

Manual de Atención a
Inversionistas y Líderes de Opinión

Dirección General de Hospitalidad
& Turismo del H. Ayuntamiento
de León Guanajuato



Presidente Municipal

Héctor López Santillana

Directora General de Hospitalidad y Turismo

Lic. Gloria Magaly Cano de la Fuente

Directora de Hospitalidad y Atención al Turista

Mtra. Claudia Avalos Betancourt

Jefe de Hospitalidad

Lic. Rodrigo Alberto Quiroz Pöhls

Diseño

Aline Michelle Enríquez Carrillo

Índice

- 4 Introducción
- 5 Inversionistas
- 8 Líderes de opinión
- 11 Paridad de cargos
- 12 Recepciones y Saludos
 - 14 *Inversionistas*
 - 15 *Líderes de opinión*
- 16 Manejo de entrevistas con Periodistas / Líderes de opinión
- 18 Eventos y Reuniones Privadas
 - 18 *Líderes de Opinión*
 - 18 *Inversionistas*
- 19 Desayunos, Comidas y Cenas
- 20 Eventos y Reuniones Públicas
 - 21 *Inversionistas*
 - 21 *Líderes de opinión*
- 22 Atención al inversionista por parte del H. Ayuntamiento de León Guanajuato
 - 22 *Cuando el inversionista anuncia su llegada con anticipación*
 - 25 *Cuando el inversionista no anuncia su llegada*
- 26 Conclusión



Introducción

La guía de relación con inversionistas y líderes de opinión tiene como objetivo brindar un instructivo claro en cuanto al trato que deben tener por parte de los actores involucrados, con el fin de que obtengan satisfactoriamente la información necesaria para realizar inversiones o visitas en León; estas acciones se ejecutan con el fin de atraer un mayor número de inversionistas para crear oportunidades de negocio o para generar opinión pública positiva.

La Dirección General de Economía en conjunto con la Dirección General de Hospitalidad y Turismo del H. Ayuntamiento de León Guanajuato serán las encargadas de proporcionar a través de diversos medios información sobre las distintas oportunidades que ofrece el Municipio de León Guanajuato.

Inversionista m. y f.

Persona física o jurídica que utiliza sus disponibilidades económicas para adquirir acciones o títulos negociables en el mercado financiero.

Sin embargo, hoy en día, se considera inversionista a quien tiene el interés de entablar negocios, administrarlos o tener una estructura de logística en un territorio ya sea municipio o estado.

Definiciones

Inversiones f.

También denominadas activos financieros son un conjunto de recursos efectivos que una empresa coloca en otras empresas, con la finalidad de obtener transitoria o permanentemente una fuente adicional de ingresos, o acceder al control total o parcial de la entidad emisora.

Títulos o valores m.

Son aquellos documentos comerciales negociables, reconocidos por nuestra legislación, sujetos a compra-venta en forma directa o por medio de terceras personas, ya sea la bolsa de valores, instituciones bancarias, corredores, entre otros.

Acción f.

Título valor que representa una parte alícuota en el capital de una sociedad mercantil y que da derecho a una parte proporcional en el reparto de beneficios y a la cuota patrimonial correspondiente en la disolución de la sociedad.¹

1. "Acción". *Diccionario de la Lengua Española*. Edición del Tricentenario en línea. <http://dle.rae.es/?id=0KZwLbE> (enero, 2017).

Mercados financieros m. y adj.

Mecanismo a través del cual se intercambian activos financieros entre agentes económicos y el lugar donde se determinan sus precios. La información proporcionada al empresario interesado podrá ser acerca de:

- ◆ Principales actividades económicas y sectores estratégicos
- ◆ Beneficios relacionados con los Tratados de Libre Comercio y Acuerdos comerciales
- ◆ Ubicación geográfica del Estado: principales ciudades, aeropuertos, puertos, autopistas, carreteras
- ◆ Recursos humanos y sistemas de logística
- ◆ Infraestructura industrial y urbana, calidad de vida y ambiente de negocios
- ◆ Servicios de gas natural, agua y electricidad

Líder de opinión m.

Es una persona u organización capaz de influir sobre las actitudes o la conducta de otros individuos, en forma deliberada, hacia ciertas formas de pensar o de actuar, cuyos puntos de vista son tomados como modelo por un grupo social o una comunidad.

Características principales

- ◆ *Credibilidad*

Es la capacidad de generar en el público la credibilidad en la información proporcionada por el líder de opinión, esto es el resultado de la investigación, el análisis y el cruce de datos, que se comunica de manera clara y convincente, encontrando congruencia en sus declaraciones.

- ◆ *Fuerte personalidad online*

Las plataformas digitales son una eficaz forma de dar a conocer los puntos de vista de un líder de opinión, asimismo esto atrae espectadores y seguidores, lo que hace que aumente su credibilidad y tenga fuerte presencia en medios de difusión, ya sean digitales o impresos.

- ◆ *Excelentes habilidades de comunicación*

No basta con tener una gran idea o una opinión bien formulada y respaldada si no se plantea y comunica de la forma correcta, un líder de opinión tiene que dominar por excelencia la comunicación escrita, oral y corporal para ganar respeto e influencia entre sus espectadores.

Definiciones

Teoría del doble flujo de comunicación f.

Establece que la mayoría de la gente obtiene su información y forma sus opiniones sobre asuntos sociales y políticos más que de las noticias que transmiten los medios de comunicación, la forman a través de las percepciones, comentarios y puntos de vista de los líderes de opinión.

Opinión pública adj.

Exposición de un mensaje a través de los medios de comunicación. Se forma en escenarios diferentes y a través de cierto tipo de manifestaciones, no surge de un día para otro sino con el paso del tiempo, con la consolidación de determinados fenómenos.

Paridad de Cargos

La paridad de cargos es la homologación de los puestos de una estructura política, empresarial y periodística. Los inversionistas o líderes de opinión deberán ser recibidos como se muestra en la siguiente tabla de paridad de cargos.

Líderes de opinión / Periodistas

Director de Medio de Comunicación Nacional / Jefe de Sección de Medio Internacional

*Para un líder de opinión no tradicional, se requiere que los altos funcionarios definan con quien se debe reunir.

Corresponsal / Columnista de Medios de Distribución Masiva

Periodista Acreditado ante Medios

Empresa multinacional

Director General / CEO / Presidente del Consejo / Vicepresidente

Director de Área / Subdirector

Gerente / Subgerente

Funcionario Municipal

Presidente Municipal / Director General*

*Si la agenda del PM no lo permite.

Director General Municipal

Director Municipal

Recepciones y Saludos

Si bien no se requiere que se reciba a un inversionista o líder de opinión en algún punto protocolario, es importante para la imagen del Municipio que se le extienda una cortesía para conocer los medios de transporte más adecuados, por ejemplo: taxis turísticos o corporativos, transporte público etc.

Habiéndole informado a los empresarios inversionistas y líderes de opinión de los mejores medios de transporte, se requiere que el ayuntamiento reciba de manera formal a estos individuos. El propósito principal es demostrar el interés del municipio en las actividades de las visitas.

Por lo anterior, a través del esquema de paridad de cargos, los funcionarios municipales deberán realizar las siguientes preguntas y comentarios:

1. ¿Cuánto tiempo estarán en el municipio?
2. ¿Cuál es su agenda de trabajo?
3. ¿Hay algo en el que el municipio los pueda ayudar?
4. Hacer recomendaciones de lugares para visitar/conocer conforme a la agenda de trabajo que tienen los visitantes.
5. Canalizar con funcionarios municipales o estatales a las visitas, si su agenda lo requiere, para tratar con aquellos funcionarios que tengan información precisa y trabajen los asuntos de interés de los inversionistas o líderes de opinión.

Inversionistas

1. ¿En su interés de conocer los deseos de los empresarios inversionistas, será valioso para el municipio preguntar qué clase de inversión están buscando hacer: terrenos y/o naves industriales, oficinas, cuanto requieren de recursos humanos, materia prima, uso de instalaciones y/o maquinaria especializada?
2. Ofrecer que algún funcionario con conocimiento del tema, les haga un recorrido de los espacios en el municipio relevante al giro e interés de los inversionistas.
3. Informar sobre los beneficios que da el municipio a empresas que deciden hacer negocios en León.
4. Preguntar sobre la experiencia de los inversionistas haciendo negocios en México o en el Estado. Si no lo han hecho, será útil preguntar sobre cuál fue el interés original de que hayan considerado León, Guanajuato como una opción.
5. Ofrecer una reunión al término de la visita de los inversionistas para resolver sus preguntas, dar seguimiento se requiere y ofrecer apoyo de trabajar con ellos vía electrónica.

Líderes de opinión



1. Conocer cuáles son sus intereses en el municipio. Aquí es importante entender si vienen con intenciones periodísticas, a dar conferencias o talleres o cuál es su propósito profesional en el municipio para guiarlos y apoyarlos de la mejor manera.

2. Si su presencia en el municipio es de carácter periodística, los funcionarios podrán ofrecer ayudarlos a entablar contactos en el municipio para que lleven a cabo sus entrevistas.

1. Si el fin del líder de opinión es tener una conferencia, evento, etc.; los funcionarios pueden ofrecer apoyo en materia de seguridad pública y/o presencia de funcionarios municipales en el evento.

1. Los funcionarios podrán ofrecer instalaciones municipales permitidas para que los líderes de opinión puedan llevar a cabo sus entrevistas, actos y eventos.

1. Dar un panorama general sobre el municipio, sus beneficios, metas y retos.

 Las preguntas anteriores se podrán hacer de manera informal previas a la llegada de las visitas o a su llegada en el aeropuerto o en el Ayuntamiento. Es importante que los funcionarios municipales no se excedan en apoyos de logística para periodistas. 

Manejo de entrevistas con Periodistas / Líderes de opinión

Los medios de comunicación y/o los líderes de opinión solicitarán una entrevista con los funcionarios municipales, mismos que se analizarán por parte del director de comunicación social.

Habiendo aceptado la entrevista, se podrá solicitar al periodista que indique sobre que asuntos se quiere enfocar. Esto permitirá que el funcionario esté preparado. Sin embargo, es importante que no se soliciten las preguntas pues este es un intento de que la entrevista pierda transparencia. Si el periodista desea enviar las preguntas de antemano, no debe haber inconveniente.

En caso de que el periodista sea de talla internacional, la entrevista será con el Presidente Municipal. En caso de que sea un periodista nacional, se podrá dirigir a los Directores Generales. También se considerará por que medio se realizará la entrevista ya sea en persona, vía telefónica o correo electrónico para ver la logística que se requiera.

Por lo general, las entrevistas serán solicitadas con el Presidente Municipal. Esto es considerando que este manual se refiere a líderes de opinión a nivel nacional e internacional. Para ello se deberá preparar una tarjeta de información conteniendo lo siguiente:

- ◆ Información biográfica del líder de opinión
- ◆ Temas de interés generales de la persona
- ◆ Posibles preguntas relacionadas con los temas generales del entrevistado

Eventos y Reuniones Privadas

Líderes de opinión

Toda reunión privada que se lleve a cabo con representante de medios o líder de opinión debe hacerse en el palacio municipal de carácter informativo y *off the record*², aclarando que es con la pura intención de generar acuerdos o establecer fechas de eventos y/o entrevistas.

Inversionistas

Las reuniones con inversionistas y representantes empresariales, deberán incluir por lo menos a dos funcionarios del municipio y mantenerse con estricto carácter empresarial. Toda decisión y acuerdo se deberá llevar a cabo mediante una reunión con minuta tomada por algún funcionario del municipio y firmada por todos los participantes de la reunión.

2. Aquella información obtenida y que no se puede usar en ningún reportaje ni en momentos posteriores.

Significa que se está fuera de la grabación y que la información que se reciba en ese momento es confidencial y sólo se utilizará para ayudar a guiar una investigación.

Desayunos, Comidas y Cenas

Todo desayuno, comida o cena con líderes de opinión, periodistas o inversionistas deberán llevarse a cabo por invitación de un tercero, así evitando malos entendidos de gasto de recursos del municipio, como de pagos en especie por parte de los inversionistas.

Eventos y Reuniones Públicas

Los eventos y reuniones públicas son los momentos más importantes para que los funcionarios y el Presidente Municipal tengan la oportunidad de transmitir mensajes, hablar de los logros y retos municipales y estar expuestos ante medios de comunicación de manera adecuada.

Para ello, todo evento al que participen funcionarios se debe tener un conocimiento previo de al menos dos semanas. Asimismo, se requiere un conocimiento claro de cuál es el propósito del evento, quiénes participarán, cuál es el recinto o lugar donde se realizará y si habrá medios de comunicación. Para esto, se deberán generar tarjetas informativas tales como las ya mencionadas referente a entrevistas.

Inversionistas

Funcionarios municipales deberán participar en eventos de inauguración de plantas, corporativos y otro tipo de centros empresariales. Es muy importante constatar siempre, que el municipio está trabajando para incrementar la economía del municipio de manera eficiente y con calidad.

Para ello, se deberá tener conocimiento de todos los proyectos importantes en el municipio y facilitar, dentro del marco legal, que logren de manera exitosa.

En estos eventos, el Presidente Municipal puede recibir reconocimientos y debelar placas si los empresarios inversionistas lo solicitan.

Líderes de Opinión

Estos eventos generalmente tienen un tema en específico. Es importante que se tenga buen conocimiento del tema y se genere la información adecuada para que los funcionarios municipales participen de manera exitosa.

También se debe considerar, si debe estar presente el Presidente Municipal, lo más pronto posible, pues es el máximo vocero del municipio.

Atención al inversionista por parte del H. Ayuntamiento de León Guanajuato

Cuando el inversionista anuncia su llegada con anticipación

Previamente a la llegada del inversionista debe revisarse que exista una alta posibilidad de obtener ganancias en caso de que el trato se concilie, es decir, que se comprometa con una elevada tasa de rendimiento y claridad en cuanto al retiro de su inversión. Todo esto con el fin de conseguir el financiamiento deseado.

- ◆ Debe programarse la hora y la fecha del encuentro.
- ◆ A los involucrados en el encuentro el día y la hora de la llegada del inversionista.
- ◆ Deberá buscarse el lugar dónde se llevará a cabo el encuentro con el inversionista y así como todo lo necesario para se lleve a cabo.
- ◆ El día del encuentro se inicia con una recepción, donde se da la bienvenida al inversionista.
- ◆ Se indica al inversor a quién y dónde dirigirse, se le presenta con las personas correspondientes, se le acompaña a donde tendrá lugar la reunión y cuando finalice la misma, se le despide.
- ◆ Debe tenerse preparada una presentación informativa, contando con los materiales necesarios para que ésta se lleve a cabo.
- ◆ Se debe proporcionar al inversionista información básica acerca del Municipio para fomentar un ambiente armonioso y de confianza, incluso obsequiarle un recuerdo tradicional de la región.
- ◆ Se realiza la presentación del proyecto, misma que puede ser interrumpida por el inversionista para hacer preguntas, mientras que las dudas de los demás involucrados deberán esperar al final de la presentación. En caso de no tener respuesta inmediata a alguna pregunta, deberá enviarse la información lo antes posible a través del medio pertinente.

- ◆ Se debe tener presente que los inversionistas están en espera de proyectos que les ofrezcan altas posibilidades de obtener ganancias, por este motivo debe mostrarse sólido conocimiento acerca del sector de actividad y mercado, también debe demostrarse que la empresa se encuentra en expansión, que se cuenta con un plan de crecimiento asequible y finalmente que las finanzas de la empresa están sanas.
- ◆ Los interesados deberán continuar la relación con el inversionista para estar al pendiente en caso de que el inversionista necesite información o agendar un segundo encuentro.
- ◆ Para garantizar el apoyo del inversionista, es importante hacerle ver el valor que la empresa tiene actualmente y también a futuro, estableciendo así el valor de la empresa y su potencial de crecimiento.
- ◆ Para afianzar la relación comercial puede extenderse una invitación al inversionista para ir a desayunar, comer, cenar, a un coctel, incluso un tour por la región.
- ◆ La información obtenida en la junta deberá difundirse, discutirse y monitorearse entre los interesados.
- ◆ Derivado de lo anterior puede obtenerse una respuesta positiva o negativa; en caso de ser positiva deberá monitorearse mensualmente al inversionista hasta que el proyecto llegue a feliz término. Por otro lado, si se obtiene una respuesta negativa, se evalúan las razones que llevaron a esta decisión y se debe analizar si las vías y recursos fueron agotados antes de que el inversionista tomara una decisión final.
- ◆ Finalmente deberá elaborarse un registro por parte del Municipio para generar indicadores de satisfacción.

Cuando el inversionista no anuncia su llegada

Deberá revisarse que exista una alta posibilidad de obtener ganancias en caso de que el trato se concilie, es decir, que se comprometa con una elevada tasa de rendimiento y claridad en cuanto al retiro de su inversión. Todo esto con el fin de conseguir el financiamiento deseado. Los involucrados llegan a darle la bienvenida, se le saluda e indica a quién y dónde dirigirse, al finalizar el encuentro se le despide.

- ◆ Primero se debe ver la agenda de la persona que lo pueda atender, en caso de que no sea así, vincularlo con alguien que pueda apoyar en el tema.
- ◆ En caso de que se logre agendar la reunión, se deberá realizar el protocolo mencionado anteriormente.

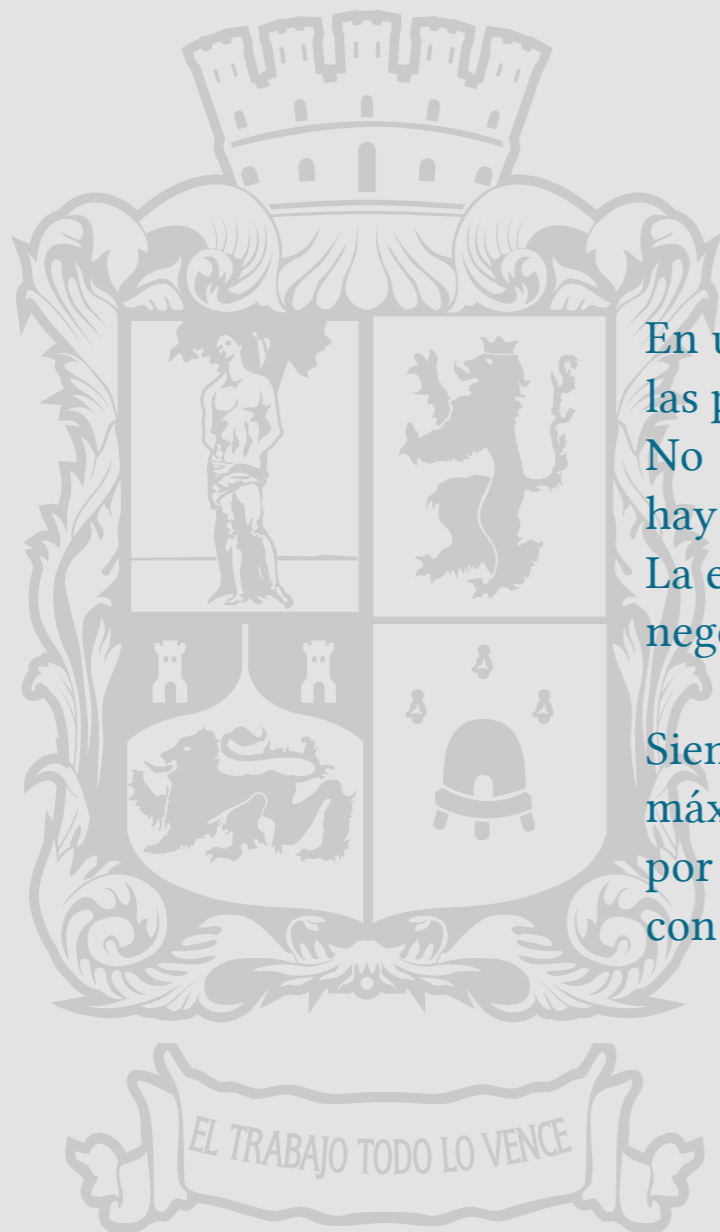
The image features a large, faint watermark of the coat of arms of the Municipality of San Juan de los Rios. It consists of a shield divided into four quadrants: top-left shows a standing female figure; top-right shows a rampant lion; bottom-left shows a lion passant guardant; bottom-right shows a bell. Above the shield is a crown, and below it is a ribbon with the motto "EL TRABAJO TODO LO VENCE".

Conclusión

El trato a inversionistas y líderes de opinión requiere de menos protocolo que a funcionarios y diplomáticos extranjeros, no obstante, es importante tener claro la importancia de hacerlo de manera ordenada y constante.

Un buen trato a inversionistas puede hacer una diferencia enorme a la hora de que tomen su decisión de dónde invertir. Asimismo, un buen trato a líderes de opinión, genera publicidad indirecta y positiva al municipio y las labores de sus funcionarios.

Por otro lado, en la mayoría de las negociaciones, el resultado de la misma tiene mucho que ver con la confianza y las ventajas de invertir en el destino que se le da al posible inversionista.



En una negociación es muy importante que se exprese mediante las palabras todo aquello que nuestros interlocutores quieren oír. No solamente importa lo que se dice sino como se dice ya que hay que hacerlo de forma clara, con buena dicción y pronunciación. La educación y los buenos modales son muy importantes en una negociación o actividad de promoción municipal.

Siendo el Municipio un ente público, se tiene la obligación dar el máximo ejemplo de integridad y seguridad a los inversionistas, por tanto, es esencial que los representantes cumplan cabalmente con las observaciones aquí descritas.