

UF0325: Organización de reuniones y eventos

Elaborado por: Rafael Pérez López

Edición: 5.0

EDITORIAL ELEARNING S.L.

ISBN: 978-84-16360-75-8 • Depósito legal: MA 290-2015

No está permitida la reproducción total o parcial de esta obra bajo cualquiera de sus formas gráficas o audiovisuales sin la autorización previa y por escrito de los titulares del depósito legal.

Impreso en España - Printed in Spain

Presentación

Identificación de la Unidad Formativa

Bienvenido a la Unidad Formativa **UF0325: Organización de reuniones y eventos**. Esta Unidad Formativa pertenece al Módulo Formativo **MF0983_3: Gestión de reuniones, viajes y eventos**, que forma parte del Certificado de Profesionalidad **ADGG0108: Asistencia a la dirección**, de la familia de Administración y Gestión.

Presentación de los contenidos

La finalidad de esta Unidad Formativa es enseñar al alumno a organizar reuniones y eventos corporativos de acuerdo con las directrices recibidas, la cultura y los objetivos de la organización, negociando las condiciones con las personas intervinientes, a fin de conseguir los resultados definidos y la mejora de la calidad del servicio.

Para ello, en primer lugar se estudiará la organización de reuniones, la negociación y se analizará el protocolo empresarial, para terminar analizando la organización de eventos.

Objetivos

Al finalizar este módulo formativo aprenderás a:

- Organizar reuniones y eventos corporativos aplicando las normas de protocolo, identificando sus características y recursos necesarios, y cumpliendo con los objetivos propuestos.
- Aplicar técnicas de negociación en situaciones de organización y contratación de reuniones, viajes y eventos corporativos persiguiendo soluciones de beneficio mutuo entre las partes.
- Determinar y cumplimentar la documentación correspondiente a los distintos instrumentos de cobro y pago convencionales y telemáticos según la normativa vigente.

Índice

UD1. Organización de reuniones

1.1. Tipos de reuniones.....	17
1.1.1 De información: ascendente, descendente y horizontal comisiones de trabajo, grupos de decisión.....	18
1.1.2. Ordinarias.....	24
1.1.3. Extraordinarias	25
1.1.4. Formales	26
1.1.5. Medias -grupos de calidad, comité de empresa, reunión de ventas-.....	27
1.1.6. Informales –reunión departamento, planning semanal y otros-	30
1.1.7. Internas –Junta directiva, asamblea, aprobación presupuestos, consejo de administración, comité directivo, junta de accionistas-	33
1.1.8. Externas –mesa redonda, conferencia, congreso, coloquio, convención, simposio, negociación	44

1.2. Planificación de las reuniones	52
1.3. Preparación de las reuniones	54
1.3.1. Objetivos: intercambio de ideas o de información, toma de decisiones, elaboración de estrategias, distribución y coordinación de tareas, comunicación de temas de interés..	56
1.3.2. Presupuesto	58
1.3.3. Registro de fechas en agendas	60
1.3.4. Lista de control	71
1.3.5. Lista de participantes	73
1.3.6. Material de apoyo –pizarra adhesiva, de papel o magnética, cañón de luz, retroproyector, televisión, video, presentaciones, gráficos, diapositivas-	74
1.3.7. Tarjetas –colocación de los integrantes –precedencias-	76
1.3.8. Logística: Sala -luz, ruido, tamaño, mesas, visibilidad, distribución de asientos, temperatura y ventilación-, catering, medios audiovisuales e informáticos, decoración, seguridad, reserva de hoteles, transporte, restauración, recursos humanos y outsourcing	78
1.4. Terminología utilizada en reuniones, juntas y asambleas	83
1.4.1. Orden del día	84
1.4.2. Convocatoria dentro o fuera de la empresa. Texto de la convocatoria	86
1.5. El desarrollo de la reunión. Etapas de la reunión. Duración, pausas, almuerzo y otros	87
1.6. Tipología y funciones de los participantes en una reunión. Dirección, secretario, moderador, tesorero, vocales, presentador, proveedor, cliente, y otros	90
1.7. El papel de la secretaria el día de la reunión. Preparar, comprobar, atender	92
1.8. La evaluación de la reunión. Actuaciones posteriores a la reunión .	94
1.8.1. Cuestionario de evaluación	95

1.8.2. Acta resumen –elaboración borrador, envío, libro de actas-	96
1.8.3. Informe.....	98
1.8.4. Informe económico	99
1.8.5. Seguimiento de acuerdos	101
1.3.6. Archivo del dossier de la reunión	102

UD2. La negociación

2.1. Elaboración de un plan de negociación	117
2.2. Tipos o niveles	118
2.2.1. Interpersonal.....	120
2.2.2. Empresarial	121
2.2.3. Política	122
2.3. Participantes	123
2.3.1. Directamente	124
2.3.2. Con representantes	126
2.3.3. Con conciliador, mediador o árbitro	127
2.4. Fases de la negociación	139
2.4.1. Preparación: obtención de información, diagnóstico de la situación, valoración del poder de negociación, fijación de objetivos, planeamiento de la estrategia.....	141
2.4.2. Gestión: creación de un clima agradable, avance y afianzamiento, replanteamiento de los objetivos, entendimiento y acuerdo.....	147
2.4.3. Cierre. Documentación del acuerdo	151
2.5. Recursos psicológicos en la negociación	153
2.5.1. Asertividad	154
2.5.2. Autoconocimiento.....	156
2.5.3. Autoestima	157
2.5.4. Las pequeñas cesiones.....	158
2.5.5. Las buenas maneras	159

2.6. Análisis de los procesos y estrategias de negociación en la empresa	161
2.7. Los presupuestos y los contratos.....	162
2.7.1. Los presupuestos, implicaciones legales	166
2.7.2. Contrato de compraventa mercantil, de suministro, de servicios y de obra	170
2.7.3. Contenido del contrato. Cláusulas y aspectos más destacados de cara a la negociación	179

UD3. Organización de eventos

3.1. Objetivos	193
3.2. Presupuesto	194
3.3. Tipos de eventos atendiendo a su ámbito	195
3.3.1. Congresos y conferencias	196
3.3.2. Visitas guiadas.....	198
3.3.3. Visitas de delegaciones extranjeras	199
3.3.4. Visitas de otras empresas o instituciones.....	201
3.3.5. Inauguraciones y aniversarios	202
3.3.6. Entrega de premios	204
3.3.7. Asambleas	205
3.3.8. Conferencias.....	206
3.3.9. Exhibiciones comerciales o ferias (temporales o permanentes).....	208
3.3.10. Colocaciones de primera piedra y botaduras	209
3.3.11. Juntas de accionistas	211
3.3.12. Seminarios, foros y simposios	212
3.3.13. Ruedas y comunicados de prensa	213
3.4. Informe del proyecto pormenorizado de la organización del evento	214
3.4.1. Lugar	216

3.4.2. Fecha y horarios	217
3.4.3. Calendario de actos.....	218
3.4.4. Recursos económicos. Estimación real de los medios	219
3.4.5. Asistentes –confirmaciones, anulaciones, en reserva-	221
3.4.6. Logística: Sala –luz, ruido, tamaño, mesas, visibilidad, distribución de asientos y ventilación-, catering, medios audiovisuales e informáticos, decoración, seguridad, reserva de hoteles, transporte, restauración, recursos humanos y outsourcing	222
3.4.7. Material de apoyo –pizarra adhesiva, o magnética, rotafolio, cañón de luz, retroproyector, televisión, vídeo, presentaciones, gráficos, diapositivas.....	226
3.4.8. Tarjetas –colocación de los integrantes- precedencias	228
3.4.9. La documentación previa de los eventos: invitación, convocatoria, saluda, la credencial, dossier, folleto informativo, programa	230
3.4.10. La documentación posterior al evento: informe, resultados eco- nómicos, la certificación del evento	231
3.5. Listado de comprobaciones	232
3.6. El papel de la secretaria el día del evento –Preparar, comprobar, atender-	234
3.7. Condiciones técnicas requeridas al bien o servicio contratado	235
3.7.1. Calidad	236
3.7.2. Plazos y medios de entrega	238
3.7.3. Acuerdos verbales y contractuales	239
3.7.4. Servicios post-venta.	240
3.8. Condiciones económicas requeridas al bien o servicio contratado	241
3.8.1. Precios de mercado	243
3.8.2. Condiciones y plazos de pago	244
3.8.3. Descuentos y bonificaciones.....	246
3.9. Medios de cobro y pago, convencionales y telemáticos.....	247

3.9.1. Monedas y billetes –normativa vigente para la entrada y salida de ciertas cantidades del país-	248
3.9.2. Tarjetas bancarias –crédito y débito-	249
3.9.3. Cheques de viaje y euro-cheques	251
3.9.4. Transferencia y domiciliación bancarias	252
3.9.5. Empresas dedicadas al envío de dinero.....	253
3.9.6. Internet.....	255
3.9.7. Medios internacionales de pago básicos	256
3.10. Documentos de cobro y pago.....	258
3.10.1. Notas de entrega y albaranes.....	259
3.10.2. Facturas –pro-forma y definitiva-	260
3.10.3. Los libros de registro relativos a la gestión de tesorería – libro auxiliar de caja, arquerio de caja, libro auxiliar de bancos y conciliación bancaria-	262

UD4. El protocolo empresarial

4.1. Tratamientos dentro de la empresa.....	275
4.1.1. Uso del “tú” y del “usted”	276
4.1.2. Tratamiento en la recepción de personalidades y autoridades	277
4.2. Recepción de las visitas	279
4.2.1. El saludo y las presentaciones	280
4.2.2. Obligaciones con los invitados	281
4.2.3. La precedencia en pasillos y escaleras	282
4.2.4. Las esperas	283
4.2.5. La puntualidad.....	285
4.3. El restaurante como parte de la oficina	286
4.3.1. Tipos de agasajos: desayuno de trabajo, coffee break, brunch, vino español, brindis, almuerzo, snack, cena, recepción o cóctel.....	287

4.3.2. Reglas que gobiernan la comida. Tipos de mesa - negociación, firma de acuerdos- y ornamentación	288
4.3.3. La atención al invitado. Colocación de los asistentes – anfitrión, precedencias, presidencias, autoridades y personalidades-	290
4.4. RD. 2099/83 Ordenamiento General de Precedencias en el Estado	292
4.4.1. Clasificación –carácter general y especial- y presidencia de los actos	293
4.4.2. Normas de precedencia	294
4.5. El regalo en la empresa	295
4.5.1. Obsequiados y obsequiantes.....	297
4.5.2. Fiestas de Navidad, cumpleaños, antigüedad, jubilaciones, visitas, campañas.....	298
4.6. La etiqueta en hombres y en mujeres.....	299
4.7. Ubicación correcta de los símbolos.....	300
4.7.1. Banderas –ordenaciones-	302
4.7.2. Himnos, escudos y condecoraciones.....	303
4.8. La imagen y la empresa.....	304
4.8.1. Estilo, operaciones y campañas	305
4.8.2. La identidad corporativa. Mensajes verbales, simbolismo, el logo, comportamiento, la opinión pública	307
Glosario.....	315
Soluciones	317
Anexo	319

Área: administración y gestión

UD1

Organización de reuniones

- 1.1. Tipos de reuniones
 - 1.1.1. De información: ascendente, descendente y horizontal comisiones de trabajo, grupos de decisión
 - 1.1.2. Ordinarias
 - 1.1.3. Extraordinarias
 - 1.1.4. Formales
 - 1.1.5. Medias grupos de calidad, comité de empresa, reunión de ventas
 - 1.1.6. Informales reunión departamento, planning semanal y otros
 - 1.1.7. Internas junta directiva, asamblea, aprobación presupuestos, consejo de administración, comité directivo, junta de accionistas
 - 1.1.8. Externas mesa redonda, conferencia, congreso, coloquio, convención, simposio, negociación
- 1.2. Planificación de las reuniones
- 1.3. Preparación de las reuniones
 - 1.3.1. Objetivos: intercambio de ideas o de información, toma de decisiones, elaboración de estrategias, distribución y coordinación de tareas, comunicación de temas de interés
 - 1.3.2. Presupuesto
 - 1.3.3. Registro de fechas en agendas
 - 1.3.4. Lista de control
 - 1.3.5. Lista de participantes
 - 1.3.6. Material de apoyo pizarra adhesiva, de papel o magnética, cañón de luz, retroproyector, televisión, vídeo, presentaciones, gráficos, diapositivas
 - 1.3.7. Tarjetas colocación de los integrantes precedencias
 - 1.3.8. Logística: Sala luz, ruido, tamaño, mesas, visibilidad, distribución de asientos, temperatura y ventilación, catering, medios audiovisuales e informáticos, decoración, seguridad, reserva de hoteles, transporte, restauración, recursos humanos y outsourcing
- 1.4. Terminología utilizada en reuniones, juntas y asambleas
 - 1.4.1. Orden del día
 - 1.4.2. Convocatoria dentro o fuera de la empresa. Texto de la convocatoria
- 1.5. El desarrollo de la reunión. Etapas de una reunión. Duración, pausas, -almuerzo y otros)
- 1.6. Tipología y funciones de los participantes en una reunión. Dirección, secretario, moderador, tesorero, vocales, presentador, proveedor, cliente, y otros-
- 1.7. El papel de la secretaria el día de la reunión. Preparar, comprobar, atender
- 1.8. La evaluación de la reunión. Actuaciones posteriores a la reunión
 - 1.8.1. Cuestionario de evaluación

- 1.8.2. Acta resumen elaboración borrador, envío, libro de actas
- 1.8.3. Informe
- 1.8.4. Informe económico
- 1.8.5. Seguimiento de acuerdos
- 1.8.6. Archivo del dossier de la reunión

Área: administración y gestión

1.1. Tipos de reuniones

En esta unidad formativa vamos a aprender como organizar las reuniones, con toda la problemática que puede acarrear dicha labor, pero que es fundamental en la realización de nuestras tareas como asistentes a la dirección.

Para empezar vamos a definir qué es una reunión.



Reunión: es el acto en el que se congregan varias personas para obtener un fin.

Por lo tanto vemos que la propia definición nos saca a relucir las dificultades que entrañarán las reuniones, en un primer lugar debemos coordinar la congregación de diferentes personas, y en segundo lugar debemos prepararlo para que dispongan facilidades para obtener el fin.

Pero ojo, esta definición de reunión es muy generalista y nos abre la puerta a poder indagar más en ambos aspectos que aparecen en el concepto, por lo que nos encontraremos diferentes tipos de reuniones atendiendo a:

- Quiénes participan en la misma.
- Con qué fin se ha convocado.

Esta va a ser nuestra misión en este epígrafe, desmenuzar y aclarar las diferentes tipos de reuniones que nos podemos encontrar y organizar en nuestro trabajo:

Reuniones de información
Reuniones ordinarias
Reuniones extraordinarias
Reuniones formales
Reuniones con objetivos departamentales
Reuniones internas del departamento
Reuniones internas de los órganos de decisión
Reuniones externas

Trataremos de dar un visión global de cada una de estas reuniones y las características que las identifican así como las variantes que nos podemos encontrar en cada una de ellas, pudiendo encontrarnos divisiones dentro de las mismas.

1.1.1. De información: ascendente, descendente y horizontal comisiones de trabajo, grupos de decisión

En el primer peldaño a la hora de encuadrar las reuniones, nos coloca ante las reuniones de información. Las reuniones de información podemos definirlas como aquellas en las que hay un flujo comunicativo dentro de los asistentes a la misma. Este flujo comunicativo, dependiendo del sentido dentro de la jerarquía de la empresa, lo podremos nombrar de una manera u otra. Veamos qué tipos de reuniones de información nos podemos encontrar.

De información ascendente

Las reuniones de información ascendente están formados por miembros de diferentes niveles de responsabilidad dentro de la empresa. En estas reuniones se produce un flujo de comunicación desde los estratos inferiores a los superiores, siendo el motivo la de informar de circunstancias o pareceres de los empleados a los órganos que disponen de la responsabilidad y atributos necesarios para poder paliar o realizar las acciones necesarias que atiendan a dichas peticiones.

Estas reuniones se suelen celebrar dentro de la propia empresa, tomando como sala la propia del departamento o área que afecte dicha reunión. Dicha

reunión puede ser periódica o puntual, dependiendo de los temas tratados y del protocolo establecido en la empresa para las mismas.

En este tipo de reuniones no se suele llegar a un acuerdo, sino que simplemente se da pie a que las personas que se encuentran en los niveles superiores en el organigrama empresarial, dispongan del conocimiento necesario sobre el parecer de sus empleados, para que tomen las decisiones más idóneas para el devenir de la empresa.

Participantes	Miembros de diferentes niveles jerárquicos dentro de la empresa
Finalidad	Informar a los superiores de peticiones o decisiones.
Lugar	Dentro de la empresa.

Ejemplos de estas reuniones pueden ser las reuniones sobre la carrera profesional que celebran los jefes y en las que los empleados les exponen sus inquietudes y deseos de futuro dentro de la empresa, también puede ser una reunión en la que se exponga al jefe el malestar que sufren los trabajadores debido a que están saliendo más tarde de la cuenta.



De información descendente

La segunda de las reuniones que nos encontramos en las que el objetivo es informar es la reunión de información descendente. Las reuniones de información descendente están formadas por miembros de una misma empresa pero pertenecientes a diferentes niveles de la jerarquía dentro de la misma, en esto no difiere en nada con las reuniones de información ascendente. La variación radica en que en esta reunión el flujo de comunicación que se produce va en

dirección a los estratos inferiores de la jerarquía procedente de los estratos superiores, siendo el motivo la de realizar alguna comunicación organizacional o la transmisión de ciertas órdenes.

Estas reuniones se suelen celebrar también dentro de la empresa, tomando como sala de reuniones la que represente mejor a los asistentes de la reunión, ya que si se trata de una comunicación departamental se elegirá la sala de reuniones del propio departamento, mientras que si se trata de una comunicación organizacional, se buscará una sala de reuniones más neutra.

Las reuniones de información descendente disponen como característica principal la motivación de hacer comunicar a los subordinados el parecer sobre cierta materia o el anuncio de algún hecho relevante para la institución, pero en la que igualmente se quiera disponer de un feedback por parte de los mismos, para conocer las reacciones y la idoneidad de dicha acción por parte de los empleados, ya que si tan solo se quisiera realizar un comunicado, se podría ahorrar tiempo y energías de las reuniones y hacer dicha comunicación por otros medios unidireccionales, tales como correos electrónicos o anuncios en el tablón.

Veamos ahora un esquema con los componentes de las reuniones de información descendente:

Participantes	Miembros de diferentes niveles jerárquicos dentro de la empresa
Finalidad	Informar a los subordinados sobre materias u órdenes que les afectan.
Lugar	Dentro de la empresa.

Ejemplos de reuniones de información descendente nos encontramos en las reuniones que se celebran periódicamente para transmitir el plan de trabajo correspondiente a ese periodo de tiempo o las reuniones celebradas para comunicar algún cambio dentro del organigrama de la empresa.

De información horizontal

Las reuniones de información horizontal es la última que nos encontramos haciendo referencia al sentido de los flujos de comunicación dentro de la empresa. Las reuniones de información horizontal son aquellas en la que los participantes pertenecen a un mismo nivel jerárquico dentro de la empresa, por lo que aquí está la mayor variación en el concepto con respecto a las dos anteriores. La motivación que puede originar dicha reunión puede radicar en el