

## INDICE

<b>Dedicatoria y agradecimientos</b>	IX
<b>Introducción</b>	XIII
<b>Primera parte: Medidas y recomendaciones para planear y organizar juntas y reuniones</b>	1
<b>I. Previsión de los acontecimientos</b>	3
Objetivo y nombre de la junta o reunión	5
Opciones ante la junta	6
Tipos de juntas y reuniones	9
Algunos objetivos específicos de los cuatro tipos de juntas	13
<b>II. Planeación de la organización y de la dirección de la junta o reunión</b>	15
Asistentes y participantes de la junta o reunión	16
Estructura de organización de la junta	19
Criterios para seleccionar directivos de una junta	21
Duración, momento adecuado y fecha de inicio	29
Local y recursos necesarios para la junta	30
Como acomodar los muebles y lugares de los asistentes y participantes	33
<b>III. Planeación de la ejecución</b>	35
Contenido de la agenda u orden del día	36
Redacción del contenido	37
Secuencia del contenido	41
Agenda oculta	43
<b>IV. Planeación de la coordinación</b>	44
Contenido y forma de la invitación o citatorio	49
Lista de asistentes	44
Recomendaciones para controlar invitaciones o citatorios	45
Formas de envío del citatorio o invitación	47
<b>V. Coordinación de recursos</b>	49
Materiales impresos y otros	50
Selección y capacitación del personal de apoyo	53
Funcionalidad y presentación del local	55
Confirmación y recepción de materiales y recursos	56
<b>VI. Supervisión y confirmación de personas</b>	59
Inspección del personal de apoyo	61
Confirmación en junta local	63
Recepción y bienvenida de asistentes y participantes en una junta externa	64
Detalles personales e inicio puntual	65
<b>Segunda parte: Medidas y recomendaciones para conducir y dirigir juntas y reuniones</b>	61
<b>VII. Fase inicial de la junta</b>	63
Ruptura de tensión y palabras de bienvenida	64
Presentaciones	65
Comentarios a la agenda	66
Reglas, medidas e indicadores generales	67
<b>VIII. Fase de desarrollo de la junta</b>	67
Integración con el grupo	67

Recomendaciones para hablar y callar	
Recomendaciones para escuchar y entender	71
Algunos problemas de comunicación	74
Percepción prejuiciada, parcial y variable	76
Barreras de comunicación	
La comunicación y los cinco sentidos	77
El cono de la experiencia	78
Escala de retención	
Apoyos audiovisuales	79
Preguntas y respuestas	81
Comportamientos que ayudan y que obstaculizan la junta	86
Lenguaje no verbal	92
Estrategias y guías para la conducción de juntas	103
Manejo y control del tiempo	118
Apego a la agenda u orden del día	121
Personal de apoyo durante la junta	123
<b>IX. Fase de terminaron de la junta</b>	127
Mecanismos de control y seguimiento	
Evaluación durante la junta	129
Evaluación de la junta	
Terminaron y cierre de la junta	130
Grabación del video y/o del audio de una junta	144
<b>Tercera parte. Medidas y recomendaciones para control de logros y resultados de juntas y reuniones</b>	145
<b>X. Controles y seguimiento de resoluciones</b>	147
Consideraciones importantes	
Minutas, informes, memorias y actas	149
Controles de personas	150
Coordinación de terminaron y guarda de recursos	
Epilogo para reflexión	151
Fondo cultural de las juntas y reuniones	155
Anexos	
1. Sistema de solicitud de bebidas y servicios	163
2. Propuesta de modelo de acta	169
3. Significado de juntas y reuniones diversas	175
4. Esquema de las fases de una junta	181
<b>Lecturas complementarias</b>	185