

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
SOCIALES**

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

**FUNDACION DE PARQUES NACIONALES
JUNTA DIRECTIVA**

SUSTENTADO POR:

CHRISTIAN DAVID AGUIRRE HADDAD

11241262

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
LICENCIATURA EN RELACIONES INTERNACIONALES**

TEGUCIGALPA, M.D.C. HONDURAS, C.A.

ENERO 2024

**AUTORIZACIÓN DEL AUTOR(ES) PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN FÍSICA Y
ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO DEL TRABAJO FINAL DE
GRADUACIÓN DE UNITEC Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES**

Señores:

**Centro de Recursos para
el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC), Tegucigalpa**

Estimados Señores:

Yo, Christian David Aguirre Haddad de Tegucigalpa, autor del trabajo de pregrado Titulado: Informe de Practica Profesional , presentado y aprobado en el mes de Enero de 2024, como requisito previo para optar al Título de Licenciado en Relaciones Internacionales (en lo sucesivo, el “Trabajo Final de Graduación”) y reconociendo que la presentación del presente documento forma parte de los requerimientos establecidos del programa de Pregrado de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) y del Centro Universitario Tecnológico (CEUTEC), por este medio **AUTORIZO/AUTORIZAMOS** a la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) y el Centro Universitario Tecnológico (CEUTEC), para que:

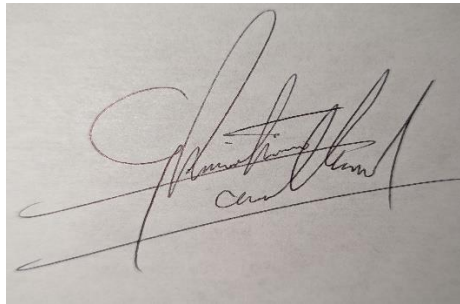
- 1) A través de sus Centros Asociados y Bibliotecas de los “Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)”, para que, con fines académicos, puedan libremente registrar, copiar o utilizar la información contenida en él, con fines educativos, investigativos o sociales. Asimismo, para que exponga mi trabajo como medio didáctico en los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI o Biblioteca), y con fines académicos permita a los usuarios de dichos centros su consulta y acceso mediante catálogos electrónicos, repositorios académicos nacionales o internacionales, página web institucional, así como medios electrónicos en general, internet, intranet, DVD, u otro formato conocido o por conocer, así como integrados en programas de cooperación bibliotecaria académicos dentro o fuera de la Red Laureate, que permitan mostrar al mundo la producción académica de la Universidad a través de la visibilidad de su contenido.
- 2) De conformidad con lo establecido en la Ley de Derechos de Autor y de los Derechos Conexos de la República de Honduras, se autoriza para que permita copiar, reproducir o transferir información del Proyecto de Graduación, conforme su uso educativo y debiendo citar en todo momento la fuente de información; esto permitirá ampliar los conocimientos a las personas que hagan uso del mismo, siempre y cuando resguarden la completa información textual o paráfrasis de esta.

Asimismo, en mi calidad de estudiante y/o autor del Trabajo Final de Graduación acepto que UNITEC/CEUTEC no se hace responsable del uso, reproducciones, venta y distribuciones de todo tipo de fotografías, imágenes, grabaciones, o cualquier otro tipo de presentación relacionado con el Trabajo Final de Graduación que el mismo autor distribuya antes y después de la entrega del documento a la Universidad.

Finalmente, [declaro bajo fe de juramento, conociendo las consecuencias penales que conlleva el delito de perjurio: que soy autor(es) del presente Trabajo Final de Graduación, que el contenido de dicho trabajo es obra original [del suscrito(s) y de la veracidad de los datos incluidos en el documento. Eximo a UNITEC/CEUTEC; así como el Tutor y Lector que han revisado el presente, por las manifestaciones y/o apreciaciones personales incluidas en el mismo, de cualquier responsabilidad por su autoría o cualquier situación de perjuicio que se pudiera presentar.

De conformidad con lo establecido en los artículos 9.2, 18, 19, 35 y 62 de la Ley de Derechos de Autor y de los Derechos Conexos; los derechos morales pertenecen al autor y son personalísimos, irrenunciables, imprescriptibles e inalienables, asimismo, por tratarse de una obra colectiva, CEDO de forma ilimitada y exclusiva a la UNITEC/CEUTEC la titularidad de los derechos patrimoniales que surjan o se deriven del Trabajo Final de Graduación. Es entendido que cualquier copia o reproducción del presente documento con fines de lucro no está permitida sin previa autorización por escrito de parte de UNITEC/CEUTEC.

En fe de lo cual, se suscribe el presente documento en la ciudad de Tegucigalpa a los 5 días del mes de Enero de 2024.

A photograph of a handwritten signature in black ink on a light-colored surface. The signature is cursive and appears to read 'Christian David Aguirre Haddad'.

Christian David Aguirre Haddad 11241262

Nombre completo y Firma
Número de cuenta

Contenido

Capítulo 1: Generalidades.....	1
1.1 Objetivo.....	3
1.2 Visión.....	3
1.3 Misión.....	3
1.3.1 Nuestra Misión:.....	3
1.4 Valores.....	4
1.7 Objetivos.....	5
1.8 Objetivos Específicos.....	5
1.9 Cargo Dentro de la Institución.....	5
1.10 Actividades a Realizar.....	5
Capítulo 2: Actividades semanales realizadas en la institución.....	6
2.1 Semana 1.....	6
2.2 Semana 2.....	6
2.3 Semana 3.....	7
2.4 Semana 4.....	7
2.5 Semana 5.....	8
2.6 Semana 6.....	9
2.7 Semana 7.....	9
2.8 Semana 8.....	10
2.9 Semana 9.....	10
Capítulo 3: Identificación de problemas y actividades de mejora.....	11
3.1 Problema 1: Falta de agilidad de ingreso de personas al parque debido a que solo hay una caseta de cobro.....	12
3.1.1 Recursos Físicos:.....	12
3.1.2 Procedimientos:.....	12
3.1.3 Políticas:.....	12
3.2 Problema 2: No poder abrir cuentas en otros bancos a raíz de la pausa de un permiso de operaciones.....	13
3.2.1 Procedimientos:.....	13
3.3 Problema 3: El parque carece de más de un generador eléctrico en caso de que se vaya la luz.....	13
3.3.1 Recursos Físicos:.....	13
3.3.2 Gestión de Riesgos:.....	13
3.3.3 Finanzas:.....	13
3.4 Problema 4: Sobrecarga de trabajo para empleados administrativos.....	13
3.4.1 Recursos Humanos:.....	13

3.4.2 Procedimientos:	14
3.5 Problema 5: La falta de acceso para personas con limitaciones físicas.	14
3.5.1 Diseño y Construcción:	14
3.5.2 Infraestructura:	14
3.5.3 Capacitación:	14
3.6 Problema 6: La falta de respuestas para operaciones dentro de administración en un tiempo correcto.....	15
3.6.1 Procedimientos:	15
3.6.2 Comunicación:	15
3.7 Problemática Seleccionada.....	16
3.7.1 Procesos Internos.....	18
3.7.2 Recursos Humanos:	19
3.7.3 Tecnología:	19
3.8 Impacto de la Propuesta de Mejora	20
Capítulo 4	21
4.1 Conclusiones	21
4.2 Recomendaciones.....	23
4.2.1 Recomendación para la empresa	23
Anexos.....	25

Resumen Ejecutivo

El presente documento se encarga de evidenciar el proceso de practica de dentro de la Fundación de Parques Nacionales durante el último periodo del año 2023, encargada de velar por el parque el Picacho. Con objetivos centrados en conservación, mejoramiento y autosostenibilidad de la institución. El practicante realizó diferentes labores de papeleo para donaciones, se hace mención de otros factores de impacto que afectan la institución y que también son puntos de mejora para a considerar fuera del periodo de práctica, así como capacitaciones realizadas a los guardas con respecto a servicio al cliente y concretando en la elaboración del proceso para la implementación del departamento de recursos humanos en la Fundación.

Glosario

1. Disposición: Acción de disponer o poner a disposición. En este contexto, se refiere a la decisión tomada por el Sr. presidente de la República para iniciar la construcción del Parque Nacional.
2. Paralización: Detención o interrupción de algo. En este caso, se refiere a la suspensión de los trabajos de construcción del Parque Nacional debido a la Segunda Guerra Mundial.
3. Trascendental: De gran importancia o relevancia. Se utiliza para describir la importancia significativa de la conferencia de arqueólogos del Caribe.
4. Eximo: Forma arcaica de dirigirse a alguien con un alto rango o distinción, como "Excelentísimo".
5. Elocuente: Que se expresa con claridad y persuasión. En este contexto, se refiere a la información histórica que se puede extraer del Templo de los Kukulkanes y la Escalinata de "Las Calaveras".
6. Denominación: Acción de asignar un nombre a algo. En el texto, se refiere a la asignación del nombre "NACIONES UNIDAS" al Parque Nacional.
7. Cobertura Vegetal: La cantidad y variedad de plantas que cubren una determinada área. Se utiliza para describir la composición de la vegetación en el Parque Naciones Unidas.
8. Bromeliáceas: Familia de plantas monocotiledóneas, muchas de las cuales son epífitas y se caracterizan por sus hojas en forma de roseta. Se menciona en relación con la flora presente en el Parque.

9. Guardacaminos: Serpiente venenosa que se menciona en la lista de especies observadas en el Parque.

10 Bejuquillo: Nombre común para algunas especies de serpientes en América Latina.

11. Regeneración Natural: Proceso natural de renovación y crecimiento de la flora sin intervención humana directa.

12. Dinamizar: Impulsar o dar vitalidad a algo. En este contexto, se refiere a estimular la biodiversidad y la regeneración natural en el Parque.

13. Autosostenibilidad: Definición: Capacidad de mantenerse y funcionar por sí mismo sin depender constantemente de recursos externos.

14. Valorizables: Definición: Materiales susceptibles de ser recuperados o reciclados, como plásticos y metales.

15. Constancia: Documento que certifica un hecho o situación particular. En este contexto, se refiere a certificados relacionados con inspecciones y solicitudes legales.

16. Códigos QR: Códigos de respuesta rápida que almacenan información que puede ser escaneada por dispositivos móviles para acceder a contenido específico, como confirmación de pago.

Capítulo 1: Generalidades.

Fue en el año 1937 que por disposición del Sr. presidente de la República el General Tiburcio Carias Andino, se dio principio a la construcción del Parque Nacional y la formación del Jardín Botánico en el cerro “El Picacho” situado a 5 kilómetros al norte de la Ciudad Capital y a una altura de 3.100 pies sobre el centro de la misma.

Desgraciadamente, debido a las proporciones que tomo la segunda Guerra Mundial, que provoco la paralización de casi todas las actividades en el Mundo entero se suspendieron los trabajos a principios de 1939, hasta el mes de enero de 1946 se retomó la construcción del mismo.

Templo de los Kukulkanes y Escalinata de “Las Calaveras” Tiene un importante significado histórico ya que nos habla elocuentemente de la gran Civilización Maya.

Inauguración del Parque Naciones Unidas: Aprovechando la reunión de la Primera conferencia Internacional de Arqueólogos del Caribe en la que participaron delegados de trece Países Americanos dispuso inaugurar en honor de las delegaciones a tan trascendental conclave científico, el 02 de agosto de 1946.

Denominación del Parque con el Nombre de Naciones Unidas: Como un elocuente homenaje al importante organismo internacional denominado “Naciones Unidas” y con motivo de la visita que hiciera a nuestro país el Eximo. Señor Trygve Halodan Lie, Secretario General del mismo, el Gobierno de Honduras tuvo a bien, aprovechando la corta estadía del Sr. Lie en nuestra ciudad Capital, bautizar el Parque Nacional “El Picacho” con el sugerente nombre de Parque Nacional “NACIONES UNIDAS”. El hermoso acto en que se dio tan significativo nombre a este centro de recreo tuvo verificativo el 18 de enero de 1947.

El Parque Naciones Unidas cuenta con características ambientales bien definidas; Según estos parámetros el área se encuentra ubicada dentro de la zona de vida clasificada, como transición de bosque seco a bosque húmedo subtropical.

Su cobertura vegetal es del 80%, siendo predominante el pino ocote (pinus oocarpa) árbol nacional de Honduras, acompañado de robles, encinos, helechos y bromeliáceas. Se puede observar una amplia colección de árboles nativos y exóticos como guanacastes, eucaliptos, macuelizos, palmeras, jacarandas, higos, así como una amplia variedad de flores de diversas formas y colores.

En el Parque se han observado 44 especies de aves entre residentes y migratorias, pequeños mamíferos como el gato de monte, el guazalo, conejos, ardillas, varias especies de serpientes entre las que destacan la guardacaminos y la bejuquillo.

El Parque Naciones Unidas El Picacho, ofrece áreas de sano esparcimiento a los habitantes de la Ciudad Capital y de turistas Naciones e Internaciones, con infraestructura turística adecuada en ambiente natural y confortable que permitan a los visitantes conocer este ecosistema en particular con vistas panorámicas de nuestra Ciudad Capital Tegucigalpa, manteniendo áreas de protección de flora y fauna en sus hábitats naturales para aspectos de investigación y estudio por parte de estudiantes y profesionales de diferentes disciplinas de las ciencias naturales.

Se pretende proteger hábitats de especies de flora y fauna, dinamizar la biodiversidad estimulando la regeneración natural de especies nativas de flora, protección contra factores destructivos como incendios y plagas forestales, tala de bosque y urbanización del área del parque, todo esto a través de programas y proyectos educativos, manejo de recursos forestales, protección y campañas participativas con los habitantes de

los alrededores y visitantes. Lo que reanuda en disminución de daños y mayor conciencia ciudadana sobre la importancia del área (Morales, 1950).

1.1 Objetivo

Dar a conocer los valores y beneficios del Parque, promocionar las actividades de turismo y recreación, así como lograr que, a través de la educación ambiental, el público tenga un entendimiento básico del medio ambiente y que la población coopere en la conservación del área. Proteger 320.425281 hectáreas del área del Parque contra incendios y plagas forestales y otros factores destructivos de hábitats de flora y fauna y áreas especiales para ofrecer oportunidades de recreación, capacitación, interpretación y educación ambiental.

1.2 Visión

Nuestra visión:

Ser una Institución líder en la conservación, preservación y prevención ambiental del Parque, brindar recreación, diversión en el concepto ecológico, contribuyendo a la educación ambiental de nuestro País (Justicia, 2006).

1.3 Misión

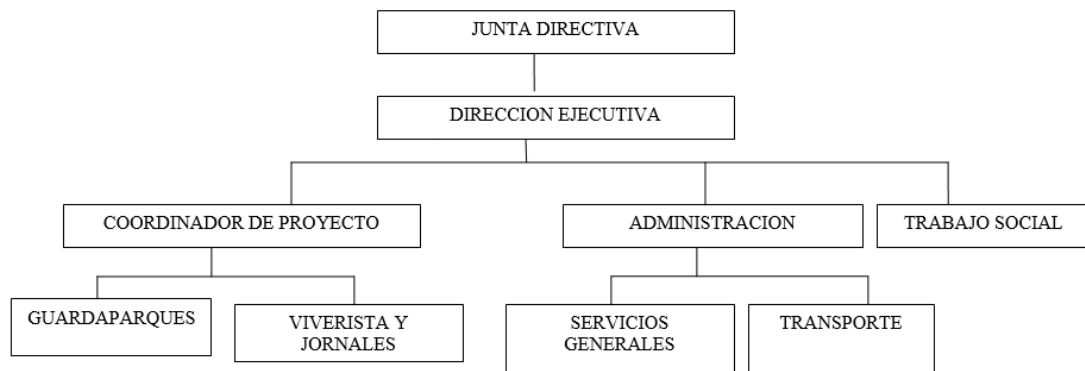
1.3.1 Nuestra Misión:

Administrar de manera eficiente el manejo del Parque “El Picacho”, mantener y preservar el equilibrio ecológico a través de la conservación del medio natural, el desarrollo socioeconómico del territorio y el disfrute de sus valores naturales y paisajísticos por parte de la sociedad (Justicia, 2006).

1.4 Valores

1. Honestidad
2. Compromiso
3. Integridad
4. Responsabilidad
5. Calidad, Pasión,
6. Trabajo en equipo
7. Orientación al Cliente
8. Respeto Y Creatividad

1.5 Estructura Organizacional:



Fuente: Fundación de Parques Nacionales (1995)

1.6 Área específica/ Departamento

Asistente Ejecutivo de la Presidencia de la Junta Directiva, para facilitar la gestión y representación interna y externa e interinstitucional, como enlace y apoyo operativo y admirativo a la Fundación.

1.7 Objetivos

Objetivo General: El promover y contribuir a la conservación, mejoramiento y administración del Plan Maestro de Conservación Ecológica de Parques Nacionales, en el contexto del desarrollo sostenible del País, canalizado de forma eficiente y efectiva de los recursos puestos a disposición.

1.8 Objetivos Específicos

- Mantener la infraestructura, mejorarla y protegerla.
- Desarrollar los programas de conservación y desarrollo sostenible del Parque.
- Lograr la autosostenibilidad de los mismo mediante la diversificación de ingresos.

1.9 Cargo Dentro de la Institución

Asistente Ejecutivo de la presidencia de la fundación, a cargo de la Dra. Alejandra Castillo, para gestiones administrativas, técnicas, financieras y operativas con el fin de fortalecer la gestión de la Dirección Ejecutiva. El asistente se encarga de gestionar donaciones, revisar cartas de intenciones e informes de recursos o proyectos para el Parque, análisis, revisión de procesos de firma de Convenios.

1.10 Actividades a Realizar

Organizar y Representar a la presidenta de la Fundación, en las reuniones y eventos que sean delegadas. Planificar reuniones de trabajo con los miembros de la dirección, así como con los guardaparques y personal administrativo para manejar temas de operaciones y manejo de campo. Acompañar en las reuniones y capacitaciones que tenga planeada la Junta en diferentes temas, tales como la pertenencia a la Marca y su importancia. Realizar la gestión de insumos necesarios para las operaciones del parque Actuar como enlace con los superiores y ejecutivos para gestionar solicitudes y consultas de la presidencia.

Capítulo 2: Actividades semanales realizadas en la institución.

2.1 Semana 1

Durante la primera semana de actividades se realizó la Introducción e inducción al practicante de las diferentes áreas y operaciones del Parque. Observar el proceso de cómo se generan los fondos propios para la autosostenibilidad del Parque, a través de las visitas, alquiler de mobiliario, arrendamientos de áreas semi privadas, locales de comidas y pagos por espacio de torres de telecomunicaciones y cómo se manejan los ingresos, en que áreas se distribuyen estos ingresos según entradas principales.

Se presento al área de Contabilidad, para conocer cómo se maneja la contabilidad del Parque, los informes que se presentan a raíz de los ingresos de personas, de dinero y gastos, así como la gestión de reservas de las áreas semiprivadas y también la gestión de las constancias y solicitudes legales del Parque como las constancias de inspección de terrenos aledaños al Parque, también la gestión de solicitudes de donaciones e inventariado de materiales para alquiler y para época navideña.

2.2 Semana 2

En esta semana se empezó la asistencia para la Presidencia, directamente operando bajo Alejandra Castillo, presidenta de la junta directiva de la fundación. Aquí se realizaron las primeras cartas de solicitud de donaciones orientadas a Emilio Larach, dueño de Larach y Cía., solicitándole materiales como limas, machetes, carretas de carga grandes, azadones, rastrillos, piochas y varias unidades de guantes de cuero para las operaciones de mantenimiento de las áreas verdes y demás del parque. Sin embargo, a raíz de que la empresa no estaba aceptando donaciones se requirió enviar correos a encargados de Larach para confirmar Si aceptan la donación vía correo.

También se realizaron solicitudes a la empresa Lumiart, en donde se solicitaron 1500 bombillos de luz LED cálida de 5 watts para la iluminación de las instalaciones. Así mismo se solicitó a Sistelcom, a quien se le pidió la donación de 20 radios Motorola para las comunicaciones del personal y coordinación del mismo. Todas las cartas de donaciones fueron realizadas y entregadas por el practicante, las cuales también fueron revisadas y aprobadas por la presidenta de la junta.

2.3 Semana 3

En esta semana se realizó la asistencia a personal administrativo para la adquisición de sillas, mesas y manteles para cuando los visitantes necesiten arrendar equipo dentro de las áreas semi privadas del parque. La compra consto de la adquisición de 750 sillas, 20 mesas rectangulares, y 20 redondas. Así como la compra de varios manteles de varios colores tanto rectangulares como redondos para acompañar las mesas.

También se participó en la capacitación junto al personal del parque para aprender a reconocer la identidad de marca. La capacitación consto de la educación para el personal de como un logo o nombre se convierte en una marca de valor y los consumidores aprenden a reconocerla con solo ver los colores o el logo, lo cual genera un sentido de pertenencia. Este aprendizaje de marketing ayudo a que el personal aprenda a sentirse identificado como parte del parque, y como las personas esperan una actitud positiva y memorable por parte de todos aquellos que atiendan dentro de las instalaciones, así como los que se encargan del mantenimiento y administración.

2.4 Semana 4

Durante este periodo laboral se realizaron solicitudes adicionales de donaciones para otras empresas, algunas de las donaciones orientadas a las festividades navideñas. Las cartas fueron orientadas a varias empresas empezando por las tiendas China Town, Importadora UNO y Pricesmart a quienes se les solicitaron luces navideñas de color

verde, azul, amarilla, blanco cálido, blancas fuertes y rojas. Se solicitaron 200 luces de cada color, estilo LED. También se elaboraron y entregaron solicitudes orientadas a insumos de oficina, dirigidas a PACASA y Útiles de Honduras Solicitando la donación de resmas de papel bond, oficio y legal. Así mismo cajas de lápices, marcadores de diferentes colores, clips, correctores, tape de varios tipos, etc. Se hizo la entrega de estas solicitudes en espera de una respuesta confirmando que cantidades serian donadas.

Se gestiona la solicitud también a Cortitelas para la donación de telas de color rojo, verde, azul y blanco en cantidades de 200 yardas para cada color, con el motivo de decorar el parque para las festividades navideñas. A Concremix se le envió la solicitud por 200 bolsas de cemento para las mejoras y mantenimiento de la infraestructura del parque. La última nota que se gestionó esta semana estuvo dirigida a Equipos Industriales, solicitando la donación de un transformador nuevo para las operaciones del parque incluyendo el cableado eléctrico necesario para su conexión al resto de las instalaciones.

2.5 Semana 5

Se delego la evaluación de un informe y una carta de intenciones relacionado al reciclaje de plásticos y metales, conocidos como valorizables dentro de los mismos documentos, realizado por La Cervecería Hondureña. En el informe se hace el estudio conforme a la evaluación de los desechos de un fin de semana, en donde la resolución del informe aclara que el beneficio no supera los seis mil (6,000) lempiras para un fin de semana. Sin embargo, una de las condiciones de la carta de intenciones de INVESA, es la entrega y división de los materiales reciclables por parte del parque, lo cual con lleva un gasto muy superior al beneficio por el hecho de la contratación de personas encargadas constantemente de hacer la evaluación de la basura y sumándole el gasto de transporte y entrega a las instalaciones previstas, se concluyó que no es factible firmar este convenio.

2.6 Semana 6

Durante este periodo laboral se trabajó en la recolección de las donaciones solicitadas a las empresas mencionadas en las semanas 2, 3 y 4. Se realizó la visita a Sistelcom por segunda vez en donde tenían la donación en su totalidad preparada para recolección. Se realizaron las pruebas de baterías y funcionamiento de los 20 radios donados para asegurar su funcionamiento y proveerlo a la administración del parque, imágenes de la donación están presentes en anexos.

Las demás donaciones no se lograron concretar, por lo cual no hubo recolección de las solicitudes pendientes y se procedió a agradecer a las partes y continuar con las operaciones de la institución. Debido a que se aproximaba la temporada alta a finales de noviembre y diciembre, se empezó a elaborar y trabajar en operaciones de atracciones del parque. Se supervisó la elaboración de atracciones como lo son el Grinch, las lámparas y algunos árboles decorativos de navidad que se encuentran presentes en el parque las cuales se pueden encontrar en los anexos del documento.

2.7 Semana 7

Durante esta semana se elaboró una presentación que asistiera al personal del parque a comprender porque es importante el trato que reciba el cliente. La presentación constató de cómo se pueden identificar a los tipos de clientes, las razones por las cuales ellos se aproximan a un encargado y como trabajar o atender clientes que vienen predispuestos a discutir. Primordialmente se hizo énfasis en que los guardaparques encargados de áreas concurridas reconocieran que si alguien se acerca a ellos es porque tienen alguna necesidad o dudas con respecto a razones personales que los afectan o para orientarse en el parque. La capacitación se aplicaría en semanas posteriores.

Adicionalmente a la preparación de esta capacitación, se participó en actividades de control de ingresos y enumeración de boletería como actividad adicional debido al alto volumen de visitas que se percibieron en el parque. La fundación contabilizó un total de seis mil trescientos (6,300) visitantes el sábado y otros siete mil cincuenta y siete (7,057) el domingo. Para el fin de semana se contabilizaron un total de once mil trescientas cincuenta y siete (11,357) personas que ingresaron al parque.

2.8 Semana 8

En este periodo laboral se realizaron las actividades de organización de material para ingresos en la taquilla, así como la supervisión de los lugares donde se colocarían las atracciones del parque. Ubicando estrellas con luces navideñas en todo el parque, una bota decorativa gigante, casitas en uno de los paseos, letreros iluminados con manos formando un corazón cerca de la fuente del parque, así como el Grinch en varias áreas para los visitantes. Se probaron las conexiones y se identificó algunas líneas que necesitaban cambio de luces para que las estrellas estuvieran mejor iluminadas, así como agregar más luces a algunas de las atracciones que se miraban muy opacas durante la noche.

Adicional a esto se supervisó la instalación de luces al puente elevado, una de las atracciones más recientes dentro del Picacho, y a los árboles alrededor de esta estructura. Se hicieron reparaciones de los muros de piedra en seco en varias partes del parque para mejorar la imagen del lugar para este periodo festivo y en general. Utilizando menos material que estructuras tradicionales ya que solo se utilizó concreto en la parte superior de la estructura.

2.9 Semana 9

Durante toda esta semana se realizaron las capacitaciones en materia de servicio al cliente para los guardas y personal administrativo. La charla constituyó de grupos

pequeños de varios guardas, de los cuales algunos no sabían leer ni escribir. Tomando en consideración estas limitaciones, se presentó la información de la manera más comprensible y visual posible. Se brindó la comprensión de que al igual que ellos eran clientes en los mercados, los visitantes del parque desean que se les trate con respeto y buena atención. Se les menciona que a diferentes situaciones hay que saber identificar si las soluciones están dentro de sus capacidades o facultades, y que de lo contrario amablemente escalar la atención a sus supervisores.

2.10 Semana 10

En la última semana de labor se prepararon las instalaciones para la época festiva. En el parque se implementa desde noviembre las atracciones de fin de año. Debido a esto, se solicita asistencia al personal para trabajar en horario extendido ya que el parque observa visitas de hasta 8 mil personas por día y permanece abierto hasta la una de la madrugada en fines de semana. Se necesita este apoyo para poder manejar el flujo y acceso de vehículos y cobro en la taquilla debido al volumen de personas que visitan el parque, por lo cual se participó de las jornadas extendidas asistiendo con logística, taquilla y también organización de los guardaparques.

Capítulo 3: Identificación de problemas y actividades de mejora.

Durante el periodo de práctica, se identificaron varias problemáticas que podrían tener solución en un tiempo corto y que tendrían un alto impacto para mejorar la situación de la Fundación de Parques Nacionales. Después de analizar varios procesos y áreas, se logró observar ámbitos con ciertas deficiencias que podrían verse agilizados, algunos de rápida solución y otros que requieren de más tiempo y recursos para lograr ver una mejora. Debido a las limitaciones, tiempo y recursos, se consideraron los siguientes

problemas como aquellos que impactan de mayor manera al Parque y por ende, a la Fundación:

3.1 Problema 1: Falta de agilidad de ingreso de personas al parque debido a que solo hay una caseta de cobro.

3.1.1 Recursos Físicos:

- Falta de tecnología eficiente en la caseta (por ejemplo, sistemas de pago electrónico).
- Diseño inadecuado de la caseta que limita la velocidad de procesamiento (Solo una caseta)

3.1.2 Procedimientos:

- Falta de un sistema de reserva en línea para reducir la carga en la caseta, con uso de códigos QR o número de referencia para confirmar pago.
- Habilitar una segunda ventanilla para pagos en efectivo, reduciendo la carga en la ventanilla actual

3.1.3 Políticas:

- Políticas de gestión de personal que no permiten una contratación adicional en momentos de alta demanda (debido al estatus de la fundación de institución sin fines de lucro).

3.2 Problema 2: No poder abrir cuentas en otros bancos a raíz de la pausa de un permiso de operaciones.

3.2.1 Procedimientos:

- Procesos internos lentos o ineficientes para procesar la solicitud de la Fundación por parte de la entidad reguladora.

3.3 Problema 3: El parque carece de más de un generador eléctrico en caso de que se vaya la luz.

3.3.1 Recursos Físicos:

- Falta de generador eléctrico de respaldo. Equipamiento eléctrico insuficiente para hacer frente a interrupciones de energía.

3.3.2 Gestión de Riesgos:

- Ausencia de un plan de contingencia para situaciones de pérdida de energía, especialmente en temporadas altas para las operaciones del parque durante horas de la noche.
- Falta de evaluación de riesgos relacionados con la electricidad.

3.3.3 Finanzas:

- Limitaciones presupuestarias que impiden la adquisición de un generador a raíz de la naturaleza sin fines de lucro de la empresa, la cual limita cuantos fondos pueden tener en reserva para sus operaciones a finales del año fiscal.

3.4 Problema 4: Sobrecarga de trabajo para empleados administrativos.

3.4.1 Recursos Humanos:

- Falta de asistencia adicional para separar la recepción de documentación legal como lo son constancias de inspección de terreno.

- Manejo de reservaciones de áreas semiprivadas como el rancho “Los Pinos” y atención al cliente manejado por una sola persona.
- Manejo del inventario de boletería por parte de una sola persona, reduciendo la velocidad de procesamiento y atención a los clientes.

3.4.2 Procedimientos:

- Falta de procesos establecidos para la automatización de las reservas y liberar la carga de atención mediante mensajes automatizados y posibilidad de pagos en línea mediante reservas electrónicas.
- Estandarizar aún más el proceso de validación de boletos y cintas, posibilidad de automatizar enumeración y sello de los métodos de control al parque.

3.5 Problema 5: La falta de acceso para personas con limitaciones físicas.

3.5.1 Diseño y Construcción:

- Falta de rampas o elevadores para acceder a diferentes áreas del lugar.
- Ausencia de pasillos y puertas lo suficientemente amplias para permitir el paso de sillas de ruedas.

3.5.2 Infraestructura:

- Carencia de señalización táctil o auditiva para personas con discapacidad visual.
- Falta de baños accesibles y equipados con instalaciones para personas con discapacidades físicas.

3.5.3 Capacitación:

- Insuficiente formación del personal en la asistencia a personas con discapacidades físicas.
- Necesidad de concienciar al personal sobre la importancia de la accesibilidad.

3.6 Problema 6: La falta de respuestas para operaciones dentro de administración en un tiempo correcto.

3.6.1 Procedimientos:

Procesos internos lentos o poco eficientes en la administración debido a la falta de personal que se encargue exclusivamente de manejar las solicitudes de la dirección o la junta directiva debido a que la persona encargada de atender reservaciones, atención al público y llevar asuntos relacionados con la dirección y con Junta directiva es la misma, esta persona pasa altamente saturada de trabajo y suma a la lentitud de los procesos.

3.6.2 Comunicación:

- Deficiencias en la comunicación interna fragmentada por la carga laboral
- Comunicación débil debido a que algunos de los empleados no pueden leer ni escribir

3.6.3 Recursos humanos:

- Falta de personal suficiente para manejar la carga de trabajo administrativo producto de recursos financieros limitados.

3.6.4 Tecnología:

- Uso de sistemas obsoletos que ralentizan las operaciones administrativas.
- Falta de herramientas tecnológicas adecuadas para la gestión de tareas.

Se tomó la decisión de enfocarse en solucionar la problemática número seis, la cual tendrá un mayor impacto en las operaciones del parque al agilizar los procesos de permisos o autorizaciones necesarios para desarrollar los proyectos que se tiene planificados. Una vez identificados los puntos que generan esta falta de eficiencia, se tomó en cuenta realizar varias acciones para minorizar el tiempo de respuesta entre la junta, administración y operaciones.

3.7 Problemática seleccionada

Para comprender la raíz del problema número 6, se debe hacer hincapié en el hecho de que, si bien el parque fue conceptualizado en 1937, la Fundación de Parques Nacionales se constituye hasta 1994. En esta época el personal no era más que 8 personas, y el ingreso a las instalaciones era muy reducido como para enfocar ingresos en mantenimiento y contratación de personal. Añadiendo a esto las operaciones de la fundación se veían limitadas al esperar fondos del gobierno central, lo cual limitaba también las posibilidades de crecer y mejorar el parque. Tomando en consideración que los fondos en este momento eran limitados, no existía la posibilidad de ir sumando departamentos y personal para facilitar operaciones y reducir tiempos de respuesta de junta.

El parque empezó a ver un cambio a partir del año 2001, cuando la nueva dirección tomo decisiones con la Junta, los cuales fueron levantando y delimitando los puntos del parque para confirmar que no hubiera personas dentro de la propiedad y cuáles eran los colindantes. Una vez se realizó este estudio, se tomaron medidas para defender los límites del parque de personas que deseaban apropiarse de terrenos y quienes cortaban la madera, que es el motivo principal del Picacho como reserva natural.

Una vez se completó este proceso, se tomó la decisión de ir contratando más personal para la conservación y seguridad de las instalaciones que era la necesidad más presente en ese momento. Este proceso llevo varios años en concretar para brindar seguridad y un costo de acceso para percibir de manera autónoma ingresos mayores al parque. Al darle mantenimiento y brindar seguridad a los visitantes, esto fomento que aumentara el ingreso mediante taquilla ya que se prestaba como una opción para realizar actividades distintas a las que se viven en Tegucigalpa e incluso en el parque La Tigra ya que había más opciones y estructuras para disfrutar el día.

Una vez avanzada esta situación, se buscó aumentar los ingresos mediante la adquisición de mobiliario que le permitiera a los visitantes alquilarlo y permanecer por más tiempo en áreas selectas del parque, lo cual permitió a la institución tener la posibilidad de contratar aún más personal para otras tareas como limpieza, construcción e instalaciones eléctricas para iluminar el parque en horas de la noche con el objetivo de cuidar de las áreas críticas del parque como la oficina y la taquilla.

Una dificultad que se presentó para la Fundación fue en el año 2013, cuando el gobierno empezó a reducir los fondos que le brindaba al parque de manera trimestral. El parque contaba con un ingreso fijo por parte del gobierno de dos millones seis cientos mil lempiras, el cual cada 3 meses se vio reducido en montos de un millón ocho cientos mil lempiras. A mediados de ese año a un millón doscientos mil. El penúltimo trimestre solo recibió ochocientos mil lempiras por parte del gobierno y para el último periodo el gobierno corta por completo la financiación a la institución.

Esto limitó en gran medida el crecimiento y los proyectos dentro del Picacho, ya que la decisión de la junta fue la de mitigar gastos y estancarse en operaciones de mantenimiento y reformular que opciones podrían utilizar para mantener la atracción. Tomando en cuenta que la fundación es una organización sin fines de lucro, esto también limita la capacidad de mantener un capital inicial alto, ya que debe de mantener menos de 2 millones en cuentas para sus operaciones cada periodo fiscal. Para mantener las visitas, se priorizó la implementación de atracciones físicas como letreros y campañas de redes sociales, las cuales lograron sostener el parque sin el apoyo del gobierno.

Una vez la dirección logro tener un ingreso permanente mediante taquilla y con el alquiler de mobiliario, toma lugar en 2017 el proyecto de implementar luces para habilitar lo que se conoce como “Picacho de Noche”. Un proyecto que buscaba habilitar las instalaciones y áreas de visita del parque para generar ingresos en un horario extendido y

permitirles a los visitantes ver las atracciones nocturnas y la ciudad en horario nocturno. Este fue un proceso lento, en donde al inicio eran pocos visitantes, pero al percatarse mediante redes sociales y publicidad empezó a ser la jornada de mayor ingreso para la fundación.

Otra amenaza al parque fue la pandemia, la cual vio sus operaciones completamente paralizadas a raíz de que las personas no podían salir de sus hogares para prevenir la transmisión de Covid-19 en la capital. Esto forzó al parque a sobrevivir con los fondos que tenían a disposición en ese momento y esperar a que la población regresara lentamente a la normalidad. Se logro sostener las operaciones por más de un año hasta que el parque empezó a percibir de nuevo las visitas de alto volumen, las cuales gracias a la necesidad de la población de salir de su vivienda propicio un flujo demográfico constante hacia el lugar.

Se observa que el parque constantemente trabaja con las limitantes de su naturaleza sin fines de lucro, así como el impacto del corte de sus fondos principales y la reducción a casi cero de visitantes por la condición global de la pandemia. Debido a este procesos y condiciones, La fundación para mantenerse a flote ha debido de reducir su posibilidad de contratar más personal administrativo que asista a agilizar la comunicación y la revisión de proyectos y propuestas que parten de la Junta. También se debe considerar, que la Junta Directiva se reúne únicamente un día cada periodo bimensual, lo cual permite acumular trabajo y proyectos hasta que ellos se reúnan en sesiones de trabajo para analizar todo el trabajo acumulado en materia administrativa.

3.7.1 Procesos internos

En virtud de que la junta directiva celebra sus encuentros de manera bimensual, se suscitan situaciones en las cuales determinadas resoluciones quedan fuera del ámbito de competencia de la dirección ejecutiva. Por ende, se impera aguardar a la reunión de la

Junta para formalizar una respuesta respecto a las iniciativas que la administración pretende llevar a cabo dentro de las instalaciones. Con el propósito de solventar este inconveniente, se ha propuesto la celebración de reuniones mensuales de la junta en las que se requiera la aprobación de proyectos, documentación legal o permisos durante el periodo anual.

Asimismo, se ha constatado que, en el transcurso de este año específico, los integrantes de la junta también han experimentado ausencias motivadas por diversos compromisos personales y viajes, lo que ha contribuido a dilatar aún más el tiempo necesario para deliberar y decidir sobre las propuestas presentadas. De esta manera se muestra un tiempo de respuesta reducido, y una acumulación de papeleo y trabajo menor a lo que actualmente se observa.

3.7.2 Recursos humanos:

La fundación tiene un gran factor de impacto, no cuenta con un departamento de recursos humanos. Debido a la falta de una división tan importante dentro del parque esto también afecta la facilidad con la cual se puede regular y contratar personal para aliviar la carga administrativa de la dirección. Actualmente solo se cuenta con 4 personas en la oficina, las cuales se dividen las tareas administrativas y de operaciones. La recomendación brindada es establecer un departamento de recursos humanos y con la contratación de una a dos personas que apoyen en las actividades diarias ver un alivio en la comunicación y manejo de respuestas no solo entre la administración, pero también entre la junta y la dirección.

3.7.3 Tecnología:

En materia de tecnología, se utiliza la plataforma de WhatsApp para enviar comunicados y correos para comunicación interna administrativa. Sin embargo, se necesita una plataforma dedicada a comunicación dentro de la oficina y la junta. Se

recomienda la implementación de herramientas como Microsoft Teams o Slack para comunicación de operaciones internas y resoluciones que sean observadas por la oficina y que su resolución sea comunicada a todo el personal pertinente. Capacitar al personal en el uso de las nuevas tecnologías para garantizar una transición suave.

3.8 Impacto de la propuesta de mejora y expectativas

Enfocándose en las áreas anteriores, podemos recomendar la creación de un departamento de recursos humanos en primera instancia. Si bien esto incurre en gastos adicionales, es recomendable hacer el esfuerzo para implementar este departamento y los beneficios de un mejor control de personal lo cual permitiría tener un encargado fijo de comunicaciones entre la Junta directiva y la dirección de la institución y sumando el beneficio de un mejor control del personal y las situaciones cotidianas con las cuales se podría lidiar para las interacciones entre los miembros del parque.

Así mismo, se espera observar aumentar la frecuencia con la cual se hacen reuniones de junta de sesiones bimensuales a sesiones mensuales e incluso reuniones extraordinarias dentro del mes aumentando la cantidad de reuniones a doce o más durante el año en vez de seis. De esta manera se espera reducir el tiempo de respuesta a la papelería y proyectos que se planean implementar en lapsos semanales en contraste a su actual media de tiempo que es de 2 o más meses de manera inmediata y en caso de faltar alguno de los miembros de la junta, no acumular tanto trabajo para expedir las operaciones del resto del personal trabajando en sitio a raíz de la confirmación o cancelación de las decisiones colegiadas.

Se tiene la expectativa ver reflejado también que, al implementar herramientas de trabajo para reuniones a distancia, en caso de que cualquier miembro no se encuentre en la ciudad, poder tomar una hora o dos en reuniones virtuales o híbridas para concretar las labores de la Junta en un tiempo razonable. Para ello se tiene la posibilidad de utilizar

Microsoft Teams, Google Meet, Zoom o Slack, las cuales pueden tener un costo adicional, pero agregan la facilidad de mantener informado a todo el personal con un menor esfuerzo físico.

Capítulo 4 conclusiones y recomendaciones.

4.1 Conclusiones

Se puede resumir que la climatización a los procesos de la empresa, el manejo, elaboración y entrega de cartas de donación con el motivo de facilitar a la fundación la reducción de gastos por compra de insumos, equipo y mobiliario, el proceso de recolección de los bienes como lo fue con los radios, y la carta de recomendaciones a raíz de la propuesta de INVESA para recolección de desechos reciclables fueron experiencias de trabajo arduo. También las capacitaciones en soporte al cliente y la asistencia adicional en materia de gestión de visitas durante la temporada alta de la fundación fueron enseñanzas clave para la comprensión del correcto funcionamiento de la empresa y aportar a la misma.

Así mismo, debido a la oportunidad de desarrollar el periodo de practica en esta institución se logró el cometido de promocionar las visitas al parque Naciones Unidas el Picacho mediante la facilitación de procesos de ingreso de visitantes y el alquiler de mobiliario y áreas semiprivadas, así como las atracciones y preparativos para la época navideña que iluminan el parque de noche y atraen visitas de día. También mediante la donación concretada de radios para la comunicación de guardaparques que están en zonas transitadas y haciendo rondas de control de fuegos y límites de la propiedad asegurando la protección de las mismas podemos concluir que se han concretado los objetivos de conservación, protección y fomento de diversificación de ingresos para asegurar la continua autosostenibilidad de la fundación.

En materia de aprendizaje, se experimentó la posibilidad de sobresalir al elaborar cartas de donaciones las cuales requirieron de explorar nuevas jergas y procesos de donaciones que requieren de no solo de la elaboración de las cartas sino también de constatar que fueron recibidas, selladas y aprobadas por ambas instituciones. Sumando a este nuevo conocimiento también se encuentra el manejo de los insumos de la oficina, como se debe inventariar cada unidad, enumerarla y sellarla en caso de tickets o cintas de ingresos y manejar la rotación del inventario para siempre tener disponibilidad de mobiliario para las visitas que ingresan a las áreas semiprivadas.

Debido a la participación en estas actividades, y con autorización de la presidencia de la junta, se agilizo el proceso de capacitaciones, donaciones y adquisición de inmobiliario. Se apporto también las recomendaciones para mejorar las actividades de la junta, así como la expectativa de que esto fomente la agilización de procesos legales y de adquisición de activos fijos, procesos de operaciones y también facilitar la comunicación de la junta con el resto del personal, como se demostró a través de un encargado que participaba como asistente de la misma, operando en la parte administrativa también.

Tomando en consideración estos procesos, experiencias y procesos llevados a cabo, se concluye que la empresa se ha sostenido gracias al correcto manejo de su capital, de la diversificación de sus ingresos mediante alquileres de locales, mobiliario y principalmente las visitas al parque. La propuesta de mejora adoptada, la cual es implementar un departamento de recursos humanos se verá en operaciones durante el transcurso del año 2024 de acuerdo a lo discutido con presidencia de la junta directiva y lo cual proveerá a la misma institución agilizar procesos de aprobación de contratación de personal, regulación de las interacciones, comunicación con administración, así como llevar un mejor control de resolución de conflictos y control de presupuesto.

4.2 Recomendaciones

4.2.1 Recomendación para la empresa

A la fundación de parques nacionales se le recomienda priorizar la creación del departamento de recursos humanos ya que esta sección es esencial para las operaciones de cualquier empresa. El haber operado sin ella desde el año 1994 limita el potencial del personal y de la empresa como tal al no poder regular o manejar de manera ineficiente el capital humano y será de gran aporte para la misma conocer en donde sus empleados están siendo deficientes y compensar con las capacitaciones correspondientes.

4.2.2 Recomendación para Colegas de Relaciones Internacionales

Para los colegas de la carrera de relaciones internacionales, se les recomienda que mantengan una bitácora constante de sus actividades realizadas no solo durante el periodo requerido como fue en el ejemplo de la práctica, sino para poder detallar todas las operaciones que realizaron y como estos retos les ayudaron a superar barreras o adquirir nuevos conocimientos como lo fue para el practicante de este documento.

Así mismo, se recomienda que no tengan dudas de realizar consultas a sus compañeros de trabajo, ya que ellos pueden facilitar información, procesos y recursos que de otra manera no podríamos conseguir por nuestra cuenta, utilizando de ejemplo la elaboración de cartas de donación, las cuales contaban con un formato institucional que no es presentado de manera deliberada al personal o a los visitantes y se necesita para identificar y realizar las solicitudes.

4.2.3 Recomendaciones a la Universidad

El soporte provisto por parte de la institución es razonable y consistente. Sin embargo, es la opinión del practicante que se debe mejorar en las áreas de control de los alumnos ya que contar únicamente con 3 sesiones de zoom durante todo el periodo de

práctica puede ser un reto ya que mucha de la información si bien disponible por parte del asesor, no está disponible en las carpetas de Drive y limita la posibilidad de recolectar información esencial en horarios fuera de los de atención del asesor para continuar con avances del informe. Se debe estandarizar en estas carpetas no solo documentación como la guía PDIA si no también las reuniones de Zoom y presentaciones que se hayan impartido durante las mismas en una sola base de datos.

Referencias

Justicia, S. d. (1 de Junio de 2006). Certificación. 1-7. Retrieved 2023.

Morales, A. (1950). *Parque Nacional "Naciones Unidas"*.

Anexos

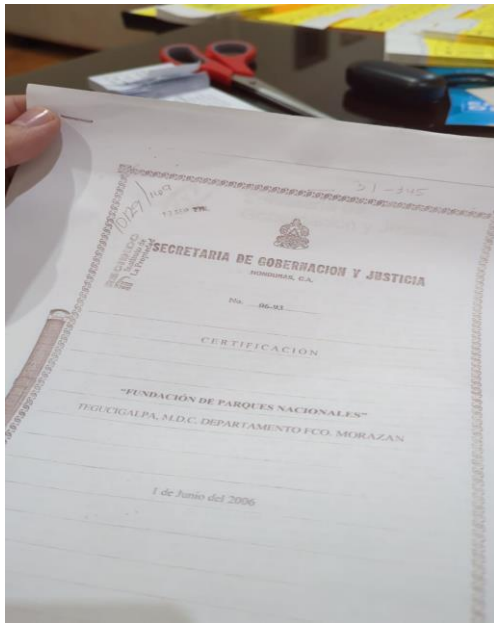
Donación de Radios por parte de Sistelcom.



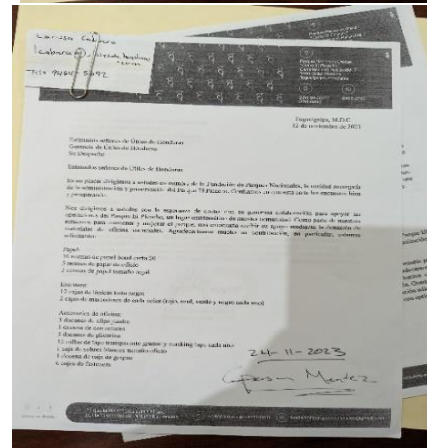
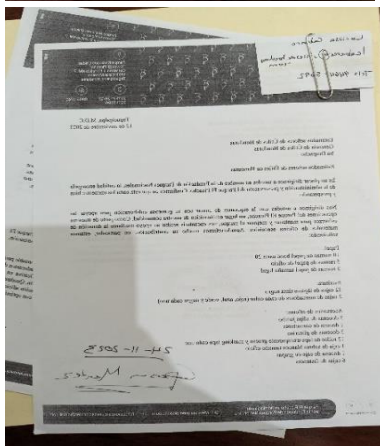
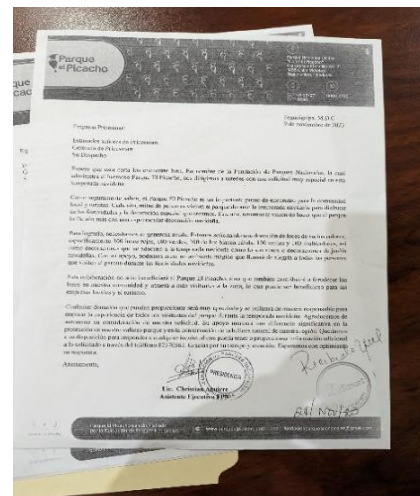
Primera y Segunda capacitación de personal en materia de servicio al cliente



Certificación de la Fundación de Parques Nacionales



Copias de recibido de cartas de solicitud de donaciones.



Revista de reseña historica del parque "El Picacho"