



**de Teatros,  
Auditorios,  
Circuitos y  
Festivales**  
de titularidad pública



## TALLER

### ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN, GESTIÓN Y CONSERVACIÓN DE PÚBLICOS EN LAS ARTES ESCÉNICAS

13 AL 15 DE JUNIO 2007  
ALMAGRO

#### FICHA TÉCNICA DEL CURSO

**Título:** Taller de Estrategias para la Construcción, Gestión y Conservación de públicos de las artes escénicas.

**Profesora:** Marisa de León.

Productora escénica y promotora cultural.

Licenciada en Literatura Dramática y Teatro en la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM. Se ha formado y especializado en el campo de las artes escénicas desde 1980, orientando su vocación hacia la producción ejecutiva, técnica y administrativa de toda clase de espectáculos escénicos, así como a la representación artística y la promoción cultural.

**Fechas:** 13 al 15 de Junio de 2007

**Duración:** 20 horas.

**Horario:** Miércoles y jueves de 9.00 a 14.00 y de 17.00 a 20.00 y Viernes de 9.00 a 14.00

**Lugar:** Hotel Retiro del Maestro de Almagro.

**Destinatarios:** Curso dirigido a profesionales de las artes escénicas vinculados a la gestión de públicos.

**Precio:** Socios 150€

Miembros de redes y circuitos socios de La Red 200€

No socios 250€

### **Descripción del curso:**

Este taller contempla un *input* teórico-metodológico acompañado de ejercicios prácticos que permiten rescatar la experiencia de los participantes locales, reflexionar sobre su trabajo, adquirir herramientas para optimizar sus estrategias en relación con los públicos específicos y diseñar instrumentos propios para lograr sus objetivos

El taller está organizado en tres ejes de aprendizaje: I) Construcción de públicos, II) Gestión de públicos y III) Conservación de públicos. Cada uno de estos ejes se desglosa en temas y subtemas, así como instrumentos aplicados a una realidad cultural. Cada instrumento será manejado por los participantes a partir de ejercicios relacionados con sus espacios y el avance logrado por cada uno a partir de sus conocimientos previos.

### **Objetivo:**

Analizar e implementar estrategias e instrumentos de trabajo para la construcción, gestión y conservación de públicos, a partir de las características particulares de los espacios, así como de las condiciones y las necesidades de los participantes. Se conocerán metodologías y técnicas de trabajo en equipo que faciliten la sistematización del proceso.



**de Teatros,  
Auditorios,  
Circuitos y  
Festivales**  
de titularidad pública



**Temario:**

## **I. CONSTRUCCIÓN DE PÚBLICOS**

1. Presentación de la instructora y de los participantes
2. Introducción al taller y formación de equipos de trabajo
3. Proyectos y construcción de públicos (Tipo de proyectos y propuestas que generan públicos)
4. Comprender al público de las artes escénicas (Tipología y perfiles)
  - *Ejercicio A*
5. Creación de públicos para las artes (Análisis del mercado artístico vs consumo cultural)
  - a. Públicos para el teatro
    - *Ejercicio B*
  - b. Públicos para la danza
    - *Ejercicio C*
  - c. Públicos para la música
    - *Ejercicio D*
  - d. Públicos para centros culturales
    - *Ejercicio E*
6. Identificar a la competencia y a los colaboradores potenciales (Factores de comercialización)
7. Reflexiones teórico-prácticas sobre la construcción y el desarrollo de públicos en contextos determinados. (¿Es el público una problemática cultural?)

## II. GESTIÓN DE PÚBLICOS

8. Plan de gestión de públicos
  - a. Diseño del plan (Interrogantes generadoras)
  - b. Aplicación del plan
    - *Ejercicio F*
  
9. Herramientas para la gestión de públicos (Educación, Formación, Programación y Relaciones públicas)
  - a. Determinación de pautas y tendencias
  - b. Antecedentes históricos de la problemática (Casos particulares)
  - c. Definición de los actores, las relaciones que existen entre ellos y los factores actuales que influyen en el problema de construcción de públicos.
    - *Ejercicio G*
  
10. Instrumentos para la gestión de públicos
  - a. Determinación del punto de equilibrio
  - b. Elaboración del análisis de viabilidad
    - *Ejercicio H*
  - c. Calendario de trabajo
  - d. Ruta crítica del proceso de gestión de públicos
  
11. Cómo hacer de su propuesta una experiencia vital para los públicos (Apuntes para el desarrollo de públicos)
  - *Ejercicio I*
  
12. Evaluación del plan (Parámetros, técnicas e indicadores)
  
13. Potenciar la lealtad y la frecuencia de asistencia del público



**de Teatros,  
Auditorios,  
Circuitos y  
Festivales**  
de titularidad pública



### III. CONSERVACIÓN DE PÚBLICOS

14. Estrategias para la conservación de públicos (Técnicas para que el público regrese)

15. Estudios de caso y comparativos

- a. México
- b. Estados Unidos
- c. Canadá
- d. Inglaterra

16. Instrumentos para monitoreo de públicos

- *Ejercicio J*

17. Evaluación de las estrategias

- *Ejercicio K Integrador*

18. Públicos para hoy, públicos para el futuro

Comentarios generales y cierre del taller.



**de Teatros,  
Auditorios,  
Circuitos y  
Festivales**  
de titularidad pública



#### **CURRICULUM MARISA DE LEÓN:**

Su formación profesional ha transitado por diversos escenarios tanto independientes, universitarios y alternativos, como privados y oficiales, en México y en el extranjero. Ha participado en más de 150 espectáculos que incluyen proyectos teatrales, de ópera, conciertos musicales, giras artísticas y festivales nacionales e internacionales, videos, comerciales, desfiles de moda, instalaciones, eventos especiales, convenciones empresariales y ferias del libro.

Ha trabajado directamente con Astrid Hadad, Jesusa Rodríguez, Jaime Humberto Hermosillo, la Banda el Recodo, La Negra Graciana, Óscar Chávez, Lila Downs, Claudio Valdés Kuri, Eugenia León, Jeanette Macari, Maldita Vecindad, Cristina Faesler, Lindsay Kemp (Inglaterra), Armando Garzón (Cuba), Tootering Bypeds Theatre Company (Londres), Wim Mertens (Bélgica), Capella de Ministers (España), Síntesis (Cuba), Manolo Sanlúcar (España), Grupo Krapp (Argentina), Grupo Congreso (Chile), Jane Comfort Dance Company (Nueva York), Shawn McConneloug and her Orchestra (Mineápolis), Nejla Yatkin Dance (Washington) y Bridgman/Packer Dance (Nueva York) y la Compañía Nacional de Ópera, entre muchos otros.

Ha impartido desde 1999, más de 60 cursos sobre gestión cultural, producción y difusión de espectáculos escénicos, organización de giras y festivales artísticos, en diversos estados de la República Mexicana, Estados Unidos, Argentina, Bolivia y Colombia. Diseñó la carrera "Producción de espectáculos" para la Universidad del Claustro de Sor Juana, la materia de "Producción escénica y montaje" para la Licenciatura en Gestión Cultural en Línea de la Universidad de Guadalajara, y fue tutora del Posgrado Virtual en "Políticas Culturales y Gestión Cultural" de la oei/cna/uam.

Ha publicado el libro Espectáculos escénicos. Producción y difusión, México, conaculta, 2005, 310 p. (Colección Intersecciones, núm. 1); además reseñas de teatro en periódicos

y revistas especializadas, así como el Manual básico de producción de un espectáculo escénico en la revista Documenta (Número 2, mayo 2000) y la Guía para la difusión de espectáculos escénicos en la revista Documenta (Número 4, mayo 2001) del Centro de Investigación Teatral Rodolfo Usigli (citru).

Entre otras actividades, es representante de Eugenio Toussaint y ha sido Coordinadora de Producción de la Compañía Nacional de Ópera del Instituto Nacional de Bellas Artes, Subdirectora de Promoción Cultural Internacional del conaculta; Jurado para becas del fonca y el cecut, Coordinadora de Producción en la empresa Control Bureau, S.C; Gerente del Teatro-Bar El Hábito, Coordinadora de Artes Escénicas en la empresa Cuatro Estaciones, S.C; integrante del grupo de teatro independiente Contigo...América y es fundadora de la Agencia R.E.D. (Representación de Espectáculos Diversos).

En 2003 y 2004 fue seleccionada por Arts International (ny), National Performance Network (npr) y La Red de Promotores Culturales de Latinoamérica y el Caribe, para coordinar y realizar giras artísticas de grupos latinoamericanos a diferentes ciudades de Estados Unidos y de grupos norteamericanos a Brasil y Centroamérica. En 2002 fue beneficiada con la beca del Programa de Coinversiones Culturales y Fomento a Proyectos del FONCA para escribir y publicar Espectáculos escénicos. Producción y difusión. En 1999 obtuvo la beca del Programa de Intercambio para Visitantes Internacionales, por el Servicio Cultural e Informativo de los Estados Unidos de América, y fue miembro del Comité Directivo del Proyecto de Artes Escénicas México-Estados Unidos, y del Comité de Artes Escénicas y Música del conaculta.

Cuenta con el Certificado de Competencia Laboral en el diseño e impartición de cursos de capacitación, a través del International Certification of Quality Systems, S.C, ((IQS / ISO 9000) y del Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (conocer).

Se recomienda visitar la página [www.espectaculosescenicos.com](http://www.espectaculosescenicos.com)



**de Teatros,  
Auditorios,  
Circuitos y  
Festivales**  
de titularidad pública



## TALLER

### LA COMUNICACIÓN EFICAZ

11 Y 12 DE JUNIO 2007  
ALMAGRO

### FICHA TÉCNICA DEL CURSO

**Título:** La Comunicación Eficaz

**Profesor:** Mercedes Chazarreta

Analista de Sistemas en la Universidad de Belgrano siendo su especialidad el área de Recursos Humanos.

Dedicada a la formación desde el año 1989, especializanda en PNL y desempeñando específicamente la función de un *coach*.

Forma parte del proyecto de la Fundación Cameral de la Unión Europea, para la creación y consolidación de empresas.

**Fechas:** 11 y 12 de Junio de 2007

**Duración:** 12 horas.

**Horario:** Lunes de 12.00 a 14.00 y de 17.00 a 20.00 y Martes de 9:00 a 14:00 y de 17.00 a 19.00

**Lugar:** Hotel Retiro del Maestro de Almagro

**Destinatarios:** Profesionales de las artes escénicas con inquietud por desarrollar sus habilidades comunicativas.

**Precio:** Socios 150€

Miembros de redes y circuitos socios de La Red 150€

No socios de la 250€



**de Teatros,  
Auditorios,  
Circuitos y  
Festivales**  
de titularidad pública



### Descripción del curso:

Las organizaciones estarían bien si no fuera por las personas que trabajan en ellas”, decía un asesor después de una presentación poco exitosa de una propuesta sobre mejoramiento de comunicaciones ante una junta de directivos. “No escuchan, no intentan entender”.

¿La reacción del asesor se debió a su propia incapacidad de comunicarse de manera efectiva o a que su propuesta era inadecuada?, consultando a cualquier administrador acerca de cuál consideraría como uno de los principales problemas que se presenta en cualquier organización responderá: ¡La comunicación!

¿Qué es lo que hace a las comunicaciones tan importantes que los administradores y los empleados se sienten tan frustrados y tensos con ellas? ¿por qué necesitamos una comunicación efectiva en una empresa? En un nivel personal, ¿por qué necesita usted ser un comunicador efectivo?

En el transcurso de este taller buscaremos respuestas a estas preguntas y daremos también algunas sugerencias para desarrollar capacidades de comunicación. Los gerentes de nivel alto tienden a utilizar el 80 % de su tiempo comunicándose, de una u otra forma, con las personas relacionadas con ellos, en los niveles inferiores o en el mismo nivel dentro de su compañía y más allá de sus fronteras, en el medio que los rodea, con los clientes, compradores, proveedores y dependencias gubernamentales. De hecho, aproximadamente 50 % del tiempo de un gerente se utiliza en generar información. De manera que resulta obvia la importancia de desarrollar la comunicación interpersonal. Si usted no es un buen comunicador, no tiene la posibilidad de convertirse en un buen administrador, las relaciones administrativas con otras personas son una parte importante del trabajo del gerente en una empresa.

Así es que cuando observamos los cambios que ocurren en las organizaciones hoy día resulta claro que los administradores, para ser efectivos, requieren un desempeño informativo en niveles de excelencia no conocidos hasta ahora.



**de Teatros,  
Auditorios,  
Circuitos y  
Festivales**  
de titularidad pública



Algunas de las respuestas más comunes a la pregunta “¿Por qué comunicarse?” son las siguientes:

- Conduce a una mayor efectividad.
- Ayuda a que las personas sean tomadas en cuenta.
- Permite que los empleados sientan que participan en la empresa y aumenta la motivación para tener un buen desempeño, lo que aumenta el compromiso con la organización.
- Logra mejores relaciones y entendimientos entre jefes y subordinados, colegas y personas dentro y fuera de la empresa.
- Ayuda a los empleados a entender la necesidad de cambios y cómo manejarlo, reduciendo la resistencia al mismo.

Temario:

- Presentación
- Comunicación efectiva
- ¿Qué es la comunicación?
- Comunicación interpersonal
- Inteligencia y comunicación
- El poder de la palabra
- El tono de voz
- El lenguaje corporal
- Los secretos del buen comunicador
- Aprender de los maestros
- Claves para tener éxito en la comunicación
- Aprenda a aprender “ Saber que no se sabe ya es saber”
- La psicología al alcance de todos
- La influencia inconsciente
- Evaluación del potencial comunicativo
- Conclusión final

Metodología:

La metodología utilizada en este taller es interactiva, aplicando técnicas de programación neurolingüísticas.

## CURRICULUM MERCEDES CHAZARRETA

### CONSULTORA FORMADORA COACH

#### INCYDE

Madrid (España)

Áreas de interés: [Consultoría - Asesoría](#)

Idiomas: Italiano, Francés, Español

Me dedico a la formación desde el año 1989, especializandome en PNL y desempeñando específicamente la función de un coach. A la fecha he desarrollado aproximadamente unas 10.000 personas en distintos países latinoamericanos y también en España.

Actualmente trabajo en un proyecto de la Fundación Cameral de la Unión Europea, para la creación y consolidación de empresas.

Mi misión es ayudar a las personas a encontrarse y encontrar el camino que les permitan consolidar su proyecto de vida

### FORMACIÓN ACADÉMICA

#### Universidad de Belgrano (Argentina)

Licenciatura en Recursos Humanos

Buenos Aires (Argentina)

1975 - Mi especialidad es la capacitación no curricular. Realicé cursos de especialización en  
1980 - PNL y me formé en Coaching Ontológico, esta disciplina me permitió generar hábitos, actitudes y comportamientos de innovación y creatividad. Entre 1996 y 2006, he dictado cursos y seminarios, habiendo contando con una asistencia de más de diez mil personas, en Argentina, países latinoamericanos y España. También soy Grafóloga Científica y Emocional

### EXPERIENCIA LABORAL

#### INCYDE

Consultora Formadora, Dpto. de Marketing - Comunicación

Sector: Otras actividades

Toda España (España)

2003 - Formadora y Consultora Free-lance para la Fundación INCYDE (Dependiente  
Actualidad del Consejo General de Cámaras) en los Programas de Creación y Consolidación de Empresas:  
Planificación e Impartición de Cursos de Gestión de la Comunicación y Marketing. elaboración y desarrollo de proyectos. Preparación, diseño, ejecución y seguimiento de Procesos de cambio y actividades formativas.



**de Teatros,  
Auditorios,  
Circuitos y  
Festivales**  
de titularidad pública



### **Instituto para el Desarrollo Empresarios Bonaerenses**

Consultora - Formadora, Dpto. de Recursos Humanos

Sector: Servicios de consultoría, asesoría y auditoría

La Plata (Argentina)

- 1990 - Diseñar e implementar planes en distintas organizaciones; definir objetivos y
- 2002 - recomendar medidas operativas a poner en práctica, investigación de mercado, posicionamiento, mix de marketing y actuaciones comerciales, especialista en Gestión Comercial, Dirección de Equipos y Programas integrales de Desarrollo profesional: . Preparación, diseño, ejecución y seguimiento de Procesos de cambio y actividades formativas.

### **Su propia Consultora**

Directora, Dpto. de Recursos Humanos

Sector: Servicios de RRHH

Mar del Plata (Argentina)

- 1989 - Comunicación y Reingeniería en Recursos Humanos. Formó en empresas pymes y
  - 2002 - multinacionales, equipos de trabajo en Técnicas de Ventas, Marketing y Telemarketing, entre otros.
- Dirigió programas de Formación para Mujeres Microempendedoras en diversos organismos, nacionales e internacionales. Dirigió programas de Formación para el Empleo para Banco Mundial. Diseñó e implementó planes de mejoras en las organizaciones mencionadas.

El e.mail es [MCHAZAR@Gmail.co](mailto:MCHAZAR@Gmail.co)



**de Teatros,  
Auditorios,  
Circuitos y  
Festivales**  
de titularidad pública



## TALLER

### LA COMUNICACIÓN CON LOS PÚBLICOS (PROTOCOLO)

12 Y 13 DE JUNIO 2007  
ALMAGRO

#### FICHA TÉCNICA DEL CURSO

**Título:** Curso- taller de comunicación con los públicos (protocolo).

**Profesores:** Escuela Internacional de Protocolo de Madrid.

**Fechas:** 12 y 13 de Junio de 2007.

**Duración:** 14 horas.

**Horario:** Martes y miércoles de 9.00 a 14.00 y de 17.00 a 19.00

**Lugar:** Palacio Valdeparaiso de Almagro.

**Destinatarios:** Curso dirigido a profesionales de las artes escénicas que están en contacto con el público, gestores, personal de sala, de oficina y taquilla.

**Precio:** Socios 150€

Miembros de redes y circuitos socios de La Red 200€

No socios 250€



**de Teatros,  
Auditorios,  
Circuitos y  
Festivales**  
de titularidad pública



### Descripción del curso:

#### Objetivos:

- **Transferir** la nueva filosofía del servicio de atención al cliente al personal de recepción.
- **Integrar** y aprender a trabajar en equipo asumiendo el papel relevante de la comunicación de la imagen y calidad de tal modo que ayude a mejorar la imagen de la organización y fomentar unas mejores relaciones con todos los miembros del equipo.
- **Dominar** y conocer las reglas sociales del comportamiento
- **Trabajar** la autoestima para el dominio de habilidades comunicativas.
- **Comprender y dirigir** los elementos y las estrategias de comunicación.
- **Conocer** en el uso de herramientas que mejoran la comunicación interpersonal y que facilitan habilidades conversacionales y el conocimiento de estrategias para una buena comunicación grupal.
- **Aprender** las habilidades de comunicación interpersonal a través de la Oratoria.
- **Introducir** nuevas pautas de comportamiento en los empleados de oficinas de recepción.
- **Integrar** estrategias para la Calidad Total.



**de Teatros,  
Auditorios,  
Circuitos y  
Festivales**  
de titularidad pública



### Programa del curso:

1. Estilo Corporativo
  - Consideraciones Generales
  - La imagen corporativa
  - La imagen personal
  
2. La atención al público con calidad
  - La calidad en la atención como estrategia
  - La aplicación de la calidad en todo tipo de situaciones
  
3. Fundamentos de la Oratoria
  - Importancia y utilidad
  - Valores de la palabra hablada como expresión, como terapia y como base de una personalidad segura
  
4. Fisiología de la palabra hablada
  - Sistema respiratorio y fonador
  - La voz y su impostación
  - Pronunciación
  - La lectura pública
  
5. Psicología de la Comunicación
  - Pronunciación
  - Comunicación No-Verbal, el significado oculto del cuerpo, gestos y posturas
  - Estilos de respuesta en la comunicación interpersonal en la empresa



**de Teatros,  
Auditorios,  
Circuitos y  
Festivales**  
de titularidad pública



6. El protocolo en la recepción de visitas.
  - a. Los recibimientos y las despedidas
  - b. Acompañar a las visitas
  
7. Las habilidades conversacionales.
  - a. La empatía
  - b. Los obstáculos de la comunicación
  - c. Las situaciones difíciles
  
8. La atención telefónica y la transmisión de información.
  - a. La gestión de las llamadas
  - b. La sonrisa telefónica
  - c. Fórmulas para recibir y despedir llamadas
  
9. Dificultades que suelen aparecer cuando nos comunicamos con los usuarios.
10. Puesta en Escena
11. Protocolo y Comunicación: Medios.
12. Ejercicios prácticos.