



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO HENRÍQUEZ UREÑA
(UNPHU)**

FACULTAD DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍA

PROGRAMA DE POST GRADO EN GERENCIA DE PROYECTOS

Maestría en Gerencia de Proyectos, mención Planificación y Control

Título

**Diseño de Manual de Políticas y Procedimientos de Gestión para
Campo Escuela Nacional Cuayo de la Asociación de Scouts Dominicanos,
Inc.**

Trabajo de Postgrado para optar por el Título de
Máster en Gerencia de Proyectos, mención Planificación y Control.

Sustentante:

Nombres	Matricula	No. de Contacto
María Josefina Inoa García	13-1201	809-875-3239
Elisardo Felix Vásquez	13-1200	809-789-4179

Santo Domingo, Distrito Nacional

República Dominicana

Octubre, 2016

“Planifica tu trabajo, y luego trabaja sobre tu plan.”

Baden Powell (1857 – 1941)

TABLA DE CONTENIDOS

1. DEDICATORIA	1
2. AGRADECIMIENTOS	2
3. INTRODUCCION	3
4. PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	5
4.1. Planteamiento del problema.....	5
4.2. Formulación del Problema.....	7
4.2.1. Objetivos	7
4.2.1.1. Objetivo General.....	7
4.2.1.2. Objetivos Específicos	7
4.3. Justificación.....	8
5. MARCO TEÓRICO	10
5.2. Historia del Movimiento Scout	10
5.2.1. Movimiento Scout Internacional.....	10
5.2.2. Movimiento Scout en República Dominicana.....	13
5.3. Campo Escuelas o Centros Scouts.....	15
5.4. Asociación de Scouts Dominicanos, Inc.....	17
5.5. Diagnóstico Organizacional o Administrativo	19
5.6. Gestión del Riesgo	20
6. MARCO METODOLÓGICO	23
6.1. Metodología de investigación	23
6.1.1. Diseño de investigación.....	23
6.1.2. Tipo de estudio	23
6.1.3. Fuentes de información	24
6.1.4. Técnicas de recolección de datos.....	24
6.1.5. Tratamiento de la información	24
6.2. Aplicación de la metodología.....	25
6.2.1. Acta del proyecto.....	26
6.2.2. Estructura de Desglose del Trabajo del proyecto	30
6.2.3. Estructura de Desglose del Riesgo del proyecto	31

6.2.4.	Matriz de riesgo	32
6.2.5.	Diagrama de Gantt.....	35
6.2.6.	Seguimiento al cumplimiento del proyecto.....	36
6.2.7.	Presupuesto.....	37
7.	RESULTADOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	38
7.1.	Descripción de la situación actual de la gestión del campo escuela nacional Cuayo	38
7.1.1.	Diagnostico Organizacional	38
7.1.1.1.	Visita a las instalaciones del Campo Escuela Nacional Cuayo	40
7.1.1.2.	Entrevista a clientes scouts del Campo Escuela Nacional Cuayo	46
7.1.1.3.	Procesos y actividades.....	47
7.1.1.4.	Organigrama	48
7.2.	Descripción de las herramientas para la gestión del campo escuela nacional Cuayo	50
7.2.1.	Identificación de Oportunidades de Mejora.....	50
7.2.2.	Sistema de Control Interno	52
7.2.3.	Análisis COSO.....	52
7.3.	Documentos de soporte de los procesos de gestión del campo escuela nacional Cuayo	57
7.3.1.	Formularios para los procesos de gestión del Campo Escuela Nacional Cuayo.....	57
7.3.2.	Presentación de la propuesta del Manual de políticas y procedimientos de gestión para el Campo Escuela Nacional Cuayo de la Asociación de Scout Dominicanos, Inc.	60
7.4.	Conclusión.....	85
7.4.1.	Conclusiones por objetivos	85
7.4.1.1.	Describir la situación actual del proceso de gestión del Campo Escuela Nacional Cuayo.....	85
7.4.1.2.	Describir las herramientas para la gestión del Campo Escuela Nacional Cuayo	85
7.4.1.3.	Elaborar documentos que soporten los procesos de gestión del Campo Escuela Nacional Cuayo	86

7.4.2. Conclusiones generales.....	86
7.5. Recomendaciones.....	88
8. BIBLIOGRAFIA.....	89
9. ANEXOS.....	91
9.1. ANEXO 1: Cuestionario de entrevista para empleados de la Oficina Scout Nacional.....	92
9.2. ANEXO 2: Cuestionario de entrevista para empleados de la Oficina Scout Nacional completado.....	96
9.3. ANEXO 3: Cuestionario de entrevista para clientes scouts del Campo Escuela Nacional Cuayo.....	103
9.4. ANEXO 4: Cuestionario de entrevista para clientes scouts del Campo Escuela Nacional Cuayo Completado.....	106
9.5. ANEXO 5: Fotos de Cuayo.....	119
9.6. ANEXO 6: Cuadro de precios.....	120
9.7. ANEXO 7: Croquis y mapa de Cuayo.....	122
9.8. ANEXO 9: Ubicación de CENC.....	124
9.9. ANEXO 10: Fotos del CENC.....	126

LISTA DE TABLAS

Tabla no. 1 - Acta del Proyecto.....	29
Tabla no. 2 - Matriz de Riesgo.....	34
Tabla no. 3 - Presupuesto.....	37
Tabla no. 4 - Matriz de Riesgo de Procesos.....	55

LISTA DE FIGURAS

Figura no. 1 - Estructura de Desglose del Trabajo.....	30
Figura no. 2 - Estructura de Desglose del Riesgo.....	31
Figura no. 3 - Matriz de Probabilidad e Impacto.....	32
Figura no. 4 - Diagrama de Gantt.....	35
Figura no. 5 - Diagnostico de Procesos.....	48
Figura no. 6 - Organigrama de la Oficina Scout Nacional.....	49

1. DEDICATORIA

Para Rafael, mi pareja y apoyo incondicional, y para la Asociación de Scouts Dominicanos, Inc. y el Movimiento Scout Mundial.

María Inoa

Para mi esposa: Ursa Vargas y mi hija: Liz Marie.

Elisardo Felix

2. AGRADECIMIENTOS

La realización de este trabajo de tesis es el resultado del esfuerzo en conjunto de muchas personas, que, de manera directa o indirecta, han aportado de forma significativa en este logro, que es de todos.

En primer lugar, a Dios, por bendecir y acompañar este proceso en todo momento. A los familiares que han sido los principales aliados, sin su apoyo y motivación constante no habría sido posible llegar a la meta.

Los compañeros de maestría, por las experiencias inolvidables y los gratos recuerdos, su apoyo y sus impulsos a seguir adelante fueron cruciales en este proceso.

Las asesoras metodológicas y de contenido, Juana Morales y Dilangi Berroa, por su compromiso, por el tiempo y amor dedicado, brindando aliento en los momentos más difíciles.

A Yessenia González de la Asociación de Guías y Scouts de Costa Rica y Abelardo Castillo, de la Asociación de Scouts de México, por sus valiosos aportes y colaboración.

Y finalmente, a la Asociación de Scouts Dominicanos, Inc. por abrir sus puertas y confiar sus informaciones para esta investigación.

3. INTRODUCCION

El escultismo pretende promover y desarrollar la individualidad de los muchachos con el fin de que puedan auto-educarse para llegar a ser buenas personas y ciudadanos valiosos para su país. La educación, a tales efectos, se centra en los siguientes aspectos: Promesa Scout, Ley Scout, educación por la acción, vida en pequeños grupos y sistemas de programas atrayentes y adaptados a las necesidades de los muchachos.

Estos aspectos quedan enmarcados por las cuatro áreas de desarrollo: Área Intelectual, Área Social, Área Espiritual y Área Física. En el Área Espiritual se potencian decididamente los valores religiosos, es decir la educación en la Fe. En el movimiento scout, el aprendizaje es constante y continuo, teniendo como uno de sus escenarios, el campo escuela.

El presente trabajo de investigación trata de una propuesta de Manual de Políticas y Procedimientos de Gestión para el Campo Escuela Nacional Cuayo, la aplicación de su contenido viene a ser un aporte que podría contribuir a los procesos administrativos y operativos de la Asociación de Scouts Dominicanos, Inc.

Para la realización de este trabajo de investigación, fue llevado a cabo un levantamiento de información de las actividades administrativas y operativas, a través de entrevistas estructuradas diseñadas para estos fines, que fue aplicada al personal que labora en la Oficina Scout y a clientes que han reservado el campo escuela, además de las informaciones obtenidas a través de consultas bibliográficas, artículos de periódicos y en la Web, relacionada con el tema y las visitas de reconocimiento y exploración al lugar. Las informaciones fueron procesadas y analizadas cuidadosamente para la elaboración del manual propuesto.

La metodología utilizada fue la experimental y el método que prima en este estudio es el analítico; para la recogida de datos fue diseñada una entrevista

estructurada que fue aplicada a una muestra de los colaboradores que conforman de Oficina Scout Nacional. Los datos obtenidos a través de la entrevista sirvieron de base para la elaboración del Manual de Políticas y Procedimientos de Gestión, que vendrá a ser un aporte a la institución de la investigación realizada.

Este trabajo de investigación está conformado por nueve capítulos, a partir del cuarto contiene las informaciones generales introductorias, el quinto está conformado por el marco referencial con el conjunto de aportes teóricos existentes sobre el problema objeto de estudio, en el sexto se muestra la implementación de la metodología utilizada y en el séptimo la presentación de los resultados, las conclusiones y recomendaciones. Por demás, los capítulos ocho y nueve contienen la bibliografía y los anexos.

4. PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

4.1. Planteamiento del problema

Los scouts son miembros activos de un movimiento de educación no formal mundial llamado Escultismo, que promueve la participación de niños, jóvenes y adultos de manera voluntaria, apolítica, sin tener en cuenta género ni credo, contribuyendo al desarrollo de los jóvenes y a la sociedad, partiendo de su propia comunidad.

El Movimiento Scout Mundial de hoy, según la Oficina Scout Mundial, es una confederación de 162 Organizaciones Scout Nacionales con una red de más de 40 millones de miembros en más de 1 millón de Grupos de Scout en las comunidades locales. Unos 7 millones de adultos voluntarios apoyan actividades locales, dando como resultado un inmenso efecto multiplicador.

Diferentes países que pertenecen al Movimiento Scout cuentan con Campo Escuelas o Centros Scouts; que son campamentos dedicados a la formación y recreación de los scouts, que de igual forma abren sus puertas para el público en general que desee tener interacción con la naturaleza y acceder a sus instalaciones. Estos centros son gestionados por las asociaciones de cada país. Sin embargo, no existen parámetros de carácter internacional que determinen el proceso de gestión de los mismos.

En República Dominicana la Asociación de Scouts Dominicanos, Inc., a través de la Oficina Scout Nacional; tiene la finalidad de promover el escultismo y está facultada para aplicar el método scout. Cuenta con el Campo Escuela Nacional Cuayo, en ubicado en la provincia de San Cristóbal. La situación polémica consiste en identificar si la Oficina Scout Nacional cuenta con la documentación de las políticas y los procesos que se realizan en la administración de dicho campo escuela, ya que esta situación impacta en la gestión, y de manera general en el aprovechamiento de los recursos y los servicios que ofrece.

En presente trabajo de investigación busca identificar las oportunidades de mejora en los procesos administrativos de la Oficina Scout Nacional de la Asociación de Scouts Dominicanos, Inc., siendo el objetivo principal de esta investigación, realizar el diseño de un manual de políticas y procedimientos que permitan una gestión estructurada del Campo Escuela Nacional Cuayo.

4.2. Formulación del Problema

¿Cómo realizar el diseño de un Manual de Políticas y Procedimientos de Gestión para Campo Escuela Nacional Cuayo de la Asociación de Scouts Dominicanos, Inc.?

4.2.1. Objetivos

4.2.1.1. Objetivo General

Diseñar un Manual de Políticas y Procedimientos de Gestión de Campo Escuela Nacional Cuayo de la Asociación de Scouts Dominicanos, Inc.

4.2.1.2. Objetivos Específicos

- Describir la situación actual del proceso de gestión del Campo Escuela Nacional Cuayo.
- Describir las herramientas para la gestión del Campo Escuela Nacional Cuayo.
- Elaborar documentos que soporten los procesos de gestión del Campo Escuela Nacional Cuayo.

4.3. Justificación

La Asociación de Scouts Dominicanos, Inc. (ASDI) ha incrementado su membresía y el avance de los tiempos ha demandado de los centros de formación y recreación cambios creativos e innovadores; por este motivo ha sido necesaria la ampliación de las estructuras y los servicios ofrecidos en su Campo Escuela Nacional Cuayo. Esto ha requerido la puesta en práctica de métodos que ayuden a mejorar sus actividades administrativas.

La gestión del campo escuela abarca los procesos de alquiler y mantenimiento pre y post reserva por lo que el plan de investigación manifestará posibles soluciones a los procesos administrativos que se desarrollan actualmente en la ASDI con el propósito de proponer un manual de políticas y procedimientos para el control apropiado de sus operaciones en el área administrativa.

“El Escultismo es un sistema pedagógico basado en la escuela activa que tiene su marco en el contacto directo con la naturaleza.” (Roselló, J. H., 1974, pág. 34)

Un campo escuela es uno de los lugares más adecuados para poder experimentar el Escultismo al aire libre, siendo un medio privilegiado para las actividades scouts. Los desafíos que la naturaleza presenta permiten a los jóvenes equilibrar su cuerpo, desarrollar sus capacidades físicas, mantener y fortalecer su salud, desplegar sus aptitudes creativas, ejercer espontáneamente su libertad, crear vínculos profundos con otros jóvenes, comprender las exigencias básicas de la vida en sociedad, valorar el mundo, formar sus conceptos estéticos, descubrir y maravillarse ante el orden de la Creación. El método scout propone a los jóvenes integrar esta experiencia en sus hábitos frecuentes y en su estilo personal, recuperando continuamente el silencio interior y retornando siempre a los ritmos naturales y a la sobriedad de vida.

Con este manual al lograr el aprovechamiento de los recursos y la homogeneidad en los procesos de gestión los beneficios serán tanto para la ASDI como para el

usuario del Campo Escuela Nacional Cuayo, siendo los principales usuarios los mismos scouts.

La documentación de las políticas y los procedimientos servirán de apoyo en la oferta de los servicios a los clientes internos y externos, y a su vez permitirá que el personal cuente con un documento de consulta y guía de los parámetros para el logro óptimo y efectivo de la gestión administrativa.

Por la naturaleza de la organización y su contribución en la formación y desarrollo de valores en los niños, adolescentes y adultos dominicanos, este trabajo de investigación representa de igual forma un aporte para el Campo Escuela Nacional Cuayo que podría ser aplicado, se considera que esta investigación beneficiará significativamente a la Asociación de Scouts Dominicanos, Inc. en su gestión del Campo Escuela Nacional Cuayo.

5. MARCO TEÓRICO

Para la construcción del marco referencial se consideró pertinente profundizar en cuatro áreas temáticas: en primer lugar, el movimiento scout a nivel internacional y local, seguido de la descripción de los campos escuelas o centros scouts; comparando las diferentes definiciones y usos de éstos en diferentes países, se continúa con una reseña de la Asociación de Scouts Dominicanos, Inc. y sus principales órganos de toma de decisiones y concluyendo con la metodología para realizar evaluación, diagnóstico y diseño de procesos.

5.2. Historia del Movimiento Scout

5.2.1. Movimiento Scout Internacional

El Movimiento Scout, fundado por Lord Robert Stephenson Smith Baden Powell de Gilwell (B.P.), está presente en más de 200 países a nivel mundial donde más de 40 millones de personas, jóvenes y adultos, mujeres y hombres participan activamente creando un mundo mejor.

En la página web oficial de la Oficina Internacional del Movimiento Scout se narra el inicio del movimiento a partir de la participación de 20 jóvenes en lo que fuera el primer campamento experimental en el año 1907: Se llevó a cabo durante los primeros 9 días de agosto de 1907 en la Isla Brownsea, cerca de Poole en Dorset, Inglaterra. El campamento fue un gran éxito y le probó a su organizador, Robert Baden-Powell, que su entrenamiento y método eran atractivos para los jóvenes y que eran eficaces.

En enero de 1908, Baden-Powell publicó la primera edición de “Escultismo para muchachos”. Fue un éxito inmediato y desde ese momento, se han vendido más de 100 millones de copias, haciendo que este sea uno de los libros más vendidos de todos los tiempos. Baden-Powell solo pretendió proveer un método de entrenamiento para niños, algo que organizaciones existentes para jóvenes, como Boys’ Brigade (Brigada de Niños) y la ACJ podrían adoptar.

“Para su sorpresa, los jóvenes comenzaron a organizarse, ellos mismos, en lo que se convirtió en el movimiento voluntario más grande del mundo.” (Oficina Scout Mundial, 2016)

Este movimiento siguió en expansión, incluso durante la Primera Guerra Mundial cuando en riesgo de colapsar a causa de que los dirigentes adultos se ofrecieron voluntariamente a participar en el servicio activo, los jóvenes líderes tomaron el mando y se auto-dirigieron.

Los scouts siguieron expandiéndose alrededor del mundo, siendo Chile el primer país en tener presencia luego de Gran Bretaña, lugar donde se fundó el Movimiento Scout.

La acogida recibida por la publicación “Escultismo para Muchachos” produjo un Movimiento que rápidamente, pareciera que, de forma automática, adoptó el nombre de los Boy Scouts. Ya para 1909 “Escultismo para Muchachos” se había traducido a cinco idiomas, y una reunión Scout en Londres atrajo a más de 11,000 Scouts. Como resultado de unas vacaciones de Baden-Powell en Sur América, Chile fue uno de los primeros países fuera de Gran Bretaña que inició el Movimiento Scout. En 1910 visitó Canadá y Estados Unidos, países en donde ya había comenzado. (Oficina Scout Mundial, 2016)

La idea del movimiento siempre ha sido apoyar en la educación del joven a partir del servicio, con la intención de crear una red mundial que pueda aportar a la sociedad.

Al pasar los años más grupos fueron formándose alrededor del mundo y en el 1920 se realizó un campamento con scouts de todo el mundo donde pudieron intercambiar sus conocimientos y opiniones sobre sus intereses: El primer Jamboree Scout Mundial se llevó a cabo en 1920 con 8,000 participantes, y probó que jóvenes de diferentes naciones pueden reunirse para compartir intereses e ideales comunes. Desde que se llevó a cabo el

primer Jamboree Mundial en Olimpia, Londres, se han llevado a cabo 21 más en diferentes locaciones. (Oficina Scout Mundial, 2016)

De igual forma también sirvió de plataforma para la elección de las primeras autoridades: Durante el Jamboree, se efectuó la primera Conferencia Scout Mundial, (entonces denominada “Conferencia Scout Internacional”) que se reunió con representantes de 33 Organizaciones Scout Nacionales. La Oficina Scout Internacional del Movimiento Scout, que posteriormente se convirtió en la Oficina Scout Mundial, fue creada en Londres en 1920.

En 1922 se eligió el Primer Comité Scout Mundial en la Segunda Conferencia Internacional en Paris, en donde estuvieron representadas 31 Organizaciones Scout Nacionales. La membresía mundial para ese entonces era de algo más de 1 millón. (Oficina Scout Mundial, 2016)

En un principio, el movimiento estaba dirigido únicamente a muchachos, varones, de 11 a 18 años, pero todos querían participar y B.P. se vio en la necesidad de crear un programa que incorpore a todos: El Movimiento Scout comenzó como un programa para niños de 11 a 18 años. Aun así, casi de manera inmediata, otros quisieron participar. Baden-Powell comenzó el programa de las Guías Scout en 1910. Su esposa Olave, con quien se casó en 1912, se convirtió en Guía Jefe.

Se creó la sección de Lobatos para niños menores. Se utilizó el “Libro de la Selva” de Rudyard Kipling para darle un marco imaginario a las actividades. Para jóvenes mayores, se creó la sección de Scouts Rover. (Oficina Scout Mundial, 2016)

Años después el movimiento ha seguido formando en valores sin pausa: En 2007 el Movimiento celebró su centenario – 100 años de Movimiento Scout. Aquello que comenzó como un pequeño campamento en la Isla Brownsea es hoy un Movimiento en crecimiento con miembros en casi todos los países del mundo. A través de su combinación única de aventura, educación y diversión, el Movimiento Scout logra renovarse continuamente y adaptarse al mundo cambiante y a las diferentes necesidades e intereses de los jóvenes en todo el mundo. Al hacerlo, se mantiene como una fuente

de inspiración para que los jóvenes sean ciudadanos activos tanto local como globalmente, ayudándolos a crear un mundo mejor. (Oficina Scout Mundial, 2016).

5.2.2. Movimiento Scout en República Dominicana

Durante los inicios de la 1ra Guerra Mundial en 1914, San Pedro de Macorís, provincia de la parte este de la República Dominicana, vivía una buena época, cultural y económicamente hablando, por lo que fue llamada “El París Chiquito”. En ese tiempo tenían el puerto más dinámico e importante del país, a través del cual llegaban muchos textos, libros y diarios internacionales que la juventud consumía con mucho entusiasmo. Y a través de dichas publicaciones lograron conocer sobre el Escultismo.

Los últimos libros editados en Europa y Estados Unidos, los diarios de New York, Inglaterra, España y Francia llegaban con normalidad a Macorís del Mar. Es entonces cuando cae en las manos de Raúl Francisco Aybar, Director de la Escuela Normal de la ciudad, un número de una revista española recién llegada a la Librería Cervantes. La revista tenía por nombre “El Explorador Español” y se refería a un movimiento que ya era conocido por muchos macorisanos quienes recibían, desde hacía más de cinco años, informaciones sobre este sistema de educación juvenil que estaba causando furor en Europa y en las islas inglesas del Caribe, de donde provenían los “cocolos” que comenzaban a poblar el barrio de Miramar de San Pedro de Macorís.

Raúl Francisco Aybar, o Pancholo como le llamaban, quedó fascinado con lo que leyó en esa revista y en los números subsiguientes; y como buen educador no tardó en querer poner en funcionamiento, con sus muchachos de la Escuela Normal, lo que él llamaría el “deporte del Escultismo”. Y es así como en el mes de diciembre de 1914, Pancholo Aybar lleva a cabo la primera excursión escultista con un grupo de 28 jóvenes estudiantes. (Orión, 2014).

En esta excursión se puso en práctica el método scout y sobre todo el sistema de patrullas.

A pesar de haber causado gran impresión en los muchachos participantes, años después, en el 1916 ocurre la Intervención Norteamericana causando disminución en las actividades; producto, en gran manera, de la clausura de las escuelas públicas por el gobierno militar de los Estados Unidos de América. Sin embargo, esto no impidió que el espíritu scout se mantuviera.

El primer Jamboree Mundial de Olympia se realizó en y la noticia llega al país, se revive la llama tanto en San Pedro de Macorís como en la ciudad de Santo Domingo.

Para 1923 se encontraba radicado en nuestro país el Reverendo Episcopal A. H. Beer, cónsul de Inglaterra en San Pedro de Macorís. El cual tenía amplios conocimientos sobre el Movimiento Scout. Su padre era Jefe de Tropa de uno de los grupos formados por Baden Powell en Londres. La colaboración de Beer influyó grandemente en la creación de varios grupos en la ciudad.

Entre los aportes del Reverendo, se pueden mencionar que diligenció en Londres el reconocimiento al movimiento dominicano.

El reconocimiento de la Asociación de Exploradores Dominicanos fue concedido por el Bureau Internacional en el año de 1929, siendo expedido el certificado de reconocimiento en el año siguiente.

El 10 de septiembre de 1932, coincidiendo con el cincuentenario de la elevación a Provincia de San Pedro de Macorís, el Presidente Trujillo le otorga por decreto la personalidad jurídica. Trujillo había tenido constancia desde 1930 del magnífico trabajo de los exploradores petromacorisanos, desde que vio a un grupo de ellos llegar a Santo Domingo a socorrer a los damnificados del ciclón San Zenón.

“Es en el año de 1957 cuando se realiza el traslado de sede hacia Santo Domingo, pasando la institución a denominarse Asociación de Scouts Dominicanos, Inc.,

siendo su primer Presidente el Lic. Ramón de Windt Lavandier y su primer Director Ejecutivo el Prof. Francisco Richiez Acevedo.” (Orión, 2014)

5.3. Campo Escuelas o Centros Scouts

Los centros scouts son campamentos dedicados a la formación de educadores scouts cuyo objetivo principal es que los scouts tengan la oportunidad de disfrutar de la naturaleza intacta, por lo que las infraestructuras en algunos casos son muy limitadas para reducir el impacto. El primero de ellos fue Gilwell Park, cerca de Londres, en Inglaterra, donde se instaló el primer Campo Escuela de Formación para jefes Scouts.

“Es un espacio dedicado a la enseñanza y formación, en el que los jóvenes scout puedan gozar del programa scout a través de la vida al aire libre, mediante actividades como campamentos y eventos de casi cualquier tipo.” (Scouts Independientes de Venezuela, 2011)

De igual forma, podemos validar que el concepto de campo escuela o centro scout es el mismo alrededor del mundo, tal como lo expresa un artículo en una página web scout venezolana: “Las Asociaciones de Scouts tienen, en su mayoría, terrenos propios en donde realizan eventos diversos; principalmente (aunque no exclusivamente) para la formación de sus dirigentes. Estos lugares suelen llamarse, en castellano, Campos Escuela.” (Fogata Scout, 2016)

A la par de la expansión del movimiento scout en todo el mundo, incrementa la necesidad de formar dirigentes scouts que como voluntarios escogieron dedicar gran parte de su tiempo para enseñar el método scout a los jóvenes. A razón de esta situación surge la intención en la mayoría de las asociaciones scouts de adquirir su campo escuela para poder tener un lugar adecuado para sus capacitaciones y a la vez disponer de un área verde donde los scouts puedan acampar y poner en práctica las técnicas scouts aprendidas.

Hoy en día no existen reglamentaciones conocidas a nivel internacional respecto a los centros scouts y cada país o asociación adecua el programa y servicios ofrecidos a sus miembros scouts y/o público en general según su alcance y lo que el terreno le permita.

Más allá de ser un lugar destinado a capacitar, los campos escuela ponen en contacto al scout con la naturaleza y hacen énfasis en el 4to artículo de la ley scout que dice que el scout ve en la naturaleza la obra de Dios y cuida a los animales y las plantas: Los “Espacios Naturales Scouts” se definen como espacios en armonía con el medio natural y su entorno, que se convierten en espacios privilegiados para transformar la sociedad y a las personas que la forman.

La red de Centros Scouts tienen como misión educar a las personas que los visitan en los valores principales del Escultismo y del Método Scout, poniendo el acento en el conocimiento, respeto y protección del Medio Ambiente como medio para mejorar el mundo en el que vivimos, con valores y acciones que formen mejores personas y por lo tanto mejores sociedades. (Asociación Scout de España, 2016)

En Europa existe una red de centros scouts o campo escuelas, compuesto por las asociaciones de distintos países europeos que ofrecen sus terrenos para scouts y el público en general. A pesar de estar unidos a través de la red, cada cual mantiene sus normas y políticas de manera independiente.

Según el país puede variar en tamaño, servicios y facilidades, organización administrativa y capacidad de hospedaje, siendo algunos más grandes que otros, por ejemplo; el Centro Internacional de Formación de Scouts y Guías de Francia Jambville, está ubicado en la propiedad del Castillo de Jambville. Con un parque de 52 hectáreas y una capacidad para recibir a 200 personas en dormitorios, distribuidos en 5 edificios por toda la propiedad, un comedor con capacidad para 400 personas y hasta 20.000 personas acampando en toda la propiedad.

La información concerniente a los campos escuelas y/o centros scouts solo puede ser encontrada en el internet en las páginas web de cada uno de los centros o sus

respectivas asociaciones. En estas podemos encontrar desde la historia de la creación del campo escuela, los servicios que ofrecen, imágenes de actividades realizadas en el área y, en algunos casos, acceso a los formularios de reserva, en caso de que tengan.

5.4. Asociación de Scouts Dominicanos, Inc.

Según el primer artículo de los estatutos de la Asociación de Scouts Dominicanos, se define a sí misma como:

Una Asociación sin fines de lucro, de carácter educativo no formal y voluntario, con personería jurídica propia, otorgada por medio del Decreto del Poder Ejecutivo no. 4751, del 26 Abril de 1959, y está protegida y reconocida como institución juvenil de interés social por la Ley de la República No. 246, de fecha 11 de Junio de 1966, vigente, y se regulará a partir de este momento por la Ley 122-05 que regula las asociaciones sin fines de lucro en nuestro país. (Estatutos de la Asociación de Scouts Dominicanos, Inc., 2013)

Esta tiene su domicilio en la ciudad de Santo Domingo y para poder dar soporte a su trabajo a nivel nacional, podrá establecer oficinas, según considere necesario, en cualquier provincia del país.

En su cuarto artículo, párrafo 1 de los estatutos de la Asociación de Scouts Dominicanos, Inc., del 2013, se detalla el logo de la asociación y su posición política:

La Asociación es representada por un logotipo, emblema o distintivo en forma de flor de Lis con los colores de la bandera nacional y la Biblia al centro, además con un pétalo de cada lado en color amarillo con una estrella en cada pétalo, y en su tallo enroscado un anillo sujetando los tres pétalos. En la Parte inferior un listón en color amarillo con la frase 'Siempre Listo', el cual será utilizado oficialmente en su documentación impresa, y

será en colores azul rojo, blanco y amarillo, no será válida ninguna documentación que no esté sellada.

La Asociación será completamente neutral en materia política, así como defensora de la libertad constitucional y los derechos fundamentales, proponiéndose permanentemente ser una entidad respetuosa de las leyes.”

A modo constitutivo, la ASDI (Asociación de Scouts Dominicanos, Inc.) está regida por la Asamblea Nacional y el Consejo Directivo Nacional (CDN) “siendo la Asamblea Nacional es el organismo supremo de la Asociación y residen en ella todas las facultades del gobierno.” (Estatutos de la Asociación de Scouts Dominicanos, Inc., 2013)

El Consejo Directivo Nacional es el organismo máximo de la Asociación mientras no está reunida la Asamblea Scout Nacional y estará constituido por nueve (9) miembros electos por la Asamblea Nacional, por un período de tres (3) años. Cada año la Asamblea Scout Nacional Ordinaria anual renovará la tercera parte de sus miembros. (Estatutos de la Asociación de Scouts Dominicanos, Inc., 2013)

Respecto al personal que labora por contrato en la ASDI se les conoce como Profesionales Scouts, estos tan a cargo de la formulación y ejecución del Plan Operativo de la Asociación y estarán sujetos al Reglamento del Servicio Scout Profesional.

El Director Ejecutivo Nacional, Wilfredo Tavarez, es el responsable del Servicio Scout Profesional, y actúa bajo supervisión directa del Presidente-Jefe Scout de la Asociación, el señor Juan Humaldo Veras. “Sus funciones específicas estarán establecidas en el Reglamento del Servicio Scout Profesional. Es designado y removido por el Consejo Directivo Nacional.” (Estatutos de la Asociación de Scouts Dominicanos, Inc., 2013)

Según el artículo 13 de Estatutos de la Asociación de Scouts Dominicanos, Inc., del 2013, “son atribuciones de la Asamblea Nacional Ordinaria: ... d) Conocer y aprobar las metas y políticas generales de la Institución.”

En cuanto a la misión de la ASDI, esta comparte la misma visión a nivel mundial de la Oficina Scout Mundial: “La Misión del Movimiento Scout 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.” (Oficina Scout Mundial, 2016)

Respecto a la visión, se construyó una propia ya que la de la Oficina Scout Mundial refleja un interés producto del accionar de todas las asociaciones. Sin embargo, esta se redactó para un fin específico en años anteriores, siendo colocada en un cartel que se encuentra actualmente extraviado y la OSN no tiene registro de la misma.

5.5. Diagnóstico Organizacional o Administrativo

El Diagnóstico Administrativo es un estudio sistemático, integral y periódico que tiene como propósito fundamental conocer la organización administrativa y el funcionamiento del área objeto de estudio, con la finalidad de detectar las causas y efectos de los problemas administrativos de la empresa, para analizar y proponer alternativas viables de solución que ayuden a la erradicación de los mismos.

Surge como una necesidad empresarial por detectar los problemas que ocasionan crisis dentro de la empresa, así como las necesidades de adaptación del presente al futuro.

Se fundamenta en que todas las organizaciones deben adecuar y modernizar su aparato estructural y funcional para enfrentar y estar acorde con la evolución de los mercados actuales, de ello resulta que deben adaptar su mentalidad y acciones a los cambios que se le presentan y aceptar, enfrentar como un reto y encontrar soluciones a los problemas particulares y generales en cualquier momento.

Su campo de aplicación no tiene límites ni barreras, puede aplicarse a todo nivel dentro de cualquier área, departamento, función o proceso, simplemente se encontrarán variantes de cómo aplicarlo dependiendo de las características particulares del problema que se desee atacar.

Para realizar adecuadamente el Diagnóstico Administrativo, es necesario llevar un orden lógico para lograr recopilar e interpretar adecuadamente la información y cumplir con los objetivos deseados, difícilmente se podrán obtener si no existen parámetros de evaluación que indiquen los aspectos que se deben evaluar.

“Las etapas que integran el Diagnóstico Administrativo pueden resumirse en: Recopilación de información, Análisis organizacional o administrativo, Obtención de conclusiones y Propuesta y plan de acción.” (Herrera Monterroso, H. E., 2007)

5.6. Gestión del Riesgo

La Gestión de los Riesgos del Proyecto incluye los procesos relacionados con llevar a cabo la planificación de la gestión, la identificación, el análisis, la planificación de respuesta a los riesgos, así como su monitoreo y control en un proyecto. Los objetivos de la Gestión de los Riesgos del Proyecto son aumentar la probabilidad y el impacto de eventos positivos, y disminuir la probabilidad y el impacto de eventos negativos para el proyecto.

Los procesos de Gestión de los Riesgos del Proyecto son los siguientes:

1. Planificar la Gestión de Riesgos
2. Identificar los Riesgos
3. Realizar el Análisis Cualitativo de Riesgos
4. Realizar el Análisis Cuantitativo de Riesgos
5. Planificar la Respuesta a los Riesgos
6. Monitorear y Controlar los Riesgos

Los riesgos de un proyecto se ubican siempre en el futuro. Un riesgo es un evento o condición incierta que, si sucede, tiene un efecto en por lo menos uno de los objetivos del proyecto. Los objetivos pueden incluir el alcance, el cronograma, el costo y la calidad. Un riesgo puede tener una o más causas y, si sucede, uno o más impactos. Una causa puede ser un requisito, un supuesto, una restricción o una condición que crea la posibilidad de consecuencias tanto negativas como positivas. Por ejemplo, las causas podrían ser el requisito de obtener un permiso ambiental para realizar el trabajo, o contar con una cantidad limitada de personal asignado para el diseño del proyecto.

Los riesgos del proyecto tienen su origen en la incertidumbre que está presente en todos los proyectos. Los riesgos conocidos son aquéllos que han sido identificados y analizados, lo que hace posible planificar respuestas para tales riesgos. Los riesgos desconocidos específicos no pueden gestionarse de manera proactiva, lo que sugiere que el equipo del proyecto debe crear un plan de contingencia. Un riesgo del proyecto, que ha ocurrido, también puede considerarse un problema.

Las organizaciones perciben los riesgos como el efecto de la incertidumbre sobre los objetivos del proyecto y de la organización. Las organizaciones y los interesados están dispuestos a aceptar diferentes niveles de riesgo. Esto se conoce como tolerancia al riesgo.

Los riesgos que constituyen una amenaza para el proyecto pueden aceptarse si se encuentran dentro de los límites de tolerancia y si están en equilibrio con el beneficio que puede obtenerse al tomarlos. Por ejemplo, la adopción de un cronograma de ejecución rápida es un riesgo que se corre para obtener el beneficio de una fecha de finalización más temprana. Las personas y los grupos adoptan actitudes frente al riesgo que influyen la forma en que responden a ellos. Estas actitudes frente al riesgo son motivadas por la percepción, las tolerancias y otras predisposiciones, que deben hacerse explícitas siempre que sea posible.

Debe desarrollarse un método coherente en materia de riesgos para cada proyecto, y la comunicación sobre el riesgo y su gestión debe ser abierta y honesta. Las respuestas a los riesgos reflejan el equilibrio percibido por una organización entre tomar y evitar los riesgos. Para tener éxito, la organización debe comprometerse a tratar la gestión de riesgos de una manera proactiva y consistente a lo largo del proyecto. Debe hacerse una elección consciente a todos los niveles de la organización para identificar activamente y perseguir una gestión eficaz durante la vida del proyecto. Los riesgos existen desde el momento en que se concibe un proyecto. Avanzar en un proyecto sin adoptar un enfoque proactivo en materia de gestión de riesgos aumenta el impacto que puede tener la materialización de un riesgo sobre el proyecto y que, potencialmente, podría conducirlo al fracaso. (López, 2013)

6. MARCO METODOLÓGICO

6.1. Metodología de investigación

Inductivo: Se utiliza este proceso para llegar a conclusiones y premisas generales del estatus actual de la gestión de Campo Escuela Nacional Cuayo para lograr separar las verdades particulares de su proceso administrativo.

Observación: En esta fase se entra en contacto directo con los procesos de administración, el objeto de estudio, para de esta manera hacer la recolección de los datos que se presentan más adelante.

Analítico: Por medio de este se identifica las partes que caracterizan el proceso de gestión de Campo Escuela Nacional Cuayo, hasta lograr separar las partes que inciden en la causa y efecto de la realidad actual del mismo.

Síntesis: Se hace uso de este método para unir la relación de las premisas encontradas con las consecuencias que tienen en el proceso actual de gestión del Campo Escuela Nacional Cuayo.

6.1.1. Diseño de investigación

La investigación tiene un diseño no experimental puesto que se no se manipulan las variables presentes, y que se estudian los hechos que afectan las variables y su relación dentro de su contexto natural para luego ser analizadas y optimizadas.

6.1.2. Tipo de estudio

La investigación inicia como un estudio exploratorio debido a que se indaga sobre el objeto de estudio para obtener información para lograr examinar temas poco estudiados de los cuales se tienen dudas, luego evoluciona a un estudio explicativo donde se estudian las variables del problema y cómo influyen en las demás variables, causando una relación causa y efecto. Para establecer que existe una relación causa efecto, se aíslan y eliminan los factores que pueden ser

causa de un resultado particular y probar solo los que se quieren medir directamente.

6.1.3. Fuentes de información

Primarias:

Miembros del Servicio Profesional Scout.

Son todos aquellos scouts, miembros de la ASDI, que conforman el personal encargado de la parte administrativa, los cuales son los encargados del proceso de gestión de Campo Escuela Nacional Cuayo.

Miembros de Asociaciones Scouts de Republica Dominicana y otros países latinoamericanos.

Son todos aquellos scouts, miembros de la ASDI y de diferentes asociaciones de países de Latinoamérica, que conforman el personal encargado del proceso de gestión de los Campo Escuelas o Centros Scouts.

Secundarias:

Libros, Manuales Scouts de otros países y artículos de opinión en la web.

6.1.4. Técnicas de recolección de datos

La técnica que se utilizó para la recolección de información para acercarse al objeto de estudio fue la entrevista estructurada realizada a miembros de la ASDI, realizada a través de la aplicación de un cuestionario de preguntas abiertas. Las entrevistas fueron aplicadas al Director Ejecutivo y la Ejecutiva de Relaciones Interinstitucionales de la Asociación de Scouts Dominicanos, Inc. y de igual forma se entrevistó clientes del Campo Escuela Nacional Cuayo, tanto los que son scouts como los que no lo son.

6.1.5. Tratamiento de la información

Para el procesamiento de la información se realizó la interpretación y análisis a las respuestas obtenidas en la entrevista realizada al personal de la Oficina Scout

Nacional y las observaciones de campo, esquemmatizando de manera secuencial los procesos e identificando las oportunidades de mejora a partir de las herramientas y técnicas de Gestión de Proyectos apoyado en la metodología de evaluación, diagnóstico y diseño de procesos.

6.2. Aplicación de la metodología

Para el desarrollo de la investigación se utilizó la metodología de gestión de proyectos para apoyar el proceso con el uso de técnicas, propias de proyectos, para minimizar los errores y aumentar el nivel de eficiencia.

“La Gestión de Proyectos es articular el método para alcanzar un objetivo único y no repetitivo en un plazo con principio y fin claros, utilizando las técnicas que nos proporciona la gestión.” (Velázquez, A., 2008)

Entre las técnicas utilizadas están el Acta del Proyecto, la Estructura de Desglose del Trabajo, Estructura de Desglose del Riesgo, Matriz de Riesgo, Diagrama de Gantt, Seguimiento y Control y Presupuesto.

Otras técnicas de apoyo implementadas corresponden a la metodología de evaluación, diagnóstico y diseño de procesos con sus cuatro etapas; conocimiento, interpretación, análisis y diseño.

En esas etapas se puso en práctica el método de investigación inductivo y de observación al identificar la situación actual de la gestión en el Campo Escuela Nacional Cuayo a partir de la recolección de las informaciones obtenidas a través de la entrevista y las visitas realizadas la Oficina Scout Nacional y el campo escuela para adquirir el conocimiento.

De igual forma el método analítico permitió encontrar las oportunidades de mejora al interpretar y analizar cada uno de los componentes en los procesos y se concluyó realizando una síntesis de las premisas encontradas.

6.2.1. Acta del proyecto.

Este es el documento en el que se definió el alcance, los objetivos y los participantes del proyecto. El Acta del Proyecto da una visión preliminar de los roles y responsabilidades, de los objetivos, de los principales interesados y define la autoridad del Project Manager. Sirve como referencia de autoridad para el futuro del proyecto.

ACTA DEL PROYECTO	
Fecha	Nombre del proyecto
15 de abril del 2016	Diseño de Manual de Políticas y Procedimientos de Gestión para Campo Escuela Nacional Cuayo de la Asociación de Scouts Dominicanos, Inc.
Áreas de conocimientos / procesos:	Área de aplicación (sector o actividad):
Alcance, Tiempo, Costo, Calidad, Recursos Humanos, Comunicaciones, Riesgos.	Actividad Social
Fecha de inicio del proyecto	Fecha tentativa de finalización del proyecto
15 de abril del 2016	01 de noviembre del 2016
Objetivos del proyecto generales y específicos:	
Objetivo general: Diseñar un manual de políticas y procedimientos de gestión para Campo Escuela Nacional Cuayo de la Asociación de Scouts Dominicanos, Inc.	
Objetivos específicos: <ul style="list-style-type: none">• Describir la situación actual del proceso de gestión.• Describir las herramientas para la gestión del Campo Escuela Nacional Cuayo.	

- Elaborar documentos que soporten los procesos de gestión.

Justificación del Proyecto (Aporte y resultados esperados)

A medida que la Asociación de Scouts Dominicanos, Inc. (ASDI) ha incrementado su membresía, y el avance de los tiempos ha demandado de los centros de formación y recreación cambios creativos e innovadores; ha sido necesaria la ampliación de las estructuras y los servicios ofrecidos en su Campo Escuela Nacional Cuayo. Esto ha requerido la puesta en práctica de nuevos métodos que ayuden a mejorar sus actividades administrativas.

El plan de investigación manifestará soluciones a los procesos administrativos que se desarrollan actualmente en la ASDI con el propósito de realizar un manual de políticas y procedimientos para el control apropiado de sus operaciones en el área administrativa.

Los beneficios de este manual serán el facilitar el aprovechamiento de los recursos y la homogeneidad en los procesos de gestión, tanto para la ASDI como para el usuario del Campo Escuela Nacional Cuayo.

Estas nuevas políticas y procedimientos dan apoyo a la entrega de un buen servicio a clientes internos y externos, y a su vez permite que el personal tenga una guía de ciertos parámetros para el logro óptimo y efectivo de la gestión administrativa.

Por la naturaleza de la organización y su aporte en la formación y desarrollo de valores en la juventud dominicana, la investigación representa de igual forma un aporte social.

Por lo tanto, se considera que esta investigación beneficiará significativamente a la Asociación de Scouts Dominicanos, Inc. en su gestión del Campo Escuela Nacional Cuayo.

**Descripción del producto o servicio que generará el proyecto —
Entregables finales del proyecto**

- Documento de diagnóstico sobre la situación de la gestión del Campo Escuela

Nacional Cuayo.

- Herramientas recomendadas para la gestión del Campo Escuela Nacional Cuayo.
- Propuesta de Manual de políticas y procedimientos.

Supuestos

- La información verbal que se recopilará para el análisis de los procesos utilizados en la gestión del Campo Escuela Nacional Cuayo, son apegados a la realidad, son indicadores fieles a la situación real.
- Se cuenta con la disponibilidad de personal de apoyo de la empresa para la aclaración de ciertas características de la empresa.

Restricciones

- El proyecto debe ser finalizado el 1ro. de noviembre del 2016.
- Lejanía del campo escuela ya que está ubicado en San Cristóbal.
- No se cuenta con información escrita en la Asociación de Scouts Dominicanos.
- El Campo Escuela Nacional Cuayo no cuenta con los colaboradores para tareas específicas que funjan como encargados de la gestión de servicios.

Identificación de grupos de interés (Stakeholders)

- Director Ejecutivo de la Asociación de Scouts Dominicanos.
- Miembros del Consejo Directivo Nacional de la Asociación de Scouts Dominicanos.
- Personal administrativo.

Firmas:
Realizado por:

Aprobado por:

--

Tabla no. 1 - Acta del Proyecto. Fuente: Elaboración propia.

6.2.2. Estructura de Desglose del Trabajo del proyecto

La Estructura de Desglose del Trabajo, o EDT por sus siglas, es una descomposición jerárquica, orientada al producto entregable de la investigación, para el logro de los objetivos del proyecto.

“Una vez que se han identificado el alcance y los entregables, podrá subdividirse el trabajo del proyecto en elementos de trabajo cada vez más pequeños. Al resultado de este proceso jerárquico se le denomina estructura de descomposición del trabajo (EDT) (WBS, por sus siglas en inglés).” (Grey y Larson, 2009, pág. 97)

En la EDT se desglosó los productos entregables requeridos para la realización del Manual de Políticas y Procedimientos de Gestión del Campo Escuela Nacional Cuayo:

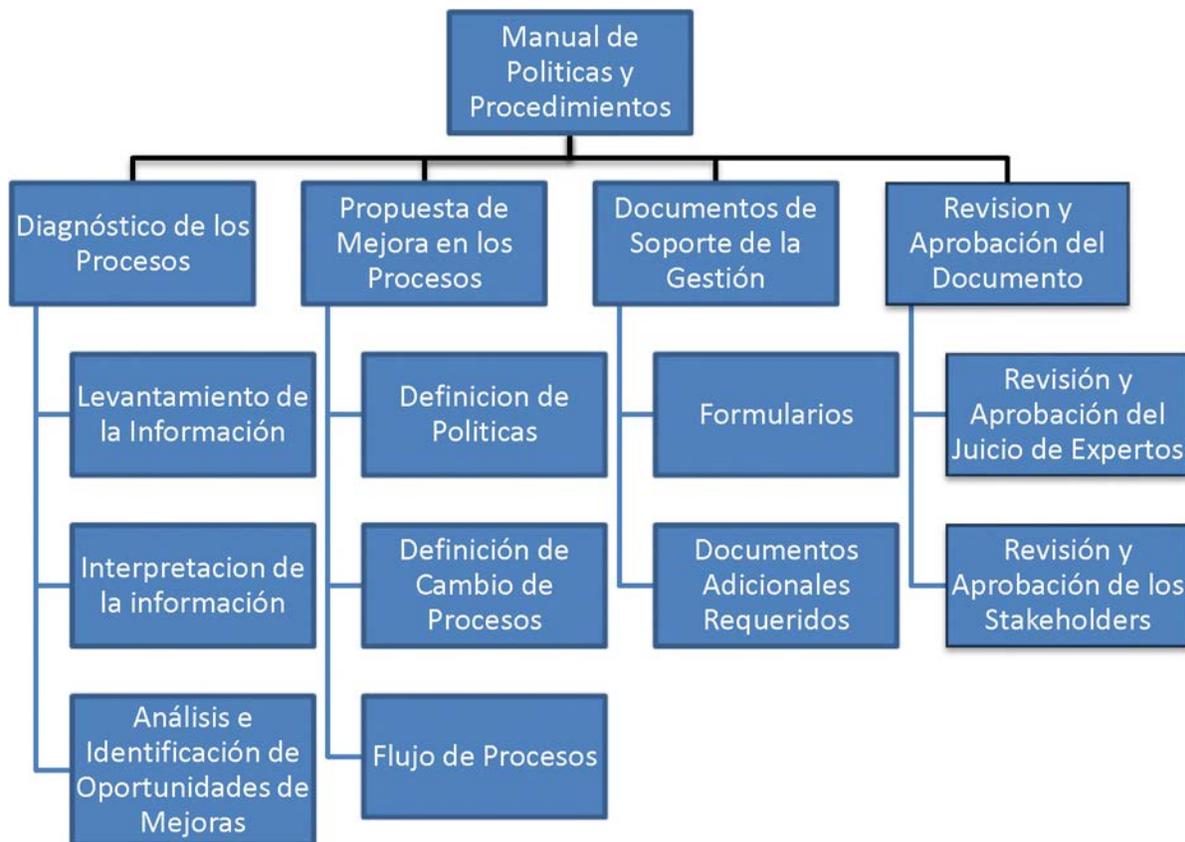


Figura no. 1 - **Estructura de Desglose del Trabajo**. Fuente: Elaboración propia.

6.2.3. Estructura de Desglose del Riesgo del proyecto

La Estructura de Desglose del Riesgo, o RBS por sus siglas en inglés (Risk Breakdown Structure), es un agrupamiento de los riesgos del proyecto orientado a sus fuentes que organiza y define la exposición total del riesgo del proyecto y donde cada subnivel representa una definición cada vez más detallada de las fuentes del riesgo del mismo.

Para la creación del Manual de Políticas y Procedimientos de Gestión del Campo Escuela Nacional Cuayo se identificaron los siguientes riesgos:



Figura no. 2 - Estructura de Desglose del Riesgo. Fuente: Elaboración propia.

6.2.4. Matriz de riesgo

Es una herramienta de gestión que permite determinar objetivamente cuáles son los riesgos relevantes, de manera organizada y calificada de sus actividades, y que permite registrar los controles de los mismos en apoyo al gerenciamiento diario de los riesgos.

La matriz se basa en el método de análisis de riesgo, usando la fórmula $\text{Riesgo} = \text{probabilidad de amenaza} \times \text{magnitud del impacto}$; significando los valores de probabilidad: Nada probable 0.10 (10%), Poco probable 0.30 (30%), Medianamente probable 0.50 (50%), Bastante probable 0.70 (70%) y Muy probable 0.90 (90%). Los valores de impacto: Muy bajo 0.05, Bajo 0.10, Moderado 0.20, Alto 0.40 y Muy alto 0.80.

Probabilidad	Amenazas					Oportunidades				
0.90	0.05	0.09	0.18	0.36	0.72	0.72	0.36	0.18	0.09	0.05
0.70	0.04	0.07	0.14	0.28	0.56	0.56	0.28	0.14	0.07	0.04
0.50	0.03	0.05	0.10	0.20	0.40	0.40	0.20	0.10	0.05	0.03
0.30	0.02	0.03	0.06	0.12	0.24	0.24	0.12	0.06	0.03	0.02
0.10	0.01	0.01	0.02	0.04	0.08	0.08	0.04	0.02	0.01	0.01
Escala relativa	0.05	0.10	0.20	0.40	0.80	0.80	0.40	0.20	0.10	0.05
	Impacto en, al menos, un objetivo del proyecto (C, T y/o Alcance)									

Figura no. 3 – **Matriz de Probabilidad e Impacto**. Fuente: *What it is Projec Management, WordPress*.

La puntuación del riesgo ayuda a guiar las respuestas a los riesgos. Por ejemplo, en la figura no. 3, los riesgos que, de ocurrir, tienen un impacto negativo sobre los objetivos (amenazas), y que se encuentran en la zona de riesgo alto (rojo) de la matriz, pueden requerir prioridad de acción y estrategias de respuesta agresivas. Las amenazas de la zona de riesgo bajo (verde) pueden no requerir una acción de gestión proactiva, más que ser incluidas en una lista de supervisión o añadidas a una reserva para contingencias.

Las cuatro respuestas básicas de la gestión de riesgos son las siguientes:

- Aceptar: Admitir si el impacto del riesgo es mínimo o el costo para mitigarlo es mayor al costo del impacto del riesgo.
- Transferir: Trasladar todo el riesgo a terceros para disminuir el riesgo en el proyecto.
- Mitigar: Disminuir la probabilidad de que se produzca el riesgo al establecer acciones anticipadas para evitar que suceda.
- Evitar: Contrarrestar los riesgos que van surgiendo mediante estrategias. “Esto puede implicar cambios en el cronograma o el alcance del proyecto para eliminar la amenaza del riesgo.” (Siles, Rodolfo, y Mondelo, Ernesto, 2012.)

Para la creación del Manual de Políticas y Procedimientos de Gestión del Campo Escuela Nacional Cuayo se determinaron los siguientes controles para los riesgos detectados en la RBS:

Probabilidad	Impacto	Clasificación	Respuesta al Riesgo	Plan de respuesta ¿Qué, Quién, Cómo, Por qué, Dónde, Cuándo?
RIESGO: Corrupción o pérdida de la información recolectada				
30%	0.8	Alta	Mitigar	Elisardo Felix grabará siempre toda la información obtenida y procesada la nube de Google, en internet, para asegurar el respaldo de la información.
RIESGO: Falla en el transporte para la investigación exploratoria.				
10%	0.1	Baja	Mitigar	Elisardo Felix y Maria Inoa investigarán rutas de transporte público para asegurar la llegada al campo escuela en caso de que los vehículos privados no puedan ser usados, dos semanas antes iniciar los viajes exploratorios del proyecto.
RIESGO: Restricción de información por parte de las otras Asociaciones				
30%	0.2	Media	Transferir	María Inoa gestionará durante la entrevista en la OSN la información a través del Director Ejecutivo de la ASDI, apelando a las vías oficiales de comunicación internas entre asociaciones para asegurar la

				recepción y veracidad de la información.
RIESGO: Situaciones climáticas (crecida del río) que impidan el acceso al Campo Escuela.				
10%	0.2	Baja	Mitigar	Maria Inoa identificará otras vías de acceso durante la entrevista en la OSN para determinar si hay accesibilidad por las zonas aledañas para poder ingresar al Campo Escuela por otra zona.
RIESGO: No recibir el apoyo acordado al proceso de planificación y ejecución.				
50%	0.4	Alta	Mitigar	Maria Inoa dará seguimiento constante al los stakeholders de la ASDI a partir de la entrevista en la OSN; realizando llamadas, correos y visitas periódicas para asegurar el envío de la información en el tiempo acordado.
RIESGO: No cumplimiento de los tiempos para la entrega de información.				
50%	0.4	Alta	Transferir	Elisardo Felix buscará apoyo en el CDN haciendo responsable a alguien del Consejo Directivo Nacional para asegurar el apoyo de los miembros del servicio scout profesional.
RIESGO: No cumplimiento de los tiempos para la entrega de información.				
30%	0.4	Media	Mitigar	Elisardo Felix contemplará un 10% del total del proyecto para la contingencia de cualquier eventualidad en el proyecto.
RIESGO: Sobrepassar el presupuesto de gastos.				
30%	0.2	Media	Mitigar	Elisardo Felix contemplará un presupuesto de contingencia para cualquier eventualidad en el proyecto. Se le calculara un 10% de extra al presupuesto del proyecto debido a que todos los costos enlazados al proyecto son indirectos.

Tabla no. 2 - **Matriz de Riesgo**. Fuente: *Elaboración propia*.

6.2.5. Diagrama de Gantt

Es una herramienta que se emplea para planificar y programar tareas a lo largo de un período determinado de tiempo. Gracias a una fácil y cómoda visualización de las acciones a realizar, permite realizar el seguimiento y control del progreso de cada una de las etapas de un proyecto.

Es una representación en dos dimensiones del programa del proyecto, con actividades en las columnas y el tiempo a lo largo del eje horizontal. Se les utiliza durante la planeación, la programación de recursos y la elaboración de reportes sobre el avance. (Grey y Larson, 2009, pág. 147)

En la siguiente figura se muestran las etapas del proyecto de creación del Manual de Políticas y Procedimientos de Gestión del Campo Escuela Nacional Cuayo, especificando las fechas de inicio y final y los responsables de cada actividad:

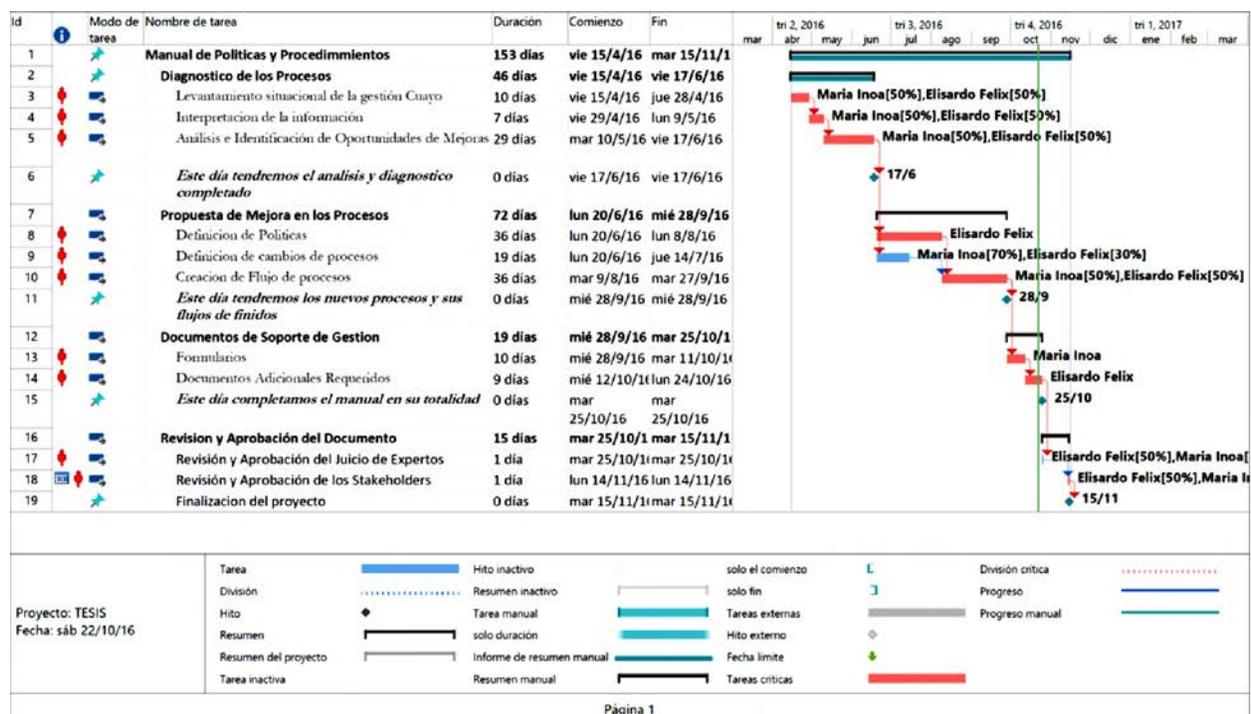


Figura no. 4 – Diagrama de Gantt. Fuente: Elaboración propia.

6.2.6. Seguimiento al cumplimiento del proyecto

Para el cumplimiento del tiempo se establecieron hitos claros y se realizaron revisiones periódicas del cumplimiento del cronograma graficado en el diagrama de Gantt para garantizar que los miembros del equipo cumplieran con sus responsabilidades en los plazos estipulados.

Para el control de calidad se contó con la revisión de expertos en el tema que participaban en las reuniones.

El seguimiento y control del costo se manejó a partir de facturas y validación del gasto en el presupuesto.

Se estableció que el seguimiento y control se manejaría de forma digital mediante correo electrónico y la utilización de plantillas de seguimiento solo en caso de ser necesario. Las reuniones realizadas fueron de manera presencial y virtual en algunos casos para el aprovechamiento del tiempo.

Fueron organizadas revisiones formales del proyecto de forma periódica con los expertos. Se realizaron reuniones semanales de equipo y al finalizarla etapa de cada entregable.

6.2.7. Presupuesto

Debido a que ninguna de las actividades descritas en la EDT implica incurrir en gastos directos para su realización, el presupuesto se construyó tomando en cuenta los costos indirectos. (Ver tabla no.3)

PRESUPUESTO DE COSTOS INDIRECTOS	
DESCRIPCION	MONTO
Transporte	7,000.00
Alimentacion	24,000.00
Impresión empastado versión final de la propuesta	3,000.00
Materiales gastables	2,000.00
Consultor Experto	15,000.00
SUBTOTAL	51,000.00
Reserva de contingencia del 10%	5,100.00
TOTAL	56,100.00

Tabla no. 3 - **Presupuesto**. Fuente: Elaboración propia

También se tomó en cuenta un 10% extra del total de presupuesto como contingencia producto de uno de los planes de respuestas mencionado en la matriz de riesgo (Ver tabla no.2)

7. RESULTADOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. Descripción de la situación actual de la gestión del campo escuela nacional Cuayo

7.1.1. Diagnostico Organizacional

El diagnóstico organizacional es el estudio que se encarga de evaluar la situación de la empresa, donde se identifican las oportunidades de mejora y los recursos disponibles que se pueden aprovechar para su crecimiento. En general podría decirse que un diagnóstico organizacional busca generar eficiencia en la organización a través de cambios.

Tomando en cuenta lo expuesto por Haroldo Eduardo Herrera Monterroso en su texto Metodología para evaluación, diagnóstico y diseño de procesos (2007), el diagnóstico se desarrolló en cuatro etapas: conocimiento, interpretación, análisis y diseño.

Conocimiento

Para proponer cambios que impacten de manera positiva los procesos es necesario conocer y entender los procesos existentes por lo que es necesario realizar un levantamiento de la información.

La ASDI no cuenta actualmente con algún tipo de base de datos sobre Campo Escuela Nacional Cuayo (CENC). Los datos concernientes al uso y administración del centro scout se limitan a las memorias de los que han visitado el lugar y los scouts de servicio profesional que se encargan de gestionarlo.

Para recopilar información se realizó una entrevista en la Oficina Scout Nacional (OSN) de la ASDI al Director Ejecutivo, y a la Ejecutiva de Relaciones Interinstitucionales (Ver anexo 1) y se procedió a realizar visitas para presenciar el proceso completo, tanto en la OSN como en el CENC. De igual forma se realizaron entrevistas estructuradas a clientes que han realizado reservas en el CENC durante el 2016(Ver anexo 3) para tener opiniones recientes sobre el servicio. Por la carencia de una base de datos de los clientes, la ASDI no pudo hacer nada más que indicarnos 3 grupos scouts que

realizaron reservaciones en meses anteriores. El único cliente que tuvo el CENC en el año que no es miembro de la ASDI, es decir, que no es scout, fue la Pastoral Juvenil Salesiana, y la persona que realizó el proceso de reserva y estuvo en contacto con la OSN no pudo ser contactada al número que tenían registrado.

Interpretación

Esta etapa es en donde se clasifica y se da forma a la información recopilada durante las entrevistas (Ver anexo 2 y 4) y complementada con la observación del proceso en la OSN y la visita realizada al CENC (Ver anexo 5), adecuándola de manera que se facilite su evaluación y análisis.

7.1.1.1. Visita a las instalaciones del Campo Escuela Nacional Cuayo

Cuayo está ubicado a 45 minutos, aproximadamente, de Santo Domingo, en la provincia de San Cristóbal, en la comunidad de Hato Damas (Ver anexo 7). Es un lugar conocido por los habitantes de la zona y reconocido como “territorio scout”. Es de fácil acceso, con carreteras y calles en buenas condiciones para el tránsito de vehículos y cuenta con rutas de transporte público que pasan por la entrada del campamento.

A pesar de haber notificado la visita al personal de la OSN; al llegar al CENC no había personal para recibir a cualquier cliente o prospecto que visitara el lugar. El portón estaba cerrado, aunque los vehículos no podían acceder a las instalaciones, las personas pueden entrar por algunas partes de la cerca que está rota.

El CENC está vulnerable a que personas que tienen el conocimiento de la falta de vigilancia; puedan utilizar el área de acampado sin pagar y pasando desapercibidos. Sin embargo las instalaciones como la enfermería, casetas, cocina, comedor, etc. permanecen cerradas.

Al caminar por el terreno no se identificaron letreros o señalizaciones, por lo que un cliente que visite por primera vez no podría encontrar las instalaciones fácilmente.

Y por último, se identificó que algunas de las instalaciones necesitaban mantenimiento.

1.1.2 Entrevista a los empleados de la Oficina Scout Nacional

Inicios de funcionamiento

Este campamento está habilitado, según pueden recordar, desde el 1995 y se empezó a alquilar a personas externas (no scouts) a partir del año 2001.

No ha sido una práctica acostumbrada de la ASDI el guardar registro de las actividades realizadas en el CENC. Esto ha dado como resultado que ésta y otras informaciones que han perdurado en el tiempo, hayan sido transmitidas únicamente de generación en generación entre los scouts de servicio profesional que han administrado el CENC, teniendo un nivel de confiabilidad muy bajo y que se presta a la subjetividad de quien comunique la información.

Descripción del proceso actual para reserva

El proceso utilizado para realizar las reservas a los visitantes, scouts o no, es simple; quien tome la llamada verifica que, en el calendario impreso, ubicado en el mural de la oficina del Director Ejecutivo, esté disponible la fecha que se solicita y se anota manualmente los días que les interesa. Luego se procede a preguntar las áreas que se interesan reservar (dormitorios, cocina, comedor, área de aventuras, etc.), se les informa el costo de cada una y se pide la cantidad de personas que estarían asistiendo, ya que varios de los servicios ofrecidos tienen un costo por persona.

Al no existir formularios de reserva de manera general ni para servicios específicos, solo un cuadro con los precios (Ver anexo 6), las informaciones se anotan en alguna libreta o documento de Word no específico, sin ningún formato regular, por lo que queda vulnerable la información para cualquier error, tanto para la reserva en cuestión como para las que ya fueron anotadas con anterioridad o futuras a recibir y que podrían coincidir en fecha y uso de los servicios, creando conflictos que se pudieron haber detectado a tiempo y haber corregido de manera satisfactoria para todos los afectados.

El pago se puede realizar personalmente en la OSN o depositar a la cuenta bancaria que tiene la ASDI. Sin embargo, no existe un control para validar y asegurar que la cantidad de personas que asisten al campamento es igual al total por el cual se realizó el pago, limitando los ingresos percibidos.

No es imprescindible, en el modelo actual de reserva, realizar un depósito para asegurar la asistencia. A pesar de que se informa que se debe hacer el pago de un 20% para confirmar la reserva y una semana antes de la actividad depositar el 80% faltante, el no cumplir con estos requisitos de manera correcta no impide que se lleve a

cabo la actividad. De igual forma, no se solicita un depósito reembolsable por posibles daños a la propiedad. Y tampoco cuentan con algún tipo de seguro contra siniestros. Esto mantiene expuesta a la ASDI ante cualquier situación de emergencia de causa mayor.

A menos que sea contratado el uso de algunas de las áreas especiales de Cuayo como la base de aventuras, no se cuenta con un personal específico de la ASDI para dar asistencia, excepto por el guarda bosques. Esto limita a su vez, que se reciban ingresos ya que tampoco se puede realizar pagos de último minuto para inscribir y reservar alguna actividad.

Cuando finaliza la actividad, el grupo simplemente se retira del campamento y no existe un proceso de chequeo de salida para validar que todo está en el mismo orden que fue recibido o que fueron devueltos los equipos/materiales utilizados. Creando una desventaja al no poder mantener un control en la duración de los activos y equipos del campamento. Tampoco se lleva a cabo alguna encuesta para recibir retroalimentación de parte del cliente y tener una base de datos para mejorar el servicio.

Personal que interviene en la gestión

En nómina para la gestión exclusiva del campamento está una sola persona, el Guarda Bosques. Es quien se encarga de realizar los arreglos y modificaciones necesarias del día a día de la estructura de Cuayo, siendo el único que está presente, en representación de la ASDI, mientras hay grupos de pasadía o acampando en el lugar.

Elido tiene 46 años y 20 de ellos trabajando en el Campo Escuela y es muy conocido por la gran mayoría de scouts, antiguos y actuales. Vive en San Cristóbal, cerca del campamento, mientras se termina la construcción de la casa del guarda bosques dentro de Cuayo. Cuando hay actividades, él y su familia se alojan en una edificación que era utilizada como oficina, con el objetivo de dar soporte y servicio a los alojados.

De manera informal personas del pueblo son contratadas por la ASDI en caso de que quien reserve solicite el servicio de la cocina.

Si los clientes solicitan alguno de los servicios que ofrece el campamento que necesita staff, se contrata personal capacitado, scouts en su mayoría, y se les paga por el servicio. Independiente a este gasto, se tiene contemplado en el presupuesto RD\$ 10,000.00 para el mantenimiento de las instalaciones.

En la Oficina Scout Nacional actualmente tiene dentro del servicio scout profesional cinco miembros y son los que podrían dar, cuando fuera necesario, asistencia a quien desee reservar el campo escuela, estos miembros ocupan los cargos siguientes:

- Director Ejecutivo
- Encargada Administrativa Nacional
- Ejecutiva de Relaciones Interinstitucionales
- Asistente del Director Ejecutivo
- Asistente Administrativa

A pesar de que cualquiera de los colaboradores que ocupan estos cargos, mencionados anteriormente, pueden dar asistencia en el proceso de reserva, producto de lo simple del mismo proceso, pero la responsabilidad de la gestión recae sobre el Director Ejecutivo.

Por lo informal del proceso, ya que no se tienen documentos ni formularios ni un proceso definido y estructurado, se hace sumamente susceptible el que tantas personas participen de manera simultánea, sin delimitar formalmente la intervención de cada quien. Se hace necesario dividir las asignaciones y establecer quienes cubrirían en caso de ausencia.

Formularios utilizados

Para el registro de reserva de Cuayo solo se tiene el recibo de pago genérico para los pagos que se hacen en la OSN.

Cuentan con un mapa sencillo el cual se puede apreciar en el croquis de Cuayo (Ver anexo 7) conteniendo las diferentes áreas y edificaciones ubicadas en el terreno del campo escuela.

Variaciones en el proceso de gestión

Anteriormente el campamento era apartado exclusivamente para quien realizara la reserva, sin tomar en cuenta la cantidad de personas que asistirían o las áreas que usarían, limitando el uso para otros grupos, aun haya disponibilidad.

Actualmente se valida el tamaño de los grupos, el tipo de personas que estarían compartiendo el campamento (aunque con programas separados), las áreas que se usarían, y en caso de ser necesario, establecer horarios diferentes para permitir el uso de los servicios de manera organizada y sin inconvenientes, permitiendo de esta manera que varios grupos puedan participar simultáneamente.

También se están realizando visitas sorpresa por parte del personal de la OSN para validar que la cantidad de personas presentes concuerden con las que fueron especificadas al momento del pago.

Servicios que ofrece

Cuayo tiene los siguientes servicios disponibles para los acampantes:

- Estadía
- Dormitorios
- Cocina
- Comedor
- Pista de obstáculos
- Arco y flecha
- Pared de escalar

- Circuito de tiro línea

Anteriormente, la escuela contaba en sus instalaciones con una cafetería que dejó de funcionar por no tener un personal disponible en el servicio y el poco e inconstante flujo de personas. Pero recientemente se han realizado pruebas pilotos para reactivar la cafetería, obteniendo buenos resultados para reanudar los servicios.

Dentro de la oferta servicios, la escuela tiene proyectado la construcción de una piscina y un número de cabañas para alquiler dentro del campamento.

Eventos scouts nacionales y/o recurrentes realizados en Cuayo

Dentro de los eventos permanentes más importantes que se realizan en el campo escuela son:

- Rally Nacional de Patrullas (evento scout).
- Dominican Leadership Training (evento scout).
- Campamento Huellas (evento realizado en coordinación con el Ministerio de Educación, pero realizado en otras versiones para el público en general, scout y no scout).
- Campamento Intergeneracional (evento scout).

Actualmente la demanda del campo escuela se concentra en clientes externos (no scouts) como iglesias y escuelas.

En abril 2016, fue la última vez que el campamento fue utilizado por un grupo scout para un campamento. Y justo antes de esa visita estuvo reservado por una iglesia.

Existe un tarifario informal que consiste en un cuadro con el listado de servicios con los costos por persona, por noche dividido entre scouts y no scouts. (Ver anexo 6)

Lecciones aprendidas por conflictos en las reservas

La principal causa de conflictos en las reservas se debe al no seguimiento al cliente, que está directamente influenciado por la falta de un procedimiento estructurado para esos fines.

Regulatorio

CENC no cuenta con normas ambientales aprobadas actualmente ya que está registrado como propiedad privada y no como reserva ecológica o negocio ecoturístico.

Sin embargo, en las últimas actividades realizadas para los eventos efectuados se está incluyendo en el costo de participación el seguro de emergencias y se está contratando a terceros según necesidad.

7.1.1.2. Entrevista a clientes scouts del Campo Escuela Nacional Cuayo

Las personas entrevistadas a pesar de haber sido seleccionadas por haber realizado una reservación durante el año 2016, son scouts de más de 10 años de antigüedad en la ASDI que han asistido al CENC en años anteriores; por lo que las respuestas son de clientes que han podido apreciar la evolución de los procesos de gestión (reservación y mantenimiento pre y post reservación) en el pasar de los años.

Todos los entrevistados coinciden en haberse enterado sobre Cuayo a través de su relación con el Escultismo y han participado de actividades en ese lugar más de una vez, todas relacionadas con el Movimiento Scout y no indicaron haber reservado en alguna ocasión para realizar actividades no scout.

Proceso de reservación

Las preguntas que les fueron realizadas a estas personas sobre su reserva, así como las informaciones y/o documentos que les suministraron y el seguimiento luego de la reserva, demuestran no haber una guía de los datos importantes y pertinentes necesarios para este proceso, tanto para el cliente como para el personal de la OSN que realiza el procedimiento, ya que las informaciones solicitadas y las entregadas fueron diferentes y las impresiones sobre el servicio recibido también.

A pesar de contar con un listado de precios donde se muestra una diferencia entre el precio ofrecido a los scouts y el de las personas externas, son informaciones que se dan de manera puntual sin identificar los beneficios que como miembros de la ASDI estos tienen.

Durante la estadía en el CENC

Durante la estadía de estas personas en el CENC se identifica que no siempre hay una persona que reciba o despache a los clientes, ni valide las informaciones importantes de la reserva que impactan directamente en los ingresos económicos de la OSN, como por ejemplo las instalaciones reservadas y la cantidad de personas permitidas, en base a los pagos realizados.

Las instalaciones y servicios que ofrecen están en condiciones aceptables con oportunidades de mejora. Los comentarios sobre las atenciones recibidas por el Guarda Bosques muestran que es una persona conocida por la mayoría de los scouts con quien se mantiene buena relación.

Oportunidades de mejora

Los scouts entrevistados coinciden en lo necesario de agregar formularios para registrar las informaciones de la reservación y poder contar con documentos o reglas que mejoren la convivencia en los casos donde más de un grupo realice una reserva en la misma fecha y deban compartir el CENC.

También sale a relucir la necesidad de agregar supervisión por parte de la OSN de que todo esté funcionando correctamente. Y el poco mantenimiento de las instalaciones.

7.1.1.3. Procesos y actividades

Se realizó una relación de los procesos, listando de manera secuencial las actividades que realiza la Oficina Scout Nacional basado en las informaciones recolectadas en las entrevistas y las observaciones durante la ejecución del proceso y la visita al CENC.

PROCESO	ACTIVIDADES	
	No.	En forma secuencial
Reservación	1	Investigar el tipo de actividad (Campamento, Excursion, Pasadía, etc.)
	2	Preguntar en que fecha es la actividad
	3	Validar cantidad de personas
	4	Validar la fecha en el calendario
	5	Determinar si hay conflicto de grupos respecto a cantidad de personas
	6	Informar la disponibilidad
	7	Solicitar servicios a reservar
	8	Determinar si hay conflicto de servicios
	9	Anotar servicios seleccionados
	10	Especificar si requiere staff para los servicios seleccionados
	11	Indicar costo total
	12	Indicar formas de pago
	13	Anotar en el calendario fecha de reserva
	14	Recibir dinero (efectivo, transferencia o depósito bancario, tarjeta de crédito)
	15	Solicitar comprobante de pago al cliente
	16	Validar Ingreso en la cuenta
	17	Entregar recibo de pago al cliente
	18	Explicar datos generales de la reserva
	19	Higienizar los espacios a ser utilizados
	20	Llenar los tanques de agua
	21	Colocar papel de baño
	22	Abrir cocina/comedor y entregar llave
	23	Abrir casetas
	24	Abrir baño
	25	Abrir llave de paso para el agua
Cierre del Campamento	1	Cerrar cocina/comedor y recibir llave
	2	Limpiar instalaciones utilizadas
	3	Cerrar instalaciones utilizadas
	4	Cerrar llave de paso del agua

Figura no. 5 - **Diagnostico de Procesos**. Fuente: Elaboración propia

7.1.1.4. Organigrama

Se realizó el diseño del organigrama, que es la representación gráfica de la estructura de Oficina Scout Nacional, en la cual se muestran las posiciones existentes y las relaciones entre cada una de ellas, ya que la OSN no cuenta con esta información graficada.



Figura no. 6 - **Organigrama de la Oficina Scout Nacional**. Fuente: Elaboración propia.

7.2. Descripción de las herramientas para la gestión del campo escuela nacional Cuayo

El diagnóstico alude, en general, al análisis que se realiza para determinar cualquier situación y cuáles son las tendencias. Esta determinación se realiza sobre la base de datos y hechos recogidos y ordenados sistemáticamente, que permiten juzgar qué es lo que está pasando. En este capítulo se continúa a partir de la tercera etapa del diagnóstico organizacional, el análisis.

Análisis

“El objetivo del análisis es verificar las especificaciones de los procesos y cuestionar cada una de las actividades que los integran para proponer los cambios que se consideren pudiesen hacerlos más efectivos.” (Herrera Monterroso, H. E., 2007)

7.2.1. Identificación de Oportunidades de Mejora

Se entiende que las herramientas de gestión son todos los sistemas, aplicaciones, controles, soluciones de cálculo, metodología, etc., que ayudan a la gestión de una empresa en los siguientes aspectos generales:

- Herramientas para el registro de datos en los departamentos.
- Herramientas para el control y mejora de los procesos empresariales.
- Herramientas para la consolidación de datos y toma de decisiones

Se identificó que la OSN no cuenta con ninguna de las herramientas mencionadas anteriormente ya que los procesos no están definidos ni estructurados de una manera lógica o secuencial, entorpeciendo y, en ocasiones, alargando el tiempo de interacción con el cliente prospecto. De igual forma, hay pasos que suelen obviarse, como el pago del 30% del costo de la reserva para asegurar la reservación, producto de la informalidad del procedimiento y la ausencia de una guía que dé apoyo. Esto denota deficiencia en la realización de controles para generar mejoras.

El uso de registros es nulo ya que las anotaciones de las reservas se hacen en alguna libreta o papel que se tenga a la mano al momento de recibir la información del cliente,

siendo el recibo de pago, de un talonario genérico, el único formulario. El calendario para anotar las fechas reservadas es una impresión que se realiza de manera mensual de la aplicación digital de Outlook y es pegada en un mural. Al finalizar el mes, esta hoja se desecha, ya que no es costumbre archivar información para alimentar una base de datos.

No se cuenta con actividades asignadas a un puesto; como la toma de datos para la reservación o la entrega de recibo de pago, permitiendo que cualquier persona de la Oficina Scout Nacional pueda llevar a cabo el procedimiento de reserva. Esto podría permitir que dos personas estén realizando una reservación en la misma fecha de forma paralela y no darse cuenta hasta anotar en el calendario y haberse comprometido con el cliente. Las actividades se llevan a cabo de manera flexible sin tener políticas formalmente establecidas que las regulen.

Se propuso que el calendario a utilizar sea el de la aplicación digital Outlook, sin imprimir, de manera compartida entre los miembros de la Oficina Scout Nacional, donde todos tengan acceso a visualizar las fechas reservadas, en línea y actualizadas al instante.

A pesar de que las funciones actuales del Guarda Bosques del CENC son en esencia las de un Encargado de Mantenimiento, siendo el responsable de velar por el buen estado de las instalaciones, realizando labores de mantenimiento de las mismas, garantizando el buen funcionamiento y conservación de los bienes, muebles e inmuebles, se mantiene el nombre del puesto por respeto a la tradición.

Tomando en cuenta lo expuesto anteriormente, se sugirió la implementación de Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway Comission (COSO) como un sistema de control interno que comprende el plan de organización, los métodos y procedimientos que tiene implantados una empresa o negocio, estructurados en un todo para la obtención de tres objetivos fundamentales: a) la obtención de información financiera correcta y segura, b) la salvaguarda de los activos y c) la eficiencia de las operaciones.

Con la implementación de ese sistema se identificaron las áreas críticas dentro del proceso de gestión actual, a tomar en cuenta en el diseño del manual de políticas y procedimientos, para poder generar cambios efectivos.

7.2.2. Sistema de Control Interno

“Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad.” (Contraloría General de la República del Perú, 2010)

7.2.3. Análisis COSO

El marco de control interno COSO el cual tiene su nombre debido a la organización creadora de este método el Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway Comission (COSO) en inglés el cual propone la mejora del control interno de las organizaciones con un marco interno que en resumen es permeado en cinco puntos principales; el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, el manejo de la información y comunicación y por ultimo las actividades de monitoreo de sistema propio.

Sera utilizado en este trabajo para poder detectar riesgos posibles en el proceso actual de uso del CENC por parte de la OSN y las actividades que puedan reducir los mismos.

Ambiente de Control

La primera parte dentro de todo análisis de riesgo usando la técnica del COSO es identificar la cultura actual de la empresa para poder tener la información inicial que sentara base para poder identificar riesgos posibles dentro de los procesos de la misma.

Para la evaluación del ambiente se ha aplicado la técnica de la entrevista al personal para levantar los procesos dentro de la institución dentro de los cuales se identificaron los siguientes puntos:

El buen funcionamiento del sistema de control de riesgos COSO depende en gran medida del compromiso y dedicación de la gerencia de la OSN en la aplicación y desarrollo del marco de control interno. Según las informaciones levantadas con el método de cuestionario de los procesos internos actuales los cuales están explicados en los sub temas anteriores de “Conocimiento” e “Interpretación” se puede apreciar que no existe una conciencia sobre los sistemas de controles interno para poder disminuir los riesgos en los procesos del manejo del CENC.

En el plano ético la metodología Scout permea una Ley Scout que consta de 10 artículos que deben de ser llevadas con criterio positivo pero sin prohibiciones y debido a que la OSN es una institución conformada por scouts se entiende de manera implícita que estos dogmas serán la base de los lineamientos éticos de la institución.

Actualmente no existen descripciones de puestos para las posiciones dentro de la OSN sino que son contratados debido a su experiencia en las áreas requeridas dentro de la posición en la institución. El control actual del Consejo Directivo Nacional (CDN) sobre la OSN es actualmente provisto de manera periódica anualmente en donde se deben entregar un informe financiero y de las actividades hechas por la OSN.

Evaluación de Riesgos

Tomando en cuenta los análisis anteriores se levantó una matriz de riesgo para el proceso de uso de las instalaciones del CENC por parte de la OSN debido a que mejorar este proceso es el objetivo principal que se quiere alcanzar en este estudio y la misma contiene lo siguiente:

Probabilidad	Impacto	Clasificación	Respuesta al Riesgo	Plan de Respuesta
RIESGO: Coincidencia de dos o más actividades en la misma fecha				
30%	0.8	Alta	Mitigar	Se implementará en el proceso de reserva el uso del calendario compartido en Outlook, en donde se asentarán todas las fechas reservadas y cantidad de personas,

				de manera que todo el personal que hace reservaciones pueda consultar en tiempo real.
RIESGO: Entrada de personas no contempladas en la reservación				
10%	0.1	Baja	Mitigar	Elisardo Felix y Maria Inoa crearan formularios de registros de reserva donde se pueda contemplar y registrar las cantidades de personas a asistir, de la mano de un proceso de validación mediante un check in en las instalaciones.
RIESGO: Choque en las responsabilidades del personal				
30%	0.2	Media	Mitigar	Elisardo Felix y Maria Inoa crearan el proceso de gestión el cual delimitara las responsabilidades específicas de cada puesto para cada actividad.
RIESGO: Pérdida o deterioro de activos del campamento				
10%	0.2	Baja	Mitigar	Elisardo Felix y Maria Inoa crearan formularios de entrega y recepción de los activos para validarlas condiciones de cada activo al entrar y salir del CENC.
RIESGO: Inexistencia de registros sobre las reservaciones				
50%	0.4	Alta	Mitigar	Elisardo Felix y Maria Inoa crearan dentro del proceso de reservación el uso de un archivo para guardar

				todos los documentos pertinentes a las reservas del CENC.
RIESGO: Registro no monitorizado de los pagos de las reservaciones				
50%	0.4	Alta	Mitigar	Elisardo Felix y Maria Inoa crearan recibos y acuse de recibos para registrar los pagos hechos por los clientes.
RIESGO: Uso inadecuado de las instalaciones				
30%	0.2	Media	Mitigar	Elisardo Felix y Maria Inoa crearan normas de uso para las instalaciones que vayan acorde con las buenas prácticas de uso de este tipo de instalaciones y la ley scout.
RIESGO: Desconocimiento de las normas de parte de los clientes				
30%	0.2	Media	Mitigar	Elisardo Felix y Maria Inoa crearan un formulario de aceptación de normas el cual el cliente debe firmar validando que leyó y está de acuerdo con las normas del CENC.

Tabla no. 4 - **Matriz de Riesgo de Procesos**. Fuente: Elaboración propia.

Actividades de Control

Se entiende que el análisis obtenido de la evaluación de riesgos da como resultado tres vertientes para la mitigación de los mismos, la primera se basa en aplicar procedimientos que permitan reducir en gran medida los riesgos encontrados que son; la creación de un proceso de reserva que permita evitar choque en las funciones y coincidencias en las reservas, la segunda vertiente se basa en aplicar normas y políticas para evitar el mal uso de los recursos del CENC y ultimo esta la vertiente de registro de informaciones anteriormente no levantadas que se hará con formularios para el registro de las reservaciones, los pagos y los equipos de stock entregados a los clientes para su uso dentro del CENC.

Los detalles de las actividades se encuentran dentro de la tabla no. XXXX de matriz de riesgo la cual cuenta con la columna de recomendaciones para cada uno de los diferentes riesgos identificados.

Información y Comunicación

La gerencia deberá de asegurarse de que todo el personal dentro de la OSN sea consciente del sistema de control y permear las diferentes directivas a los puestos correspondientes.

La información sobre el sistema deberá de transmitirse vía mail con copia a la gerencia para su correcto registro. Todos los informes de supervisión deberán ser copiados a la gerencia con una periodicidad mensual para detección temprana de posibles escenarios negativos.

Monitoreo

Se recomienda que la gerencia implemente una política para realizar evaluaciones periódicas de control interno con el uso de encuesta de satisfacción de los clientes en donde se evalúen para poder tener una referencia de control sobre la solución propuesta.

También se recomienda una política de evaluación periódica del inventario disponible para el CENC en base a los formularios de entrega y recepción de inventario para de esa manera evitar pérdidas de stock.

En ese mismo orden se recomienda la entrega anual al CDN de informe de la situación del CENC en base a los dos puntos anteriores mencionados.

7.3. Documentos de soporte de los procesos de gestión del campo escuela nacional Cuayo

Diseño de los nuevos procesos

“Esta etapa comienza desde los resultados deseados y trabaja a partir de éstos, para diseñar un nuevo proceso.” (Herrera Monterroso, H. E., 2007)

7.3.1. Formularios para los procesos de gestión del Campo Escuela Nacional Cuayo

Los formularios son los modelos que se utilizan para capturar información para el registro, control y/o proceso de las operaciones de una entidad. La aplicación de los formularios es sumamente amplia en los negocios.

Todas las instituciones requieren documentar sus transacciones, y dejar evidencia de todo el trabajo que llevan a cabo los empleados a través de documentos escritos. La gran mayoría de la información correspondiente a las transacciones que lleva a cabo la entidad, son plasmadas en formularios.

Con el avance de la tecnología de información, muchos formularios están siendo sustituidos por operaciones registradas en forma electrónica y debido a ello las operaciones y transacciones que soportan los registros contables son iniciadas, autorizadas y procesadas en forma electrónicas, en donde inclusive las personas que transan las operaciones no llegan a conocerse personalmente.

Características de los formularios:

Todo formulario debe cumplir con ciertas características necesarias, para que se considere diseñado de acuerdo con las necesidades de cada negocio. Se debe tener presente en todo momento, que el diseño de un formulario debe responder a la utilidad que preste en el procedimiento en que sea utilizado. Las características mínimas que debe tener todo formulario son las siguientes:

- Sencillez en su diseño

- Cada formulario debe estar diseñado para un procedimiento específico.
- El orden en el cual se solicita la información, debe ser realizado en la misma secuencia de la cual se generan los datos.
- “Los formularios deben poseer espacios adecuados para las aprobaciones y/o autorizaciones.” (Prácticas Contables, 2012)

Tomando en cuenta lo identificado en capítulos anteriores respecto a la homogeneidad de las informaciones solicitadas para las reservas y los registros de las mismas se han identificado y diseñado los siguientes documentos para dar soporte a los procesos de gestión:

- Formulario de reservación
- Formulario de inventario de entrada y salida
- Formulario de satisfacción del servicio
- Formulario de aceptación de normas
- Recibo de pago
- Listado de precios
- Normas del campamento

Formulario de Reservación

Documento destinado a registrar toda la información pertinente respecto a la reservación a realizar y quien la reserva, para fines de generar una base de datos y poder consultarla cuando fuera necesario.

Formulario de Inventario de Entrada y Salida

Documento que tiene como fin registrar los equipos e instalaciones que son entregados a quien reserva; especificando cantidad entregada y cualquier detalle relacionado. Este

mismo formulario es utilizado al momento de hacer el check out y validar que se está dejando todas las instalaciones y los equipos entregados, en las mismas condiciones.

Formulario de Encuesta de Satisfacción del Servicio

Documento para identificar las oportunidades de mejora en los procesos y servicios a partir de una serie de cuestionamientos realizados al cliente sobre las instalaciones, los servicios utilizados, los procesos de reserva y el trato recibido por el personal de la OSN luego de haber concluido su estadía en el CENC.

Formulario de Aceptación de Normas

Documento para asegurar que el cliente lea las normas del CENC y se comprometa al cumplimiento de las mismas.

Recibo de Pago

Documento de constancia a entregar al cliente luego de que la OSN ha validado el pago realizado.

Listado de Precios

Documento detallando los servicios e instalaciones disponibles con los precios correspondientes, identificando la diferencia en el costo para los scouts y para los clientes no scouts o no registrados en la ASDI.

Normas del Campamento

Son las reglas de comportamiento que deben de seguir las personas para una mejor convivencia, a las que se deben ajustar las conductas, tareas y actividades realizadas dentro del CENC.

7.3.2. Presentación de la propuesta del Manual de políticas y procedimientos de gestión para el Campo Escuela Nacional Cuayo de la Asociación de Scout Dominicanos, Inc.

En cumplimiento del objetivo general de la presente investigación, se presenta el diseño del Manual de Políticas y Procedimientos, de ser aplicado por la Oficina Scout Nacional, será de gran ayuda ya que tiene el fin de homogeneizar los procesos y realizar una guía para la operatividad diaria y, a su vez, servirá de soporte para los procesos de inducción para nuevos colaboradores que se integren a la gestión del Campo Escuela Nacional Cuayo.

Para la elección del formato del manual se tomó en cuenta lo recomendado por Benjamin y Fincowsky en el libro Organización de Empresas (2009) donde se plantea una organización sistemática de la información dividida por capítulos que incluyen: tabla de contenido, contenido, objetivo, áreas de aplicación o alcance, responsables, políticas, conceptos, descripción de los procedimientos y flujogramas. De igual forma se consideró los aportes del juicio de expertos en la materia.

Este manual incluye la creación de formularios y documentos de referencia que apoyen los procesos y permitan registrar adecuadamente las informaciones concernientes a la reservación. Los formularios de reservación serán archivados en una carpeta física y digital, llamada Archivo de Reservas.

Como referencia para la creación de estos formularios se investigó con otros campos escuelas scout de diferentes países los documentos utilizados para dar soporte a su gestión de reservación. Las asociaciones de scouts contactadas fueron; la de Costa Rica y la de México.

De Costa Rica se fueron consultados los siguientes formularios y documentos: "Solicitud de permiso para uso de las instalaciones del Campo Escuela Nacional Iztau", "Normas para visitantes del CENI" y "Aceptación normas y buenas practicas". De México se obtuvo "Las políticas para usuarios de centros scouts" y "Políticas de manejo Centro Scout Meztitla".

En las páginas siguientes contienen el Manual propuesto de políticas y procedimientos de gestión para el Campo Escuela Nacional Cuayo de la Asociación de Scouts Dominicanos, Inc., conteniendo todos los elementos y formularios sugeridos para optimizar la gestión de este importante centro que ofrece un servicio sin igual a la sociedad, inculcándole a los jóvenes disciplina a través de una educación basada en valores.

Asociación de Scouts Dominicanos, Inc.



Manual de Políticas y Procedimientos de
Gestión del Campo Escuela Nacional Cuayo

Realizado por:
María Inoa
Elisardo Felix

Santo Domingo, D.N.
República Dominicana
Agosto del 2016

Tabla de contenidos

1. OBJETIVOS.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. POLITICAS.....	3
3.1. DE LA RESERVA, PAGO Y CONDICIONES DE USO:	3
3.2. DEL USO DE LAS INSTALACIONES:	5
3.3. DEL USO DE LAS CASETAS:	6
3.4. ADECUACIÓN DE LAS INSTALACIONES:.....	6
4. RESPONSABILIDADES.....	6
5. DEFINICIONES	7
6. METODOS DE TRABAJO	8
6.1. DIAGRAMAS DE FLUJO	8
6.2. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO.....	10
6.2.1 RESERVACIÓN DEL CAMPAMENTO	10
6.2.1.1 RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD	10
6.2.1.2 VALIDACION DE LA DISPONIBILIDAD	10
6.2.1.3 PROCESAMIENTO DE LA SOLICITUD	10
6.2.2 EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD RESERVADA	10
6.2.2.1 CHECK IN	10
6.2.2.2 CHECK OUT	11
7. REGISTROS	11
7.1 FORMULARIO DE RESERVACIÓN.....	11
7.2 FORMULARIO DE INVENTARIO DE ENTRADA Y SALIDA	13
7.3 FORMULARIO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO	14
7.4 FORMULARIO DE ACEPTACIÓN DE NORMAS.....	15
8. ANEXOS.....	15
8.1 RECIBO DE PAGO.....	15
8.2 LISTADO DE PRECIOS	16
8.3 NORMAS DEL CAMPAMENTO	17
8.4 FORMULARIOS CON LLENADO DE EJEMPLO.....	20
8.4.1 FORMULARIO DE RESERVACIÓN	20
8.4.2 FORMULARIO DE INVENTARIO DE ENTRADA Y SALIDA	21
8.4.2 FORMULARIO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO	22
9. APROBACIONES	23

1. OBJETIVOS

Describir las tareas rutinarias de la gestión de reservación y mantenimiento previo y posterior a la reserva del Campo Escuela Nacional Cuayo, a través de los procedimientos que se utilizan dentro de la organización y la secuencia lógica de cada una de sus actividades, para unificar y controlar las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.

Además, asegurar y facilitar al personal de la Oficina Scout Nacional de la Asociación de Scouts Dominicanos la información necesaria para realizar las labores que les han sido encomendadas, logrando la uniformidad en los procedimientos de trabajo, la eficiencia y calidad esperada en los servicios

2. ALCANCE

Este manual aplica para la gestión administrativa y operativa que debe llevar la Oficina de Scout Nacional para las reservas realizadas por los clientes potenciales. Adicionalmente este manual establece las políticas y procedimientos del proceso de reservación hasta la finalización de la misma; con el fin de documentar la manera más eficiente de llevarlo a cabo.

3. POLITICAS

3.1. DE LA RESERVA, PAGO Y CONDICIONES DE USO:

1. El alquiler del Campo Escuela Nacional Cuayo, que en lo adelante será citado como CENC, no es con derecho de exclusividad, uno o más grupos scouts, dependiendo de la cantidad de personas a participar de la actividad, podrán acceder en una misma fecha a su uso. Para esto se han definido áreas de Campamento y uso de la Casetas, las que deben de ser respetadas por los Grupos Scouts o externos que ocupen en una misma fecha las instalaciones.
2. La cuota a pagar por persona para poder hacer uso de las instalaciones será fijada por el Consejo Directivo Nacional, considerando que se tendrá una cuota especial para los miembros de la Asociación de Scouts Dominicanos, Inc. debidamente inscritos y otra para grupos externos. La cuota por acampar no será la misma que por utilizar las cabañas. (Ver anexo 8.2)
3. Para asegurar la reserva el cliente debe realizar el pago del 20% con un mínimo de dos semanas de anticipación a la fecha de la reserva y el pago total restante la semana antes de la fecha de reservación.
4. Hasta no realizar el depósito del 20% la fecha queda disponible para otro cliente. En caso de que surja otro interesado, se le informara al cliente anterior el riesgo de perder la reserva y se procederá a renegociar la fecha de pago.

5. En caso de que la actividad no se pueda llevar a cabo en la fecha indicada, el dinero de la separación no se devolverá y quedara como pago por el mismo concepto para una próxima fecha. Este cambio de fecha deberá de ser avisado a la Oficina Scout Nacional 07 días como mínimo antes de la misma, en caso contrario se perderá el monto dejado como reserva.
6. En casos de que por motivados por fuerza mayor (Actividades Nacionales, Cursos u otros) la Oficina Scout Nacional se vea en la obligación de tener que informar al grupo que ha separado una fecha determinada, que su actividad no podrá llevarse a cabo en esa fecha, el grupo recibirá para la nueva fecha que separe un descuento en la cuota de uso, que será determinada en su momento por el Director Ejecutivo.
7. Se dejará en calidad de garantía un depósito del 15% del total de la reserva, los que serán devueltos una vez que, durante el Check out, el Asistente del Director Ejecutivo complete el Inventario de Entrada y Salida (ver registro 7.2) y valide que todo está en orden.
8. El tiempo de alquiler es por día, pudiéndose ingresar a partir de las 7:00 AM, debiéndose de dejar las instalaciones antes de las 08:00 PM al finalizar la estadía.
9. Ninguna persona adicional a la información del Formulario de Reservación (ver registro 7.1) podrá ingresar ni quedarse a pernoctar en las instalaciones salvo autorización de la Oficina Scout Nacional y la cancelación de la cuota fijada por día. En caso de que asistan invitados no registrados a pasar la noche, se deberá avisar al Asistente Administrativo y coordinar con el responsable de la reserva el pago correspondiente antes de concluir el check out.
10. El responsable de la reserva debe firmar el Formulario de Reservación (ver registro 7.1) ya debidamente llenado con los datos de la reserva, este se entregará luego de realizar el pago completo.
11. El Inventario de Entrada y Salida (ver registro 7.2) deberá de ser llenado por el Asistente del Director Ejecutivo junto al responsable de la reserva y firmada por los dos al momento del ingreso y al momento de la salida, confirmado que las instalaciones han quedado en el mismo estado en que se entregaron.
12. La reserva del área de cocina y del comedor se hace por separado. Al alquilar la cocina se incluyen los utensilios, la estufa y tanque de gas lleno.
13. Las cocineras del CENC solo pueden ser contratadas a través de la Asociación de Scouts Dominicanos, Inc.
14. Los descuentos y concesiones especiales son autorizados únicamente por el Director Ejecutivo. Y en su defecto por quien esté haya dejado designado.
15. Las personas scouts que no estén debidamente registrados en la ASDI pagarán como cliente externo.
16. La Asociación de Scouts Dominicanos, Inc. se reserva el derecho de admisión de personas o grupos que incumplan estas normas o soliciten acceder a CENC en condiciones que hagan manifiesta su imposibilidad de cumplimiento.

17. Bebidas alcohólicas pueden ser consumidas, siempre y cuando no se trate de una actividad Scout. No obstante, a cualquier persona sorprendida en estado de ebriedad se le solicitará que abandone el recinto.
18. El porte o posesión de cualquier tipo de arma y la práctica de caza dentro del CENC están prohibidos.
19. No está permitido el uso de equipos de sonido a volúmenes que impidan a otros acampantes realizar o disfrutar sus propios programas.
20. No se puede clavar árboles o paredes, como tampoco es posible cortar ramas o generar cualquier intervención en la vegetación o en el terreno.
21. No está permitido fumar dentro del CENC.

3.2. DEL USO DE LAS INSTALACIONES:

1. El ingreso y salida de las instalaciones será en los horarios establecidos anteriormente.
2. El área a utilizar será únicamente la que se señale en Formulario de Reserva en los horarios previamente establecidos.
3. Los servicios higiénicos son de uso para damas y caballeros, por separado, debiendo de respetarse el uso exclusivo de los mismos.
4. No está permitido lavar platos ni utensilios de cocina en los baños.
5. El área de fogatas es única y se encuentra ubicada en la parte superior del CENC, no está permitido hacer fuego en otro lugar salvo en el indicado. La leña para las fogatas o fogones no son proporcionados por el CENC.
6. Los palos de las construcciones y otros son de propiedad del CENC y son para uso exclusivo del mismo salvo autorización contraria al respecto, en este caso los mismos deberán de ser dejados en el lugar de donde se tomaron.
7. Las áreas verdes, plantas y árboles deben de ser cuidadas y respetadas, quedando terminantemente prohibido hacer huecos, dañar de cualquier manera las áreas verdes del CENC.
8. Se encuentra prohibido el ingreso de automóviles a las áreas verdes, los automóviles deberán de estacionarse solo en el parqueo. Salvo situaciones de emergencia que lo ameriten.
9. Las bancas, mesas y demás implementos de uso común deben de ser dejados en el mismo lugar en que fueron encontrados al dejar las instalaciones.

3.3. DEL USO DE LAS CASETAS:

1. El alquiler de las casetas es por separado del alquiler de la zona de campamento solicitada para su actividad.
2. Cada caseta tiene precios diferentes (Ver anexo 8.2) pudiendo alojarse como máximo 35 personas en la pequeña y 70 en la grande. La cuota por uso de la caseta es diferente para miembros inscritos de la ASDI y para grupos externos.
3. La caseta se alquila por persona, por noche. (Ver anexo 8.2)
4. Cualquier daño, en la pintura, muebles, puertas u otros dentro y fuera de la caseta, será asumido por el responsable de la reserva debiendo de pagar la reparación o reposición del material deteriorado.
5. Las casetas son solo para uso como dormitorio, no está permitido la preparación de ningún tipo de alimento o bebida en ella.
6. No está permitido el uso de artefactos eléctricos de gran consumo de electricidad, como calefacciones u otros en las instalaciones.
7. Cada participante deberá de llevar su bolsa de dormir y una sábana para cubrir el colchón sobre el que va a dormir.

3.4. ADECUACIÓN DE LAS INSTALACIONES:

1. Al formalizarse una reservación, el Asistente del Director Ejecutivo debe notificar al Encargado de Mantenimiento los datos generales de la reserva.
2. El Encargado de Mantenimiento debe higienizar los espacios e instalaciones a ser utilizados en cualquier reservación, siendo el responsable de adecuar los baños, abrir la llave de paso y llenar los tinacos y tanques de agua.
3. Luego de concluir la reservación el Encargado de Mantenimiento debe higienizar los espacios e instalaciones que fueron utilizados y cerrar dichas instalaciones y la llave de paso. La limpieza debe realizarse el mismo día o el siguiente.

4. RESPONSABILIDADES

- **Director Ejecutivo:** Es el encargado general de la gestión de alquiler del Campo Escuela Nacional Cuayo. Sus funciones son de supervisión.
- **Asistente del Director Ejecutivo:** Es el responsable de ejecutar los planes de logística necesarios para la correcta entrega de los servicios e instalaciones reservadas. Se reporta al Director Ejecutivo.

 SCOUTS DOMINICANOS	MANUAL DE GESTION CAMPO ESCUELA NACIONAL CUAYO DE LA ASOCIACION DE SCOUTS DOMINICANOS, INC.	MGCENC-2016-001
--	--	------------------------

- **Encargado Administrativo Nacional:** Es la encargada de supervisar todo el proceso financiero en la gestión de alquiler del Campo Escuela Nacional Cuayo. Sus funciones son de supervisión.
- **Asistente Administrativa:** Es la responsable de realizar el proceso de reservación y de contacto directo con el cliente. Se reporta al Encargado Administrativo Nacional.
- **Encargado de Mantenimiento:** Es el responsable de adecuar las instalaciones antes del check in y luego del check out. Además de dar soporte durante la estancia a los clientes en el campamento.

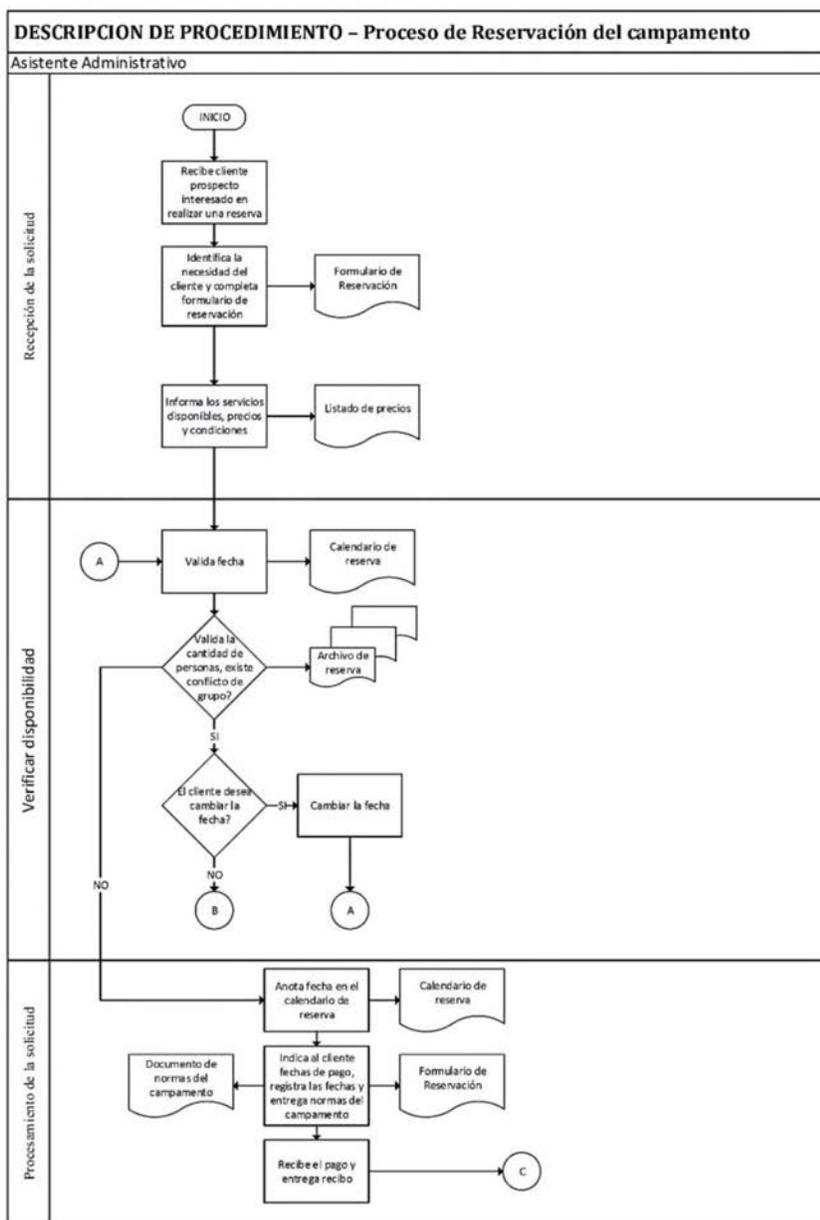
5. DEFINICIONES

- **ASDI:** Asociación de Scouts Dominicanos, Inc.
- **OSN:** Oficina Scout Nacional
- **CENC:** Campo Escuela Nacional Cuayo

Oficina ScoutNacional	Fecha elaboración: 31/08/2016	Fecha de vigencia: 01/10/2017	Pág.7 of 23
--------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-------------

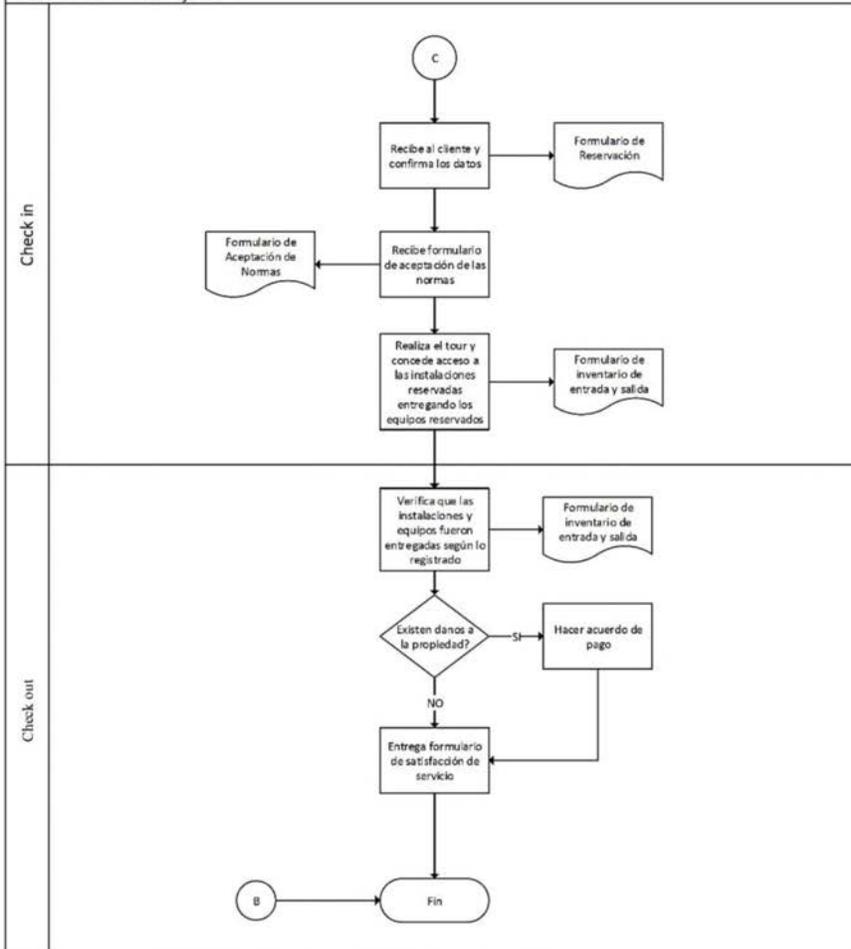
6. METODOS DE TRABAJO

6.1. DIAGRAMAS DE FLUJO



DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTO – Proceso de Ejecución de la actividad reservada

Asistente del Director Ejecutivo



6.2. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

6.2.1 RESERVACIÓN DEL CAMPAMENTO

6.2.1.1 RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD

Asistente administrativo

- 6.2.1.1.1 Recibe cliente prospecto interesado en realizar una reserva.
- 6.2.1.1.2 Identifica la necesidad del cliente y completa formulario de reservación.
- 6.2.1.1.3 Informa los servicios disponibles, precios y condiciones de pago con el listado de precios.

6.2.1.2 VALIDACION DE LA DISPONIBILIDAD

Asistente administrativo

- 6.2.1.2.1 Valida la disponibilidad de fecha solicitada por el cliente en el calendario de reservas.
- 6.2.1.2.2 Valida la cantidad de personas en la fecha solicitada para determinar si existe conflicto de grupos en el archivo de reservas.
- 6.2.1.2.2.1 Si hay conflictos de grupo le indica al prospecto cliente que no tiene disponibilidad para esta fecha.
- 6.2.1.2.2.1.1 Si está de acuerdo, cambiar la fecha y vuelve a iniciar el proceso de verificar la disponibilidad.
- 6.2.1.2.2.1.2 Si no está de acuerdo. Fin del procedimiento.
- 6.2.1.2.3 Si no hay conflicto de grupos le indica al cliente que existe la disponibilidad para esa fecha.

6.2.1.3 PROCESAMIENTO DE LA SOLICITUD

Asistente administrativo

- 6.2.1.3.1 Anota fecha en el calendario de reserva.
- 6.2.1.3.2 Indica al cliente fechas de pago, registra en el formulario de reservación las fechas y entrega normas del campamento.
- 6.2.1.3.3 Recibe el pago y entrega recibo.

6.2.2 EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD RESERVADA

6.2.2.1 CHECK IN

Asistente del Director Ejecutivo

- 6.2.2.1.1 Recibe al cliente y confirma los datos del formulario de reservación.
- 6.2.2.1.2 Recibe formulario de firma de aceptación de las normas.
- 6.2.2.1.3 Realiza el tour y concede acceso a las instalaciones reservadas entregando los equipos reservados con el formulario de inventario de entrada y salida.

6.2.2.2 CHECK OUT

Asistente del Director Ejecutivo

- 6.2.2.2.1 Verifica que las instalaciones y equipos fueron entregadas según lo registrado en el inventario de entrada y salida.
- 6.2.2.2.1.1 Hacer acuerdo de pago en caso de haber danos a la propiedad.
- 6.2.2.2.2 Entrega formulario de satisfacción del servicio. Fin del procedimiento.

7. REGISTROS

7.1 FORMULARIO DE RESERVACIÓN

Documento destinado a registrar toda la información pertinente respecto a la reservación a realizar y quien la reserva.



**FORMULARIO DE RESERVACION PARA USO DEL CAMPO ESCUELA NACIONAL CUAYO
DE LA ASOCIACION DE SCOUTS DOMINICANOS, INC.**

FECHA DE SOLICITUD

DATOS DEL CLIENTE			
SCOUT			
GRUPO	UNIDADES A PARTICIPAR	CANTIDAD DE SCOUTS	
RESPONSABLE DE LA RESERVA	MANADA	<input style="width: 30px;" type="text"/>	
CEDULA O PASAPORTE	TROPA	<input style="width: 30px;" type="text"/>	CANTIDAD DE PADRES/ADULTOS
NUMERO DE CONTACTO	COMUNIDAD	<input style="width: 30px;" type="text"/>	
EMAIL	CLAN	<input style="width: 30px;" type="text"/>	
EXTERNO			
INSTITUCION, EMPRESA, OTRO	CANTIDAD DE PERSONAS		
RESPONSABLE DE LA RESERVA	<input style="width: 100%;"/>		
CEDULA O PASAPORTE	<input style="width: 100%;"/>		
NUMERO DE CONTACTO	<input style="width: 100%;"/>		
EMAIL	<input style="width: 100%;"/>		
DATOS DE LA RESERVA			
MOTIVO DE LA RESERVA	<input style="width: 100%;"/>		
FECHA DE INGRESO	HORA DE INGRESO	CANTIDAD DE DIAS	
FECHA DE SALIDA	HORA DE SALIDA	<input style="width: 100%;"/>	
SEÑALES Y REQUISITOS			
INSTALACIONES			
	DIAS		
CASETA GRANDE	<input style="width: 30px;" type="text"/>	PISTA DE OBSTACULOS DIA	DESDE LAS <input style="width: 30px;" type="text"/> HASTA LAS <input style="width: 30px;" type="text"/>
CASETA PEQUEÑA	<input style="width: 30px;" type="text"/>	PARED DE ESCALAR DIA	DESDE LAS <input style="width: 30px;" type="text"/> HASTA LAS <input style="width: 30px;" type="text"/>
ENFERMERIA	<input style="width: 30px;" type="text"/>	CIRCUITO TIROLINEA DIA	DESDE LAS <input style="width: 30px;" type="text"/> HASTA LAS <input style="width: 30px;" type="text"/>
COCHINA	<input style="width: 30px;" type="text"/>	CIRCUITO TIROLINEA 1	2
COMEDOR	<input style="width: 30px;" type="text"/>	AREA DE FOGATA DIA	DESDE LAS <input style="width: 30px;" type="text"/> HASTA LAS <input style="width: 30px;" type="text"/>
PISTA DE OBSTACULOS	<input style="width: 30px;" type="text"/>	REQUIERE COCINERA	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
PARED DE ESCALAR	<input style="width: 30px;" type="text"/>		
TIROLINEA	<input style="width: 30px;" type="text"/>		
ARCO Y FLECHA	<input style="width: 30px;" type="text"/>		
AREA DE FOGATA	<input style="width: 30px;" type="text"/>		
SUBCAMPOS	<input style="width: 30px;" type="text"/>		
EQUIPOS			
	CANTIDAD	DIAS	
CASAS DE CAMPAÑA	<input style="width: 30px;" type="text"/>	<input style="width: 30px;" type="text"/>	
LAMPARAS DE TREMENTINA	<input style="width: 30px;" type="text"/>	<input style="width: 30px;" type="text"/>	
SLEEPING BAGS	<input style="width: 30px;" type="text"/>	<input style="width: 30px;" type="text"/>	
HERRAMIENTAS	<input style="width: 30px;" type="text"/>	<input style="width: 30px;" type="text"/>	
COMENTARIOS		COSTO DE LA RESERVA (RD \$)	
<input style="width: 100%; height: 100%;" type="text"/>		ESTADIA	<input style="width: 50px;" type="text"/>
		INSTALACIONE	<input style="width: 50px;" type="text"/>
		EQUIPO	<input style="width: 50px;" type="text"/>
		OTROS	<input style="width: 50px;" type="text"/>
		SUBTOTAL	<input style="width: 50px;" type="text"/>
		DEPOSITO*	<input style="width: 50px;" type="text"/>
		TOTAL	<input style="width: 50px;" type="text"/>
*Deposito del 15% del total. Remembtable al final de la estadía.			
COMENTARIOS		FORMA DE PAGO	
<input style="width: 100%; height: 100%;" type="text"/>		EFFECTIVO	<input style="width: 50px;" type="text"/>
		TARJETA	<input style="width: 50px;" type="text"/>
		DEPOSITO BANCARIO	<input style="width: 50px;" type="text"/>
		FECHA PAGO DEL 20%	<input style="width: 50px;" type="text"/>
		FECHA DE PAGO DEL 80%	<input style="width: 50px;" type="text"/>

FIRMA ASISTENTE ADMINISTRATIVO _____ FIRMA RESPONSABLE DE LA RESERVA _____
 FIRMA DIRECTOR EJECUTIVO _____

7.2 FORMULARIO DE INVENTARIO DE ENTRADA Y SALIDA

Documento que tiene como fin registrar los equipos e instalaciones que son entregados a quien reserva; especificando cantidad entregada y cualquier detalle relacionado. Este mismo formulario es utilizado al momento de hacer el check out y validar que se está dejando todas las instalaciones y los equipos entregados, en las mismas condiciones.



FORMULARIO DE INVENTARIO DE ENTRADA Y SALIDA
CAMPO ESCUELA NACIONAL CUAYO DE LA ASOCIACION DE SCOUTS DOMINICANOS, INC.

FECHA DE ENTREGA					
FECHA DE RECEPCION					
DATOS DEL CLIENTE					
GRUPO (SI APLICA)					
RESPONSABLE DE LA RESERVA					
DATOS DE LAS INSTALACIONES Y EQUIPOS					
NO.	DETALLE	CANTIDAD	ENTREGADO	RECIBIDO	COMENTARIO
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
COMENTARIOS					

*LLENAR CON UNA X EN LAS COLUMNAS DE ENTREGADO Y RECIBIDO.

FIRMA DE ENTREGA

 FIRMA ASISTENTE DIRECTOR EJECUTIVO FIRMA RESPONSABLE DE LA RESERVA

FIRMA DE RECEPCION

 FIRMA ASISTENTE DIRECTOR EJECUTIVO FIRMA RESPONSABLE DE LA RESERVA

7.3 FORMULARIO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Documento para identificar las oportunidades de mejora en los procesos y servicios a partir de una serie de cuestionamientos realizados al cliente sobre las instalaciones, los servicios utilizados, los procesos de reserva y el trato recibido por el personal de la OSN luego de haber concluido su estadía en el CENC.

FECHA _____



USTED ESTUVO POR AQUI POR			
Actividad Scout		Negocios	
Recreación		Otro	

	Excelente	Bueno	Regular	Basico	Pobre
RESERVACION					
Eficiencia en check in/out					
Manejo de reserva					
Eficiencia en calidad y cortesia					
COMENTARIOS					
MANTENIMIENTO					
Limpieza de las instalaciones al llegar					
Limpieza y sevicio durante al estadia					
Cortesia y buena disposicion en general					
COMENTARIOS					
SERVICIOS/INSTALACIONES/EQUIPOS					
Cocina					
Comedor					
Casetas					
Base de aventuras					
Pared de escalar					
Area de fogata					
Tirolinea					
Enfermeria					
Casa de campaña					
Camarotes					
Utensilios de cocina					
Areas de acampada					
Area del rio					
COMENTARIOS					

FIRMA RESPONSABLE DE LA RESERVA

7.4 FORMULARIO DE ACEPTACIÓN DE NORMAS

Documento para asegurar que el cliente lea las normas del CENC y se comprometa al cumplimiento de las mismas.

	SCOUTS DOMINICANOS	RNC no. #-###-####
ACEPTACION NORMAS DE CAMPAMENTO DEL CENC		
<p>YO _____ Cédula _____, en representación del Grupo _____, Me doy por enterado (a) de las Normas del Campo Escuela Nacional Cuayo, que contiene los siguientes documentos que se me adjuntaron: Normas en relación a los primeros auxilios, Normas para el préstamo de equipos y materiales y Políticas de uso y reservación del CENC.</p>		
<p>Acepto el cumplir con cada uno de los documentos anteriormente mencionados, para mantener el orden y el buen uso de las instalaciones y colaborando de esta forma con el CENC en la implementación de buenas prácticas al utilizar de forma moderada la leña, agua, entregar las herramientas y utensilios en los horarios que se indican y en buen estado, de lo contrario deberé pagar los utensilios, herramientas dañados o extraviados, al igual que daños a mobiliario o edificios.</p>		
<p>Soy responsable de mi grupo y velare por la integridad física de cada miembro de mi grupo no poniendo en riesgo a los mismos con actividades peligrosas que puedan causar accidentes, y mostraremos respeto a los demás visitantes sin interferir en sus actividades.</p>		
<p>Firma del Responsable de la Reserva: Nombre _____ tel. _____ Correo electrónico _____</p>		

8. ANEXOS

8.1 RECIBO DE PAGO

Documento de constancia a entregar al cliente luego de que la OSN ha validado el pago realizado.

	SCOUTS DOMINICANOS	RECIBO DE PAGO NO. XXXXX FECHA: _____
Recibi de: _____		
Por concepto de: _____		
La suma de: _____		
<p style="text-align: right;">_____ FIRMA</p>		

8.2 LISTADO DE PRECIOS

Documento detallando los servicios e instalaciones disponibles con los precios correspondientes, identificando la diferencia en el costo para los scouts y para los clientes no scouts o no registrados en la ASDI.



TARIFARIO DE SERVICIOS

DETALLE (PRECIO POR NOCHE)	PRECIO SCOUT	PRECIO EXTERNO
Estadia	50.00	100.00
Dormitorios 35 personas	900.00	1,200.00
Dormitorios 70 personas	1,800.00	2,400.00
Cocina (menos de 50 personas)	1,000.00	1,500.00
Cocina (mas de 50 personas)	1,300.00	1,800.00
Comedor (menos de 50 personas)	600.00	1,200.00
Comedor (mas de 50 personas)	1,000.00	1,500.00
Pista de obstaculos	4,000.00	6,000.00
Arco y flecha	4,500.00	6,000.00
Pared de escalar	4,500.00	6,000.00
Tirolinea (1 o 2)	15,000.00	18,000.00
Tirolinea (1 y 2)	20,000.00	25,000.00
Enfermeria	400.00	600.00
Casa de campaña	200.00	350.00
Lamparas de trementina	50.00	80.00
Sleeping bag	150.00	200.00
Herramientas	100.00	150.00
Cocinera (por día)	450.00	600.00

*Precios en RD\$ y sujetos a cambios.

8.3 NORMAS DEL CAMPAMENTO

Son las reglas de comportamiento que deben de seguir las personas para una mejor convivencia, a las que se deben ajustar las conductas, tareas y actividades realizadas dentro del CENC.

POLITICAS

DE LA RESERVA, PAGO Y CONDICIONES DE USO:

1. El alquiler del Campo Escuela Nacional Cuayo, que en lo adelante será citado como CENC, no es con derecho de exclusividad, uno o más grupos scouts, dependiendo de la cantidad de personas a participar de la actividad, podrán acceder en una misma fecha a su uso. Para esto se han definido áreas de Campamento y uso de la Casetas, las que deben de ser respetadas por los Grupos Scouts o externos que ocupen en una misma fecha las instalaciones.
2. La cuota a pagar por persona para poder hacer uso de las instalaciones será fijada por el Consejo Directivo Nacional, considerando que se tendrá una cuota especial para los miembros de la Asociación de Scouts Dominicanos, Inc. debidamente inscritos y otra para grupos externos. La cuota por acampar no será la misma que por utilizar las cabañas.
3. Para asegurar la reserva el cliente debe realizar el pago del 20% con un mínimo de dos semanas de anticipación a la fecha de la reserva y el pago total restante la semana antes de la fecha de reservación.
4. Hasta no realizar el depósito del 20% la fecha queda disponible para otro cliente. En caso de que surja otro interesado, se le informara al cliente anterior el riesgo de perder la reserva y se procederá a renegociar la fecha de pago.
5. En caso de que la actividad no se pueda llevar a cabo en la fecha indicada, el dinero de la separación no se devolverá y quedara como pago por el mismo concepto para una próxima fecha. Este cambio de fecha deberá de ser avisado a la Oficina Scout Nacional 07 días como mínimo antes de la misma, en caso contrario se perderá el monto dejado como reserva.
6. En el caso de que por motivos de fuerza mayor (Actividades Nacionales, Cursos u otros) la Oficina Scout Nacional se vea en la obligación de tener que informar al grupo que ha separado una fecha determinada, que su actividad no podrá llevarse a cabo en esa fecha, el grupo recibirá para la nueva fecha que separe un descuento en la cuota de uso.
7. Se dejará en calidad de garantía un depósito del 15% del total de la reserva, los que serán devueltos una vez que, durante el Check out, el Asistente del Director Ejecutivo complete el Inventario de Entrada y Salida y valide que todo está en orden.
8. El tiempo de alquiler es por día, pudiéndose ingresar a partir de las 7:00 AM, debiéndose de dejar las instalaciones antes de las 08:00 PM al finalizar la estadía.
9. Ninguna persona adicional a la información del Formulario de Reservación podrá ingresar ni quedarse a pernoctar en las instalaciones salvo autorización de la Oficina Scout Nacional y la cancelación de la cuota fijada por día. En caso de que asistan invitados no registrados a pasar la noche, se deberá avisar al Asistente Administrativo y coordinar con el responsable de la reserva el pago correspondiente antes de concluir el check out.
10. El responsable de la reserva debe firmar el Formulario de Reservación ya debidamente llenado con los datos de la reserva, este se entregará luego de realizar el pago completo.
11. El Inventario de Entrada y Salida deberá de ser llenada por el Asistente del Director Ejecutivo junto al responsable de la reserva y firmada por los dos al momento del ingreso y al momento de la salida, confirmado que las instalaciones están quedando en el mismo estado en que se entregaron.
12. La reserva del área de cocina y del comedor se hace por separado. Al alquilar la cocina se incluyen los utensilios, la estufa y tanque de gas lleno.

	<p align="center">NORMAS DE CAMPAMENTO CAMPO ESCUELA NACIONAL CUAYO DE LA ASOCIACION DE SCOUTS DOMINICANOS, INC.</p>	<p align="center">NCENC-2016-001</p>	
<ol style="list-style-type: none"> 13. Las cocineras del CENC solo pueden ser contratadas a través de la Asociación de Scouts Dominicanos, Inc. 14. Los descuentos y concesiones especiales son autorizados únicamente por el Director Ejecutivo. 15. Los scouts no que no estén debidamente registrados en la ASDI pagarán como cliente externo. 16. La Asociación de Scouts Dominicanos, Inc. se reserva el derecho de admisión de personas o grupos que incumplan estas normas o soliciten acceder a CENC en condiciones que hagan manifiesta su imposibilidad de cumplimiento. 17. Bebidas alcohólicas pueden ser consumidas moderadamente, siempre y cuando no se trate de una actividad Scout. No obstante, a cualquier persona sorprendida en estado de ebriedad se le solicitará que abandone el recinto. 18. El porte o posesión de cualquier tipo de arma y la práctica de caza dentro del CENC están prohibidos. 19. No está permitido el uso de equipos de sonido a volúmenes que impidan a otros acampantes realizar o disfrutar sus propios programas. 20. No se puede clavar árboles o paredes, como tampoco es posible cortar ramas o generar cualquier intervención en la vegetación o en el terreno. 21. Los fumadores deberán consumir sus cigarros o cigarrillos lejos de la presencia de menores de edad y tendrán que preocuparse especialmente de apagar bien las colillas y depositarlas en basureros. <p>DEL USO DE LAS INSTALACIONES:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El ingreso y salida de las instalaciones será en los horarios establecidos anteriormente. 2. El área a utilizar será únicamente la que se señale en Formulario de Reserva en los horarios previamente establecidos. 3. Los servicios higiénicos son de uso para hombres y mujeres por separado, debiendo de respetarse el uso exclusivo de los mismos. 4. No está permitido lavar platos ni utensilios de cocina en los baños. 5. El área de fogatas es única y se encuentra ubicada en la parte superior del CENC, no está permitido hacer fuego en otro lugar salvo en el indicado. La leña para las fogatas o fogones no son proporcionados por el CENC. 6. Los palos de las construcciones y otros son de propiedad del CENC y son para uso exclusivo del mismo salvo autorización contraria al respecto, en este caso los mismos deberán de ser dejados en el lugar de donde se tomaron. 7. Las áreas verdes, plantas y árboles deben de ser cuidadas y respetadas, quedando terminantemente prohibido hacer huecos, dañar de cualquier manera las áreas verdes del CENC. 8. Se encuentra prohibido el ingreso de automóviles a las áreas verdes, los automóviles deberán de estacionarse solo en el parqueo. 9. Las bancas, mesas y demás implementos de uso común deben de ser dejados en el mismo lugar en que fueron encontrados al dejar las instalaciones. <p>DEL USO DE LAS CASETAS:</p>			
<p align="center">Oficina Scout Nacional</p>	<p align="center">Fecha elaboración: 31/08/2016</p>	<p align="center">Fecha de vigencia: 01/10/2016</p>	<p align="center">Pág. 2 of 3</p>

1. El alquiler de las casetas es por separado del alquiler de la zona de campamento solicitada para su actividad.
2. Cada caseta tiene precios diferentes pudiendo alojarse como máximo 35 personas en la pequeña y 70 en la grande. La cuota por uso de la caseta es diferente para miembros inscritos de la ASDI y para grupos externos.
3. La caseta se alquila por persona, por noche.
4. Cualquier daño, en la pintura, muebles, puertas u otros dentro y fuera de la caseta, será asumido por el responsable de la reserva debiendo de pagar la reparación o reposición del material deteriorado.
5. Las casetas son solo para uso como dormitorio, no está permitido la preparación de ningún tipo de alimento o bebida en ella.
6. No está permitido el uso de artefactos eléctricos de gran consumo de electricidad, como calefacciones u otros en las instalaciones.
7. Cada participante deberá de llevar su bolsa de dormir y una sábana para cubrir el colchón sobre el que va a dormir.

NORMAS PARA EL PRESTAMO DE EQUIPOS

- Las tiendas de campaña, antes de plegarlas deberán ser limpiadas internamente, y también la parte externa del piso. Se deben devolver plegadas y amarradas en la misma forma que se recibieron.
- En caso de estar lloviendo o cuando este la tienda mojada, deberá reportarse a la administración y dejarla armada en el lugar.
- Las herramientas deberán ser devueltas limpias.
- Cualquier equipo del CENC que el usuario no devuelva será cobrado. También roturas producidas en toldos o tiendas deberán ser pagadas por los grupos.
- El CENC podrá facilitar equipo de campismo y herramientas de acuerdo a la disponibilidad, y equitativamente entre los grupos que la soliciten, y se cobrara una cuota de mantenimiento para tiendas, herramientas y utensilios.

NORMAS EN RELACION A LOS PRIMEROS AUXILIOS

- Cada grupo debe traer su propio botiquín, una persona capacitada en primeros auxilios y tener un vehículo a disposición para casos de emergencia.
- En actividades oficiales, nacionales o regionales que agrupen a más de 50 personas, deberá contarse con un paramédico certificado.
- El transporte de pacientes deberá realizarlo cada grupo por su cuenta, o cubrir sus gastos. Cuando los casos lo ameriten, se solicitara ambulancia.
- En caso de no contar con medicamentos, el grupo deberá cubrir el costo del medicamento solicitado.

Oficina Scout Nacional	Fecha elaboración: 31/08/2016	Fecha de vigencia: 01/10/2016	Pág. 3 of 3
------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------

8.4 FORMULARIOS CON LLENADO DE EJEMPLO

En este t3pico se dar3 un ejemplo de llenado correcto para cada uno de los formularios anteriormente mencionados.

8.4.1 FORMULARIO DE RESERVACI3N



FORMULARIO DE RESERVACION PARA USO DEL CAMPO ESCUELA NACIONAL CUAYO DE LA ASOCIACION DE SCOUTS DOMINICANOS, INC.

FECHA DE SOLICITUD: DD/MM/AA

DATOS DEL CLIENTE			
SCOUT (Si es scout)			
GRUPO	<u>2</u>	UNIDADES A PARTICIPAR	CANTIDAD DE SCOUTS
RESPONSABLE DE LA RESERVA	<u>Juanito Perez</u>	MANADA	<u>30</u>
CEDULA O PASAPORTE	<u>000-0000000-0</u>	TROPA	<input checked="" type="checkbox"/>
NUMERO DE CONTACTO	<u>000-000-0000</u>	COMUNIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>
EMAIL	<u>juanito@hotmail.com</u>	CLAN	<input type="checkbox"/>
EXTERNO (Si no es scout)			
INSTITUCION, EMPRESA, OTRO	<u>Juanito Import</u>	CANTIDAD DE PERSONAS	<u>28</u>
RESPONSABLE DE LA RESERVA	<u>Juanito Perez</u>		
CEDULA O PASAPORTE	<u>000-0000000-0</u>		
NUMERO DE CONTACTO	<u>000-000-0000</u>		
EMAIL	<u>juanito@hotmail.com</u>		
DATOS DE LA RESERVA			
MOTIVO DE LA RESERVA	<u>Anteverano de la empresa</u>		
FECHA DE INGRESO	<u>DD/MM/AA</u>	HORA DE INGRESO	<u>00:00 AM/PM</u> CANTIDAD DE DIAS <u>3</u>
FECHA DE SALIDA	<u>DD/MM/AA</u>	HORA DE SALIDA	<u>00:00 AM/PM</u>
SERVICIOS REQUERIDOS			
INSTALACIONES			
CASITA GRANDE CASITA PEQUEÑA ENFERMERIA COCINA COMEDOR PISTA DE OBSTACULOS PARED DE ESCALAR TIROLINEA ARCO Y FLECHA AREA DE FOGATA SUBCAMPOS	DIAS <u>3</u> <u>3</u> <u>1</u> <u>1</u> <u>1</u> <u>1</u> <u>1</u> <u>1</u>	PISTA DE OBSTACULOS DIA <u> </u> DESDE LAS <u> </u> HASTA LAS <u> </u> PARED DE ESCALAR DIA <u>5</u> DESDE LAS <u>8 AM</u> HASTA LAS <u>12 M</u> CIRCUITO TIROLINEA DIA <u> </u> DESDE LAS <u> </u> HASTA LAS <u> </u> CIRCUITO TIROLINEA 1 <u> </u> 2 AREA DE FOGATA DIA <u>5</u> DESDE LAS <u>7 PM</u> HASTA LAS <u>11 PM</u> REQUIERE COCINERA <u>SI</u> NO <u>X</u>	
EQUIPOS			
CANTIDAD	DIAS		
CASAS DE CAMPAÑA			
LAMPARAS DE TREMENTINA			
SLEEPING BAGS	<u>3</u>		
HERRAMIENTAS			
COSTO DE LA RESERVA (RDS)			
ESTADIA	_____		
INSTALACIONE	_____		
EQUIPO	_____		
OTROS	_____		
SUBTOTAL	_____		
DEPOSITO*	_____		
TOTAL	_____		
COMENTARIOS	FORMA DE PAGO		
	EFFECTIVO _____ <u>3</u>		
	TARJETA _____		
	DEPOSITO BANCARIO _____		
	FECHA PAGO DEL 20% <u>DD/MM/AA</u>		
	FECHA DE PAGO DEL 80% <u>DD/MM/AA</u>		

8.4.2 FORMULARIO DE INVENTARIO DE ENTRADA Y SALIDA



FORMULARIO DE INVENTARIO DE ENTRADA Y SALIDA
CAMPO ESCUELA NACIONAL CUAYO DE LA ASOCIACION DE SCOUTS DOMINICANOS, INC.

FECHA DE ENTREGA DD/MM/AA
 FECHA DE RECEPCION DD/MM/AA

DATOS DEL CLIENTE

GRUPO (SI APLICA) 2
 RESPONSABLE DE LA RESERVA Juanito Perez

DATOS DE LAS PRIVILEGIACIONES Y EQUIPOS					
NO.	DETALLE	CANTIDAD	ENTREGADO	RECIBIDO	COMENTARIO
1	CASITAS	1	X	X	15 CAMAROTES Y COLCHON
2	COMEDOR	1	X	X	
3	BANO	2	X	X	
4	SLEEPING BAGS	1	X	X	CLIENTE DAÑO ZIPPER
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

COMENTARIOS

CLIENTE DAÑO ZIPPER, SE COTIZARA EL ARREGLO ANTES DE DEVOLVER EL 15% REEMBOLSABLE COBRADO DURANTE LA RESERVA, PARA DESCONTARLO DE AHI

*LLENAR CON UNA X EN LAS COLUMNAS DE ENTREGADO Y RECIBIDO.

FIRMA DE ENTREGA

 FIRMA ASISTENTE DIRECTOR EJECUTIVO FIRMA RESPONSABLE DE LA RESERVA

FIRMA DE RECEPCION

 FIRMA ASISTENTE DIRECTOR EJECUTIVO FIRMA RESPONSABLE DE LA RESERVA



8.4.2 FORMULARIO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

ENCUESTA DE SERVICIO

FECHA DD/MM/AA

USTED ESTUVO POR AQUI POR			
Actividad Scout	<input checked="" type="checkbox"/>	Negocios	<input type="checkbox"/>
Recreación	<input type="checkbox"/>	Otro	<input type="checkbox"/>

	Excelente	Bueno	Regular	Basico	Pobre
RESERVACION					
Eficiencia en check in/out	<input checked="" type="checkbox"/>				
Manejo de reserva			<input checked="" type="checkbox"/>		
Eficiencia en calidad y cortesia		<input checked="" type="checkbox"/>			
COMENTARIOS					
MANTENIMIENTO					
Limpieza de las instalaciones al llegar			<input checked="" type="checkbox"/>		
Limpieza y servicio durante al estadia			<input checked="" type="checkbox"/>		
Cortesia y buena disposición en general		<input checked="" type="checkbox"/>			
COMENTARIOS					
SERVICIOS/INSTALACIONES/EQUIPOS					
Cocina		<input checked="" type="checkbox"/>			
Comedor		<input checked="" type="checkbox"/>			
Casetas		<input checked="" type="checkbox"/>			
Base de aventuras					
Pared de escalar					
Area de fogata					
Zipline					
Enfermeria					
Casa de campaña			<input checked="" type="checkbox"/>		
Camarotes				<input checked="" type="checkbox"/>	
Utensilios de cocina					
Areas de acampada					
Area del rio			<input checked="" type="checkbox"/>		
COMENTARIOS EL RIO ESTABA MUY SUCIO					

FIRMA RESPONSABLE DE LA RESERVA

9. APROBACIONES

Elaborado por María Inoa Elisardo Felix Asesores Externos		Revisado por Wilfredo Tavarez Director Ejecutivo
Aprobado por Juan Homaldo Veras Presidente del Consejo Directivo Nacional		

7.4. Conclusión

7.4.1. Conclusiones por objetivos

7.4.1.1. Describir la situación actual del proceso de gestión del Campo Escuela Nacional Cuayo

- No existe información escrita acerca del Campo Escuela Nacional Cuayo.
- Los procesos de gestión utilizados en el CENC son empíricos.
- La Oficina Scout Nacional no tiene un documento con la descripción de los puestos.
- No se cuenta con una base de datos de las reservaciones realizadas en el CENC.
- La OSN no cuenta con formularios que den soporte a la gestión del CENC.
- La supervisión a los activos del CENC durante las estadías es nula.
- No existen procesos definidos para el ingreso y salida de los clientes al CENC.

De manera general; las oportunidades de mejora que presenta el proceso de gestión del Campo Escuela Nacional Cuayo radican en la formalización de los procesos de manera homogénea y la creación una base de datos que permita hacer análisis para investigaciones futuras.

7.4.1.2. Describir las herramientas para la gestión del Campo Escuela Nacional Cuayo

La Oficina Scout Nacional no cuenta con herramientas para el registro de datos, herramientas de control y mejora de los procesos ni herramientas para la consolidación de datos y toma de decisiones, por lo que se implementó el sistema de control interno COSO, a través del cual se identificaron los riesgos posibles por la carencia de las herramientas mencionadas anteriormente y se tomaron las medidas necesarias cuyos planes de respuesta a los riesgos concluyeron en la elaboración de formularios y el manual de políticas y procedimientos.

7.4.1.3. Elaborar documentos que soporten los procesos de gestión del Campo Escuela Nacional Cuayo

Con la creación del Manual de Políticas y Procedimientos se describieron y organizaron todos los procesos necesarios en la realización de las funciones del área administrativa de la OSN, de forma que se encuentre registrada y pueda transmitirse la información básica que facilita las labores, la evaluación interna y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

Los formularios creados para complementar el manual permitirán capturar los datos e informaciones para crear un registro y mantener un control de los procesos de gestión.

7.4.2. Conclusiones generales

La creación de un manual de políticas y procedimientos proporcionará a la Asociación de Scouts Dominicanos, Inc. la descripción de cada una de las funciones a cada puesto que interviene en el proceso de gestión del Campo Escuela Nacional Cuayo, permitiendo que el personal operativo conozca los diversos pasos que se siguen para el desarrollo de cada una de las actividades, evitando mal entendidos y asegurando un servicio homogéneo y de calidad.

En cuanto a la metodología implementada para el desarrollo de esta propuesta, se realizó un diagnóstico que permitiera identificar la situación actual del proceso de gestión, resaltando las oportunidades de mejora y las herramientas necesarias en los procesos, que a su vez da inicio a la construcción de una base de datos concerniente al campo escuela y la evolución de su gestión a través del tiempo.

La implementación del manual de políticas y procedimientos para la gestión del Campo Escuela Nacional Cuayo generará cambios significativos para la Asociación de Scouts Dominicanos, Inc., ya que provee una organización sistemática y eficiente de llevar a cabo los procesos, apoyado en los formularios y documentos creados que dan soporte a los procesos.

Estos cambios impactarán no solo en los ingresos monetarios, producto de una mejor organización y manejo de riesgos, sino que permitirá un mejor ambiente de trabajo,

donde las responsabilidades de cada puesto están definidas de manera que cada quien pueda realizar su trabajo sin afectar el proceso ni las funciones de los demás y dar como resultado un mejor servicio.

7.5. Recomendaciones

Si la Oficina Scout Nacional considera que el producto de este estudio que tuvo como resultado la elaboración del Manual de Políticas y Procedimientos de Gestión, debe ser acogido e implementado, luego de concluir con los resultados de la investigación, se proponen algunas recomendaciones:

Presentación y divulgación

Presentar y divulgar el manual para que sea conocido por los integrantes del Servicio Scout Profesional y, de manera general, por los miembros de la Asociación de Scouts Dominicanos, Inc. ya que la mayor oportunidad de mejora en cuanto al proceso de gestión se resume en que no hay homogeneidad en los procesos.

Adiestramiento de los usuarios

Realizar un taller de enteramiento para la utilización del manual de políticas y procedimientos y el llenado de los formularios que le dan soporte, y de esta forma los empleados de la OSN estarán capacitados para poder implementar los nuevos procesos.

Creación de base de datos

Elaborar el formulario de reservación de manera digital para poder generar una base de datos, con un sistema que permita digitar los formularios llenados en físico.

Realizar resúmenes semestrales del comportamiento de las reservaciones y poder identificar oportunidades de mejora, así como también poder sacar provecho a las acciones que han dado buenos resultados. A partir de este hábito, anualmente podría ser revisado el manual de políticas y procedimientos del Campo Escuela Nacional Cuayo e ir actualizando los procesos.

Captación de nuevo personal

Contratar un Director de Campamento con asiento en el Campo Escuela Nacional Cuayo que esté a disposición de los clientes prospectos que se acerquen directamente al lugar a realizar la reserva.

8. BIBLIOGRAFIA

Asociación Scout de España. (2016). Centros Scout. Recuperado de: <http://scout.es/centros-scout/>

Asociación de Scouts Dominicanos, Inc. (2013). Estatutos. República Dominicana: Asociación de Scouts Dominicanos, Inc.

F. Gray, C y W. Larson, E. (2009). Administración de proyectos (4ta ed.). México: McGraw Hill. Páginas 97 y 147.

Fogata Scout. (2016). Campo Escuela Paramacay y su historia. Recuperado de: <http://fogatascout.com/campo-escuela-paramacay-y-su-historia-fotos/>

Herrera Monterroso, H. E. (2007). *Diagnóstico administrativo*. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/diagnostico-administrativo/>

Herrera Monterroso, H. E. (2007). Metodología para evaluación, diagnóstico y diseño de procesos. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/metodologia-para-evaluacion-diagnostico-y-diseno-de-procesos/>

Isotools Excellence. (2015). Principales herramientas de gestión empresarial: funcionamiento y características. Recuperado de: <https://www.isotools.org/2015/04/27/principales-herramientas-de-gestion-empresarial-funcionamiento-y-caracteristicas/>

López, Juan Arnulfo (2013). Gestión de Riesgos. Metodología del PMBOK. Recuperado de: <http://pmbokproyectos.blogspot.com/p/gestion-de-riesgos.html>

Oficina Scout Mundial. (2016). La Historia del Movimiento Scout. Recuperado de: <https://www.scout.org/es/node/9691>

Oficina Scout Mundial. (2016). Misión, Visión y Estrategia. Recuperado de: <https://www.scout.org/node/139?language=es>

Oficina Scout Mundial. (2016). Oficina Scout Mundial. Recuperado de:
<https://www.scout.org/es/node/9680>

Orion. (2014). Historia del Escultismo Dominicano. Recuperado de:
<http://www.fundacionsanpedro.org/web/2014/01/28/historia-del-escultismo-dominicano/>

Prácticas Contables (2012). Uso de los formularios de la empresa. Recuperado de:
<http://prcticascontables.blogspot.com/2012/04/uso-de-los-formularios-de-la-empresa.html>

Rodolfo Siles, PMP y Ernesto Mondelo, PMP, 2012. Guía de Gestión de Proyectos para Resultados PM4R (2da ed.), BID-INDES.

Roselló, J. H. (1974). Diccionario Scout. Páginas 34.

Scouts Independientes de Venezuela. (2011). Campo Escuela Nacional de Scouts Independientes de Venezuela. Recuperado de: <http://scouts-siv.weebly.com/campo-escuela-nacional.html>

Velázquez, A. (2008) Gestión de Proyectos. Recuperado de:
<http://es.slideshare.net/velaldo/metodologia-de-proyectos>.

9. ANEXOS

**9.1. ANEXO 1: Cuestionario de entrevista para empleados de la
Oficina Scout Nacional**



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO HENRIQUEZ UREÑA
(UNPHU)**

Maestría en Gerencia de Proyectos, mención Planificación y Control

Tesis de Propuesta de Manual de Políticas y Procedimientos de Gestión para
Campo Escuela Nacional Cuayo de la Asociación de Scouts Dominicanos, Inc. (ASDI)

TEMA: GESTION DE CAMPO ESCUELA NACIONAL CUAYO DE LA ASDI

Cuestionario de entrevista para empleados de la Oficina Scout Nacional

FECHA:

HORA:

LUGAR:

ENTREVISTADO:

I. FECHA INICIO DE USO

1. ¿Desde qué tiempo está habilitado el campamento de Cuayo?
2. ¿En qué fecha se empezó a alquilar para personas externas al movimiento?

II. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ACTUAL

1. ¿Cuál es el proceso actual de manejo de Cuayo?

III. PERSONAS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO (QUIENES, PUESTOS, FUNCIONES, PERIODICIDAD)

1. ¿Cuál personal tienen actualmente en nómina para administrar el campamento? (edad y tiempo laborando)
2. ¿Tienen algún personal informal dentro del campamento (que se pague por hora o por trabajo)?
3. ¿Quién es el encargado en la OSN de administrar Cuayo?
4. ¿Quién o quienes participan en el proceso administrativo de Cuayo? Especificar nombre, función (sobre Cuayo) y bajo qué circunstancias desarrolla dichas funciones.
5. ¿Por qué nunca se ha considerado el tener algún tipo de seguridad (watchman) durante algún evento de acampada?

IV. FORMULARIOS UTILIZADOS ACTUALMENTE (FORMALES O INFORMALES)

1. ¿Qué documentación requieren actualmente para manejar Cuayo? Favor adjuntar en caso de existir (formales o informales)
2. ¿Tienen algún formato estándar de para la reserva del campamento?
3. ¿Existe algún mapa que describa las diferentes áreas del campamento?

V. VARIACIONES EN EL PROCESO DE GESTIÓN A TRAVÉS DE LOS AÑOS

1. ¿El proceso ha mejorado en algún punto específico desde que se inició el uso del campo escuela Cuayo?

VI. SERVICIOS QUE OFRECE

1. ¿Cuáles son los diferentes servicios que ofrecen?
2. ¿Qué servicios se ofrecían anteriormente que ya no son utilizados? En caso de haber alguno ¿Por qué?
3. ¿Qué servicios planean ofrecer en el futuro cercano?

VII. EVENTOS IMPORTANTES/RECURRENTES REALIZADOS EN CUAYO

1. ¿Cuáles son los eventos fijos en el año de más importancia donde se requiera el campo escuela?
2. ¿Según la demanda actual del campamento; cuales son los clientes más recurrentes en el uso del campamento (scouts o externos)?
3. ¿Cuándo fue la última vez que se usó?
4. ¿Cuándo fue la última vez que se reservó para una actividad externa a los scouts dominicanos?
5. ¿Tienen un catálogo de precios para definir los precios del alquiler del campo escuela? Favor enviar en caso de respuesta positiva.

VIII. CONFLICTOS QUE SE HAYAN PRESENTADO DURANTE LAS RESERVAS: CAUSAS, CONSECUENCIAS Y CÓMO SE MANEJÓ

1. ¿Cuáles son las causas principales de conflictos en el manejo de las reservas?
2. ¿Cuáles son las causas principales de conflictos en las estadías?

3. ¿Qué soluciones temporales han encontrado a alguno de estos problemas?

IX. REGULATORIO

1. ¿Cuenta Cuayo con alguna norma ambiental aprobada?
2. ¿Debe cumplir algún requisito medioambiental regulatorio por ser un campamento?

**9.2. ANEXO 2: Cuestionario de entrevista para empleados de la
Oficina Scout Nacional completado**



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO HENRIQUEZ UREÑA
(UNPHU)**

Maestría en Gerencia de Proyectos, mención Planificación y Control

Tesis de Propuesta de Manual de Políticas y Procedimientos de Gestión para
Campo Escuela Nacional Cuayo de la Asociación de Scouts Dominicanos, Inc. (ASDI)

TEMA: GESTION DE CAMPO ESCUELA NACIONAL CUAYO DE LA ASDI

Cuestionario de entrevista para empleados de la Oficina Scout Nacional

FECHA: 03 de junio del 2016

HORA: 05:30 PM

LUGAR: Oficina Scout Nacional de la Asociación de Scouts Dominicanos, Inc.

ENTREVISTADOS: Director Ejecutivo (DE) y Ejecutiva de Relaciones Interinstitucionales (ERI)

I. FECHA INICIO DE USO

1. ¿Desde qué tiempo está habilitado el campamento de Cuayo?

ERI: Año 1995.

2. ¿En qué fecha se empezó a alquilar para personas externas al movimiento?

ERI: Año 2001.

II. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ACTUAL

1. ¿Cuál es el proceso actual de manejo de Cuayo?

DE: Cuando alguien interesado llama se valida que la fecha esté disponible y se anota en este calendario (impreso y pegado en el mural), se anotan los días y los servicios que les interesa. Se paga depositando en una cuenta del Popular o aquí en la oficina.

No se pide depósito, lo cual es un problema, ya que si alguien cancela, dejamos de reservarlo para alguien más y se deja de recibir ingresos.

III. PERSONAS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO (QUIENES, PUESTOS, FUNCIONES, PERIODICIDAD)

1. ¿Cuál personal tienen actualmente en nómina para administrar el campamento?

ERI: Sólo 1, con un sueldo de RD\$ 8,000.00 mensual fijo. Tiene 46 años y lleva 20 trabajando con nosotros.

2. ¿Tienen algún personal informal dentro del campamento (que se pague por hora o por trabajo)?

DE: Cuando el que reserva solicita el servicio de comida se contratan personas del pueblo, conocidas por el Guarda Bosques.

3. ¿Quién es el encargado en la OSN de administrar Cuayo?

DE: El Director Ejecutivo, osea yo. (risas).

4. ¿Quién o quienes participan en el proceso administrativo de Cuayo? Especificar nombre, función (sobre Cuayo) y bajo qué circunstancias desarrolla dichas funciones.

DE: Cualquiera que esté disponible de la oficina cuando llamen para reservar, pero básicamente el Asistente Administrativo y el Asistente del Director Ejecutivo toman las notas de lugar.

5. ¿Por qué nunca se ha considerado el tener algún tipo de seguridad (watchman) durante algún evento de acampada?

ERI: Elido es el seguridad de Cuayo de noche si hay evento. Por temas económicos no se ha establecido una seguridad apropiada. De hecho, Cuayo debe tener una seguridad constante, garita de entrada etc. Algún día esperamos que pronto.

IV. FORMULARIOS UTILIZADOS ACTUALMENTE (FORMALES O INFORMALES)

- 1. ¿Qué documentación requieren actualmente para manejar Cuayo?
Favor adjuntar en caso de existir (formales o informales)**

DE: Sólo el recibo de pago.

- 2. ¿Tienen algún formato estándar de para la reserva del campamento?**

ERI: No.

- 3. ¿Existe algún mapa que describa las diferentes áreas del campamento?**

ERI: Si. Recientemente un scout del grupo scout 123, que es ingeniero y estará trabajando unas mejoras en el campamento, realizó un mapa y ya fue aprobado por nosotros. Así que es el oficial. (Mapa colocado en anexos)

V. VARIACIONES EN EL PROCESO DE GESTIÓN A TRAVÉS DE LOS AÑOS

- 1. ¿El proceso ha mejorado en algún punto específico desde que se inició el uso del campo escuela Cuayo?**

DE: Hay más cuidado en las reservas. Se toma en cuenta la posibilidad de que acampe más de un grupo en el lugar al mismo tiempo y se organizan los horarios en el área de comedor, parecido a como lo hacen en otros centros scouts de Latinoamérica, que es súper organizado. Como por ejemplo en Meztitla (México) hay horarios para entrar al comedor y hay una sala de espera para el grupo que sigue.

Por otro lado, hemos intentado poner en practica realizar visitas sorpresa cuando hay grupos para asegurarnos de que no hayan más personas de las que se pagaron, aunque realmente es muy cuesta arriba y no siempre hay alguien disponible para hacer el viaje.

Quisiéramos hacer responsable a Elido, pero sería difícil, él no se va a poner a contar a las personas.

Hemos pensado también en colocarles cintillos, pero es una inversión y además igual habría que ir a chequear que todos lo tengan.

VI. SERVICIOS QUE OFRECE

1. ¿Cuáles son los diferentes servicios que ofrecen?

ERI:

- Estadía
- Dormitorios
- Cocina
- Comedor
- Pista de obstáculos
- Arco y flecha
- Pared de escalar
- Circuito de tiro línea

2. ¿Qué servicios se ofrecían anteriormente que ya no son utilizados?

En caso de haber alguno ¿Por qué?

ERI: La cafetería, porque no había personal para atenderla ni tampoco mucho flujo de clientes.

3. ¿Qué servicios planean ofrecer en el futuro cercano?

DE: Queremos construir una piscina. Hemos perdido clientes por no tener una. Los grupos externos siempre la piden para los niños. También eso hará que las reservas de los grupos scouts se disparen.

ERI: Tenemos en mente también crear cabañas que la gente pueda alquilar, equipadas como una casa, tenemos todo el espacio y hay que aprovecharlo.

DE: Recientemente hemos hecho pilotos con la cafetería y los resultados fueron muy buenos. Es cuestión de comprar mercancía cuando vayan grupos grandes.

VII. EVENTOS IMPORTANTES/RECURRENTE REALIZADOS EN CUAYO

1. ¿Cuáles son los eventos fijos en el año de más importancia donde se requiera el campo escuela?

DE: Hay actividades que se realizan de manera regular anualmente y estamos realizándolas en Cuayo:

- Rally Nacional de Patrullas (evento scout)
- Dominican Leadership Training (evento scout)
- Campamento Huellas (evento realizado en coordinación con el Ministerio de Educación, pero realizado en otras versiones para el público en general, scout y no scout)
- Campamento Intergeneracional (evento scout)

2. ¿Según la demanda actual del campamento; cuales son los clientes más recurrentes en el uso del campamento (scouts o externos)?

DE: Externos.

3. ¿Cuándo fue la última vez que se usó?

DE: En abril de este año. Me parece que fue el grupo scout 7 que estaba de campamento.

4. ¿Cuándo fue la última vez que se reservó para una actividad externa a los scouts dominicanos?

DE: El último grupo no scout en utilizarlo fue una iglesia, pero no recuerdo la fecha exacta.

5. ¿Tienen un catálogo de precios para definir los precios del alquiler del campo escuela? Favor enviar en caso de respuesta positiva.

DE: Tenemos un tarifario por persona y por noche, dividido en precios para los scouts y los no scouts. (Tarifario colocado en anexos)

VIII. CONFLICTOS QUE SE HAYAN PRESENTADO DURANTE LAS RESERVAS: CAUSAS, CONSECUENCIAS Y CÓMO SE MANEJÓ

1. ¿Cuáles son las causas principales de conflictos en el manejo de las reservas?

DE: No seguimiento y que no tenemos un procedimiento específico.

2. ¿Cuáles son las causas principales de conflictos en las estadias?

DE: Exclusividades a pocos grupos. Se nos juntaron una vez 2 grupos al mismo tiempo por error. Un grupo scout y una iglesia.

3. ¿Qué soluciones temporales han encontrado a alguno de estos problemas?

DE: Para lo de las exclusividades, estamos permitiendo que varios grupos asistan al mismo tiempo, tomando en cuenta la cantidad de personas y las áreas que van a utilizar.

X. REGULATORIO

1. ¿Cuenta Cuayo con alguna norma ambiental aprobada?

ERI: No ya que está registrado como propiedad privada y no como reserva ecológica o negocio eco turístico.

2. ¿Debe cumplir algún requisito medioambiental regulatorio por ser un campamento?

ERI: No por lo explicado anteriormente. Solo las normas internas de higiene y cuidados del entorno natural para prevención de incendios y accidentes.

**9.3. ANEXO 3: Cuestionario de entrevista para clientes scouts del
Campo Escuela Nacional Cuayo**



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO HENRIQUEZ UREÑA
(UNPHU)**

Maestría en Gerencia de Proyectos, mención Planificación y Control
Tesis de Propuesta de Manual de Políticas y Procedimientos de Gestión para
Campo Escuela Nacional Cuayo de la Asociación de Scouts Dominicanos, Inc. (ASDI)

TEMA: GESTION DE CAMPO ESCUELA NACIONAL CUAYO DE LA ASDI
Cuestionario de entrevista para clientes scouts del
Campo Escuela Nacional Cuayo

FECHA:

HORA:

ENTREVISTADO:

1. ¿Cómo se enteró de Cuayo?
2. ¿Cuántas veces ha utilizado Cuayo?
3. ¿Cuál(es) fue(ron) el (los) motivo(s) de su(s) reserva(s)?
4. Durante el proceso de reservación:
 - a) Su primer contacto, ¿fue por teléfono o presencial?
 - b) ¿Le ofrecieron documentos informativos y/o promocionales del campamento (físico o digital)?
 - c) ¿Qué preguntas le hicieron?
 - d) ¿Tuvo que llenar algún formulario físico o digital?
 - e) ¿Qué servicios/instalaciones le ofrecieron?
 - f) ¿Hubo conflictos con la fecha en la que quería reservar o con los servicios/instalaciones a utilizar? En caso de ser afirmativo; ¿Cómo se resolvió?
 - g) ¿Cuáles servicios/instalaciones reservó?
 - h) ¿Le informaron sobre las normas de comportamiento dentro del campamento?

- i) ¿Cómo fue el servicio recibido por parte del personal de la Oficina Scout Nacional?
5. Luego del primer contacto, ¿le dieron seguimiento?
6. ¿Le notificaron quién les estaría esperando para recibirlos en el campamento?
7. Luego de haber realizado el pago de la reservación, ¿le entregaron algún recibo o comprobante?
8. Durante la estadía:
- a) ¿Quién los recibió al llegar al campamento?
 - b) ¿Le pidieron alguna información sobre los datos de su reserva?
 - c) ¿Validaron que la cantidad de personas que asistió fue la misma cantidad por la que se realizaron los pagos?
 - d) ¿Le mostraron y le dieron informaciones sobre los servicios/instalaciones reservados?
 - e) ¿Identificó servicios/instalaciones que podía reservar de los que no había sido informado?
 - f) ¿Qué le parecieron los servicios/instalaciones utilizados?
 - g) ¿Cómo fue el trato recibido por parte del personal en el campamento?
 - h) A la hora de partir, ¿cuál fue el proceso que tuvo que agotar con el personal del campamento? ¿Quién lo atendió?
9. De manera general, ¿cómo fue su experiencia durante el proceso de reservación y durante la estadía?
10. ¿Qué aspectos mejoraría de los procesos de reservación?
11. ¿Qué aspectos mejoraría durante la estadía?
12. ¿Qué aspectos mejoraría de los servicios/instalaciones?
13. ¿Recomendaría Cuayo a sus conocidos? ¿Por qué?
14. ¿Considera que tiene privilegios en Cuayo por ser miembro de la Asociación de Scouts Dominicanos, Inc.?
15. ¿Qué aporta Cuayo al Movimiento Scout Dominicano?
16. ¿Qué tipos de actividades scouts le gusta realizar en Cuayo?

**9.4. ANEXO 4: Cuestionario de entrevista para clientes scouts del
Campo Escuela Nacional Cuayo Completado**



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO HENRIQUEZ UREÑA
(UNPHU)**

Maestría en Gerencia de Proyectos, mención Planificación y Control
Tesis de Propuesta de Manual de Políticas y Procedimientos de Gestión para
Campo Escuela Nacional Cuayo de la Asociación de Scouts Dominicanos, Inc. (ASDI)

**TEMA: GESTION DE CAMPO ESCUELA NACIONAL CUAYO DE LA ASDI
Cuestionario de entrevista para clientes scouts del
Campo Escuela Nacional Cuayo**

FECHA: 18/10/2015

HORA: 8:00 pm

ENTREVISTADO: Coordinadora de Grupo del Grupo scout no. 5.

1. ¿Cómo se enteró de Cuayo?

Por mi jefe de grupo (al ingresar a los scouts).

2. ¿Cuántas veces ha utilizado Cuayo?

He perdido la cuenta

3. ¿Cuál(es) fue(ron) el (los) motivo(s) de su(s) reserva(s)?

Acantonamiento de manada, campamento de grupo, excursión de clan.

4. Durante el proceso de reservación:

a) Su primer contacto, ¿fue por teléfono o presencial?

Presencial.

b) ¿Le ofrecieron documentos informativos y/o promocionales del campamento (físico o digital)?

No.

c) ¿Qué preguntas le hicieron?

Número de participantes, fecha, duración de la actividad, grupo al que pertenecíamos.

- d) **¿Tuvo que llenar algún formulario físico o digital?**
No.
- e) **¿Qué servicios/instalaciones le ofrecieron?**
Área de acampada, caseta, cocina.
- f) **¿Hubo conflictos con la fecha en la que quería reservar o con los servicios/instalaciones a utilizar? En caso de ser afirmativo; ¿Cómo se resolvió?**
No.
- g) **¿Cuáles servicios/instalaciones reservó?**
Casetas, cocina.
- h) **¿Le informaron sobre las normas de comportamiento dentro del campamento?**
No.
- i) **¿Cómo fue el servicio recibido por parte del personal de la Oficina Scout Nacional?**
Bueno.
5. **Luego del primer contacto, ¿le dieron seguimiento?**
Sí.
6. **¿Le notificaron quién les estaría esperando para recibirlos en el campamento?**
Sí.
7. **Luego de haber realizado el pago de la reservación, ¿le entregaron algún recibo o comprobante?**
Sí.
8. **Durante la estadía:**
- a) **¿Quién los recibió al llegar al campamento?**
El guardián.
- b) **¿Le pidieron alguna información sobre los datos de su reserva?**
No, la oficina le había informado.

c) ¿Validaron que la cantidad de personas que asistió fue la misma cantidad por la que se realizaron los pagos?

No.

d) ¿Le mostraron y le dieron informaciones sobre los servicios/instalaciones reservados?

Sí.

e) ¿Identificó servicios/instalaciones que podía reservar de los que no había sido informado?

En algunas visitas posteriores

f) ¿Qué le parecieron los servicios/instalaciones utilizados?

Aceptables

g) ¿Cómo fue el trato recibido por parte del personal en el campamento?

Buenos

h) A la hora de partir, ¿cuál fue el proceso que tuvo que agotar con el personal del campamento? ¿Quién lo atendió?

Ninguno específico, él verificó que todo estaba en orden.

9. De manera general, ¿cómo fue su experiencia durante el proceso de reservación y durante la estadía?

Bueno.

10. ¿Qué aspectos mejoraría de los procesos de reservación?

Pienso que deberían tener un formulario que detalle todo lo que se ofrece con las tarifas actualizadas y poder ir seleccionando todo así tendríamos todo más claro, igual un talonario de recibos especial que le sirva al dirigente para presentar al grupo junto con las finanzas.

11. ¿Qué aspectos mejoraría durante la estadía?

Supervisión de parte del administrador de Cuayo, antes este iba a verificar que todo marchara bien pero actualmente no van si no lo llamamos por algún percance

12. ¿Qué aspectos mejoraría de los servicios/instalaciones?

Sanitarios, bomba de agua, planta eléctrica.

13. ¿Recomendaría Cuayo a sus conocidos? ¿Por qué?

A los scouts si pero otros conocidos no creo disfruten de este tipo de actividad.

14. ¿Considera que tiene privilegios en Cuayo por ser miembro de la Asociacion de Scouts Dominicanos, Inc.?

No.

15. ¿Qué aporta Cuayo al Movimiento Scout Dominicano?

Un lugar donde realizar programas scouts en la naturaleza ricas en enseñanzas, crecimiento, desafío y diversión.

16. ¿Qué tipos de actividades scouts le gusta realizar en Cuayo?

Excursiones, campamentos, rallys, etc.



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO HENRIQUEZ UREÑA
(UNPHU)**

Maestría en Gerencia de Proyectos, mención Planificación y Control
Tesis de Propuesta de Manual de Políticas y Procedimientos de Gestión para
Campo Escuela Nacional Cuayo de la Asociación de Scouts Dominicanos, Inc. (ASDI)

**TEMA: GESTION DE CAMPO ESCUELA NACIONAL CUAYO DE LA ASDI
Cuestionario de entrevista para clientes scouts del
Campo Escuela Nacional Cuayo**

FECHA: 17/10/2016

HORA: 9:30 pm

ENTREVISTADO: Coordinador de Tropa del Grupo Scout no. 7.

1. ¿Cómo se enteró de Cuayo?

Pertenezco a la ASDI hace años.

2. ¿Cuántas veces ha utilizado Cuayo?

Innumerables (veces).

3. ¿Cuál(es) fue(ron) el (los) motivo(s) de su(s) reserva(s)?

Campamento de Grupo Scout

4. Durante el proceso de reservación:

a) Su primer contacto, ¿fue por teléfono o presencial?

Teléfono.

b) ¿Le ofrecieron documentos informativos y/o promocionales del campamento (físico o digital)?

No.

c) ¿Qué preguntas le hicieron?

Cantidad de personas a utilizar.

d) ¿Tuvo que llenar algún formulario físico o digital?

Se remitió una carta con la solicitud.

e) ¿Qué servicios/instalaciones le ofrecieron?

Dormitorios, comedor, cocina, planta eléctrica, base de aventura, tirolesa.

f) ¿Hubo conflictos con la fecha en la que quería reservar o con los servicios/instalaciones a utilizar? En caso de ser afirmativo; ¿Cómo se resolvió?

No.

g) ¿Cuáles servicios/instalaciones reservó?

Dormitorio, comedor y cocina.

h) ¿Le informaron sobre las normas de comportamiento dentro del campamento?

No.

i) ¿Cómo fue el servicio recibido por parte del personal de la Oficina Scout Nacional?

Como de costumbre de respeto y seriedad.

5. Luego del primer contacto, ¿le dieron seguimiento?

No.

6. ¿Le notificaron quién les estaría esperando para recibirlos en el campamento?

Si, Elido, el guardián del lugar.

7. Luego de haber realizado el pago de la reservación, ¿le entregaron algún recibo o comprobante?

Lo realicé mediante un depósito en el banco por lo que mi depósito era mi constancia, este se envió a la oficina como comprobante.

8. Durante la estadía:

i) ¿Quién los recibió al llegar al campamento?

Elido.

j) ¿Le pidieron alguna información sobre los datos de su reserva?

No.

k) ¿Validaron que la cantidad de personas que asistió fue la misma cantidad por la que se realizaron los pagos?

No.

l) ¿Le mostraron y le dieron informaciones sobre los servicios/instalaciones reservados?

No.

m) ¿Identificó servicios/instalaciones que podía reservar de los que no había sido informado?

No, conozco bien el lugar y lo frecuento varias veces al año por una razón u otra.

n) ¿Qué le parecieron los servicios/instalaciones utilizados?

Igual que de costumbre, con cosas que mejorar pero buenos de manera general.

o) ¿Cómo fue el trato recibido por parte del personal en el campamento?

Bueno, elido y los hijos siempre están dispuestos

p) A la hora de partir, ¿cuál fue el proceso que tuvo que agotar con el personal del campamento? ¿Quién lo atendió?

Nos despedimos como de costumbre, nunca hacemos ningún proceso.

9. De manera general, ¿cómo fue su experiencia durante el proceso de reservación y durante la estadía?

Buena, todo el grupo tuvo un buen campamento

10. ¿Qué aspectos mejoraría de los procesos de reservación?

Alguna facilidad para conocer la disponibilidad y la división de espacios adecuados para los casos donde hay más de un grupo pues siempre el espacio es del que llega primero simplemente.

11. ¿Qué aspectos mejoraría durante la estadía?

La comunicación con Elido ya que es precaria por las condiciones del área y la disponibilidad de cosas que comprar ya que los lugares más cercanos para comprar cualquier cosa están retirados.

Creo que se podría llegar a algún acuerdo con un comerciante del área para que coloque sus productos dentro de Cuayo cuando haya campamentos sin que esto incurra en costos para la ASDI o riesgo para el comerciante, de esta manera se beneficiarían los acampantes y los miembros de la comunidad.

Otra cosa es la disponibilidad de agua potable que es muy difícil tener que llevar muchos botellones para la cantidad de acampantes. También se podría hablar con la envasadora cercana.

12. ¿Qué aspectos mejoraría de los servicios/instalaciones?

Abanicos en el dormitorio y comedor, los baños deben de mejorarse desde el espacio hasta la privacidad, creación de más rutas de caminatas, creación de espacios de aprendizaje que aporten al lugar como huertos, apiario, y otros. Es imperante la colocación de una piscina aunque sea de agua del río para mejorar la disponibilidad del río que está muy pobre y contaminado. Sembradío de frutas de parte de los scouts y que vean en el tiempo como crecen y se reproducen y que también puedan aportar al soporte de Cuayo.

13. ¿Recomendaría Cuayo a sus conocidos? ¿Por qué?

Sí, es un sitio tranquilo, muy barato y cerca, y con la organización adecuada se presta para un sin número de actividades y tiene capacidad para muchas más.

14. ¿Considera que tiene privilegios en Cuayo por ser miembro de la Asociación de Scouts Dominicanos, Inc.?

Solo con el precio pues hay diferencia para miembros o no.

15. ¿Qué aporta Cuayo al Movimiento Scout Dominicano?

Un espacio para realizar la más importante de las actividades scouts que es el contacto con la naturaleza, y tiene un gran potencial aun para la membresía.

16. ¿Qué tipos de actividades scouts le gusta realizar en Cuayo?

Excursiones, fogatas, competencias, campamentos.



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO HENRIQUEZ UREÑA
(UNPHU)**

Maestría en Gerencia de Proyectos, mención Planificación y Control
Tesis de Propuesta de Manual de Políticas y Procedimientos de Gestión para
Campo Escuela Nacional Cuayo de la Asociación de Scouts Dominicanos, Inc. (ASDI)

**TEMA: GESTION DE CAMPO ESCUELA NACIONAL CUAYO DE LA ASDI
Cuestionario de entrevista para clientes scouts del
Campo Escuela Nacional Cuayo**

FECHA: 18/10/2016

HORA: 7:00 pm

ENTREVISTADO: Asistente de Tropa del Grupo Scout no. 7.

1. ¿Cómo se enteró de Cuayo?

Meses antes del (Campamento) Nacional de Caminantes 2012, del cual Cuayo fue la sede.

2. ¿Cuántas veces ha utilizado Cuayo?

No puedo recordar con exactitud, quizás unas 8 o 10 veces estos últimos 2 años.

3. ¿Cuál(es) fue(ron) el (los) motivo(s) de su(s) reserva(s)?

Campamentos de grupo, de unidad y eventos.

4. Durante el proceso de reservación:

a) Su primer contacto, ¿fue por teléfono o presencial?

Presencial

b) ¿Le ofrecieron documentos informativos y/o promocionales del campamento (físico o digital)?

No

c) ¿Qué preguntas le hicieron?

Duración de la estadía y motivo.

d) ¿Tuvo que llenar algún formulario físico o digital?

No

e) ¿Qué servicios/instalaciones le ofrecieron?

Cuartos (casetas), cocina, comedor, enfermería, área de acampar, baños, pista de obstáculos

f) ¿Hubo conflictos con la fecha en la que quería reservar o con los servicios/instalaciones a utilizar? En caso de ser afirmativo; ¿Cómo se resolvió?

Si, se buscó otra fecha disponible para realizar nuestro campamento de unidad.

g) ¿Cuáles servicios/instalaciones reservó?

Usualmente comedor, cocina y baños

h) ¿Le informaron sobre las normas de comportamiento dentro del campamento? Si

i) ¿Cómo fue el servicio recibido por parte del personal de la Oficina Scout Nacional?

Regular, existen deficiencias en las competencias de algunos empleados, empezando por la impuntualidad y/o la desinformación

5. Luego del primer contacto, ¿le dieron seguimiento?

No

6. ¿Le notificaron quién les estaría esperando para recibirlos en el campamento?

No, como somos usuarios frecuentes damos por sentado que Elido, quien cuida Cuayo, estará ahí, sin embargo puede darse el caso de que no esté presente.

7. Luego de haber realizado el pago de la reservación, ¿le entregaron algún recibo o comprobante?

Sí.

8. Durante la estadía:

a) ¿Quién los recibió al llegar al campamento?

Elido, el cuidador de Cuayo, otras veces nadie.

b) ¿Le pidieron alguna información sobre los datos de su reserva?

Duración de estadía, motivo y modalidad de pago

c) ¿Validaron que la cantidad de personas que asistió fue la misma cantidad por la que se realizaron los pagos?

No.

d) ¿Le mostraron y le dieron informaciones sobre los servicios/instalaciones reservados?

No.

e) ¿Identificó servicios/instalaciones que podía reservar de los que no había sido informado?

No.

f) ¿Qué le parecieron los servicios/instalaciones utilizados?

Regular.

g) ¿Cómo fue el trato recibido por parte del personal en el campamento?

En promedio, el trato suele ser bastante bueno.

h) A la hora de partir, ¿cuál fue el proceso que tuvo que agotar con el personal del campamento? ¿Quién lo atendió?

Ninguno/Nadie

9. De manera general, ¿cómo fue su experiencia durante el proceso de reservación y durante la estadía?

Regular a buena

10. ¿Qué aspectos mejoraría de los procesos de reservación?

Aplicaría formularios más completos para recolectar información sobre el cliente que está reservando Cuayo, además de presentarle un catálogo de las instalaciones e ideas de eventos y/o actividades dentro de las mismas con el fin de vender la “experiencia scout” a aquellos que nunca han visitado Cuayo.

11. ¿Qué aspectos mejoraría durante la estadía?

Seguimiento continuo por parte de la Oficina Nacional Scout

12. ¿Qué aspectos mejoraría de los servicios/instalaciones?

Aumentaría la calidad de estos a partir de la reconstrucción o remodelación, como por ejemplo cambiar todo aquello que este oxidado y pintar las paredes que lo necesiten.

13. ¿Recomendaría Cuayo a sus conocidos? ¿Por qué?

Si, si es scout sí, porque es una zona ideal para acampar, pero también para llevar a cabo eventos. Si no es scout, igual lo haría vendiéndole mi punto de vista como tal.

14. ¿Considera que tiene privilegios en Cuayo por ser miembro de la Asociacion de Scouts Dominicanos, Inc.?

Sí, me dan la disponibilidad, me ajustan los precios y nos ven como usuarios de confianza.

15. ¿Qué aporta Cuayo al Movimiento Scout Dominicano?

Muchísimo. Es el lugar clave de reunión de todos los scouts del país, estos pueden realizar sus campamentos y excursiones aquí con facilidad y frecuencia. Dicho sea de paso, los campamentos tienen su objetivo, dentro de los cuales está por ejemplo, la cohesión del grupo o unidad.

16. ¿Qué tipos de actividades scouts le gusta realizar en Cuayo?

Zipline, acampar, cocina en fogón, etc.

9.5. ANEXO 5: Fotos de Cuayo

9.6. ANEXO 6: Cuadro de precios

Descripción (por noche)	Precio Scout	Precio No Scout
Estadía	50	100
Dormitorios 35 p	900	1,200
Dormitorios 70 p	1,800	2,400
Cocina (-50p)	1,000	1,500
Cocina (+50p)	1,300	1,800
Comedor (-50p)	600	1,200
Comedor (+50p)	1,000	1,500
Pista de Obstáculos	4,000	6,000
Arco y Flecha	4,500	6,000
Pared de Escalar	4,500	6,000
Circuito Tirolina (1 o 2)	15,000	18,000
Circuito Tirolina (1 y 2)	20,000	25,000

9.7. ANEXO 7: Croquis y mapa de Cuayo



No	Nombre	Descripcion
1	Almacen	[Yellow bar]
2	Area Cercada	[Green double bar]
3	Area de fogata	[Grey bar]
4	Baños	[Blue bar]
5	Camino	[Brown bar]
6	Carretera Mendoza	[Yellow and grey double bar]
7	Casa de Elido	[Yellow bar]
8	Comedor	[Red bar]
9	Dormitorios	[Light green bar]
10	Enfermeria	[Red bar]
11	Gazebo	[Orange bar]
12	Rio	[Cyan bar]
13	Subcampos	[Blue bar]
14	Torres	[Pink bar]
15	Zona de aventura	[Purple bar]

9.8. ANEXO 9: Ubicación de CENC

9.9. ANEXO 10: Fotos del CENC



