

CONTENIDO

<i>Dedicatoria y Agradecimientos</i>	ix
<i>Introducción</i>	xiii
PRIMERA PARTE: Medidas y recomendaciones para planear y organizar juntas y reuniones	1
I. PREVISIÓN DE LOS ACONTECIMIENTOS	3
<i>Objetivo y nombre de la junta o reunión</i>	5
Opciones ante la junta	5
Tipo de juntas y reuniones	6
Algunos objetivos específicos de los cuatro tipos de juntas	9
II. PLANEACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE LA DIRECCIÓN DE LA JUNTA O REUNIÓN	13
<i>Asistentes y participantes de la junta o reunión</i>	15
Estructura de organización de la junta	16
Criterios para seleccionar directivos de una junta	19
Duración, momento adecuado y fecha de inicio	21
Local y recursos necesarios para la junta	29
Cómo acomodar los muebles y lugares de los asistentes y participantes	30
III. PLANEACIÓN DE LA EJECUCIÓN	33
<i>Contenido de la agenda u orden del día</i>	35
Redacción del contenido	36
Secuencia del contenido	36
Agenda oculta	37

IV.	PLANEACIÓN DE LA COORDINACIÓN	41
	<i>Contenido y forma de la invitación o citatorio</i>	43
	Lista de asistentes	44
	Recomendaciones para controlar invitaciones o citatorios	44
	Formas de envío del citatorio o invitación	45
V.	COORDINACIÓN DE RECURSOS	47
	<i>Materiales impresos y otros</i>	49
	Selección y capacitación del personal de apoyo	49
	Funcionalidad y presentación del local	50
	Confirmación y recepción de materiales y recursos	50
VI.	SUPERVISIÓN Y CONFIRMACIÓN DE PERSONAS	53
	<i>Inspección del personal de apoyo</i>	55
	Confirmación en junta local	55
	Recepción y bienvenida de asistentes y participantes en una junta externa	55
	Detalles personales e inicio puntual	56
SEGUNDA PARTE:	Medidas y recomendaciones para conducir y dirigir juntas y reuniones	59
VII.	FASE INICIAL DE LA JUNTA	61
	<i>Ruptura de tensión y palabras de bienvenida</i>	63
	Presentaciones	63
	Comentarios a la agenda	64
	Reglas, medidas e indicaciones generales	64
VIII.	FASE DE DESARROLLO DE LA JUNTA	65
	<i>Integración con el grupo</i>	67
	Recomendaciones para hablar y callar	67

Recomendaciones para escuchar y entender	71
Algunos problemas de comunicación	74
Percepción prejuiciada, parcial y variable	76
Barreras de la comunicación	77
La comunicación y los cinco sentidos	77
El cono de la experiencia	78
Escala de la retención	79
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

IX. FASE DE TERMINACIÓN DE LA JUNTA 127

<i>Mecanismos de control y seguimiento</i>	129
Evaluación durante la junta	129
Evaluación de la junta	130
Terminación y cierre de la junta	130
Grabación del video y/o del audio de una junta	144

TERCERA PARTE: **Medidas y recomendaciones para control de logros y resultados de juntas y reuniones** 145

X. CONTROLES Y SEGUIMIENTO DE RESOLUCIONES 147

<i>Consideraciones importantes</i>	149
Minutas, informes, memorias y actas	149
Controles de personas	150
Coordinación de terminación y guarda de recursos	151
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

Lecturas complementarias 185