



Universidad Autónoma del Estado de México
Facultad de Turismo y Gastronomía



**PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA LA PRESENCIA DE DELEGACIONES MEXICANAS
EN EVENTOS INTERNACIONALES DE LA
ASOCIACIÓN DE SCOUTS DE MÉXICO A.C.**

REPORTE DE APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN TURISMO**

**PRESENTA
BRENDA GRISELDA HERNÁNDEZ MOYSÉN**

**ASESORA
M. en C. y T.E. GLORIA GEORGINA ICAZA CASTRO**

TOLUCA, MÉXICO

SEPTIEMBRE 2016



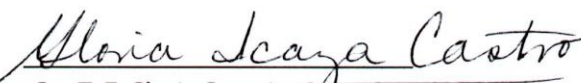
Toluca, México a 26 de agosto de 2016

L. en T. NANCY ORTEGA MARTIÑÓN
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN PROFESIONAL
FACULTAD DE TURISMO Y GASTRONOMÍA, UAEM
P R E S E N T E

Sirva este medio para enviarle un saludo, al tiempo de informarle que, una vez atendidas las observaciones realizadas al documento titulado "PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESENCIA DE DELEGACIONES MEXICANAS EN EVENTOS INTERNACIONALES DE LA ASOCIACIÓN DE SCOUTS DE MÉXICO A.C." en la modalidad de Reporte de aplicación de conocimientos , por la P.LT. Brenda Griselda Hernández Moysén, se ha concluido con el trabajo de evaluación profesional, por lo que no tengo inconveniente alguno en otorgar el **VOTO APROBATORIO** para que pueda concluir con su proceso de evaluación profesional.

Sin otro particular por el momento, se despide de Usted.

ATENTAMENTE


M. en C. y T. E. Gloria Georgina Icaza Castro
Asesor

Facultad de Turismo y Gastronomía
Departamento de Evaluación Profesional



Toluca, México a 17 de Agosto de 2016

L. en T. NANCY ORTEGA MARTIÑÓN
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN PROFESIONAL
FACULTAD DE TURISMO Y GASTRONOMÍA, UAEM
P R E S E N T E

Sirva este medio para enviarle un saludo, al tiempo de informarle que, una vez atendidas las observaciones realizadas al trabajo de investigación titulado "**PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESENCIA DE DELEGACIONES MEXICANAS EN EVENTOS INTERNACIONALES DE LA ASOCIACIÓN DE SCOUTS DE MÉXICO A.C.**" en la modalidad de **REPORTE DE APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS**, por la (el) P.LT. **BRENDA GRISELDA HERNÁNDEZ MOYSÉN**, no tengo inconveniente alguno en otorgar el **VOTO APROBATORIO** para se continúen con los trámites a que haya lugar y se pueda concluir con su proceso de evaluación profesional.

Sin otro particular por el momento, se despide de Usted.

A T E N T A M E N T E

C.P. MARÍA CECILIA LÓPEZ SILVA
Revisor de trabajo de investigación



Toluca, México a 24 de agosto de 2016.

L. en T. NANCY ORTEGA MARTIÑÓN
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN PROFESIONAL
FACULTAD DE TURISMO Y GASTRONOMÍA, UAEM
PRESENTE

Sirva este medio para enviarle un saludo, al tiempo de informarle que, una vez atendidas las observaciones realizadas al trabajo de investigación titulado **"PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESENCIA DE DELEGACIONES MEXICANAS EN EVENTOS INTERNACIONALES DE LA ASOCIACIÓN DE SCOUTS DE MÉXICO A.C."** en la modalidad de **REPORTE DE APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS**, por la (el) P.L.T. / P.L. G. **BRENDA GRISELDA HERNÁNDEZ MOYSÉN**, no tengo inconveniente alguno en otorgar el **VOTO APROBATORIO** para se continúen con los trámites a que haya lugar y se pueda concluir con su proceso de evaluación profesional.

Sin otro particular por el momento, se despide de Usted.

ATENTAMENTE

Mtro. en A. Azucena Gómez Flores
Revisor de trabajo de investigación

**PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESENCIA
DE DELEGACIONES MEXICANAS EN EVENTOS INTERNACIONALES DE LA
ASOCIACIÓN DE SCOUTS DE MÉXICO A.C.**

ÍNDICE

1. RESUMEN	8
2. ANTECEDENTES	9
3. OBJETIVOS Y ÁREA USUARIA	13
OBJETIVO GENERAL	13
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
4. PROBLEMÁTICA IDENTIFICADA EN EL ÁMBITO PROFESIONAL	14
CONFERENCIA SCOUT MUNDIAL	15
FORO SCOUT MUNDIAL DE JÓVENES	15
JAMBOREE SCOUT MUNDIAL	16
MOOT SCOUT MUNDIAL	16
JOTA-JOTI	17
SIMPOSIO SCOUT MUNDIAL INTER RELIGIOSO	17
CONGRESO MUNDIAL SCOUT SOBRE EDUCACIÓN	18
5. FUNDAMENTOS	22
EDUCACIÓN COMUNITARIA	22
EDUCACIÓN NO FORMAL	23
LA EDUCACIÓN NO FORMAL Y LAS ACTIVIDADES AL AIRE LIBRE	26
EL TURISMO ALTERNATIVO	27
TURISMO DE REUNIONES	28
ORGANIZACIÓN DE EVENTOS	31
MANUALES ADMINISTRATIVOS	32
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	32
6. METODOLOGÍA	36
7. PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESENCIA DE DELEGACIONES MEXICANAS EN EVENTOS INTERNACIONALES DE LA ASOCIACIÓN DE SCOUTS DE MÉXICO A.C.	48
8. MECANISMOS DE TRANSFERENCIA	120
9. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	121
10. BIBLIOGRAFÍA	125

11. ANEXOS	129
ANEXO 1	129
ANEXO 2	130

1. RESUMEN

El turismo es un tema amplio que permite realizar investigaciones y proyectos en distintas áreas y enfoques. Sin embargo, hay ramas del turismo que, a pesar de ser analizadas en la actualidad carecen de profundidad en aspectos administrativos. Tal es el caso de los diferentes tipos de campamentos educativos y las asociaciones o empresas que los ejecutan.

El presente reporte hace hincapié en la importancia de las herramientas administrativas en la Asociación de Scouts de México A.C., quien forma parte de la Organización Mundial del Movimiento Scout y goza de privilegios propios de la misma, tales como asistencia a eventos internacionales con el objetivo de intercambiar cultura y conocer scouts de todo el mundo.

Durante la experiencia laboral de la sustentante como Ejecutiva de la Dirección Internacional, enfocada al 23° Jamboree Scout Mundial, Japón 2015; identifica la carencia de herramientas que faciliten la organización de Delegaciones que asistan representando el país, basándose en la premisa de que dichos eventos se organizan cada 4 años y México ha asistido sin falta desde hace varios años.

Como propuesta se elabora un “Manual de Procedimientos para la presencia de Delegaciones Mexicanas en Eventos Internacionales de la Asociación de Scouts de México A.C.” con los procedimientos de mayor importancia identificados en la investigación.

El mencionado destaca la importancia de la planificación temprana para distribuir información, facilitar planes de pago, mejorar la calidad del kit de delegación y trabajar según las necesidades del evento.

Así mismo, se establece la responsabilidad y autoridad dentro de los procedimientos de mayor importancia dentro de la organización de la Delegación y se sugiere prestar atención a la importancia de contar con equipo médico y de imagen.

2. ANTECEDENTES

La actividad turística es un tema amplio que puede abarcarse de distintas maneras de acuerdo al enfoque considerado: la hotelería, agencias de viaje, proyectos de desarrollo turístico, organización de eventos, entre otros. Teniendo todos en común la administración, la cual abarca tanto aspectos financieros como organizacionales; dentro de los últimos se encuentran los manuales de administración, mismos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar las responsabilidades; sin embargo, y a pesar de su importancia, son pocos los casos de aplicación y éxito en el día a día de las compañías.

El presente trabajo propone un manual de procedimientos que oriente las actividades internacionales de la Asociación de Scouts de México, A.C. Para comenzar la investigación se buscaron precedentes en la biblioteca de la Facultad de Turismo y Gastronomía de la Universidad Autónoma del Estado de México, enfocados principalmente en propuestas de manuales de procedimientos, turismo de reuniones y campismo. Dentro de los trabajos se encontró la 'Propuesta de un manual de operación para el departamento de ventas y eventos sociales del hotel Holiday Inn Toluca', reporte de la Lic. Claudia Quiroz presentado en enero de 2005; en él se plantea la importancia de incluir manuales administrativos adecuados a las necesidades de cada departamento, como recurso para la preparación sólida y continua que permita alcanzar las metas del hotel. El trabajo es elaborado de acuerdo a la experiencia adquirida, necesidades detectadas y con apoyo de los trabajadores de la empresa.

Dando seguimiento a la empresa hotelera, se identificó una 'Propuesta de un manual de procedimientos para apoyar y mejorar la capacitación de personal de nuevo ingreso al departamento de compras del hotel Fiesta Inn Toluca Tollocan', reporte elaborado por la Lic. Lizbeth Soto en diciembre de 2012; dicho trabajo se basa en la importancia del departamento de compras como parte de las actividades diarias del establecimiento, siendo la fuente de abastecimiento para elementos de trabajo y pago de servicios. El hincapié radica en contar con

capacitación adecuada y de calidad que permita al personal de nuevo ingreso conocer las actividades del área sin tener que interferir de manera drástica en el día a día de los trabajadores, ya que se considera la enseñanza de los mismos es básica y carece de datos fundamentales para el desarrollo del área comercial.

Otro reporte identificado fue la 'Propuesta de un manual de organización y procedimientos generales para la Secretaría de Turismo del Sindicato de Maestros al Servicio del Estado de México, en Toluca, Estado de México'; investigación de la Lic. María Martínez elaborada en 2004 que plantea la conexión entre la participación de los sindicatos y su apoyo a goce de tiempo libre de sus agremiados. Se enfoca en la oficina del SMSEM encargada de prestar servicios turísticos a los profesores, proponiendo como solución ante las debilidades y oportunidades identificadas tras un análisis DOFA la reorganización de estructura mediante manuales administrativos, cuyo objetivo es optimizar los procedimientos para brindar un mejor servicio.

Dentro de los trabajos enfocados a los manuales de procedimientos, se encontró el 'Manual de organización y procedimientos para mejorar la operatividad del departamento de almacén de la cebichería peruana La Mar Santa Fe', presentado por Lic. Alejandra Sanabria en marzo de 2011. Basándose en el movimiento constante del personal de almacén, se identifica la falta de información en cuanto a las tareas a desempeñar y responsabilidades del puesto. Por ende, propone la elaboración de un manual enfocado en presentar una guía para que el encargado de área realice sus tareas y se mejore el funcionamiento del departamento a través de la optimización de recursos.

Gracias a esta investigación enfocada a manuales de procedimientos se remarcó la importancia de contar con los mismos en una empresa sin importar el giro o departamento, ya que su finalidad es establecer de manera clara y precisa las funciones a desempeñar en cualquier puesto.

Seguido a ello, se hizo búsqueda de temas específicos relacionados a eventos internacionales y campismo, puesto que la Asociación de Scouts de México, A.C.,

basa su método de educación no formal en la vida al aire libre, aprovechamiento y cuidado de recursos naturales e intercambios culturales tanto nacionales como internacionales.

Con ello, se encontraron en primera instancia trabajos que resaltan la importancia de la vida al aire libre para el desarrollo de las personas, empezando por los niños. Como es el caso de 'Contribuciones del juego al aire libre en el desarrollo físico y social de los niños escolares de la ciudad de Atlacomulco, Mex', tesis de la Lic. Araceli Casado Rivera, elaborada en septiembre de 1996. En ella se reafirma la búsqueda de que la niñez tenga un buen desarrollo integral, reconociendo la necesidad de recreación a través de la complementación entre medios electrónicos, juego, deporte y lectura, mismos que contribuyen en aspectos físicos, sociales e intelectuales; como lo son el conocimiento de reglas que rigen la buena marcha en actos humanos y el papel social, el intercambio de experiencias que fortalezcan actitudes ante la convivencia y trabajo colectivo. La investigación marca como atribución del municipio brindar a la población espacios y programas que diversifiquen las actividades de esparcimiento, al tiempo que se evita el abuso de acciones que perjudican la salud, el desarrollo y el bienestar social.

Con base en ello, se identifica una alternativa dentro del ámbito turístico: la vida al aire libre a través de los campamentos. La licenciada Maricruz Moreno realiza una investigación que, si bien está enfocada en la familia, abre la puerta a la educación turística como método que fortalece la personalidad del ser humano. Su trabajo 'La educación psicoturística como factor que contribuye en el desarrollo de la personalidad del individuo y en la integración de la familia, estudio realizado en 6 escuelas de la ciudad de Toluca' (1986), marca el turismo como factor importante a nivel social, proponiendo la educación psicoturística como ayuda positiva en el desarrollo de la personalidad del individuo, estableciéndolo como una acción que fortifica actitudes y facultades a través de la formación turística tomando en cuenta aspectos psicológicos y de personalidad; busca canalizar la energía, fortalecer personalidad y disminuye el riesgo de crisis en la adolescencia dentro de la sociedad.

Las licenciadas Alicia Flores, Marilú Mendoza y Virginia Panchi, identificaron en noviembre de 1984 la 'Importancia social del campamento recreativo como alternativa de tiempo libre', basándose en la necesidad de evasión y escape al ambiente cotidiano; así como la búsqueda y reencuentro con la naturaleza. Su trabajo enfatiza la importancia de la recreación en la vida del adolescente debido a que se vive el deseo de superación, aventura e independencia; identificando el campamento como alternativa turística de bajo costo, con objetivos profundos en el descanso físico y emocional.

Posteriormente, los Licenciados Irais González y Carlos Mejía, realizan en marzo de 2002 un trabajo de investigación denominado 'El campamento infantil educativo, una propuesta turístico recreativa'; en él se aclara la importancia de los espacios abiertos para la recreación de toda persona y, tras relacionar el área verde de la ciudad de Toluca con la cantidad de habitantes, se identifica el déficit de la arquitectura marcando obstáculos para el desarrollo de la población infantil. Así, se propone un campamento como espacio turístico recreativo basado en las necesidades de conservación de medio ambiente, fortalecimiento de valores y utilización adecuada de tiempo libre en los niños de Toluca.

En ese mismo año, la Lic. Leny Gómez realiza un trabajo denominado 'Tipo normal de las micro y pequeñas empresas de campamentos en el Estado de México', el cual identifica la oferta de campamentos como una opción diferente de entretenimiento que ofrece beneficios físicos y emocionales, así como encuentro con la naturaleza y convivencia social. A raíz de ello, comienza el auge de la actividad por la inversión privada, sin embargo, se detecta la falta de regularización y catálogos para conocer la existencia de empresas con este giro. La investigación se enfoca en establecer la categorización general de la oferta en el Estado basándose en las empresas que ofrecen espacios naturales con instalaciones propias.

3. OBJETIVOS Y ÁREA USUARIA

Objetivo General

- ↳ Elaborar un manual de procedimientos para la presencia de Delegaciones Mexicanas en eventos internacionales de la Asociación de Scouts de México A.C. que describa las actividades a seguir precisando las responsabilidades y participación de los involucrados, así como los requerimientos administrativos y operativos para la asistencia a dichos eventos

Objetivos Específicos

- ↳ Analizar la estructura y plan de trabajo de la ASMAC para la presencia de Delegaciones Mexicanas a nivel internacional
- ↳ Determinar el ámbito de autoridad y responsabilidad del equipo administrativo y operativo; encargado de facilitar la presencia de Delegaciones Mexicanas en eventos internacionales antes, durante y después de estos
- ↳ Definir las actividades de cada miembro involucrado en el equipo administrativo y operativo que facilita la presencia de Delegaciones Mexicanas en eventos internacionales
- ↳ Identificar las áreas de oportunidad que mejoren tanto el desempeño administrativo, logístico y operativo; como la experiencia de los representantes de las Delegaciones Mexicanas en eventos internacionales

4. PROBLEMÁTICA IDENTIFICADA EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Hoy en día, el movimiento scout cuenta con más de 40 millones de miembros activos en todo el mundo, quienes forman parte de la Organización Mundial del Movimiento Scout, mejor conocida como WOSM, por sus siglas en inglés (WOSM, 2015). Su papel es apoyar y desarrollar el escultismo en los países que la conforman, para ello se apoya en las Organizaciones Scouts Nacionales (OSN), quienes están en contacto directo con la WOSM para facilitar la comunicación e intercambio entre los scouts del mundo.

Para fines prácticos, la WOSM se divide en seis regiones: África, Árabe, Asia-Pacífico, Eurasia, Europa e Interamérica. Su función es apoyar a las Organizaciones Scout Nacionales que la conforman (WOSM, 2015). México forma parte de la región scout Interamericana, misma que está integrada por 34 países a lo largo del continente Americano. La oficina sede se encuentra en Panamá.

La historia del escultismo en México comienza en el puerto de Veracruz, sin embargo, es hasta 1933 que nace oficialmente la Asociación de Scouts de México A.C. –en adelante ASMAC- (antes conocida como Federación Nacional de Scouts de México hasta su protocolización ante un notario en 1943). Desde entonces se vive el movimiento scout en el país (Asociación de Scouts de México A.C., 2010).

De acuerdo a la página oficial de la ASMAC (2015), sus funciones principales son: poner a disposición de los miembros los servicios necesarios para practicar el escultismo, vigilar la correcta aplicación del programa educativo, fomentar la hermandad scout; llevar a cabo acciones para el cumplimiento de la misión del movimiento. Cuenta con 41,903 miembros activos que realizan sus actividades a lo largo del país en cada una de las 55 provincias (conjunto de grupos situados en un área geográfica determinada) existentes.

Esta asociación transmite a nivel nacional un movimiento de educación no formal que procura el desarrollo integral y la educación permanente de los jóvenes. Su método educativo está integrado por los principios establecidos en la promesa y

ley scout, práctica de servicio y desarrollo en comunidades, sistema de equipos; aprendizaje a través de la acción y vida al aire libre.

Para poder lograr sus objetivos realizan una gran variedad de actividades locales, nacionales e internacionales, tales como reuniones semanales, excursiones y campamentos.

Al tratarse de un movimiento internacional, busca promover encuentros culturales y geográficos que permitan conocer y desarrollar a partir del intercambio con otros scouts en cualquier lugar del mundo. Para ello, la WOSM ha establecido los siguientes eventos:

Conferencia Scout Mundial

Es el órgano rector de la WOSM. Es aquí en donde las organizaciones miembro consideran la política y estándares del Movimiento Scout, formulan la política general de la Organización Mundial y toman medidas sobre las acciones necesarias para promover el propósito del Movimiento. Cada Organización Scout Nacional puede enviar máximo seis delegados y un número de observadores para que participen en el evento. No hay restricciones de edad para los delegados ni para los observadores. La Conferencia Scout Mundial se lleva a cabo cada tres años, al mismo tiempo que el Foro Scout Mundial de Jóvenes. La primera Conferencia se llevó a cabo en 1920 en Inglaterra; Brasil fue el anfitrión de la Conferencia Scout Mundial en 2011, Eslovenia en 2014 y la próxima será en Azerbaiyán, Asia durante el año 2017.

Foro Scout Mundial de Jóvenes

Ofrece una oportunidad para que los miembros jóvenes del Movimiento Scout discutan y expresen su visión sobre diferentes asuntos. Mediante la preparación de las contribuciones y la expresión de sus recomendaciones a la Conferencia Scout Mundial y al Comité Scout Mundial, los participantes desarrollan las habilidades necesarias para participar en procesos de toma de decisión. Es

considerado como una medida provisional para mejorar la participación de los jóvenes en la toma de decisión a nivel mundial.

Cada Organización Scout Nacional puede enviar hasta dos delegados y tres observadores. Los delegados deben tener entre 18 y 26 años a la fecha del evento. Se lleva a cabo cada tres años, al mismo tiempo que la Conferencia Scout Mundial. El primer Foro se llevó a cabo en 1971 en Japón.

Jamboree Scout Mundial

El evento periódico más grande organizado por el Movimiento Scout; reúne aproximadamente 40.000 personas de todo el mundo. Es sobre todo un evento educacional que promueve la paz y el entendimiento. Incluye una gran variedad de actividades y otorga gran importancia a la vida del día a día y a la interacción que se lleva a cabo en el campamento. Los participantes deben tener entre 14 y 17 años al momento del evento. Para aquellos con 18 años o más, se abre espacio como parte del Equipo Internacional de Servicio (EIS, personal voluntario).

Se celebra cada cuatro años en diferentes países. El primer Jamboree Scout Mundial se llevó a cabo en Inglaterra en 1920. Japón fue el anfitrión del 23er Jamboree Scout Mundial en 2015 cuyo tema fue “WA: Espíritu de Unidad”. El próximo Jamboree Scout Mundial se llevará a cabo en EUA en 2019 con el tema “Unlock a new world” (aún sin traducción oficial al español).

Moot Scout Mundial

Es un evento para las ramas mayores (tradicionalmente denominadas Rovers) y otros miembros jóvenes; reúne hasta 5.000 personas. Brinda una oportunidad para que los jóvenes adultos en el Movimiento Scout se reúnan con el objetivo de mejorar su comprensión internacional como ciudadanos del mundo. Los participantes deben tener entre 18 y 25 años al momento del evento. Si se tienen 26 años o más se puede formar parte del Equipo de Servicio Internacional (ESI, personal voluntario).

Se lleva a cabo cada cuatro años en un país diferente, pero esto ha variado un poco desde el primer Moot Scout Mundial que se llevó a cabo en Suiza en 1931. Canadá organizó el Moot en 2013, y el próximo tendrá lugar en Islandia en 2017

JOTA-JOTI

Jamboree – en – el- Aire (JOTA) y Jamboree-en –Internet (JOTI) son eventos que permiten a los Scouts de todas partes del mundo encontrarse, aunque no estén en el mismo sitio geográfico. Para JOTA los participantes utilizan la Radio Amateur y para JOTI utilizan el Internet. Pueden participar scouts de cualquier edad, las estaciones de radio que se utilizan en JOTA son operadas por radio operadores amateur certificados.

Es un evento anual que tiene lugar el tercer fin de semana de octubre desde la media noche del viernes hasta la media noche del domingo (48 horas). En razón a que comienza a la media noche hora local, efectivamente tiene una duración superior a las 48 horas contando desde el primer momento en que la primera zona horaria inicia hasta que la última termina. El primer JOTA tuvo lugar en 1958 y el primer JOTI en 1997.

Simposio Scout Mundial Inter Religioso

Es una reunión de representantes de las Organizaciones Scout Nacionales y las redes religiosas, algunas de las cuales tienen el estatus de Órgano Consultivo de la WOSM. El SMIR ayuda a fortalecer el valor del Movimiento Scout como una institución que promueve el diálogo interreligioso, la tolerancia, la solidaridad y el entendimiento de asuntos interreligiosos en todo el Movimiento Scout.

Se lleva a cabo cada tres años en un país diferente y es coordinado por el Foro Scout Mundial Interreligioso (una red de organizaciones religiosas en el Movimiento Scout). El primero tuvo lugar en España en 2003, seguido por Taiwan, Uganda y Corea. Sin embargo, durante el 2015 se suspendió hasta nuevo aviso.

Cabe señalar que cada miembro de la WOSM es libre de profesar la religión de su preferencia.

Congreso Mundial Scout sobre Educación

Es un nuevo evento que reúne personas de más de 200 países y territorios para que compartan, discutan y debatan sus experiencias y competencias en Programa de Jóvenes y en Recursos Adultos. Asisten los Comisionados de Recursos Adultos, los Comisionados de Programa de Jóvenes, Comisionados Internacionales, los Directores Ejecutivos y otros decisores clave en las OSN. Este evento también solicita aportes de expertos en la teoría de la educación y de representantes de otras organizaciones de jóvenes que ofrecen programas educativos.

El Primer Congreso Mundial Scout sobre Educación se llevó a cabo en Hong Kong durante 2013.

Con fines de practicidad se realiza el concentrado de eventos de talla internacional considerados dentro de la Organización Mundial del Movimiento Scout:

EVENTO	OBJETIVO	TEMPORALIDAD	PARTICIPANTES	TIPO DE REGISTRO
Conferencia Scout Mundial	Órgano rector de la Organización Mundial del Movimiento Scout Se consideran la política y estándares del Movimiento Scout	3 años	6 delegados A partir de 18 años	Por selección interna
Foro Scout Mundial de Jóvenes	Los miembros jóvenes del Movimiento Scout discuten y expresan su visión sobre diferentes asuntos	3 años	2 delegados, 3 observadores Entre 18 y 26 años	Por selección interna
Jamboree Scout Mundial	Un evento educacional que promueve la paz y el entendimiento	4 años	40,000 scouts aprox Participantes entre 14 y 17 años; mayores de 18 años como Equipo Internacional de Servicio	Convocatoria abierta a la membresía

Moot Scout Mundial	Busca mejorar su comprensión internacional como ciudadanos del mundo	4 años	5,000 scouts aproximadamente Participantes entre 18 y 25 años; mayores de 26 años como Equipo de Servicio Internacional	Convocatoria abierta a la membresía
JOTA – JOTI	Permite a los Scouts de todas partes del mundo encontrarse, aunque no estén en el mismo sitio geográfico a través de Radio Amateur e Internet	1 año	No hay límite de edad El evento se lleva a cabo en la provincia del participante	Convocatoria abierta a la membresía
Simposio Scout Mundial Inter Religioso	Consultivo de la WOSM Promueve el diálogo interreligioso, la tolerancia, la solidaridad y el entendimiento de asuntos interreligiosos	3 años	Representantes de las Organizaciones Scout Nacionales y las redes religiosas.	Por selección interna
Congreso Mundial Scout sobre Educación	Compartir, discutir y debatir experiencias y competencias en Programa de Jóvenes y en Recursos Adultos	3 años	Encargados de programa para jóvenes y adultos	Por selección interna

Tabla 1 Concentrado de eventos de índole internacional de la Organización Mundial del Movimiento Scout.

Adaptación de la sustentante basada en Asociación de Scouts de México A.C. (2010, p. 17-19)

Con base a la información presentada en la tabla anterior se destacan los eventos con sede internacional, cuya participación se encuentra abierta a la membresía scout según su edad para registro, correspondiendo al mismo tiempo a los eventos con mayor asistencia dentro del movimiento: Jamboree Scout Mundial y Moot Scout Mundial.

Existen réplicas a nivel regional y nacional de estos eventos para ofrecer la oportunidad de asistir a aquellos que por edad, recursos o diferentes razones no pueden asistir a un evento mundial. En México existen al menos 15 eventos que se realizan de manera oficial por parte de la ASMAC, sin embargo, cada provincia

y cada grupo tienen un calendario con diversas actividades *fuera de local* a lo largo del año.

Para asistir a las actividades locales es necesario crear equipos (también conocidos como seisenas o patrullas) de acuerdo a las reglas establecidas en el evento a asistir, sin embargo, cuando se trata de un evento internacional se forman contingentes y delegaciones que representarán a la asociación durante el mismo.

De acuerdo a los Ordenamientos del Escultismo Mundial, con última actualización en 2010, la Dirección Internacional (antes conocida como Comisión Internacional) se encarga de fomentar la participación de la membresía en los eventos de índole mundial, promoviendo el entendimiento de otras culturas, la paz y la tolerancia a través de la aplicación de los principios y deberes scouts.

La presencia de una asociación se hace mediante la organización de los interesados en las llamadas Delegaciones o Contingentes, las cuales se conforman por los participantes (scouts que se encuentran en edad correspondiente al programa del evento), equipo internacional de servicio (adultos que apoyan antes, durante y después del evento para aplicar el programa) y equipo de delegación (apoyo logístico y operativo antes durante y después del evento) (ASMAC, 2014).

Para poder coordinar a todos los asistentes, sin importar la categoría en que se registren, se hace convocatoria del llamado Jefe de Delegación, quien es responsable de liderar la delegación procurando la buena imagen e institucionalidad de la asociación, apoyar en la promoción, coordinar la participación de los miembros y el equipo de delegación; informar oportunamente lo pertinente respecto a su asistencia, mantener comunicación permanente con el Director Internacional; presentar información periódica a su jefe inmediato; alinearse a las políticas nacionales e internacionales, presentar un informe de participación, entre otras funciones según el evento en cuestión.

De acuerdo a la experiencia laboral obtenida en la Asociación de Scouts de México A.C. y a los conocimientos adquiridos como estudiante de la Licenciatura en Turismo, se ha detectado a través de la observación y práctica diaria que a pesar de la experiencia en el envío de una delegación a otros países, las instrucciones otorgadas al Jefe Delegacional en sus funciones, el apoyo constante de la Dirección Internacional y la designación de un ejecutivo especial dedicado en su totalidad a la administración y operación de la Delegación Mexicana; hace falta de un documento que guíe y establezca bases genéricas dentro de la organización, dado que se duplican actividades entre los organizadores, existen errores de comunicación tanto interna como externa, falta claridad en los procesos administrativos y operativos; no se cuenta con un organigrama inicial ni las características a cubrir dentro de los eventos, se carece de manejo óptimo del tiempo, no existe un archivo histórico de las delegaciones previas; se presentan contratiempos derivados de una mala organización inicial, entre otros.

Es así que surgen las cuestiones sobre la necesidad de un manual de procedimientos para mejorar el desempeño antes, durante y después de las delegaciones, así como unificar procedimientos que ayuden a aumentar el nivel de experiencia para los participantes.

En este sentido, surgen entre otras las siguientes preguntas de investigación:

¿Un manual de procedimientos para la presencia de Delegaciones Mexicanas en eventos internacionales de la Asociación de Scouts de México, A.C. servirá para ayudar a la planeación de la misma?

¿Un manual de procedimientos permitirá ofrecer un mejor servicio a la membresía de la asociación?

¿La alineación interna y externa de la delegación podrá prevenir contratiempos?

Con la mejora de la organización ¿podrá aumentar la posibilidad de la gente de vivir una experiencia internacional dentro del escultismo?

5. FUNDAMENTOS

Durante la década de los años cincuenta las teorías de desarrollo comienzan a tener auge, encontrando posteriormente relación directa con la educación, siendo ésta la encomendada de proveer a los jóvenes las experiencias requeridas para la participación productiva y movilizar hacia la toma de conciencia; convirtiéndose en un factor importante de la producción: el recurso humano. Sin embargo, las inconsistencias del potencial educativo para lograr el desarrollo socioeconómico se hacen evidentes cuando el modelo se enfrenta a resultados mediocres: la diferencia entre ricos y pobres se hace cada vez más notoria.

A principios de los años sesenta se produce a nivel mundial, cambios acelerados que influyen de manera directa en el concepto de educación, haciendo que “la cuestión política más importante [...] era la distribución de la información y los medios para difundirla” (Fregoso, 2000: p.11). De acuerdo a Pieck en el libro *Función social: significado de la educación comunitaria* (1996), es gracias a ello que nacen alternativas para mejorar y capacitar el potencial de las personas: educación para adultos, educación permanente, educación extraescolar, etc., que más tarde se resume en educación no formal; la cual se refiere a las actividades de educación comunitaria impartida por instituciones y organizaciones que atienden las necesidades de aprendizaje de un sector específico.

Educación comunitaria

A partir de 1970 existe mayor impulso a los programas de educación para adultos en México, cubriendo actividades de salud, educativas, rurales y enfocadas en las habilidades domésticas y autoempleo. Estas actividades son llamadas educación comunitaria, puesto que favorecen el mejoramiento de los niveles de vida a través de la capacitación. Enrique Pieck (1996; p. 20) menciona que “es importante diferenciar los cursos comunitarios desarrollados por instituciones oficiales de la educación desarrollada por la comunidad, en la cual la sociedad emprende y organiza su propia educación en todos los niveles”.

La escuela formal carece de herramientas, contenidos y cobertura que impulsen el cumplimiento de los objetivos educativos en su totalidad, siendo así que la educación no formal se presenta como alternativa a las debilidades del sistema actual y compensando el modelo de desarrollo implantado por el sector agrícola; cubriendo las necesidades de desarrollo social.

Educación no formal

A finales de los 90's los países en desarrollo dedicaron particular atención a promover programas de educación no formal para los adultos, basados en el supuesto de que cuentan con el potencial para compensar y rectificar debilidades del sistema educativo formal, convirtiéndose en un "componente importante del esfuerzo educativo en muchos países en vías de desarrollo (y con el aumento de desempleo y la capacitación de los trabajadores, también en los países altamente industrializados)" (Torres, 1996: p. 9).

Una actividad tan extensa resulta de suma importancia cuando el interés que la motiva apunta a las funciones sociales que se puede cumplir con este tipo de educación. Los programas oficiales no manifiestan una intención educativa específica que pretenda desarrollar la conciencia social y política, una visión comunitaria de la realidad y el cambio social (Pieck,1996). La autora Emma Fregoso (2000) hace hincapié en que los organismos nacionales e internacionales llevan a cabo innumerables esfuerzos mejorar la calidad de vida, en especial los más necesitados a través de estos programas educativos. Sin embargo, continúa la cuestión sobre la fiabilidad de los métodos educativos, los contenidos y resultados de los programas aplicados.

Para fines prácticos y buscando que la diferencia entre los tipos de educación nombrados anteriormente sea clara, se elabora la siguiente tabla basando la información en los datos obtenidos del libro Educación no formal, educación para el cambio (Fregoso, 2000):

TIPO / ÁREA	FORMAL	NO FORMAL	INFORMAL
Espacio físico	Instituciones educativas oficiales	Instituciones culturales, recreativas y de salud	Ambiente que rodea al individuo
Estructura de contenido	Planes y programas de estudio en materias específicas y generales (matemáticas, historia, geografía, etc.)	Programación especializada en el área, sin ser necesariamente oficial	---
Acreditación	Por medio de constancias, certificados, títulos, diplomas reconocidos oficialmente	Certificados no obligatorios sin reconocimiento oficial	---
Niveles educativos	Básico, Medio Superior y Superior	No se gradúa por niveles a menos que el tema lo requiera	---
Personas que la imparten	Personas certificadas con conocimientos referentes a la materia	Diferentes niveles de educación	Sociedad
Duración	Similar en todos los países	Corta duración	Tiempo de vida de la persona
Otros	*Formación uniforme y estándar *No cubre necesidades específicas de los estudiantes	*Multidisciplinaria *Suple deficiencias de la educación formal *Variedad de medios para su enseñanza	*No es sistémica *Carece de organización pues no es impartida por instituciones *Se adquiere en el día a día
Ejemplos	Escuela primaria	Danza polinesia	Aprender a caminar

Tabla 2 Diferencia entre la educación formal, no formal e informal, Adaptación de la sustentante basada en Emma Fregoso (2000, p. 17-19)

Siendo así que la autora las define como (p.20-21):

Educación Formal

Aquella que es planificada y estructurada institucionalmente con planes y programas de estudio dirigidos a promover conocimientos, habilidades y aptitudes por niveles educativos [...] y a reconocerlos mediante el otorgamiento de créditos, certificados, diplomas, títulos o grados académicos, válidos especialmente para el desempeño laboral.

Educación No Formal

Programas educativos estructurados institucionalmente, cuyos propósitos son los de promover en la población conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que posibiliten el desarrollo personal o comunitario, sin que los

programas tengan como finalidad primordial obtener reconocimientos oficiales por nivel.

Por otro lado, en la década de los noventas, durante la Conferencia Mundial sobre Educación para Todos, en la cual participaron la UNICEF, PNUD, UNESCO y el Banco Mundial; se sintetizan los significados dando paso al concepto:

Todo proceso de aprendizaje que se acometa a lo largo de la vida para el acceso efectivo a conocimientos y destrezas, básicos y avanzados, esté o no institucionalizado y se obtengan o no constancias, certificados, títulos o diplomas al final del mismo. También pretende impulsar en cada ser humano una actitud más consciente que le permita manejar positivamente sus emociones y asumir eficazmente sus responsabilidades concretas en la vida cotidiana, de acuerdo con roles y tareas vitales (Fregoso, 2000: p.47).

Considerando el énfasis en la educación para adultos, la autora Fregoso (2000) marca la importancia de que todos los involucrados en el nivel superior tengan educación no formal dentro de su desarrollo de competencias para contar con mejores herramientas y habilidades al desenvolverse en la vida profesional.

Para ello, el libro citado habla sobre la Animación Sociocultural, la cual contempla el desarrollo de programas con poblaciones de adolescentes y adultos involucrándolos en un proceso reeducativo que permita identificar problemas, construir conocimientos y tomar decisiones a la solución de los mismos en un ambiente de respeto que al mismo tiempo impulse sus potencialidades, utilizando como herramientas las técnicas de grupo.

Así mismo, menciona que al nacer la expresión 'no formal', ésta se usa para calificar las acciones educativas intencionales que tienen lugar fuera de la escuela y se caracteriza por contemplar las necesidades e intereses de los individuos utilizando varios métodos, materiales y técnicas; así mismo, cuenta con programas educativos estructurados institucionalmente, cuyo propósito es promover conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que posibiliten el desarrollo

personal o comunitario sin que los programas tengan como finalidad primordial obtener reconocimientos oficiales por nivel.

La educación no formal y las actividades al aire libre

El proceso de educación no formal permanente fortalece los conocimientos al tiempo que desarrolla habilidades y destrezas que mejoran la comunicación, gestión de asuntos personales y sociales, destreza en el uso de herramientas; capacidad de autoaprendizaje, trabajo en equipo, entre otras. Emma Fregoso (2000) relaciona la educación no formal con el aprendizaje por shock, el cual es presentado en situaciones de crisis que requieren respuesta inmediata y, por lo tanto, facilita la previsión futura del tema en particular o se registra como un momento inolvidable por el impacto que ha tenido.

Dentro de la amplia gama de posibilidades que ofrece la educación no formal, las actividades al aire libre representan una de las acciones más completas, ya que cumple con los conocimientos y habilidades previamente mencionados y se apoya de manera esencial en el aprendizaje por shock. Autores como Alexander Gabrielsen y Charles Holtzer (1971) afirman que toda enseñanza tuvo su iniciación al aire libre a medida que el hombre luchó con el medio circundante en su esfuerzo por sobrevivir. Sin embargo, tras varios retos superados y con la llegada de la urbanización, la gente se alejó de la naturaleza buscando oportunidad ocasional de convivir en ella.

Es así como nacen los movimientos organizados de campamentos en los países ofreciendo desarrollo de habilidades y principios a través de actividades que aumentan la memoria, aceleran el aprendizaje y activan físicamente.

El desarrollo de juegos y dinámicas en espacios abiertos, con participación individual y en grupo, permiten observar la magnitud pedagógica e impacto formativo de la persona; así mismo, desarrolla la capacidad de elegir y responder a las necesidades en función a situaciones y condiciones particulares.

De acuerdo a Xavier Puertas y Sílvia Font (2007), los juegos obedecen a la necesidad de movimiento, el deseo de experimentar la fuerza, la potencia y medirse con los obstáculos y leyes propias de la naturaleza. Al ser un detonante de experiencias y respuestas, es importante que un responsable este frente al grupo de personas que desarrollan la actividad; ya sea bajo el nombre de animador, profesor, guía; orientador, jefe, entre otros.

Alexander Gabrielsen y Charles Holtzer (1971) hacen hincapié en la diferencia entre la educación al aire libre y la recreación al aire libre; siendo la primera una herramienta que refuerza la enseñanza dentro del aula de clases a través del uso de todos los recursos estimulantes del medio ambiente; mientras la segunda compromete la participación voluntaria en actividades con la naturaleza.

El turismo alternativo

Con el incremento de interés por realizar actividades fuera de la ciudad, al aire libre y principalmente en un entorno natural, nace en el turismo una modalidad conocida como Turismo Alternativo, caracterizada por los servicios diferenciados, que representan un atractivo extra a la oferta ya existente en los espacios turísticos.

Francisco Zamorano (2012) menciona que la atención personal y la posibilidad de un viaje a la medida son factores importantes en la elección de destino ya que siempre se está en la búsqueda de vivencias y experiencias únicas; para ello decide hablar de cuatro especialidades: ecoturismo, turismo de aventura, turismo rural y turismo cultural.

En el caso del ecoturismo, Sergio Molina (2004) se refiere a las actividades que se desarrollan en los ecosistemas y que está orientado a favorecer el conocimiento y aprendizaje de manifestaciones naturales mediante interacción de bajo impacto. Por otro lado, la autora Martha Honey, citada por Jim Butcher en 'Ecotourism, NGO's and development' (2007); menciona que el ecoturismo involucra la búsqueda de los más prístinos, desconocidos e impenetrados lugares en la tierra.

El turismo de aventura es una de las actividades que genera mayor expectativa ya que conlleva actividades deportivas en contacto directo con la naturaleza, tales como escalada, campismo, rafting, ciclismo de montaña, entre otros. Francisco Zamorano (2012) resalta la importancia de contar con el profesionalismo y capacitación adecuada al impartir y difundir esta modalidad, ya que las actividades en sí mismas representan un reto que requiere de la experiencia necesaria para practicarlas y, más aún, enseñarlas.

La Real Academia Española (2015) establece que la palabra rural hace referencia a todo lo relacionado al campo y sus labores, es por ello que el Turismo Rural hace énfasis en este tipo de actividades desarrolladas en fincas, explotaciones agrarias y cualquier otra relacionada al campo. El autor citado dentro de esta modalidad, afirma que las actividades turísticas marcan beneficio inmediato dentro del desarrollo regional y comunitario de las zonas visitadas, haciendo importante el contacto entre la gente local y los turistas en una convivencia sana y de crecimiento mutuo.

Por otro lado, el turismo cultural tiene como fin el conocimiento de los monumentos y sitios históricos-artísticos. De acuerdo a Norma Fuller (2014), quienes lo practican se informan previamente sobre el destino para enriquecer la experiencia durante el viaje. Interactúan con la sociedad, disfrutan la comida y son partícipes en fiestas y tradiciones locales.

Turismo de reuniones

Congresos, convenciones, seminarios; conferencias, ferias, exposiciones; son sólo algunos de los nombres relacionados a este tipo de turismo, el cual Eduardo Yarto (2012) define como:

Conjunto de corrientes turísticas cuyo motivo de viaje está vinculado con la realización de actividades laborales y profesionales. Este mercado en su variante grupal incluyó numerosos segmentos y productos relacionados con la organización de reuniones con diferentes propósitos y magnitudes.

Al contar con varias modalidades se divide en cuatro grandes áreas dando como resultado el término MICE (Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions; Convenciones, incentivos, congresos y exposiciones respectivamente).

Dentro de los congresos se incluyen seminarios, mesas redondas, cursos, exposiciones y talleres caracterizados por estar dirigidas a un gremio educativo y científico en particular.

El autor establece que las convenciones están organizadas por una empresa o corporación en particular, por lo que presentan un espacio para la exposición de asuntos comerciales y la difusión de conocimientos particulares, por lo que la convocatoria es cerrada.

Las exposiciones son un espacio abierto a expositores y visitantes de algún producto o servicio, haciendo referencia a un mercado con oferta y demanda de diversos temas; es decir, se puede dar tanto una exposición de servicios gastronómicos -restaurantes, fondas, puestos de alimentos- como una exposición de automóviles. Es importante aclarar que también se consideran las exhibiciones, por lo que no necesariamente debe existir un fin lúdico en estos eventos.

Durante la realización de un viaje de incentivo este puede ser confundido con un viaje de placer, sin embargo, la principal diferencia que menciona el autor es la motivación de los trabajadores a través de un viaje con características que difícilmente podrían adquirir con recursos propios. Se trata de una estrategia gerencial utilizada para motivar al personal, recompensar el trabajo y fomentar mayores resultados.

En cuanto su organización, Juan Manuel Buendía (2013) divide en asociaciones (médicas, científicas, comerciales, de servicio, etc) y empresas (alta gerencia, ventas, producción, etc.) la realización de las reuniones. Todas manifestándose a nivel internacional, nacional, regional, estatal y local.

Al tratarse de eventos de gran magnitud, el proceso administrativo es básico para garantizar una exitosa reunión, siempre requiriendo adaptación especial de acuerdo a los objetivos.

El autor menciona que en particular, las reuniones de asociaciones son de asistencia voluntaria, permitiendo que el número de personas interesadas sea mayor que en las empresariales. Así mismo, son financiadas a través de cuotas de registro, subsidios, patrocinios y préstamos; y requiere de un programa con objetivos, promoción, costos, entre otros; siendo el presupuesto uno de los temas más delicados en la etapa de planeación. Para la optimización del proceso, el autor presenta una división de dos etapas en el proceso administrativo, misma que se refleja en el siguiente cuadro:

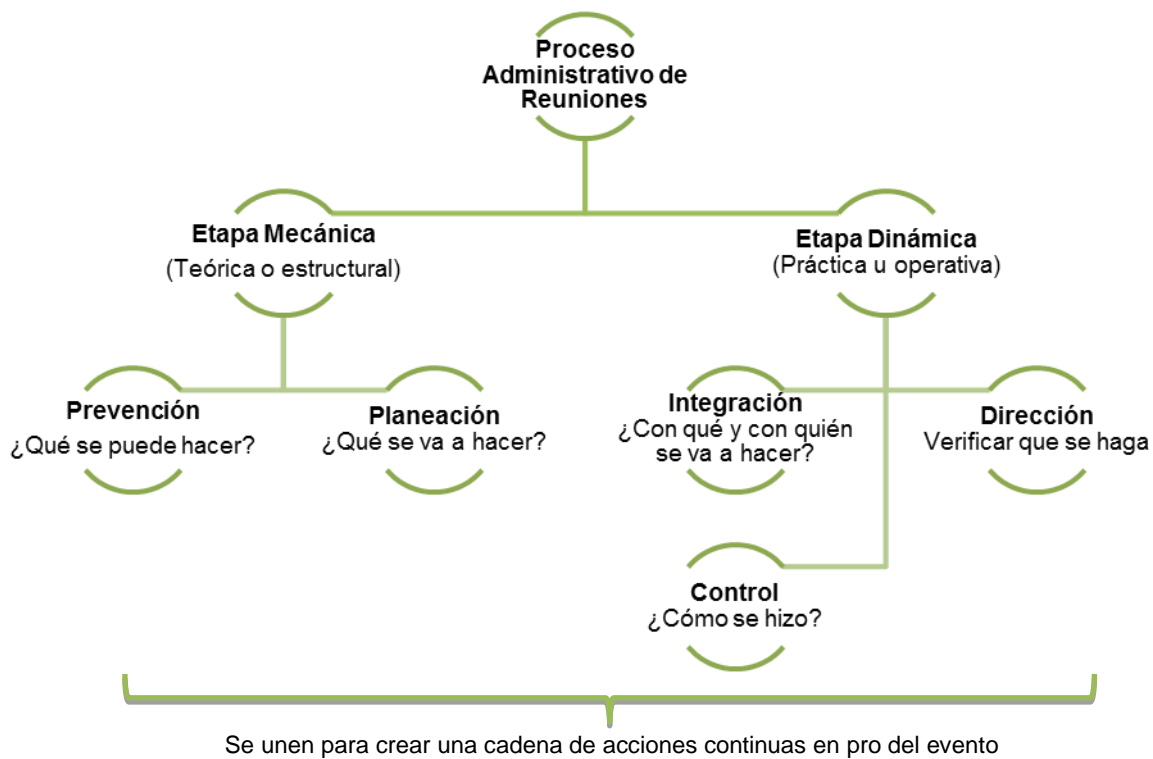


Figura 1 Cadena del proceso administrativo de reuniones, adaptación de la sustentante basada en Jaime Buendía (2013, p. 18)

Organización de eventos

El éxito de cualquier evento comienza con una buena planeación, es por ello que varios autores, empresas y organizaciones han realizado una serie de pasos a seguir para la administración de estos proyectos.

Tony Carey menciona en su libro *Manual para planear convenciones y conferencias* que “la organización de eventos es, sobre todo, sentido común, planeación, cuidado de los detalles, trabajo en equipo y, en ocasiones, manejo de crisis” (2001: p. 8). Remarcando así la importancia de establecer un sistema que permita cubrir tantos puntos relacionados al evento como sean posibles.

Como el autor menciona, “la perfección administrativa es vital pero nunca suficiente” (Carey, 2001: p. 12), haciendo énfasis en la pre planeación, planeación y el manejo de riesgos, los cuales consisten en considerar principalmente: las necesidades, medios de comunicación, ruta crítica y perfiles (pre planeación); proveedores, finanzas, ensayos, asistentes y mercadotecnia (planeación); posibles riesgos, probabilidades, daño potencial, soluciones (riesgos).

Otros autores, conscientes de que todo evento requiere diferentes procesos, hacen sus sugerencias a través de listas de seguimiento generales, como la presentada por Jack Fleitman en *¿Cómo organizar eventos y exposiciones?* (2008). Entre las sugerencias se encuentra: reclutar al comité organizador, definir políticas y reglamentos, contratar empresas y personal experto; firma de contratos, presupuestos, métodos de evaluación, patrocinadores; registros, seguridad, programas.

El autor hace referencia a listas secundarias de acuerdo al tipo de organización que se requiera, mencionando entre ellas a las agencias de viaje, encargadas de coordinar los vuelos, hospedajes y tours como actividades extra al objetivo del evento en cuestión. En este caso, sugiere someter a concurso a varias agencias y seleccionar la que ofrezca mejores condiciones para los organizadores y participantes. Algunos puntos a considerar son tarifas grupales, vuelos charter,

paquetes; actividades turísticas, transporte interno, guías turísticos, trámites y seguros.

Claramente, las sugerencias tienen coincidencias en los procesos básicos de planeación, sin embargo, añaden diferentes conceptos de acuerdo al tipo de empresas, eventos y objetivos. Con la finalidad de integrar los pasos según los requerimientos de cada proyecto, el Project Management Institute ha creado un guía general y completa para la aplicación de conocimientos, herramientas, habilidades y técnicas que logren cubrir las expectativas. Los procesos son: integración, alcance, tiempo; costo, calidad, recursos humanos; comunicaciones, riesgo, adquisiciones e interesados.

Manuales administrativos

De acuerdo a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, a través de la SRE (2005), los manuales administrativos son medios valiosos para la comunicación que sirven para registrar y transmitir la información respecto a la organización y funcionamiento de la dependencia. Afirmando que un manual ayuda a evitar duplicidad, detectar omisiones y deslindar responsabilidades al tiempo que funciona como medio de integración al personal de nuevo ingreso facilitando su inducción e incorporación.

Al existir diversas áreas en las que se puede aplicar un manual, Guillermo Gómez (2004) considera tres niveles: Objetivos, que señalan las metas a alcanzar; Políticas, trazan el camino para llegar a las metas en términos generales y Procedimientos, que indican paso a paso como realizar las actividades fijadas.

Manual de procedimientos

Se refiere a una serie de labores concatenadas que constituyen una sucesión cronológica y el modo de ejecutar un trabajo con un fin determinado. Para el mejor desarrollo de los mismos, se considera que hay procedimientos para producción, trámites, servicios y ventas. Su objetivo primordial es simplificar los métodos del










trabajo, eliminar operaciones y papelería innecesarias, reducir costos, optimizar tiempos, entre otros.

Para poder estudiarlos, el autor propone una serie de pasos como: seleccionar el trabajo, registrar todos los datos relativos al mismo, examinar críticamente con las 6 preguntas (¿qué? ¿cómo? ¿dónde? ¿cuándo? ¿quién? ¿por qué?); desarrollar el procedimiento adecuado, adoptarlo y actualizarlo.

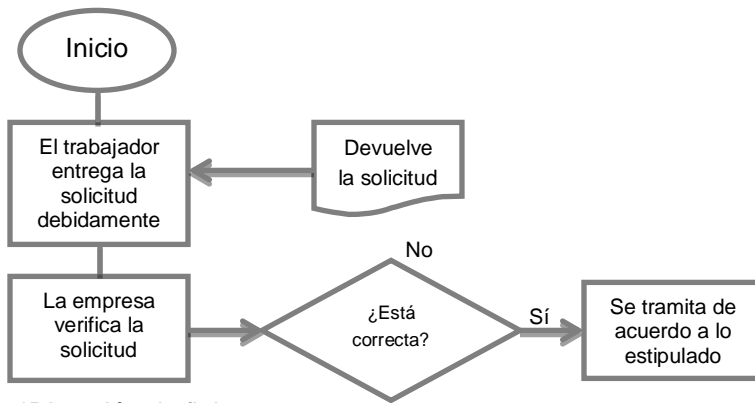
Existe una gran variedad de formas para presentar un manual, sin embargo, la Administración Pública Federal a través de la Dirección General de Programación (2005) sugiere que se adopten normas generales que uniformen el contenido y presentación.

Es por ello que se hace uso de la simbología presentada por Guillermo Gómez (2004) en la elaboración de diagramas de flujo, la cual presenta:

SÍMBOLO	DEFINICIÓN	DESCRIPCIÓN
TÉCNICAS		
	Operación	Realizar determinada actividad como: escribir documentos, hacer cálculos, firmar, etc.
	Transporte	Realizar actividades que signifiquen traslado como llevar, entregar, enviar, etc.
	Inspección	Revisar documentos, analizar informes, revisar correspondencia.
	Demora	Documentos en espera de trámite. Es decir, para realizar X actividad hay que esperar X número de días para realizar la siguiente.
	Archivo	Depósito definitivo o temporal de documentos en archivero.

SÍMBOLO	DEFINICIÓN	DESCRIPCIÓN
OPERACIÓN		
	Principio o terminación de diagrama	Representa disponibilidad de información para su procesamiento (entrada), como la mención de que la información ya ha sido procesada.
	Actividad u operación	Se utiliza siempre que una actividad o grupo de ellas tengan como objetivo un cambio en valor, forma o disposición de la información.
	Anotación o aclaración	Siempre que se quiera hacer un comentario al margen, nota explicatoria, aclaraciones, etc. Se traza una línea punteada que vaya a la nota aclaratoria.
	Conector	Se utiliza siempre que las condiciones físicas del diagrama obliguen a interrumpir el graficado de la información y se tenga que seguir el diagrama en otro lugar o para unir información aislada.
	Documento	Representa un documento cualquiera. Cuando se cuente con varias copias deberán representarse dentro del diagrama numerando con 0 el original, 1 primera copia, así sucesivamente.
	Destrucción	Indica la destrucción de cualquier documento o información, y es conveniente aclarar qué documento se está destruyendo.
	Transferencia	En el flujo del proceso interviene otra sección o departamento que no es el estudiado, siempre y cuando los trámites que se realicen en ese lugar estén directamente relacionados y sean relevantes.
	Alternativas	Representa el momento en que una actividad u operación cualquiera implica tomar uno o varios caminos diferentes.
*Se representa al finalizar la tabla	Dirección de flujo	Secuencia de la información, se usa para unir símbolos o indicar principios de alternativas.
	Actividad fuera del ámbito de investigación	Se utiliza cuando no se considera necesario conocer en el diagrama el detalle de las actividades que se realizan en otro lugar, o para indicar que las actividades que se realizan en el proceso se encuentran diagramadas en otro lugar (procesos similares que sólo cambian en inicio o fin).

SÍMBOLO	DEFINICIÓN	DESCRIPCIÓN
	Canalización	Se utiliza en tres formas diferentes: a) Cuando se recibe información de varias fuentes y se condensa en una sola b) Cuando se recibe información de una sola fuente y se canaliza por diferentes fuentes c) Cuando se recibe información de varias fuentes y se canaliza a otras fuentes



*Dirección de flujo

Tabla 3 Simbología de los diagramas de flujo,
 adaptación de la sustentante basada en Guillermo Gómez (2004, p. 338-341)

6. METODOLOGÍA

La investigación que sustenta el presente trabajo indicó que dentro de la Asociación de Scouts de México A.C. no existe precedente de un manual de operaciones ni procedimientos que indique los pasos a seguir para enviar a una delegación a eventos internacionales representando al país, por ello la elaboración del Manual de Procedimientos para la presencia de Delegaciones Mexicanas en Eventos Internacionales se considera un estudio exploratorio.

De acuerdo a Hernández *et. al.* (2000), los estudios exploratorios examinan un tema o problema de investigación poco analizado o jamás abordado, es decir, pueden existir estudios similares, sin embargo el contexto actual es específico y por ende su investigación deberá comenzar de manera exploratoria para que ayude a familiarizarse con los fenómenos relativamente desconocidos. Este tipo de estudios se caracterizan por ser flexibles en su metodología ya que es más amplia y dispersa.

Así mismo, el trabajo tuvo herramientas de estudio descriptivo, puesto que se requirió de conocimiento del área a investigar para formular las preguntas específicas que respondan a las necesidades identificadas que sustenten la elaboración del manual de procedimientos.

Respecto al diseño de investigación, tal como afirma el autor antes citado, se trata de la estrategia concebida para responder a las preguntas de investigación, es decir los pasos para alcanzar los objetivos de estudio. En el presente caso, se abordó una investigación no experimental, la cual no manipuló deliberadamente variables, observando los fenómenos como se dan en su contexto natural para después analizarlos, por otro lado, se subdivide en investigación transversal, la cual recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único abarcando varios grupos o subgrupos de personas. A su vez el diseño transversal descriptivo tiene como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiestan las variables.

Para poder obtener la información se realizó una observación participante, que consistió en formar parte activa del grupo, adentrarse en las tareas cotidianas que los individuos realizan, así como actitudes y conductas (Rojas, 2013); esto fue siendo la Ejecutiva del 23° Jamboree Scout Mundial, Japón 2015 durante 1 año 28 días.

Aunado a ello, se seleccionaron sujetos de estudio mediante un procedimiento de selección informal y poco arbitrario; la elección de sujetos dependió de la decisión del investigador de acuerdo al criterio y los requerimientos propios del trabajo, considerando principalmente necesidad de la opinión de expertos en el tema y de sujetos-tipo, cuyo objetivo es la riqueza, profundidad y calidad de la información.

La técnica de investigación fue a través de la obtención de datos primarios, los cuales, de acuerdo a Namakforoosh (1999), pueden ser controlados y adaptados en la forma más adecuada y precisa para la toma de decisiones; son actuales, suficientes, disponibles y relevantes, lo cual representa un recurso de alto valor para la investigación respondiendo las preguntas iniciales del proyecto: ¿Un manual de procedimientos para la presencia de Delegaciones Mexicanas en eventos internacionales de la Asociación de Scouts de México, A.C. servirá para ayudar a la planeación de la misma? ¿Un manual de procedimientos permitirá ofrecer un mejor servicio a la membresía de la asociación? ¿La alineación interna y externa de la delegación podrá prevenir contratiempos? Con la mejora de la organización ¿podrá aumentar la posibilidad de la gente de vivir una experiencia internacional dentro del escultismo?

Estos datos se clasifican en tres grupos: personales, impersonales y mixtos; los cuales consisten en diferentes técnicas. Para el presente trabajo se hará uso del grupo personal (técnica entrevista) y mixto (técnica observación).

En el caso de la técnica mixta, se elaboraron tres formatos de cédula de observación (ver anexo 1) basada en la recolección de información importantes para la elaboración del manual, tras 3 pruebas con cada formato, se eligió el que contenía datos como fecha del evento, situación presentada, área involucrada;

observaciones, correcciones, soluciones a considerar; área de conocimiento y grupo de procesos, las últimas con la finalidad de apegarse al proceso sugerido en la Guía del PMBOK®.

Posteriormente se realizó un calendario con los hechos administrativos más importantes para el evento, el cual facilitó la realización de las cédulas en orden cronológico prestando especial atención a la elaboración de formatos, envío de comunicados y reuniones con los equipos de trabajo. Con base en la información recabada se obtuvieron 71 cédulas de observación destacando conflictos principalmente en:

- ✓ Emisión de la convocatoria y claridad en su contenido.
- ✓ Integración de las comunidades
- ✓ Elaboración de código de conducta para Equipo Internacional de Servicio (EIS)
- ✓ Procesos para revisión de imagen y compra
- ✓ Fechas para elaboración de presupuesto y plan de pagos
- ✓ Acciones que fortalezcan el compromiso entre Equipo de Delegación y ASMAC
- ✓ Respaldo legal para cancelaciones e incumplimiento de pagos a la ASMAC
- ✓ Falta de control y limitaciones de cambio para la agencia
- ✓ Firma de contrato a tiempo con la agencia
- ✓ Correcto seguimiento al blog y medios de comunicación oficiales
- ✓ Falta de protocolo de bienvenida y despedida en aeropuerto
- ✓ Fallas en la comunicación con presidentes de provincia
- ✓ Falta de formatos que agilicen el trabajo administrativo y logístico como:
 - Control para responsables de viaje
 - Carpeta final
 - Base de datos general con cargos desglosados
 - Estados de cuenta
 - Reporte de asistentes y financiero
 - Visas (solicitud, apoyo y concentrado)

- Bienvenida a la Delegación
- Solicitud de datos generales y confirmación
- Lista de espera
- Plan de trabajo para las comunidades y reporte de actividades
- Permutas y reembolsos
- Solicitud y confirmación de tallas para kit de delegación (productos personalizados con la imagen de la Delegación Mexicana)
- Boletines
- ✓ Falta de calendarización de procesos y fechas límite principalmente en:
 - Elaboración de plan de riesgos
 - Abanderamiento
 - Aspectos referentes al kit de delegación
 - Publicación de boletines y manual de imagen
 - Temas relacionados a stand
 - Temas relacionados a las comunidades
 - Reuniones informativas presenciales y virtuales
 - Pagos y convocatorias (primer y segunda vuelta)
 - Temas relacionados con el Equipo de Delegación
 - Join In Jamboree (conjunto de actividades con temas referentes al programa oficial del evento; se publica para invitar a quienes no asisten a ser parte del festejo)
 - Registro de pagos y asistentes con asociación sede

Para continuar con la investigación, se procedió con entrevistas, las cuales consisten en hacer preguntas con el fin de captar los conocimientos y opiniones específicos, es posible hacerlas vía telefónica, por correo, en sesiones grupales o individuales (Namakforoosh, 1999). Dada la ubicación de los involucrados en la investigación se realizaron entrevistas personales presenciales y virtuales.

Se comenzó contactando con la Jefa Scout Nacional que estuvo presente durante la mayor parte administrativa y logística del proyecto, la entrevista realizada fue de manera virtual debido a la agenda de trabajo con falta de espacio de la

entrevistada. Posteriormente se contactó al Jefe de Delegación y el Ejecutivo de la Dirección Internacional, quienes se encuentran actualmente fuera del Estado de México y a la fecha no se ha logrado concertar una reunión con ellos.

Los papeles de mayor importancia logística directamente relacionados con la administración y organización recaen en el Stand, el Equipo Internacional de Servicio y las Comunidades; por lo que se buscó entrevistar a la Coordinadora de EIS y la responsable de Stand, teniendo entrevistas presenciales con las responsables ya mencionadas en la Ciudad de México.

Durante la preparación para la asistencia de la Delegación se contó de manera itinerante con un Coordinador de Comunidades, sin embargo sus responsabilidades fueron cubiertas por la Ejecutiva del Evento y por los mismos Jefes de Comunidad, por lo que se realizó una entrevista con el Jefe de Comunidad con más actividad previa al evento para conocer qué aspectos de la organización le fueron útiles para la preparación de los caminantes y el contacto directo con padres de familia. La entrevista se realiza de manera virtual puesto que el Jefe mencionado radica en Guadalajara.

En promedio las entrevistas tuvieron una duración de 90 minutos y fueron grabadas con ayuda de una grabadora y un celular para posteriormente transcribirlas; se conformaron por preguntas relacionadas a las responsabilidades previas al evento y la experiencia obtenida en el mismo. Se presenta en el anexo 2 las guías utilizadas por cada entrevistado, destacando los temas de interés para la realización del Manual de Procedimientos para la presencia de Delegaciones Mexicanas en Eventos Internacionales de la Asociación de Scouts de México A.C.

Entre las respuestas y experiencias compartidas resalta la siguiente información:

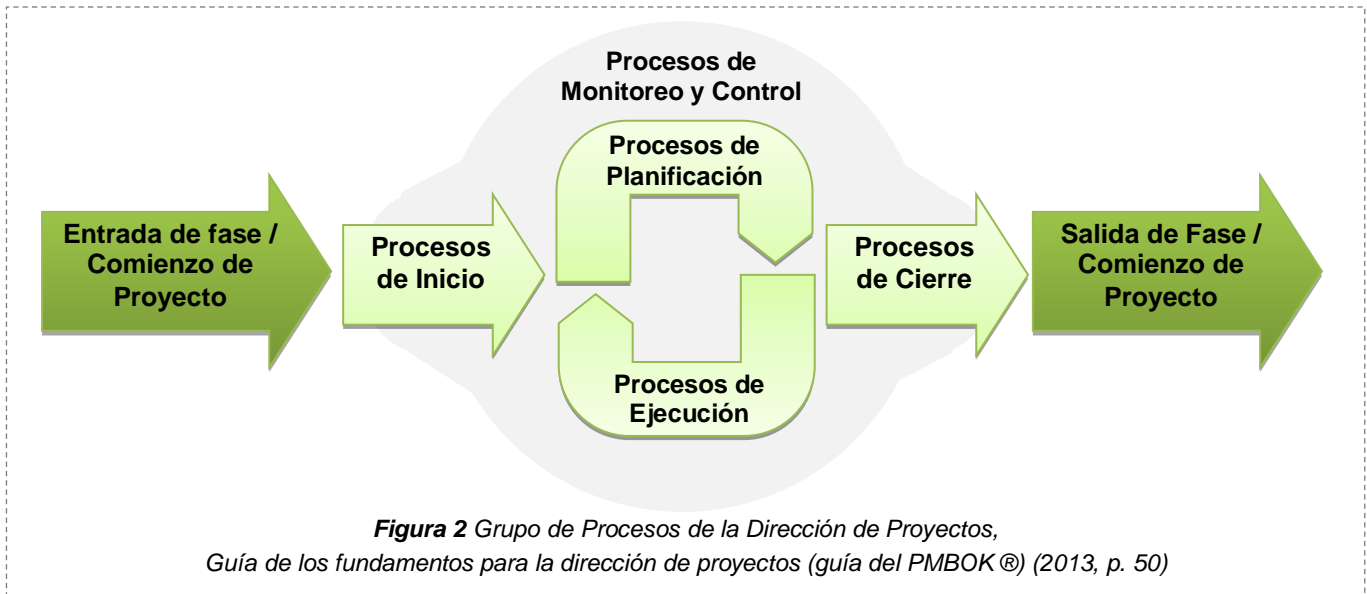
- ✓ El tiempo en que se comparte la información para registrarse al evento y los planes de pago es poco
- ✓ Falta aclarar las responsabilidades, toma de decisiones, libertades y limitantes de los perfiles a los cuales se postulan los participantes

- ✓ Faltan reuniones del Equipo de Delegación que permitan conocerse y establecer forma de trabajo antes del evento
- ✓ El kit de delegación carece de la calidad necesaria para el uso del mismo. La queja recurrente en todos los eventos es sobre las mochilas, debido a que se rompen durante el viaje.
- ✓ La mayoría de los participantes prefieren se les entreguen más parches conmemorativos que uniformes o extras en el kit de delegación
- ✓ El tiempo de entrega para el kit de delegación es muy largo y cercano a la fecha de salida, complicando la distribución del mismo y limitando la oportunidad de cambio
- ✓ El servicio general de la agencia es bueno, sin embargo es muy caro y los tiempos de visita son muy cortos para disfrutar el lugar en cuestión, perdiendo horas entre vuelo y vuelo
- ✓ La forma de pago fue complicada en un inicio para los que no están acostumbrados a usar la banca electrónica
- ✓ La comunicación con la Dirección Internacional fue buena, sin embargo, los horarios de atención estaban limitados y no era claro a quién se debía dirigir para algunos temas
- ✓ La información en los boletines llegaba tarde y no contestaba a las preguntas frecuentes de los participantes
- ✓ Falta identidad para la Delegación Mexicana
- ✓ El tiempo entre asignación de responsabilidad y solicitud de trabajo fue mucho
- ✓ Se requiere hacer más énfasis en el perfil de los responsables, especialmente los idiomas que hablan
- ✓ Falta reconocer la importancia de contar con equipo médico capacitado y numeroso para la Delegación
- ✓ Falta reconocer la importancia de contar con equipo de imagen capacitado y numeroso para la Delegación
- ✓ El stand, siendo la carta de presentación más importante en los eventos, no cuenta con la atención y presupuesto necesarios

- ✓ El papel de los responsables de viaje es importante, sin embargo no es necesario enviar un reporte diario
- ✓ Falta considerar visitas al EIS y las comunidades
- ✓ Considerar becas para el equipo de delegación y los responsables de viaje es importante debido a la responsabilidad que recae en ellos y sirve de incentivo para comprometerlos a cumplir con sus tareas, sin embargo, deben ser participantes con actitud de servicio y compromiso
- ✓ Falta considerar las necesidades de la delegación y el stand en el evento (médicas, tecnológicas y de transporte), para facilitar la resolución de conflictos
- ✓ La ASMAC aún no cuenta con perfiles, formatos establecidos, ni línea para toma de decisiones para la selección de personal, equipo y voluntarios para el evento
- ✓ Uno de los principales problemas de organización radica en la falta de antecedentes e informes en eventos anteriores

La elaboración del manual se basó en la metodología empleada por el *Project Management Institute* en el libro *Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK®)* (2013), el cual establece una propuesta de pasos a seguir y adaptar para la realización de proyectos estratégicos -ventaja competitiva-, de crecimiento -mediante ingresos- y básicos -mejoras en operación-. El presente trabajo corresponde a un proyecto básico, ya que busca mejorar la operación de la Asociación de Scouts de México A.C. para la organización de Delegaciones Mexicanas que asisten a eventos internacionales.

La guía establece 5 grupos de procesos: inicio, planificación, ejecución, monitoreo y control y cierre, los cuales interactúan de la siguiente manera:



Así mismo, identifica 10 áreas de conocimiento: integración, alcance, tiempo; costos, calidad, recursos humanos; comunicaciones, riesgos, adquisiciones e interesados; las cuales se deben utilizar de la manera más adecuada y conllevan análisis de forma continua durante la ejecución.

La interacción de los Grupos de Procesos y las Áreas de Conocimiento dan como resultado 47 procesos de dirección identificados, los cuales se utilizan en la mayoría de los proyectos, durante la mayor parte de tiempo. Su correcto seguimiento implica entradas, salidas (entregables), herramientas y técnicas para dirigir los proyectos.

La Guía presenta una tabla que refleja la correspondencia entre los 47 procesos de la dirección de proyectos dentro de los 5 grupos y las 10 áreas, misma que clarifica la importancia de la planeación correspondiéndole 24 procesos. Se debe precisar que existen interacciones a las cuales no les corresponde proceso dado que se complementan entre áreas de conocimiento. Como ejemplo, el proceso de planeación ‘Determinar el presupuesto’ se ve relacionado con el proceso ‘Ejecución de adquisiciones’; resaltando la integración entre los mismos.

Siendo así, se realizó una adaptación de la Guía con los procesos principales que corresponden a la organización de las Delegaciones que asisten a eventos internacionales, los cuales se marcan en verde con la finalidad de diferenciarlos:

Áreas de conocimiento	Grupos de procesos				
	Inicio	Planificación	Ejecución	Monitoreo y control	Cierre
Integración	4.1 Desarrollar el acta de constitución del proyecto ⇒ Cronograma inicial ⇒ Presupuesto Inicial ⇒ Selección del Jefe de Delegación	4.2 Desarrollar el plan para la dirección del proyecto	4.3 Dirigir y gestionar el trabajo del proyecto	4.4 Monitorear y controlar el trabajo del proyecto 4.5 Realizar el control integrado de cambios	4.6 Cerrar el proyecto o fase
Alcance		5.1 Planificar la gestión del alcance 5.2 Recopilar requisitos 5.3 Definir el alcance 5.4 Crear la EDT		5.5 Validar el alcance 5.6 Controlar el alcance	
Tiempo		6.1 Planificar la gestión del cronograma 6.2 Definir las actividades 6.3 Secuenciar las actividades 6.4 Estimar los recursos de las actividades 6.5 Estimar la duraciones de las actividades 6.6 Desarrollar el cronograma		6.7 Controlar el cronograma	
Costos		7.1 Planificar la gestión de costos 7.2 Estimar los costos 7.3 Determinar el presupuesto		7.4 Controlar los costos	
Calidad		8.1 Planificar la gestión de la calidad	8.2 Realizar el aseguramiento de calidad	8.3 Controlar la calidad	
Recursos		9.1 Planificar la gestión de	9.2 Adquirir el equipo del		

Áreas de conocimiento	Grupos de procesos				
	Inicio	Planificación	Ejecución	Monitoreo y control	Cierre
Humanos		RRHH	proyecto 9.3 Desarrollar el equipo del proyecto 9.4 Dirigir el equipo del proyecto		
Comunicaciones		10.1 Planificar la gestión de las comunicaciones ⇒ Imagen de Productos y Materiales	10.2 Gestionar las comunicaciones	10.3 Controlar las comunicaciones	
Riesgos		11.1 Planificar la gestión de riesgos 11.2 Identificar los riesgos 11.3 Realizar el análisis cualitativo de riesgos 11.4 Realizar el análisis cuantitativo de riesgos 11.5 Planificar la respuesta a los riesgos		11.6 Controlar los riesgos	
Adquisiciones		12.1 Planificar la gestión de adquisiciones del proyecto ⇒ Designación de Agencia de viaje ⇒ Preparación del Stand de Delegación ⇒ Compra de Productos y Materiales	12.2 Efectuar las adquisiciones	12.3 Controlar las adquisiciones	12.4 Cerrar las adquisiciones
Interesados	13.1 Identificar a los interesados	13.2 Planificar la gestión de los interesados ⇒ Integración de Grupos de Participantes	13.3 Gestionar la participación de los interesados	13.4 Controlar la participación de los interesados	

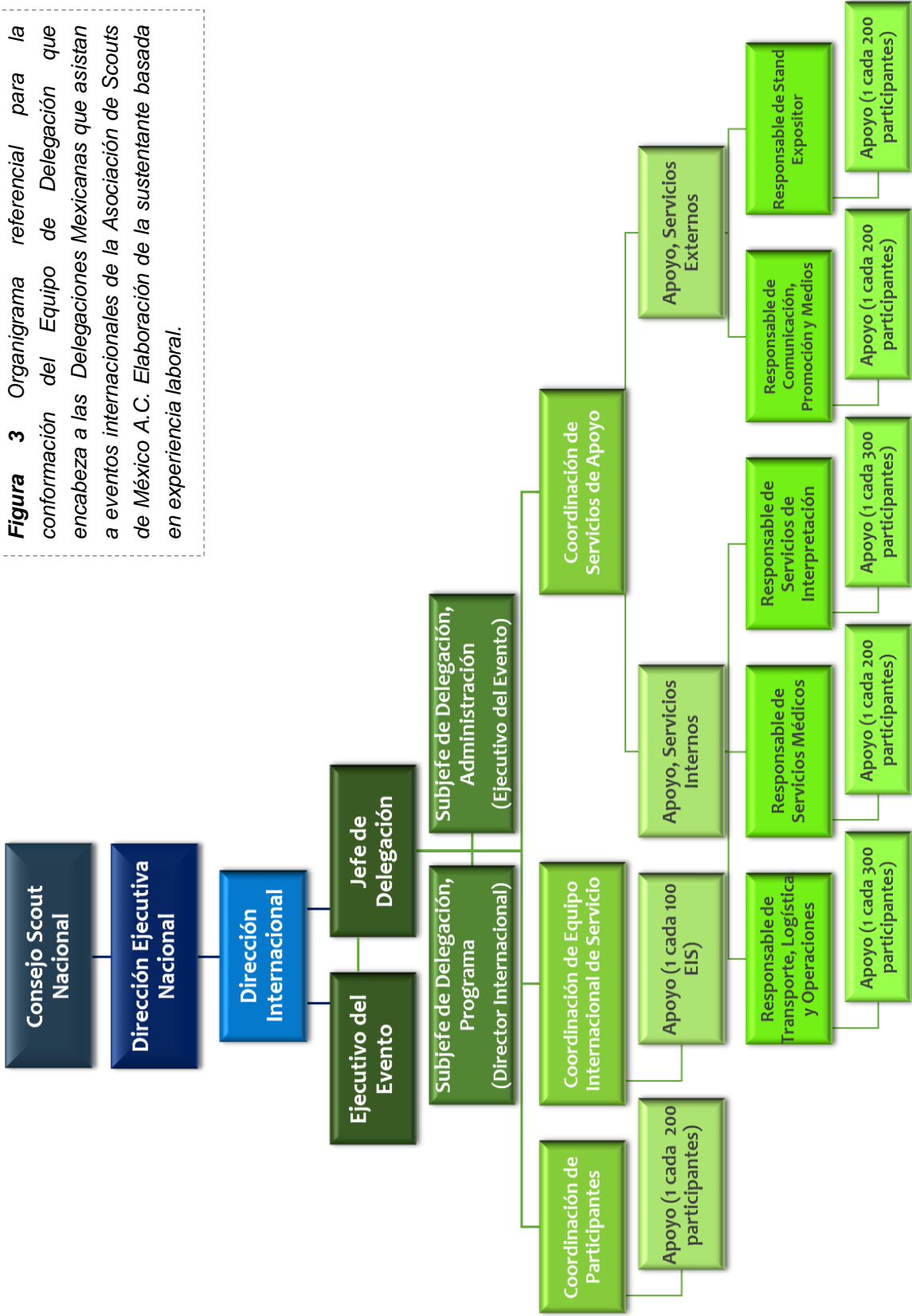
Tabla 4 Correspondencia entre grupos de procesos y áreas de conocimiento de la Dirección de Proyectos, adaptación de la sustentante basada en la Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos (guía del PMBOK®) (2013, p. 61)

Con la finalidad de brindar mayor autoridad al Director de Proyecto y considerando siempre que las decisiones administrativas con mayor impacto y las referentes al presupuesto corresponden a la Dirección Ejecutiva Nacional, la estructura de la organización que corresponde a la ASMAC durante la organización de delegaciones que asisten a eventos internacionales es una combinación entre Matricial Débil y Matricial Fuerte, quedando sus características de la siguiente manera:

Estructuras	Características del Proyecto				
	Autoridad del Director del Proyecto	Disponibilidad de Recursos	Quién gestiona el presupuesto del proyecto	Rol del Director de Proyecto	Personal Administrativo de la Dirección de Proyectos
Matricial débil	Baja	Baja	Gerente Funcional	Tiempo parcial	Tiempo parcial
Matricial Fuerte	Moderada a alta	Moderada a alta	Director del Proyecto	Tiempo completo	Tiempo completo
Estructura personalizada	Moderada a alta	Moderada a alta	Gerente Funcional	Tiempo completo	Tiempo parcial y completo

Tabla 5 Influencia de la Estructura de la Organización en los Proyectos, adaptación de la sustentante basada en Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos (guía del PMBOK®) (2013, p. 22)

Figura 3 Organigrama referencial para la conformación del Equipo de Delegación que encabeza a las Delegaciones Mexicanas que asistan a eventos internacionales de la Asociación de Scouts de México A.C. Elaboración de la sustentante basada en experiencia laboral.



**7. PROPUESTA DE UN MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESENCIA DE
DELEGACIONES MEXICANAS EN EVENTOS
INTERNACIONALES DE LA ASOCIACIÓN DE
SCOUTS DE MÉXICO A.C.**



SCOUTS[®]
Construir un Mundo Mejor

Asociación de Scouts de México, A.C.
Miembro de la Organización Mundial del Movimiento Scout
Córdoba No. 57, Col. Roma Norte, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06700, México D.F.
Tel. 01 (55) 52087122 www.scouts.org.mx

Manual de Procedimientos

Versión Vigente No. 001

Asociación de Scouts de México A.C.

Fecha: 01/09/16

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA LA PRESENCIA DE DELEGACIONES MEXICANAS
EN EVENTOS INTERNACIONALES**



ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN	3
II. PROCEDIMIENTOS	4
ASIGNACIÓN DE CARGO A JEFE DE DELEGACIÓN.....	5
ELABORACIÓN DE PRESUPUESTO INICIAL	11
ELABORACIÓN DE CRONOGRAMA INICIAL.....	16
ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO.....	21
IMAGEN DE PRODUCTOS Y MATERIALES.....	27
DESIGNACIÓN DE AGENCIA DE VIAJES.....	32
COMPRA DE PRODUCTOS Y MATERIALES.....	38
PREPARACIÓN DEL STAND DE DELEGACIÓN.....	43
INTEGRACIÓN DE EQUIPOS DE PARTICIPANTES.....	49
PLAN PARA LA DIRECCIÓN DE PROYECTOS.....	55
EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN.....	62
III. VALIDACIÓN	67
IV. APROBACIÓN	68
V. ACTUALIZACIÓN	69



I. PRESENTACIÓN

El Movimiento Scout es un Movimiento internacional para jóvenes que busca promover diferentes tipos de encuentros que crucen las fronteras culturales y geográficas a partir del intercambio con otros en cualquier lugar del mundo.

Su misión es contribuir a la educación de los jóvenes, mediante un sistema de valores basado en la Promesa y la Ley Scout, para ayudar a construir un mundo mejor donde las personas se sientan realizadas como individuos y jueguen un papel constructivo en la sociedad.

Mientras que la visión cambia cada tres años en la Conferencia Scout Mundial, actualmente, busca que para el 2023, el Movimiento Scout será el movimiento juvenil educativo líder en el mundo, permitiendo a 100 millones de jóvenes convertirse en ciudadanos activos, creando un cambio positivo en sus comunidades basado en los valores compartidos.

Así mismo, busca fomentar el liderazgo de los jóvenes desarrollando las destrezas y conocimientos necesarios para tomar parte activa en sus comunidades. La participación, el reconocimiento y el intercambio entre generaciones son elementos clave para proporcionar un marco para nuestros miembros jóvenes.

Para cumplir los objetivos, se apoya de eventos que fomenten la colaboración y hermandad entre scouts; particularmente, el Jamboree Scout Mundial es el evento periódico más grande, reuniendo aproximadamente 40,000 personas de todo el mundo y está enfocado en scouts entre 14 y 17 años; mientras que el Moot Scout Mundial es un evento para mayores de 18 años que reúne hasta 5.000 personas. El objetivo de ambos es promover la paz, el entendimiento y mejorar la comprensión internacional como ciudadanos del mundo.



Los eventos mencionados se realizan cada 2 años intercalándose entre ellos y la Asociación de Scouts de México A.C. asiste como invitada ya que pertenece a la Organización Mundial del Movimiento Scout. La presencia se hace mediante la organización de los interesados en las llamadas Delegaciones o Contingentes, las cuales se conforman por los participantes (scouts que se encuentran en edad correspondiente al programa del evento), equipo internacional de servicio (adultos que apoyan antes, durante y después del evento para aplicar el programa) y equipo de delegación (apoyo logístico y operativo antes durante y después del evento).

La Casa Scout Nacional y su personal juegan un papel importante durante la organización de la Delegación Mexicana. Los principales actores en la toma de decisiones, planeación y estructuración son la Jefatura de Delegación y el Ejecutivo del Evento; quiénes se integran al equipo nacional de manera temporal previo a la realización del Jamboree y Moot respectivamente. Su trabajo se ve apoyado por los voluntarios registrados y con cargo asignado dentro del Equipo de Delegación y los Responsables de Equipo de Participantes.

Las decisiones que conllevan a cambios significativos dentro del presupuesto o imagen de la Asociación requieren del conocimiento y aprobación por parte de la Dirección Ejecutiva Nacional, la cual está conformada por las seis Direcciones, la Subdirección y la Jefatura Scout Nacional; en caso de requerir correcciones la Jefatura Scout Nacional cuanta con voto de confianza para tomar la decisión final de ser necesario.

El éxito de cualquier evento comienza con una buena planeación, cuidado de los detalles, trabajo en equipo y manejo de crisis, siendo importante la realización de una serie de pasos a seguir para la administración de estos proyectos.



Los manuales administrativos son medios valiosos para la comunicación y sirven para registrar y transmitir la información, evitar duplicidad, detectar omisiones, deslindar responsabilidades y funciona como medio de integración al personal de nuevo ingreso facilitando su inducción e incorporación.

Es así que surgen las cuestiones sobre la necesidad de un manual de procedimientos para mejorar el desempeño antes, durante y después de las delegaciones, así como unificar procedimientos que ayuden a aumentar el nivel de experiencia para los participantes. En concreto, el presente establece una serie de labores concatenadas que constituyen una sucesión cronológica para la organización de la Delegación y el modo de ejecutar el trabajo. Su objetivo primordial es simplificar los métodos del trabajo, eliminar operaciones y papelería innecesarias, reducir costos, optimizar tiempos, entre otros.



SCOUTS[®]
Construir un Mundo Mejor

Asociación de Scouts de México, A.C.
Miembro de la Organización Mundial del Movimiento Scout
Córdoba No. 57, Col. Roma Norte, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06700, México D.F.
Tel. 01 (55) 52087122 www.scouts.org.mx

Manual de Procedimientos

Versión Vigente No. 001

Asociación de Scouts de México A.C.

Fecha: 01/09/16

II. PROCEDIMIENTOS



ASIGNACIÓN DE CARGO A JEFE DE DELEGACIÓN

Proceso Central: Acta de Constitución del Proyecto

Versión Vigente No. 001

Fecha: 01/09/16

CONTENIDO

1. Propósito
2. Alcance
3. Responsabilidad y autoridad
4. Normatividad aplicable
5. Políticas
6. Diagrama de bloque del procedimiento
7. Glosario
8. Anexos



1. Propósito

Designar a la persona responsable de apoyar en aspectos logísticos y administrativos para la preparación de la Delegación que representará a la Asociación de Scouts de México A.C. en eventos internacionales.

2. Alcance

Este procedimiento debe ser aplicado y observado por la Dirección Internacional, la Dirección Ejecutiva Nacional y el Jefe Scout Nacional.

3. Responsabilidad y autoridad

Responsable	Responsabilidad	Autoridad
Director Internacional	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica el perfil del Jefe de Delegación y establece las funciones, responsabilidades y limitaciones que tendrá antes, durante y después del evento. • Redacta la convocatoria para la postulación de la membresía activa como Jefe de Delegación. • Selecciona y entrevista 3 candidatos. • Solicita Acuerdo y Compromiso Mutuo al Jefe de Delegación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Publicar convocatoria. • Contactar a candidatos.
Dirección Ejecutiva Nacional	<ul style="list-style-type: none"> • Aprueba o corrige la convocatoria. • Selecciona al Jefe de Delegación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobar convocatoria. • Seleccionar Jefe de Delegación.
Jefe Scout Nacional	<ul style="list-style-type: none"> • Da Vo. Bo. a correcciones de convocatoria. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobar convocatoria corregida.



4. Normatividad aplicable

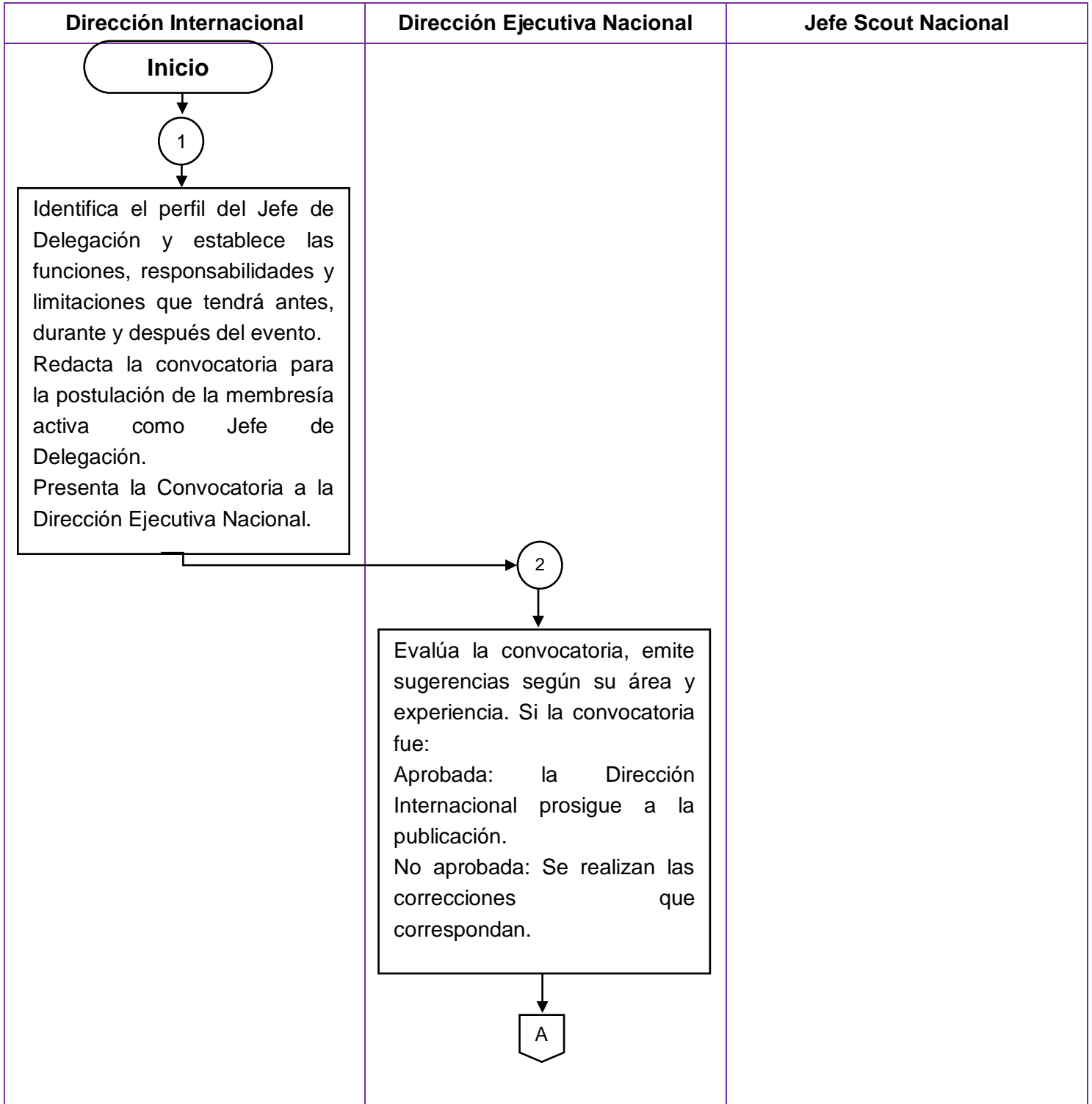
- Ordenamientos, Escultismo Mundial; Asociación de Scouts de México A.C., Capítulo VI Eventos Internacionales, Inciso A 1.

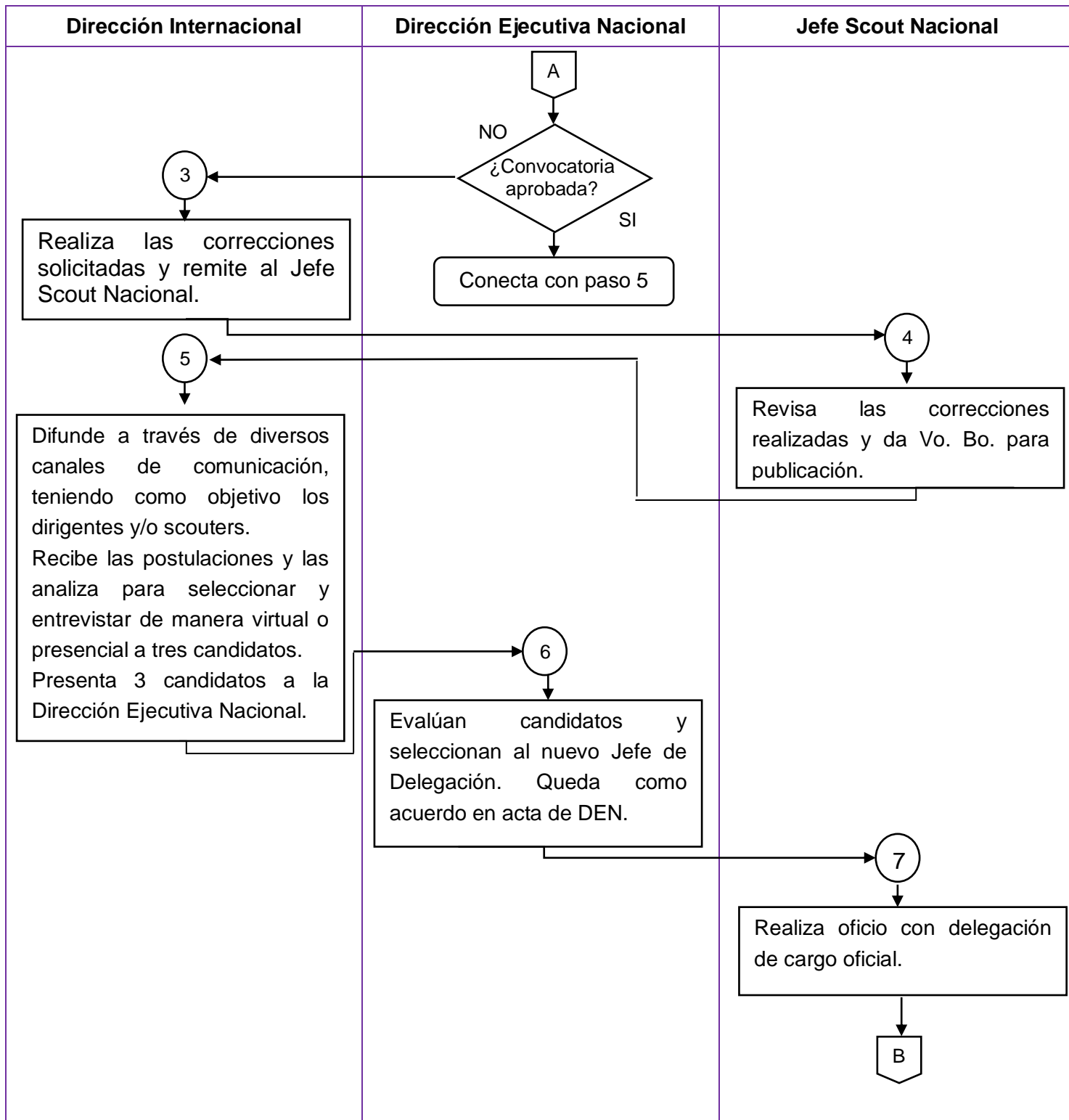
5. Políticas

- 1) La convocatoria debe incluir perfil del Jefe de Delegación y responsabilidades.
- 2) La convocatoria debe ser publicada a través de diferentes medios de comunicación oficial, como la página web, Facebook, Twitter y el correo institucional; buscando que llegue a todos los miembros con edad de dirigente y/o scouter que pertenecen a la ASMAC.
- 3) Los postulantes deben contar con registro vigente en la ASMAC.
- 4) La ubicación geográfica del Jefe de Delegación no será una limitante.
- 5) El proceso debe iniciar 36 meses antes del inicio del evento en cuestión.
- 6) El tiempo entre realización de convocatoria, aprobación y publicación debe ser menor a dos semanas.
- 7) El tiempo entre publicación de convocatoria y fecha final para recepción de documentos debe ser menor a un mes.
- 8) El tiempo entre recepción de documentos, selección de candidatos y asignación de cargo debe ser menor a un mes.
- 9) El tiempo total del proceso no puede exceder 2.5 meses.



6. Diagrama de bloque del procedimiento







Dirección Internacional	Dirección Ejecutiva Nacional	Jefe Scout Nacional
<pre> graph TD B{{B}} --> Process[Notifica al seleccionado y solicita Carta de Acuerdo y Compromiso Mutuo. Comunica la decisión a la membresía a través de diferentes medios de comunicación como la página oficial, Facebook, Twitter y el correo institucional. Integra al Acta de Constitución del Proyecto.] Process --> Fin([Fin]) </pre>		

7. Glosario

ASMAC – Siglas de la Asociación de Scouts de México A.C.

DEN / Dirección Ejecutiva Nacional – Máximo órgano de toma de decisiones administrativas y operativas de la ASMAC.

8. Anexos

- 1) Formato de Acuerdo y Compromiso Mutuo



ELABORACIÓN DE PRESUPUESTO INICIAL
Proceso Central: Acta de Constitución del Proyecto
Versión Vigente No. 001
Fecha: 01/09/16

CONTENIDO

1. Propósito
2. Alcance
3. Responsabilidad y autoridad
4. Normatividad aplicable
5. Políticas
6. Diagrama de bloque del procedimiento
7. Glosario
8. Anexos



1. Propósito

Realizar una aproximación del costo real del proyecto para evaluar la viabilidad del mismo.

2. Alcance

Este procedimiento debe ser aplicado y observado por la Dirección Internacional, la Dirección de Administración y Finanzas y la Jefatura Scout Nacional.

3. Responsabilidad y autoridad

Responsable	Responsabilidad	Autoridad
Director Internacional	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa antecedentes de gastos en eventos internacionales. • Elabora lista de gastos básicos y cotiza costo comercial. • Presenta presupuesto inicial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar presupuesto inicial.
Director de administración y finanzas	<ul style="list-style-type: none"> • Apoya en la realización del presupuesto inicial. • Proporciona antecedentes de gastos en eventos internacionales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Compartir antecedentes de gastos en eventos internacionales a la Dirección Internacional.
Jefe Scout Nacional	<ul style="list-style-type: none"> • Da Vo. Bo. a presentación de presupuesto inicial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vo. Bo. a presupuesto inicial.

4. Normatividad aplicable

- Reglamentos vigentes de la Asociación de Scouts de México A.C.

5. Políticas

- 1) Es importante considerar en la organización de delegaciones que asisten a eventos internacionales rubros de gastos básicos como:

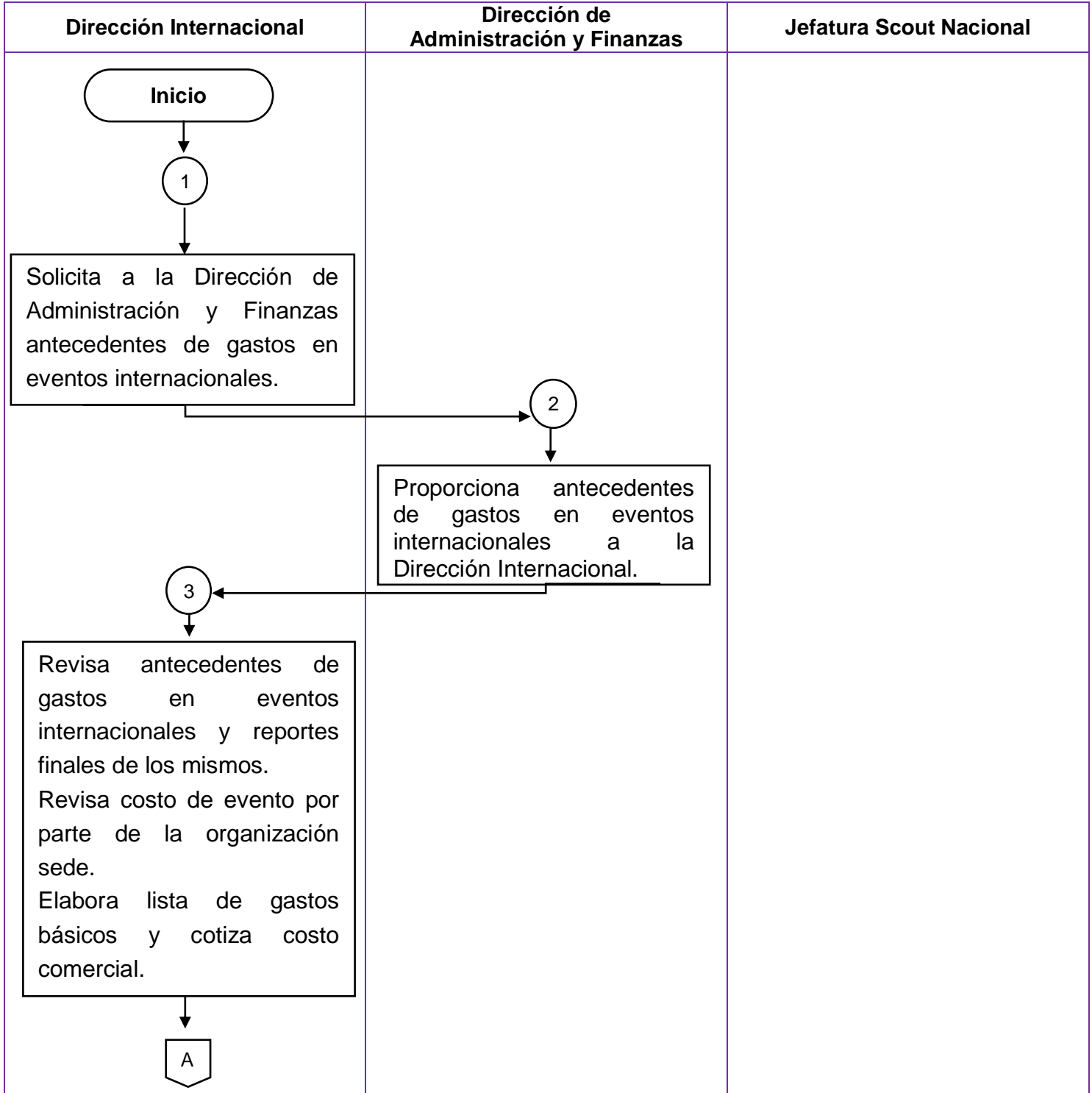
*Gastos de viajes al país sede del evento por parte del Jefe de Delegación

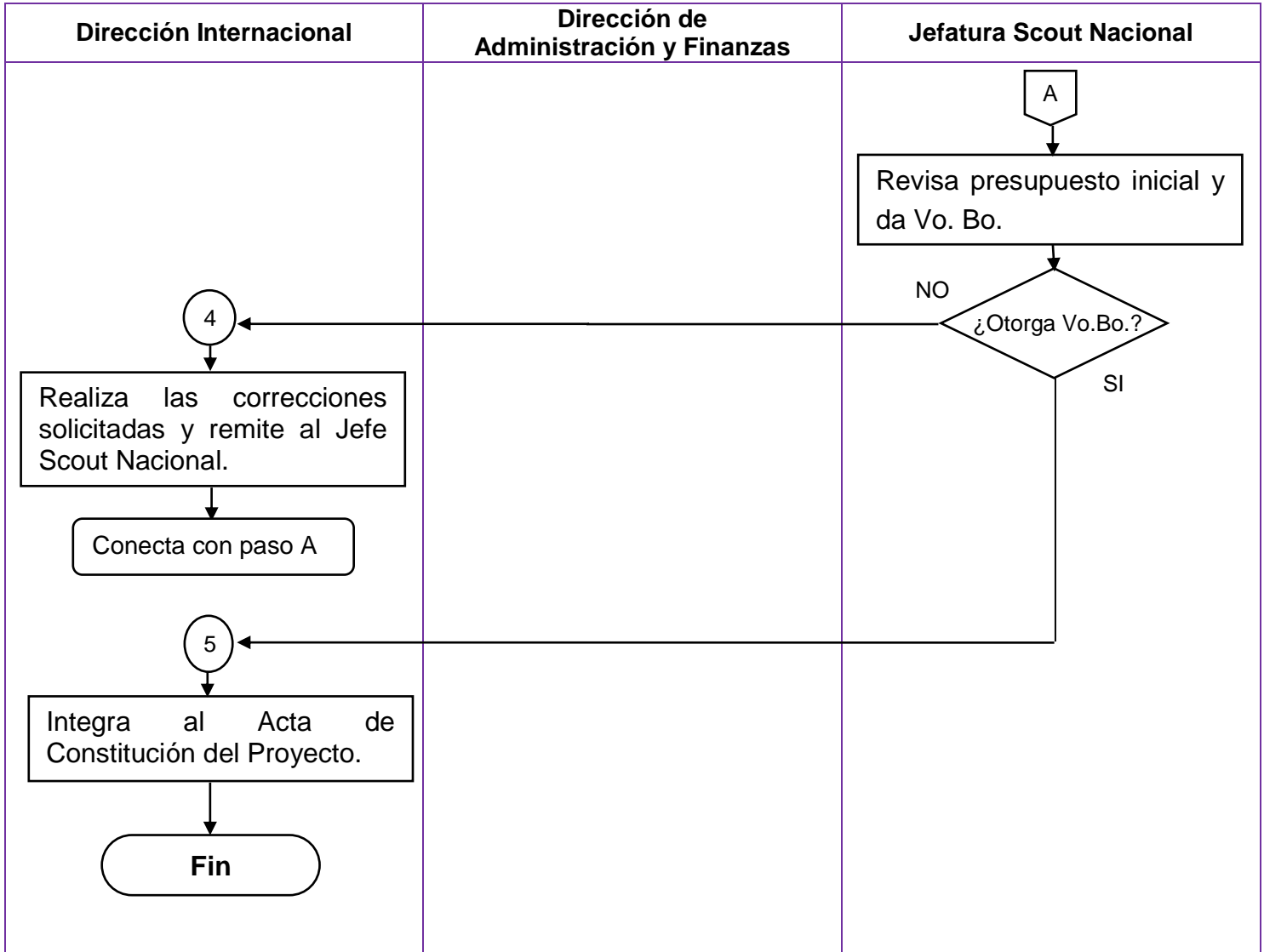


- *Gasto generado por viajes informativos del Jefe de Delegación o la Dirección Internacional con el objetivo de invitar a la membresía a ser parte del evento
 - *Medios de comunicación y transporte del Equipo de Delegación durante el evento
 - *Botiquín médico para asistir a la Delegación Mexicana
 - *1 beca de 100% para personal médico por cada 300 asistentes
 - *Seguro de viaje y gastos médicos durante el evento para cada asistente
 - *Material para la elaboración del Stand de Delegación apegado a las políticas establecidas por la organización sede
 - *Kit de delegación que incluya envío, uniforme, parches, mochila de acampado y artículos que la Dirección Internacional y el Jefe de Delegación consideren oportunos
 - *Gastos administrativos como la contratación de personal ejecutivo exclusivo del evento
 - *Envío terrestre, aéreo y/o marítimo del material requerido por el Equipo de Delegación; asignación de espacio a asistentes en caso de que el evento lo requiera
 - *Cuota individual de registro para evento establecida por la organización sede
 - *Imprevistos como urgencias médicas, adquisición de equipo, cambio de divisas, permisos de importación entre otros
 - *Gastos extra que la Dirección Internacional considere necesarios (participación en 'recepción' del evento, Aldea Global de Desarrollo, etc.)
- 2) Se contará con la asesoría de la Dirección de Administración y Finanzas para la elaboración del presupuesto inicial
 - 3) El proceso debe iniciar 36 meses antes del inicio del evento en cuestión
 - 4) El tiempo total del proceso no puede exceder 2.5 meses



6. Diagrama de bloque del procedimiento





7. Glosario

No aplica.

8. Anexos

- 1) Reportes finales de eventos internacionales



ELABORACIÓN DE CRONOGRAMA INICIAL
Proceso Central: Acta de Constitución del Proyecto
Versión Vigente No. 001
Fecha: 01/09/16

CONTENIDO

1. Propósito
2. Alcance
3. Responsabilidad y autoridad
4. Normatividad aplicable
5. Políticas
6. Diagrama de bloque del procedimiento
7. Glosario
8. Anexos



1. Propósito

Elaborar el cronograma inicial que servirá como referencia para la asignación de tiempos durante la preparación de la Delegación que representará a la Asociación de Scouts de México A.C. en eventos internacionales.

2. Alcance

Este procedimiento debe ser aplicado y observado por la Dirección Internacional. La Dirección Ejecutiva Nacional debe estar enterada y puede realizar sugerencias.

3. Responsabilidad y autoridad

Responsable	Responsabilidad	Autoridad
Dirección Internacional	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura el cronograma a través de un diagrama de barras o Gantt. • Envía el cronograma a los miembros de la Dirección Ejecutiva Nacional para su conocimiento. • Integra el Cronograma Inicial al Acta de Constitución de Proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración e integración de cronograma.
Dirección Ejecutiva Nacional	<ul style="list-style-type: none"> • Confirmar recepción de cronograma. 	<ul style="list-style-type: none"> • No aplica.

4. Normatividad aplicable

- Reglamentos vigentes de la Asociación de Scouts de México A.C.

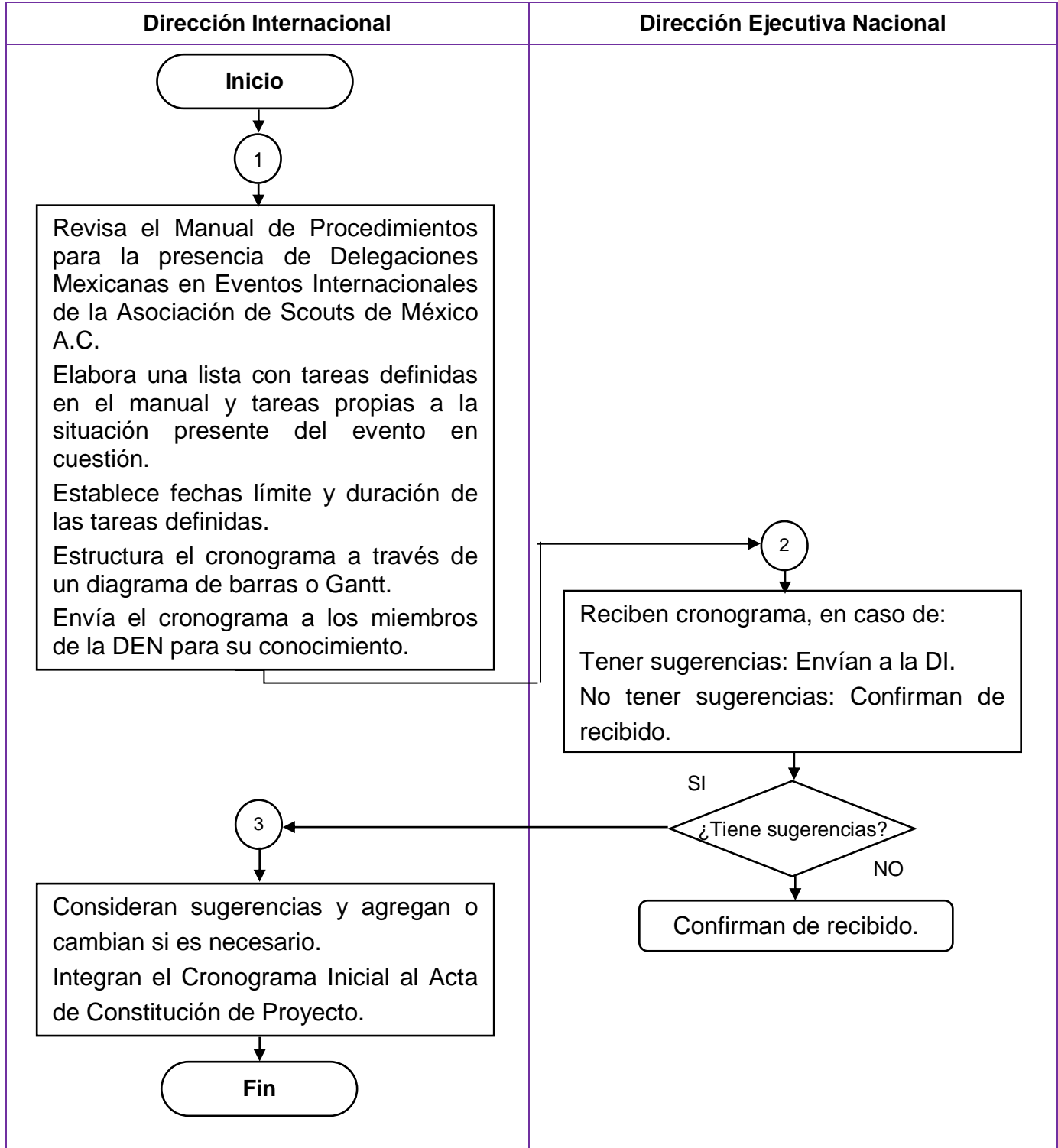


5. Políticas

- 1) El cronograma debe considerar los procesos presentados en este manual que corresponden a las 10 áreas de conocimiento del PMBOK[®]: integración, alcance, tiempo; costos, calidad, recursos humanos; comunicaciones, riesgos, adquisiciones e interesados.
- 2) La Dirección Internacional no requiere de aprobación del Cronograma Inicial, debido a que corresponde a un control de trabajo propio de la Dirección.
- 3) El proceso debe iniciar 36 meses antes del inicio del evento en cuestión.
- 4) El tiempo total del proceso no puede exceder 2.5 meses.



6. Diagrama de bloque del procedimiento





7. Glosario

Diagrama de barras o Gantt - Herramienta que se emplea para planificar y programar tareas a lo largo de un período determinado de tiempo; permite realizar el seguimiento y control del progreso de cada una de las etapas de un proyecto a través de la reproducción gráfica de las tareas, su duración y secuencia, además del calendario general y la fecha de finalización prevista.

DI / Dirección Internacional – Dirección encargada de asuntos internacionales en la Asociación de Scouts de México A. C.

DEN / Dirección Ejecutiva Nacional – Máximo órgano de toma de decisiones administrativas y operativas de la Asociación de Scouts de México A. C.

8. Anexos

- 1) Manual de Procedimientos para la presencia de Delegaciones Mexicanas en Eventos Internacionales de la Asociación de Scouts de México A.C.



ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO

Proceso Central

Versión Vigente No. 001

Fecha: 01/09/16

CONTENIDO

1. Propósito
2. Alcance
3. Responsabilidad y autoridad
4. Normatividad aplicable
5. Políticas
6. Diagrama de bloque del procedimiento
7. Glosario
8. Anexos



1. Propósito

Integrar los procedimientos e información necesarios para la aprobación del proyecto de preparación de la Delegación que representará a la Asociación de Scouts de México A.C. en eventos internacionales por parte de la Dirección Ejecutiva Nacional.

2. Alcance

Este procedimiento debe ser aplicado y observado por la Dirección Internacional, la Dirección Ejecutiva Nacional y el Jefe Scout Nacional.

3. Responsabilidad y autoridad

Responsable	Responsabilidad	Autoridad
Dirección Internacional	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar Acta de Constitución de Proyecto • Presentar proyecto ante la Dirección Ejecutiva Nacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Asignar nivel de autoridad al Equipo de Delegación • Integrar Acta de Constitución de Proyecto
Dirección Ejecutiva Nacional	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar Acta de Constitución de Proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobar Acta de Constitución de Proyecto
Jefatura Scout Nacional	<ul style="list-style-type: none"> • Da Vo. Bo. a correcciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobar Acta de Constitución de Proyecto

4. Normatividad aplicable

- Reglamentos vigentes de la Asociación de Scouts de México A.C.

5. Políticas

- 1) El acta de constitución es un documento que presenta de manera resumida el proyecto, contiene:

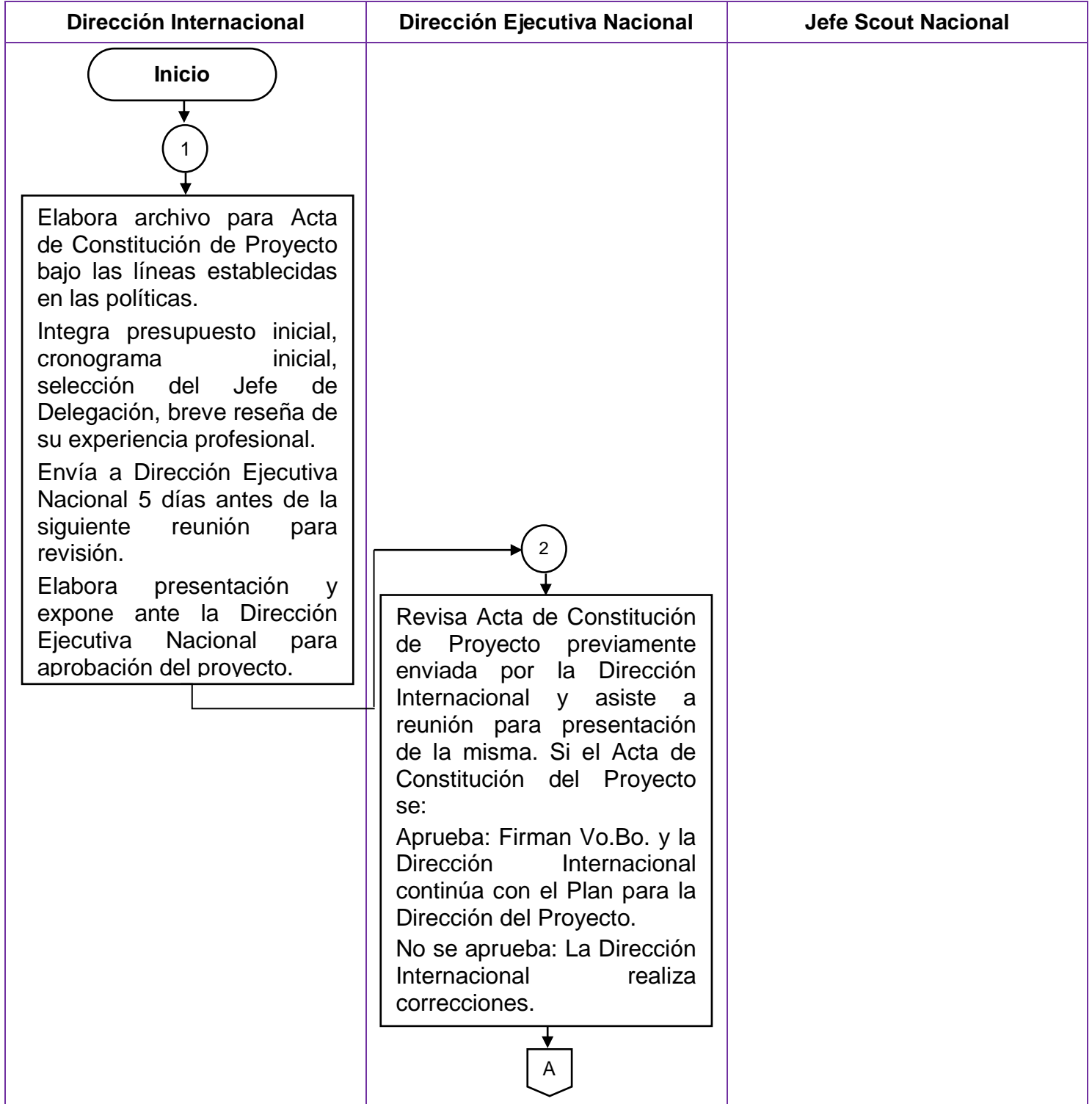
*Desarrollo de justificación, la cual indica el propósito del proyecto a través de los antecedentes, la importancia de asistir al evento, entre otros motivos.

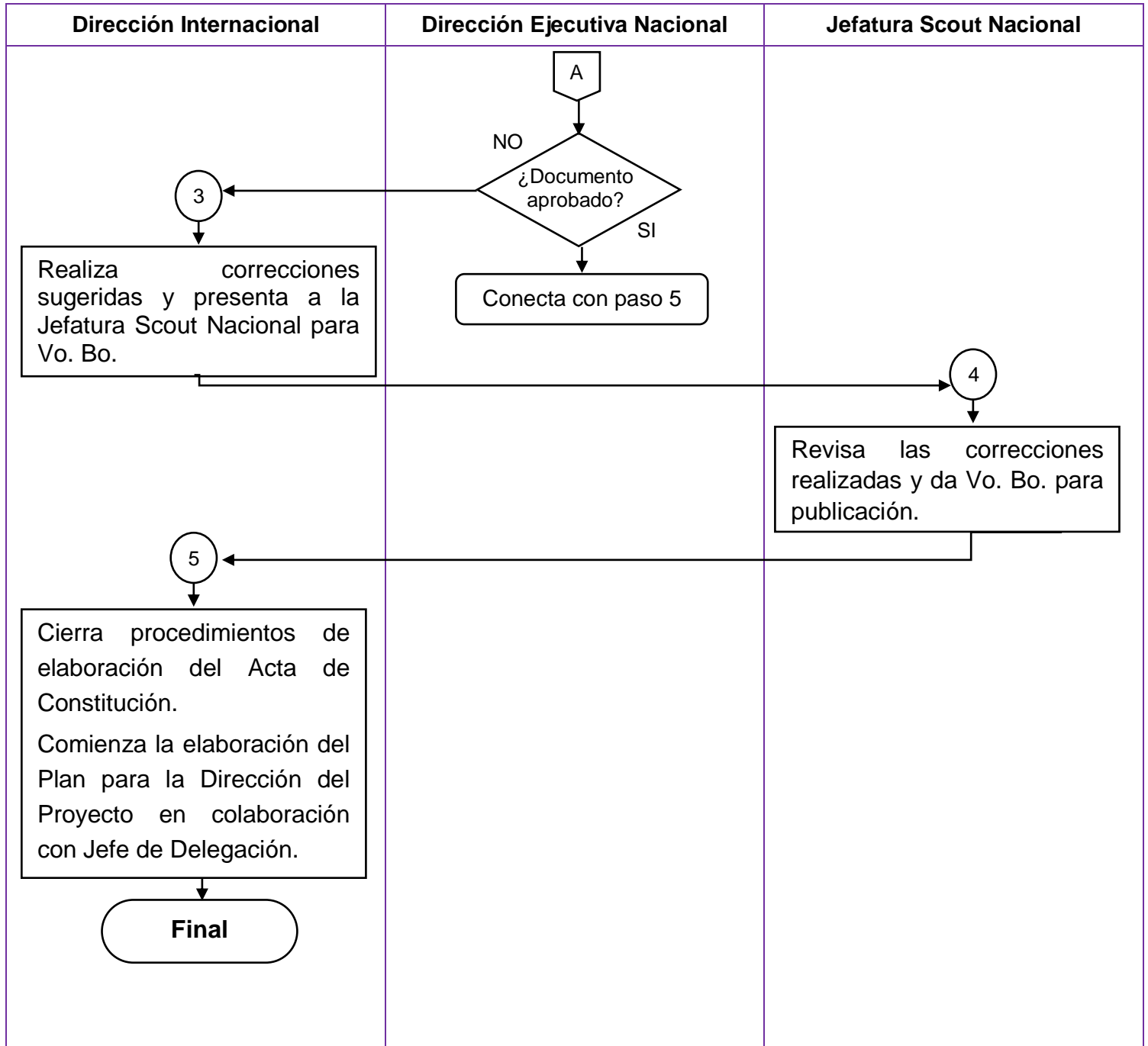


- *Objetivos medibles del proyecto y criterios que sirvan para evaluar el éxito del mismo.
 - *Requisitos generales del proyecto y del equipo de trabajo.
 - *Alcance pretendido del proyecto en términos cualitativos y cuantitativos.
 - *Supuestos y restricciones, tales como cancelaciones por parte de la organización sede, crisis financieras, situaciones de salud, entre otras.
 - *Resumen del cronograma y objetivos de inicio a fin.
 - *Resumen del presupuesto.
 - *Descripción de los miembros que podrían estar interesados en asistir al evento.
 - *Responsabilidades generales y nivel de autoridad de cada miembro del Equipo de Delegación y Casa Scout Nacional.
 - *Nombre y nivel de quien autoriza el proyecto.
- 2) El Acta de Constitución de Proyecto debe ser elaborada por el responsable de la Dirección Internacional, mientras que el Jefe de Delegación coopera con la fase final de la misma.
 - 3) El proceso para integrar el Acta de Constitución de Proyecto debe ser menor a 1 semana.
 - 4) El proceso debe concluir 33 meses antes del inicio del evento.



6. Diagrama de bloque del procedimiento







7. Glosario

Acta de Constitución de Proyecto - Documento que autoriza de manera formal la existencia del proyecto, proporcionando autoridad al Jefe de Delegación de procurar y aplicar los recursos de la organización en su ejecución.

DI / Dirección Internacional – Dirección encargada de asuntos internacionales en la Asociación de Scouts de México A. C.

DEN / Dirección Ejecutiva Nacional – Máximo órgano de toma de decisiones administrativas y operativas de la Asociación de Scouts de México A. C.

8. Anexos

- 1) Formato para Acta de Constitución de Proyecto



IMAGEN DE PRODUCTOS Y MATERIALES

Proceso Central: Gestión de Adquisiciones

Versión Vigente No. 001

Fecha: 01/09/16

CONTENIDO

1. Propósito
2. Alcance
3. Responsabilidad y autoridad
4. Normatividad aplicable
5. Políticas
6. Diagrama de bloque del procedimiento
7. Glosario
8. Anexos



1. Propósito

Diseñar la imagen para productos y materiales necesarios para la preparación de la Delegación que representará a la Asociación de Scouts de México A.C. en eventos internacionales.

2. Alcance

Este procedimiento debe ser aplicado y observado por la Dirección Internacional y el área de Imagen.

3. Responsabilidad y autoridad

Responsable	Responsabilidad	Autoridad
Ejecutivo del Evento	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar diseño al área de Imagen • Elaborar lista de productos y materiales necesarios • Enviar lista elaborada al área de Imagen y la solicitud de los diseños 	<ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar con apoyo del Jefe de Delegación el diseño final según las opciones enviadas por el área de imagen
Área de Imagen	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir solicitud y realizar 3 opciones de diseño 	<ul style="list-style-type: none"> • No aplica

4. Normatividad aplicable

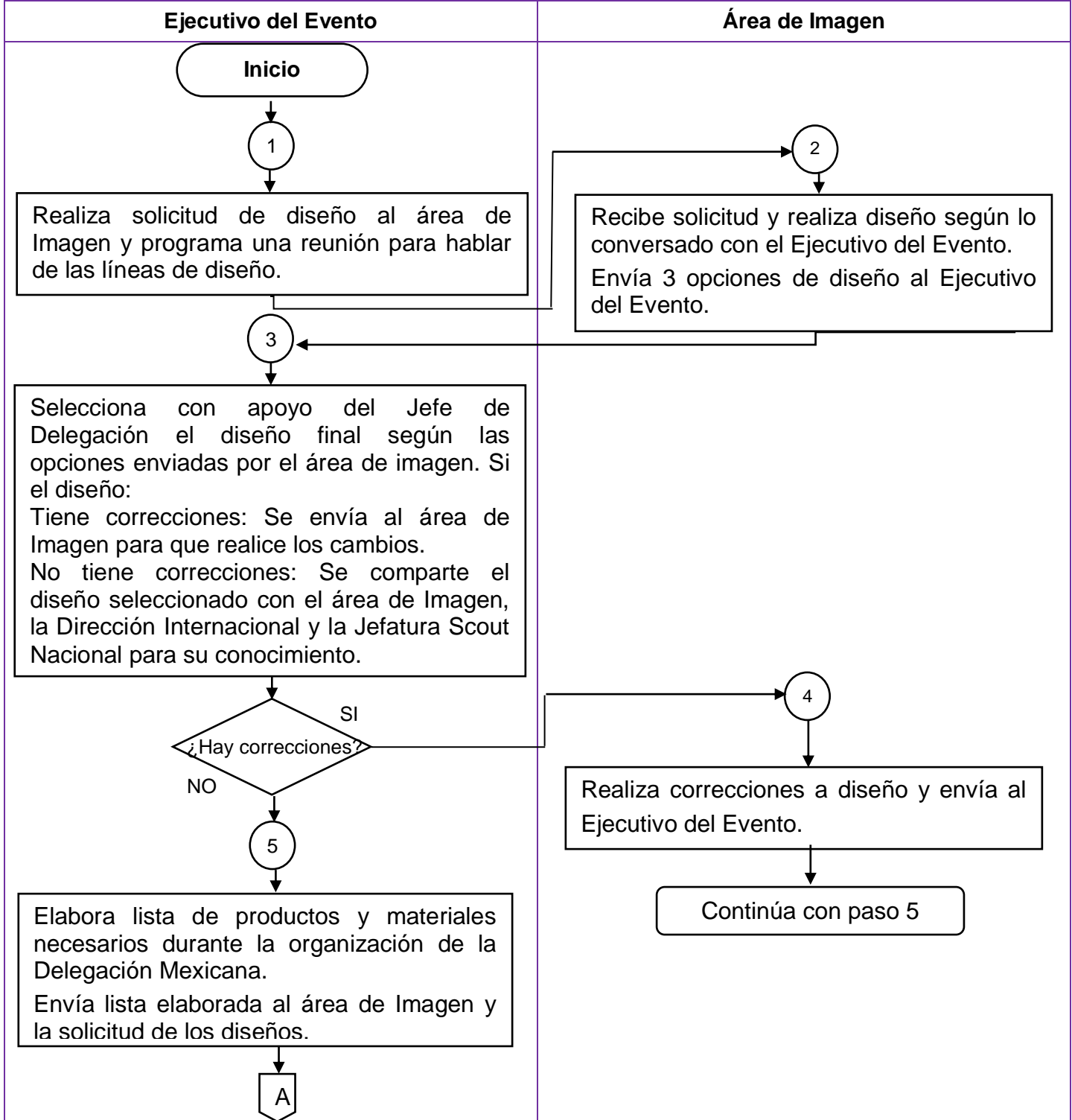
- Reglamentos vigentes de la Asociación de Scouts de México A.C.

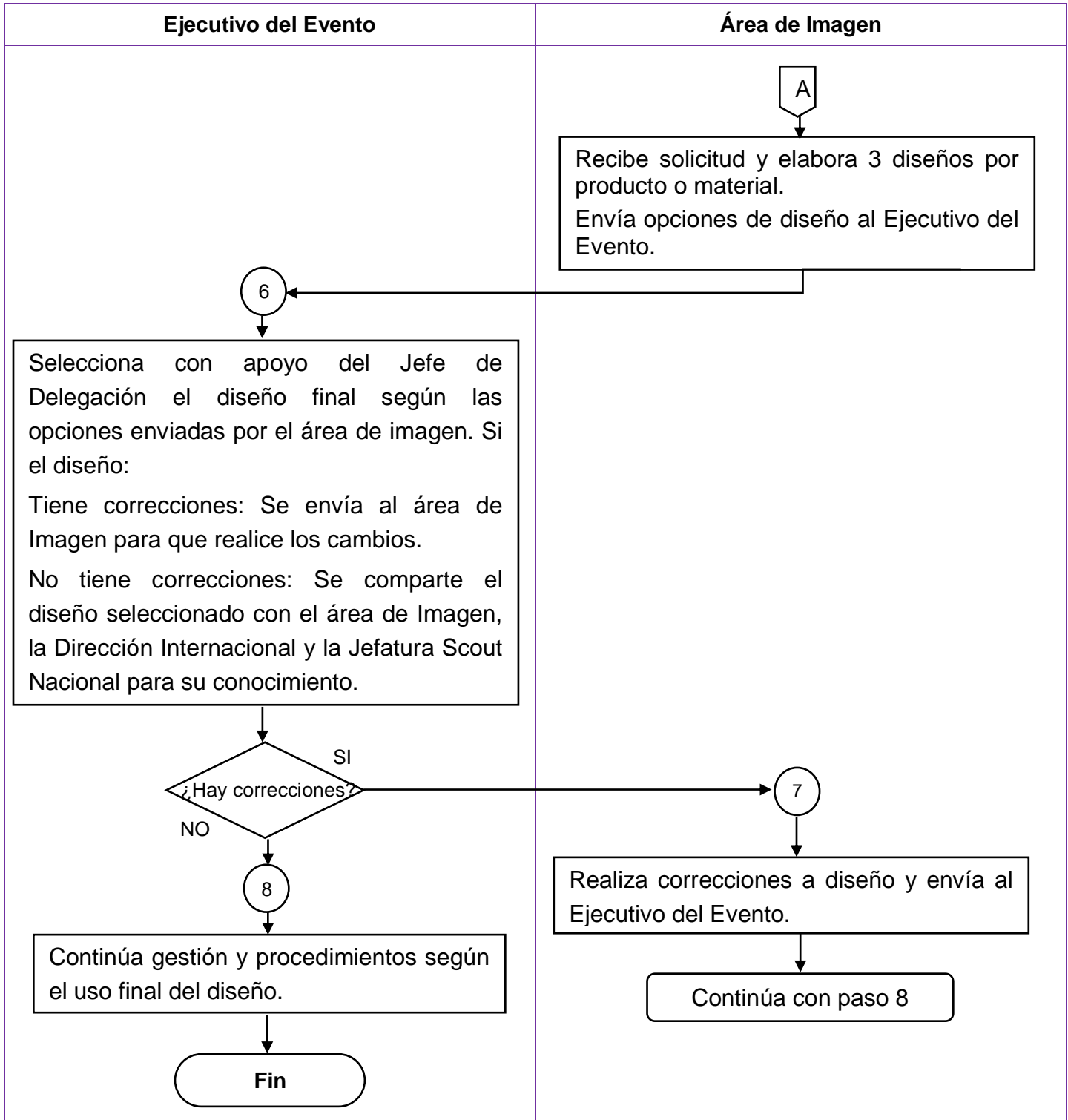
5. Políticas

- 1) El proceso por cada diseño no debe durar más de 2 semanas.
- 2) Puede haber más de una solicitud al mismo tiempo.



6. Diagrama de bloque del procedimiento







7. Glosario

No aplica.

8. Anexos

- 1) Formato de Solicitud de Diseño



DESIGNACIÓN DE AGENCIA DE VIAJES

Proceso Central: Gestión de Adquisiciones

Versión Vigente No. 001

Fecha: 01/09/16

CONTENIDO

1. Propósito
2. Alcance
3. Responsabilidad y autoridad
4. Normatividad aplicable
5. Políticas
6. Diagrama de bloque del procedimiento
7. Glosario
8. Anexos



1. Propósito

Elegir a la empresa organizadora de viajes encargada de organizar y ejecutar los tours que se harán antes o después de que inicie el evento.

2. Alcance

Este procedimiento debe ser aplicado y observado por la Dirección Internacional y el Jefe de Delegación; la Jefatura Scout Nacional y Presidencia Scout Nacional; la Dirección Scout Nacional.

3. Responsabilidad y autoridad

Responsable	Responsabilidad	Autoridad
Dirección Internacional y el Jefe de Delegación	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar documento de licitación • Presentar ante Jefatura Scout Nacional y Presidencia Scout Nacional para aprobación • Analizar proyectos para seleccionar y entrevistar de manera virtual o presencial a 3 candidatos • Presenta 3 candidatos a la Jefatura Scout Nacional y la Presidencia Scout Nacional • Notificar al seleccionado y agendar reunión • Definir Plan de Gestión para la Oferta de Viajes • Comenzar con la ejecución, monitoreo y control del Plan de Gestión para la Oferta de Viajes 	<ul style="list-style-type: none"> • Difundir a través de diversos canales de comunicación la licitación • Definir Plan de Gestión para la Oferta de Viajes • Monitorear, controlar y hacer solicitudes de cambio al Plan de Gestión para la Oferta de Viajes
Jefatura Scout Nacional y Presidencia Scout Nacional	<ul style="list-style-type: none"> • Aprueba o corrige la licitación • Seleccionar a la empresa encargada de la Oferta de Viajes 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobar licitación • Seleccionar a la empresa encargada de la Oferta de Viajes



4. Normatividad aplicable

- Reglamentos vigentes de la Asociación de Scouts de México A.C.

5. Políticas

1) El documento de licitación debe establecer:

*Número mínimo y máximo de viajes a ofertar

*Importe máximo de costo para el viaje más largo

*Tiempo mínimo y máximo de duración de viajes

*Requisitos especiales de la Delegación como visitas especiales, transporte para llegar a la sede del evento, entre otros

*Cantidad de participantes esperados

2) Para la selección del proyecto se deberá considerar:

*Que los destinos cuenten con la capacidad de hospedaje y transporte necesaria

*Que se establezca una cantidad máxima de participantes por viaje

*Cuidar que el costo de los viajes sea accesible

*Itinerario atractivo de viajes

*Cronograma con actividades y fechas de entrega

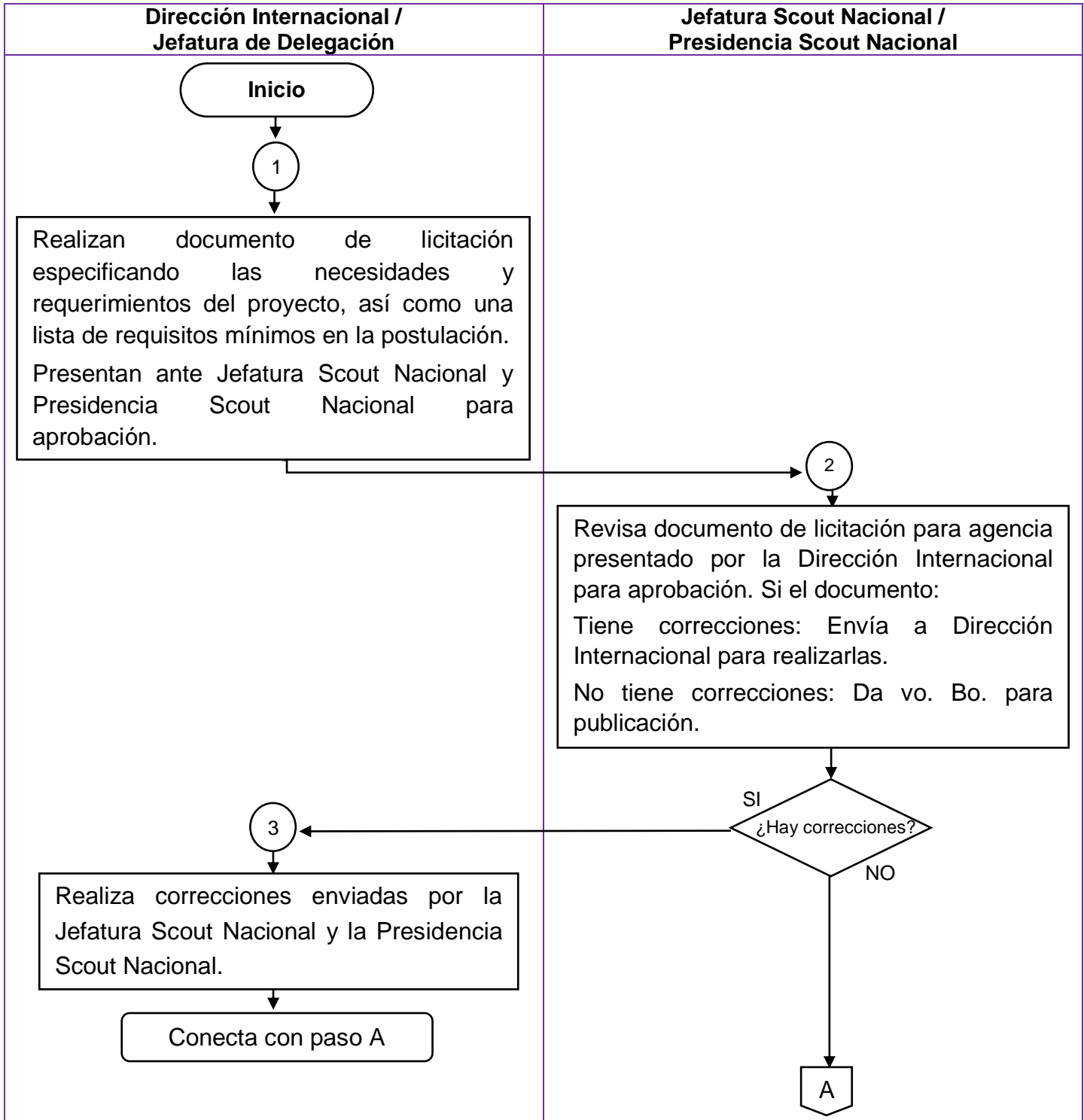
*Viajes de cortesía para apoyar la asistencia del equipo médico y de Delegación

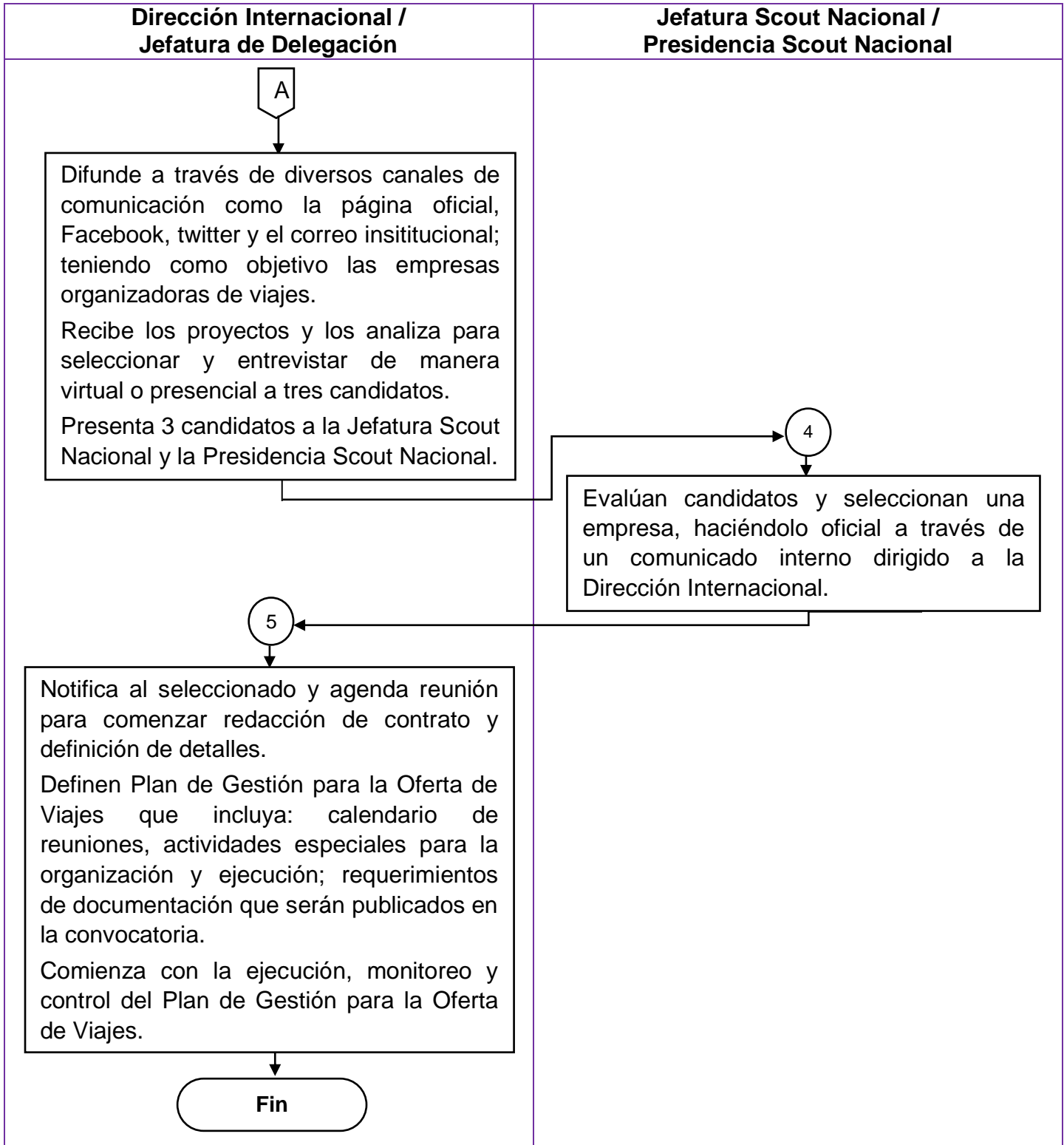
3) El proceso debe iniciar 34 meses antes del inicio del evento en cuestión.

4) El proceso debe terminar 31 meses antes del inicio del evento en cuestión.



6. Diagrama de bloque del procedimiento







7. Glosario

No aplica.

8. Anexos

No aplica.



COMPRA DE PRODUCTOS Y MATERIALES

Proceso Central: Gestión de Adquisiciones

Versión Vigente No. 001

Fecha: 01/09/16

CONTENIDO

1. Propósito
2. Alcance
3. Responsabilidad y autoridad
4. Normatividad aplicable
5. Políticas
6. Diagrama de bloque del procedimiento
7. Glosario
8. Anexos



1. Propósito

Adquirir productos y materiales necesarios para la preparación de la Delegación que representará a la Asociación de Scouts de México A.C. en eventos internacionales.

2. Alcance

Este procedimiento debe ser aplicado y observado por la Dirección Internacional y la Dirección de Eventos.

3. Responsabilidad y autoridad

Responsable	Responsabilidad	Autoridad
Dirección Internacional	<ul style="list-style-type: none"> • Solicita cotizaciones de productos y materiales • Elige productos y materiales basándose en la calidad, funcionalidad y costo. • Redacta solicitud de compra y autorización de presupuesto • Presenta a la Dirección de Administración y Finanzas para que haga el procedimiento que corresponda 	<ul style="list-style-type: none"> • Toma decisiones sobre los productos y materiales que se habrá de adquirir
Dirección de Eventos	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar cotización de producto a 5 proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar 3 proveedores cuyo costo y producto se ajuste a las necesidades de la Delegación

4. Normatividad aplicable

- Reglamentos vigentes de la Asociación de Scouts de México A.C.

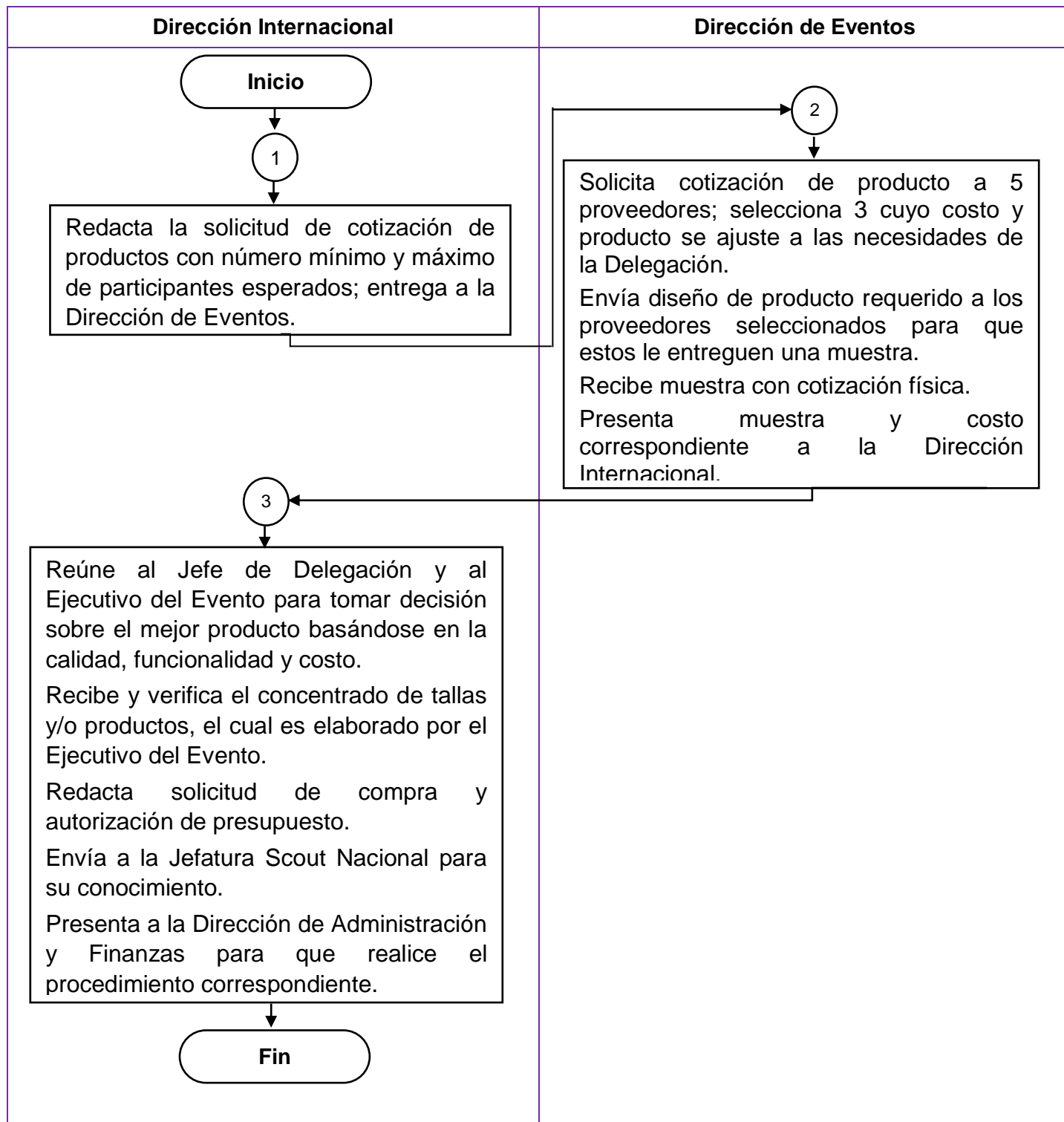


5. Políticas

- 1) El proceso debe iniciar 11 meses antes del inicio del evento en cuestión.
- 2) El tiempo total del proceso no puede exceder 4 meses.



6. Diagrama de bloque del procedimiento





7. Glosario

No aplica.

8. Anexos

- 1) Formato de Solicitud de Cotización
- 2) Formato de Solicitud de Compra



PREPARACIÓN DEL STAND DE DELEGACIÓN

Proceso Central: Gestión de Adquisiciones

Versión Vigente No. 001

Fecha: 01/09/16

CONTENIDO

1. Propósito
2. Alcance
3. Responsabilidad y autoridad
4. Normatividad aplicable
5. Políticas
6. Diagrama de bloque del procedimiento
7. Glosario
8. Anexos



1. Propósito

Elaborar un stand que represente a la Delegación Mexicana a través de actividades y materiales que distingan la cultura, tradiciones y riqueza natural, así como la forma de vivir el escultismo en el país.

2. Alcance

Este procedimiento debe ser aplicado y observado por el Ejecutivo del Evento y la Jefatura de Delegación; el Responsable de Stand.

3. Responsabilidad y autoridad

Responsable	Responsabilidad	Autoridad
Ejecutivo del Evento / Jefatura de Delegación	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar relación de responsabilidades y autoridad, así como guía de requisitos mínimos a cubrir para el stand. • Integrar Plan de Trabajo, maqueta y diseños de stand • Presentar a la Dirección Ejecutiva Nacional para su aprobación • Gestionar, monitorear y controlar asuntos relacionados al stand 	<ul style="list-style-type: none"> • Designar cargo a Responsable de Stand y el equipo de trabajo • Tomar decisiones referentes a cambios que no afecten el presupuesto.
Responsable de Stand	<ul style="list-style-type: none"> • Presentar maqueta y diseños para el Stand. • Contactar con el equipo designado por la Delegación para reunirse y comenzar el Plan de Trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar cambios que no afecten la idea principal del stand • Gestionar apoyo con el conocimiento del Ejecutivo del Evento y la Jefatura de Delegación • Tomar decisiones que no afecten el presupuesto

4. Normatividad aplicable

- Reglamentos vigentes de la Asociación de Scouts de México A.C.

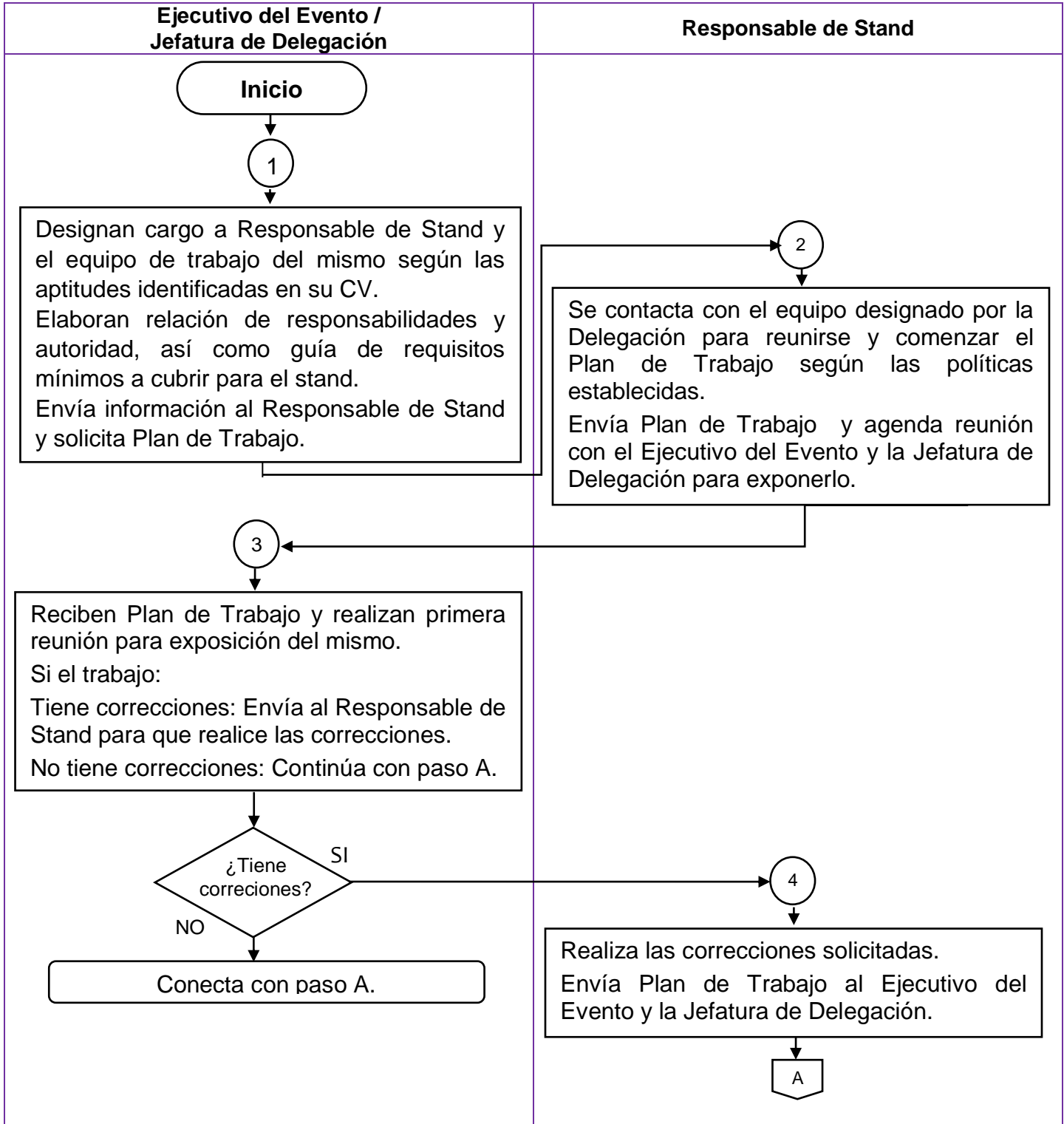


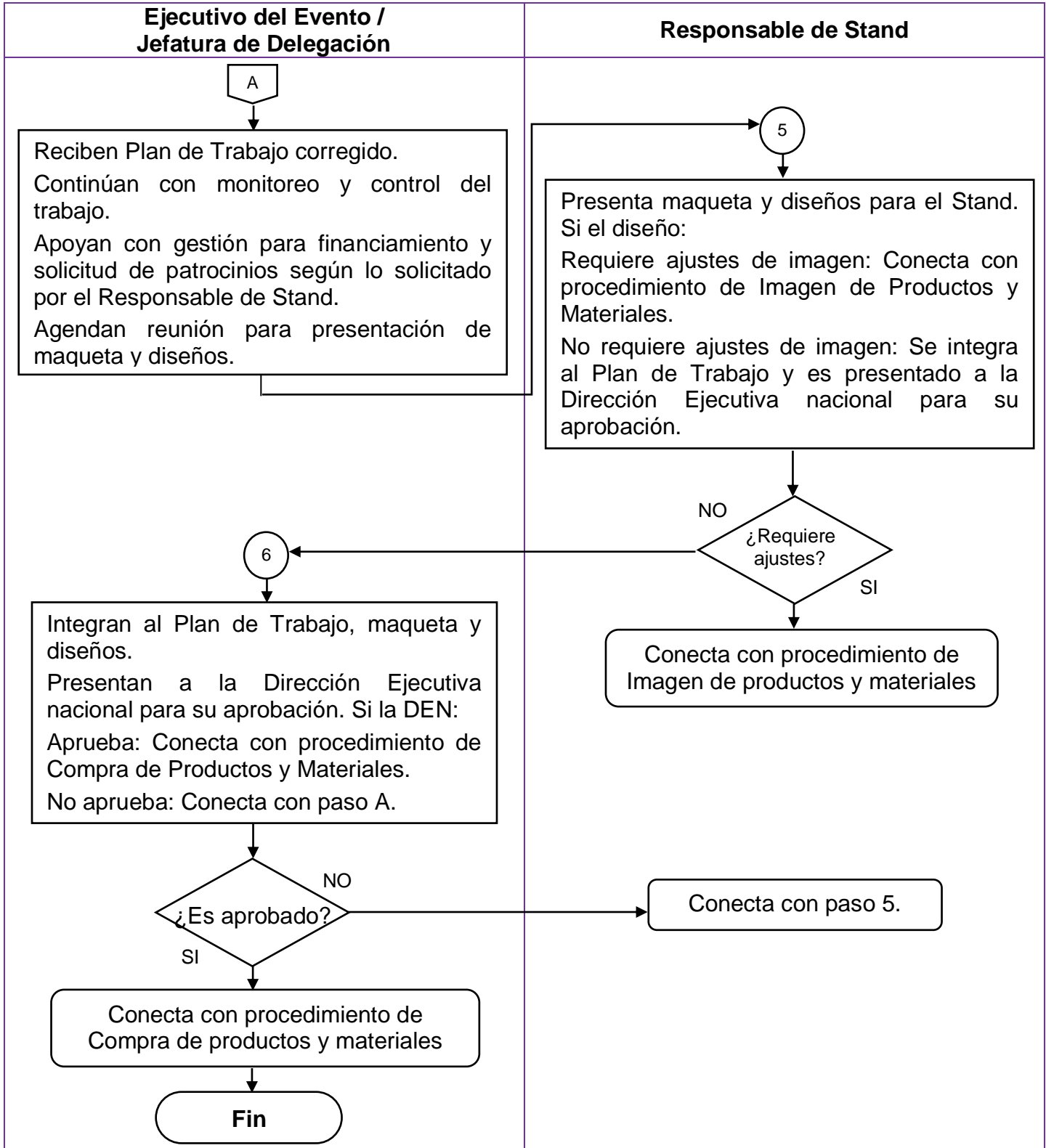
5. Políticas

- 1) El Área Responsable del Stand deberá realizar la propuesta de diseño y el Plan de Trabajo. Puede apoyarse con los miembros del Equipo de Delegación que considere necesario.
- 2) La Coordinación de Servicios Generales deberá apoyar en el stand durante el evento.
- 3) El Plan de Trabajo elaborado por el Responsable de Stand deberá incluir:
 - *Objetivos medibles y criterios que sirvan para evaluar el éxito.
 - *Requisitos del Stand y del equipo de trabajo.
 - *Alcance pretendido en términos cualitativos y cuantitativos.
 - *Supuestos y restricciones, tales como permisos para ingresar alimentos al país, medidas del contenedor, restricciones por parte de la organización sede, entre otras
 - *Cronograma e hitos de inicio a fin
 - *Presupuesto
 - *Descripción de los materiales necesarios y plantillas o maquetas del montaje para stand
 - *Responsabilidades generales y nivel de autoridad de cada miembro del Equipo de Delegación
 - *Nombre y nivel del Responsable de Stand
- 4) El proceso debe iniciar 15 meses antes del inicio del evento en cuestión.
- 5) El tiempo total del proceso no puede exceder 4 meses, fecha que coincide con el envío de materiales a través de transportación terrestre, marítima y/o aérea.



6. Diagrama de bloque del procedimiento







7. Glosario

Stand - Espacio dentro del evento para exponer y presentar características culturales de cada país. Sirve como espacio identificador de cada Delegación en el que se acoge a scouts de todo el mundo y se realizan reuniones para crear alianzas estratégicas con otras organizaciones. La superficie es definida por la organización sede según la cantidad de participantes por Delegación.

8. Anexos

- 1) Formato de Plan de Trabajo



INTEGRACIÓN DE EQUIPOS DE PARTICIPANTES

Proceso Central: Gestión de Interesados

Versión Vigente No. 001

Fecha: 01/09/16

CONTENIDO

1. Propósito
2. Alcance
3. Responsabilidad y autoridad
4. Normatividad aplicable
5. Políticas
6. Diagrama de bloque del procedimiento
7. Glosario
8. Anexos



1. Propósito

Integrar los Equipos de Participantes que asistirán al evento y establecer pautas de monitoreo y control con los Responsables de los mismos.

2. Alcance

Este procedimiento debe ser aplicado y observado por el Ejecutivo del Evento y la Coordinación de Equipos de Participantes; Responsables de Equipos de Participantes.

3. Responsabilidad y autoridad

Responsable	Responsabilidad	Autoridad
Ejecutivo del Evento / Coordinación de Equipos de Participantes	<ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar a las personas Responsables de los Equipos de Participación. • Conformar los Equipos de Participantes • Notificar la integración preliminar de los Equipos de Participantes a los registrados y sus Presidentes de Provincia • Solicitar Plan de Trabajo durante la preparación del evento y compartir el Formato de Reporte de Actividades 	<ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar Responsables de Equipos de Participantes • Integrar y modificar los Equipos de Participantes
Responsables de Equipos de Participantes	<ul style="list-style-type: none"> • Contactar a los subjeses y participantes • Elaborar el Plan de Trabajo y enviar reportes de actividades • Entregar reporte final. 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer lazos de comunicación con participantes, padres de familia y Equipo de Delegación • Tomar decisiones según el nivel de autoridad otorgado en el Plan de Gestión de Interesados.



4. Normatividad aplicable

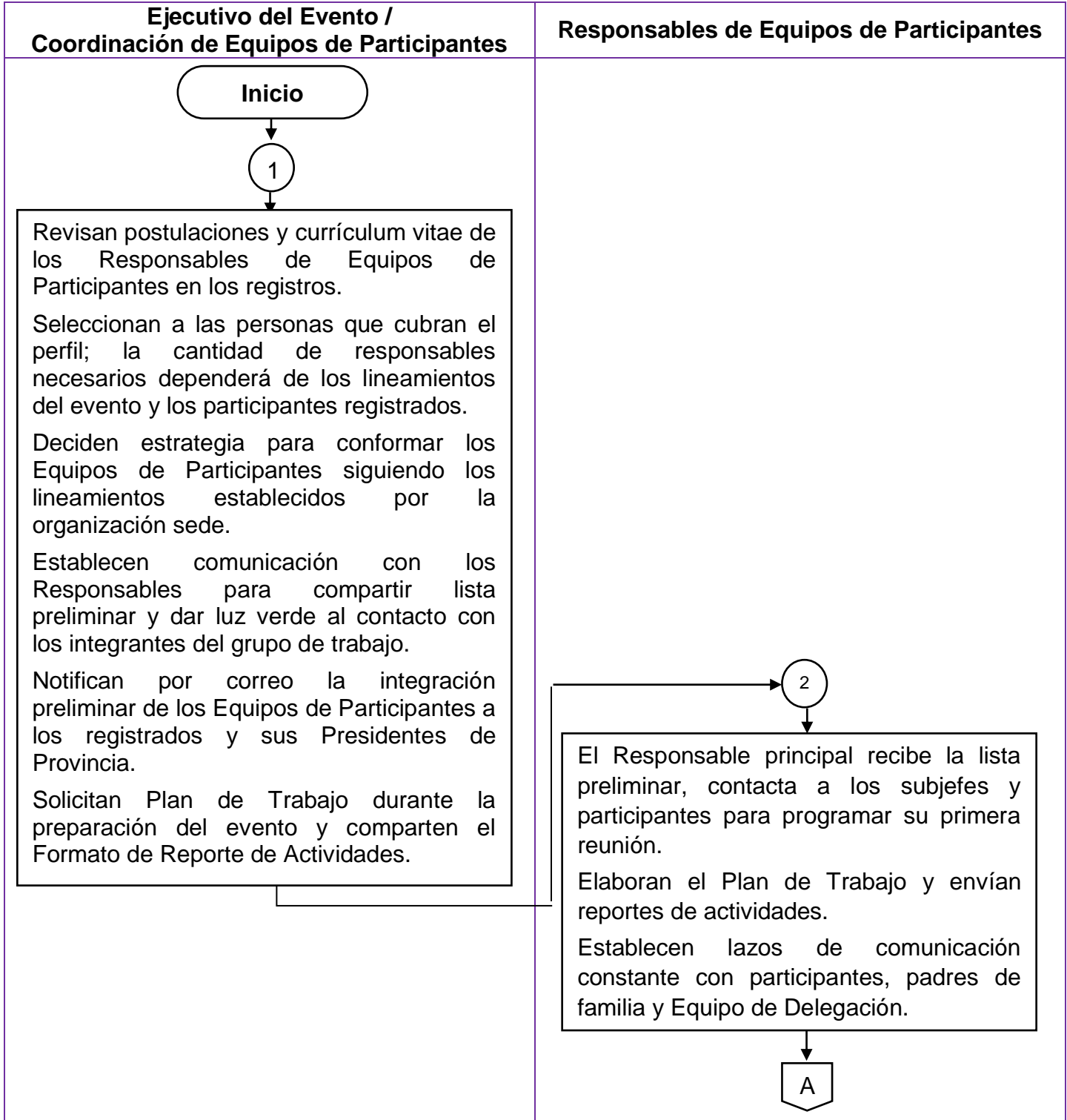
- Reglamentos vigentes de la Asociación de Scouts de México A.C.

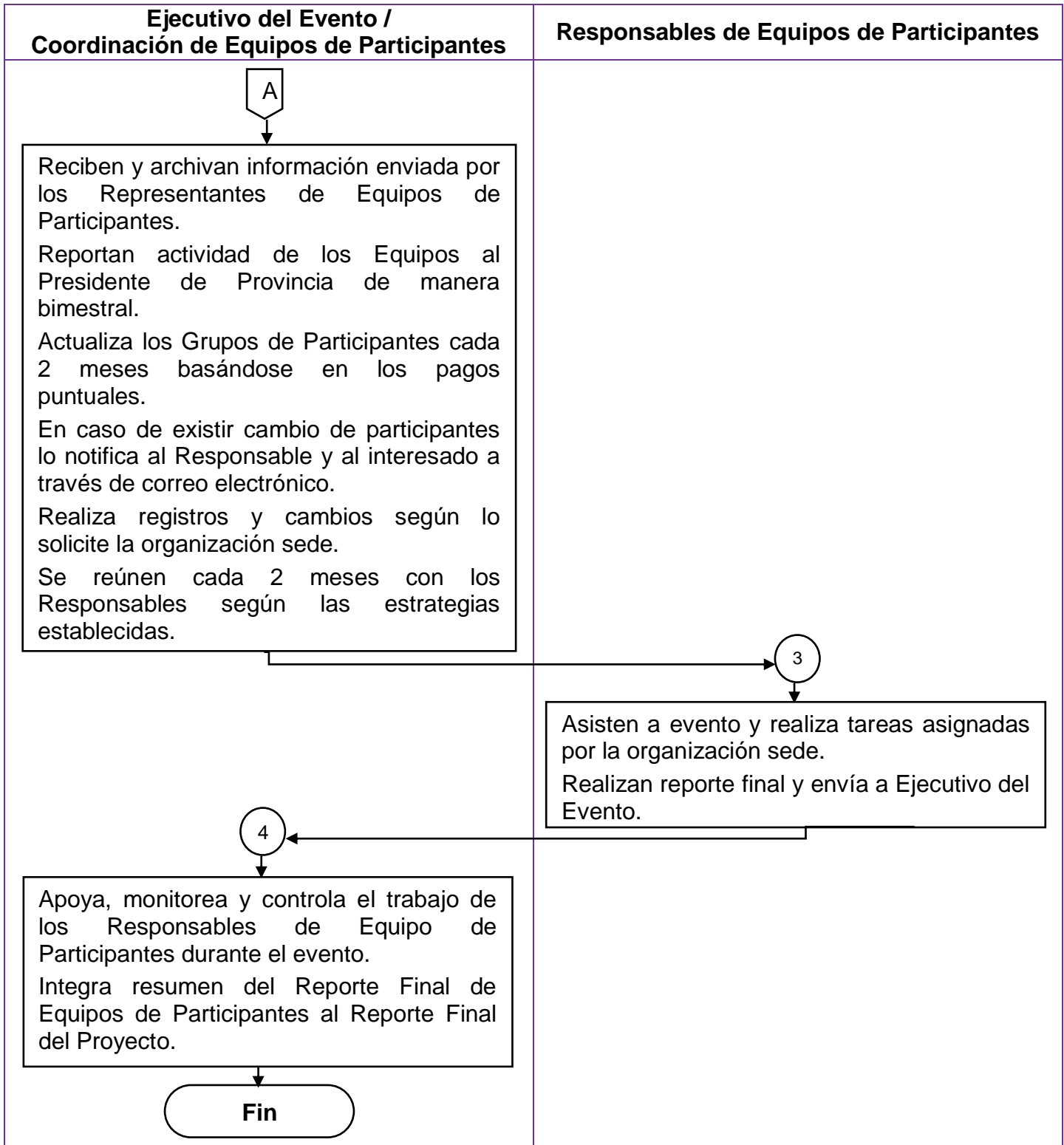
5. Políticas

- 1) Previo al inicio de este procedimiento se debe contar con los registros de participantes y el cargo que desean desempeñar durante el evento para considerarlo en las postulaciones.
- 2) El Plan de Trabajo deberá incluir al menos 3 reuniones previas al evento.
- 3) Los reportes de Actividades deberán incluir costo de las actividades y nombre de quien administra el dinero.
- 4) Se debe aclarar que para toda actividad será necesario firmar una carta de autorización de asistencia por parte de los padres de familia.
- 5) Es importante aclarar que las listas de Grupos de Participantes enviadas son tentativas, hasta que se cubra el 100% del pago al evento.
- 6) Se recomienda considerar el espacio geográfico en el que se encuentran los participantes.
- 5) El proceso debe iniciar 15 meses antes del evento, fecha que coincide con el 50% de los pagos al evento.
- 6) El proceso de monitoreo y control comienza 15 meses antes del evento y concluye 1 mes después del mismo.



6. Diagrama de bloque del procedimiento







7. Glosario

No aplica.

8. Anexos

- 1) Base de datos con registro de pagos
- 2) Formato de Plan de Trabajo
- 3) Formato de Reporte de Actividades
- 4) Formato de Reporte Final



PLAN PARA LA DIRECCIÓN DE PROYECTOS

Proceso Central

Versión Vigente No. 001

Fecha: 01/09/16

CONTENIDO

1. Propósito
2. Alcance
3. Responsabilidad y autoridad
4. Normatividad aplicable
5. Políticas
6. Diagrama de bloque del procedimiento
7. Glosario
8. Anexos



1. Propósito

Unificar Planes de Gestión correspondientes a las 10 áreas de conocimiento, los cuáles facilitarán la aprobación del proyecto y el desarrollo del mismo.

2. Alcance

Este procedimiento debe ser aplicado y observado por el Ejecutivo del Evento y la Jefatura de Delegación; y las Coordinaciones de Área.

3. Responsabilidad y autoridad

Responsable	Responsabilidad	Autoridad
Ejecutivo del Evento / Jefatura de Delegación	<ul style="list-style-type: none"> • Comenzar la elaboración de los Planes de Gestión por área de conocimiento • Agendar reunión con cada Coordinador de Área y su equipo de trabajo • Integrar Planes de Trabajo al Plan de Gestión correspondiente • Integrar Planes de Gestión al Plan de Desarrollo de Trabajo • Ejecutar, monitorear y controlar los Planes de Trabajo, Planes de Gestión y Plan de Desarrollo 	<ul style="list-style-type: none"> • Designar responsabilidades y nivel de autoridad a cada miembro del Equipo de Delegación • Realizar cambios que beneficien el correcto funcionamiento del Equipo de Delegación
Coordinación de Área	<ul style="list-style-type: none"> • Asistir a reunión con Ejecutivo del Evento y Jefatura de Delegación cuando sean convocados • Planear estrategias para desarrollar las tareas correspondientes • Elaborar Plan de Trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar cambios que beneficien el correcto funcionamiento del Equipo de Delegación, en acuerdo con Ejecutivo del Evento y Jefatura de Delegación



4. Normatividad aplicable

- Reglamentos vigentes de la Asociación de Scouts de México A.C.

5. Políticas

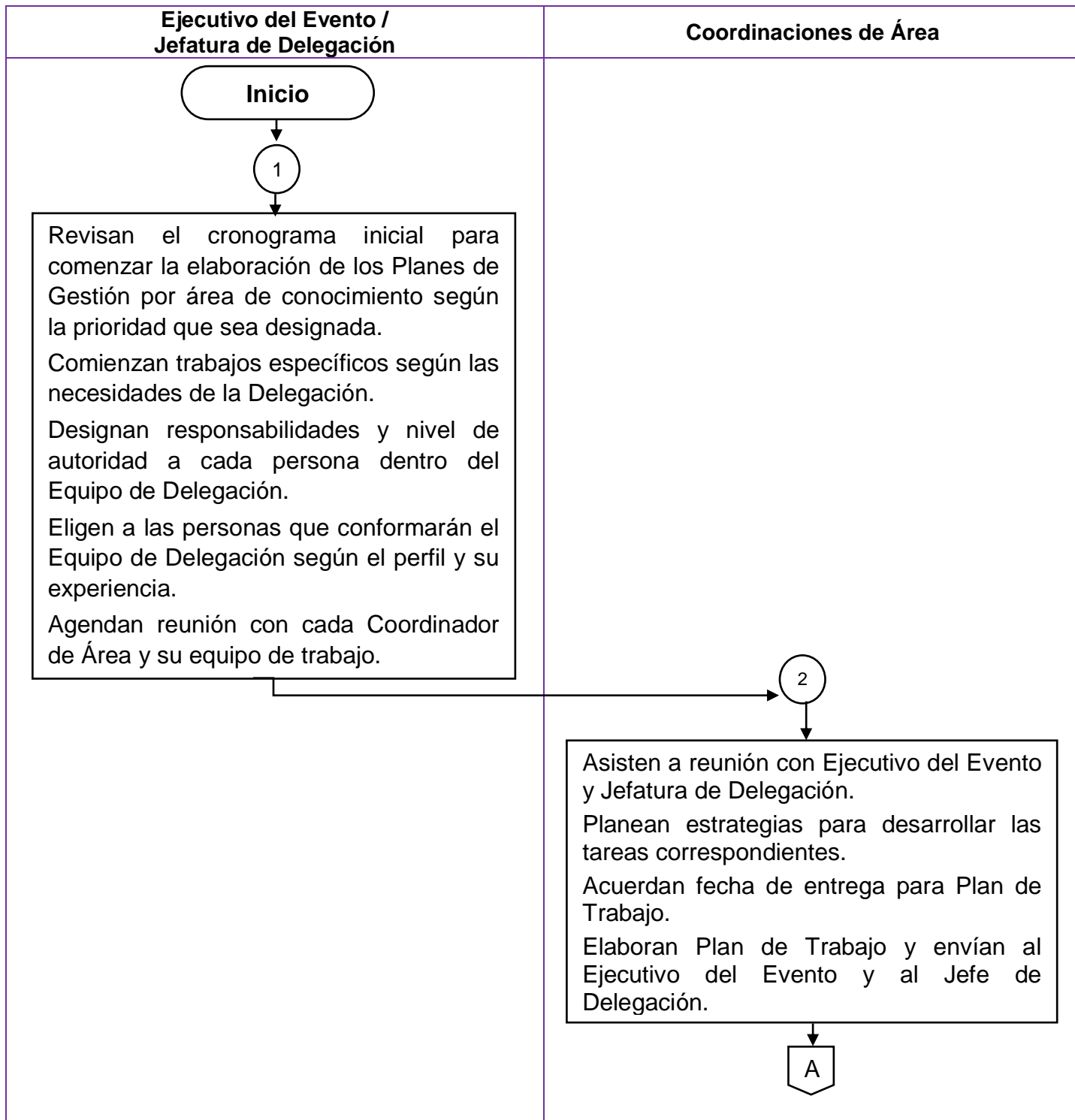
- 1) Para la elaboración del Plan para la Dirección del Proyecto es necesario que el Acta de Constitución de Proyecto está aprobada.
- 2) Durante la elaboración del Plan, habrá procedimientos del proyecto que se traslapen en tiempo y procedimientos que requerirán el final de otro.
- 3) El Plan para la Dirección del Proyecto deberá integrar:
 - *Plan de Gestión de Integración – Procesos requeridos para integrar todas las actividades, documentos y recursos del proyecto
 - *Plan de Gestión de Alcance – Procesos requeridos para identificar todo el trabajo requerido y sólo el trabajo requerido para obtener los entregables del proyecto y cumplir los objetivos
 - *Plan de Gestión de Tiempo – Procesos requeridos para asegurar que el proyecto es finalizado a tiempo
 - *Plan de Gestión de Costos – Procesos requeridos para asegurar que el proyecto es finalizado dentro de un presupuesto aprobado
 - *Plan de Gestión de Calidad – Procesos requeridos para asegurar que el proyecto cumple los requerimientos y necesidades por los cuales fue emprendido
 - *Plan de Gestión de Comunicaciones – Procesos requeridos para asegurar la generación, distribución, almacenamiento y disposición última de toda la información del proyecto, a tiempo y de forma adecuada. Se recomienda considerar comunicación interna y externa.
 - *Plan de Gestión de Recursos Humanos – Procesos requeridos para administrar eficientemente la gente que participa en el proyecto.

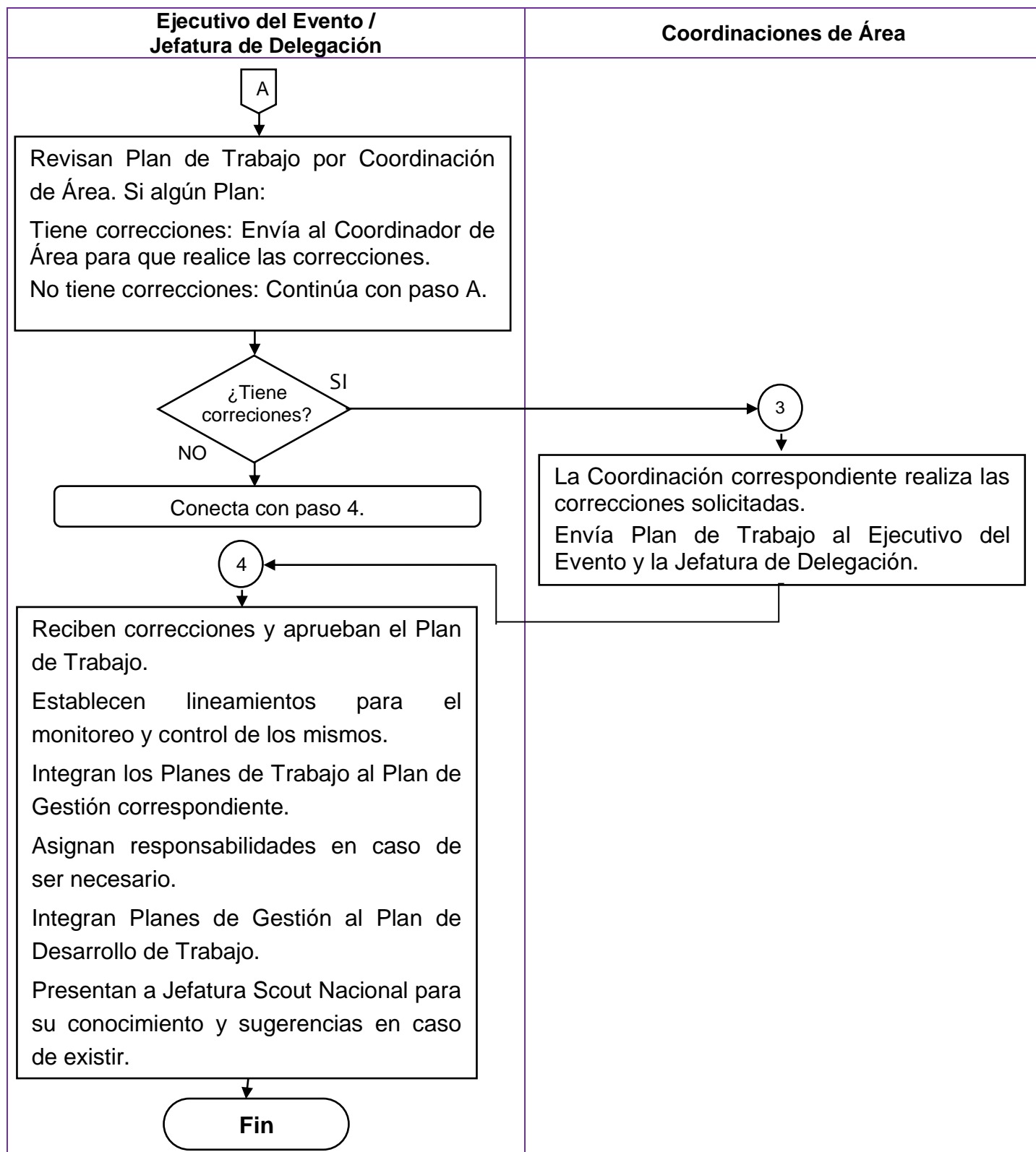


- *Plan de Gestión de Riesgos – Procesos requeridos para identificar, analizar y responder efectivamente a los riesgos del proyecto.
- *Plan de Gestión de Adquisiciones – Procesos requeridos para adquirir bienes y servicios fuera de la organización del proyecto.
- 4) Para todos los Planes de Gestión, se deberán considerar las políticas establecidas en el Procedimiento de Cronograma Inicial.
- 5) El proceso debe iniciar 33 meses antes del inicio del evento en cuestión.
- 6) El proceso finalizará 1 mes después de que el Equipo de Delegación sea asignado.



6. Diagrama de bloque del procedimiento







7. Glosario

No aplica.

8. Anexos

- 1) Formato de Plan de Trabajo
- 2) Formato de Plan de Gestión de Área de Conocimiento
- 3) Formato de Plan de Desarrollo de Proyecto



EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN

Proceso Central: Cierre de proyecto

Versión Vigente No. 001

Fecha: 01/09/16

CONTENIDO

1. Propósito
2. Alcance
3. Responsabilidad y autoridad
4. Normatividad aplicable
5. Políticas
6. Diagrama de bloque del procedimiento
7. Glosario
8. Anexos



1. Propósito

Establecer parámetros de evaluación que permitan medir el desempeño de área y procedimientos según la experiencia vivida por los participantes y el equipo de Delegación a través de los reportes de avance generados durante el proyecto, así como dejar un respaldo y evidencia que sustenten el trabajo realizado y apoyen en planeaciones futuras.

2. Alcance

Este procedimiento debe ser aplicado y observado por el Ejecutivo del Evento y la Jefatura de Delegación; y las Coordinaciones de Área.

3. Responsabilidad y autoridad

Responsable	Responsabilidad	Autoridad
Ejecutivo del Evento / Jefatura de Delegación	<ul style="list-style-type: none"> • Reunir el Equipo de Delegación para hacer una retroalimentación sobre el trabajo desempeñado • Realizar reporte de las áreas que no se encuentran relacionadas con un Coordinador • Integrar Documentos de Cierre de Plan de Gestión para conformar el Reporte de Cierre de cada área de conocimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar los parámetros de evaluación por área y procedimiento • Elaborar parámetros de evaluación y reporte de las áreas que no se encuentran relacionadas con un Coordinador. • Solicitar Documento Cierre de Plan de Gestión
Coordinación de Área	<ul style="list-style-type: none"> • Reunir equipo de trabajo para hacer una retroalimentación • Realizar Reporte de Área • Entregar de Documento Cierre de Plan de Gestión al Ejecutivo del Evento y la Jefatura de Delegación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar parámetros de evaluación



4. Normatividad aplicable

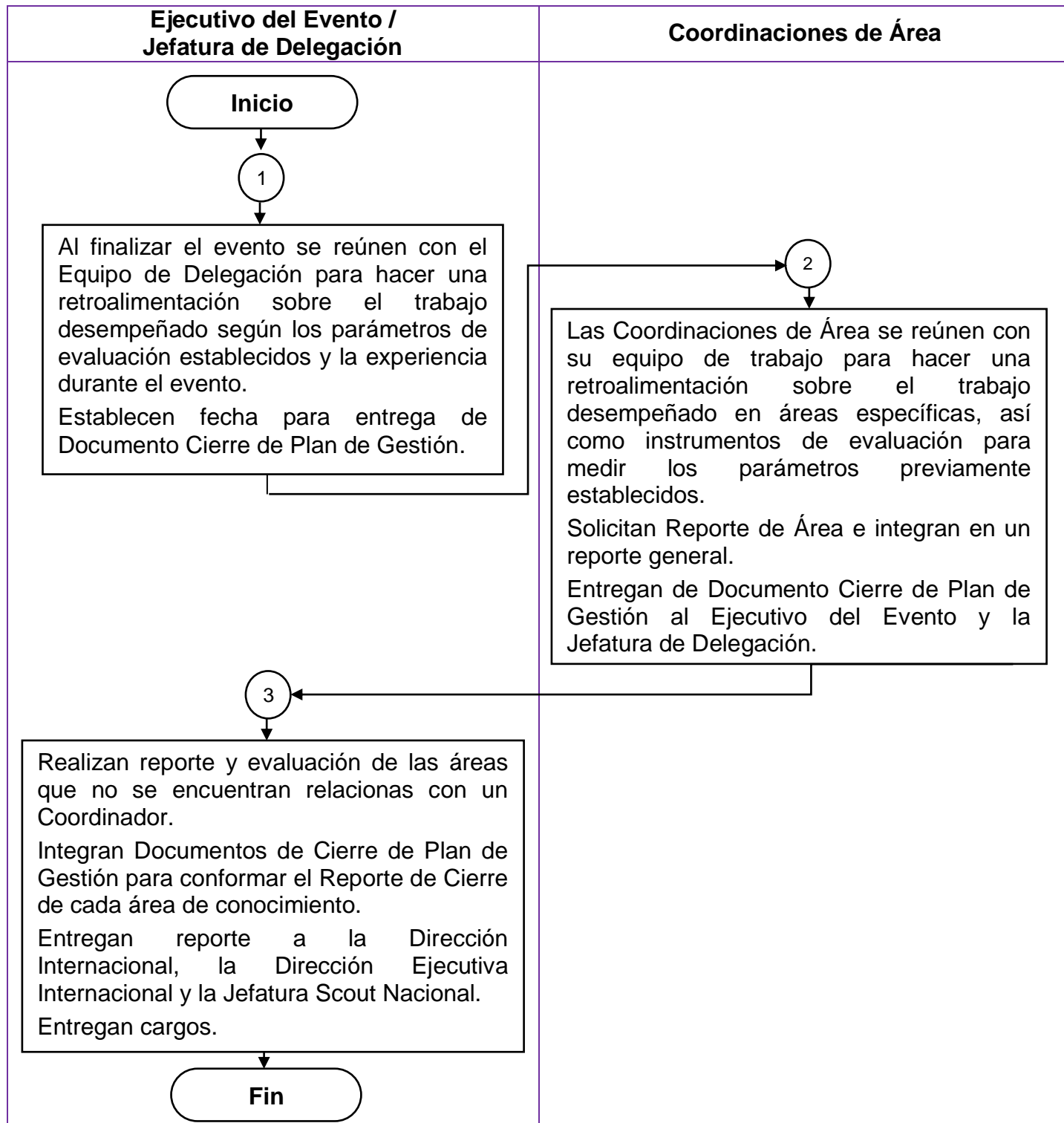
- Reglamentos vigentes de la Asociación de Scouts de México A.C.

5. Políticas

- 1) La definición de los parámetros de evaluación debe incluirse en el Plan de Gestión por Área y el Plan de Trabajo por Coordinación (ver políticas de procedimientos: Acta de Constitución de Proyecto y Plan para la Dirección de Proyectos).
- 2) El cierre debe incluir un breve resumen de cada Plan de Gestión, así como los resultados obtenidos de acuerdo a lo planteado en el Acta de Constitución de Proyecto y el Plan para el Desarrollo de Proyecto.
- 3) La elaboración de reportes debe iniciar después de que termine el evento y finalizar en no más de 2 meses.



6. Diagrama de bloque del procedimiento





7. Glosario

No aplica.

8. Anexos

- 1) Formato de Plan de Trabajo
- 2) Formato de Plan de Gestión de Área de Conocimiento
- 3) Formato de Plan de Desarrollo de Proyecto
- 4) Instrumentos para la Evaluación de Parámetros



III. VALIDACIÓN

Dirección Internacional



IV. APROBACIÓN

Jefe Scout Nacional

00/00/0000

xxx-xxx-xxx-000

Fecha de oficio de aprobación

Número de oficio



V. ACTUALIZACIÓN

Manual de Procedimientos para la presencia de Delegaciones Mexicanas en Eventos Internacionales de la Asociación de Scouts de México. Toluca, México; julio de 2016.

Primera Edición.

8. MECANISMOS DE TRANSFERENCIA

La Dirección Internacional, es la encargada principal de la gestión y organización de las delegaciones, desde el lanzamiento de la convocatoria hasta la realización y cierre de eventos; por ello se agendará una cita en la Oficina Scout Nacional para presentar el proyecto. Se hará entrega de 3 copias adicionales, mismas que serán dirigidas a la Jefatura Scout Nacional, la Subdirección Administrativa y el Consejo Nacional, conformado por 15 miembros de la asociación; quedando a disposición de los mismos para concertar una reunión. En caso de aprobación del Consejo Nacional para la aplicación del mismo, se ofrecerá la colaboración directa con la Dirección Internacional para mejorar los procesos que se consideren necesarios previos a la difusión del manual y la cooperación de la sustentante en el desarrollo de la primera delegación que represente a México siguiendo los pasos de dicho manual.

Por otro lado, se buscará la comunicación con el área encargada de eventos y con la dirección administrativa de la Oficina de la Región Interamericana ubicada en Panamá, así como una reunión virtual y/o presencial que permita presentar el proyecto y la aplicación del mismo a nivel regional. En caso de que el Comité Interamericano apruebe la distribución, se ofrecerá asesoramiento en la implementación y adecuación se acuerdo a las necesidades de cada Asociación Scout Nacional.

9. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

Una vez finalizado el Reporte de Aplicación de Conocimientos se puede concluir que la alineación interna y externa de los procedimientos de la Delegación podrían prevenir contratiempos; es viable organizar la presencia de las mismas con mayor anticipación permitiendo aumentar la posibilidad de los scouts de vivir una experiencia internacional al otorgar mayor tiempo para distribuir la información y realizar los pagos.

El Manual de Procedimientos es una herramienta que facilita el trabajo y la información para comenzar la gestión necesaria para que se autorice la asistencia al evento; al tiempo que define el nivel de autoridad y responsabilidad inicial de cada involucrado.

Marcando la importancia de los manuales de procedimientos, se identificó que dentro de la Facultad de Turismo y Gastronomía existen cuatro trabajos que abordan el tema: dos de hotelería, uno de un restaurante y uno de una agencia de viajes.

Dentro de la Facultad existe una gran variedad de trabajos que hablan sobre Turismo Alternativo, sin embargo, son pocos los que tocan el tema de los campamentos, abordándolos principalmente desde un enfoque educativo y recreativo. Sólo existe uno que lo aborda desde una perspectiva empresarial; dejando de lado el estudio de aquellas empresas y asociaciones que ya aplican las actividades al aire libre con métodos oficiales y programas estructurados.

El objetivo general fue alcanzado gracias a la elaboración de un manual de procedimientos para la presencia de Delegaciones Mexicanas en eventos internacionales de la Asociación de Scouts de México A.C. que describe las actividades generales a seguir para la organización de la misma.

Así mismo, se identificaron las áreas de oportunidad que mejoran tanto el desempeño administrativo, logístico y operativo; como la experiencia de los representantes de las Delegaciones Mexicanas en eventos internacionales.

Dentro de la investigación bibliográfica se recurrió a la Biblioteca de la Facultad de Turismo y Gastronomía de la UAEM, obteniendo escasa información sobre la educación comunitaria y no formal, por lo que se encontraron contratiempos para relacionar la importancia de las actividades al aire libre y la educación a través de instituciones.

Respecto al turismo de reuniones, los autores referenciados se concentran en diferenciar los eventos sin ofrecer una guía clara de cómo organizarlos, exceptuando el Manual para planear convenciones y conferencias de Tony Carey, el cuál enumera requisitos mínimos a considerar en diferentes situaciones y propósitos.

La metodología seleccionada contribuyó a considerar puntos de vista de participantes del evento con un papel importante dentro del Equipo de Delegación; permitiendo seleccionar los procesos que requieren mayor claridad para comenzar la organización de una Delegación.

Siguiendo la Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos se elaboró un manual que cubriera los procesos iniciales establecidos por el *Project Management Institute* para dar inicio oficial a un proyecto; siendo así que el Acta de Constitución de Proyecto y el Plan de Desarrollo del Proyecto, integrando procedimientos de Planes de Gestión específicos como herramienta clave para el mejor desempeño administrativo, logístico y operativo.

Para establecer algunas políticas dentro del manual, se realizó una calendarización considerando el tiempo ideal para comenzar cada actividad, sin embargo, es conveniente se ajusten las fechas al evento en cuestión y el flujo de información con la organización sede; siendo prioridad aquellas acciones que puedan prevenir situaciones o evitar pérdida de recursos.

Siguiendo esta línea, la distribución de información para registro al evento con tiempo suficiente para llegar a cualquier miembro scout interesado y facilita los planes de pago dando oportunidad a mayor cantidad de participantes.

Pese a que determinar las tareas detalladas del equipo administrativo y operativo de la Asociación, así como el Equipo de Delegación, corresponde a un manual de operaciones; el Manual de Procedimientos hace énfasis y da prioridad a la responsabilidad y autoridad del Ejecutivo del Evento y la Jefatura de Delegación en los procedimientos de mayor importancia dentro de la organización. De esta manera, evita la consulta a detalle con otras autoridades permitiendo con ello agilizar el trabajo, reducir los tiempos y garantizar la calidad física e intangible de los productos y servicios ofrecidos.

Con apego a los tiempos sugeridos en las políticas del Manual, el diseño y la adquisición del kit de delegación mejorará la experiencia de los usuarios gracias a la pronta gestión del mismo.

Se sugiere prestar atención a la importancia de contar con equipo médico capacitado y numeroso para la Delegación según el número de asistentes, así como el contar con equipo de imagen que comunique la experiencia durante el Evento.

Considerar becas para el equipo de delegación y los responsables de viaje es importante debido a la responsabilidad que recae en ellos y sirve de incentivo para comprometerlos a cumplir con sus tareas, dicho esto, el presupuesto inicial debe contemplar esta situación.

Remarcando la importancia de contar con una guía dentro de los eventos periódicos de la Asociación de Scouts de México A.C. se recomienda continuar la elaboración del manual a la par del evento más próximo, sirviendo como referencia práctica.

Aunado a ello, es primordial contar con una base de datos que incluya respaldo de información, evidencia y reportes de la experiencia en cada evento, sirviendo las experiencias compartidas para las actualizaciones del manual.

Finalmente, el Manual de Procedimientos para la presencia de Delegaciones Mexicanas en Eventos Internacionales de la Asociación de Scouts de México A.C. pretende aumentar la asistencia de miembros a eventos internacionales, así como brindar una experiencia de calidad, buen servicio y atención temprana a los asistentes al tiempo que orienta, facilita y agiliza la organización de la Delegación para los responsables de la misma.

10. BIBLIOGRAFÍA

- ASMAC. (febrero de 2014). 23° Jamboree Scout Mundial, Japón 2015: Boletín 1, Boletín electrónico. México: Asociación de Scouts de México A.C. Obtenido de http://www.scouts.org.mx/japon2015/wsj_boletin1.pdf [consultado el 25 de marzo de 2015]
- ASMAC. (marzo de 2015). *Membresía marzo 2015*, Documento electrónico. México: Asociación de Scouts de México A.C. Obtenido de <http://www.scouts.org.mx/membresia.html> [consultado el 21 de marzo de 2015]
- ASMAC. (2015). *Nosotros*, Sitio web. México: Asociación de Scouts de México A.C. Obtenido de <http://www.scouts.org.mx/mexico.html> [consultado el 21 de marzo de 2015]
- Asociación de Scouts de México A.C. (2010). *Ordenamientos, Escultismo Mundial*. DF, México: Editorial Scout México.
- Buendía, Juan Manuel. (2013). *Organización de reuniones: convenciones, congresos, seminarios*. Segunda edición, DF, México: Trillas Turismo.
- Butcher, Jim. (2007). *Ecotourism, NGO's and development*. Nueva York, EUA: Routledge.
- Carey, Tony. (2001). *Manual para planear convenciones y conferencias*. DF, México: Panorama.
- Casado Rivera, Araceli. (1996). *Contribuciones del juego al aire libre en el desarrollo físico y social de los niños escolares de la Ciudad de Atlacomulco, México*. Tesis de Licenciatura, número de catálogo 28. C373. Licenciatura en Turismo de la Facultad de Turismo de la UAEM, septiembre de 1996, Estado de México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Fleitman, Jack. (2008). *¿Cómo organizar eventos y exposiciones?* DF, México: PAX México.
- Fregoso, Emma. (2000). *Educación no formal, educación para el cambio*. DF, México: Práxis.
- Fuller, Norma. (2014). *Turismo y cultura: entre el entusiasmo y el recelo*. Lima, Perú: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica de Perú.
- Gabrielsen, Alexander; Holtzer, Charles. (1971). *Educación al aire libre*. Buenos Aires, Argentina: Troquel S.A.
- Gómez Barranco, Leny Beatriz. (2002). *Tipo normal de las micro y pequeñas empresas de campamentos en el Estado México*. Tesis de Licenciatura, número de

- catálogo 28 .G664. Licenciatura en Turismo de la Facultad de Turismo de la UAEM, 2002, Estado de México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Gómez, Guillermo. (2004). *Organización y planeación de empresas*. Octava edición, DF, México: McGraw-Hill.
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, Pilar. (2000). *Metodología de la investigación*. Segunda edición, DF, México: Ultra SA de CV.
- Martínez Almazán, María de Lourdes. (2004). Propuesta de un Manual de organización y procedimientos generales para la Secretaría de Turismo del Sindicato de Maestros al Servicio del Estado de México en Toluca, Estado de México. Tesis de Licenciatura, número de catálogo 28 .M378. Licenciatura en Turismo de la Facultad de Turismo de la UAEM, 2004, Estado de México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Mejía Martínez, Carlos; González Domínguez, Irais. (2002). El campamento infantil educativo una propuesta turístico-recreativa. Tesis de Licenciatura, número de catálogo 28 .G669. Licenciatura en Turismo de la Facultad de Turismo de la UAEM, marzo de 2002, Estado de México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Mendoza Olascoaga, Marilu ; Flores Gutiérrez, Alicia; Panchi Venegas, Virginia. (1984). Importancia social del campamento recreativo como alternativa de tiempo libre. Tesis de Licenciatura, número de catálogo 28 F567. Licenciatura en Turismo de la Facultad en Turismo de la UAEM, noviembre de 1984, Estado de México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Molina, Sergio. (2004). *Turismo y ecología*. Sexta edición, DF, México: Trillas Turismo.
- Moreno Zagal, Maricruz. (1986). La educación psicoturística como factor que contribuye en el desarrollo de la personalidad del individuo y en la integración de la familia. Tesis de Licenciatura, número de catálogo 28 .M674. Licenciatura en Turismo de la Facultad en Turismo de la UAEM, 1986, Estado de México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Namakforoosh, Mohammad. (1999). *Metodología de la Investigación*. Segunda edición, DF, México: LIMUSA.
- Pieck, Enrique. (1996). *Función social y significado de la educación comunitaria*. Toluca, México: El colegio mexiquense.
- Project Management Institute. (2013). *Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos (guía del PMBOK®)*. 5ta edición, EUA: Project Management Institute, Inc.

- Puertas, Xavier; Font, Sílvia. (2007). *Juego y actividades deportivas para la animación turística*. Madrid, España: Síntesis.
- Quiroz Martínez, Claudia Georgina. (2005). Propuesta de un manual de operación para el departamento de ventas y eventos sociales del hotel Holiday Inn Toluca. Tesis de Licenciatura, número de catálogo 28 .Q576. Licenciatura en Turismo de la Facultad de Turismo de la UAEM, enero de 2005, Estado de México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- RAE. (2015). *Diccionario en línea*, Sitio web. España: Real Academia de la Lengua Española. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=WqzJ2ZS> [consultado el 10 de diciembre de 2015]
- Sanabria Martínez, Alejandra. (2011). Manual de organización y de procedimientos para mejorar la operabilidad del departamento de almacén de la cebichería peruana La Mar Santa Fe. Tesis de Licenciatura, número de catálogo 15 .S263. Licenciatura en Gastronomía de la Facultad de Gastronomía de la UAEM, marzo de 2011, Estado de México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Soto Gómez, Lizbeth Georgina. (2012). Propuesta de un manual de procedimientos para apoyar y mejorar la capacitación del personal de nuevo ingreso al departamento de compras del Hotel Fiesta Inn Toluca Tollocan. Tesis de Licenciatura, número de catálogo 28 .S686. Licenciatura en Turismo de la Facultad de Turismo de la UAEM, diciembre de 2012, Estado de México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- SRE. (Enero de 2005). *Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Organización*, Documento electrónico. México: Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto. Obtenido de http://sre.gob.mx/images/stories/docnormateca/historico/dgpop/guia_elab_manu_org.pdf [consultado el 1 de diciembre de 2015]
- Torres, Carlos Alberto. (1995). *La política de la educación no formal en América Latina*. Primera edición, DF, México: Siglo Veintiuno.
- WOSM. (2015). *Quiénes somos*, Sitio web. México: World Organization of the Scout Movement. Obtenido de <https://www.scout.org/node/107?language=es> [consultado el 18 de marzo de 2015]
- WOSM. (2015). *SCOUT, Región Interamericana*, Sitio web. México: World Organization of the Scout Movement. Obtenido de <https://scout.org/node/96/about/6574#aboutcontent> [consultado el 1 de diciembre de 2015]

Yarto, Eduardo. (2012). *Turismo de reuniones*. Segunda edición, DF, México: Trillas Turismo.

Zamorano, Francisco. (2012). *Turismo alternativo: servicios turísticos diferenciados*. Segunda edición, DF, México: Trillas.

11.ANEXOS

ANEXO 1

Formato de Cédula de Observación elegido. Con base en la información recabada se obtuvieron 71 cédulas.



Universidad Autónoma del Estado de México
Facultad de Turismo y Gastronomía



PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESENCIA DE DELEGACIONES MEXICANAS EN EVENTOS INTERNACIONALES DE LA ASOCIACIÓN DE SCOUTS DE MÉXICO A.C.

CÉDULA DE OBSERVACIÓN

FECHA:	No. DE CÉDULA:
EMPRESA:	EVENTO:
DIRECCIÓN / ÁREA:	ACTIVIDAD:
GRUPO DE PROCESOS:	ÁREA DE CONOCIMIENTOS:
OBSERVACIÓN	
DESCRIPCIÓN:	RECOMENDACIONES
CAUSA:	CORRECTIVA:
COMENTARIOS:	PREVENTIVA:
ENTREGABLES / PUNTOS IMPORTANTES:	
ELABORÓ:	

ANEXO 2



Universidad Autónoma del Estado de México
Facultad de Turismo y Gastronomía



“PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESENCIA DE DELEGACIONES MEXICANAS EN EVENTOS INTERNACIONALES DE LA ASOCIACIÓN DE SCOUTS DE MÉXICO A.C.”

ENTREVISTA 1

La presente entrevista tiene como finalidad recabar datos, experiencias y aprendizajes de personas que tuvieron un papel clave durante la organización y ejecución del 23° Jamboree Scout Mundial, Japón 2015, con el objetivo de integrar un documento que contenga una serie de procedimientos para mejorar la organización y experiencia en futuros eventos internacionales de la Asociación de Scouts de México A.C.

Fecha: 5 de abril de 2016

Modalidad: Presencial

Nombre: Margarita Elizabeth Mancilla Medina

Cargo / Responsabilidad: Responsable de Stand

¿Cómo te enteraste del Jamboree?

¿Cómo fue tu postulación al Equipo de Delegación?

Has ido a tres eventos internacionales ¿Qué evento consideras fue mejor en cuanto a tu experiencia?

¿Cuál es tu experiencia con el kit de delegación?

¿Consideras que ha mejorado el contenido del kit de delegación?

¿En qué viaje te fuiste y qué incluía?

¿El viaje cubrió tus expectativas?

¿Consideras que se deben ofertar menos opciones de viaje?

- ¿Consideras que la forma de pago fue buena?
- ¿Cómo fue la comunicación con la Dirección Internacional?
- ¿Consideras que los boletines fueron suficientes?
- ¿Qué rescatarías de otras Delegaciones?
- ¿Cómo te fue con el stand antes del evento?
- ¿Cómo te fue con el stand en el evento?
- ¿Cuánto tiempo pasó desde la primera reunión hasta que te pidieron el proyecto?
- ¿Cómo consideras que debe integrarse el equipo del stand?
- ¿Qué temas consideras necesarios en el stand?
- ¿Cuáles fueron los éxitos en el stand del Jamboree?
- ¿Cuál fue tu stand favorito?
- ¿Consideras que el equipo médico de la Delegación Mexicana fue suficiente?
- ¿Piensas que una beca para el Equipo de Delegación serviría como incentivo?
- ¿Qué aspectos se deberían considerar para el presupuesto del stand?
- Finalmente, ¿Qué recomendación harías para la organización?



“PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESENCIA DE DELEGACIONES MEXICANAS EN EVENTOS INTERNACIONALES DE LA ASOCIACIÓN DE SCOUTS DE MÉXICO A.C.”

ENTREVISTA 2

La presente entrevista tiene como finalidad recabar datos, experiencias y aprendizajes de personas que tuvieron un papel clave durante la organización y ejecución del 23° Jamboree Scout Mundial, Japón 2015, con el objetivo de integrar un documento que contenga una serie de procedimientos para mejorar la organización y experiencia en futuros eventos internacionales de la Asociación de Scouts de México A.C.

Fecha: 5 de abril de 2016

Modalidad: Presencial

Nombre: Brenda Laura López Velázquez

Cargo / Responsabilidad: Coordinadora de EIS

¿Cómo te enteraste del Jamboree?

¿Cómo fue tu postulación al Equipo de Delegación?

¿Cuál es tu experiencia con el kit de delegación?

¿En qué viaje te fuiste y qué incluía?

¿El viaje cubrió tus expectativas?

¿Cómo fue tu participación como responsable de viaje?

¿Consideras que la forma de pago fue buena?

¿Cómo fue la comunicación con la Dirección Internacional?

¿Tuviste contacto previo al evento con el EIS?

¿Consideras que los boletines fueron suficientes?

¿Cuál sería el perfil que debe tener el coordinador de EIS?

Una vez en el evento ¿la asignación de responsabilidades enviada previamente por Japón tuvo alguna complicación?

¿Qué rescatarías de otras Delegaciones?

¿Piensas que una beca para el Equipo de Delegación y los responsables de viaje serviría como incentivo?

Como delegación ¿Qué consideras que hizo falta?

¿Qué aprendizaje te llevas como Coordinadora de EIS?

Finalmente, como presidenta de provincia y participante ¿Qué esperas de la asociación respecto a los eventos internacionales?



“PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESENCIA DE DELEGACIONES MEXICANAS EN EVENTOS INTERNACIONALES DE LA ASOCIACIÓN DE SCOUTS DE MÉXICO A.C.”

ENTREVISTA 3

La presente entrevista tiene como finalidad recabar datos, experiencias y aprendizajes de personas que tuvieron un papel clave durante la organización y ejecución del 23° Jamboree Scout Mundial, Japón 2015, con el objetivo de integrar un documento que contenga una serie de procedimientos para mejorar la organización y experiencia en futuros eventos internacionales de la Asociación de Scouts de México A.C.

Fecha: 26 de abril de 2016

Modalidad: Virtual

Nombre: Ana Lorena Gudiño Valdés

Cargo / Responsabilidad: Jefa Scout Nacional hasta febrero 2015

A nivel internacional ¿con cuánta anticipación se da a conocer la convocatoria para los eventos?

¿Existe una regla en México para la organización de Delegaciones Mexicanas que participen en eventos internacionales?

¿Cómo se hace la convocatoria para el Jefe de Delegación?

¿Cuáles son las características que debe tener el Jefe de Delegación?

La distancia entre el Jefe de Delegación y la Oficina Scout Nacional ¿fue un factor determinante para la organización del evento?

¿Cuál es el nivel para la toma de decisiones?

Hoy en día ¿qué decisiones consideras sí pudo tomar el Jefe de Delegación?

¿Cómo se elige la agencia?

¿Consideras que todos los eventos deben incluir tantas opciones de viaje?

¿Qué se considera en el presupuesto?

¿Qué me puedes decir de las becas?

¿Por qué no se considera recepción dentro del stand?

¿Cómo decidieron el presupuesto del stand?

¿Cuánto tiempo pasa desde que se comienza la elaboración del presupuesto hasta que se aprueba y sale la convocatoria?

¿Cuáles son las funciones de los responsables de viaje?

Existieron 3 cuotas diferentes por los cargos según la fecha ¿Se hace en todos los eventos?

¿Cómo se respalda la asociación con los cargos y cancelaciones?

¿Es posible que las cuotas de evento y viajes se paguen a la asociación y agencia de viajes respectivamente?

¿Cuáles son las implicaciones de una permuta?

Para este Jamboree se abrió un blog para mantener la comunicación entre Japón y México. Normalmente ¿cómo se mantiene esta comunicación?

¿Qué consideras debe incluir el informe final?

Finalmente ¿qué puede aprender México de otras delegaciones?



“PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESENCIA DE DELEGACIONES MEXICANAS EN EVENTOS INTERNACIONALES DE LA ASOCIACIÓN DE SCOUTS DE MÉXICO A.C.”

ENTREVISTA 4

La presente entrevista tiene como finalidad recabar datos, experiencias y aprendizajes de personas que tuvieron un papel clave durante la organización y ejecución del 23° Jamboree Scout Mundial, Japón 2015, con el objetivo de integrar un documento que contenga una serie de procedimientos para mejorar la organización y experiencia en futuros eventos internacionales de la Asociación de Scouts de México A.C.

Fecha: 5 de mayo de 2016

Modalidad: Virtual

Nombre: Jalil Alejandro Ruiz

Cargo / Responsabilidad: Jefe de Comunidad Teuchitlán

¿Cómo te enteraste del Jamboree?

¿Cómo fue tu postulación al Equipo de Delegación?

¿Cuál es tu experiencia con el kit de delegación?

¿En qué viaje te fuiste y qué incluía?

¿El viaje cubrió tus expectativas?

¿Cómo fue tu participación como responsable de viaje?

¿Consideras que la forma de pago fue buena?

¿Cómo fue la comunicación con la Dirección Internacional?

¿Tuviste contacto previo al evento con tu comunidad?

¿Cuál es tu opinión sobre la dinámica con los reportes mensuales?

¿Consideras que los boletines fueron suficientes?

Una vez en el evento ¿la asignación de responsabilidades tuvo alguna complicación?

¿Qué rescatarías de otras Delegaciones?

¿Piensas que una beca para el Equipo de Delegación y los responsables de viaje serviría como incentivo?

Como delegación ¿Qué consideras que hizo falta?

¿Qué aprendizaje te llevas como Jefe de Comunidad?

Finalmente ¿Qué esperas de la asociación respecto a los eventos internacionales?