

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LAS MIGRACIONES

(OIM)

SUSTENTADO POR:

MARÍA FERNANDA SALINAS ESCOTO

11311094

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y DE  
NEGOCIOS

TEGUCIGALPA, M.D.C.

HONDURAS, C. A.

MARZO, 2020

## **DERECHOS DE AUTOR**

© Copyright 2020  
María Fernanda Salinas Escoto

Todos los derechos son reservados.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a La Organización Internacional para las Migraciones por darme la oportunidad de poner en práctica mis conocimientos en el área profesional y laboral, también a todos sus colaboradores por incluirme y darme el sentido de pertenencia en la organización, en un ambiente de confianza, honestidad y de valores. Mis sinceros agradecimientos por permitirme conocer más sobre la situación de los migrantes y acercarme más a la realidad del pueblo hondureño, la cual como humana me ha tocado el corazón y ha sembrado en mí el querer ayudar y luchar por una Honduras mejor.

María Fernanda Salinas Escoto

## TABLA DE CONTENIDO

<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>XI</b>
<b>I. CAPÍTULO I: GENERALIDADES.....</b>	<b>13</b>
<b>1.1 OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>13</b>
<b>1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....</b>	<b>13</b>
<b>1.3 MISIÓN .....</b>	<b>14</b>
<b>1.4 VISIÓN.....</b>	<b>14</b>
<b>1.5 VALORES.....</b>	<b>14</b>
<b>1.6 TIPO DE ESTRUCTURA.....</b>	<b>15</b>
<b>II. ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA ORGANIZACIÓN .....</b>	<b>17</b>
<b>2.1 RESPONSABLE DEL CONTROL MENSUAL DE LAS VACACIONES DEL STAFF DE OIM</b> .....	<b>17</b>
<b>2.2 REVISIÓN Y ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTACIÓN DEL PROYECTO CON EL GOH</b> .....	<b>19</b>
<b>2.3 SELECCIÓN DE HOJAS DE VIDA PARA PUESTO DE ASISTENTE DE PROYECTOS –</b> <b>POLÍTICA MIGRATORIA .....</b>	<b>20</b>
<b>2.4 CENTRO CANFM BELÉN.....</b>	<b>21</b>
<b>2.5 ACTUALIZACIÓN DE EXPEDIENTES DEL STAFF DE OIM .....</b>	<b>22</b>
<b>2.6 ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES.....</b>	<b>22</b>
<b>2.7 PUBLICACIÓN DE PLAZAS .....</b>	<b>23</b>
<b>I. ACTIVIDADES DE MEJORA REALIZADAS EN LA ORGANIZACIÓN ...</b>	<b>24</b>
<b>3.1 GESTIÓN DE RIESGOS .....</b>	<b>24</b>

<b>3.2 TABLA DEL CONTROL MENSUAL DE LAS VACACIONES DEL STAFF DE OIM .....</b>	<b>25</b>
<b>3.3 PROPUESTA DE VIDA SALUDABLE PARA EL STAFF DE OIM .....</b>	<b>26</b>
<b>3.4 IMPACTO DE PROPUESTA VIDA SALUDABLE .....</b>	<b>27</b>
<b>3.5 MAPA DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN DE VIÁTICOS POR VIAJES .....</b>	<b>27</b>
<b>3.6 IMPACTO CON MAPA DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN DE VIÁTICOS POR VIAJES .....</b>	<b>29</b>
<b>III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>30</b>
<b>4.1 CONCLUSIONES .....</b>	<b>30</b>
<b>4.2 RECOMENDACIONES .....</b>	<b>31</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>32</b>
<b>GLOSARIO .....</b>	<b>33</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>35</b>

**ÍNDICE DE ILUSTRACIONES**

Ilustración 1: Organigrama OIM .....	15
Ilustración 2: Organigrama OIM .....	16
Ilustración 3: Mapa de procesos para viáticos .....	28

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1: Análisis de riesgos .....	24
Tabla 2: Control de Leave Request.....	25
Tabla 3: Impacto de Vida Saludable.....	27
Tabla 4: Impacto mapa de procesos .....	29

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: CANFM-Belén, San Pedro Sula .....	35
Anexo 2: CANFM-Belén, San Pedro Sula .....	35
Anexo 3: Cotización Nutricionista.....	36
Anexo 4: Cotización Instructora de baile .....	37



## RESUMEN EJECUTIVO

La Organización Internacional para las Migraciones fue creada en 1951, es la principal organización intergubernamental en el ámbito de la migración y trabaja en estrecha colaboración con asociados gubernamentales, intergubernamentales y no gubernamentales de las Naciones Unidas. La OIM está consagrada a promover la migración humana y ordenada para beneficio de todos. (OIM, 2020)

La práctica profesional fue realizada en el área de Recursos Humanos y se hizo asistencia al área administrativa por medio del proyecto de Centro de Atención para la Niñez y Familias Migrantes – Belén (CANFM-Belén).

Las actividades más relevantes durante la práctica son; responsable de los permisos y solicitudes de Solicitud de Permiso (inglés: Leave request) para vacaciones u otro, seleccionar y realizar lista de hojas de vida para plazas, hacer actividades para los colaboradores de la organización, así como reuniones e iniciativas para medidas del coronavirus COVID-19 y organización de expedientes de todos los miembros del staff de OIM e información de proyecto CANFM-Belén.

Por medio del análisis y la observación se detectaron las oportunidades de mejora en la organización con el fin de poder efectuar procesos y establecer propuestas que puedan realizar un cambio positivo a favor de la productividad y un clima laboral más sano, tomando en cuenta los puntos más débiles encontrados por el Análisis de Riesgo, así como; la falta de organización en documentos, la demotivación en los colaboradores y la falta de conocimiento del staff de OIM en los procesos. Las propuestas son; el análisis de riesgos, las tablas de control de vacaciones, mapa de procesos y la propuesta de vida saludable logrando siempre la búsqueda de la eficiencia, la efectividad y la productividad del entorno laboral en OIM.

El impacto de vida saludable sería en los 30 colaboradores de OIM Tegucigalpa, el costo de la propuesta es lo mínimo y el objetivo de mejorar los hábitos diarios de los colaboradores se efectuaría, el mapa de procesos para

viáticos se ejecutará en toda OIM Honduras, por los que se verían involucrados las 39 personas del staff, no tiene ningun costo y minimiza el tiempo de realizar todo el procesos de gestionar viáticos. Estas ayudan a tener un mejor control, mayor optimización y la posibilidad de la mejora continua en la organización.

## I. CAPÍTULO I: GENERALIDADES

### 1.1 Objetivo general

Elaborar procesos estratégicos, operativos y de apoyo de la organización enfocados en el área de recursos humanos y administración de la Organización Internacional para las Migraciones.

### 1.2 Objetivos específicos

- Establecer procedimientos para mejorar la organización y el funcionamiento de las actividades que se realicen en el área de Recursos Humanos.
- Definir un análisis de riesgos y oportunidades para procesos de capacidades a los colaboradores y de actividades que se efectúan con frecuencia en el área de Recursos Humanos.
- Optimizar el funcionamiento de los procesos con alternativas y controles que ataquen las causas de los problemas a través de la calidad y la eficiencia.

### **1.3 Misión**

Promover la migración humana y ordenada para beneficio de todos. En ese quehacer ofrece servicios y asesoramiento a gobiernos y migrantes. (OIM, Nuestra labor, 2020)

### **1.4 Visión**

Cerciorarse de una gestión ordenada y humana de la migración, promover la cooperación internacional sobre cuestiones migratorias; ayudar a encontrar prácticas a los problemas migratorios: y ofrecer asistencia humanitaria a los migrantes que lo necesitan, ya se trate de refugiados, de personas desplazadas o desarraigadas. (OIM, ONU MIGRACIÓN, 2020)

### **1.5 Valores**

Migración y desarrollo

Facilitar la migración

Regular la migración

Migración forzada

Promoción del derecho internacional sobre migración

La protección de los derechos de los migrantes

(OIM, Nuestra labor, 2020)

## 1.6 Tipo de estructura

La empresa cuenta con una estructura organizacional horizontal, ya que es una organización con funcionalidad interrelacionada, diseñada alrededor de flujos de trabajo que van de un extremo a otro, influyen los flujos de información y los flujos de materiales. Su objetivo es ayudar a las compañías a ser lo más competitivas posible, mediante su propuesta de valor, la cual proporciona rumbo y propósito a las actividades de la organización. (Dr. José Roberto Trejo, 2008). A continuación, se presenta el actual organigrama con el que la organización cuenta.

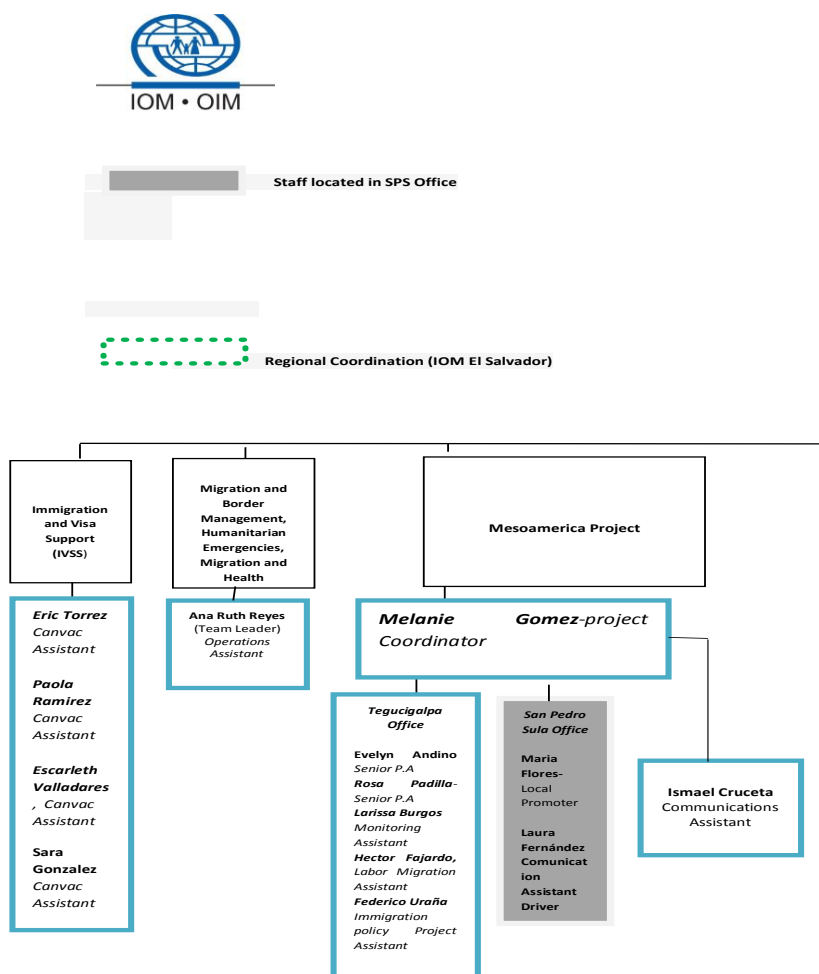


Ilustración 1: Organigrama OIM

Fuente: Recursos Humanos OIM

## STAFFING CHART IOM HONDURAS

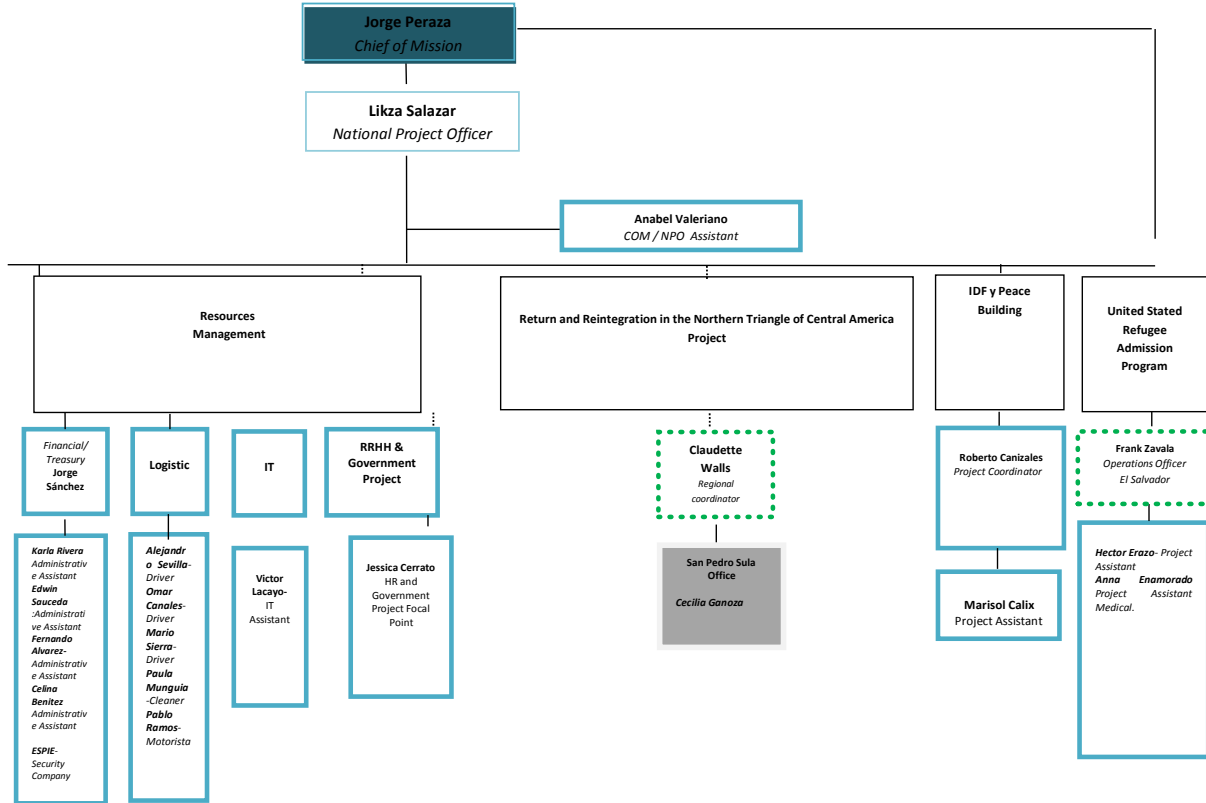


Ilustración 2: Organigrama OIM

Fuente: Recursos Humanos OIM

## II. ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA ORGANIZACIÓN

La práctica profesional es efectuada en el área de Recursos Humanos durante los meses de enero, febrero, marzo y abril 2020.

### 2.1 Responsable del control mensual de las vacaciones del staff de OIM

El Registro de Asistencia del Miembro del Personal (íngles: Attendance Record for Staff Member), es el control mensual que el área de recursos humano realiza, para llevar contabilizados los días que el personal durante el mes tomó. Estas peticiones que se toman diariamente se les llama Solicitud de Permiso (íngles: Leave Request) en las que existen diferentes tipos, como:

- Permiso Anual (íngles: Annual Leave): este lo piden de las vacaciones que el personal acumula durante el mes o el año.
- Permiso por enfermedad con certificado (íngles: Sick Leave with certificate): este pedido se solicita cuando la persona por cuestiones de salud no se puede presentar, pero trae una constancia o certificado medico que lo comprueba.
- Permiso por enfermedad sin certificado (íngles: Sick Leave without medical certificate): está solicitud solo puede pedirse dos veces al mes y es dado por cuestiones de salud, pero sin certificado o constancia medica.

Usualmente estos son los tipos de solicitudes que más se reciben en el departamento y hasta el momento son las únicas desde diciembre que se han solicitado.

El Registro de Asistencia del Miembro del Personal es un formato que los colaboradores llenan con su nombre, el tipo de solicitud, los días que tomaría la

persona y su firma comprobando que se trata de la misma persona del staff. Para que esta solicitud sea aprobada debe pasar por dos firmas, la de la encargada de Recursos Humanos y el jefe encargado de la oficina en ese momento. También es importante que la persona que llene el Registro de Asistencia haya ingresado correctamente las fechas, el tipo de solicitud al sistema PRISM, un sistema que usa la organización para los días que el colaborador toma, de esta forma el sistema se encarga de manejar una base de datos con ellos y llevar un control. Luego de la aprobación se le entrega una copia a la persona que lo solicita declarando si la solicitud ha sido aprobada o rechazada.

Al final de cada mes la persona responsable de Recursos Humanos se encarga de ingresar en una tabla (Attendance Record for Staff Member) las solicitudes tomadas por cada miembro de la organización, se imprime para cada persona y se le solicita su revisión, aprobación y su firma, confirmando de esta forma el conocimiento de la cantidad de días que tiene de vacaciones y de los futuros días que puede tomar. Por último, las tablas impresas son llevadas al jefe encargado de la oficina para que también las firme y respalde el control.



## **2.2 Revisión y organización de documentación del proyecto con el GoH**

OIM junto al Gobierno de Honduras y la Cancillería del país, desarrollan y administran el proyecto del Centro de Atención para la Niñez y Familias Migrantes – Belén (CANFM-Belén), el cuál funciona para que los niños, niñas y adolescentes que vienen solos o acompañados por sus familiares en condición de retornados sean recibidos en un ambiente cómodo y acogedor. (CONMIHGO, 2017).

El centro brinda servicios de:

- Alimentación completa
- Proceso migratorio
- Atención psicológica
- Llamada telefónica nacional o internacional
- Información sobre la oferta social del Gobierno
- Vestuario
- Alojamiento
- Captura de datos para la ficha de registro
- Transporte hasta sus lugares de origen
- Atención médica
- Atención especial para personas desplazadas por violencia

Todos estos servicios llevan procesos administrativos ya sea de logística, pagos, exoneraciones, liquidaciones, anticipos, manejo de facturas proforma y facturas comercial, presupuestos y acuerdos entre OIM y el GoH. Por lo que el control de estos documentos es de suma importancia ya que es necesario que se lleve puntualmente un orden de ellos ya sea para comprobar pagos u otros a empresas que brindan servicios de transporte en el centro, la energía del centro

y el mantenimiento mensual del mismo, también para que OIM tenga un respaldo por futuras auditorías y como comprobantes para la Cancillería.

### **2.3 Selección de hojas de vida para puesto de Asistente de Proyectos – Política Migratoria**

Se revisaron aproximadamente ciento ochenta y tres diferentes hojas de vida para el puesto de asistente de proyectos y política migratoria. Desde psicólogos, economista, financieros, administradores, abogados, entre otros fueron los postulantes del puesto, algunos de los términos de referencia que OIM solicitaba eran:

- Profesional en administración, contaduría o carreras afines.
- Diploma universitario y tres años de experiencia o diploma de escuela secundaria y cuatro años de experiencia en tareas administrativas y logística de eventos.
- Experiencia con organizaciones internacionales, organizaciones no gubernamentales o gubernamentales.
- Idiomas requeridos: español y ventaja el inglés.
- Competencias: responsabilidad, orientación al cliente, aprendizaje continuo, comunicación, creatividad e iniciativa, liderazgo y negociación, gestión del desempeño, planificación y organización, profesionalismo, trabajo en equipo y conocimiento tecnológico.

De acuerdo con los términos de referencia se seleccionó y se realizó una lista de treinta hojas de vida que tenían lo adecuado para pasar al siguiente paso que es la selección de cinco hojas de vida, realizada por los jefes de encargados de

OIM. Para seleccionar las primeras treinta hojas de vida se toma muy en cuenta la experiencia laboral sobre todo y luego su formación de educación superior.

#### **2.4 Centro CANFM BELÉN**

Se realizó una visita al Centro CANFM Belén en San Pedro Sula, con el fin de poder conocer la situación actual del centro, en cuanto a estructura, organización, administración, logística, detalles del comportamiento de los colaboradores del centro, los proveedores y los cuidados en cuanto higiene laboral y personal por el Coronavirus COVID-19, dado que los migrantes retornados que llegan vía aérea o terrestre al centro en su mayoría provienen de México, uno de los países en donde se han visto infectadas personas de ese país, por lo que se han tomado medidas impartidas por la Secretaría de Salud de Honduras y la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Al conocer después todo lo que con lleva el mantenimiento de un centro con las normas adecuadas y los cuidados con respecto a los derechos que los migrantes tienen, también se ha efectuado todo el proceso de compras de comida, materiales de oficina, pintura, juegos para el área de niños, etc. La compra de comida en el centro se realiza muy seguido por lo que las asistentes que se encuentran en el centro envían a OIM Tegucigalpa de forma continua estas ordenes por la necesidad que hay de la compra de insumos para proporcionarles a los migrantes, el desayuno, almuerzo y cena, por lo que se efectúa una revisión detallada de las ordenes de compra para luego proceder a la autorización de estas. (*Anexo 1: CANFM-Belén, San Pedro Sula y Anexo 2: CANFM-Belén, San Pedro Sula*).

## **2.5 Actualización de expedientes del staff de OIM**

Cada miembro del staff de OIM tiene su propio folder, el cual se divide en contratos, actas, curriculum, formularios, entrevista, diplomas y la parte médica que consiste en el chequeo anual que es de forma obligatoria por la ONU a todo el personal de OIM.

La organización cuenta con acuerdos de contratación por seis meses, 12 meses o medio tiempo, por lo que es de suma importancia tener todos los papeles actualizados y ordenados, ya sea para la renovación continua que se realiza en OIM o para el despido de algún miembro del staff.

Cabe mencionar que la ONU asigna cursos o talleres de forma obligatoria en la organización, brindados en sus plataformas con temas de igualdad de género, la tolerancia a las diferentes culturas y pensamientos, seguridad dentro y fuera de las estructuras de la organización, entre otros, por lo que al ser obligatorios Recursos Humanos tiene el deber de exigirlos y recordales al staff sobre estos talleres o cursos.

## **2.6 Organización de actividades**

Como asistente de recursos humanos es importante conocer al staff, los cumpleaños del mes y las próximas mamás, para siempre tomar en cuenta las fechas importantes de cada miembro y hacerlos sentir que pertenecen a una organización que se preocupa por sus colaboradores y les da ese sentido de pertenencia.

Se organizó una reunión con los miembros del staff de OIM Tegucigalpa por el futuro nacimiento del niño de una de las colaboradoras, se hicieron las cotizaciones del lugar, la decoración, los regalos, la comida, invitaciones, pruebas de sonido y todo lo que conlleva un evento de este tipo,

## 2.7 Publicación de plazas

Actualmente OIM cuenta con cuatro proyectos de los cuales reciben fondos de diferentes beneficiarios y son administrados por la organización.

Se realizará un proyecto nuevo que será ejecutado en unos meses con fondos de Estados Unidos, por lo cual han exigido la contratación del nuevo personal para que dirijan y administren este nuevo proyecto, las contrataciones son en el área de comunicación, logística, administración, contabilidad, IT, salud y transporte, en total se harán 46 contrataciones.

OIM utiliza como plataforma independiente y segura, la Red de Desarrollo Sostenible de Honduras (RDS) para hacer las publicaciones de las nuevas plazas que OIM está solicitando. Los Términos de Referencia (TDR) para cada puesto son enviados desde OIM El Salvador, ya que ellos son la central para OIM Guatemala y OIM Honduras, estos TDR se modifican un poco en cada país ya que se los migrantes se manejan de forma distinta por el destino del que provienen, luego de modificar los TDR se copian y se colocan el RDS, lastimosamente la plataforma siempre hace modificaciones a la información por lo que hay que estar actualizando y re-organizando la información del puesto, los TDR siempre están compuestos por:

- Información de la posición
- El contexto Organizacional
- Las Responsabilidades
- La educación, la experiencia requerida y las habilidades
- Los idiomas
- Las competencias

Al finalizar la publicación cada aplicante envía su hoja de vida con una carta de interés al correo directo de recursos humanos.

### III. ACTIVIDADES DE MEJORA REALIZADAS EN LA ORGANIZACIÓN

#### 3.1 Gestión de riesgos

Inicialmente se realizó un análisis de riesgos con el fin de determinar las causas que iban a ser atacadas siempre enfocadas en el área de Recursos Humanos y Administración, este se hizo en colaboración de la supervisora designada de práctica en OIM y los demás empleados de la organización, un estudio que se efectuó mediante conversaciones y observaciones que se pudieron determinar semanas después de iniciar la práctica en la organización a continuación, el análisis:

Causas	Probabilidad	Impacto	Total	Indicadores recomendados
<b>Falta de organización en la empresa</b>	0.8	5	4	KPI= número de controles mensuales que incluyen solicitudes de permisos realizados sobre asistencia de vacaciones, días libres, tiempos compensatorios, etc
<b>Falta de convivencia laboral</b>	0.8	3	2.4	
<b>Desconocimiento del trabajo en equipo</b>	0.5	3	1.5	
<b>Incorrecta asignación de trabajo</b>	0.5	3	1.5	
<b>Desmotivación en los colaboradores</b>	0.8	4	3.2	KPI= número de personas que participan en actividades mensuales realizadas para fomentar la salud y la cultura organizacional
<b>Falta de una meta en común</b>	0.1	5	0.5	
<b>Falta de documentación guía</b>	0.5	4	2	
<b>Falta de respuestas inmediatas con solicitudes</b>	0.5	5	2.5	
<b>Falta de conocimiento en los procesos</b>	1	5	5	KPI= número de procesos por áreas con una guía o un mapa de procesos efectuados en el año
Probabilidad: 0.1=muy baja, 0.3=baja, 0.5=media, 0.8=alta, 1=muy alta Impacto: 1=muy leve, 2=leve, 3=moderado, 4=alto, 5=muy alto Total = Probabilidad * Impacto				

Tabla 1: Análisis de riesgos

Fuente: Propia

Las causas principales están resaltadas en amarillo, se seleccionaron estas debido a que el puntaje total es el más alto, este fue resultado de la multiplicación de la probabilidad y el impacto, además se incluye una columna con indicadores recomendados para las tres causas principales en el análisis, los cuales se verán ligados a las actividades de mejora propuestas a continuación.

### 3.2 Tabla del control mensual de las vacaciones del staff de OIM

La tabla sirve para identificar rápidamente los días que las personas han tomado en el mes, el tipo de petición que se toma la persona y si el miembro del staff realizó su pedido vía el sistema de PRISM.

Con esto se optimiza el proceso de vacaciones o días libres, es más eficiente y eficaz buscar la información por staff en la tabla. Cabe mencionar que la tabla ha servido para identificar a todo aquel colaborador que no ha efectuado el ingreso al sistema correctamente ya sea por que no se envió bien o simplemente porque se equivocó de fecha o los tipos de Solicitudes de Permisos, también ataca la primera causa encontrada en el Análisis de Riesgos.

Al realizar una investigación por observación y tiempo, la tabla disminuyó un trabajo de 1 semana o más aproximadamente a tener la información de inmediato y a la mano.

A continuación, se presenta la tabla realizada con la descripción de los colores:

MEMBER	DAY	TYPE OF LEAVE	PRISM	Descripción
	20,23,24,26,27,30,31	Annual Leave		
	10,30,31	Annual Leave		
	20,23,24,26,27,30,31	Annual Leave		
	13,23,24,26,27,30,31	Annual Leave		
	6,13,17,31	Annual Leave		
	12,23,24,26,27	Annual Leave		
	13,17,26,27,30,31	Annual Leave		
	24,26,30,31	Annual Leave		
	10	Sick leave		
	23,24	Annual Leave		
	19,20,23,24,26,27,30,31	Annual Leave		*terminar
	2,9,5,12,13,23,24,26,27,30,31	Annual Leave		
	20-31	Annual Leave		
	24, 26, 27	Annual Leave		
	23-31	Annual Leave		*falta 26 y 27
	10 26-31	Family emergency leave		
	30 31	Annual Leave		
	30,31,02,03	Annual Leave		
	13,23-31	Annual Leave		
	17, 19, 20	Sick Leave		*constancia del 19
	16,17,20,23,24,26,27,30,31	Annual Leave		
	13,26,27,30,31	Annual Leave		
	16-20, 23,24, 26,27, 30,31	Annual Leave		
	2-6	Sick leave		
	26,27,30,31	Annual Leave		
	23,24,26,27,30,31	Annual Leave		
	23,24,26,27,30,31	Annual Leave		
	19,26,27,30,31	Annual Leave		
	23,24,26,27,30,31	Annual Leave		
	13-24, 26,27	Annual Leave		
	23,24, 26-31	Annual Leave		
	13,23,24,30,31	Annual Leave		
	18	Sick leave		

Color	Descripción
	No tiene PRISM o leave request
	Falta terminar PRISM algunas fechas
	Completo

Tabla 2: Control de Leave Request

Fuente: Propia

### **3.3 Propuesta de vida Saludable para el staff de OIM**

La propuesta consiste en un movimiento de vida más sano y saludable en cuanto a la nutrición que cada miembro del staff tiene, mejorando el estilo de vida del staff, la Organización de las Naciones Unidas exige a cada agencia realizar evaluaciones médicas cada seis meses a todos los miembros de la organización, la evaluación y el resultado es dictado por un doctor de la salud, por lo que uno de los problemas más grandes es el sobrepeso.

Con la propuesta se espera incitar al personal de OIM a preocuparse por la salud, más allá de lo estético, logrando de esta forma no solo colaboradores sanos sino también un personal con más energía, más eficientes y fuertes, además se atacaría la segunda causa “la desmotivación de los colaboradores”, ya que según los especialistas que realizan los diagnósticos esto afecta la productividad, el estado físico y mental de las personas.

La idea es efectuar la visita de un nutricionista que pueda llegar a las instalaciones de OIM Tegucigalpa, realizar consultas personales, concientizar a cada persona de una dieta balanceada la cuál se deberá llevar seguimiento de ella. La segunda idea es incentivar al staff con el ejercicio físico ya que va de la mano con la dieta, logrando realizar clases de ejercicio, dos veces por semana para que los colaboradores se acostumbren a tener ese hábito de ejercicio.

El tiempo que se invertirá con la nutricionista es de 40 minutos a 1 hora por cada miembro del staff por lo que al ser 30 personas en Tegucigalpa se ocuparían aproximadamente 2 a 3 días para que se logre realizar. En cuanto a las clases de baile se tomaría 40 minutos de la jornada de trabajo, tomando desde las 4h00 P.M. hasta aproximadamente 5h00 P.M., dos veces por semana.

*(Anexo 3: Cotización Nutricionista y Anexo 4: Cotización Instructora de baile)*



### 3.4 Impacto de propuesta vida saludable

A continuación, se presenta una tabla con el impacto que haría la propuesta de vida saludable en base a las dos ideas planteadas en el apartado 3.2, esta propuesta sería para el staff de Tegucigalpa únicamente, debido a que la mayoría de los colaboradores de la organización se encuentran en la capital y la facilidad de movilización y de contacto de los médicos y la/el instructor de baile.

Propuestas	Responsables	Personas Beneficiadas	Duración	Cronograma	Costo mensual	Costo anual
Consulta con médico nutricional	Médicos especialistas	30 personas del staff de Tegucigalpa	5 días, 1h por persona	1 semana durante la jornada laboral en el mes de mayo	L. 13,000.00	NO ADQUIRIDO
Ejercicio físico	Instructor/a certificada	30 personas del staff de Tegucigalpa	2 veces por semana, 40 min por clase	Martes y jueves de 4:00 P.M. a 5:00 P.M.	L. 3,200.00	L. 38, 400.00

*Tabla 3: Impacto de Vida Saludable*

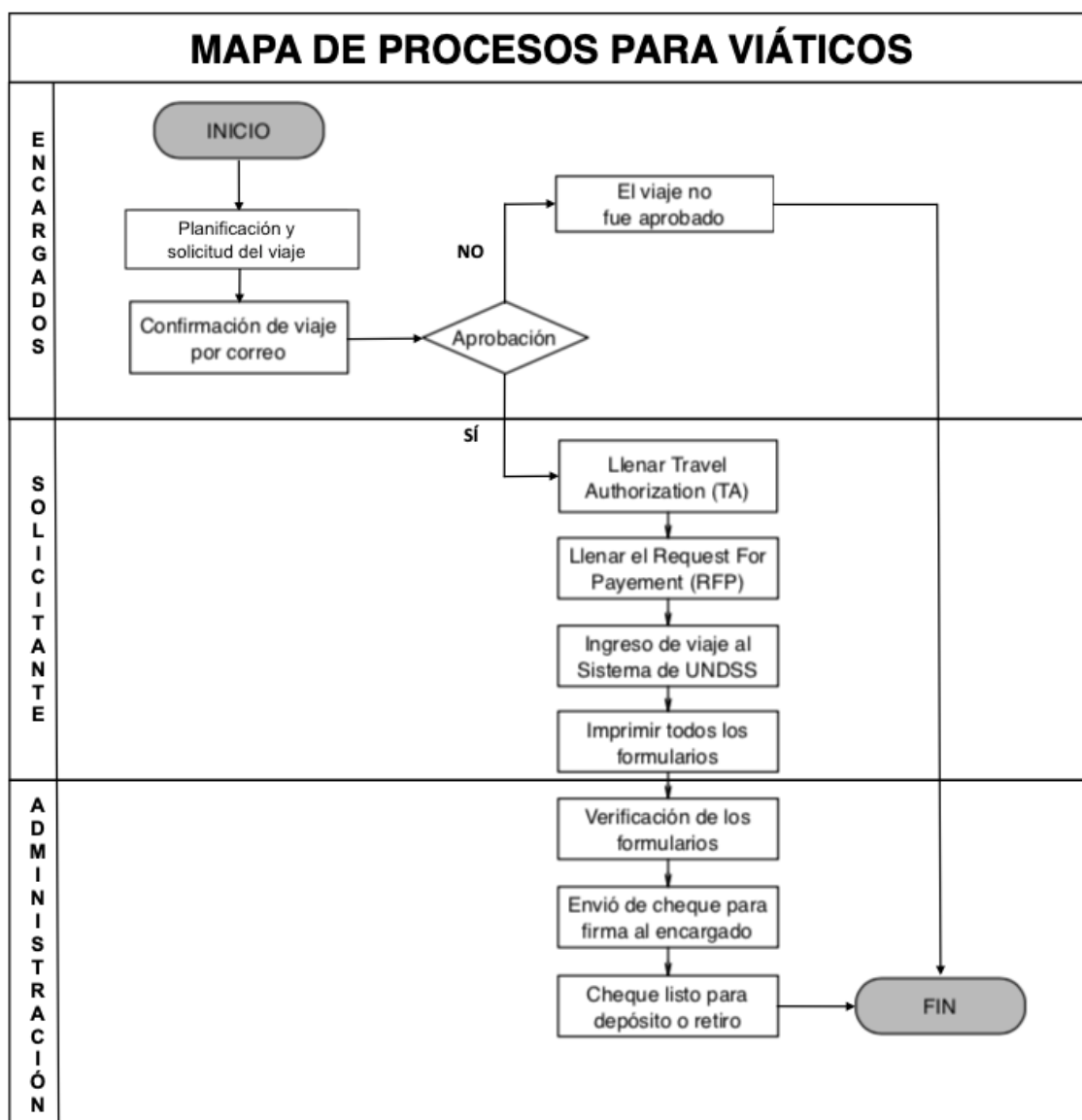
*Fuente: Propia*

### 3.5 Mapa de procesos para la gestión de viáticos por viajes

Se realizó un mapa de procesos para efectuar los viáticos por viajes, este proceso es utilizado de la misma forma para todo el staff de OIM y se debe cumplir tal cual, ya que de lo contrario no podría efectuarse el viaje o simplemente la persona que realice gira/viaje se arriesga a realizarlo con fondos propios o personales.

La idea de realizar un flujograma surge por la falta de uno en la organización y por la necesidad de entender el proceso como staff nuevo, lo cual ataca la tercera causa del Análisis de Riesgos.

A continuación, se presenta el mapa de procesos o flujograma:



*Ilustración 3: Mapa de procesos para viáticos*

*Fuente: Propia*

Este mapa no solo sirve de guía, también elimina todo aquel tiempo de holgura por lo que el proceso normal sin un flujograma dura 1 o 3 días, con la propuesta duraría 1 hora el proceso total, esto no genera costo alguno más que la gestión rápida del anticipo y la liquidación de los viáticos de viaje.

### 3.6 Impacto con mapa de procesos para la gestión de viáticos por viajes

En la siguiente tabla se muestra el impacto que efectuará un mapa de procesos para viáticos, realizado debido a la alta demanda de viáticos por viajes en la oficina de OIM, la duración del proceso es por miembro del staff ya que es un proceso individual.

<b>Propuesta</b>	<b>Responsables</b>	<b>Personas Beneficiadas</b>	<b>Duración</b>	<b>Costo monetario</b>
Mapa de procesos para viáticos	Encargados oficiales, solicitantes y administración	Las 39 personas del staff de OIM Honduras	Máximo 1 hora por persona	El proceso no requiere un costo

*Tabla 4: Impacto mapa de procesos*

*Fuente: Propia*

## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1 Conclusiones

4.1.1 La tabla del control de vacaciones es un nuevo procedimiento, del cual se obtuvieron resultados positivos, esta enfocado en optimizar todo el trabajo de organizar, controlar e identificar mejor los miembros del staff que han faltado a sus labores, que han pedido vacaciones o están enfermos. Este tipo de tabla era inexistente antes en la organización por lo que el proceso de solicitud de vacaciones de cada colaborador queda más expuesto y es mucho más eficiente identificar por los colores que parte del proceso falta para poder demandar a cada persona del staff la corrección o el finalizar de forma correcta la solicitud. Este control responde a la primera causa principal del Análisis de Riesgo y al primero objetivo específico.

4.1.2 La realización de un análisis de riesgo identificó las debilidades y oportunidades de mejora de la organización, una evaluación que permitió conocer también el estado actual de la misma, evitar incidentes y minimizó el impacto de los riesgos a futuro.

4.1.3 El mapa de procesos o flujograma refleja paso a paso el gestionar viáticos, con este llevamos a cabo una tarea sin que falte algo, como resultado de eso se obtienen trabajos más rápidos, eficientes, en menor tiempo, menos errores, mejores respuestas de los involucrados y mayor productividad de todas las áreas.

Todo lo anterior mencionado ayuda a la organización y a sus colaboradores a realizar sus deberes de forma mas efectiva y eficiente, logrando optimizar tareas, cortar tiempos, reducir riesgos o errores, mayor organización y mejor planificación en Recursos Humanos y en la Administración.

## **4.2 Recomendaciones**

- 4.2.1 Lo ideal es continuar con la implementación de cualquiera de las alternativas antes mencionadas para lograr un crecimiento interno de la organización, así como el control de vacaciones que es una tabla que se actualiza con frecuencia casi diario en el área de Recursos Humanos.
- 4.2.2 La seguridad del trabajador es de suma importancia para la productividad del colaborador en su área de trabajo por lo que hacer un análisis de riesgos y oportunidades cada trimestre por departamento, mejorara la eficiencia y los resultados en las tareas diarias y ayudará a evitar nuevos riesgos, accidentes o tiempos de ocio durante la jornada de trabajo que laboren los miembros del staff.
- 4.2.3 Se recomienda efectuar por mayor claridad a los colaboradores, más mapas de procesos para las diferentes actividades para los nuevos miembros del staff de OIM y para llevar mejor control de los controles y procedimientos que se efectuan con frecuencia.
- 4.2.4 Con fines de continuar con la motivación de la empresa y la salud mental o física, sería de gran ayuda crear actividades, dinámicas que estén enfocadas en temas como; liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, análisis de casos, entre otros.

## BIBLIOGRAFÍA

- Cesar Camison Zornoza, S. C. (2011). *Gestion de la calidad* . Mexico : Pearson Custom Publishing .
- CONMIHGO. (2017). *Observatorio, consular y migratorio de Honduras*. Obtenido de Subsecretaría de Asuntos Consulares y Migratorios: <https://www.conmigho.hn/sub-secretaria/canfm-belen/>
- Dr. José Roberto Trejo, D. H. (2008). Realidades y retos de las MIPYMES. *La organización horizontal: Estrategia para enfrentar los retos de entorno inestables*. Chiapas.
- Migraciones, O. i. (2020). *IOM.INT*. Obtenido de OIM ONU MIGRACIÓN: <https://www.iom.int/es/quien-es-un-migrante>
- OIM. (2020). *IOM.INT*. Obtenido de OIM ONU MIGRACIÓN: <https://www.iom.int/es/proposito-de-la-oim>
- OIM. (2020). *ONU MIGRACIÓN*. Obtenido de OIM: <https://www.oim.org.ec/2016/iomtemplate2/nuestra-mision>
- OIM. (2020). *Nuestra labor*. Obtenido de OIM ONU MIGRAVIÓN: <https://www.iom.int/es/nuestra-labor>

## GLOSARIO

- Attendance Record for Staff Member: registro de asistencia para el miembro del personal.
- CANFM Belén: Centro de Atención para Niñez y Familias Migrantes – Belén.
- GoH: Gobierno de Honduras
- IT: Tecnología de la Información
- Leave Request: formato para solicitud de vacaciones, día por enfermedades, etc.
- KPI (Siglas en inglés de Key Performance Indicator): Indicador clave de rendimiento.
- Migrante: Un término general, no definido por el derecho internacional, que refleja la comprensión común de una persona que se muda de su lugar de residencia habitual, ya sea dentro de un país o al otro lado de una frontera internacional, de manera temporal o permanente, y por diversos motivos. El término incluye una serie de categorías legales de particulares de movimientos están legalmente definidos, como los migrantes objetos de tráfico ilícito; así como aquellos cuyo estatus o medio de movimiento no están específicamente definidos en el derecho internacional, como los estudiantes internacionales. (Migraciones, 2020)
- OIM: Organización Internacional para las Migraciones
- ONU: Organización de las Naciones Unidas
- Población Vulnerable: Es toda aquella persona o población que se encuentra expuesta en mayor cantidad a sufrir maltratos contra sus derechos fundamentales; o requieren un esfuerzo adicional para

incorporarse al desarrollo, a la exclusión, la pobreza y los efectos de la inequidad y la violencia de todo orden.

- RDS: Red de Desarrollo Sostenible de Honduras
- Staff: personal de OIM.
- TDR: Términos de Referencia



## ANEXOS



Anexo 1: CANFM-Belén, San Pedro Sula

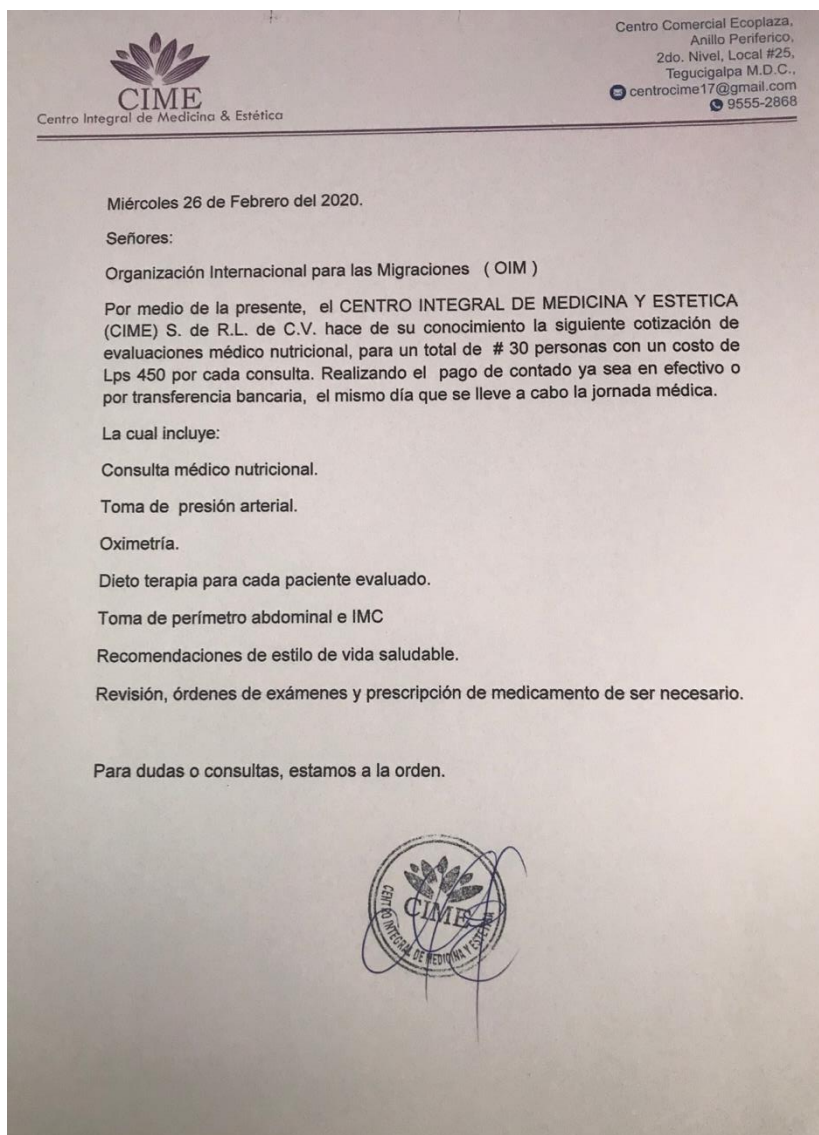
Fuente: Propia



Anexo 2: CANFM-Belén, San Pedro Sula

Fuente: Propia

A continuación, se muestran las cotizaciones realizadas:



Anexo 3: Cotización Nutricionista

Fuente: Propia

Tegucigalpa M.D.C., 27 de Febrero 2020

Señores:

***Organización Internacional para las migraciones OIM***

Presente

**Cotización**

Deseándoles de antemano muchos éxitos tanto en su vida personal y profesional.

A continuación se detalla el nombre de las clases solicitadas, en que consisten , el tiempo de duración y costos.

- GAP.  
Glúteos Abdomen Piernas
- Fitness dance.  
Baile para tonificar, quemar grasa, aumentar la resistencia y adicional divertirse y relajarse.
- Aeróbicos y ejercicios funcionales

La duración de las clases es de 45 minutos y el costo por clase es de 400.00 Lps

Agradeciendo de antemano su consideración.

Atte.

Pía Ucles Flores

Instructora certificada.

*Anexo 4: Cotización Instructora de baile*

*Fuente: Propia*