

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

OFICINA DE LA COORDINADORA RESIDENTE
DE LAS NACIONES UNIDAS EN HONDURAS

SUSTENTADO POR:

ANDREA MELISSA ROSALES HERNÁNDEZ

11451080

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
LICENCIATURA EN RELACIONES INTERNACIONALES

TEGUCIGALPA, M.D.C.

HONDURAS, C.A.

JULIO, 2021

Índice

RESUMEN EJECUTIVO	I
GLOSARIO	II
CAPÍTULO I - GENERALIDADES.....	1
1. DATOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN.....	1
1.1 <i>Reseña histórica.</i>	1
1.2 <i>Misión.</i>	2
1.3 <i>Visión.</i>	2
1.4 <i>Valores.</i>	2
1.5 <i>Estructura organizacional.</i>	2
1.6 <i>Departamento donde se realizó la práctica profesional.</i>	3
CAPÍTULO II - NATURALEZA DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL.....	4
2.1 OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL.....	4
2.1.1 <i>Objetivo general.</i>	4
2.2 ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA INSTITUCIÓN	4
2.2.1 <i>Descripción del cargo y funciones.</i>	4
2.2.2 <i>Descripción de actividades realizadas.</i>	5
CAPÍTULO III – ENFOQUE PDIA	9
3.1 PRINCIPIOS DE LA PDIA	9
3.2 CONSTRUCCIÓN DEL PROBLEMA	10
3.2.1 <i>Lluvia de ideas de problemas encontrados.</i>	10
3.2.2 <i>Problema seleccionado.</i>	11
3.2.3 <i>Descripción del problema.</i>	12
3.3 SITUACIÓN ACTUAL	12
3.3.1 <i>Evaluación de la situación actual.</i>	13
3.4 DECONSTRUCCIÓN Y ALCANCE DEL PROBLEMA	14
3.5 CREACIÓN DE LA SOLUCIÓN	15
3.5.1 <i>Espacios de cambio y selección de la solución.</i>	15
3.5.2 <i>Explicación de la solución y la propuesta de mejora.</i>	19
CAPÍTULO IV – CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	23
4.1 CONCLUSIONES	23
4.2 RECOMENDACIONES	24
4.2.1 <i>Para la institución.</i>	24
4.2.2 <i>Para la Universidad.</i>	24
4.2.3 <i>Para estudiantes de Relaciones Internacionales.</i>	26
ANEXOS.....	28

Índice de figuras y tablas

FIGURA 1: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA ONU.....	3
TABLA 2: LLUVIA DE IDEAS.....	11
TABLA 3: LOS 5 PORQUÉS.....	14
TABLA 4: TABLA DE PROBLEMAS Y POSIBLES SOLUCIONES.....	16
TABLA 5: SOLUCIONES CON RELACIÓN A LA AAH.	18

Resumen Ejecutivo

El presente informe detalla la práctica profesional realizada por Andrea Rosales, estudiante de Relaciones Internacionales de UNITEC, en la Oficina de la Coordinadora Residente de las Naciones Unidas en Honduras de abril a junio de 2021.

El Capítulo I habla sobre generalidades de las Naciones Unidas, institución donde se realizó la práctica profesional. Incluye una breve reseña histórica, misión y visión, estructura organizacional y el departamento donde se trabajó durante las diez semanas: el área de Monitoreo y Evaluación dentro de la Oficina de la Coordinadora Residente.

El Capítulo II está compuesto por la naturaleza de la práctica profesional. Ahí se encuentran el objetivo general y los objetivos específicos, la descripción del cargo que se desempeñó y las principales actividades realizadas por la practicante.

En el Capítulo III se ahondó en el enfoque PDIA, haciendo una breve descripción de qué consiste y cómo fue implementado por la practicante al haber identificado los problemas existentes en la Oficina de la Coordinadora Residente. Además de ello, el Capítulo III especifica la propuesta de mejora: el análisis de calidad de las encuestas aplicadas y la implementación de un calendario de seguimiento.

Por último, el Capítulo IV está compuesto por las conclusiones y las recomendaciones; estas últimas siendo propuestas a la institución donde se realizó la práctica profesional, a la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) y a estudiantes de Relaciones Internacionales.

Glosario

AFPs: Agencias, Fondos y Programas de las Naciones Unidas.

OCR: Oficina de la Coordinadora Residente.

ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible.

ONU: Organización de las Naciones Unidas.

PDIA: Adaptación Iterativa para la Resolución de Problemas.

SNU: Sistema de las Naciones Unidas.

UNCT: Equipo de País de las Naciones Unidas.

Capítulo I - Generalidades

1. Datos generales de la institución

1.1 Reseña histórica.

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) fue fundada el 24 de octubre de 1945. Su creación está íntimamente relacionada a la situación que atravesaba el mundo en ese momento, con la Segunda Guerra Mundial llegando a su fin y los distintos países necesitando establecer una manera de mantener la paz y las buenas relaciones los unos con los otros. Es así como representantes de 51 países, los cuales incluían a Honduras, se reunieron para discutir la creación de una nueva organización que pudiese velar por estos deseos compartidos; teniendo como resultado la eventual redacción y firma de la Carta de la ONU (Naciones Unidas, s.f.).

76 años después de su creación, la ONU se ha establecido como una de las organizaciones multilaterales más relevantes y actualmente cuenta con 193 Estados Miembros. Más allá de seguir velando por la paz y la seguridad internacional, la ONU ahora ha extendido su atención a elementos tales como proporcionar asistencia humanitaria, preservar el derecho internacional y la protección de los derechos humanos. Asimismo, cuenta con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para el 2030, los son una apuesta ambiciosa por un futuro sostenible para las generaciones presentes y futuras (Naciones Unidas, s.f.).

1.2 Misión.

De acuerdo con el Artículo 1 de la Carta de la ONU (1945), la misión de la organización está compuesta por distintos elementos: mantener la paz y la seguridad internacional; fomentar buenas relaciones entre las naciones pertenecientes a la organización; alentar la cooperación internacional para solucionar problemas comunes de carácter social, económico, cultural o humanitario y; ser el centro que coordine los esfuerzos para que las distintas naciones logren estos propósitos.

1.3 Visión.

La visión actual de la ONU es la paz, dignidad e igualdad en un planeta sano.

1.4 Valores.

Los valores fundamentales de la ONU son la integridad, profesionalidad y respeto de la diversidad.

1.5 Estructura organizacional.

Los principales órganos de la ONU, expuestos en la Figura 1, fueron establecidos en 1945 junto con la creación de la Organización (Naciones Unidas, s.f.).



Figura 1: Estructura organizacional de la ONU.

Fuente: Elaboración propia.

1.6 Departamento donde se realizó la práctica profesional.

La práctica profesional se realizó dentro de la Oficina de la Coordinadora Residente (OCR) de la ONU en Honduras. Específicamente, se asistió en el área de Monitoreo y Evaluación (M&E) y bajo la supervisión del Oficial de Gestión de Datos y Monitoreo, el MSc. Jorge Ramos.

La OCR apoya a la Coordinadora Residente, la Dra. Alice H. Shackelford, quien actúa en representación del Sistema de Naciones Unidas (SNU) y coordina las distintas actividades que realiza el SNU a través de las Agencias, Fondos y Programas (AFPs) presentes en Honduras. Esto incluye la planificación, puesta en marcha, seguimiento y evaluación de los programas y demás elementos que son establecidos en el Marco de Cooperación (anteriormente conocido como el Marco de Asistencia de las Naciones Unidas para el Desarrollo, MANUD) que se acuerda entre el Gobierno y el SNU (Naciones Unidas, s.f.).

Capítulo II - Naturaleza de la Práctica Profesional

2.1 Objetivos de la práctica profesional

2.1.1 Objetivo general.

- Aplicar los conocimientos y habilidades adquiridas durante la carrera de Relaciones Internacionales con orientación en Ciencias Políticas dentro de la de la Oficina de la Coordinadora Residente de las Naciones Unidas en Honduras.

2.1.2 Objetivos específicos.

- Conocer cómo funciona el trabajo dentro del Sistema de las Naciones Unidas (SNU);
- Desarrollar nuevas habilidades y competencias relacionadas al monitoreo y la evaluación; y
- Contribuir con la creación de insumos relacionados a la recolección de datos y su análisis posterior.

2.2 Actividades realizadas en la institución

2.2.1 Descripción del cargo y funciones.

El Monitoreo y Evaluación (M&E) es un elemento clave dentro de la gestión basada en resultados. De acuerdo con el Sustainable Development Goals Fund (s.f.), el M&E ayuda a medir cambios, promover un aumento en la transparencia y buscar la mejora del rendimiento de los programas activos. Asimismo, el M&E evalúa el progreso cuantitativo de los distintos

indicadores establecidos y que sirven de referencia para conocer el avance de los proyectos puestos en marcha.

Como pasante de M&E, las principales funciones incluyeron:

1. Apoyar en el desarrollo del Borrador del Marco Lógico del próximo Marco de Cooperación;
2. Redactar informes con base en encuestas aplicadas al SNU;
3. Elaborar presentaciones ejecutivas;
4. Diseñar herramientas para recolectar información;
5. Dar seguimiento y mantenimiento a documentos y bases de datos; y
6. Apoyar en las distintas actividades realizadas por el Oficial Jorge Ramos.

2.2.2 Descripción de actividades realizadas.

Se realizaron distintas actividades durante el período de la práctica profesional, no obstante, estas fueron algunas de las principales.

Apoyo en el borrador del Marco Lógico del próximo Marco de Cooperación.

El Marco de Cooperación (anteriormente conocido como el Marco de Asistencia de las Naciones Unidas Para el Desarrollo, MANUD) es un marco estratégico en el que trabajan el Gobierno de Honduras y el SNU de manera conjunta y se renueva cada cinco años (Naciones Unidas, s.f.).

Como tal, el Marco de Cooperación establece la manera en la que el SNU coopera y opera desde sus distintas AFPs de acuerdo con lo establecido por el Gobierno en sus distintos planes de trabajo nacionales y también bajo la lógica de la Agenda 2030.

Cuando se realizó la práctica profesional, el SNU se encontraba finalizando los detalles del próximo Marco de Cooperación 2022-2026, por lo cual se apoyó en distintas actividades que ayudaron a agilizar este proceso. Esto incluyó, principalmente, elementos relacionados al Marco Lógico, el cual establece los indicadores a tomar en consideración dentro de las actividades que realizarán las AFPs junto con el gobierno. Asimismo, se realizaron investigaciones para establecer las distintas líneas de base según los informes más recientes disponibles, así como preparar una hoja de Excel adicional que contenía los datos de 2015 a 2020 de los indicadores y que fue de ayuda para establecer las metas para 2026, otro elemento en el que se trabajó junto con el Oficial Jorge Ramos.

Asimismo, se apoyó al crear una matriz que establecía el Marco Lógico y su vinculación con la desagregación de los indicadores de la Agenda Nacional ODS (AN-ODS) del gobierno, lo cual fue de utilidad en el documento final del Marco Lógico y del Marco de Cooperación que será firmado próximamente.

Encuesta “Conocimientos, actitudes y prácticas en materia de la inclusión de la discapacidad”.

Se continuó con el trabajo realizado por la colega Miriam Daniela Baca, el cual iba orientado a la inclusión de la discapacidad dentro del SNU. De tal manera, se actualizó la encuesta cuando fue designado por Jorge Ramos y, posteriormente, se analizaron los datos recolectados.

Una vez que se contó con esa información, se realizó un informe que contenía los resultados tanto cuantitativos como cualitativos. Estos se discutieron con Jorge Ramos en distintas reuniones y se fueron realizando pequeños ajustes al informe según fue necesario.

Posteriormente se realizó una presentación de PowerPoint, la cual sería proporcionada al Equipo de País (UNCT, por sus siglas en inglés) por Jorge Ramos.

Adicionalmente, también se trabajó en un mapeo de las organizaciones de sociedad civil que, a nivel nacional, que trabajan el tema de la discapacidad. Se prevé que el mapeo será de utilidad para la generación de alianzas y actividades relacionadas con este tema.

Diseño de herramientas para recolectar información.

Según fue solicitado por el Oficial Jorge Ramos, se crearon distintas matrices para recolectar información por parte de las AFPs. A estas mismas se les dio seguimiento, al ir las actualizando según las AFPs respondían a los correos y pedidos por parte de la OCR.

Las actualizaciones y eventuales versiones finales eran presentadas y discutidas con el Oficial Jorge Ramos. Algunos de los temas de las matrices incluyeron: presencia territorial del SNU y una lista de los proyectos de la ONU financiados por la Unión Europea.

Lecturas, traducción y elaboración de presentaciones.

En algunas instancias resultó necesario leer distintos documentos, informes y archivos para poder preparar informes o presentaciones.

Este fue el caso de “Evaluation of the Resident Coordinator System – Country Programme Coherence”, el cual se asignó para leer, traducir y preparar una presentación ejecutiva que sería presentada y compartida con los jefes de equipo. Esto ayudó a que el equipo de la ONU en Honduras estuviese preparado para la generación de un estudio de caso por parte de la sede de Naciones Unidas.

Asimismo, también se ayudó en la elaboración de unos términos de referencia (en español y eventualmente traducidos al inglés) para solicitar apoyo a la Sede en la elaboración de una Estrategia y Plan de Acción contra el Discurso de Odio en Honduras. Considerando que las elecciones general se desarrollarán en noviembre de 2021 y se tiene previsto que el discurso de odio aumentará, la OCR-ONU tiene planeado poner las manos a la obra y generar líneas de acción para evitar la incitación al odio, la marginalización y la discriminación, en especial de grupos en situación de vulnerabilidad.

Por último, resulta importante resaltar de que en varias ocasiones el Oficial Jorge Ramos proporcionó insumos de lectura para poder conocer mejor el contexto de alguna actividad asignada o para comprender a mayor detalle el trabajo que se estaba realizando dentro del departamento. Estos documentos fueron de mucha ayuda para tener un panorama más amplio de todo lo que conlleva el trabajo de las Naciones Unidas en Honduras.

Capítulo III – Enfoque PDIA

3.1 Principios de la PDIA

Saber resolver problemas que surgen en el camino es algo esencial dentro de las organizaciones, instituciones, empresas y demás. Es por eso por lo que Matt Andrews, Lant Pritchett y Michael Woolcock, tres profesores con experiencia en Construcción de Capacidad Institucional (BSC, por sus siglas en inglés), idearon la Adaptación Iterativa para la Resolución de Problemas (PDIA, por sus siglas en inglés).

La PDIA es un enfoque que proporciona herramientas útiles para que las organizaciones solucionen los problemas por los que están atravesando. Esto se logra mediante una metodología de aprender haciendo, donde se fomenta profundizar en los problemas hasta llegar a la raíz de sus causas, reconocer los distintos puntos de entrada, contemplar posibles soluciones, tomar las medidas necesarias reflexionar sobre lo aprendido aplicar los cambios y volver a actuar. De esta manera, la PDIA se adapta al contexto local y las necesidades específicas dentro de las organizaciones (Samji, Andrews, Pritchett, & Woolcock, 2018, pág. 6).

Para lograr esto el enfoque PDIA se vale de cuatro principios:

- **Soluciones locales para problemas locales:** las soluciones se adaptan al contexto y no viceversa. Las soluciones que se buscarán no serán genéricas o predeterminadas, sino personalizadas a la situación que se está atravesando y el problema que se busca resolver.

- **Impulsar la desviación positiva orientada al problema:** alentar la existencia de espacios dentro de la organización donde se pueda experimentar y aplicar la desviación positiva.
- **Prueba, aprende, itera, adapta:** impulsar el aprendizaje vivencial, el cual contará con retroalimentación y se podrá aplicar en el tiempo real.
- **Escalar mediante la difusión:** contar con personas de distintos sectores para que den su opinión sobre el valor, posibilidad y legitimidad de las reformas (Samji, Andrews, Pritchett, & Woolcock, 2018, pág. 6).

3.2 Construcción del problema

3.2.1 Lluvia de ideas de problemas encontrados.

La lluvia de ideas sirvió para recopilar algunos de los principales problemas que se habían identificado hasta el momento en la organización. La situación de la virtualidad como medida de prevención ante la COVID-19 imposibilitó que se conociera más a fondo la situación por la que atravesaba el departamento, no obstante, aun así, se pudieron observar algunos elementos que resaltaron durante el transcurso de la práctica.

Además de contar con la percepción de la practicante, también se consultó con el supervisor, el Oficial Jorge Ramos, para conocer su punto de vista sobre algunos elementos que se podrían mejorar dentro de la oficina. Él mostró signos de estar abierto a la idea y le mencionó que, por su parte, estaría dispuesto a escuchar planes futuros sobre la propuesta de mejora que se estaría elaborando.

Es así como se terminó elaborando la tabla 2, donde se pueden observar los principales problemas identificados en la OCR-ONU mediante la lluvia de ideas.

Tabla 2: Lluvia de ideas.

Problemas identificados en la OCR-ONU	
1	Muchas veces se deben extender los plazos para recibir información porque las Agencias, Fondos y Programas (AFPs) no responden en tiempo y forma. Esto ocurre en especial cuando se trata de encuestas, donde en ocasiones no se termina recolectando la información necesaria por parte de todas las AFPs es que hay en el país por falta de respuesta de estas. Estos retrasos imposibilitan continuar con el trabajo de manera fluida.
2	Se está iniciando implementar un repositorio, el cual deberá ser actualizado periódicamente con información de todas las AFPs y la relación de su trabajo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Es necesario coordinar una manera que se le dé seguimiento al trabajo y se suban los archivos correspondientes.
3	Al consultarle al supervisor como él mencionó que considera que el trabajo en equipo es un área que debe mejorar de manera continua.
4	A pesar de existir subgrupos que deberían agilizar el trabajo y la toma de decisiones, siempre se suelen dar largas a documentos y/o información por entregar. Las personas que conforman estos grupos suelen estar bastante sobrecargadas.

Fuente: elaboración propia.

3.2.2 Problema seleccionado.

Luego de analizar los problemas identificados, y considerar los impactos de estos en el trabajo que se realiza, se consultó con el asesor del informe de la práctica profesional.

Posteriormente se decidió elegir el primer problema, el cual establece lo siguiente:

- Muchas veces se deben extender los plazos para recibir información porque las Agencias, Fondos y Programas (AFPs) no responden en tiempo y forma. Esto ocurre en especial cuando se trata de encuestas, donde en ocasiones no se termina recolectando la información necesaria por parte de todas las AFPs es que hay en el país por falta de respuesta de estas. Estos retrasos imposibilitan continuar con el trabajo de manera fluida.

3.2.3 Descripción del problema.

El trabajo del departamento de Monitoreo y Evaluación depende en gran manera de las aportaciones de las Agencias, Fondos y Programas (AFPs) al responder sus encuestas o matrices. Cuando la información que necesitan no es entregada a tiempo, muchas de las actividades a realizar deben ponerse en pausa, dado que no se pueden hacer análisis, informes, presentaciones y generación de estrategias conjuntas sin contar con una amplia información y representación de las distintas AFPs en el país.

La practicante pudo observar cómo esto impedía que varias de las actividades que le habían asignado tanto a ella como a un colega se detuvieran, atrasaran y, en algunos casos, pasaran al último lugar de prioridad con relación a las otras actividades que se realizan en M&E.

3.3 Situación actual

3.3.1 Evaluación de la situación actual.

Actualmente, la forma de tratar este problema es ampliando el plazo de respuesta. Esto se comunica mediante el envío de un correo electrónico, en el que se recuerda a las AFPs lo que se pide y se destaca la nueva fecha. Si este primer recordatorio por parte del equipo de Monitoreo y Evaluación no recibe las respuestas esperadas, se envía un segundo. Éste se prepara en nombre de la Coordinadora Residente, con la esperanza de que las AFPs respondan a su convocatoria.

Así, algunas encuestas que debían rellenarse en una semana han alargado su tiempo para recibir respuestas hasta un mes o más. Lamentablemente, este mecanismo no siempre tiene los resultados previstos. Ha habido ocasiones en las que las encuestas no han recibido las respuestas esperadas y el trabajo debe continuar con la poca información que se recibió, que claramente no representa todo lo que se esperaba en el momento de su creación. Esto dificulta que los análisis, estrategias e informes sean representaciones reales de los problemas o elementos que se desean implementar en el SNU.

3.4 Deconstrucción y alcance del problema

Una vez que se tiene identificado el problema a solucionar, el enfoque PDIA recomienda ahora “descomponer un problema en conjuntos más pequeños y manejables de puntos focales, con los que sea posible lidiar y sean proclives a la construcción localizada de soluciones” (Samji, Andrews, Pritchett, & Woolcock, 2018, pág. 15). O, en otras palabras, deconstruir el problema.

En este caso se hizo uso de la técnica de los 5 Porqués, la cual parte del problema principal y sugiere preguntarse por qué hasta ir desenmascarando las distintas raíces del problema principal. De esta manera, se pueden buscar soluciones de acorde a la situación particular de la organización. En la tabla 3 se puede prestar atención a cómo quedó en el caso de la Oficina de la Coordinadora Residente de las Naciones Unidas en Honduras.

Tabla 3: Los 5 Porqués.

Problema:
Las actividades relacionadas a la recolección de información suelen sufrir atrasos.
¿Por qué?
Porque se deben extender los plazos para recibir respuestas por parte de las Agencias, Fondos y Programas (AFPs).
¿Por qué?
No todas las AFPs responden a tiempo, lo cual dificulta poder contar con representación e información de todo el SNU en Honduras.
¿Por qué?
Las AFPs realizan múltiples actividades durante la semana y tienen una amplia carga laboral, lo cual podría ser un factor que influya el no priorizar el relleno

de las encuestas. *(Esta es una teoría, pero: se ha percibido que no hay suficiente personal para todo el trabajo que se requiere sacar adelante. Además de ello, algunas AFPs tiene una mala gestión de tiempo y/o priorización).*

¿Por qué?

En algunos casos, las encuestas suelen ser bastante extensas.

¿Por qué?

Porque se busca conocer a profundidad sobre la opinión o información disponible sobre temas específicos, en aras de hacer un análisis de la situación o para crear estrategias y mejoras.

Fuente: elaboración propia.

3.5 Creación de la solución

3.5.1 Espacios de cambio y selección de la solución.

Una vez ejecutada la técnica de los 5 porqués, se pasa a la siguiente etapa de la PDIA: reconocer los espacios de cambio. De acuerdo con Samji et al. (2018, pág. 21), los espacios de cambio ayudan a examinar cuáles son los factores presentes que pueden ayudar u obstaculizar la implementación de la solución del problema.

El espacio de cambio funciona siempre y cuando se tengan en cuenta los tres AAH:

- **Autoridad:** tener en cuenta cuánto apoyo (político, organizacional, legal, etc.) que será necesario tener para efectuar la reforma o la construcción de la solución.
- **Aceptación:** explorar cuánta aprobación hay (o habrá) por parte de las personas involucradas en los cambios que se llevarán a cambio.

- **Habilidad:** recursos. Estos pueden ser económicos, de tiempo o capacidades actuales dentro de la organización (Samji, Andrews, Pritchett, & Woolcock, 2018, pág. 22).

Una vez que se contó con eso, se procedió a trabajar en el espacio de cambio en dos etapas: una primera, donde se creó una matriz con soluciones existentes, practicas latentes y desviaciones positivas; y la segunda, donde se consideraron los elementos anteriores con relación al espacio de cambio y los tres AAH. Generalmente este tipo de trabajo también lleva mejores prácticas latentes, pero, al tratarse de un problema tan específico, no se encontró información que se pudiera aplicar al caso y, por tanto, se obvió en este trabajo.

En la tabla 4 se puede observar la tabla del problema y posibles soluciones.

Tabla 4: Tabla de problemas y posibles soluciones.

Problema por solucionar: Atraso en la recolección de información	
Solución propuesta	Descripción
Soluciones Existentes	
Creación de un grupo pequeño	Estaría compuesto por representantes de cada Agencia, Fondo y Programa (AFPs), quienes estarían a cargo de brindar la información solicitada.
Reuniones periódicas	Tanto para explicar el motivo por el que se pide la información, como para estar al

	tanto del trabajo realizado hasta el momento.
Prácticas Latentes	
Pedir información directamente a las AFPs	Se contactaría uno a uno a las diferentes AFPs para recibir la información que se necesita de su parte.
Análisis de la calidad de las encuestas aplicadas hasta la fecha	Identificar áreas de mejora, estandarización siempre y cuando sea posible y asegurarse que estén en orden.
Manual para mejorar el modelo actual de las encuestas y la comunicación electrónica	Asegurarse de que futuras encuestas sean cortas y dinámicas para no perder el interés de las personas encuestadas, además de mantener mejor comunicación con las AFPs
Calendario de seguimiento de las encuestas	Mantener un documento donde se establezcan fechas claves: día en el que sale la encuesta; fecha para enviar el primer recordatorio; cuándo solicitar la ayuda por parte de la Coordinadora Residente; y qué hacer en casos de no recibir suficientes respuestas (contactar directamente a la AFP o algo similar).
Desviaciones Positivas	
Recordatorio(s) por parte de la Coordinadora Residente	Envío de correo por parte de la CR para fomentar la respuesta por parte de las AFPs.
Recordatorio(s) en las reuniones del Equipo de País (UNCT)	Tener como punto en la agenda el recordar a las y los colegas sobre la importancia de su participación en el llenado de encuestas.

Fuente: elaboración propia.

La tabla 5 muestra las soluciones con relación a la AAH, donde se puntuó según lo viable, coherente y objetiva que era cada propuesta por parte de la practicante y tomando en consideración el ambiente dentro de la OCR-ONU.

Tabla 5: Soluciones con relación a la AAH.

No.	Solución	Autorización (1-3)	Aceptación (1-3)	Habilidad (1-3)	Total (3-9)
Prácticas Latentes					
1	Pedir la información directamente a las AFPs	1	2	2	4
2	Análisis de la calidad de las encuestas aplicadas hasta la fecha	3	3	3	9
3	Manual para mejorar el modelo actual de las encuestas y la comunicación electrónica	3	3	2	8
4	Calendario de seguimiento de las encuestas	3	2	3	8
Desviaciones Positivas					
5	Recordatorio(s) por parte de la Coordinadora Residente	3	2	3	8

6	Recordatorio(s) en las reuniones del Equipo de País (UNCT)	3	2	3	8
---	--	---	---	---	---

Fuente: elaboración propia.

3.5.2 Explicación de la solución y la propuesta de mejora.

Teniendo en cuenta los resultados de la tabla 5, se consideró que era necesario apostar por el análisis de calidad de las encuestas aplicadas. De este modo, se reconocerían algunas de las carencias que tenía el trabajo elaborado anteriormente y el margen de mejora. Igualmente, se decidió que también se podría emplear el calendario de seguimiento de las encuestas, ya que tuvo una puntuación alta y no requería de mucho esfuerzo o recursos a utilizar.

Propuesta de mejora.

Para implementar el análisis de la calidad de las encuestas aplicadas, se deben seguir los siguientes pasos:

1. Permiso por parte del supervisor y acceso a la base de encuestas que se han aplicado. Por motivos de tiempo o para conocer la situación más reciente, se podrían tomar mínimo las encuestas aplicadas en los dos últimos años. Es fundamental que el Oficial esté de acuerdo en participar en esto para poder tener un proceso colaborativo y que permita que surjan los mejores resultados posibles.

2. Crear una matriz que determine qué se estará midiendo. Algunos elementos importantes que deben estar presentes son:
 - a) **tipo de encuesta:** ¿Se hicieron preguntas abiertas o cerradas? ¿Verdadero o falso? ¿Opción múltiple? ¿Híbrida?;
 - b) **cantidad de preguntas:** ¿cuántas preguntas hay aproximadamente por cada encuesta?;
 - c) **redacción:** ¿las preguntas son claras, concisas y directas? ¿Las preguntas se escribieron teniendo en mente a la muestra a la que iban dirigidas o se orientaron más a lo que se buscaba conocer?;
 - d) **user-friendly:** ¿se consideró la comodidad de las y los encuestados al diseñar la encuesta? ¿Qué tan agradable a la vista es la encuesta? ¿Está dividida en secciones y muestra una barra del progreso mientras se va respondiendo?;
 - e) **plazo de la encuesta:** ¿cuánto tiempo se dio para que la encuesta se rellenara? ¿Se tuvo que extender ese plazo inicial?;
 - d) **resultados:** ¿se dieron a conocer los resultados a las personas que rellenaron las encuestas? ¿Se le dio seguimiento y agradeció a las personas por su participación?
3. Recolectar la información de todas las encuestas disponibles.
4. Redactar un informe con los principales hallazgos de la matriz.
5. Proponer mejoras a partir de la información analizada.
6. Presentar el informe (o quizá una presentación ejecutiva) ante el Oficial Jorge Ramos para escuchar su opinión, comentarios o sugerencias.

7. Aplicar lo aprendido al trabajo futuro.
8. Establecer el control de calidad como un proceso anual para analizar el funcionamiento, avance y oportunidades de mejora de las encuestas.

Por otro lado, el calendario de seguimiento de las encuestas consistiría en lo siguiente:

1. Establecer la fecha en la que se compartirá la encuesta a aplicar.
2. Determinar después de cuánto tiempo se enviará el primer recordatorio por parte del Oficial Jorge Ramos. Preguntas que deben ser consideradas al hablar sobre esto: ¿Antes de que cierre el primer plazo establecido? ¿El día que cierre el primer plazo y no se hayan llegado a las respuestas esperadas?
3. Precisar en qué casos específicos se hará uso de los recordatorios por parte de la Coordinadora Residente. Preguntas generadoras: ¿Cómo podemos evitar tener que escalar hasta este punto? ¿Se puede hablar uno a uno con el punto focal de las AFPs para evitar esto?

En términos de aprobación, aceptación y habilidades, esta propuesta cuenta con el beneficio de que el Oficial Jorge Ramos desde un principio ha mencionado su interés en cualquier insumo que podría ser de utilidad. Por tanto, la aceptación y bendición de su parte significa que hay una gran posibilidad de poner el plan en marcha. Las habilidades no se quedan atrás, dado que la practicante ahora cuenta con más experiencia en la realización de matrices y análisis, por lo que este proceso sería una oportunidad más de seguir aplicando los conocimientos que ha ido adquiriendo.

Los recursos necesarios para esta propuesta de mejora son de tiempo. Todo el proceso de recolección de información, análisis y redacción de los resultados lo puede

realizar la practicante, sin embargo, sí es necesario considerar que se debe de establecer un plazo de tiempo prudencial y de acuerdo con la cantidad de encuestas que haya disponibles. Asimismo, es importante considerar el tiempo de su supervisor, con quien tendrá que establecer reuniones periódicas para informar sobre el trabajo realizado o para discutir los elementos del calendario de seguimiento.

Para finalizar, los impactos. A pesar de que la propuesta no se ha socializado con el supervisor de práctica todavía, se espera que solucione un problema recurrente en el departamento de Monitoreo y Evaluación y vuelva más fluido el trabajo que se realiza desde ahí. Si durante el proceso de práctica profesional las encuestas tardaban más de dos meses en ser rellenas y analizadas, se estima que ahora debería tardar a lo mucho un mes.

De la misma manera, se espera que impacte en la experiencia de las y los encuestados, quienes una vez que se realicen los cambios pertinentes podrán tener más motivación de responder las encuestas. Por ejemplo, si antes las encuestas eran llenadas por 123 personas cuando se cuenta con un personal de aproximadamente 450 personas¹ (representando un 27.33% del total), las mejoras deben aumentar la cantidad de personas que completan la encuesta a 250 (55.56% del total).

¹ Números reales y tomados de una encuesta que se analizó durante la práctica profesional.

Capítulo IV – Conclusiones y recomendaciones

4.1 Conclusiones

Realizar la práctica en la Oficina de la Coordinadora Residente de las Naciones Unidas en Honduras presentó a la practicante con una oportunidad perfecta para aplicar los conocimientos y habilidades adquiridas durante la carrera de Relaciones Internacionales, conocer a profundidad cómo funciona una organización multilateral y haber desarrollado habilidades y pasión por el área donde se desarrolló.

Por tanto, considera que la práctica cumplió con sus expectativas y que ella también realizó un trabajo que le permitió dejar en alto la institución educativa a la que pertenece, al demostrar que tenía la capacidad de trabajar bajo presión, generar soluciones a problemas que se presentaban y/o identificar áreas de mejora continua y pensar críticamente ante las distintas actividades o situaciones en las que estuvo involucrada.

La practicante agradece haber tenido la certeza y el constante recordatorio de que no le asignaron tareas intrascendentes, sino que contribuyó de manera significativa a sacar adelante distintas actividades de la Oficina. De la misma manera, la retroalimentación y mentoría del supervisor de práctica fueron importante para asegurar que esto fuera un proceso de aprender-haciendo y que todas las actividades salieran en tiempo y forma.

4.2 Recomendaciones

4.2.1 Para la institución.

- Se recomienda que la Oficina de la Coordinadora Residente de las Naciones Unidas en Honduras siga apostando por el talento de jóvenes universitarios a punto de culminar sus estudios. Las prácticas o pasantías son una oportunidad ganar-ganar, donde la OCR-ONU puede recibir ayuda extra para continuar con sus labores diarias y, por otro lado, las y los jóvenes pueden conocer a primera mano cómo es trabajar dentro de una organización tan importante como la ONU.

4.2.2 Para la Universidad.

Se recomienda que la Universidad Tecnológica Centroamericana considere los siguientes aspectos:

- Actualización o modificación del pñsum académico. Es necesario que las clases y su contenido responda a los principales obstáculos que atraviesa el mundo actualmente. Se recomienda amablemente que reconsidere la estructura actual del pñsum académico de Relaciones Internacionales, ya que hay ciertos temas que falta abordar de manera más plena y/o algunas clases que no terminan aportando mucho a la formación de un o una futura internacionalista.
 - **Recomendaciones específicas:** convertir la clase Geografía Política, Económica y Social en dos para poder comprender los

principales temas de una manera más pausada, profunda y crítica; Medio Ambiente y Desarrollo: considerar el contexto actual con el cambio climático y los impactos tanto en la migración, las relaciones entre Estados y los impactos en el territorio hondureño; estudios que no solo se concentren en una mirada eurocéntrica, sino que permita conocer otros contextos y le ofrezcan a las y los alumnos un panorama más amplio.

- Descartar los talleres que se deben llevar durante la práctica profesional, ya que representan una carga extra y no aportan mucho al desarrollo de las y los futuros profesionales. Por ejemplo, el taller ALFIN contiene muchas contradicciones con las normas APA vigentes y termina siendo un obstáculo en lugar de una herramienta.
- Fomentar desde un principio el acercamiento de estudiantes con la investigación científica. Actualmente esto se da en las carreras de Ingeniería, pero se debe reforzar en las Ciencias Sociales para poder seguir aportando al crecimiento de la ciencia en nuestro país. Espero que futuras generaciones puedan iniciar su recorrido científico mucho más temprano de lo que me tocó a mí.
- Reformar la guía para la creación del informe de la práctica, ya que está desactualizado con relación a la versión más reciente de las normas APA. Esto solo genera confusión al hacer una comparación entre las normas APA y lo que establece la Universidad como formato a seguir.

4.2.3 Para estudiantes de Relaciones Internacionales.

- Colegas: nunca pierdan ese sentido de querer aportar desde nuestra trinchera a las transformaciones sociales, económicas y políticas. Que el motor de sus vidas académicas sea siempre el poder incidir de manera positiva en nuestro país, región y el mundo.
- De ser posible, involúcrense en actividades extracurriculares para poder conocer otras visiones y perspectivas; nunca se limiten a las cuatro paredes (o la ventana de Blackboard) de las aulas de clase. Busquen ir más allá y encontrarán un mundo repleto de personas con las que podrán colaborar y recursos que les ayudarán a expandir sus conocimientos y experiencias de vida.
- Relacionada a la anterior: Estén abiertos a no siempre tener la razón, a indagar más sobre algunos temas que no conocen tan bien, a aprender de todas las personas a su alrededor y a cooperar siempre que puedan. Nunca se queden en su zona de confort; ahí no se crece.
- Las y los catedráticos quieren verlos triunfar. Si les interesa un tema en particular y saben que alguno de ellos sabe mucho sobre ello, no duden en contactarlos y construir una relación académica con ellos.
- De la misma forma, sus supervisores de práctica profesional también quieren verlos triunfar. Construyan una buena relación con ellos, quienes gustosamente los guiarán por esta nueva etapa de su vida y les brindarán la mentoría necesaria para que puedan desarrollar su práctica y trabajo de la mejor manera posible.

- En el caso de hacer su práctica en Naciones Unidas: si tienen ideas innovativas o recomendaciones que consideran que podrían hacer una diferencia, ¡díganlas! La organización valora que ustedes sean capaces de aplicar su pensamiento crítico y generar soluciones a problemas que quizá no han notado hasta el momento. Alcen su voz siempre que puedan y atrevanse a ser parte activa de la solución o la mejora.

Anexos

Anexo 1. Introducción a la Coordinadora Residente durante la primera reunión de la OCR a la que se asistió.



Anexo 2. Presentación sobre la inclusión de la discapacidad.



Anexo 3. Datos sobre algunos de los indicadores del Marco Lógico. La elaboración de este documento ayudó a establecer las metas al 2026.

Affordability Index	
2017	51.63
2018	50.31
2019	52.36
2020	53.51
Promedio: 51.9525	

E-Government Ranking		
	E-Government Development	E-Participation
2014	0.4083	0.3333
2016	0.3611	0.3898
2018	0.4474	0.5449
2020	0.4486	0.4881
E-Gov Promedio: 0.41635		E-Part Promedio: 0.439025

Doing Business	
2015	58.03
2016	59.16
2017	59.09
2018	58.46
2019	58.22
2020	56.3
Promedio: 58.21	

Anexo 4. Traducción de español a inglés de Términos de Referencia a ser enviados a la Sede.

TERMS OF REFERENCE

BACKGROUND

The United Nations Resident Coordinator's Office (RCO) in Honduras requires the support of the relevant office at Headquarters level for the development of a Strategy and Plan of Action against Hate Speech in Honduras, which will be used to promote a democratic and respectful environment during the upcoming general elections. This activity will be carried out within the framework of the United Nations Strategy and Plan of Action on Hate Speech, which is expected to be adapted to the national context and to generate lines of action and shared work with different sectors within Honduran society to combat and prevent violence, marginalization and discrimination in proselytizing speeches, the media and society in general.

The United Nations defines hate speech as "any kind of communication in speech, writing or behaviour, that attacks or uses pejorative or discriminatory language with reference to a person or a group on the basis of who they are, in other words, based on their religion, ethnicity, nationality, race, colour, descent, gender or other identity factor." Therefore, it will also be necessary to consider the proliferation of hate speech in digital media, where it is linked and related to other problems such as disinformation and false news, which threaten human dignity, especially of marginalized groups.

In addition, the phenomenon of hate speech related to COVID-19 will be taken into consideration. An analysis will be made of the effects it has on the targets by making them more vulnerable to violence, exposing them to political and social exclusion, isolation, and participation in public debate; and hindering their access to medical care and other vital services.

It is anticipated that this Strategy and Plan of Action will respond to the joint fight against the root causes and drivers of hate speech in Honduras, as well as its effects on victims and society at large. At the same time, it will favor the promotion of human rights (with a special focus on freedom of opinion and expression and the right to equality and non-discrimination), democracy, peace, and the rule of law.