definir lo siguiente:

- Elección del menú
- Elección de las bebidas
- Personal de servicio
- Vajilla
- Mesas y sillas
- Mantelería
- Porcelana y platería

Ambientación y decoración: los elementos que se utilicen serán del mismo estilo en que haya sido diseñado todo el evento. Con ese objetivo, se aconseja tematizar o determinar un factor común para todos los detalles, por ejemplo, para una fiesta de 15 años, con un estilo formal-romántico, el color preponderante será el rosa.

Los elementos a tener en cuenta serán:

- a. Centros de mesa
- b. Tarjeta de asignación de lugares
- c. Arreglos florales
- d. Escenografías decorativas
- e. Muebles y objetos (armado de espacios Lounge, tipo livings)



"2012 Año de Homenaje al doctor D. Manuel Belgrano"

- f. Escenarios y tarimas
- g. Luces y sonido
- h. Cotillón

Elegir el estilo

El estilo elegido para el evento determinará la vestimenta de los invitados, de los anfitriones, y a veces, hasta el personal de servicio.

La ambientación y la decoración del espacio se realizarán de acuerdo con las distintas opciones que combinen con ese estilo.

El diseño de las invitaciones, el suvenir, la elección del menú, el show y la música también estarán influidos directamente por la elección efectuada.

La unificación de todos esos detalles dentro del estilo elegido dará como resultado un evento armónico excelentemente diseñado.

A continuación explicaremos los diferentes estilos:

1. Temático: generalmente está especificado en la invitación o lo hace quien invita personalmente. Incluye fiestas de disfraces, de halloween, de época (antigua, años 60,70, etc.).
2. Deportivo: son las celebraciones en clubes o countries, en las cuales la actividad principal será la práctica de deportes o simplemente pasar el día deportivamente. Se describirá en la invitación claramente el tipo de actividad que ha sido prevista, tanto para los chicos como para los grandes.
3. Informal: este estilo define la vestimenta que será apropiado usar, lo cual variará de acuerdo con el lugar donde se desarrolle el evento, de sport o de sport elegante.
4. Formal-elegante: este estilo impone el traje para los hombres y el vestido o conjunto elegante para las mujeres. El horario en que se realice el evento determinará la elección de los colores y los detalles, por ejemplo, un casamiento al mediodía difiere en muchos aspectos de una celebración nocturna.
5. Etiqueta: traje de gala sin excepción para hombres y mujeres. Dependiendo de si se trata de un casamiento o una gala, se ajustarán los detalles del atuendo



"2012 Año de Homénaje al doctor D. Manuel Belgrano"

El conocimiento del ceremonial es indispensable para reconocer jerarquías de personas e instituciones, aplicar correctamente el orden de precedencia, efectuar presentaciones, en la forma adecuada, dirigirse verbalmente o por escrito, utilizando los títulos y tratamientos correspondientes.

La secretaria que ejerce la función de organizadora debe ejecutar todos sus conocimientos, su experiencia, su criterio, al logro de los objetivos de la institución en la que presta sus servicios profesionales.

Entre ellos destacamos la organización de reuniones de directorio, concertación de audiencias, organización de audiencias, conferencias y congresos, organización de viajes y recepción de visitantes locales y del exterior, relaciones con los medios de difusión, visitas e inauguraciones de locales y plantas, para mantener las relaciones con los ámbitos empresarial, oficial y diplomático, así como los medios social y académico, según corresponda al campo de acción de la empresa o institución, y selección de regalos empresarios.

La organización de diferentes tipos de actividades en las que debe atenderse los aspectos protocolares y respetarse las normas de cortesía, se deberá contar con las guías y listados necesarios para este fin, debidamente actualizados, incluye organigrama completo de la empresa y un listado de los nombres de los respectivos cónyuges, lista de invitados habituales de la empresa, listado de autoridades nacionales, provinciales, municipales, guías empresariales, diplomáticas u otras, todo los archivos de datos debe mantenerse permanentemente actualizado.

Es necesario también contar con los elementos de papelería necesarios para efectuar las comunicaciones, papel con membrete, papel para esquelas, tarjetas sociales comerciales, de invitación, y los sobres correspondientes.



"2012 Año de Homenaje al doctor D. Manuel Belgrano"

AUDIENCIAS

El requisito indispensable es la puntualidad, tanto para quien otorga la audiencia como para quien la ha solicitado, la puntualidad es signo de distinción, lo contrario es falta de cortesía y muestra de snobismo.

El objetivo de estas audiencias es institucional y son concretadas con fecha y hora, se dan las indicaciones relativas a la puerta por la que accederá el invitado, y de ser posible se le dará ingreso al automóvil que conduce el visitante al estacionamiento privado del edificio, cinco minutos antes de la hora prevista, la secretaria estará esperando en el hall de entrada (del lado de adentro), a quien saludará y se presentará, acompañándolo hasta el lugar donde será recibido y donde ya se le está aguardando.

Si no fuera una persona conocida, será presentada al directivo que lo recibe quien lo invitará a tomar el asiento a su derecha e indicará si tomará té o café.

Al término de la audiencia se acompañará al visitante a la puerta de salida, en caso de haberse estacionado el automóvil en otro lugar, se advertirá al chofer para que esté a disposición en el momento correspondiente. Las audiencias protocolares tienen por lo general una duración de 15 a 30 minutos.

Cuando el visitante es de mayor categoría que el visitado, como un embajador extranjero a una empresa local, corresponde que el visitado espere al visitante en el hall de entrada.

Se deberán tener en cuenta los siguientes aspectos:

- 1) Efectuar la reserva de hotel si es necesario, o verificar el lugar de alojamiento del visitante, enviar flores a la habitación del hotel, si es una señora, o para la señora del visitante, si viaja con ella.
- 2) Concertar la recepción en el aeropuerto o lugar de llegada por un funcionario de la empresa, quien lo acompañará hasta el lugar de su alojamiento.
- 3) Informar al visitante sobre la entrevista o las actividades que se han organizado para su visita o confirmar en este momento cuáles son las personas que desea entrevistar.
- 4) Informar a los medios de difusión, si corresponde.
- 5) Proponer un programa de esparcimiento para el cónyuge, en caso de que éste le acompañe.
- 6) Organizar la actividad social que se disponga para agasajarlo.



"2012 Año de Homenaje al doctor D. Manuel Belgrano"

VISITA A PLANTAS E INAUGURACIONES

La inauguración de una planta, de un nuevo sector industrial, así como la visita a un establecimiento fabril requieren de un cuidadoso proceso de organización, Habrá que definir el cumplirse con mayor rigor. La infraestructura de personal, servicios y comodidades deberá ser planificada. La lista de invitados deberá realizarse apelando a la lista que cuenta la secretaria, incluyendo a las autoridades civiles, militares y religiosas que se desee incluir.

En lo que refiere al programa de actividades, deberá tenerse en cuenta lo siguiente:

- 1) Recepción: funcionarios que están presentes para recibir (y luego despedir) a los invitados, lugar de recepción y acompañamiento hasta el lugar donde se realiza el saludo protocolar de bienvenida.
- 2) Ubicación de los directivos, autoridades invitadas y público en general. Ubicación de banderas.
- 3) Descubrimiento de placa, asegurarse de que todos los elementos necesarios estén disponibles y en condiciones.
- 4) Discursos: Serán breves y expresados en el orden de precedencia correcto.
- 5) Recorrida de planta: se evitará el exceso de tecnicismo, la comitiva se organizará según las precedencias, la integraran miembros del directorio, de la gerencia técnica y un traductor si fuera necesario.
- 6) La recepción (vino de honor, cocktail, buffet) será adecuada a la estación y será la misma para todos los asistentes.
- 7) La despedida será organizada del mismo modo que la recepción.

Se presará atención al personal servicios y comodidades que deberán estar disponibles:

- 1) Se contará con personal estable y contratado al efecto de modo tal que haya una persona de apoyo por cada 15/20 invitados, que deberán estar familiarizados con el lugar y los detalles de la ceremonia, se designará a un maestro de ceremonia.
- 2) De realizarse el evento al aire libre, se preverá la contratación de toldos o se contará con un lugar alternativo para caso de lluvia.
- 3) Los servicios sanitarios deberán ser suficientes y estar limpios, así como se contará con servicio médico de primeros auxilios.
- 4) Habrá guardarropas disponible y se facilitará el estacionamiento de automóviles, Para éstos se podrá incluir una identificación con la invitación, indicando el sector correspondiente. En la playa



"2012 Año de Homenaje al doctor D. Manuel Belgrano"

de estacionamiento habrá personal de apoyo, es conveniente señalar los últimos tramos de la ruta de acceso a la planta.

5) Se asistirá a quienes lleguen por avión, tren u otros medios con la correspondiente recepción y traslado a lugares de alojamiento previamente contratados.

6) Se contratarán servicios de fotografía y/o filmación según se decida y se facilitará la ubicación de fotógrafos y periodistas representantes de medios de difusión en sectores especiales. Se enviará información a la prensa, invitaciones, gacetillas con suficiente anticipación y con la mayor cobertura que sea posible. Se publicarán los avisos publicitarios que correspondan.

7) Los regalos que se distribuyan se entregarán al finalizar todas las actividades.

La lista de invitados se confeccionará teniendo en cuenta:

- 1) Todos los listados actualizados con que debe contar la secretaria.
- 2) Las autoridades con cuya presencia se desee contar deberán ser invitadas por nota con no menos de 20 días de anticipación.
- 3) Se establecerá el orden de precedencia de las autoridades que ocuparán el palco o sector central de la ceremonia y el orden en que deben ser nombrados en los discursos.
- 4) Es imprescindible verificar la presencia de todas las autoridades que se nombrarán y aquellas que sean representadas, entregando esta información al maestro de ceremonias.
- 5) Es conveniente indicar en las invitaciones "se ruega presentar esta invitación "o "estrictamente personal", según se desee para el control de acceso de los invitados.
- 6) Las invitaciones deberán reunir todos los requisitos, ya citados, relativo a este tipo de tarjetas.



"2012 Año de Homenaje al doctor D. Manuel Belgrano"

Congresos y Convenciones

Nos referimos a los Congresos en el sentido estricto del ámbito de la empresa, en cuanto a reuniones para deliberar sobre negocios o tratar temas de interés científico o cultural y comunicar los adelantos producidos en ese campo. Las convenciones serán consideradas en cuanto a reuniones corporativas de agentes, representantes, distribuidores, personal de la empresa.

Los traslados desde el alojamiento al lugar de la reunión serán previstos por la empresa.

El personal de la empresa deberá atender la recepción de las delegaciones en los lugares de llegada, facilitando la tramitación de documentación y equipajes, reservando salón VIP para el número de personas que corresponda y acompañándoles al lugar de alojamiento.

Se dispondrá un lugar de esparcimiento para los cónyuges, acompañantes de los miembros de las delegaciones con salidas de compras, recorridas a la ciudad, visitas a museos, exposiciones, paseos, para lo que habrá que contar con la colaboración de otros miembros del personal de la empresa, incluyendo a las esposas de los ejecutivos.

Para los participantes y sus cónyuges, se establecerá un programa de recreación y de actividades sociales que se desarrollará al finalizar el horario de actividades del congreso. Es habitual planificar en colaboración con un agente de viajes serio y con experiencia, algún programa turístico para aquellos que deseen recorrer el país llegando unos días antes o quedándose al finalizar el congreso.

Los distintos tipos de recepciones que pueden ofrecerse durante la realización de un congreso y como apertura y cierre del mismo varían desde el desayuno de trabajo hasta la comida formal, pasando por vinos de honor, almuerzos y distintos tipos de cócteles.

En cuanto a la ubicación de las delegaciones, si éstas son muy numerosas, generalmente se optan por una gran sala, colocándose al frente la mesa de las autoridades, pudiendo agregarse un podio desde donde se realicen las exposiciones y distribuyéndose en hileras las delegaciones ordenadas alfabéticamente. Si las delegaciones son poco numerosas, como ocurre en algunas convenciones en empresas, la reunión se puede realizar alrededor de una mesa que puede adoptar distintas formas, a saber:

Estas reuniones son de gran complejidad en su organización, requieren de suficiente anticipación en sus preparativos.

Los aspectos de ceremonial en los que ha de involucrarse la secretaria son los siguientes:

- ❖ Conocer el programa general del congreso o convención, las delegaciones que participarán, si serán locales o extranjeras, la fecha en que se realizará, su duración, el lugar de realización.



"2012 Año de Homenaje al doctor D. Manuel Belgrano"

- ❖ Al definir la oportunidad de realización se tendrá en cuenta la época del año, que la ausencia de las autoridades de marketing no afecte las actividades comerciales, o que la presencia de científicos no esté comprometida por algún otro congreso similar que se realice de manera simultánea.
- ❖ El lugar de realización ofrecerá suficientes comodidades en cuanto a disponibilidad de servicios y equipos, estará bien ubicado y podrá ser un hotel que coincida con el lugar de alojamiento de las delegaciones del interior o exterior que asistan al mismo. Ese lugar o sus alrededores deberán ofrecer comidas buenas, rápidas y económicas y facilidad de estacionamiento de vehículos.
- ❖ La posibilidad de contar con patrocinadores (sponsors) podrá ser considerada en algunos casos, lo que contribuirá a solventar algunos gastos a cambio de la publicidad en los elementos promocionales que se distribuyan, así como a brindar servicios de bebidas no alcohólicas, cafés, comunicaciones, en forma gratuita en los períodos de descanso.
- ❖ Una vez establecidos los aspectos técnico-operativos del congreso y distribuida la información se registrarán los participantes y se determinarán, según las delegaciones y expositores que participen, que pueden ser extranjeros, las lenguas en que se desarrollará la reunión. En función de ello se tomar los recaudos necesarios para la traducción simultánea y la impresión de las comunicaciones escritas.
- ❖ Se realizarán los contactos correspondientes con la prensa, a la que se le mantendrá informada en forma continuada antes y durante la realización del congreso con reuniones de prensa o gacetillas, según sea oportuno.
- ❖ Durante la realización del congreso se ofrecerán instalaciones adecuadas a la prensa para llevar a cabo sus tareas de comunicaciones (teléfonos, fax, escritorios y personal de apoyo).
- ❖ Todo el material impreso y promocional deberá entregarse con la debida anticipación:
 - ✓ Invitaciones
 - ✓ Carpetas para cada participante con el logotipo de la empresa y/o congreso
 - ✓ Anotador
 - ✓ Lapicera
 - ✓ Nombres y números telefónicos para evacuar consultas
 - ✓ Folletos turísticos
 - ✓ Credenciales



"2012 Año de Homenaje al doctor D. Manuel Belgrano"

- ✓ Invitaciones para actos o recepciones
- ✓ Reglamento del congreso
- ❖ Se dispondrá también de obsequios para entregar como recuerdo a los participantes: llavero, agenda, calendarios de escritorio.

Pasaje y alojamiento: se harán las reservas de pasajes y alojamiento de aquellos participantes invitados por la empresa o institución, a cargo de la misma. En este caso se tratará de que sea de primer nivel, a los invitados cuyos gastos no asuma la empresa, se les sugerirán lugares de alojamiento alternativo de primer nivel y diferentes costos.

Cómo organizar una reunión

Las reuniones permiten compartir, dentro de un grupo de personas, el mismo nivel de conocimiento acerca de un tema o problema y además una toma de decisiones colectiva. En efecto, las decisiones tomadas en forma colectiva, con representantes de las diversas entidades involucradas, serán aceptadas con mayor facilidad por todas las partes implicadas.

Sin embargo, las reuniones son "cronófagas" (es decir que "insumen mucho tiempo") y por lo tanto, deben ser lo más cortas posible y llevarse a cabo con un alto grado de eficacia a fin de resolver rápidamente los temas a tratar.

La conducción de una reunión hace referencia al conjunto de acciones que deben tomarse para organizar y llevar a cabo una reunión en buenas condiciones y que permita el seguimiento de sus resultados.

Este artículo es una recopilación de recomendaciones para ayudarlo a organizar sus reuniones. No existen, bajo ninguna circunstancia, normas obligatorias.

Antes de la reunión

Motivo de la reunión

Antes que nada, el propósito de la reunión debe elaborarse con madurez para evitar reuniones sin sentido:

- ¿Cuál es el objetivo de la reunión?
- ¿Una teleconferencia sería suficiente?
- ¿Una conferencia en la Web o una reunión virtual (Internet) sería suficiente?

Alcance de la reunión

- **Número y capacidad de los participantes:** Es conveniente reducir el número de los participantes para evitar reducir la eficiencia de la reunión. También es necesario armonizar el perfil de los participantes, en particular en lo que se refiere al nivel técnico y político.
- **Duración:** Idealmente, una reunión no debería durar más de 2 horas.
- **Agenda:** La agenda delimita la programación del trabajo en temas correctamente formulados. Es necesario establecer plazos correctos para tratar los diversos puntos de la agenda.



Fecha y reserva de la sala

Dependiendo del número de participantes, es necesario encontrar una sala de conferencias gratuita en una fecha en la que los participantes estén disponibles. En lo posible, se deberán evitar los períodos de vacaciones escolares.

La fecha de la reunión deberá establecerse con 15 días de anticipación, como mínimo, para que puedan enviarse las invitaciones y los avisos a los participantes en un plazo razonable.

En particular, deberá escogerse la sala en base a las siguientes limitaciones:

- Capacidad de la sala (en términos de cantidad de asientos),
- Dimensiones y forma de la sala (dependiendo de si existen presentaciones o actividades),
- Necesidad de acceso a Internet,
- Necesidad de ordenadores y un equipo audiovisual (video proyector)

Aviso a los participantes

Se deberá distribuir la agenda a todos los participantes, especificando, entre otros detalles, el lugar de la reunión y la hora de inicio y finalización de la reunión. En los casos pertinentes, deberá difundirse un programa que sintetice los servicios principales (metro, paradas de ómnibus, estaciones de trenes) que se encuentran en las proximidades del lugar de reunión.

En lo posible, y para optimizar la eficiencia de los intercambios, se podrá preparar un documento introductorio, que se enviará antes de la reunión y en el cual deberá especificarse el contexto, incluyendo algunos temas clave. De esta manera, los participantes podrán prepararse mejor para dicha reunión.

- **Aviso:** Dependiendo del negocio o de la organización, deberán enviarse avisos a las personas involucradas para que puedan hacerse cargo de determinadas tareas. Existen limitaciones regulatorias que permiten la validación del viaje del personal.
- **Invitación:** se deberá enviar una invitación dirigida a los participantes además de la invitación al personal del negocio o de la organización.

Durante la reunión

Discusiones en la mesa redonda

Una "discusión en la mesa redonda" le permite a cada participante presentarse brevemente. Así, las personas nuevas o el personal externo podrán conocer el título de cada participante.

Se recomienda encarecidamente solicitar a los participantes que realicen un esfuerzo especial al describir sus actividades y, en particular, que eviten utilizar abreviaturas o siglas.

Elección de un secretario

Es conveniente "designar a un voluntario" para que confeccione un borrador del informe. En caso de que se realicen varias reuniones, cada participante deberá ser secretario por turno.



Hoja de firmas

En las reuniones que involucren a personas con una tarea determinada, será necesario hacer circular una hoja de firmas para permitir a los servicios financieros validar los costos del viaje. Se adjunta a este documento un modelo de hoja de firma.

Resumen del informe anterior acerca de las decisiones

En caso de que se realicen varias reuniones, las decisiones tomadas en reuniones anteriores podrán ser repasadas para refrescar la memoria de los participantes o bien para seguir de cerca el progreso de su implementación.

Reseña de la agenda

Antes de llegar al tema principal, es conveniente resumir brevemente la agenda del día, indicar el tiempo que se dedicará a cada tema y nombrar a las personas que participarán en la reunión.

Los temas importantes de la agenda deberán ser tratados al comienzo de la reunión, cuando la concentración está en su punto máximo y para evitar correr el riesgo de tener que abordarlos superficialmente al final de la reunión.

Cómo lograr que los participantes se distiendan

Para lograr que los participantes se distiendan, podrá servirse café o simplemente botellas de agua al comienzo de la reunión. Además, una sala con buenas dimensiones y con una temperatura estable puede mejorar la eficiencia de la reunión.

Cómo elaborar un informe de decisiones

Un "informe de decisiones", creado en forma colectiva por todos los participantes, le permite destacar las decisiones más importantes tomadas durante las discusiones. El informe de decisiones no puede ser meramente pasivo: una persona deberá estar a cargo de la implementación de cada acción y será necesario establecerse un plazo tentativo para cada una.

Fecha de la siguiente reunión

En caso de que se trate de una serie de reuniones, sería importante aprovechar la presencia de los participantes para acordar una fecha para la siguiente reunión que resulte conveniente para todos.

Después de la reunión

Cómo consignar las notas

Se recomienda consignar las notas mientras la reunión todavía está fresca en su mente, es decir inmediatamente después de la reunión, ya que las notas tomadas durante la misma recurren a la "memoria de corto plazo". En particular, las notas deben incluir lo siguiente:

- Tema de la reunión,
- Fecha de la reunión,



"2012 Año de Homenaje al doctor D. Manuel Belgrano"

- Participantes (y personas ausentes con aviso),
- Orden del día,
- Resumen de cada tema del orden del día,
- Informe de las decisiones.

De no contar con notas, será indispensable crear un informe sencillo de las decisiones.

Las notas tienen varios propósitos:

- Registrar las decisiones.
- Formalizar el trabajo realizado para permitir, por ejemplo, que las personas que no asistieron a la reunión puedan tener conocimiento de lo que sucedió desde el comienzo hasta el final.
- Capitalizar la información para la memoria.

Distribución de las notas

Para que tengan validez, las notas deberán ser distribuidas a todos los participantes. Si después de aproximadamente una semana, alguna persona sugiere algunas correcciones, la nota final deberá ser enviada nuevamente a todos los participantes.

Acta de una reunión

El acta de una reunión es el documento escrito que registra los temas tratados y los acuerdos adoptados en una determinada reunión con la finalidad de certificar lo acontecido y dar validez a lo acordado. El tipo de organismos que celebra estas reuniones de las que se levantará acta puede ser muy diversas, como una asamblea parlamentaria, una institución pública o privada, una asociación o una comunidad de vecinos. Todas estas reuniones han debido ser debidamente convocadas, por escrito y con la antelación adecuada, mediante un documento, dirigido a todos los posibles asistentes, en el que figurará la orden del día de la reunión.

Aunque pueden ser documentos independientes, las actas casi siempre están recogidas en un libro de actas, debidamente diligenciado y cuyas páginas están numeradas.

Hay ciertas reuniones cuyas actas tienen un formato diferente y específico como las actas que registran las aportaciones realizadas por los ponentes y los comunicantes en una reunión científica, los documentos que certifican ciertos datos de interés que son oficializados en dicha reunión, como las actas de evaluación, que van firmadas por todos los participantes.

El acta da una visión general de la estructura de la reunión, a partir de una lista de los asistentes, una relación de las diversas cuestiones planteadas por las personas convocantes de la reunión (Presidente, Director) o por los participantes, y cada una de sus correspondientes respuestas. Los elementos que figuran en las actas son sobre todo las decisiones y acuerdos adoptados, como nombramientos, ceses, aprobación de estados contables, presupuestos o proyectos, modificación de estatutos, planes de actuación, etc.



"2012 Año de Homenaje al doctor D. Manuel Belgrano"

Elaboración del acta

Durante la reunión, el secretario va tomando nota de los aspectos más importantes para elaborar el acta y, generalmente, la redacta al final de la reunión, o poco tiempo después. A veces se registran los detalles mediante una grabadora, o un experto en taquigrafía.

Por lo general, las actas no deben ser demasiado extensas para lo cual deben concentrarse en las cuestiones importantes (acuerdos) y casi nunca son actas literales que recogen todo lo comentado. Esto sí ocurre en algunos casos como las actas correspondientes a los debates de las asambleas parlamentarias que reciben el nombre de diario de sesiones.

Las actas de la mayoría de entidades, tales como ayuntamientos o instituciones públicas, deben ser conservadas y son documentos jurídicos importantes. Muchas de ellas registran acuerdos de gran trascendencia histórica y son conservadas durante siglos como documentos de excepcional valor (actas de independencia de países o territorios, actas fundacionales, etc.)

Actas de reuniones de organismos públicos

La mayoría de las reuniones de organismos públicos o gubernamentales siguen reglas prescritas. A menudo las palabras de los asistentes son registradas al pie de la letra, o sólo se registra un resumen de las mismas, pero se incluyen los comentarios de todos los oradores. Esto generalmente se requiere en reuniones de instituciones que deben legislar o administrar un tema en particular (parlamentos, ayuntamientos), a diferencia de otros tipos de reuniones públicas (escuelas, empresas públicas), en las que no es estrictamente necesario levantar actas taquigráficas de todas las observaciones formuladas.

Actas de reuniones de instituciones privadas

Las reuniones de organismos privados (clubes deportivos, empresas, asociaciones, comunidades de vecinos) también cuentan con un registro en forma de acta, en la que se detallan los acuerdos adoptados. En el caso de las grandes empresas, se suele levantar acta de las asambleas generales, de las reuniones del consejo de administración, y de las reuniones de los comités de dirección, si los hay.

Formato del acta

Aunque los modelos de acta pueden ser diversos, en general, las actas comienzan con el nombre de la entidad que celebra la reunión, especificando el lugar, la fecha, la lista de personas presentes, y la hora a la que el presidente abrió la sesión, como en el siguiente ejemplo.

"En la ciudad de Posadas, siendo las 12:00 horas del día 12 de diciembre de 2011, se reúne en sesión ordinaria el claustro no docente de la Universidad Nacional de Misiones, en la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas, presidido por la directora y con la asistencia de los profesores indicados al margen, para tratar los asuntos incluidos en el siguiente

ORDEN del DÍA

1. Lectura y aprobación, si procede, del acta de la sesión anterior.
2. Informe de la Directora.
3. Debate y, en su caso, aprobación del...



"2012 Año de Homenaje al doctor D. Manuel Belgrano"

El acta luego recoge lo que realmente se dijo y acordó en la reunión, normalmente en el orden en que sucedió o en un orden más coherente, con independencia de que la reunión haya seguido (o ignorado) el orden del día previsto. Un formato menos frecuente puede registrar los acontecimientos en el orden en que aparecen en el orden del día, independientemente de la cronología real.

Dado que la función primaria de las actas es registrar las decisiones tomadas, todas las decisiones oficiales deben ser incluidas. Si se manifiesta formalmente una propuesta o sugerencia moción, tanto si prospera como si es rechazada, debe estar recogida. El recuento de votos también puede figurar. Se suele indicar a la persona proponente (La Sra. Jiménez propone...) pero no es necesario incluir el nombre de las personas que han secundado o rechazado su propuesta, siendo suficiente indicar el número de personas que votaron a favor, en contra o se abstuvieron, aunque se puede aceptar las peticiones de los participantes para que figure su nombre y el sentido de su voto. Si se debe tomar una decisión por votación nominal, entonces todos los votos individuales se registran junto a su nombre. Si ésta se efectúa por consentimiento general, sin una votación formal, este hecho puede ser registrado. Los recuentos podrán omitirse en muchos casos (por ejemplo, en un acta se puede leer "*Después de votar, el Comité acordó...*"), o bien aparecer indicaciones genéricas ("*la propuesta se aprobó por unanimidad*"; "*por mayoría simple de los presentes se decidió...*").

A veces ciertos aspectos que ocupan una fracción importante de la reunión son registrados de modo muy resumido, por ejemplo, "*los informes financieros fueron presentados y aprobados*", o "*se discutió la cuestión jurídica sin llegar a ningún acuerdo*".

Las actas suelen terminar con una nota sobre la hora a la que se levantó la sesión.

Aprobación del acta

Una vez elaborada el acta, se remite una copia a las personas con derecho de asistencia, quienes podrán mostrar su disconformidad con la misma. Al final de la propia reunión celebrada, o al principio de la siguiente, se procede a dar lectura al acta que sirve como revisión de la misma y se decide sobre su aprobación definitiva. El acta debe llevar al menos la firma del secretario y de la persona que convocó la reunión, a veces, las de todos los asistentes.

Si los miembros del comité o grupo están de acuerdo en que las actas escritas reflejan lo que pasó en la reunión, se decide su aprobación, y el hecho de su aprobación se registra en el acta de la reunión en que tiene lugar. Si hay errores u omisiones importantes, a continuación, el acta será redactado y presentada de nuevo en una fecha posterior. Sin embargo los cambios de menor importancia se pueden hacer inmediatamente, y el acta modificada puede ser aprobada "en su versión modificada" o, por ejemplo "con la adición del nombre *Amanda Díaz* a la lista de asistentes". Es conveniente y habitual enviar una copia del borrador del acta a todos los miembros antes de la reunión para que la reunión no tenga que ser retrasada mientras se lee y corrige el borrador.



"2012 Año de Homenaje al doctor D. Manuel Belgrano"

CONFERENCIAS DE PRENSA

Las relaciones con los medios de difusión son de fundamental importancia y una de las modalidades de dar difusión generalizada a un lanzamiento de producto, la visita de un equipo científico extranjero, un congreso internacional, es la convocatoria a una conferencia de prensa.

- 1) En primer lugar se deberá contar con un listado de todos los medios gráficos nacionales y extranjeros, de las emisoras radiales y de los canales de televisión debidamente actualizados.
- 2) Se cursarán las invitaciones por nota con una anticipación de entre nueve y diez días, invitando en un horario que no coincida con el de mayor actividad en sus medios, se respetará el horario y la duración prevista.
- 3) Se tratará de lograr la mayor asistencia posible, haciendo un llamado recordatorio e identificando a los periodistas que concurrirán. Estos podrán ser identificados con una credencial, en el caso de ser una conferencia de prensa numerosa.
- 4) Se definirá el lugar donde se realizará, en un aeropuerto de ser el caso de un visitante extranjero, el lugar deberá contar con comodidades suficientes para los expositores y los periodistas y espacio para el desplazamiento de los fotógrafos. Los enchufes, micrófonos, proyectores, equipos de video, deberán ser probados con anticipación y programada la extensión de las exposiciones y demostraciones.
- 5) Una persona actuará como "moderador", para ordenar las preguntas de los periodistas y convendrá contar con un intérprete para atender a posibles representantes de la prensa extranjera.
- 6) Para facilitar la labor del periodista y evitar confusiones, se podrá distribuir un comunicado oficial con el contenido fundamental del mensaje transmitido, indicando los nombres y cargos de quienes actuaron como invitantes a la conferencia de prensa.
- 7) Es útil contar con anotadores y bolígrafos, mesitas de apoyo y ceniceros.
- 8) Al finalizar la conferencia se podrá ofrecer un cóctel, lo que podrá estar indicado en la invitación.
- 9) Es agradable ofrecer bebidas durante los minutos previos a la iniciación de la conferencia, a medida que llegan los periodistas colocando bandejas de bocaditos sobre las mesitas de apoyo.
- 10) La recepción de los periodistas la hará la secretaria o personal de ceremonial, solicitarán la identificación y registrarán las presencias uno o dos empleados dispuestos para ello, se les presentará a las autoridades de la empresa invitante y una vez concluido el acto se les acompañará hasta la puerta de salida.



"2012 Año de Homenaje al doctor D. Manuel Belgrano"

GACETILLAS Y COMUNICADOS DE PRENSA

Por estos medios se realizan las comunicaciones a la prensa de las novedades que se desea sean transmitidas a la opinión pública en forma de noticias. Los comunicados de prensa pueden tomar la forma de una nota circular dirigida a todos los medios. Deben estar redactados en la forma más clara y concisa que sea posible, pensando siempre que se deba despertar el interés de los medios que lo reciban para su publicación, más allá del interés que reviste para quien lo emite.

Las gacetillas son notificaciones de novedades que constan de uno o dos párrafos en los que se sintetiza la información a transmitir.

- 1) Toda comunicación a la prensa (escrita, oral y audiovisual) debe reunir ciertas condiciones básicas, para ser efectiva. Debe aparecer como una comunicación objetiva y breve. Convendrá adecuar su redacción a los distintos medios a los que se dirige, según su modalidad de comunicación, indicando en su totalidad los datos que se desea transmitir. En el caso de la transcripción de un texto oficial redactado en otro idioma, se incluirá una redacción al idioma local.
- 2) Se utilizará papel con membrete o logotipo identificándose a la persona responsable del mismo con su nombre y cargo, al finalizar el comunicado.
- 3) La respuesta de la prensa depende de cómo y a quién son dirigidas las comunicaciones. Es muy importante contar con un listado actualizado de los medios de difusión y nombres de periodistas que pertenezcan a ellos con los que se va estableciendo contacto a través del tiempo.
- 4) Las atenciones y gestos y cortesía, tales como el adelantar la información que se hará circular brindando una explicación al respecto y ampliando detalles sobre la misma, de ser esto requerido.



"2012 Año de Homenaje al doctor D. Manuel Belgrano"

Organización de viajes de negocios

RAZONES PARA ORGANIZAR LOS VIAJES DE NEGOCIOS

- Es la principal forma de hacer negocios a nivel mundial.
- Muchas empresas son multinacionales con instalaciones en distintas partes del mundo y otras tienen subsidiarias en otros estados y partes del mundo.
- Cada vez son más las empresas que se fusionan a nivel global.
- Los ejecutivos son miembros asociaciones profesionales y participan en sus reuniones y convenciones.
- Hay que supervisar y darle seguimiento a operaciones de la empresa.

ROL DEL ASISTENTE ADMINISTRATIVO

Tiene la responsabilidad de hacer los arreglos de viaje para el ejecutivo con el que labora.

RESPONSABILIDADES DEL ASISTENTE ADMINISTRATIVO (en caso de que no se tramite a través de agencias de viaje contratadas por la empresa).

- Reunirse con el ejecutivo para conocer sus preferencias.
- Recopilar y discutir con el ejecutivo la información sobre las líneas aéreas, los vuelos disponibles y sus horarios de salida y llegada, así como de otros medios de transportación terrestre disponibles.
- Contactar y cotizar los distintos hoteles para conocer sus costos, ubicación, servicios básicos y servicios especiales.
- De acuerdo a la preferencia del ejecutivo, deberá contactar agencias para el alquiler de autos, agencias de servicios de taxi y trenes para conocer todos los detalles de horario, costos y otros.
- Buscar información, direcciones y mapas sobre restaurantes, bancos y otros lugares de interés para el ejecutivo.
- Elaborar un itinerario de viaje completo con el ejecutivo, discutirlo con él e incorporar sus recomendaciones finales (debe incluir números de vuelo, horario de salida y de llegada de cada terminal, lugar donde se alquilan los vehículos, hoteles, etc.; se debe imprimir varias copias – una para el ejecutivo, otra para su familia, una para usted y otra para los archivos).
- Completar o elaborar un formulario de autorización de viaje para las firmas y autorizaciones correspondientes.
- Asegurarse de cumplir con la política de la empresa para obtener los fondos para el viaje: autorizaciones, uso de tarjetas de crédito, adelantos de dinero, reembolso de gastos, tarjetas para llamadas telefónicas o celulares, entre otros.



"2012 Año de Homenaje al doctor D. Manuel Belgrano"

A LA HORA DE EMPACAR EN EL MALETÍN DE VIAJE DEBE INCLUIR:

- Copia del itinerario de viaje e instrucciones específicas.
- Los boletos de avión u otro medio de transporte o las evidencias correspondientes y confirmación de los hoteles.
- Mapas de los lugares a visitar.
- Dinero en efectivo, tarjetas de crédito, etc.
- Libro de direcciones y números telefónicos.
- Sellos, sobres, libretas, bolígrafos y lápices.
- Laptop, grabadora y cinta, cámara, celular u otro equipo electrónico.
- Copias de los informes necesarios, correspondencia, presentaciones, etc.
- Identificación del equipaje.
- Pasaporte, visa, certificado de vacunas, licencia de conducir.
- Fotocopia de todo por si se extravía.
- Tarjetas de presentación en español, inglés o en el idioma que sea necesario.
- Información sobre las empresas u organizaciones a visitar.
- Lecturas importantes sobre el país a visitar y su cultura.

Organización de eventos deportivos

El deporte despierta interés en todas las sociedades y por medio de su práctica se logra aprender sobre la convivencia, valores y normas fundamentales tanto de una sociedad en su conjunto como de un grupo reducido de personas. Esto ha transformado cada vez más al deporte, con diversidad de formatos, en un negocio rentable.

Hoy en día grandes empresas organizan eventos deportivos para fortalecer y mantener la imagen de marca en sus clientes actuales y lograr establecer nuevas relaciones con potenciales consumidores. Compartimos contigo algunos consejos para la organización de eventos de este tipo:

- Inicia definiendo el objetivo del evento, a quién está dirigido y su denominación.
- Luego determina el deporte y quienes participarán.
- Cuando hayas establecido ¿Para qué? ¿Para quién? y el deporte, busca las instalaciones adecuadas (escenarios naturales, pista deportiva, recinto cerrado).
- En base a la búsqueda elabora presupuestos, compara y elige el que mejor se adecue a tus necesidades.
- Una vez que tengas aprobado el presupuesto, asegura la infraestructura (vestuario, oficinas, sala de primeros auxilios), el equipamiento y mantenimiento.
- Comienza a tramitar las habilitaciones, los permisos, licencias y seguros (música, cortes de calle, uso de la vía pública, acceso a ciudades, uso de instalaciones en la naturaleza, venta de bebidas y comestibles, fijación de carteles, seguro médico, seguro de responsabilidad civil, seguros contra terceros, estacionamientos).



"2012 Año de Homenaje al doctor D. Manuel Belgrano"

- Designa y da a conocer los nombres de los responsables de la coordinación de las distintas actividades que se desarrollaran el día del evento.
- Una vez que tengas los puntos anteriores prácticamente definidos puedes dar a conocer al público el periodo de inscripción, la fecha de inicio del torneo, lugar donde se realizará la competencia, las vías de contacto, requerimientos acerca de vestimenta, accesorios, reglamentos y condiciones de participación, para esto puedes utilizar los servicios y herramientas que ofrece a organizadores de eventos deportivos.
- También es muy importante que designes responsables del área técnica, encargados de nombrar referís y jueces y velar por el cumplimiento de los reglamentos.
- Las relaciones públicas son importantísimas por lo que seleccionar encargados para esto es clave, ellos te ayudarán a difundir y publicar el evento, mantener informado a los participantes e invitados, realizar las inscripciones y organizar los festejos de entrega de premios, actos de cierre y acciones de prensa.
- Es indispensable que diseñes y pongas en funcionamiento vías de comunicación e información del evento: web, blog, cartelería, afiches, invitaciones, newsletters, etc. y publiques el fixture de las actividades programadas, la tabla de posiciones, estadísticas y comentarios de los asistentes.
- También deberás diseñar las identificaciones del personal, jueces, ayudantes de campo y organizadores y los colores por equipo e identificación de zonas o grupos.
- Si es necesario contrata jueces, árbitros, cronometradores, fotógrafos, camarógrafos, etc.
- Si habrán invitados especiales o VIP ten en cuenta el alojamiento y transporte de los mismos.
- Contempla aspectos vinculados con la seguridad del público, control policial, plan de emergencia y traslados de lesionados;
- así como también aspectos protocolares: banderas, partituras de himnos, ordenamiento de personalidades en diversos momentos, acreditaciones VIP, de prensa y otros.
- Y recuerda asignar espacios para el contacto personalizado con los medios de prensa. Las acciones de prensa son muy recomendables tanto antes, durante como luego del evento, esto ayuda a la difusión y le atribuye importancia.



"2012 Año de Homenaje al doctor D. Manuel Belgrano"

Reuniones Virtuales

El papel de las reuniones virtuales se encuentra en plena evolución. Percibidas antaño por muchos profesionales del sector como experimentos excepcionales, ahora han pasado a formar parte de las carteras de reuniones estratégicamente gestionadas.

Pero el evento virtual sigue en ciernes; es hijo del nuevo milenio. Y la mayoría de las organizaciones sigue intentando comprender qué es exactamente un "evento virtual".

El estudio –una combinación de encuesta online y entrevistas cualitativas– demuestra que los profesionales del sector están de acuerdo en principio en cuanto a la definición de reunión virtual, pero los detalles de cada evento son variables. Hay ocho principales formatos de evento virtual, cada uno de ellos con seis o más proveedores actualmente. Y puesto que la planificación, la celebración y las ventajas de cada formato son únicas, si se cambia de proveedor, la familiarización con el nuevo método de trabajo por parte de todas las partes interesadas requiere una curva de aprendizaje más o menos larga. Las tecnologías para reuniones virtuales siguen proliferándose y ahora incluso captan contenidos y hacen un seguimiento de los datos de los participantes de una forma que sería imposible en un evento presencial.

Los datos anecdóticos demuestran que las limitaciones presupuestarias siguen impulsando la adopción de las reuniones virtuales. En varias entrevistas realizadas para este mismo informe, los profesionales del sector afirmaron que sus clientes internos disponían de presupuesto para celebrar reuniones, aunque su público objetivo no disponía de fondos para asistir a ellas. Los programas de reuniones virtuales permitieron a estos grupos seguir reuniéndose.

Pero las reuniones virtuales no seguirán siendo una medida provisional durante mucho tiempo. Las organizaciones empiezan a incluirlas en sus procesos de negocio fundamentales. IBM, por poner un ejemplo, ha integrado su plataforma virtual en su sistema de gestión de contactos y en sus procedimientos post-evento de seguimiento de contactos. Como resultado, sabe cuántos ingresos genera su plataforma de eventos virtuales.

A medida que el sector siga experimentando y obteniendo más experiencia en el campo de las reuniones virtuales, a los profesionales del sector se les brindarán oportunidades nuevas e innovadoras para utilizar este formato para proporcionar valor empresarial y acelerar el ritmo de ventas.



"2012 Año de Homenaje al doctor D. Manuel Belgrano"

Entrega de diplomas y medallas

La organización del evento consiste en cubrir una serie de tareas relacionadas con la entrega de Diplomas o Medallas; las invitaciones; el salón y los elementos; la recepción; y el desarrollo de la Ceremonia.

■ Diplomas:

Se prepara la lista de los que van a recibir el diploma; se prepara el modelo de diploma y se manda a hacer la impresión.

■ Invitaciones:

Generalmente se confeccionan por categorías: lista de autoridades e invitados especiales, de los graduados, de sus familiares y de los periodistas.

Se selecciona un modelo de invitación y una vez aprobado se encarga la impresión y se organiza el envío (entrega por correo o en mano).

■ Salón y elementos:

El espacio ideal para estos actos es un auditorio.

Un salón con butacas suficientes para el público invitado y un estrado que permita ubicar cómodamente a las autoridades.

Además, se necesitan los siguientes elementos:

■ Mesa y sillas para las autoridades :

Se recomienda cubrir la mesa con un paño oscuro, salvo que sea de calidad y esté en perfecto estado.

Sobre la mesa, vasos y botellas con agua para las dos o tres personas.

También pueden ponerse los nombres de las autoridades en cada una de las posiciones.

■ Mesa auxiliar para los Diplomas :

Se ubican los diplomas, los premios especiales y diplomas de honor en el orden en que serán entregados.

■ Micrófonos :



"2012 Año de Homenaje al doctor D. Manuel Belgrano"

Si es necesario, además del micrófono de pie que generalmente se ubica a la derecha del estrado, debe contarse con uno de mano.

■ **Estandarte de la institución :**

Se ubica de acuerdo con las características del salón, pero suele colocarse en la parte superior del estrado.

■ **Banderas:**

La nacional a la derecha (izquierda del espectador) y la de la institución a la izquierda (derecha del espectador). Si hubiera que ubicar más banderas se recurre a los esquemas convencionales de Ceremonial y Protocolo.

■ **Prueba de equipos :**

Antes del evento se controla el funcionamiento de los equipos de sonido, así como las instalaciones de las luces, etc.

■ **Guión de la ceremonia:**

Se preparan las palabras que leerá el locutor, y si es necesario, los discursos de las autoridades.

■ **Guardarropa:**

Es un servicio siempre útil, especialmente en época invernal.

■ **Fotógrafos:**

Se contrata a profesionales de la fotografía o el video.

■ **Ensayo de los graduados:**

Según el orden en que serán nombrados, se dispone la ubicación de forma tal que se desplacen desde la izquierda, suban al estrado, reciban el diploma y se retiren por la derecha.

■ **Recepción de los concurrentes:**

Autoridades e invitados especiales: se reserva la primera fila para aquellos que no estarán en el estrado; se les recibe en la entrada y se les acompaña a sus ubicaciones.

Las autoridades que presidirán el acto se instalan en el estrado unos minutos antes de iniciar la entrega.

■ **Graduados:** se les convoca una hora antes del acto.



"2012 Año de Homenaje al doctor D. Manuel Belgrano"

En ese lapso, un equipo de recepción se encargará de recibirlos e indicarles la ubicación.

El control de la asistencia se hará consignando en los listados a los ausentes para retirar los diplomas antes de que empiece la ceremonia.

- **Familiares y público en general:** se les ubicará a continuación de los graduados, en forma libre y a medida que lleguen.
- **Fotógrafos:** son contratados de antemano y registran las alternativas de la ceremonia para el archivo institucional y para los graduados que lo deseen.
- **Prensa:** ingresan y se ubican en forma libre en las filas destinadas al público general.

Desarrollo de la Ceremonia

Iniciación: el acto se inicia con las palabras de apertura a cargo de un maestro de ceremonias.

A continuación se suele entonar el Himno nacional.

- **Discurso del Rector:** el maestro de ceremonias anuncia las palabras que habitualmente dirige la máxima autoridad presente.
- **Juramento de los graduados:** En el ámbito universitario, si el acto es una colación de grados corresponde el juramento de práctica.
- **Entrega de Diplomas:** las autoridades Decanos de cada Facultad, Secretarios Académicos, o Directores – son los que entregan los diplomas a cada graduado-.

Inmediatamente después, es costumbre saludar con un apretón de manos, por eso es importante recordar que se recibe el documento con la mano izquierda y de esta forma la derecha queda libre para el saludo.

Los graduados suben al estrado en grupos a medida que el maestro de ceremonias los nombra.

Ingresan, como se dijo, por la izquierda, y se paran delante de la autoridad que les entregará el diploma.

El desplazamiento hacia sus lugares se realiza por el extremo opuesto para no entorpecer el ingreso de los siguientes graduados.



"2012 Año de Homenaje al doctor D. Manuel Belgrano"

Entrega de premios especiales

Los premios de honor y las menciones especiales se entregan con la misma rutina; la medalla de oro al promedio más alto es el último premio y lo entrega la autoridad de más jerarquía que preside la ceremonia.

Discurso de un egresado: cuando se incluye en el programa, un graduado es el encargado de hablar en representación de todos.

Cierre del acto: lo hará el maestro de ceremonias.



"2012 Año de Homénaje al doctor D. Manuel Belgrano"

Tipos de agasajos

La celebración de muchos acontecimientos culmina o son en sí mismos un motivo de reunión en torno a una mesa.

Después de una ceremonia protocolar o una reunión empresarial, o durante una sesión de trabajo, es costumbre en nuestra sociedad occidental ofrecer un agasajo a los concurrentes. Este evento puede tomar distintas formas.

Desayuno de trabajo: dura aproximadamente una hora, puede ser:

Continental: el clásico café con leche y tostadas.

Americano: incorpora jugos, frutas, huevos, tortas, fiambres, etc.

El horario habitual es de las 8 en adelante, hasta las 10. Según el tipo de servicio, el desayuno podrá ser servido por los propios asistentes, acercándose a una mesa principal, para tomar el desayuno parados. Esta modalidad es muy cuando se acompaña de reuniones, ya que permite que tanto el que llega puntual como quien lo hace con retraso puedan acoplarse sin inconvenientes. Además, facilita la espera disimulada de los que llegan tarde, y que éstos no se pierdan ningún tramo de la reunión.

El desayuno tipo americano es mucho más completo, y requiere mayor cantidad de tiempo y de una sala con suficiente espacio. La comida y las bebidas estarán en una o más mesas principales, para que la gente tenga la libertad de elegir lo que va a comer. También puede haber mozos que ayuden en el servicio, preparando platos o sirviendo la comida caliente. Una vez servidos, los asistentes se ubicarán en otras mesas provistas de vajilla y con lugares predeterminados, y habrá personal para ofrecer té o café durante todo el evento.

¿Qué puede servirse en un desayuno?

- ◆ Café, té, leche, azúcar y edulcorante
- ◆ Agua mineral sin gas
- ◆ Jugos de naranja, pomelo o de frutas de estación, preferiblemente naturales
- ◆ Yogur
- ◆ Cereales
- ◆ Pastelería: muffins, tortas o budines, secos o frutales
- ◆ Sándwiches
- ◆ Facturas, crossants
- ◆ Panes y tostadas
- ◆ Manteca, mermeladas, quesos, miel y jaleas
- ◆ Rodajas de frutas frescas: melón, duraznos, frutillas, kiwi, banana, peras, uvas
- ◆ Ensalada de frutas
- ◆ Preparaciones con huevos: omelettes, huevos revueltos
- ◆ Fiambres: jamón (cocido y crudo), queso, panceta u otros.



"2012 Año de Homenaje al doctor D. Manuel Belgrano"

Deberán evitarse las tortas cremosas, gaseosas, agua con gas, pan lactal, facturas de tamaño grande, jugos de bidón o en polvo, chocolatadas, mate cocido, masas con baños de azúcar impalpable, alimentos muy condimentados.

Almuerzo de trabajo:

Es un corte entre la mañana y la tarde, de poca duración, constituido por una comida liviana y sin bebidas alcohólicas. Entrada, plato principal, postre.

Se invita a partir de las 12:30 y hasta las 14, según las actividades de los comensales.

Puede realizarse en una casa, restaurante o salón. Se elige el estilo, se define la lista de invitados y todos los demás detalles que forman parte de la organización integral.



Cenas:

- Invitaciones: cuando se invita a un agasajo, puede hacerse con tarjeta, en la cual figurará: nombre de la persona, fecha y hora de la reunión y motivo de la misma.
- Si se realiza la invitación por teléfono, se darán todos los detalles del agasajo y se ofrecerá un número telefónico para posibles consultas.
- Las invitaciones deben hacerse con un mínimo de 15 días de anticipación y se llamará por teléfono a las personas una semana antes del evento para confirmar las asistencias.
- Se realizará un plano del salón con las ubicaciones de los invitados en las mesas. También es importante un plano del estacionamiento y del lugar de recepción, guardarrobas y sanitarios.
- Anfitriones y recepcionistas deberán tener en su poder el plano de ubicación en las mesas y el listado de invitados para poder reorganizar rápidamente los lugares en caso de alguna ausencia inesperada.

Brunch:

Es de origen anglo norteamericano, y si bien no se ha impuesto como el desayuno, comienza a utilizarse. Resulta de una combinación entre el desayuno y el almuerzo, y en las principales ciudades del mundo se organizan los domingos, día en que las familias se levantan mas tarde.

En nuestro caso se ha difundido como un evento ejecutivo, propios de los días laborables, entre las 11 y las 15 y se presenta como un buffet sofisticado, con una duración mayor que el desayuno por la variedad de comida que se ofrece, permite que los invitados se sirvan varias veces de una mesa principal, disfrutando del momento con tranquilidad.

Combina algunos elementos típicos del desayuno con platos de mayor consistencia y bebidas más propias de un almuerzo: jugos de frutas y verduras, infusiones, chocolate, yogur, panes, grisines, granola, bizcochos, mermeladas caseras, ensalada de frutas, huevos, paté, frutos secos, matambres caseros, verduras grilladas, carne vacuna, ahumados, pastas, tartas, vinos, champagne y licores.

Se presentan mesas grandes con la comida, los asistentes se sirven y luego pasan a una mesa a parte. Muchos de los platos se preparan en el momento o se mantienen calientes.



"2012 Año de Homenaje al doctor D. Manuel Belgrano"

Vino de honor o vernissage:

Puede ser al mediodía o a la tarde. Es un acto breve, se realiza de pie.

El vino de honor es una celebración mucho más sencilla que el cocktail, sobre todo cuando el presupuesto no alcanza para tanto despliegue. Tiene una duración también menor, y es costumbre realizarlos al terminar la presentación de un libro o una conferencia o al inaugurar una exposición de arte.

Los invitados permanecen de pie, se coloca una mesa central con mantel y un arreglo floral, y se ofrece una limitada variedad de bebidas (en general vino o champagne), acompañados por unos bocaditos salados por persona.

Este evento nunca se prolonga más de una hora y puede incluir un brindis.

Los artistas plásticos lo llaman vernissage.

Cocteles:

Se sirven al atardecer, con bebidas alcohólicas y el acompañamiento de algunos entremeses. Suele servirse de pie.

Es un evento de mayor amplitud que los enumerados precedentemente, como los invitados estarán de pie, no se presenta el problema de las precedencias y ubicaciones, lo que ofrece además una gran libertad para conversar y favorece su interrelación. Resulta una forma práctica para reunir mucha gente, siempre teniendo en cuenta que será necesario contratar gran cantidad de personal, dado que son los mozos los que deben acercar las fuentes a los invitados.

Se lo conoce también como recepción, aunque algunos autores sostienen que la recepción es oficial, mientras que el cocktail es de carácter privado. Otros consideran que la recepción es aquella que se realiza antes del almuerzo, mientras que el cocktail se sirve antes de la comida.

Aunque la gente permanecerá de pie, puede haber mesas de apoyo y algunas sillas para la gente mayor, o las mujeres que deseen descansar. También podrá organizarse un bar, para que los invitados se acerquen a servirse las bebidas, que podrán ser alcohólicas (whisky, gin, jerez, champagne, vino), no alcohólicas (gaseosa y jugos), y tragos o cocktail si hubiera un barman profesional.

Los mozos servirán la comida en bandeja, que deberán sostener con la mano derecha, mientras con la izquierda ofrecen servilletas de papel pequeñas, a cada uno de los invitados. Otros se ocuparán del servicio de bebidas. Será necesario retirar con frecuencia los vasos y las servilletas usados, para no dar un aspecto de desorden suciedad. Las mesas auxiliares pequeñas son imprescindibles para el apoyo de los vasos, las servilletas y los ceniceros.



"2012 Año de Homenaje al doctor D. Manuel Belgrano"

La hora de inicio del cocktail será entre las 19 y las 20, y la duración, variable. Tiempo atrás era concebido como una copa previa a la comida, por lo que nunca duraba más que hasta las 21, pero los cambios en los hábitos laborales fueron ampliando ese plazo.

Si bien antes no se servían platos de comida, dado que en la actualidad los cocktails se extienden muchas veces hasta pasadas las 22, luego de los bocaditos y canapés se sirve una cazuela o algún plato que pueda comerse de pie, utilizando sólo el tenedor, para lo cual se dispondrá de una o más mesas grandes donde la gente se acerque a servirse. En este caso, corresponde servir algo dulce a modo de postre, como una copa helada, masas dulces, tartaletas, finaliza con el servicio de café.

Durante la velada podrá incluirse algún tipo de presentación, audiovisual o entretenimiento. De no contar con músicos en vivo, se pondrá música de fondo. La duración de los espectáculos será acotada para permitir el diálogo entre los participantes.



"2012 Año de Homenaje al doctor D. Manuel Belgrano"

Shower tea:

Es una modalidad americana que está difundiéndose en la Argentina.

Se trata de un té de despedida de soltera para la novia, y por lo general participan las amigas de la madre de la novia, (en algunos casos también participa la madre del novio).

En una casa particular, lo organizan amigas de la novia y de su mamá, se entregan regalos para la nueva casa, preferentemente utensilios y objetos de cocina, y cartas o tarjetas de buenos augurios.

Happy hour:

Surgido en los últimos tiempos, se sirven tragos y generalmente se realiza en bares, donde además se escucha música y a veces se puede bailar.

El horario es a partir de la 10 y suele durar hasta las 22 o más.



"2012 Año de Homenaje al doctor D. Manuel Belgrano"

Dessert party:

Es una modalidad difundida entre los matrimonios jóvenes, que incluye café, champagne, postres y ricas tortas de chocolate y frutas.

Se organiza en una casa particular, a veces la canasta", donde cada invitado aporta una bebida o un postre.

Fiesta:

Puede acompañarse de un cocktail o una comida. Comenzará a distintos horarios a partir de las 20:30.

El tipo de celebración depende del estilo y el lugar elegido para su realización. Generalmente se extiende hasta pasada la medianoche, e incluye baile y shows.



"2012 Año de Homenaje al doctor D. Manuel Belgrano"

CONCLUSIÓN

Con la realización de este trabajo monográfico he llegado a la conclusión de la importancia que reviste el buen desempeño de un secretario/a a la hora de organizar algún evento, ya sea de carácter institucional, académico o social, ya que si ésta se lleva a cabo con total normalidad la Organización, Empresa o Institución de la cual formamos parte se verá beneficiada en la concreción de sus negocios y será vista como una Empresa o Institución seria.

Como asistentes ejecutivos debemos tener tacto a la hora de organizar los eventos, desempeñar nuestro rol con responsabilidad contribuye a que los negocios del ente sean concretados, ya que ésta es la fuente de ingreso en la mayoría de los entes y el motivo de su existencia.



"2012 Año de Homenaje al doctor D. Manuel Belgrano"

Agradecimientos

Agradezco a todos los Docentes de la Carrera de Secretariado Administrativo, los cuales son profesionales excelentes, siempre desempeñaron su labor con dedicación y respeto durante mi cursado.

También agradezco la predisposición de los Docentes en las clases de consultas, por despejar mis dudas.

Por incentivar me en momentos en que el estudio se hace difícil.

Gracias por ser parte de mi formación no solo profesional sino también personal.

A los Directivos de la Facultad de Ciencias Económicas.

Muchas Gracias a todos!!!



"2012 Año de Homenaje al doctor D. Manuel Belgrano"

BIBLIOGRAFÍA

- Alicia del carril-Elisa Gill-2.004-*De Buena Educación-Modales y Protocolo Social para el siglo XXI*-Ed.Aguilar-232 páginas-Buenos Aires. Argentina.
- Graciela L. Musumeci-Augusto Bonina-2.001-*Cómo organizar Eventos*-Ed.Velletta Ediciones S.R.L.-110 páginas-Provincia de Buenos Aires. Argentina.
- Instituto Argentino de Secretarías Ejecutivas-2.006-*Capítulo V-El Ceremonial en las Relaciones Públicas*-Material de Consulta-Buenos Aires. Argentina.
- Mabel Yonamine-2.010-Material de Consulta-técnica del Lenguaje II-Campus Universitario-Posadas.Misiones.Argentina.

- INTERNET:
 - <http://arreglosdeviaje.blogspot.com>
 - www.protocolo.org
 - www.wikipedia.com