

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: MARÍA JOSÉ FLORES RIVAS

DE CUENTA: 12011041

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE

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 INVESTIGACION (CRAI)
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA (UNITEC)**

Tegucigalpa

Estimados Señores:

Yo, María José Flores Rivas de Tegucigalpa, autora del trabajo de pregrado titulado: Informe de Práctica Profesional en la Oficina de la Coordinadora Residente de las Naciones Unidas en Honduras, presentado y aprobado en el mes de enero del año 2024, como requisito previo para optar al título de pregrado 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 (CEUTECH), por este medio **AUTORIZO** a la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) y el Centro Universitario Tecnológico (CEUTECH), 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 del presente Trabajo Final de Graduación, que el contenido de dicho trabajo es obra original del suscrito 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 8 días del mes de enero de 2024.



María José Flores Rivas
12011041

Índice de Contenidos

Resumen Ejecutivo	I
Glosario	II
Introducción.....	III
1. Generalidades de la organización.....	1
1.1. Historia de la ONU	1
1.2. La ONU en Honduras	1
1.3. Misión	2
1.4. Visión	2
1.5. Valores	2
1.6. Estructura organizacional.....	3
1.7. Área de la práctica	3
2. Naturaleza de la práctica profesional	4
2.1. Objetivos.....	4
2.1.1. Generales	4
2.1.2. Específicos.....	4
2.2. Descripción de cargo.....	4
2.3. Actividades realizadas	5
3. Selección del Problema y Soluciones.....	9
3.1. Lluvia de problemas.....	9
3.2. Problema seleccionado	11

3.2.1. Situación actual	11
3.2.1.1 Impacto.....	11
3.2.1.2 Contexto actual de la OCR.....	12
3.2.1.3 Contexto actual del problema.....	12
3.2.1.4 Factores de la problemática.....	13
3.3 Propuestas de mejora	14
3.3.1 Selección de la Propuesta.....	15
3.3.3 Explicación de la propuesta.....	16
3.3.3.1 Fases de implementación	16
3.3.3.2 Recursos necesarios.....	18
3.3.4 Resultados Esperados.....	19
4. Recomendaciones y Conclusiones.....	20
4.1 Conclusiones	20
4.2 Recomendaciones	21
4.2.1 A la institución.....	21
4.2.2 A la universidad.....	21
4.2.3 A colegas	21
Bibliografía.....	22
Anexos	23

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. Organigrama de la Oficina de la Coordinadora Residente de las Naciones Unidas en Honduras.....	3
--	---

Índice de Tablas

Tabla 1. Técnica de los 5 porqués.....	13
Tabla 2. Propuestas de mejora	14
Tabla 3. Selección de la propuesta	15
Tabla 4. Fases de implementación	17

Resumen Ejecutivo

El presente informe contiene información referente a la realización de mi práctica profesional la cual se llevó a cabo en la Oficina de la Coordinadora Residente de las Naciones Unidas en Honduras (OCR), específicamente en el área de Comunicaciones y Abogacía. Se incluyen elementos importantes de la organización y se detallan las actividades realizadas a lo largo de las 10 semanas.

El informe también aborda una problemática identificada en la que destaca la carencia de una base de datos centralizada y actualizada de contactos, lo cual afecta la eficiencia en la gestión de eventos y la comunicación con distintos sectores de la sociedad hondureña.

La propuesta de mejora consiste en la creación de una base de datos colaborativa y centralizada utilizando Google Sheets. Esta solución busca superar la falta de cohesión y actualización constante de la información, mejorando la eficiencia en la comunicación y asegurando la inclusión de representantes de diversos sectores en las actividades de la OCR.

Para todo este proceso se utilizó la metodología PDIA y se espera que esta solución no solo resuelva la problemática actual, sino que también fortalezca la colaboración entre áreas y promueva la diversidad de perspectivas en las actividades de la OCR.

Palabras clave: Comunicación, Colaboración, Eventos, Base de Datos, Participación.

Glosario

ONU – Organización de las Naciones Unidas

OCR – Oficina de la Coordinadora Residente de las Naciones Unidas en Honduras

SNU – Sistema de las Naciones Unidas

PDIA – Adaptación Iterativa para la Resolución de Problemas

AAH – Autoridad, Aceptación y Habilidad

CONJUVEH – Consejo Nacionales de las Juventudes Hondureñas

CODEMUH – Colectiva de Mujeres Hondureñas

IUDPAS – Instituto Universitario en Democracia Paz y Seguridad

Introducción

La presente práctica profesional fue realizada en la Oficina de la Coordinadora Residente de las Naciones Unidas en Honduras, específicamente en el área de Comunicaciones y Abogacía durante el período del 11 de octubre al 22 de diciembre del año 2023, siendo llevada a cabo en su gran mayoría de forma virtual.

El informe a continuación presentará una serie de generalidades de la Oficina de la Coordinadora Residente y del área en la cual se realizó. A través de este, se detalla con mayor profundidad las actividades llevadas a cabo dentro de la OCR, siendo la mayor representación de las Naciones Unidas dentro de Honduras, junto a lo que conlleva el proceso y la ejecución de las acciones que se efectúan dentro de la organización. Por otra parte, se pretende detallar las labores específicas desarrolladas a través de la práctica profesional dentro de la organización.

Asimismo, el informe llega a abordar la identificación de la problemática referente a la carencia de una base de datos centralizada y actualizada de contactos lo cual afecta la eficiencia en la gestión de eventos y la comunicación con distintos sectores de la sociedad hondureña. Siendo así parte total del informe la formulación de una propuesta de solución de valor para afrontar el desafío utilizando el apoyo de la metodología PDIA.

1. Generalidades de la organización

Oficina de la Coordinadora Residente de las Naciones Unidas en Honduras

1.1. Historia de la ONU

“Las Naciones Unidas nacieron oficialmente el 24 de octubre de 1945, después de que la mayoría de los 51 Estados Miembros signatarios del documento fundacional de la Organización, la Carta de la ONU, la ratificaran. En la actualidad, 193 Estados son miembros de las Naciones Unidas, que están representados en el órgano deliberante, la Asamblea General” (*Sobre la ONU*, s.f.).

1.2. La ONU en Honduras

“Honduras fue uno de los países signatarios de la carta de las Naciones Unidas en 1945, el año de su fundación. Los tres pilares del trabajo de las Naciones Unidas son: contribuir a la paz y la seguridad, reducir la pobreza e impulsar el desarrollo sostenible, al igual que promover y fomentar los derechos humanos” (*La ONU en Honduras*, s.f.).

“Esta misión ha ido evolucionando con el paso del tiempo, adaptándose a los problemas que enfrenta la humanidad en el siglo XXI, como la igualdad de género, las emergencias humanitarias y la salud, el terrorismo, el cambio climático y la producción de alimentos, entre otros asuntos” (*La ONU en Honduras*, s.f.).

Alice H. Shackelford es la Coordinadora Residente de la ONU en Honduras desde julio 2020. “La Coordinadora Residente en representación del Sistema de las Naciones Unidas (SNU), y en consulta con los representantes en el país del SNU, asume la responsabilidad general y la coordinación de las actividades del sistema de las Naciones Unidas para el desarrollo ejecutadas a nivel de país” (*Oficina de la Coordinadora Residente*, s.f.).

1.3. Misión

“La Organización de las Naciones Unidas (ONU) tiene como misión principal promover la paz, la seguridad, la cooperación internacional y el desarrollo sostenible en todo el mundo” (Naciones Unidas, s.f.).

1.4. Visión

“Prevedemos un mundo justo, equitativo, abierto y socialmente inclusivo en el que se satisfacen las necesidades de los más vulnerables” (Naciones Unidas, s.f.).

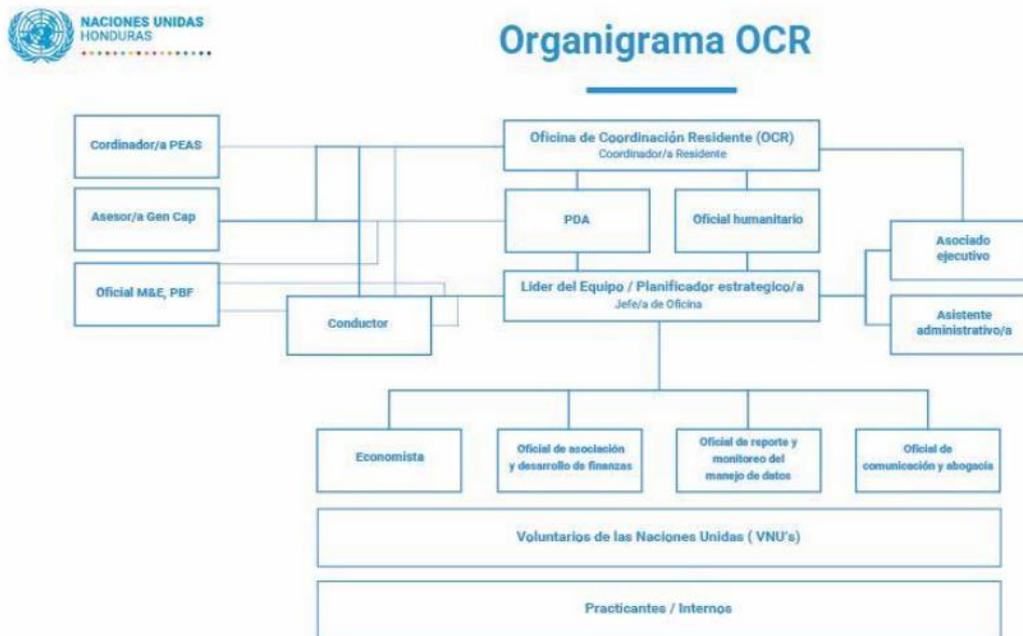
1.5. Valores

Los valores que se mencionan en la Carta de las Naciones Unidas son:

- Paz
- Libertad
- Respeto
- Cooperación
- Justicia
- Igualdad

1.6. Estructura organizacional

Ilustración 1. Organigrama de la Oficina de la Coordinadora Residente de las Naciones Unidas en Honduras.



Fuente: Oficina de la Coordinadora Residente de las Naciones Unidas Honduras

1.7. Área de la práctica

Realicé mi práctica profesional en el área de Comunicaciones y Abogacía bajo la supervisión de la Oficial de Comunicaciones y Abogacía, María Elena Calix. Dicha área se encarga de la cobertura de los medios de comunicación tradicionales y redes sociales en relación con el Sistema de Naciones Unidas. También, cubre eventos de la Coordinadora Residente, maneja las redes sociales, correos y página web de ONU Honduras.

2. Naturaleza de la práctica profesional

2.1. Objetivos

2.1.1. Generales

Realizar mi práctica profesional en la Oficina de la Coordinadora Residente de las Naciones Unidas en Honduras, aplicando los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera de Relaciones Internacionales.

2.1.2. Específicos

- Brindar apoyo de manera efectiva en las actividades que me sean asignadas dentro de la OCR.
- Desarrollar conocimiento y comprensión de la organización en términos de funcionamiento, coordinación y labores, lo cual ampliará mis habilidades como internacionalista.
- Identificar posibles actividades de mejora dentro de la OCR, específicamente en el área de Comunicación y Abogacía.

2.2. Descripción de cargo

El cargo que efectué dentro de la Oficina de la Coordinadora Residente de las Naciones Unidas en Honduras fue servir de apoyo en el área de Comunicación y Abogacía, específicamente en lo que solicitó la Oficial María Elena Calix y mi colega Gracia Banegas. Adicionalmente, respondí a las asignaciones que me solicitó personalmente la Coordinadora Residente, Alice Shackelford, como ser investigaciones tanto del área nacional como internacional en temas de desarrollo de país y proyectos innovadores de la ONU.

2.3. Actividades realizadas

- Transcripción de videos sobre la realidad de las comunidades indígenas en Honduras.
- Verificación de la información compartida en los videos sobre la realidad de las comunidades indígenas en Honduras, buscando para cada párrafo alguna referencia en documentos o noticias.
- Recopilación, tres veces cada semana, de noticias publicadas en: La Prensa, El Libertador, Radio América, Estrategia & Negocios sobre el contexto nacional con respecto a política, economía, aspectos relevantes y menciones de la ONU.
- Unificación de contactos que podría necesitar la Oficina de la Coordinadora Residente de las Naciones Unidas en Honduras en una sola base de datos.
- Recopilación e investigación de los comunicados de organizaciones específicas en torno al tema de la Educación Sexual Integral en Honduras.
- Monitoreo y recopilación de noticias relevantes sobre el tema de Educación Sexual Integral en Honduras.
- Traducción al inglés del discurso de la embajadora de la Secretaría de Relaciones Exteriores, Cindy Rodríguez, sobre el contexto humanitario en Honduras.
- Elaboración de una base de datos de los invitados a un comité consultivo liderado por la OCR.
- Elaboración de cartas de invitación para los invitados al comité consultivo liderado por la OCR.
- Transcripción del discurso que la presidenta Xiomara Castro dio ante la Primera Reunión Mundial de la Coalición por la Alimentación Escolar.

- Brindé apoyo en un evento de la ONU referente a los desafíos que enfrenta la comunidad en La Mosquitia. Me encargué de recibir a los invitados y pedirles que se anotaran en la lista de asistencia. Brindé apoyo a María Elena Calix durante el evento con toma de notas y algunas fotos.
- Realicé llamadas (a representantes de sociedad civil, embajadas, representantes de cooperación internacional) buscando la confirmación de asistencia a los eventos conmemorativos de la semana de la ONU.
- Elaboración de investigación, solicitada personalmente por Alice Shackelford, para mapear las fundaciones privadas más importantes en Estados Unidos, Europa y Latinoamérica. Para ello agrego la fecha de creación, en qué se enfocan y proyectos que han resaltado.
- Elaboración de investigación solicitada personalmente por Alice Shackelford, sobre diferentes aspectos de Tailandia, Filipinas y Tanzania para luego hacer un análisis del trabajo de la ONU en esos países e identificar proyectos innovadores.
- Verificación de información para corroborar lo contenido en la Ley de Educación Integral para Prevención de Embarazos Adolescentes en Honduras.
- Elaboración de un resumen de los comunicados e informes que dos de los relatores especiales de Derechos Humanos de las Naciones Unidas (Irene Kahn, Relatora de Libertad de Expresión e Ian Fry, Relator de Cambio Climático) realizaron tras sus visitas a Honduras.
- Recopilación de información en redes sociales en donde la ONU y Alice Shackelford han mencionado la violencia femenina, la igualdad de género. Para elaborar un Gender Scorecard en el que la oficina en Nueva York pueda conocer los proyectos e iniciativas que se han hecho desde Honduras en el tema de género.

- Elaboración de un resumen de los hallazgos principales como también los hallazgos específicos para Honduras del informe del Panorama de la Seguridad Alimentaria y Nutricional en América Latina y Caribe que luego fue compartido a los distintos oficiales que son parte de la Oficina de la Coordinadora Residente de Naciones Unidas en Honduras.
- Contribución de apoyo al área de Data Management para organizar la información contenida en tres diferentes archivos de Excel para enviar los datos de manera ordenada y específica a otra agencia del Sistema de Naciones Unidas.
- Asistencia al evento liderado por el Consejo Nacional de las Juventudes Hondureñas, CONJUVEH, para la I Encuesta Nacional de Juventudes, en la que tomé notas de lo expuesto para luego compartir la información con Alice Shackelford y que conozca las necesidades y solicitudes de apoyo del Consejo.
- Preparación de Talking Points que Alice Shackelford necesitaría para la conmemoración del 20 aniversario de FORO SIDA (mención de datos oficiales referentes al VIH en Honduras, acciones globales o locales de la ONU para la prevención del VIH, atención a las y los afectados).
- Preparación de Talking Points que Alice Shackelford necesitaría para la presentación del boletín de femicidios que trabaja el IUDPAS (mención de datos oficiales referentes a la violencia de género en Honduras, acciones globales o locales de la ONU para el combate contra la violencia de género, reiterar el compromiso con la causa).
- Elaboración de carpeta para Roberto Valent, director regional de Naciones Unidas para América Latina, que contiene información del contexto humanitario, político y económico de Honduras. Para ello, los oficiales trabajaron la información y la ordené en una carpeta numerada para su fácil entendimiento y acceso.

- Actualización del documento que contiene las biografías de los directores de las distintas agencias de ONU Honduras para ser presentado a Roberto Valent.
- Contactar a proveedores de comida para que atendieran el “Día Familiar de la ONU” que se celebró el 9 de diciembre para compartir con los colaboradores del Sistema de Naciones Unidas en Honduras.
- Asistencia en representación de Alice Shackelford al I Foro Internacional sobre Diversidad Sexual en Honduras, tomé notas y luego realicé un resumen de lo expuesto en el foro.
- Asistencia en representación de Alice Shackelford al Foro “Acceso a la justicia de los derechos económicos, sociales y ambientales” liderado por la Colectiva de Mujeres Hondureñas, CODEMUH, tomé notas y luego realicé un resumen de lo expuesto en el foro.
- Preparación de Talking Points que Alice Shackelford necesitaría para el Foro de la Eficacia de la Cooperación. En esta ocasión me brindaron varios documentos para poder responder cuatro preguntas que le harían a Alice al conformar el panel.
- Brindé apoyo al área de Alianzas Estratégicas y Financiamiento para el Desarrollo ya que desarrollaron un taller para los encargados de las municipalidades en cada departamento, asistí tres días al taller brindando apoyo con toma de notas, recibimiento de los invitados, toma de asistencia, entrega de viáticos, entre otras actividades.
- Toma de notas de lo expuesto en el “Summit of the Future” que fueron dos sesiones virtuales.
- Preparación de diversos perfiles (biográficos) de autoridades políticas de Honduras.

3. Selección del Problema y Soluciones

3.1. Lluvia de problemas

A continuación, se presentan algunas de las principales problemáticas que pude identificar en las primeras semanas de mi práctica profesional dentro de la Oficina de la Coordinadora Residente de las Naciones Unidas en Honduras:

- Hace falta una base de datos centralizada y actualizada de contactos en la OCR. En la actualidad, se generan bases de datos en diferentes áreas, lo que resulta en una falta de cohesión y coherencia en la información almacenada. Esta falta de uniformidad y actualización constante de la información conlleva varios desafíos.
- Falta de personal: en general dentro de la OCR el personal es limitado teniendo en consideración la gran lista de eventos y actividades de las que se tienen que encargar.
- Al momento de realizar conversatorios, no se tiene una dinámica para generar conversaciones profundas. En octubre se llevó a cabo un desayuno con agentes de cooperación y embajadores, resaltaron que el diálogo no fluyó.
- Acumulación de trabajo por parte de los oficiales de la OCR en lo que respecta a la elaboración de informes sobre la presentación de resultados de sus respectivas áreas. Esta situación se suele presentar con frecuencia en la que los oficiales deben redoblar sus esfuerzos para cumplir con la fecha límite de entrega de informes que solicita la ONU.
- Falta de seguimiento a campañas que van en contra de los objetivos de la ONU ya que el equipo de comunicación y abogacía es bastante reducido. En la actualidad, existen organizaciones o campañas que atacan directa o indirectamente a la ONU en Honduras debido al apoyo en temas como educación

sexual integral, derechos reproductivos, igualdad de género. Estas campañas u organizaciones pueden tener un impacto negativo en la reputación y la efectividad de la organización. Sin una respuesta adecuada, es posible que estas campañas desinformen al público y socaven los esfuerzos de la ONU para abordar problemas globales importantes.

- Falta de una estructura efectiva de incorporación de nuevos miembros al equipo de monitoreo de noticias, se sugiere la creación de una guía o un vídeo explicativo en el que se describa cómo se trabaja y cuál es el formato, así como el propósito del monitoreo para evitar estar haciendo reuniones explicativas cada vez que alguien se suma al equipo.
- Demora en la comunicación con la coordinadora residente debido a su ocupación lo que a veces ocasiona retrasos en la actualización de información por parte de los oficiales. Esta situación presenta desafíos en la fluidez de la información entre áreas con la coordinadora residente donde los oficiales muchas veces necesitan despejar dudas para seguir con sus tareas.
- Envío tardío de invitaciones a diversos grupos de la sociedad civil para participar en un comité consultivo. Esta situación sucedió debido a la coincidencia de numerosos eventos programados durante la Semana de las Naciones Unidas, y a la escasez de personal encargado de la coordinación de estos eventos.
- Falta de una calendarización efectiva o de un sistema de seguimiento de fechas importantes en la organización. Esta falta de anticipación puede generar dificultades para la preparación adecuada de eventos, informes y otras tareas, especialmente considerando la carga de trabajo de los oficiales.
- Falta de una comunicación efectiva y coordinación entre las diferentes áreas de la organización, lo que lleva a la repetición de esfuerzos en proyectos o temas

comunes. La falta de comunicación y coordinación puede resultar en una duplicación de esfuerzos y recursos. Además, la falta de colaboración entre áreas puede llevar a una falta de sinergia y a la pérdida de oportunidades para abordar problemas o proyectos de manera más efectiva. La falta de coordinación también puede dificultar la identificación de soluciones innovadoras que podrían surgir de la colaboración interdepartamental.

3.2. Problema seleccionado

Hace falta una base de datos centralizada y actualizada de contactos en la OCR. En la actualidad, se generan bases de datos en diferentes áreas, lo que resulta en una falta de cohesión y coherencia en la información almacenada. Esta falta de uniformidad y actualización constante de la información conlleva varios desafíos.

3.2.1. Situación actual

3.2.1.1 Impacto

La ausencia de una base de datos centralizada dificulta la gestión eficaz de los contactos, lo que provoca la existencia de datos desactualizados. Esto se ejemplifica con la presencia en la base de datos de contactos de embajadores que ya han concluido su mandato en Honduras, mientras que nuevos embajadores han asumido sus funciones y sus contactos no han sido agregados a una base de datos aún. La información desactualizada obstaculiza la capacidad de la organización para llevar a cabo procesos como la invitación a eventos, lo que da lugar a retrasos y dificultades en la comunicación con las partes interesadas, así como baja participación de los grupos de la sociedad civil y organizaciones, esto puede afectar la representatividad y la diversidad de las voces y perspectivas en los eventos. Además, la falta de cohesión entre las diferentes bases de

datos dificulta la colaboración de información entre áreas de la OCR. Esto resulta en la duplicación de esfuerzos, la falta de eficiencia y la pérdida de tiempo valioso.

3.2.1.2 Contexto actual de la OCR

La Oficina de la Coordinadora Residente de las Naciones Unidas en Honduras maneja una vasta cantidad de eventos, foros, talleres entre otras actividades que desarrollan para la cooperación. Por ello, sus oficiales y colaboradores deben estar en constante comunicación con los diferentes representantes de los sectores que compone la sociedad hondureña. Esa constante comunicación debe ir de la mano con uno de los emblemas más importantes que es “No dejar a nadie atrás”. Una manera de abordar ese objetivo a nivel de comunicación es manteniendo una base de datos actualizada e integral, que asegure que todas y todos los representantes están siendo incluidos en las actividades desarrolladas.

3.2.1.3 Contexto actual del problema

La necesidad de una base de datos general ha sido resaltada por los oficiales de la OCR, en especial por el jefe de oficina y han comentado que llevan tiempo queriendo mejorar la situación, pero no han logrado el objetivo, probablemente por la carga de trabajo que manejan la cual les dificulta esta tarea.

Es importante tener una base de datos en constante actualización ya que es necesario contar con los contactos de diversos grupos que rotan o cambian sus representantes en determinados periodos de tiempo. (poder ejecutivo, poder legislativo, poder judicial, cooperación internacional, sociedad civil, sector privado, academia, sindicatos, municipalidades, etc.)

3.2.1.4 Factores de la problemática

Para la desconstrucción del problema, la Metodología PDIA recomienda el uso de la técnica de los 5 porqués a través de la cual se podrán vislumbrar diferentes causas raíz:

Tabla 1. Técnica de los 5 porqués.

Causa 1	Causa 2	Causa 3
Cada área tiene su propia base de datos y no hay cohesión	Existen bases de datos, pero contienen contactos desactualizados	Hay muchas bases de datos y se repite la información
¿Por qué ocurre esto?	¿Por qué ocurre esto?	¿Por qué ocurre esto?
Las áreas operan de manera independiente sin una estrategia de gestión de datos centralizada	Funcionarios de gobierno o de cooperación internacional rotan/cambian y la información no se actualiza	Se crean bases de datos para cada evento que se desarrolle
¿Por qué ocurre esto?	¿Por qué ocurre esto?	¿Por qué ocurre esto?
Las áreas pueden requerir información altamente personalizada y específica que no esté disponible en las bases de datos existentes	El personal maneja una alta carga de trabajo lo cual les dificulta esta tarea	Las y los encargados necesitan contactos específicos para los eventos
¿Por qué ocurre esto?	¿Por qué ocurre esto?	¿Por qué ocurre esto?
Ausencia de una base de datos integral y actualizada que cumpla con las necesidades de información de manera efectiva	En un entorno con alta carga de trabajo, la actualización de contactos puede no ser considerada una prioridad inmediata en comparación con otras responsabilidades urgentes	Los encargados de eventos pueden requerir información altamente personalizada y específica que no esté disponible en las bases de datos existentes
¿Por qué ocurre esto?	¿Por qué ocurre esto?	¿Por qué ocurre esto?
Falta de utilización de herramientas tecnológicas que faciliten el intercambio de información entre áreas	Falta de colaboración entre áreas para actualizar los contactos de forma regular	Ausencia de una base de datos integral y actualizada que cumpla con las necesidades de información de manera efectiva
¿Por qué ocurre esto?	¿Por qué ocurre esto?	¿Por qué ocurre esto?

Ausencia de la iniciativa de crear y compartir a los colegas una base de datos colaborativa	Falta de creación de una base de datos colaborativa	Ausencia de una base de datos estructurada de forma integral
---	---	--

Fuente: Elaboración propia

La elaboración de los 5 por qué permite una apreciación cercana de lo que se necesita para abordar el problema con soluciones que verdaderamente contribuyan a una mejora. Esta tabla se utilizó para la siguiente parte de este proceso la cuál es la presentación de propuestas de mejora.

3.3 Propuestas de mejora

Para abordar la problemática, la metodología PDIA propone diferentes soluciones, siempre teniendo en cuenta que sean realizables y alcanzables:

Tabla 2. Propuestas de mejora.

Soluciones existentes	
Solución propuesta	Descripción
Creación de bases de datos en Excel	Cada área de la OCR gestiona bases de datos en formato Excel, las cuales son creadas para los diferentes eventos que lideran
Prácticas latentes	
Solución propuesta	Descripción
Creación de una base de datos colaborativa y centralizada	Creación de una base de datos colaborativa, integral y actualizada en el formato Google Sheets, esta plataforma permitirá la colaboración efectiva de los oficiales, voluntarios de Naciones Unidas y pasantes de la OCR para lograr tener una base de datos centralizada que aborde los diferentes sectores con los que Naciones Unidas en Honduras coopera
Desviaciones positivas	
Solución propuesta	Descripción

Unificación de las bases de datos	El equipo de comunicaciones colaboró con el área de datos para consolidar los contactos dispersos en varios documentos de Excel en un único archivo
Mejores prácticas externas	
Solución propuesta	Descripción
Google Drive para almacenar y compartir bases de datos	Utilizar la plataforma de Google Drive para colaborar y compartir las bases de datos que trabajan entre áreas para que la información sea de acceso para todos

Fuente: Elaboración propia

3.3.1 Selección de la Propuesta

La metodología PDIA recomienda utilizar el análisis de espacio de cambio AAH (Autoridad, Aceptación y Habilidad) que permite analizar la viabilidad de las propuestas de mejora:

Tabla 3. Selección de la Propuesta.

Solución	Autorización (1-3)	Aceptación (1-3)	Habilidad (1-3)	Total (3-9)
Soluciones Existentes				
Creación de bases de datos en Excel	2	2	3	7
Prácticas Latentes				
Creación de una base de datos colaborativa y centralizada	3	3	3	9
Desviaciones Positivas				
Unificación de las bases de datos	2	1	3	6
Mejores Prácticas Externas				
Google Drive para almacenar y compartir bases de datos	1	1	3	5

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la evaluación del Espacio de Cambio “AAH” la solución de prácticas latentes (creación de una base de datos colaborativa y centralizada) obtuvo una mayor receptividad lo cual indica que es la más idónea para aplicar para solventar el problema seleccionado.

3.3.3 Explicación de la propuesta

La creación de una base de datos colaborativa y centralizada se basa en la utilización de la herramienta “Google Sheets” para crear esta base de datos. Google Sheets permite la edición en tiempo real, posibilitando que los oficiales, voluntarios de Naciones Unidas y pasantes trabajen simultáneamente en la base de datos. Esta característica mejora significativamente la eficiencia y reduce los tiempos de espera, facilitando la colaboración efectiva y permitiendo el mantenimiento de la información actualizada. Google Sheets es conocido por su interfaz intuitiva y fácil de usar, también ofrece funciones avanzadas de seguridad y control de acceso, permitiendo definir permisos específicos para cada usuario.

Esta plataforma permitirá la colaboración efectiva de los oficiales, voluntarios de Naciones Unidas y pasantes de la OCR para lograr tener una base de datos centralizada que aborde los diferentes sectores con los que la Oficina de la Coordinadora Residente de las Naciones Unidas en Honduras coopera.

Esta base de datos debe cumplir con las necesidades de contactos de las distintas áreas que conforman la OCR para asegurar que esta sea integral. Se necesitará la colaboración de todas las áreas para garantizar que la base de datos esté en constante actualización.

3.3.3.1 Fases de implementación

Fase	Descripción de actividades
------	----------------------------

<p>Fase 1: Evaluación y Planificación</p>	<p>Evaluar las necesidades específicas de la OCR identificando los datos esenciales (poder ejecutivo, poder legislativo, poder judicial, cooperación internacional, sociedad civil, sector privado, instituciones financieras internacionales, asociaciones de mujeres, asociaciones de jóvenes, asociaciones de la comunidad LGBTQI+, asociaciones de pueblos indígenas, asociaciones de afrohondureños, asociaciones de personas con discapacidad, organizaciones de DDHH, academia, sindicatos, municipalidades).</p>
	<p>Identificar los requisitos de colaboración.</p>
	<p>Definir roles y responsabilidades de los usuarios, asignando permisos según las funciones y niveles de acceso requeridos.</p>
	<p>Realizar sesiones de formación para familiarizar al personal con Google Sheets y explicar la importancia de la colaboración en la base de datos así como la importancia de la constante actualización de la información.</p>
<p>Fase 2: Configuración y Personalización</p>	<p>Diseñar la estructura de la base de datos en Google Sheets, definiendo campos y secciones específicas para cada sector y tipo de contacto.</p>
	<p>Implementar formularios en Google Forms, de ser necesario para alcanzar más representatividad dentro de los sectores de la sociedad hondureña, para la recopilación de datos, integrando estos formularios con la hoja de cálculo principal.</p>
	<p>Configurar los permisos de acceso y seguridad para garantizar la privacidad y la integridad de los datos.</p>
<p>Fase 3: Revisión</p>	<p>Remitir a revisión la base datos para recopilar comentarios y realizar ajustes según las sugerencias recibidas.</p>

	Refinar los procedimientos y flujos de trabajo según la retroalimentación recibida.
Fase 4: Despliegue Completo	Ampliar gradualmente el acceso a la base de datos a todos los usuarios según sus roles y responsabilidades.
	Proporcionar sesiones de formación adicionales y material de referencia continuo para garantizar la actualización constante de la base de datos.
Fase 5: Monitoreo y Mejora Continua	Solicitar comentarios regulares de los usuarios y realizar ajustes según las necesidades y sugerencias.
	Realizar actualizaciones periódicas de la información, agregar nuevas características según sea necesario y asegurar la integridad continua de la base de datos.

Fuente: Elaboración propia

3.3.3.2 Recursos necesarios

- Representantes de cada área que contribuirán y utilizarán la base de datos.
- Usuarios necesitan tener acceso a Google Drive.
- Creación de manuales, tutoriales y material de referencia para facilitar la formación.
- Desarrollar y comunicar políticas claras de seguridad de datos para proteger la información almacenada en la base de datos, cumpliendo con las regulaciones de protección de datos personales y privacidad pertinentes.
- Asignar personal o un equipo encargado de realizar actualizaciones, mantenimiento y resolución de problemas de forma continua.
- Mantener actualizadas las aplicaciones y herramientas relacionadas, incluyendo Google Sheets y Google Drive.

3.3.4 Resultados Esperados

La implementación exitosa de la base de datos colaborativa no solo abordará los desafíos actuales, sino que también posicionará a la OCR para una gestión más eficiente y una comunicación más inclusiva en el futuro.

Con una base de datos centralizada y actualizada, se espera eliminar demoras en la comunicación y la organización de eventos, especialmente al enviar invitaciones. La disponibilidad de información precisa y oportuna sobre los representantes de los sectores mejorará significativamente la eficiencia en el proceso de invitación. Esto, a su vez, favorecerá a prevenir exclusiones y asegurar la inclusión de una amplia variedad de voces.

La base de datos actualizada asegurará que todos los sectores de la sociedad hondureña estén representados en las actividades de cooperación de la OCR, cumpliendo con el principio de "No dejar a nadie atrás". La inclusión de contactos de diversos grupos permitirá una mayor diversidad de perspectivas en los eventos y actividades, enriqueciendo la calidad de las discusiones y decisiones.

La cohesión de la base de datos entre las diferentes áreas de la OCR eliminará la duplicación de esfuerzos al evitar la creación de bases de datos separadas. La eficiencia mejorada en la gestión de contactos permitirá un ahorro de tiempo valioso para los oficiales y colaboradores, que podrán dedicarse a tareas más estratégicas. También, la colaboración entre áreas facilitará el seguimiento de la rotación y cambios en representantes de diferentes grupos, asegurando que la información esté siempre al día.

4. Recomendaciones y Conclusiones

4.1 Conclusiones

Concluyendo mi periodo de práctica profesional en la Oficina de la Coordinadora Residente de las Naciones Unidas en Honduras, es gratificante evidenciar que los objetivos planteados al inicio de esta experiencia han sido alcanzados de manera satisfactoria. Apliqué los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera de Relaciones Internacionales en los proyectos que me fueron asignados lo que me permitió brindar apoyo de manera efectiva en todas las actividades que realicé.

Siguiendo con el cumplimiento de los desafíos propuestos al inicio de mi práctica profesional, identifiqué un desafío clave: la falta de una base de datos centralizada y actualizada de contactos. Utilizando la metodología PDIA, propuse la creación de una base de datos colaborativa en Google Sheets. La implementación esperada no solo abordará la problemática actual, sino que también mejorará la eficiencia en la gestión de contactos, promoverá la inclusión, reducirá la duplicación de esfuerzos y fomentará la colaboración entre las distintas áreas de la OCR.

Llevar a cabo mi práctica profesional en el área de Comunicaciones y Abogacía de la Oficina de la Coordinadora Residente de las Naciones Unidas en Honduras fue una experiencia enriquecedora que me proporcionó una perspectiva integral de las responsabilidades de una organización de importancia internacional en nuestro país. Durante este período, no solo adquirí conocimiento de las diversas actividades que lleva a cabo la ONU, sino que también fui testigo de los desafíos a los que se enfrenta la población hondureña. Considero que esta experiencia me ha dotado de una conciencia profunda, que me permitirá convertirme en una profesional comprometida y capaz de abogar por aquellos que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

4.2 Recomendaciones

4.2.1 A la institución

A la Oficina de la Coordinadora Residente de las Naciones Unidas en Honduras recomiendo tener un programa de inducción para los pasantes que cada tres meses van ingresando para optimizar su integración. Agregar que la OCR tiene un enfoque bastante abierto con los pasantes, a quienes brindan mucho apoyo y confianza en los distintos proyectos que les asignan así que recomendarles que continúen teniendo ese enfoque el cual es muy positivo y edificante.

4.2.2 A la universidad

A la Universidad Tecnológica Centroamericana recomiendo la integración de un enfoque mucho más interdisciplinario en las diferentes materias de la carrera de Relaciones Internacionales para proporcionar una comprensión más completa de los asuntos globales como ser migración, medio ambiente y política.

4.2.3 A colegas

A colegas que realizarán su práctica profesional en la Oficina de la Coordinadora Residente de las Naciones Unidas en Honduras les recomiendo que aprovechen cada proyecto que les asignan para demostrar sus habilidades y compromiso con el trabajo bien hecho. La OCR es una gran plataforma para adquirir conocimientos en diferentes áreas muy importantes como la ayuda humanitaria, la migración, lucha contra la violencia hacia mujeres, así que aprovechen para conocer de esos temas y convertirse en profesionales conscientes de los retos que la población hondureña enfrenta.

Bibliografía

Sobre la ONU. (s.f.). Naciones Unidas. <https://www.un.org/es/about-us>

Oficina de la Coordinadora Residente. (s.f.). Naciones Unidas Honduras.
<https://honduras.un.org/es/about/about-the-resident-coordinator-office>

Equipo de la OCR. (s.f.). Naciones Unidas Honduras.
<https://honduras.un.org/es/about/about-the-resident-coordinator-office/rco-team>

Anexos

No.	Institución	Nombre	Correo electrónico	Teléfonos
1	Centro de Derechos de Mujeres (CDM)	Gilda Rivera	cdm@derechosdelamujer.org; gildas@derechosdelamujer.org	
2	Centro de Estudios de la Mujer (CEMH)	Suyapa Matinez	cemhhonduras@yahoo.es; suyapa9@yahoo	2239-8979
3	Grupo Sociedad Civil	Jessica Sanchez	jsanchez@gruposociedadcivil.org	3367-3810
4	Asociación Calidad de Vida	Ana Cruz	calidaddevidahond@gmail.com	99614022
5	Movimiento de Mujeres por la Paz Visitación Padilla	Cristina Alvarado	cristina_alvaraadolar@yahoo.com	9911-7389
6	Red Nacional de Defensoras de Derechos Humanos de Honduras	Miriam Suazo	redefendoras@gmail.com	3228-8647
7	Organización Intibucana de Mujeres Lencas Las Hormigas	Eva Sánchez	evahormigas@gmail.com	9966-4959
9	Colectivo de Mujeres Hondureñas (CODEMUH)	María Luisa Regalado	mujeresfem@codemuh.hn	9620-2032
10	Enlace de Mujeres Negras de Honduras	Berta Isabel Arzú Cacho	lacayobertha@yahoo.com	8732-2520
11	Red de Mujeres Indígenas y Afrohondureñas REDMIAH	Irma Yadira Argueta Bourdett	bourdettariny@hotmail.com	96132208
12	Unidad de Desarrollo Integral de la Mujer y la Familia	María del Carmen García	mariaelcarmengarciaramos@yahoo.com	99795105
13	Artemisa Honduras	Nicolle Sarahí Gonzales Rodas	artemisahnd@gmail.com	Tel. 2243-4163

Imagen 1. Ejemplo de la base de datos

No.	Institución	Nombre	Cargo	Correo electrónico
1	Secretaría de la Presidencia	Rodolfo Pastor de María	Secretario de Estado	rpastor@sep.gob.hn
2	Secretaría de Gobernación, Justicia y Descentralización	Tomás Vaquero	Secretario de Estado	tomas.vaquero@sgjd.gob.hn
3		Alejandra Munguía		alejandra.munguia@sgjd.gob.hn
4	Secretaría de Finanzas	Rixi Moncada	Secretaría de Finanzas	riximoncada@sefin.gob.hn
5	Secretaría de Finanzas	Rosa Elisabeth Rivera	Vice ministra de finanzas y presupuesto	rrivera@sefin.gob.hn
6	Secretaría de Finanzas	Roberto Carlos Ramírez	Vice Ministro de Crédito e Inversión	rramirez@sefin.gob.hn
7	Secretaría de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional	Eduardo Enrique Reina	Canciller	natyberrios4@gmail.com / enriqueereinag@gmail.com/sgsreci@gmail.com
8	SEDESOL	José Carlos Cardona	Secretario de Estado y Director Red Solidaria	jose.cardona@sedesol.gob.hn
9	Secretaría de Planificación Estratégica	Ricardo Salgado	Secretario de Estado	rsalgado@spe.gob.hn
10	Secretaría de Desarrollo Económico	Fredis Cerrato	Secretario de Estado	
11	Secretaría de Defensa	José Manuel Zelaya Rosales	Secretario de Estado	despachoministro@sedena.gob.hn
12	Secretaría de Educación	Daniel Sponda	Secretaría de Estado	danielesponda1985@gmail.com
13	Secretaría de Trabajo y Seguridad Social	Sarahí Cerna	Secretaría de Estado	trabajohn2015@gmail.com

Imagen 2. Ejemplo de la base de datos en Google Sheets