



**B.P. SERVIMED, S.A. de C.V.**

BARRANCA DEL MUERTO 520  
COL. ALPES, MÉXICO, D.F.  
(52)(55)9171-9570  
info@servimed.com.mx



## **La profesionalización en la Organización de Congresos y Convenciones** **Dr. Jorge Bistení Bustani (MPI, IAPCO, AMPROFEC)**

Un poco de historia...

Hasta hace algunos años no existían en México organizadores profesionales de congresos. Habitualmente eran los Directivos de las propias sociedades o agrupaciones quienes auxiliados por personal secretarial, se encargaban de la organización de los eventos.

El crecimiento de los congresos y la mayor complejidad de los mismos, provocó que surgieran en México las primeras empresas organizadoras de congresos y convenciones, las cuales, en muchas ocasiones fueron agencias de viajes que incursionaban en este terreno. Al cabo del tiempo, la necesidad de contar con profesionales en este campo, sobretodo para atraer congresos internacionales a nuestro país, provocó la creación de empresas dedicadas principalmente a la organización de congresos. El terreno era fértil, no existía gran competencia, como tampoco experiencia.

Algunos empezamos entonces a organizar congresos bajo un nuevo esquema, considerando que un congreso es una empresa de corta duración que requiere obtener resultados favorables no solo desde el punto de vista académico y social sino también económico. Nos dimos a la tarea de investigar lo que se estaba haciendo en otros países con mayor experiencia en este campo y adoptamos los métodos aplicables a nuestro medio, mejorando incluso algunos. Percibimos que la mejor manera de atraer congresos importantes a nuestro país era mostrar una estructura sólida y eficiente para organizar los eventos internacionales.

Lamentablemente, durante los últimos años muchas personas sin experiencia, sin infraestructura y sin recursos, han incursionado en este campo al igual que agencias de viajes, agencias de relaciones públicas, personal que ha salido del sector hotelero y otros, provocando la desconfianza de algunas instituciones en los Organizadores de congresos debido no solo a resultados negativos sino incluso a fraudes. Congresos internacionales que pudieron haberse realizado en nuestro país, han preferido ir a otros países al caer en manos inexpertas o fraudulentas.

Estas personas, sin escrúpulos, ofrecen sus servicios utilizando argumentos falsos como el hecho de que no cobran por su trabajo o que obtienen gratuidades de los gobiernos locales o de los hoteles y centros de convenciones. Desgraciadamente en muchas ocasiones los directivos de las asociaciones caen en sus manos y las consecuencias se dejan ver cuando ya no es posible dar marcha atrás. El resultado es desconfianza en esta actividad y desde luego abaratamiento de la misma. Se trata de una competencia desleal en la que una persona o grupo de personas que no ha invertido nada en infraestructura y personal ofrece realizar las mismas actividades que el profesional del ramo por menos de la mitad de precio.

Preocupado por lo anterior y sabedor de que algunos congresos importantes que pudieron haber venido a México optaron por otras sedes, me he dado a la tarea de proponer a las autoridades el establecimiento de un mecanismo de evaluación y certificación de los organizadores de congresos y convenciones y de los prestadores de servicios para los mismos entre los que se incluyan centros de convenciones, hoteles, compañías de montaje, audiovisual, traducción, operadores terrestres y demás. Desde luego se trata de que esto sirva de orientación a aquellas instituciones nacionales o extranjeras que desean realizar un congreso en alguna ciudad de México para que contraten a personas o empresas de capacidad y honestidad reconocidas y avaladas por la autoridad, que en el caso que nos ocupa es la Secretaría de Turismo.

Como hacerlo?

No tenemos mucho que inventar y podemos tomar modelos de otras partes del mundo. Existe una organización denominada IAPCO (Internacional Association of Professional Congress Organizers) que agrupa a personas o empresas dedicadas en forma exclusiva a la organización de congresos y convenciones descartando a aquellas cuya actividad principal es otra y que incursionan en este campo ocasionalmente. IAPCO es una certificación, un símbolo de calidad con requisitos muy estrictos para pertenecer a ella. Pienso que algunos de sus criterios pueden ser adaptados a nuestro país con el único objetivo de incrementar la calidad de los servicios y poder así competir en el mercado internacional.

Seguramente algunos dirán que los que empezamos hace años en esta actividad lo hicimos sin experiencia y sin recursos, lo cual es cierto, sin embargo en aquel entonces no existía nada y la competencia internacional también era menor. Hoy en día ya existen verdaderos profesionales en la materia, existen en nuestro país centros de convenciones y exposiciones que antes no había y que deben permanecer ocupados, existe competencia internacional por atraer eventos. El mundo ha cambiado y nosotros también debemos de cambiar y ser mas eficientes, mas profesionales. Para ello se hace necesario que, al igual que en otras disciplinas, exista la capacitación que trae como consecuencia la evaluación y desde luego la certificación.

La certificación existe en nuestro país en muchas disciplinas. Para ejercer una profesión es necesario un título y una cédula profesional que expide la autoridad educativa autorizando a una persona que ha demostrado tener los conocimientos suficientes para esa actividad. El ejercer una profesión sin esta licencia o el ostentarse como profesionista de determinada disciplina sin serlo, constituye un delito.

En el caso que nos ocupa, no estoy proponiendo desde luego una licencia para organizar congresos. Mi propuesta es que todos los que tenemos que ver con esta industria contemos con una certificación que expida la Secretaría de Turismo en conjunto con las Asociaciones correspondientes como son AMPROFEC, MPI, SITE y otras. Esta certificación simplemente serviría como una orientación para aquellas personas que buscan la ayuda profesional de un organizador de congresos o para saber cuales empresas están capacitadas para brindar servicios de cualquier tipo en este campo. Serviría para conocer los centros de convenciones adecuados para determinado tipo de eventos y en general, sería una guía de valor para nuestros clientes y para nosotros mismos

Como llegar a ello?

Desde luego se requiere la participación de todos. De todos los que estamos interesados en que nuestra actividad se profesionalice. En la medida que logremos esto tendremos mejores oportunidades de atraer eventos internacionales a nuestro país. Los pasos a seguir que propongo son los siguientes:

1. Elaborar un censo de todos los organizadores, recintos, centros de convenciones, etc
2. Incrementar los cursos de educación continua tanto generales como por sectores
3. Crear procedimientos de evaluación que lleven a la certificación de todos los mencionados
4. Hacer conciencia en los usuarios para que utilicen los servicios de aquellos que se encuentren en un directorio de empresas o individuos certificados para realizar estas funciones
5. Crear un mecanismo para denunciar a aquellas empresas o personas que han cometido algún ilícito en este campo
6. Otorgar certificación para determinada actividad y no pretender que alguien puede realizar todas las funciones

Hace poco leí una frase de Mark Twain que considero muy oportuna en este momento

“Si quieres cambiar el futuro debes cambiar lo que estás haciendo en el presente” Esto es totalmente cierto.

Sólo de esa forma podremos dar el salto hacia un futuro mas promisorio en el mercado creciente de congresos y convenciones que ahora atrae la atención de los gobiernos de todo el mundo por ser una importante fuente de divisas para sus países. Los congresos y convenciones son además fuente de turismo de placer repetitivo ya que dan a conocer con mayor profundidad muchos de los destinos a los participantes, quienes los recomiendan a otras personas

Ojalá pronto veamos en nuestro país una nueva cultura en el mundo de los congresos y convenciones con gente mas preparada, mas dedicada al servicio, mas profesional. En la medida que esto se logre mayores serán las oportunidades de negocio para todos. Hay que recordar que muchas cosas bien hechas generan confianza pero ésta se destruye con un solo error, con una sola actitud inconveniente. Cuidemos nuestra industria