

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**



**LA INDUCCIÓN AL PUESTO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EN LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL INSTITUTO GUATEMALTECO DE
MIGRACIÓN**



VÍCTOR OMAR MÉNDEZ JACOBO

GUATEMALA, AGOSTO DE 2021

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**



**LA INDUCCIÓN AL PUESTO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EN LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL INSTITUTO GUATEMALTECO DE
MIGRACIÓN**

Informe final de tesis para la obtención del Grado de Maestro en Ciencias, con base en el "Instructivo de tesis para optar al grado académico de Maestro en Ciencias", Aprobado por Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8 Punto SEPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018.

ASESOR: M.A. JUAN CARLOS LEMUS RÍOS

AUTOR: LIC. VÍCTOR OMAR MÉNDEZ JACOBO

GUATEMALA, AGOSTO DE 2021

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
HONORABLE JUNTA DIRECTIVA

Decano:	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario:	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal I:	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal II:	MSc. Byron Giovanni Mejía Victorio
Vocal III:	Vacante
Vocal IV:	BR. CC.LL. Silvia María Oviedo Zacarías
Vocal V:	P.C. Omar Oswaldo García Matzuy

TRIBUNAL EXAMINADOR QUE REALIZÓ EL EXÁMEN PRIVADO DE
TESIS

Presidente:	Dr. Alfredo Paz Subillaga
Secretario:	MSc. Larry Stuart Segura Letrán
Vocal:	MSc. Brenda Jacqueline Caal Díaz




ACTA No. RH-JN-19-2021

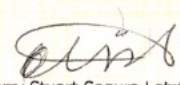
De acuerdo al estado de emergencia nacional decretado por el Gobierno de la República de Guatemala y a las resoluciones del Consejo Superior Universitario, que obligaron a la suspensión de actividades académicas y administrativas presenciales en el campus central de la Universidad, ante tal situación la Escuela de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, debió incorporar tecnología virtual para atender la demanda de necesidades del sector estudiantil, en esta oportunidad nos reunimos de forma virtual los infrascritos miembros del Jurado Examinador, el **28 de julio** de 2021, a las **18:00** horas para practicar el **EXAMEN GENERAL DE TESIS** del Licenciado **Víctor Omar Méndez Jacobo**, carné No. **100015645**, estudiante de la Maestría en Administración de Recursos Humanos de la Escuela de Estudios de Postgrado, como requisito para optar al grado de Maestro en Administración de Recursos Humanos. El examen se realizó de acuerdo con el Instructivo de Tesis, aprobado por la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8 Punto SÉPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado -SEP- de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018.

Cada examinador evaluó de manera oral los elementos técnico-formales y de contenido científico profesional del informe final presentado por el sustentante, denominado "**LA INDUCCIÓN AL PUESTO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN**", dejando constancia de lo actuado en las hojas de factores de evaluación proporcionadas por la Escuela. El examen fue **APROBADO** con una nota promedio de **70** puntos, obtenida de las calificaciones asignadas por cada integrante del jurado examinador. El Tribunal hace las siguientes recomendaciones: Mejorar el análisis estadístico en las gráficas presentadas y de correlación. Mejorar conclusiones y recomendaciones respecto a su redacción. Que deje claro el nivel estadístico a partir de donde tomar la decisión de aceptar o no su hipótesis. Mejorar, la redacción, puntuación y ortografía del documento. Se dejan 45 días para que desarrolle los cambios necesarios.


En fe de lo cual firmamos la presente acta en la Ciudad de Guatemala, a los ventiocho días del mes de julio del año dos mil veintiuno.



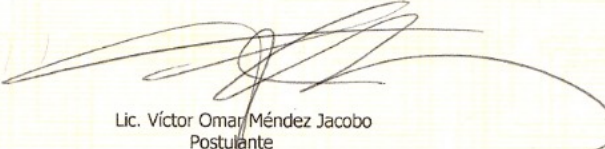
Dr. Alfredo Paz Subillaga
Presidente



Msc. Larry Stuart Segura Letrán
Secretario



MSc. Brenda Jacqueline Caal Díaz
Vocal I



Lic. Víctor Omar Méndez Jacobo
Postulante



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

ADENDUM

El infrascrito Presidente del Jurado Examinador CERTIFICA que el estudiante Victor Omar Méndez Jacobo, incorporó los cambios y enmiendas sugeridas por cada miembro examinador del Jurado.

Guatemala, 30 de agosto de 2021.

(f)

Dr. Alfredo Paz Subillaga
Presidente



AGRADECIMIENTOS

- A Dios: Padre omnipotente que ha guiado mis pasos y me brindó gracia y sabiduría para finalizar este proceso.
- A mi esposa e hijas: Ana Lucía Villagrán de Méndez, Lucía Maité y Elisa Mariana, por todo su amor y respaldo a mi vida.
- A mis padres: Víctor Manuel Méndez Medina (QEPD) y Rosaura Jacobo Cifuentes, por el ejemplo de vida brindado.
- A mi hermanas: Miriam, Ingrid, Carolina y Marisol, por su apoyo y amor en todo momento.
- A mi familia pastoral: Por ser apoyo y respaldo en todo momento.
- A mi familia: Eternamente agradecido por todo su aprecio y cariño.
- A mi amigo: Faggio Franchini, por años de amistad y solidaridad.
- A mi asesor: M.A. Juan Carlos Lemus Ríos, por su ayuda y apoyo en el proceso.
- A mi jefe: Lic. Jorge Rolando Mazariegos Vásquez, por su apoyo.
- A la Universidad de San Carlos: Mi casa de estudios, institución que me ha brindado los conocimientos necesarios para formarme como profesional.

CONTENIDO

Página

	Resumen	i
	Introducción	iii
1.	Antecedentes	1
2.	Marco teórico	8
2.1	Administración	8
2.1.1	Administración pública	8
2.1.2	Administración de recursos humanos	14
a.	Objetivos fundamentales de la administración de recursos humanos	14
b.	Especialidades de la administración de recursos humanos	16
c.	Desarrollo de personas	16
c.1	Inducción	17
2.2	Servicios	26
2.2.1	Servicio esperado	28
2.2.2	Calidad en el servicio	29
2.2.3	Servicios públicos	31
2.2.4	Cliente	31
a.	Percepciones del cliente	31
b.	Satisfacción del cliente	32
2.3	Estudios correlacionales	34
3.	Metodología	35
3.1	Definición del problema	35
3.2	Delimitación del problema	38
3.3	Objetivos	38
3.4	Hipótesis	39
3.5	Métodos, técnicas e instrumentos	41
3.5.1	Métodos de investigación	41
3.5.2	Alcance de la investigación	41
3.5.3	Técnicas de recolección	42
3.5.4	Instrumentos de investigación	43
3.5.5	Población	43
3.5.6	Censo	44
3.5.7	Muestreo	44
3.5.8	Estadísticas	45
3.5.9	Instrumentos de medición aplicados	45
3.5.10	Sujetos de investigación	48
3.5.11	Proceso de investigación	49
4.	Análisis y discusión de resultados	51
4.1	Inducción al puesto	51
4.1.1	Perfil del colaborador	51
4.1.2	Escala de valoración para colaboradores	52
4.1.3	Presentación de resultados	53

4.2	Prestación del servicio / Satisfacción del usuario	69
4.2.1	Perfil del usuario	69
4.2.2	Presentación de resultados	71
4.2.3	Escala de valoración para usuarios	71
4.2.4	Análisis general de la satisfacción del usuario en el servicio	94
4.3	Validación de hipótesis	95
4.4	Discusión de resultados	100
	Conclusiones	103
	Recomendaciones	105
	Bibliografía	106
	Anexos	110
	Índice de figuras	118
	Índice de tablas	120

RESUMEN

Muchas instituciones que acuden al mercado laboral en busca de candidatos para ocupar las vacantes necesarias dejan de lado procesos de recursos humanos que son importantes para que el colaborador genere desde el primer día de actividades la productividad que se espera de este. Uno de esos procesos es el de inducción al puesto, el cual favorece el desempeño organizacional en la medida que los integrantes del nuevo equipo adquieren los conocimientos y habilidades del área de trabajo donde estarán ofreciendo sus servicios, logrando alcanzar de forma eficiente los niveles de productividad necesarios para satisfacer las necesidades de los usuarios y cumplir con la planeación estratégica establecida.

En ese sentido, la presente investigación tiene como objetivo determinar la correlación entre la inducción al puesto y la satisfacción del usuario en los servicios prestados por el Instituto Guatemalteco de Migración. Para su desarrollo se utilizó el método científico a través de sus distintas fases, definiendo el problema, planteando objetivos, hipótesis y realizando la investigación documental y de campo correspondiente.

Para la obtención de datos e información se utilizaron boletas de encuestas y análisis de datos secundarios los cuales permitieron indagar acerca de los sujetos de investigación, así como el detalle de información que expresase el sentir de los encuestados acerca de las variables de inducción específica y satisfacción del servicio.

Asimismo, a través del cálculo de las poblaciones por medio del censo y muestra, se encuestó a 57 trabajadores del Instituto Guatemalteco de Migración que poseen de 6 a 8 meses de laborar y fueron sujetos al proceso de inducción al puesto, así como a 114 usuarios del servicio que, como requisito indispensable, hubiesen recibido la prestación del servicio de los 57 trabajadores mencionados anteriormente, evaluando su satisfacción a razón de dos clientes por cada servidor. También, el contenido íntegro de las boletas de encuestas fue registrado mediante la tabulación de datos para su posterior análisis e interpretación.

Como resultado de la investigación realizada, se determinó que las labores generadas por los 57 colaboradores en la prestación del servicio y que fueron adquiridas mediante la inducción al puesto proporcionada por las distintas Subdirecciones donde laboran actualmente en la institución migratoria se correlacionan con la satisfacción del usuario en el servicio recibido.

Los resultados especifican que la correlación es positiva y baja con lo cual se puede inferir que si incrementa la variable independiente incrementará también la variable dependiente, es decir, si el colaborador es sujeto al proceso de inducción al puesto al momento de su ingreso a la institución, influirá en la satisfacción del usuario en el servicio que se le prestó, por lo que para el presente trabajo de investigación se valida la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula.

Las principales conclusiones están supeditadas a establecer la validación de la hipótesis de trabajo y el rechazo de la hipótesis nula, toda vez que se determinó mediante el coeficiente de correlación de Pearson un resultado positivo, comprobado además con el estadístico t de prueba de hipótesis y sustentado por medio de las encuestas donde el usuario calificó el servicio prestado por el colaborador como satisfactorio en un 60%.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la mayoría de las instituciones del estado en Guatemala se enfocan en la administración de cómo deben dirigir y aplicar los recursos económicos y materiales, dejando inadvertido el recurso humano y su papel en la satisfacción del usuario en el servicio que presta a la población. A través del estudio y análisis de los factores humanos que inciden en la satisfacción del usuario, las instituciones tendrán la posibilidad de mejorar el servicio y hacerlo efectivo y agradable para estos.

En ese sentido se elabora el presente trabajo de tesis que tiene por objeto determinar si la inducción al puesto provista al colaborador al momento de su ingreso al Instituto Guatemalteco de Migración se relaciona con la satisfacción del usuario en el servicio prestado, considerando en la investigación los conocimientos y habilidades desarrolladas en dicho proceso.

La justificación de la investigación se enfocó en analizar la problemática existente respecto a la insatisfacción de los usuarios en el servicio ofrecido por el Instituto Guatemalteco de Migración, así como el estudio del factor humano que interviene en la prestación en lo concerniente a la inducción al puesto facilitada por las distintas Subdirecciones en el edificio central y finalmente, establecer la necesidad de efectuar una investigación que analizara la correlación entre estas dos variables.

Al establecer el enfoque del estudio y la necesidad de este, se plantea el objetivo general de la investigación para determinar la correlación de la inducción al puesto con la satisfacción del usuario en los servicios prestados por el Instituto Guatemalteco de Migración.

Asimismo, se plantearon los objetivos específicos de investigación para analizar el nivel de conocimientos y habilidades facilitadas en el proceso de inducción al puesto por las diferentes Subdirecciones que forman la unidad de análisis, el nivel de satisfacción de

los usuarios respecto al servicio prestado y la comparación de las variables de estudio para determinar su correlación positiva o negativa.

Derivado del planteamiento anterior, se formuló la siguiente hipótesis de trabajo: La inducción al puesto está relacionada con la satisfacción del usuario en los servicios que presta el Instituto Guatemalteco de Migración.

A efecto de comprobar la hipótesis planteada, se realizó la presente investigación dividida en cuatro capítulos, los cuales se describen a continuación: el capítulo I presenta los antecedentes, el cual evidencia diversos estudios que explican la importancia del factor humano en la satisfacción del usuario en los servicios prestados en instituciones públicas y evaluando las causas que originan su insatisfacción.

Asimismo, el capítulo II a través del marco teórico desarrolla las principales teorías científicas utilizadas para fundamentar y dar soporte a la investigación; entre los temas relevantes que contiene dicho capítulo se tienen los siguientes: administración pública, administración de recursos humanos, la inducción al puesto y su proceso, el servicio y la satisfacción del usuario.

Además, el capítulo III describe de forma ordenada y lógica la metodología de la investigación utilizada, el cual contiene los siguientes elementos: definición del problema, delimitación del problema, objetivos de la investigación, hipótesis, métodos y técnicas, población, muestra e instrumentos de medición aplicados.

Finalmente, el capítulo IV presenta los resultados de la investigación realizada por medio de los cuales se determina el **grado de correlación de la inducción al puesto con la satisfacción del usuario en los servicios que presta el Instituto Guatemalteco de Migración**. Asimismo, se presentan las conclusiones y recomendaciones del estudio, donde se evidencia el alcance de los objetivos y la validación de la hipótesis de trabajo sobre las variables que se analizaron durante el estudio.

1. ANTECEDENTES

Según la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) en su Glosario sobre Migración (2019) define la emigración como “movimiento que realiza una persona desde el país de nacionalidad o de residencia habitual hacia otro país” (p. 74), decisión que implica dejar temporal o definitivamente a la familia, la comunidad, las redes sociales locales y el país de origen. En términos social-humanístico, se puede definir como el desplazamiento de personas desde el lugar de residencia habitual hacia otra, trasladándose de país por un período determinado de tiempo.

Asimismo, la OIM en la publicación del documento Perfil Migratorio de Guatemala 2012 determina que:

Guatemala ha sido y es la puerta de uno de los corredores migratorios más grandes del mundo. Diariamente, más de 300 migrantes salen del país en busca de oportunidades hacia múltiples direcciones. En ese sentido y debido a sus características económicas y posición geográfica, Guatemala es un país de tránsito y de destino de migrantes. Internamente, la pobreza, el desempleo, la ausencia de inversiones que promuevan el desarrollo y la escasa inversión social del estado, convierten la variable económica en la principal causa de la emigración de los guatemaltecos y la ocupación laboral como uno de los principales motivos. (OIM, 2013, Pág.21)

El análisis y estudio de esos procesos migratorios en Guatemala se han realizado mediante el uso de estadísticas de diferentes actores gubernamentales y de la sociedad civil que registran las principales corrientes migratorias internas, de retorno forzado y voluntario, así como las migraciones que vienen hacia el país.

Dentro de la emigración regular que Guatemala posee se encuentra la internacional temporal, la cual responde por un lado a las necesidades de la población guatemalteca para ocuparse laboralmente y como factor atrayente responde a la demanda de mano de obra especializada, generalmente agrícola de países como Canadá y Estados Unidos. Estos programas han sido sólidos, prueba de ello es el de trabajadores temporales a Canadá el cual funciona desde el año 2003 y ha brindado la oportunidad para que unos 6.000 trabajadores presten sus servicios en fincas de varias regiones de dicho país.

Asimismo, existe el arribo de diversa población al país denominándose este fenómeno migratorio como inmigración. Dicho suceso posee una larga historia; de acuerdo a las diferentes tendencias históricas, se pueden identificar algunos períodos clave en el país, siendo los más relevantes la inmigración alemana, belga, italiana e inglesa promovida durante el período liberal de Justo Rufino Barrios (1885), más tarde los flujos europeos que fueron llegando como resultado de la crisis económica y alimentaria que afectó dicho continente en el siglo XIX y más recientemente las migraciones económicas y comerciales de inversionistas, así como las migraciones intrarregionales.

La migración intrarregional forma parte de las corrientes migratorias que hacen de Guatemala el segundo país con mayor presencia de inmigrantes en la región después de Costa Rica. Derivado de la cercanía geográfica, la historia regional, los marcos constitucionales y legales (Artículo 145 de la Constitución), la dinámica económica, los procesos de integración regional (SICA CA- 4) o por características geográficas que ubican a Guatemala como un país de tránsito, es alta la presencia de inmigración de origen centroamericana.

El estudio de MENAMIG denominado Derechos de Cristal: Análisis de la problemática migratoria y de las violaciones a los derechos humanos de migrantes en tránsito por Guatemala (2008) registró con base al censo de población del año 2002 la residencia de 49.966 habitantes de otras nacionalidades. Generalmente la migración proveniente de países fuera de la región centroamericana es regulada y registrada. Las personas originarias de Corea del Sur son el grupo de inmigrantes extra regionales más numeroso. A ese país le siguen China, España y Alemania.

De acuerdo con los últimos datos publicados por la ONU en su página web, en Guatemala existen alrededor de 80,421 inmigrantes, lo que supone un 0,47% de la población.

Pero no solo la salida de guatemaltecos y el ingreso de extranjeros con fines económicos o domiciliarios ha tenido repercusión en el país, también el sector turístico.

En la actualidad, el turismo para el país es la segunda fuente de ingreso de divisas, solo por debajo de las remesas familiares. Un incremento del 6.39 % en la llegada de turistas al país se registró en el año 2019 según reportes del INGUAT.

Hasta el 31 de diciembre de 2019 se contabilizó que dos millones quinientos cincuenta y nueve mil quinientos noventa y nueve personas (2,559,599) habían visitado el país en calidad de turistas, lo que representó según estadísticas del Banco de Guatemala ingresos por un mil doscientos cuarenta y nueve millones de dólares en divisas (US\$ 1 mil 249 millones) (Q. 9 mil 382.9. millones)

En el medio guatemalteco la actividad turística se encuentra regulada por el Decreto Legislativo 1701 del Congreso de la República, publicado en el Diario Oficial el 6 de octubre de 1967, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo, institución que fue creada como una entidad estatal descentralizada con personalidad jurídica y patrimonio propio.

Así como el INGUAT fue creado para regular el turismo, existía la necesidad de crear una institución que regulara la entrada, salida y permanencia en el país de personas nacionales y extranjeras. Fue así como el 29 de junio de 1963 por la necesidad del constante movimiento migratorio, el Ministerio de Gobernación crea una entidad específica para registrar y controlar los flujos migratorios y por medio de Acuerdo Gubernativo nace la Dirección General de Migración.

No fue sino hasta el año 2016 que el Congreso de la República emite el Decreto 44-2016 donde se crea el Código de Migración, reemplazando la Ley de Migración y su Reglamento; en dicho Código, en su artículo 120 se crea el Instituto Guatemalteco de Migración como una dependencia descentralizada del Organismo Ejecutivo, confiriéndole competencia exclusiva en la ejecución de la política migratoria.

Asimismo, en el artículo 122 del Código de Migración establece las funciones del Instituto y en su inciso b) determina que la institución establecerá oficinas administrativas necesarias para la atención de las personas migrantes en el territorio

nacional y en el extranjero. Dentro de los servicios que ofrece el Instituto Guatemalteco de Migración a toda persona nacional y extranjera que así lo requiera, esta lo concierne a prorrogas de visas, residencias temporales y permanentes, certificaciones de movimiento migratorio y arraigo, emisión de pasaportes, entre otros.

Acorde a la diversidad de servicios migratorios que la institución ofrece, estos han sido considerados a lo largo de los años por los usuarios como deficientes; dicha problemática es atribuida a una serie de factores humanos y tecnológicos que generan que la población guatemalteca y personas extranjeras que requieren los servicios no estén satisfechos.

En ese sentido, cuando se habla de factor humano se establece que debe ser el componente clave para la satisfacción del usuario en la prestación del servicio en una institución pública y en el fortalecimiento de la organización.

En ese contexto, existen estudios efectuados acerca de la importancia del factor humano en la satisfacción del usuario de los servicios prestados en las instituciones públicas, dentro de los cuales resaltan:

González, A. (2016) en su tesis de Maestría titulada *Satisfacción laboral y su efecto en la atención y servicio al usuario*, aborda la problemática desde la gestión del recurso humano en cuanto a mejorar el sistema de atención y servicio al usuario del Centro Universitario de Occidente (CUNOC) de la Universidad de San Carlos de Guatemala, promoviendo en el personal administrativo la importancia del usuario. Mediante una investigación de tipo correlacional-causal, establece que la satisfacción del personal está en un nivel alto que se refleja en la atención y servicio que el usuario recibe; asimismo, para establecer la objetividad del estudio se utilizó el método estadístico Coeficiente "Q" de Kendall, el resultado obtenido generó la cantidad de 0.86 lo que indica que la relación de la satisfacción laboral del personal administrativo y el servicio y atención al usuario del Centro Universitario de Occidente es "alta", lo que indica que la fuerza de asociación de las variables es estrecha ya que la fórmula produjo como resultado un valor cercano a la unidad, además se le aplicó el coeficiente de determinación indicando este dato que la satisfacción laboral del personal

administrativo del CUNOC esta relacionada con la calidad del servicio y atención al usuario en un 74%, estudio que genera un parámetro a la presente investigación de cómo el factor humano se relaciona con la satisfacción del usuario.

El Acuerdo Gubernativo No. 185-2008 (2008) *Normas para regular la aplicación de la política que, en materia de recursos humanos se debe implementar en la administración pública* elaborado por la Oficina Nacional de Servicio Civil de Guatemala, genera un modelo hacia la gestión pública para orientar sus acciones hacia el establecimiento de organizaciones flexibles y desconcentradas, enfocadas a obtener resultados inmediatos, capaces de rescatar el concepto de servidor público como un valor social y encaminado a instituir un marco de paridad e igualdad entre la administración y las personas. Este modelo persigue también la profesionalización del empleo público y por ende, el incremento en la calidad de los servicios que el Estado debe suministrar al usuario, mejorando la eficiencia, eficacia y mayor transparencia de la función pública, documento poco socializado en las instituciones gubernamentales y que solamente algunas entidades aplican en sus procesos de gestión del recurso humano.

Ramió, C. (2017) en su artículo de opinión *Una administración pública obsoleta*, aborda en su temática que son muchos los retos para la administración pública, pero esta carece de capacidad de reacción ya que está oprimida por un modelo organizativo y un sistema de gestión de sus recursos humanos totalmente obsoleto. Asimismo, concluye que el modelo de administración pública en el país exige un cambio radical solo posible si se rompe su modelo organizativo y en especial su sistema de gestión de recursos humanos, encaminadas a mejorar los procesos internos y gestionar un efectivo desempeño laboral en el servidor público.

Ríos, L. (2012) en su tesis de Maestría titulada *Programas de capacitación y su incidencia en la satisfacción del servicio al cliente de la empresa Compusistemas de la ciudad de Quetzaltenango*, aborda la problemática a través de determinar la incidencia de los programas de capacitación en la satisfacción del servicio al cliente. El diseño de investigación aplicado fue de tipo no experimental y de subtipo correlacional causal, logrando identificar la existencia de aspectos relevantes a mejorar relacionados con la atención al cliente; además, los sujetos de estudio coincidieron en la incidencia de los

programas de capacitación en el servicio que se brinda, concluyendo que si el personal está capacitado se verá reflejado en el esfuerzo que demuestren respecto a la atención. En similar situación, el presente estudio analiza la variable inducción específica y busca evidencia de su relación con la satisfacción del usuario en el servicio prestado por el Instituto Guatemalteco de Migración.

Aguilar, N. (2015) en su tesis de Maestría titulada *Desarrollo profesional del recurso humano en la dirección departamental de educación de Quetzaltenango, factor que incide en el desempeño laboral del personal* de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Instituto Nacional de Administración Pública, aborda la problemática desde el período del 2008 a la fecha de su trabajo profesional, aduciendo que la Dirección Departamental de Educación de Quetzaltenango ha realizado una serie de acciones para elevar el nivel de desempeño sus trabajadores y lograr los estándares de calidad deseados en el servicio que brinda a la población, esfuerzos que no han logrado los resultados esperados. Asimismo, mediante la aplicación de la metodología en su trabajo de campo, concluye que el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9000/2008 aplicado en la Dirección Departamental de Educación de Quetzaltenango en el año 2008 cuyo objetivo era aumentar la satisfacción del usuario, mejorar la atención de quejas y denuncias e incrementar el índice del nivel de servicio no fue el adecuado, ya que los resultados obtenidos no fueron los deseados, provocando además un ambiente laboral de confrontación y desmotivación en el personal, limitando el desarrollo de capacidades del recurso humano. Asevera que una organización es productiva de acuerdo con el personal idóneo que posee; los procesos, controles o número de empleados no definen la eficiencia y eficacia en la administración o en el servicio que la institución brinda a la población y finaliza exponiendo que es necesario reconocer la importancia al recurso humano como fuerza potencial de toda organización. En ese sentido, es importante analizar en el presente estudio la eficacia del proceso de inducción específica y su relación con la satisfacción del usuario en el servicio prestado por la institución, la cual es considerada en la actualidad como deficiente.

Arana, E. (2011) en su tesis de Maestría titulada *La gestión de recursos humanos como elemento de mejora de la calidad del servicio de ginecología del Hospital Regional Cajamarca*, aborda la problemática para describir cómo influye la gestión de los recursos humanos en el logro de una mejor calidad del servicio y a través de un diseño de investigación analítico explicativo, concluye que la gestión de recursos humanos en el servicio de ginecología del Hospital Regional Cajamarca es deficiente en la planificación del servicio, limitado conocimiento de los trabajadores de la planificación del servicio, desconocimiento de la planificación estratégica, gestión burocrática ineficiente y débil, inadaptabilidad a los cambios que demandan los usuarios, procesos de selección y evaluación de personal ineficientes, clima organizacional moderadamente ético y honesto y preeminencia del trabajo individual.

En la actualidad las instituciones públicas requieren de colaboradores con capacidad de satisfacer las necesidades y deseos de los usuarios, transformar los servicios y mejorar e innovar los procesos, todo esto con la finalidad de cambiar la imagen desfavorable que la población posee de estas.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Administración

La administración es una actividad propia y a la vez distintiva del ser humano, esto debido a que todos la practican, independientemente de cuál sea el nivel académico. En ese sentido y como lo define Chiavenato (2019), se entiende por administración “el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales” (p.10), entendiendo a estas organizaciones como unidades sociales o grupos humanos intencionalmente formados para perseguir uno o varios objetivos específicos.

Todo lo que el ser humano desarrolla en la sociedad actual se rige a través de comportamientos ordenados y sistematizados, siendo la administración la rectora que orienta el fin hacia dónde se espera llegar.

2.1.1 Administración pública

“La administración pública ocupa el centro de una red compuesta por las diversas y recíprocas relaciones de los ciudadanos, del estado, de la sociedad y sus valores, de la economía y su desarrollo, etc.” (ONSEC, 2018).

En un sentido más amplio la administración pública es el gobierno, es decir, todo el conjunto de conductas y relaciones humanas que determinan cómo se distribuye y ejerce la autoridad política de un país. El ciudadano de un estado y el empleado gubernamental deben aprender y tener un claro concepto de estas relaciones así como de su valor, ya que esto constituye la administración pública y su propósito.

a. Estructura de la administración pública

El modo de comprender y analizar las relaciones que caracterizan a la administración pública es tener presente la división que esta posee. Según la Constitución Política de la República de Guatemala, el gobierno guatemalteco se divide en tres órganos de poder mediante los cuales se ejerce acción sobre las personas, siendo estos el Legislativo, el Judicial y el Ejecutivo.

a.1 Organismo Legislativo

Como ente de la administración pública, está conformado por la Asamblea Legislativa denominada también Congreso de la República y es considerada un medio para ejercer la autoridad legislativa hacía el pueblo.

Su objetivo es el de ejercer la potestad legislativa de conformidad con lo establecido en la Constitución Política de la República, con total independencia de los otros organismos del Estado. La autoridad superior para este organismo es el Congreso de la República y entre sus funciones principales están las de decretar, reformar, y derogar leyes; elegir a los funcionarios que, de conformidad con la Constitución y la ley, deban ser elegidos por este; aprobar, modificar o improbar el presupuesto de ingresos y egresos del estado, y otras funciones más. (ONSEC, 2018)

a.2 Organismo Judicial

Este organismo administra la justicia, es decir, decide en cada caso lo que es conforme y lo que es contrario a los principios legales. Está compuesto y ejercido por jueces y tribunales de toda clase; además, recibe los nombres de organización judicial o administración de justicia.

Entre sus funciones principales, se encuentran la de ejercer la función de jurisdicción con exclusividad absoluta por la Corte Suprema de Justicia y los demás tribunales establecidos por la ley a los que les corresponde la potestad de juzgar y promover la ejecución de lo juzgado; desarrollar las funciones administrativas y participar con iniciativa en los asuntos de su competencia. Las autoridades superiores para este organismo son: el presidente del Organismo Judicial y la Corte Suprema de Justicia. (ONSEC, 2018)

a.3 Organismo Ejecutivo

Tiene a su cargo gobernar el estado y hacer observar las leyes; tomando como base el presupuesto de cada órgano administrativo público y el personal que estos emplean, se puede decir que la mayor parte del gobierno está contenido en el poder ejecutivo.

Su objetivo es el de conducir los destinos del país definiendo la política nacional y coordinándola a través de la infraestructura institucional disponible, velando por la correcta administración de los

recursos públicos a fin de elevar el nivel de vida de la población guatemalteca. Las autoridades superiores son el Presidente y Vicepresidente de la República, entre sus funciones están la de cumplir y hacer cumplir la Constitución Política de la República de Guatemala y las leyes, promover la defensa y la seguridad de la nación, sancionar, promulgar, ejecutar y hacer que se ejecuten las leyes, y otras funciones más. (ONSEC, 2018)

Dentro de las unidades administrativas principales de este organismo se encuentran los diferentes ministerios, los cuales ayudan a la ejecución de proyectos previstos por este organismo.

a.3.1 Entidades descentralizadas

Según el Decreto 14-2002 la función de las entidades descentralizadas consiste que el Organismo Ejecutivo les transfiere el poder de decisión, la titularidad de la competencia, las funciones y los recursos financieros para la aplicación de las políticas públicas nacionales que a estas correspondan.

Asimismo, el mismo decreto en su artículo 5 establece los objetivos de las entidades que se crean bajo esta modalidad, siendo estos:

1. Mejorar la eficiencia y eficacia de la administración pública.
2. Determinar las competencias y recursos que corresponden al Organismo Ejecutivo que se transferirán a las municipalidades y demás instituciones del estado.
3. Universalizar la cobertura y mejorar la calidad de los servicios básicos que se prestan a la población;
4. Facilitar la participación y control social en la gestión pública;
5. Fortalecer integralmente la capacidad de gestión de la administración local;
6. Fortalecer la capacidad de los órganos locales para el manejo sustentable del medio ambiente;
7. Reforzar la identidad de las organizaciones comunales, municipales, departamentales, regionales y nacionales;
8. Promover el desarrollo económico local; para mejorar la calidad de vida y erradicar la pobreza; y

9. Asegurar que las municipalidades y demás instituciones del Estado cuenten con los recursos materiales, técnicos y financieros correspondientes, para el eficaz y eficiente desempeño de la competencia en ellos transferida.

i. Instituto Guatemalteco de Migración

Según su creación, se constituye como un órgano descentralizado en la prestación de los servicios públicos migratorios y orienta su accionar al respeto de los derechos humanos de las personas y a la prestación de servicios a nacionales y extranjeras.

El decreto 44-2016 Código de Migración en su artículo 120 establece que el Instituto Guatemalteco de Migración tiene competencia exclusiva para la ejecución de la Política Migratoria, la administración directa e indirecta de las disposiciones estatales orientadas a la gestión del derecho a migrar, la ejecución presupuestaria aprobada para el efecto y las demás disposiciones que sean consideradas dentro de la legislación nacional del país.

El mismo cuerpo legal en su artículo 122 decreta las funciones del Instituto Guatemalteco de Migración, siendo estas las siguientes:

- a) Velar por los derechos de las personas migrantes.
- b) Establecer las oficinas administrativas necesarias para la atención de las personas migrantes en el territorio nacional y en el extranjero.
- c) Ejecutar la Política Migratoria emitida por la Autoridad Migratoria Nacional.
- d) Integrar la Autoridad Migratoria Nacional mediante el Director General.
- e) Realizar los informes técnicos, estadísticos y de cualquier índole para la constante actualización de las disposiciones administrativas, asimismo para cuando sea requerido por la Autoridad Migratoria Nacional o por el Presidente de la República.
- f) Coordinar con las Secretarías y Ministerios de Estado las acciones específicas para la atención, asistencia y protección de las personas migrantes y dar seguimiento al cumplimiento de los resultados y metas de la Política Migratoria.

- g) Coordinar con las Secretarías y Ministerios de Estado la administración del servicio migratorio.
- h) Integrar las subdirecciones específicas creadas para la atención de situaciones especiales.
- i) Proponer a la Autoridad Migratoria Nacional la creación de comisiones temporales de alto nivel para el abordaje de coyunturas específicas.
- j) Proponer a la Autoridad Migratoria Nacional se solicite la emisión de planes de regularización, de acuerdo con lo establecido en el presente Código.
- k) Disponer de subdirecciones para la atención, asistencia y protección de personas migrantes solicitantes de asilo, refugio y asistencia humanitaria.
- l) Dirigir y controlar la aplicación de las disposiciones para el ingreso de personas extranjeras al territorio nacional, así como su permanencia y egreso.
- m) Dirigir y controlar la aplicación de las disposiciones para los estatus ordinarios, extraordinarios y especiales migratorios de acuerdo al presente Código, la Política Migratoria, las prácticas internacionales y la legislación nacional.
- n) Dirigir, controlar y administrar la emisión y otorgamiento de los documentos de identidad internacional y de viaje, de conformidad con el presente Código y las demás disposiciones administrativas que se emitan para el efecto.
- o) Aplicar y garantizar el respeto de los procedimientos administrativos regulados en el presente Código.
- p) Garantizar el respeto a los derechos laborales y promover la profesionalización del recurso humano del Instituto Guatemalteco de Migración.
- q) Administrar exclusivamente y bajo su responsabilidad las bases de datos que se especifican en el presente Código, sin embargo, dichas bases de datos son propiedad del Estado.

Asimismo, en su artículo 139 el Código de Migración establece cómo se estructurará la institución acorde a las necesidades para cumplir sus funciones principales, constituyéndose estas en: estructura sustantiva y operativa, estructura de apoyo técnico y estructura administrativa, lo que se observa en la figura 1.

Figura 1

Estructura organizacional del Instituto Guatemalteco de Migración

Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional 2-2020



Nota. Tomado de <https://igm.gob.gt/organigrama/>

i.1 Subdirección de recursos humanos y profesionalización de personal

Toda organización que posea una cantidad de recurso humano considerable debe orientar la administración de sus colaboradores bajo la responsabilidad de un área. En la institución migratoria se encuentra la Subdirección de recursos humanos y profesionalización de personal como parte de la estructura administrativa, la cual, según el artículo 142 inciso b) del Código de Migración “es la responsable de ejecutar la política de recursos humanos conforme los lineamientos del Director General y administrar el recurso humano del Instituto”.

Los departamentos de administración de personal toman en cuenta los considerables retos que existen en la actualidad ante un mundo globalizado y en constante cambio, especialmente en su entorno legal. Es así que, dentro de este marco de referencia, el área de recursos humanos debe contribuir en gran escala a que las empresas e instituciones públicas alcancen sus metas éticas y la responsabilidad social.

2.1.2 Administración de recursos humanos (ARH)

En la actualidad, la administración del recurso humano (ARH) enfrenta nuevos y grandes retos, esto debido a la creciente diversidad de la fuerza laboral y la globalización de la economía en el ámbito mundial. Por ello, en las organizaciones se habla de capital intelectual refiriéndose a la suma de todos los conocimientos que poseen los colaboradores y que le dan una ventaja competitiva en el mercado y ante sus clientes.

En ese contexto, Werther & Davis (2013) determinan que “las actividades de administración del capital humano contribuyen al mejoramiento de la productividad mediante la identificación de formas óptimas de alcanzar los objetivos de la organización, y de manera indirecta mediante de la calidad de vida laboral de los empleados”. (p. 8)

Cuando los gerentes o jefes de departamento llevan a cabo actividades de administración del recurso humano como parte de sus responsabilidades y tareas, lo realizan para que los colaboradores contribuyan a cumplir con el objetivo de alcanzar las metas organizacionales, como se observa en la figura 2.

a. Objetivos fundamentales de la ARH

Los objetivos de la ARH reflejan los propósitos e intenciones de la organización y deben tomar en cuenta sus desafíos, los del departamento y del personal participante en el proceso.

Para Werther & Davis (2013), estos desafíos se clasifican en cuatro áreas, siendo éstas:

Objetivos corporativos. Debe contribuir al éxito de la empresa o institución por medio de incidir en la estrategia corporativa, impulsar el uso óptimo del talento y contribuir a los resultados, valores organizacionales y cultura.

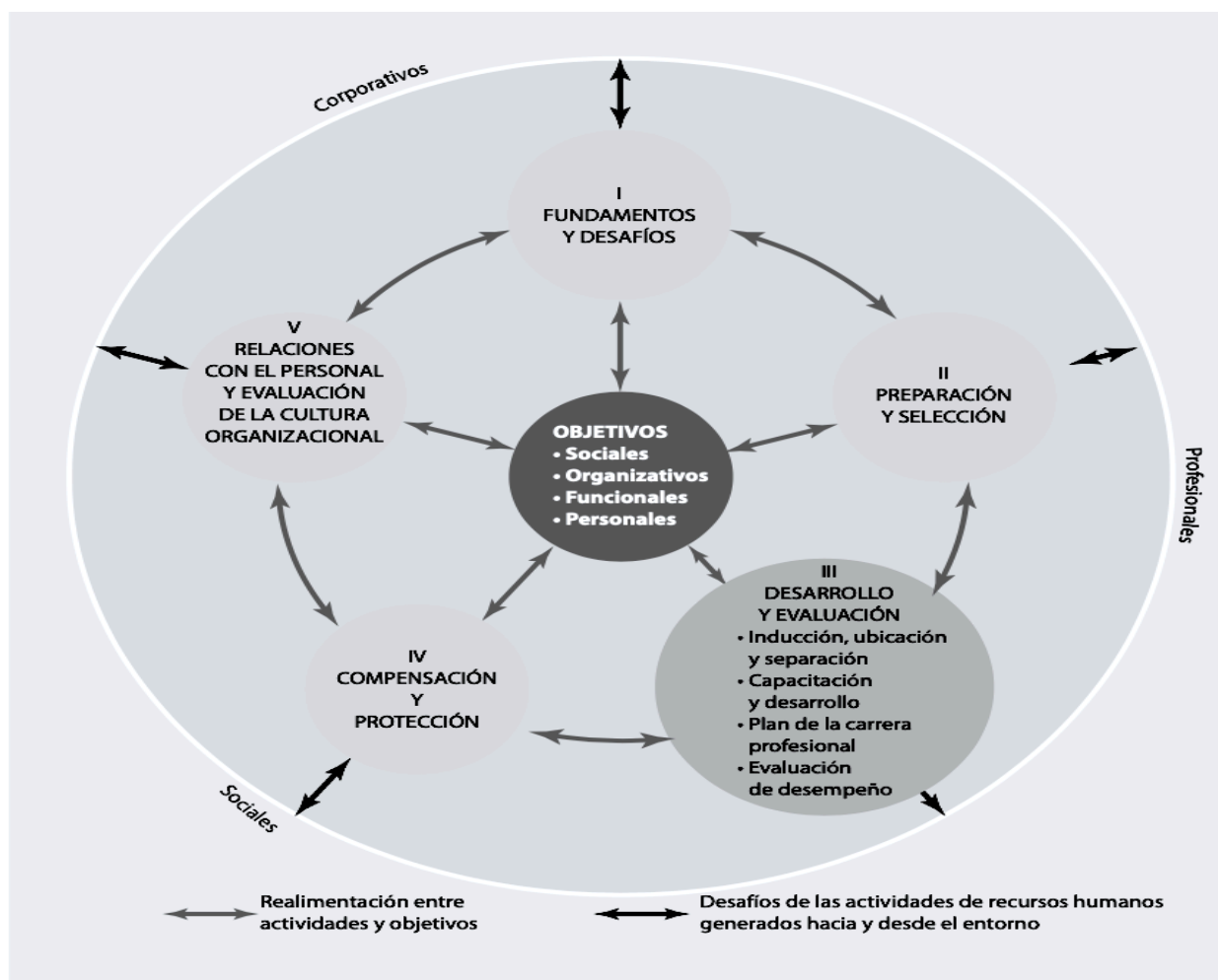
Objetivos funcionales. Mantener prioritariamente la contribución en un nivel apropiado a las necesidades de la organización.

Objetivos sociales. Debe ser responsable a nivel ético y social de los desafíos que presenta la sociedad en general, y reducir al máximo las tensiones o demandas negativas que esta pueda ejercer sobre la organización.

Objetivos personales. Cada uno de los integrantes de la organización aspira a lograr ciertas metas personales legítimas. Debe facilitar las aspiraciones de quienes componen la empresa. (p.10) Lo anterior se observa en la figura 2.

Figura 2

Modelo de la administración de los recursos humanos y los subsistemas que lo componen



Nota. Tomado de Administración de recursos humanos, el capital humano de la empresa (p.09) por Werther B. y Davis K., 2013. McGraw Hill.

b. Especialidades de la ARH

Chiavenato (2019) hace mención que, según la Society for Human Resource Management las especialidades del área de ARH son las siguientes:

1. *Admisión*: seleccionar, reclutar, entrevistar, probar, registrar personas, analizar, describir, diseñar y ampliar cargos, promoción y transferencia.
2. *Retención de personal*: asesoría, evaluación del desempeño, cálculo de rotación, salud y prevención de accidentes, beneficios y servicios para los empleados.
3. *Relaciones en el trabajo*: relaciones con los empleados, relaciones sindicales, huelgas, negociaciones colectivas, contratos colectivos o individuales y acuerdos mutuos.
4. *Capacitación y desarrollo*: capacitación en el cargo, capacitación y desarrollo de gerentes y ejecutivos.
5. *Remuneración*: investigaciones salariales, planes de incentivos, participación en las ganancias, adquisición de acciones, enriquecimiento de cargos y salarios.
6. *Comunicaciones internas*: revista interna (house organ), manual de empleados, control de ruidos, investigaciones de actitud y clima.
7. *Organización*: diseño de la estructura organizacional, planeación y evaluación, innovación, utilización de enfoque para reducir conflictos y superar resistencias a los cambios organizacionales.
8. *Administración*: alternativas de modelos gerenciales (estilos autoritario, consultivo, participativo y de autogestión) y ayuda al cambio.
9. *Políticas y planeación de personal*: definición de objetivos organizacionales, políticas y estrategias; identificar, interpretar y cumplir políticas de RH, planificación de RH.
10. *Auditoría de investigación*: informes gerenciales, evaluación de políticas y programas, estudios de innovación y análisis de costos y beneficios. (p. 22)

c. Desarrollo de personas

El desarrollo del personal es un proceso continuo y sistemático que permite identificar, mantener y promover el desarrollo individual y el potencial de aprendizaje de los

colaboradores. Debe hallar las necesidades cuantitativas y cualitativas del recurso humano para mejorar sus habilidades e intereses. Su objetivo es mejorar el cumplimiento de las actividades en las organizaciones.

c.1 Inducción

La ARH se percibe mucho más que el simple proceso de contratar personal. Una vez ocupada la plaza vacante, la gerencia de recursos humanos y los departamentos administrativos deben contribuir a que el recién contratado se convierta en un colaborador productivo y satisfecho. Dicha contribución se adecúa también a los colaboradores antiguos que pueden ser trasladados a otros niveles por medio de planes de desarrollo o cambios laterales.

En ese sentido, la inducción es comprendida por Gómez, Balkin & Cardy (2016) como “el proceso por el que se informa a los nuevos empleados sobre lo que se espera de ellos en el trabajo y por el que se les ayuda a superar el estrés de la transición” (p.186).

La inducción debe llevarse a cabo una vez se ha reclutado y seleccionado al personal o persona que ocupará la vacante en la organización. El siguiente paso corresponde, entonces, presentarle la información y la experiencia, ésta última a través de la capacitación que requiera para tener éxito en su nueva posición.

Se trata de dar toda la información necesaria al nuevo colaborador y que este participe en actividades previstas para que se logre su incorporación al grupo que existe en el medio donde laborará y a su entorno y donde se espera una identificación entre el nuevo empleado y la institución.

Asimismo, brinda a los nuevos empleados información básica como las normas que necesitará para realizar sus labores de forma satisfactoria. La inducción, es considerada como un elemento del proceso de socialización del nuevo trabajador que tiene que realizar el empleador. Dicho proceso implica inculcar en todos los trabajadores las actitudes, estándares, valores y patrones de conducta que la organización espera.

Es un factor importante en la motivación y esta ocurre cuando el colaborador cree que el esfuerzo producirá recompensas y es mediante la inducción que se le proporciona el conocimiento que necesita para desempeñar satisfactoriamente sus tareas y obtener esas recompensas, por lo que la primera experiencia que vive un empleado en la organización va a matizar su rendimiento y su adaptación a la misma.

La inducción está dirigida a minimizar los problemas que presenta el nuevo colaborador en el primer día de su empleo debido que en su mayoría se presentan tensos, con un mayor nivel de ansiedad de lo habitual e inquietos; el proceso de inducción está encaminado a prestar al empleado el auxilio necesario y presentarle a la organización y viceversa, ayudarle a familiarizarse e integrarse entre sí, ajustándole a las exigencias de la empresa o institución.

c.1.1 Propósitos de la inducción

Una inducción exitosa debería lograr cuatro propósitos:

El colaborador debe sentirse bienvenido, tiene que entender a la organización en un sentido amplio, como su pasado, presente, cultura y visión del futuro, así como sus políticas y procedimientos; asimismo, el trabajador debe tener claro que el empleador espera de él un alto desempeño laboral y adecuada conducta, finalmente, espera que inicie un proceso de socialización que lo lleve a actuar y hacer las cosas que prefiere la empresa. (Dessler y Varela, 2017, p.184)

Desde el primer día de trabajo, cada nuevo colaborador representa una considerable inversión para la organización. Por ello, el empleado debe estar consciente que el objetivo esencial para integrarse a la empresa o institución es convertirse en un colaborador productivo que aporte elementos tangibles a la corporación.

c.1.2 Objetivos de la inducción

Los objetivos del proceso de inducción pueden variar, esto depende de las condiciones de las organizaciones ya que difieren entre sí, pero en su mayoría además de procurar integrar a un individuo también se pretende fomentar una cultura corporativa que

algunas empresas consideran adecuada para lograr sus metas, como se aprecia en la tabla 1.

Tabla 1

Programa corporativo de orientación enfocado a la creación de una cultura corporativa específica

1.	Alentar el sentimiento de orgullo por pertenecer a la corporación.
2.	Crear conciencia con respecto a la totalidad de las operaciones corporativas (por ejemplo, ilustrar las dimensiones internacionales de la corporación).
3.	Destacar la filosofía de servicio al cliente, que es la manera de obtener una ventaja competitiva decisiva.
4.	Disminuir la ansiedad que crea el asumir un nuevo puesto, o sencillamente el hecho de vivir cambios a nivel de la organización.
5.	Aclarar los parámetros que se emplean en la empresa para la medición del desempeño.
6.	Establecer que la responsabilidad de lograr el desarrollo personal y profesional corresponde tanto a la corporación como a cada uno de sus integrantes.

Nota. Tomado de Administración de recursos humanos, el capital humano de la empresa (p.226) por Werther B. y Davis K. 2013. McGraw Hill.

Los objetivos corporativos de un programa de inducción pueden ser muy variados y en todos los casos dependen de las circunstancias específicas de la organización. Al igual que en muchas otras áreas de la administración del capital humano, la flexibilidad en el sistema siempre es deseable.

c.1.3 Beneficios de la inducción

Para Sherman, Snell & Bohlander (2018) algunos de los beneficios que a menudo reciben los patronos son:

- Bajo índice de rotación de empleados
- Mayor productividad
- Mejor disposición de los empleados
- Bajo costo en reclutamiento y entrenamiento
- Se facilita el aprendizaje. (p. 155)

Cuanto más tiempo se dedique a ayudar a los empleados nuevos para que se sientan bienvenidos, mayor es la probabilidad que se identifiquen con la organización y se conviertan en valiosos miembros de la misma.

c.1.4 Programa de inducción

Un programa de inducción como parte de los métodos de socialización organizacional se describe como:

Programa formal e intensivo de entrenamiento inicial destinado a nuevos miembros de la organización para familiarizarlos con el lenguaje usual de la organización, los usos y costumbres internos (cultura organizacional), la estructura de la organización (áreas o departamentos), principales productos y servicios, misión de la organización y los objetivos organizacionales. (Chiavenato, 2019, p. 154)

Es considerado el principal método de integración de nuevos colaboradores en las organizaciones privadas o públicas y su objetivo es que las personas adquieran valores, normas y estándares de comportamiento para que su desempeño sea el adecuado. Tienen una duración de uno a cinco días, dependiendo de los aspectos abordados y en la tabla 2 se observan los principales elementos.

i. Objetivos del programa de inducción

Los programas de inducción persiguen alcanzar los siguientes objetivos generales:

- Asegurar la rápida adaptación del nuevo empleado con el fin que contribuya en forma efectiva a alcanzar los objetivos de la organización.
- Proporcionar al trabajador la información necesaria que le permita conocer la organización a la cual prestará sus servicios y la actividad que dentro del proceso de trabajo le corresponda realizar.
- Lograr la identificación del trabajador.

Tabla 2*Principales elementos de un programa de inducción*

Asuntos organizacionales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Misión y objetivos globales de la organización 2. Políticas y directrices de la organización 3. Estructura de la organización y sus unidades organizacionales 4. Productos y servicios ofrecidos por la organización 5. Reglas y procedimientos internos 6. Procedimientos de seguridad en el trabajo 7. Distribución física e instalaciones que utilizará el nuevo miembro
Beneficios ofrecidos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Horario de trabajo, de descanso y de comedor 2. Días de pago y de anticipos salariales 3. Programa de beneficios sociales ofrecido por la organización
Relaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación a los superiores y colegas de trabajo
Deberes del nuevo miembro	<ol style="list-style-type: none"> 1. Responsabilidades básicas confiadas al nuevo empleado 2. Visión general del cargo 3. Tareas 4. Objetivos del cargo 5. Metas y resultados que deben alcanzar

Nota. Tomado de Gestión del talento humano (p.155) por Chiavenato, I., 2019. McGraw Hill.

Dentro de los objetivos específicos, se tienen los siguientes:

- Que la dirección, división, departamento, sección y puesto a la cual se incorporará, cuente con un colaborador capaz que conozca lo que se espera de él y que esté presto a contribuir con su esfuerzo a desarrollar las funciones inherentes a la misma.
- Brindará la oportunidad al trabajador de nuevo ingreso para que se identifique con el grupo de trabajo con el que deberá laborar.
- Generará una estancia agradable en el trabajo y se sentirá satisfecho de prestar sus servicios a la organización.
- Inspirará seguridad y estabilidad para lograr un mejor desenvolvimiento de su parte.
- Evitará inconformidades que redunde en poca eficiencia, mala calidad del trabajo y poco interés en el trabajador para cumplir sus tareas.
- Evitará que el trabajador se haga acreedor en el futuro a la aplicación de medidas disciplinarias por la falta de información adecuada.
- Proporcionará condiciones mínimas de trabajo.

c.1.5 Tipos de inducción

Para la ejecución del proceso, existen dos tipos de inducción que se aplican en el colaborador de nuevo ingreso:

- Inducción a la organización
- Inducción al puesto

i. Inducción a la organización

Alles (2018) se refiere a la inducción a la organización como la actividad estructurada, usualmente a cargo de Recursos Humanos, en la cual se presenta a un nuevo colaborador la historia de la organización, sus características principales, objetivos, productos y/o servicios, misión y visión, políticas y toda otra información que le permita

al nuevo colaborador conocer lo más profundamente posible su nuevo lugar de trabajo. (p. 219)

En esta etapa se brinda la información general de la empresa o institución que se considere relevante para el conocimiento y desarrollo del colaborador, considerando a la organización como un sistema.

ii. Inducción al puesto

Alles et al. (2018) conceptualiza la inducción al puesto como una actividad estructurada o no, usualmente a cargo del jefe directo, en la cual se le explica al nuevo colaborador sus principales responsabilidades y tareas, procedimientos específicos en relación con su función, uso de maquinaria u otros equipos o herramientas necesarias para realizar su trabajo. (p.219) Esta etapa debe ser coordinada por el departamento de recursos humanos y liderada por la jefatura del departamento donde laborará el colaborador, a quien se le facilitarán los conocimientos y habilidades necesarias para generar valor a los objetivos de la organización.

Este tipo de inducción denominada también “al puesto de trabajo” brinda toda la información específica del cargo a desempeñar dentro de la empresa o institución, dejando instrucciones claras y sencillas, permitiendo que se conozca el cargo a profundidad para un adecuado desenvolvimiento.

Dentro de las actividades que se realizan en la inducción al puesto se encuentran:

- Ubicación del cargo y presentación del equipo de trabajo,
- Conocimiento de procesos, subprocesos, equipos, instalaciones y materiales disponibles para realizar el trabajo,
- Conocimiento del manual de funciones, responsabilidades, funciones y procedimientos,
- Permisos, horarios, pausas y rotación de turnos de acuerdo al puesto de trabajo,
- Uso de elementos de protección personal y procedimientos para el manejo de emergencias,

- Entrega de reglamentos y registros entre otros.

Para generar trabajadores aptos para contribuir al cumplimiento de los objetivos de la organización, se hace uso de la formación y el entrenamiento como elementos del proceso de inducción al puesto.

- **Formación**

La formación en las organizaciones tiene como objetivo principal mejorar y ampliar los conocimientos y habilidades del capital humano de una empresa. Garcias (2017) hace mención en su trabajo de tesis sobre esta temática y cita a Gairin (2002) quien afirma que “la formación en las organizaciones tiene el claro propósito de incidir sobre las personas para modificar su campo de conocimientos, cambiar sus actitudes o desarrollar sus habilidades”. (p.235)

También afirma que:

Dependiendo de cada organización en concreto, la formación puede estar enfocada de una forma u otra y ésta podría ir desde proporcionar conocimientos sobre el entorno laboral, capacitar para solucionar problemas de la profesión o del puesto de trabajo, impulsar el conocimiento de nuevas tecnologías, promover habilidades para el trabajo en grupo, hasta promover la satisfacción personal y profesional del trabajador. (Garcias et al. 2017)

La formación en el proceso de inducción al puesto dirige a los nuevos colaboradores a ser partícipes del crecimiento y desarrollo tanto personal como organizacional.

Su función principal esta supeditada a la transmisión de conocimientos teóricos y prácticos en conjunto; asimismo, genera que los encargados de una empresa o institución estén en la capacidad de transmitir a los colaboradores esos conocimientos, sea que estén ingresando a la organización a través de la inducción al puesto o que ya sean parte de esta.

- **Entrenamiento**

Una vez ingresado el nuevo colaborador a la organización, éste requerirá desarrollar conocimientos y habilidades sobre el puesto que desempeñará, siendo este proceso de desarrollo de aprendizaje y competencias específicas denominado entrenamiento.

Chiavenato (2020) afirma que “el entrenamiento significa la preparación de la persona para el cargo, en tanto que el propósito de la educación es preparar a la persona para enfrentar el ambiente dentro o fuera de su trabajo”. (p.555)

El propósito del entrenamiento a partir de la transmisión de información y nuevos conocimientos y técnicas es generar el desarrollo de habilidades, modificar actitudes y desarrollar conceptos.

En cuanto a las habilidades, se enfoca en las destrezas y conocimientos relacionados directamente con el cargo actual, orientado a las tareas y operaciones que se van a ejecutar.

Asimismo, el objetivo principal del entrenamiento es el preparar a los colaboradores para la ejecución inmediata de las diversas tareas del cargo.

c.1.6 Reinducción

Posterior a la inducción y a medida que pasa el tiempo, la gestión de los colaboradores tiende a converger en tareas propias del cargo y en ocasiones se pierde de vista el contexto organizacional, se genera la repetición de tareas y la rutina, aunque lleva a fortalecer vínculos y relaciones con la empresa y compañeros, hace que se pierda la conexión con los sucesos que puedan estar ocurriendo en otros puntos de la organización.

Con la reinducción se vuelve a mostrar al colaborador las razones por las cuales vale la pena entusiasmarse con las tareas que se realizan, se fortalece el compromiso y se reorienta a la pertenencia de la organización y la responsabilidad de hacerla más sostenible desde cada área que la compone.

No se trata solamente de un seminario o curso que orienta a reforzar el conocimiento básico de los principales procesos de la empresa, sino incluye los eventos que permiten la actualización de los colaboradores en los diferentes temas especializados que se requieren para ofrecer un servicio cualificado a los usuarios.

2.2 Servicios

Los servicios son definidos como actividades económicas que se ofrecen de una parte a otra, las cuales generalmente utilizan desempeños basados en el tiempo para obtener los resultados deseados en los propios receptores, en objetos o en otros bienes de los que los compradores son responsables.

A cambio de su dinero, tiempo y esfuerzo, los clientes de servicios esperan obtener valor al acceder a bienes, trabajo, habilidades profesionales, instalaciones, redes y sistemas; sin embargo, por lo general no adquieren la propiedad de cualquiera de los elementos físicos involucrados. (Lovelock y Wirtz, 2015, p.12)

En un sentido amplio, representan un conjunto de acciones que son realizadas para servir a alguien. Son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas para que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos.

En términos simples, para Zeithaml y Bitner (2017) “los servicios son acciones, procesos y ejecuciones”. (p.3) No son objetos tangibles que pueden verse, sentirse o incluso tocarse, sino que son acciones y ejecuciones intangibles y no solo son prestados por empresas de servicios, sino que son parte integral de las ofertas de muchos productores de bienes tangibles.

Muchas empresas e instituciones gubernamentales han cambiado el contexto de la palabra “servicio”, sustituyéndola por “atención”, ya que la palabra posee una fuerte conexión con el “servilismo”, lo cual a la mayoría de los empleados no les gusta oír y lo rechazan.

Los servicios a diferencia de los productos son bienes intangibles e incluyen la realización de un trabajo para el cliente, quien paga por obtenerlo al igual que por adquirir un artículo. En las economías más industrializadas la mayor parte de la población trabaja en el sector servicios y todo apunta a que esta tendencia seguirá así en el futuro.

Existen diferencias inherentes entre los productos y los servicios, y se pueden apreciar en la tabla 3.

Tabla 3

Diferencia entre productos y servicios

Productos	Servicios	Implicaciones
Tangibles	Intangibles	Los servicios no pueden inventariarse. Los servicios no pueden patentarse Los servicios no pueden presentarse ni explicarse fácilmente. Es difícil determinar su precio
Estandarizados	Heterogéneos	La entrega del servicio y la satisfacción del cliente dependen de las acciones del empleado. La calidad en el servicio depende de muchos factores incontrolables. No existe la certeza de que el servicio que se proporciona es equiparable con lo que se planeó y promovió originalmente.
Producción separada de consumos	Producción y consumo simultáneos	Los clientes participan en la transacción y la afectan. Los clientes se afectan unos a otros. Los empleados afectan el resultado del servicio. La descentralización puede ser fundamental.
No perecederos	Perecederos	Es difícil producirlos masivamente. Resulta problemático sincronizar la oferta y la demanda de los servicios. Los servicios no pueden devolverse ni revenderse.

Nota. Tomado de Marketing de servicios (p.15) por Zeithaml y Bitner 2017. McGraw Hill.

2.2.1 Servicio esperado

Los clientes poseen varios y distintos tipos de perspectivas del servicio. El primero se denomina servicio deseado y Zeithaml y Bitner (2017) lo definen como “el nivel de servicio que el cliente espera recibir -el nivel de desempeño que se “podría desear”. (p.63) Es una combinación de lo que el cliente considera que puede ser con lo que debe ser.

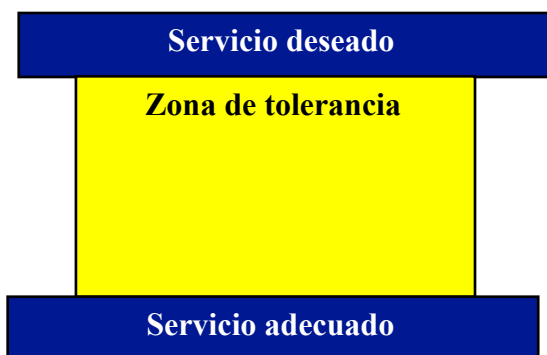
Asimismo, existe otra perspectiva de nivel más bajo que representa el comienzo del servicio aceptable y se le denomina servicio adecuado, el cual se define como el nivel del servicio que el cliente puede aceptar.

Este representa la perspectiva mínima de tolerancia, en otras palabras, el nivel inferior de desempeño aceptable por el consumidor y refleja el nivel de servicio que los clientes creen que van a obtener de acuerdo con su experiencia en los servicios. (Zeithaml et al., 2017, p. 64)

Los dos niveles de perspectiva del usuario respecto al servicio se pueden observar en la figura 3:

Figura 3

Niveles de perspectiva del cliente



Nota. Tomado de Marketing de servicios (p.64) por Zeithaml y Bitner 2017. McGraw Hill.

a. Zona de tolerancia

Ya que los servicios son heterogéneos, estos pueden variar entre las empresas o instituciones que lo proveen, entre los empleados de un mismo proveedor e incluso, en

un mismo colaborador. Zeithaml et al. (2017) aseveran que “Al grado en el que los clientes reconocen y desean aceptar esa variación se le denomina zona de tolerancia”. (p. 67)

A esta zona se le considera como un espacio dentro del cual los clientes no observan específicamente el desempeño del servicio. Sólo cuando el desempeño del servicio cae fuera del intervalo, sea muy bajo o alto, llama la atención del cliente de manera positiva o negativa.

Las perspectivas del usuario en relación con el servicio prestado, se representa por medio de un rango de niveles cuyos límites son el servicio deseado y el servicio adecuado, en lugar de presentarse por un solo nivel. Esa zona de tolerancia que representa la diferencia que existe entre el servicio deseado y el nivel de servicio que se considera adecuado, puede expandirse y contraerse en un mismo cliente. (Zeithaml et al., 2017, p. 67)

2.2.2 Calidad en el servicio

Para los servicios la calidad es el elemento que predomina en las evaluaciones de los clientes. Estos clientes evalúan la calidad del servicio con base en las percepciones sobre la calidad técnica y el modo que se entregó el resultado, esto incluye a la persona que lo está brindando, es decir, el colaborador que presta el servicio.

Algunos servicios tienen resultados específicos mientras que otros resultan muy complejos y los resultados claros no siempre son evidentes, por lo que el cliente no puede medir la competencia real del proveedor.

a. Dimensiones de la calidad en el servicio

Lovelock et al. (2015) afirman que “los clientes no perciben la calidad como un concepto de una sola dimensión; es decir, las valoraciones de los clientes acerca de la calidad se basan en la percepción de múltiples factores”. (p.97)

Para Zeithaml et al. (2017) los clientes toman en cuenta cinco dimensiones para valorar la calidad en los servicios y que estos los satisfagan:

a.1 Confiabilidad: entregar lo que se promete: Se presenta como la más importante y determinante de las percepciones de la calidad y nos es más que la capacidad para cumplir las promesas del servicio de manera segura y precisa. Significa que la empresa cumpla sus promesas de servicio.

a.2 Responsabilidad: estar dispuesto a ayudar: Es la voluntad de colaborar con los clientes y de prestar el servicio con prontitud. Esta dimensión destaca la atención con prontitud con la que se hace frente a las solicitudes, las preguntas, las reclamaciones y los problemas de los clientes.

También comprende la noción de flexibilidad y la capacidad para personalizar el servicio a las necesidades del cliente.

a.3 Seguridad: inspirar buena voluntad y confianza: Se define como el conocimiento y la cortesía de los empleados y la capacidad de la empresa y sus empleados para inspirar buena voluntad y confianza.

En esta dimensión, las empresas o instituciones deben procurar construir confianza y lealtad entre las personas de contacto más importantes y los clientes individuales.

a.4 Empatía: tratar a los clientes como personas: La empatía se define como la atención cuidadosa e individualizada que la empresa les brinda a sus clientes. La esencia de la empatía consiste en transmitir a los clientes por medio de un servicio personalizado o adecuado que son únicos y especiales. Los clientes quieren sentir que son importantes para la empresa que les presta el servicio y que ésta los comprende.

a.5 Tangibles: representación física del servicio: Se define como tangibles a la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación.

Si bien es frecuente que las empresas de servicios utilicen los tangibles con el fin de realzar su imagen, proporcionar continuidad e indicar la calidad a los clientes,

la mayoría de las empresas combinan los tangibles con otra dimensión para crear una estrategia de calidad en el servicio para la empresa. (p.107)

2.2.3 Servicios públicos

“Los servicios públicos son funciones ejercidas por las instituciones públicas adscritas o conformadas por el gobierno los cuales son realizados con el fin de generar una estabilidad y comodidad en la sociedad.” (Concepto definicion.de, 2019).

Los servicios públicos son de carácter obligatorio y se fundamentan con propósitos de relaciones públicas y evolución de la población. Abarcan una cantidad de acciones entre las cuales destacan, hospitales, agua, servicio eléctrico, la recolección de basura, así como la información, la cual se le puede considerar un servicio público por llegar a cualquier segmento y es solicitada por muchos interesados. Los ciudadanos que los reciben cancelan una pequeña cantidad de dinero denominado impuesto controlado por el gobierno, los cuales sirven para optimizar la calidad del servicio prestado y crear nuevas comodidades.

2.2.4 Cliente

Según la American Marketing Association (A.M.A.), el cliente o usuario es “el comprador potencial o real de los productos o servicios”. (Marketingpower.com_2020)

Se puede inferir que es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización.

a. Percepciones del cliente

Para Zeithaml et al. (2017) “los clientes perciben los servicios en términos de su calidad y del grado en que se sienten satisfechos con sus experiencias en general” (p.92)

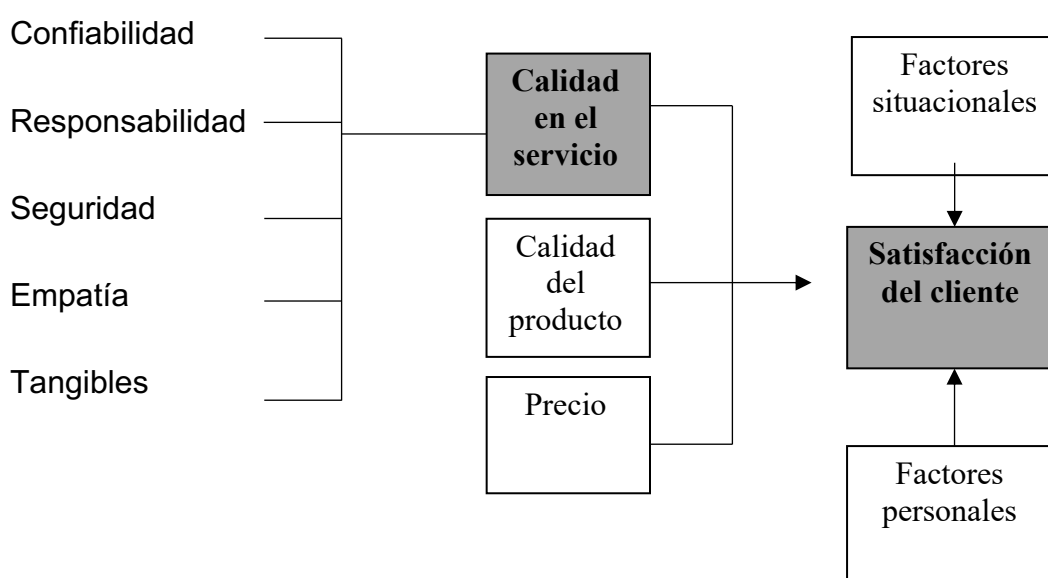
La calidad en el servicio es una evaluación dirigida que refleja las percepciones del cliente sobre ciertas dimensiones específicas del servicio como lo son la confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibles.

b. Satisfacción del cliente

Se considera la satisfacción como una evaluación que el cliente realiza respecto a un servicio, en términos si éste responde a sus necesidades y expectativas. Si se da el no cumplimiento de las necesidades en el cliente, el resultado es la insatisfacción con el servicio como se aprecia en la figura 4.

Figura 4

Percepción de la calidad y satisfacción del cliente



Nota. Tomado de Marketing de servicios (p.94) por Zeithaml et al. 2017. McGraw Hill.

b.1 Encuestas de relación

Esta categoría de investigación a través de encuestas de relación formula preguntas sobre todos los elementos de la relación entre el cliente y el servicio. Su amplio enfoque puede ayudar a que las empresas o instituciones realicen un diagnóstico de sus fortalezas o debilidades y se utilizan para vigilar y dar seguimiento al desempeño del servicio.

b.1.1 Cuestionario SERVQUAL

Zeithaml et al. (2017) describen que es un cuestionario de relación que se emplea para determinar cómo los clientes evalúan la calidad del servicio de una empresa o institución pública, este instrumento es “una escala multidimensional para medir las percepciones y las evaluaciones del cliente.” (p.147)

Su escala refleja cinco dimensiones de la calidad en el servicio y cada una abarca múltiples elementos que captan los atributos fundamentales del servicio.

- **Dimensiones del cuestionario Servqual**

Zeithaml et al. (2017) agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio:

- **Confiabilidad:** Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, es decir, que la empresa cumple con sus promesas sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.
- **Responsabilidad:** Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes y solucionar problemas.
- **Seguridad:** Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
- **Empatía:** Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.
- **Elementos tangibles:** Es la apariencia física, instalaciones como la infraestructura, equipos, materiales y personal. (p. 147)

2.3 Estudios correlacionales

Hernández y Mendoza (2018) establecen que un estudio correlacional “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular”. (p.93)

Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables a investigar, se mide primero cada una de éstas y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba y su utilidad principal es saber cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas.

Además, la correlación puede ser positiva o negativa y si la hay entre las variables, indica que fluctúan sin seguir un patrón sistemático común; asimismo, la investigación correlacional tiene, en alguna medida, un valor explicativo, aunque parcial.

3. METODOLOGÍA

3.1 Definición del problema

El Instituto Guatemalteco de Migración es una institución pública descentralizada y desarrolla entre otras funciones la de velar por el cumplimiento y disposiciones que estipula el Decreto 44-2016, Código de Migración; garantiza que la entrada, permanencia y salida del territorio guatemalteco de nacionales y extranjeros se realice conforme lo preceptuado en la ley.

La estructura organizacional de la institución consta de Subdirecciones en las cuales laboran colaboradores bajo los renglones presupuestarios 011 (personal permanente) y 029 (“Otras remuneraciones de personal temporal” contratado para prestar servicios técnicos o profesionales), los cuales se encuentran distribuidos en oficinas administrativas y delegaciones fronterizas según la necesidad de la institución.

El edificio central ubicado en la zona 4 de la ciudad capital alberga las oficinas administrativas de la institución, lugar donde se encuentran todas las Subdirecciones y algunos centros de atención donde convergen usuarios a solicitar servicios migratorios. Además, en este inmueble se puede ubicar al 90% de colaboradores bajo el renglón 029, mismos que prestan el servicio al usuario en las ventanillas de atención.

La contratación que se realiza por parte del personal temporal 029 (Otras remuneraciones de personal temporal) se delega a la Subdirección de Recursos Humanos y Profesionalización de Personal quien recopila los requisitos y autoriza dichas plazas conforme al Plan Anual de Contrataciones. La Ley de Servicio Civil estipula en su artículo 4 y 1 de su Reglamento que las personas contratadas bajo este renglón no tienen calidad de servidores públicos, pero ejercen actividades de servicio en la institución, con la única diferencia que están sujetos al cumplimiento de sus funciones por medio de un contrato, mismo que sirve de parámetro para el cumplimiento de estas.

Al momento que el personal 029 es seleccionado para laborar en la institución y se contrata por un año, es sometido al proceso de inducción el cual se divide en dos

fases: la inducción general donde la Subdirección de Recursos Humanos facilita información respecto a la historia, misión y visión de la institución entre otros aspectos, la cual tiene una duración aproximada de un día; posteriormente, el colaborador es trasladado a la Subdirección donde prestará sus servicios y la jefatura delega a un trabajador de confianza que posea las competencias necesarias para proveerle los conocimientos y habilidades y así formarlo y entrenarlo para prestar adecuadamente el servicio al usuario, proceso denominado inducción al puesto.

El proceso de inducción al puesto tiene una duración aproximada de dos o tres semanas dependiendo de la complejidad de las actividades y consiste en adquirir por parte del nuevo colaborador conocimientos respecto a los procesos del área, programas de cómputo, legislación migratoria, material informativo (requisitos), documentos de registro (contenido de formularios), protocolos de servicio y de verificación de documentación (documentación fraudulenta); asimismo, habilidades referentes a la operatividad de los programas utilizados en el ingreso y traslado de expedientes, aplicación y manejo de legislación, manejo de formularios, manipulación de equipo de oficina y la forma de cómo gestionar el servicio ante el usuario.

Estas capacidades son suministradas por cada Subdirección a los colaboradores de reciente ingreso debido a que afrontarán en el servicio al usuario situaciones de diferente índole que les permitirán decidir el ingreso o rechazo de trámites administrativos, la autorización de documentos internacionales o el suministro de certificaciones de movimiento migratorio y arraigos, aplicando e interpretando en todo momento la legislación migratoria nacional e internacional.

En el contexto de preparar a los colaboradores de reciente ingreso a ofrecer un servicio satisfactorio a través del proceso de inducción al puesto, se ha establecido que los usuarios de los servicios migratorios no se encuentran satisfechos con la atención ofrecida por los colaboradores, ya que según resultados de un estudio de tesis de servicio al cliente realizado en la institución, las personas nacionales y extranjeras que se avocan a realizar trámites en los diferentes departamentos administrativos no reciben un adecuado servicio por parte de estos.

Dentro de los problemas de insatisfacción que denuncian los usuarios con frecuencia y que son atribuidos a los colaboradores, se encuentran los referentes a la falta de solución a inconvenientes que se generan en trámites administrativos, trato inadecuado, suministro de información errónea para el inicio o continuidad de gestiones, falta de conocimiento de requisitos y dominio de formularios, poco conocimiento de la ley en materia migratoria e internacional, así como lentitud en las ventanillas.

Debido a la insatisfacción de los usuarios por los inconvenientes sufridos durante la prestación del servicio y que son atribuidos a los colaboradores, optan por colocar denuncias en la oficina de responsabilidad profesional de la institución y a través de las redes sociales, página web o por el número 1518 donde se reciben un promedio considerable de quejas; estas acciones han provocado que la organización tome la iniciativa de rotar y trasladar a colaboradores a otras áreas e inclusive rescindir el contrato anticipadamente.

A futuro no se avizoran cambios sustanciales que puedan revertir la situación actual en el servicio al usuario; sin embargo, es necesario realizar una investigación documental y de campo que permita analizar si la problemática de insatisfacción del usuario en el servicio prestado tiene relación con la inducción al puesto facilitada a los colaboradores de reciente ingreso en Instituto Guatemalteco de Migración.

El no analizar la problemática en el servicio puede repercutir en la imagen de la institución migratoria, del Estado en general y del país, ya que existe mucha demanda de los servicios turísticos en el área, por lo que es necesario realizar las siguientes interrogantes: ¿La inducción al puesto facilitada a los colaboradores de reciente ingreso esta relacionada con la satisfacción del usuario en el servicio prestado por el Instituto Guatemalteco de Migración? ¿Cuál será el nivel de relación de las variables inducción al puesto y satisfacción del usuario en el servicio prestado por la institución?

3.2 Delimitación del problema

3.2.1 Ámbito geográfico

La investigación se realizó en el municipio de Guatemala, departamento de Guatemala.

3.2.2 Ámbito institucional

La investigación se desarrolló en el edificio central del Instituto Guatemalteco de Migración, lugar donde convergen personas nacionales y extranjeras a solicitar servicios migratorios.

3.2.3 Ámbito personal

Personal de servicio al usuario: Son los colaboradores que prestan el servicio a usuarios nacionales y extranjeros.

3.2.4 Ámbito temporal

La investigación se realizó en el período comprendido de junio a septiembre de 2020 para recopilar la información necesaria y poder comprobar las hipótesis planteadas.

3.3. Objetivos

3.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la inducción al puesto y la satisfacción del usuario en los servicios que presta el Instituto Guatemalteco de Migración a través de una investigación documental y de campo.

3.3.2 Objetivos específicos

1. Establecer el nivel de conocimientos y habilidades adquiridas por los colaboradores de reciente ingreso en la inducción al puesto y que aplican en la prestación del servicio a los usuarios del Instituto Guatemalteco de Migración.

2. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al servicio prestado por los colaboradores de reciente ingreso en el Instituto Guatemalteco de Migración.
3. Realizar un análisis estadístico que compare las variables de estudio y determine su correlación positiva o negativa.

3.4 Hipótesis

H₁. La inducción al puesto está relacionada con la satisfacción del usuario en los servicios que presta el Instituto Guatemalteco de Migración.

H₀. La inducción al puesto no está relacionada con la satisfacción del usuario en los servicios que presta el Instituto Guatemalteco de Migración.

Tabla 4
Variables e indicadores de la hipótesis de trabajo

Variables	Definición conceptual de variables	Indicadores	Definición operativa de variables
<p>Independiente</p> <ul style="list-style-type: none"> Inducción al puesto 	<p>Alles (2018) conceptualiza la inducción al puesto como una actividad estructurada o no, usualmente a cargo del jefe directo, en la cual se le explica al nuevo colaborador sus principales responsabilidades y tareas, procedimientos específicos en relación con su función, uso de maquinaria u otros equipos o herramientas necesarias para realizar su trabajo</p>	<p>Nivel de conocimientos y habilidades que poseen los colaboradores y que fueron adquiridas en la inducción al puesto proporcionada por la Subdirección donde labora, aplicando la escala Likert.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento: analizó la comprensión de procesos, legislación, formularios, protocolos y documentación en materia migratoria Habilidades: indagó sobre la capacidad de aplicar las variables de conocimiento, así como del manejo de equipo de oficina y de servicio al usuario.
<p>Dependiente</p> <ul style="list-style-type: none"> Satisfacción del usuario en los servicios prestados 	<p>Zeithaml y Bitner (2017) definen la satisfacción del usuario como la evaluación que éste realiza respecto a un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio respondió a sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Nivel de satisfacción del usuario a través de las dimensiones confiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía, aplicando la escala Likert.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Confiabilidad: analizó la habilidad del colaborador para prestar el servicio prometido. Responsabilidad: indagó sobre la disposición del colaborador de prestar un servicio rápido y adecuado. Seguridad: analizó el conocimiento, atención y habilidad del colaborador para inspirar confianza. Empatía: examinó la atención individualizada del colaborador.

3.5 Métodos, técnicas e instrumentos

A continuación, se detallan los métodos, técnicas e instrumentos que fueron utilizados para la presente investigación.

3.5.1 Métodos de investigación

Para la presente investigación se utilizó el método científico que cuenta con sus fases indagatoria, demostrativa y expositiva, las cuales permitieron una secuencia lógica en el desarrollo del trabajo de investigación.

a. Fase indagadora

Permitió conocer y ampliar la información sobre el tema de investigación; para ello se utilizó como proceso de recolección de información primaria la encuesta, así como la consulta en libros, materiales publicados por fuentes gubernamentales, estadísticas y revistas especializadas en el tema como fuente secundaria, con la finalidad de obtener toda la información necesaria para realizar la investigación.

b. Fase demostrativa

Sirvió para organizar, analizar y relacionar los datos obtenidos con el fin de confirmar o rechazar la hipótesis.

c. Fase expositiva

Fue utilizada en la presentación del presente informe final donde se exponen los resultados obtenidos de la investigación.

3.5.2 Alcance de la investigación

Para alcanzar los objetivos e hipótesis planteadas, se utilizó un diseño de investigación de tipo no experimental el cual afirma Hernández y Mendoza (2018) “es la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables” (p.152), es decir, no se hace variar en forma intencional la variable independiente para ver su efecto sobre la otra variable.

Asimismo, se desarrolló el estudio a través de un diseño correlacional que describe la relación entre inducción al puesto y la satisfacción del usuario en el servicio prestado por la institución pública bajo la premisa de comprobar si la variable independiente incide en la dependiente.

En ese sentido, fue aplicado el diseño no experimental debido a la vigencia del estado de calamidad pública decretado por el gobierno, el cual determinó dentro de las disposiciones para resguardar el presupuesto general del estado la prohibición para contratar personal en todo el aparato estatal mientras dure la emergencia y por no avizorarse (en tiempo) el término de dicha disposición presidencial, **no se generó un diseño experimental** que permitiese ensayar con las variables dependiente e independiente.

Durante el período que fue realizada la investigación (junio a septiembre) se incluyó a los últimos colaboradores que fueron contratados por la institución (noviembre-enero), los cuales poseen de seis a ocho meses de laborar en la misma y se ubican en ventanillas y áreas de atención al usuario.

3.5.3 Técnicas de recolección

Las siguientes técnicas fueron utilizadas debido a las características que poseen cada una de ellas para la obtención de resultados con base al problema de investigación.

a. Revisión bibliográfica

Se consultaron libros, material en revistas y páginas digitales especializadas en el tema de investigación, así como investigaciones publicadas por fuentes gubernamentales, industrias y expertos en la temática, obteniendo elementos teóricos para sustentar la problemática planteada y comprobar las hipótesis.

b. De campo

Dentro de las técnicas de recolección empleadas para obtener resultados en la presente investigación están las siguientes:

b.1. Encuesta

Para recabar información de los colaboradores, se formuló una encuesta para indagar el nivel de conocimientos y habilidades que poseen y que fueron dotadas por las Subdirecciones donde laboran en el proceso de inducción al puesto al momento de su ingreso a la institución, aplicando la escala Likert que “consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes” (Hernández y Mendoza, 2018, p. 238); asimismo, para determinar el nivel de satisfacción del usuario en el servicio prestado se utilizó la encuesta de relación Servqual, la que según Zeithaml y Bitner (2017) es utilizada para “capturar las evaluaciones de los clientes sobre la calidad en el servicio” (p. 147), aplicando también la escala Likert.

3.5.4 Instrumentos de investigación

Los siguientes instrumentos fueron utilizados para describir y anotar información recopilada de la unidad de análisis y de los sujetos de investigación, así como la integración y consolidación de esta.

a. Fichas bibliográficas

Permitió llevar un registro de los datos bibliográficos de las fuentes documentales utilizadas en la presente investigación.

b. Cuestionarios

Sirvieron para recopilar información del proceso de inducción al puesto en los colaboradores y la satisfacción del usuario en el servicio prestado, en ambos se aplicó la escala Likert.

3.5.5 Población

Debido a la temática del estudio, se tomaron en cuenta dos poblaciones: los colaboradores del Instituto Guatemalteco de Migración y los usuarios del servicio, ambas se localizaron en el edificio central.

- **Colaboradores de la institución**

El Instituto Guatemalteco de Migración presta servicios migratorios administrativos exclusivamente en el edificio central donde acuden diariamente usuarios a requerir los mismos y donde laboran la mayor parte de colaboradores bajo el renglón presupuestario 029 “Otras remuneraciones de personal temporal”.

Según datos estadísticos recabados en la Subdirección de Recursos Humanos y Profesionalización de Personal, el número de colaboradores que fueron contratados antes de hacerse efectivas las restricciones que el gobierno implementó en las instituciones durante el período de la presente investigación y poseen de 6 a 8 meses de proveer servicio al usuario asciende a 57 personas.

- **Usuarios del servicio**

Acorde con datos obtenidos del Departamento de Estadísticas y Archivos, la cantidad diaria promedio de usuarios que acuden a solicitar servicios migratorios en el edificio central durante el período de investigación asciende a 120 usuarios por día, observando las restricciones sanitarias de asistencia máxima en los edificios públicos y la disposición de la institución de efectuar citas para control de la demanda.

3.5.6 Censo

Con el objetivo de captar información que determine el nivel de conocimientos y habilidades de los colaboradores del Instituto Guatemalteco de Migración en la prestación del servicio al usuario y que les fue proporcionada a través del proceso de inducción al puesto, se realizó un censo a los colaboradores que poseen de 6 a 8 meses de laborar en la institución el cual asciende a 57 personas.

3.5.7 Muestreo

De acuerdo con la cantidad diaria promedio de usuarios que acuden a solicitar servicios migratorios en el edificio central durante el período de investigación el cual asciende a 120 usuarios por día, se utilizó el muestreo no probabilístico debido a que era

necesario seleccionar a las personas que reuniesen el requisito de haber recibido el servicio del colaborador de reciente ingreso.

Asimismo, por la cantidad de colaboradores sujetos de investigación que se encuentran en cada Subdirección y con la condicionante que fuesen evaluados por igual cantidad de usuarios, se utilizó el procedimiento por conveniencia en el cual se consideró a un total de 114 personas para calificar a los 57 colaboradores (dos clientes por cada colaborador) respecto a la satisfacción del servicio prestado, lo cual se puede observar en la tabla 5.

Tabla 5
Muestra de usuarios que calificarán el servicio por Subdirección

Subdirección a la que acude el usuario a solicitar servicio	Cantidad de usuarios que calificarán la satisfacción del servicio prestado	Porcentaje
Extranjería	46	40%
Control Migratorio	34	30%
Documentos de identidad y viaje	34	30%
Total	114	100%

Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

3.5.8 Estadísticas

La metodología estadística utilizada para el presente estudio es el coeficiente de correlación de Pearson, el cual permitió medir la fuerza de relación entre las variables inducción al puesto y la satisfacción del usuario en el servicio prestado por el Instituto Guatemalteco de Migración, así como el estadístico t para validación de hipótesis el cual ratificó el resultado obtenido.

3.5.9 Instrumentos de medición aplicados

Los instrumentos utilizados en la presente investigación fueron los siguientes:

a. Cuestionario sobre inducción

Se aplicó un cuestionario para indagar sobre la inducción al puesto proporcionada por el Instituto Guatemalteco de Migración y permitió conocer el nivel de conocimientos y habilidades adquiridas por el colaborador y su aplicación en el servicio que presta al usuario.

Asimismo, para que fuese un instrumento comprensible y fácil de responder para el colaborador, se utilizó la escala Likert con cinco variables; la escala de variables utilizada fue la siguiente:

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Tolerante
- Malo

Además, a cada variable se le colocó una escala descriptiva acorde al elemento que se analizaba para evitar confusión y dudas en el colaborador al momento de responder el instrumento. (Véase anexo 1)

b. Cuestionario de satisfacción del usuario

Se aplicó un cuestionario a los usuarios que acuden al edificio central del Instituto Guatemalteco de Migración para establecer su satisfacción en el servicio prestado por el colaborador.

Al igual que el cuestionario sobre inducción al puesto, se consideró para este instrumento la utilización de la escala Likert empleando oraciones aseverativas para constatar en la respuesta el nivel de satisfacción del usuario en el servicio prestado por el colaborador para ser comprensible y fácil de responder.

Además, a cada elemento de la escala se le ponderó con una valuación numérica ascendente de uno a cinco; la escala utilizada fue la siguiente y se observa en la tabla 6:

Tabla 6

Escala de variables y valuación para encuesta de satisfacción del usuario en el servicio

Escala	Valuación
Totalmente insatisfecho	1
Insatisfecho	2
Indiferente	3
Satisfecho	4
Totalmente satisfecho	5

Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

El objetivo de elaborar dicho instrumento fue el cotejar la satisfacción que poseen los usuarios del servicio migratorio proporcionado en relación con los conocimientos y habilidades de los colaboradores que tienen de 6 a 8 meses de laborar en la institución y que fueron sujetos al proceso de inducción al puesto. (Véase anexo 2)

c. Relación: inducción al puesto / satisfacción del usuario en el servicio prestado

Para medir la relación entre la inducción al puesto y la satisfacción del usuario en el servicio prestado se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, estableciendo una relación lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas por medio de la siguiente fórmula:

$$r = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

r = Coeficiente producto – momento de correlación lineal

x = Sumatoria promedio inducción al puesto

y = Sumatoria promedio satisfacción del usuario en el servicio

Para interpretar el nivel de correlación, se utilizó la siguiente escala que se puede observar en la tabla 7.

Tabla 7
Escala de nivel de correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

3.5.10 Sujetos de investigación

Para el presente estudio se tomaron en consideración a los siguientes sujetos de investigación:

- 57 colaboradores que permanecen en el edificio central y poseen entre 6 y 8 meses de ser contratados por el Instituto Guatemalteco de Migración, los cuales fueron sujetos al proceso de inducción al puesto por parte de la Subdirección y fueron asignados en ventanillas y puestos de atención al usuario.
- 114 usuarios de servicios migratorios prestados en el edificio central del Instituto Guatemalteco de Migración que acudieron a realizar trámites de diferente índole.

3.5.11 Proceso de investigación

Derivado de la metodología establecida en el plan de investigación, se procedió a realizar el trabajo de campo de la siguiente forma:

- Se establecieron dos cuestionarios tendientes a recopilar información de los sujetos de investigación; dichos instrumentos fueron elaborados utilizando variables relacionadas a cada uno de estos y bajo una escala Likert, siendo esta la más utilizada en encuestas de investigación porque simplifica la obtención de resultados. Se planificó también realizar un cuestionario dirigido a los jefes de cada Subdirección para que evaluaran el nivel de conocimientos y habilidades de los colaboradores adquiridas en el proceso de inducción al puesto y contar con información que validara la autoevaluación, pero se tuvo el inconveniente que, en el período de recopilación de información, existieron cambios de jefaturas por el proceso de transición que sufre la institución por lo que no fue posible realizar dicha acción.
- Posterior a la elaboración de los instrumentos, se realizó una prueba piloto seleccionando a 10 colaboradores de otras áreas de la institución y 10 usuarios del servicio, esto para verificar la comprensión y facilidad de llenado de estos.
- Verificada la viabilidad de los instrumentos, se procedió a trasladarlos a los sujetos de investigación bajo las siguientes condiciones y acorde a las restricciones y protocolos establecidos en cada Subdirección del edificio central del Instituto Guatemalteco de Migración:
 - Para los colaboradores, se entregó a la jefatura del área el total de boletas según el número de personas que tuviesen el perfil requerido. Asimismo, se le brindó una breve explicación del contenido del instrumento, su objetivo, la forma de cómo ser completado por el trabajador y finalmente se solicitó que cada uno de ellos debía justificar cada respuesta para analizar las mismas. Se les brindó 15 días para llenar las boletas debido a que los protocolos de la institución dictaban que los trabajadores debían laborar en grupos, considerando conveniente dicho lapso. Los

instrumentos fueron trasladados por la jefatura y completados por los colaboradores antes que iniciasen sus labores de servicio.

- Para los usuarios de los diferentes servicios, fueron abordados por el investigador de dos formas: la primera se realizó dentro del área de servicio, al finalizar la atención prestada por el colaborador (sujeto de investigación); la acción anterior fue posible cuando en dicho espacio existía poca afluencia de usuarios, permitiendo las autoridades dicho procedimiento, captando así la mayor cantidad de boletas; la segunda se efectuó fuera del edificio, cuestionando al usuario sobre el trámite que realizó y la ventanilla a la que acudió y dependiendo de la respuesta, se sabía a qué colaborador (sujeto de investigación) se refería pues se tenía la posición del mismo. Dicho procedimiento fue utilizado en menor grado pues fueron pocas las ocasiones que el edificio se encontró en la máxima capacidad permitida por las autoridades.

4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Derivado de la problemática existente relacionada con la insatisfacción del usuario en el servicio prestado por el colaborador en el Instituto Guatemalteco de Migración y con la finalidad de determinar si la inducción al puesto se relaciona o no con esta variable, en el presente capítulo se analizarán los resultados obtenidos de las encuestas realizadas.

4.1 Inducción al puesto

A continuación, se detallan los resultados de la encuesta realizada a 57 colaboradores que fueron objeto del proceso de inducción al puesto y que, como se estableció en la metodología, tuviesen de 6 a 8 meses de laborar en el Instituto Guatemalteco de Migración al momento de la recopilación de información.

4.1.1 Perfil del colaborador

En la tabla 8 se detalla la información del perfil que posee el colaborador al cual se le realizó la encuesta de inducción al puesto.

Tabla 8
Perfil del colaborador

Variable	Resultados	
Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	34	60%
Femenino	23	40%
Total	57	100%
Renglón presupuestario	Frecuencia	Porcentaje
011	0	0%
029	57	100%
Total	57	100%

Subdirección donde labora	Frecuencia	Porcentaje
Extranjería	23	40%
Control Migratorio	17	30%
Documentos de identidad y viaje	17	30%
Total	57	100%
Tiempo de laborar en el IGM	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 6 meses	42	74%
De 6 a 12 meses	15	26%
Más de un año	0	0%
Total	57	100%

Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

Como se aprecia en la tabla, el total de colaboradores está contratado bajo el renglón presupuestario 029, los cuales se encuentran distribuidos en las diferentes Subdirecciones que prestan el servicio a los usuarios en el edificio central y a quienes se les adjudicó puestos de contacto directo, contando todos con menos de un año de laborar en la institución, dato relevante para indagar sobre el proceso de inducción al puesto que les fue proporcionado.

4.1.2 Escala de valoración para colaboradores

Con el propósito de ponderar el grado de conocimiento y habilidad que el colaborador posee respecto a la inducción al puesto que le fue proporcionada por la Subdirección donde labora actualmente y para una mejor comprensión de los resultados de la encuesta, se estableció la siguiente escala la cual detalla la descripción y los parámetros de calificación que se usaron en el instrumento: (Véase tabla 9 y anexo 1)

Tabla 9
Escala de valoración del cuestionario dirigido al colaborador

Escala	Valoración	Descripción
Muy bueno	5	Conoce y aplica toda la actividad o acción que le fue facilitada en la inducción al puesto.
Bueno	4	Conoce y aplica mayormente la actividad o acción que le fue facilitada en la inducción al puesto.
Regular	3	Conoce y aplica suficientemente la actividad o acción que le fue facilitada en la inducción al puesto.
Tolerante	2	Conoce y aplica parte de la actividad o acción que le fue facilitada en la inducción al puesto.
Malo	1	Conoce y aplica poco la actividad o acción que le fue facilitada en la inducción al puesto.

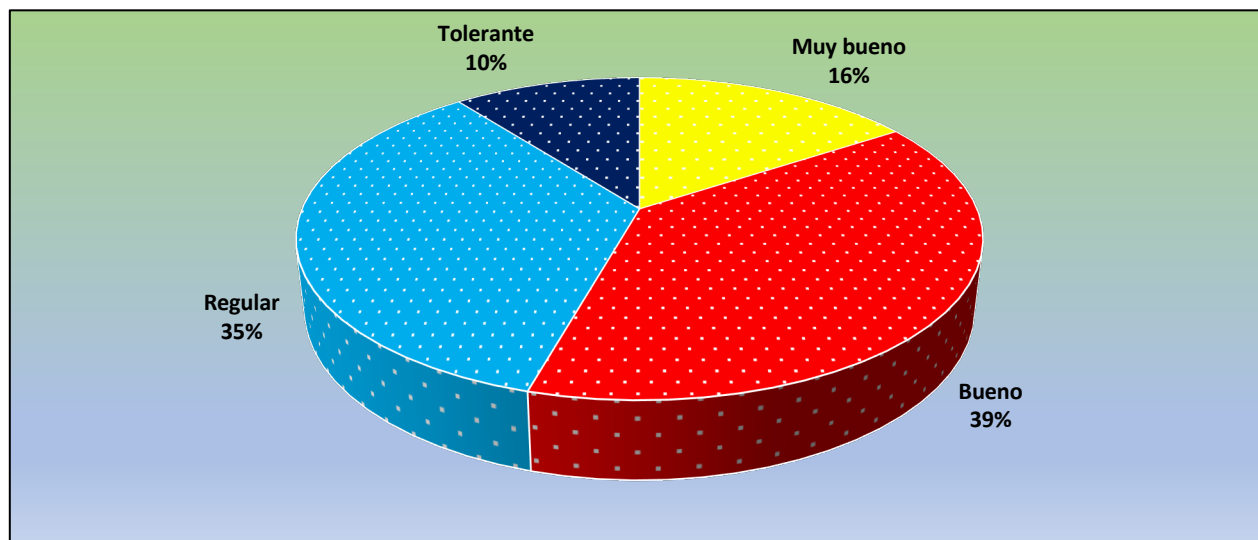
Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

4.1.3 Presentación de resultados

Con el objetivo de indagar acerca del conocimiento que posee el colaborador y que adquirió en el proceso de inducción al puesto proporcionada por la Subdirección donde labora, a continuación, se presentan los resultados generados en dicha variable los cuales pueden apreciarse en las figuras 5 a la 12.

Figura 5

Calificación del conocimiento de procesos adquirido en la inducción al puesto, según colaboradores

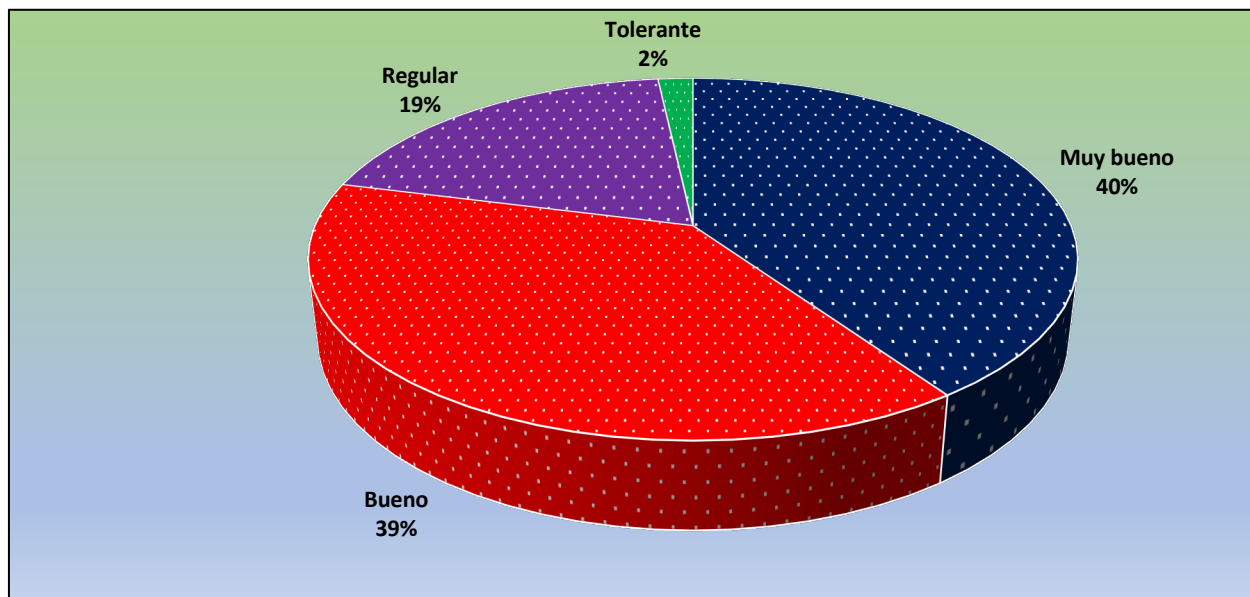


Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

Respecto al conocimiento de procesos que se ejecutan en las Subdirecciones para prestar el servicio al usuario, algunos colaboradores aseveraron que los conocen totalmente debido a la constante realización de actividades, la mayoría afirmó no saber de ellos en su totalidad debido a la complejidad, un alto porcentaje respondió que los conoce lo suficiente para prestar un adecuado servicio y un menor número de colaboradores adujo conocer parte de los procesos debido a la inexperiencia que poseen en el puesto actual.

Figura 6

Calificación del conocimiento de programas de cómputo adquirido en la inducción al puesto, según colaboradores

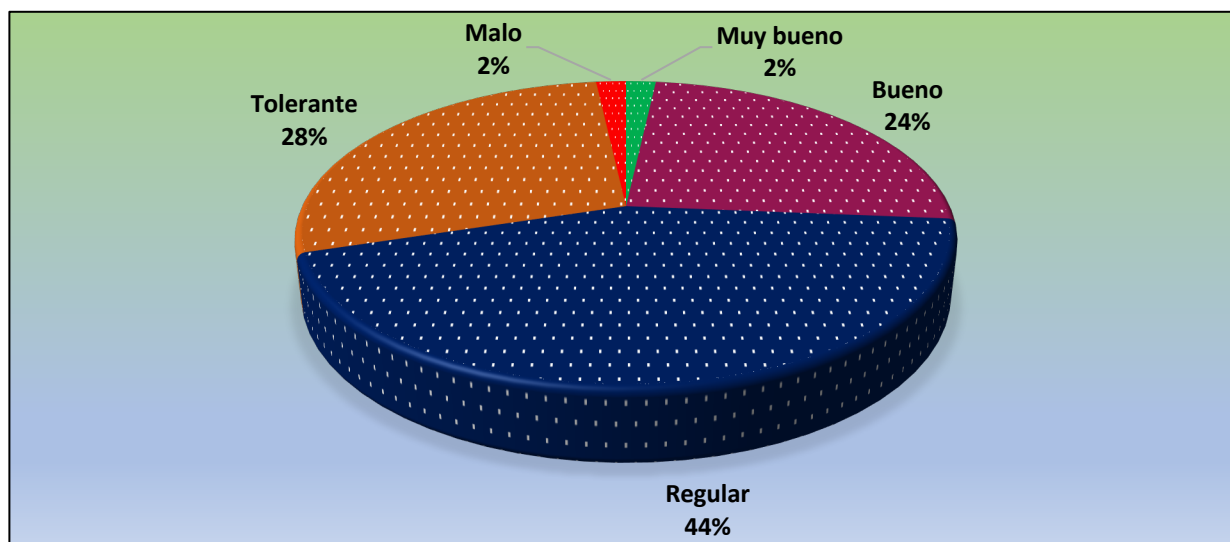


Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

En lo concerniente al conocimiento de programas de cómputo utilizados en la Subdirección respectiva y que son de relevancia para prestar un adecuado servicio, la mayoría de colaboradores lo posee debido a que no se complicó el aprendizaje de los mismos, un alto porcentaje lo conoce en su mayoría aduciendo no entender el manejo de algunos programas, otros consideran el conocimiento adquirido como suficiente para atender al usuario aunque no hayan asimilado la totalidad y un mínimo porcentaje conoce parte de estos programas ya que no entendieron la enseñanza provista en la inducción.

Figura 7

Calificación del conocimiento de legislación adquirido en la inducción al puesto, según colaboradores

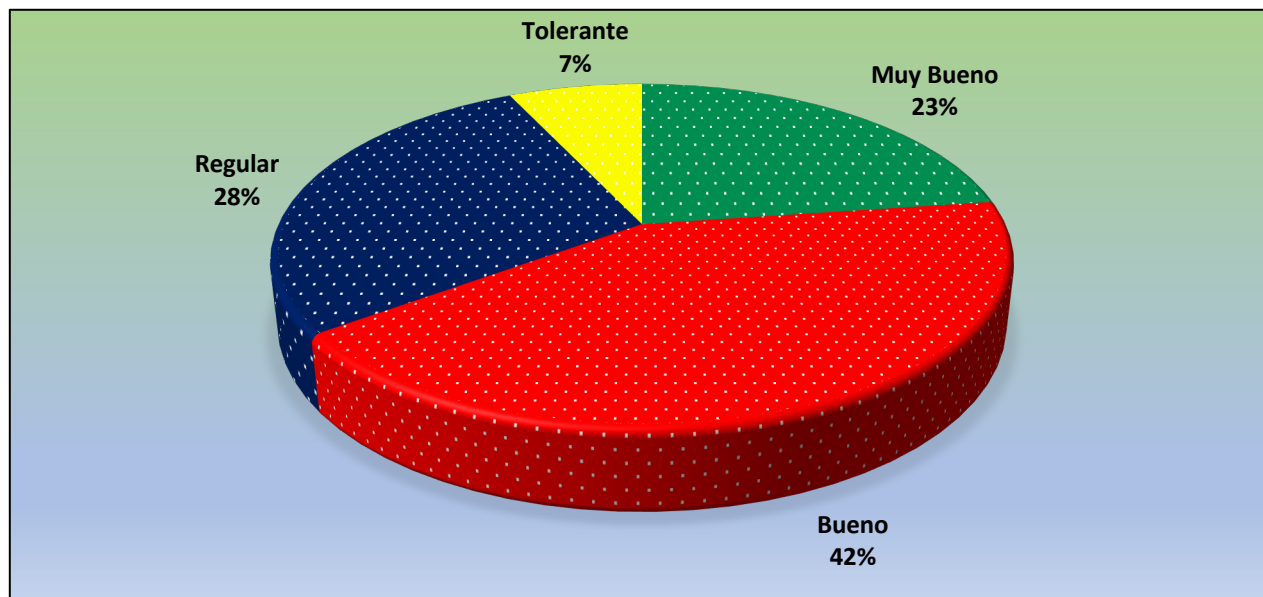


Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

El conocimiento de la legislación es importante para el colaborador que se integra a la institución debido a que el servicio a prestar debe estar apegado al Código de Migración, Acuerdos de la Autoridad Migratoria Nacional y leyes conexas. Al respecto, solamente un bajo porcentaje asimiló todo el conocimiento provisto, otros aseguraron que entendieron mayormente el conocimiento del Código pero no de leyes conexas, la mayoría de encuestados aseguró que adquirió el conocimiento suficiente para aplicarlo en su puesto aunque no lo maneja actualmente en su totalidad, otros respondieron que conocen parte de la legislación aduciendo poco tiempo para asimilarla, por último un bajo porcentaje de servidores asimiló poco conocimiento, argumentando no estar familiarizado con el estudio de leyes.

Figura 8

Calificación del conocimiento de material informativo adquirido en la inducción al puesto, según colaboradores

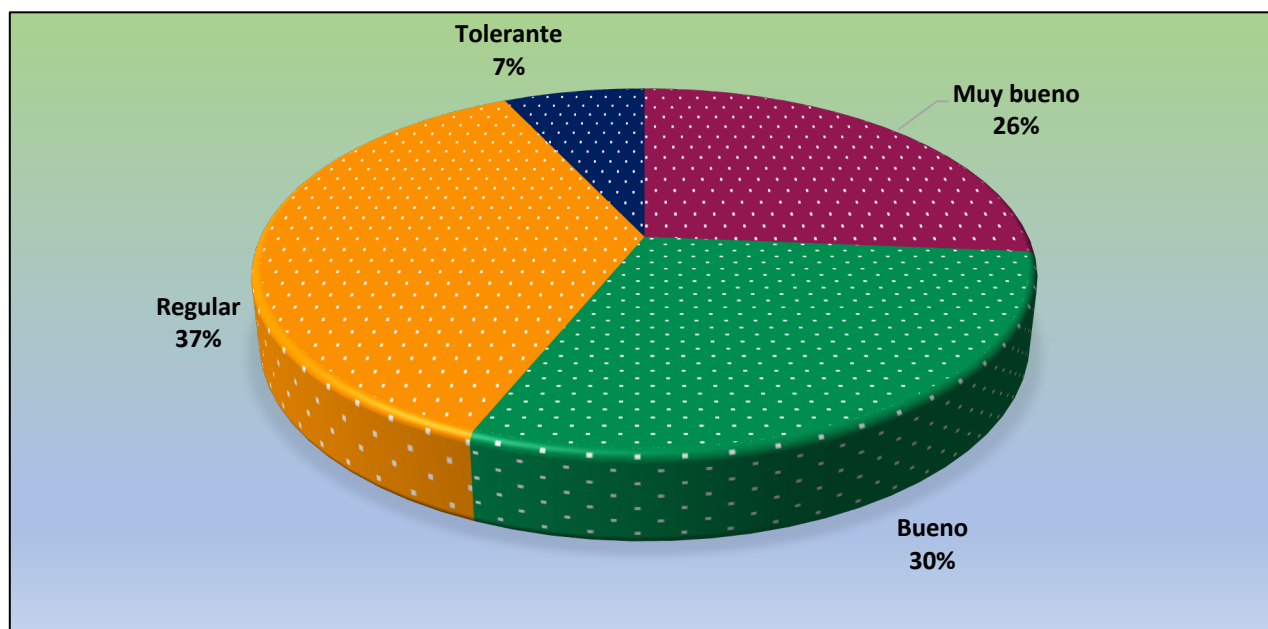


Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

La importancia de conocer el material informativo como medio de respaldo en el servicio es relevante debido a que es uno de los canales por los cuales la institución se comunica con los usuarios, por ello 13 colaboradores respondieron conocer todo el material ya que es información que manejan diariamente y que fue suministrada en la inducción, 24 aseveraron conocer mayormente el material pero faltan algunos que no comprendieron al momento de su ingreso a la institución, 16 trabajadores no consideran conocer todo el material pero si el necesario donde se establece información importante para el usuario y finalmente 4 personas no conocen todo el material ya que adujeron se les ha dificultado asimilar toda la información que este posee.

Figura 9

Calificación del conocimiento de documentación de registro adquirido en la inducción al puesto, según colaboradores

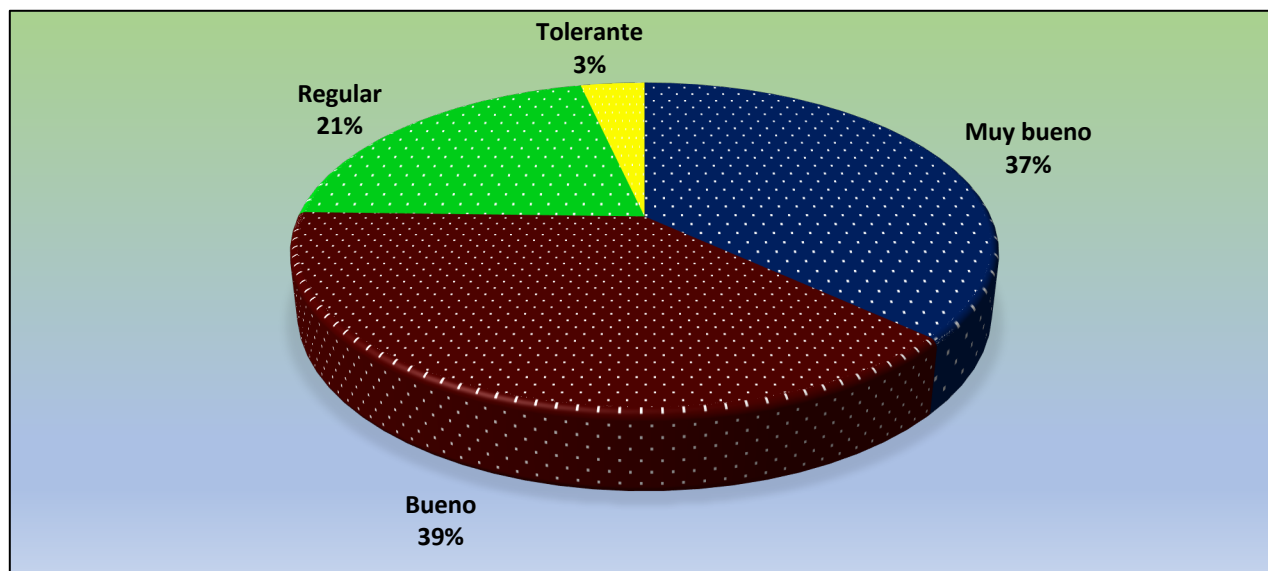


Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

Para el Instituto Guatemalteco de Migración la documentación de registro (formularios) es relevante para captar información de usuarios que necesitan ingresar papelería para obtener permisos y documentos legales de viaje, por lo que conocerlos y manejarlos es esencial. Por ello, un considerable porcentaje de colaboradores aseveró en la encuesta que si conoce toda la documentación ya que les fue facilitada en la inducción al puesto, 17 trabajadores respondieron haber adquirido la mayor parte del conocimiento que se les brindó pero les falta completarlo aduciendo mucha información por cotejar, la mayoría de encuestados contestó conocer únicamente lo suficiente argumentando que dichos documentos poseen una considerable información que se les dificulta, finalmente 4 personas solo lograron adquirir parte del conocimiento de la documentación de registro debido a la diversidad de trámites que se manejan en la Subdirección a la que pertenecen.

Figura 10

Calificación del conocimiento de protocolos de servicio adquirido en la inducción al puesto, según colaboradores

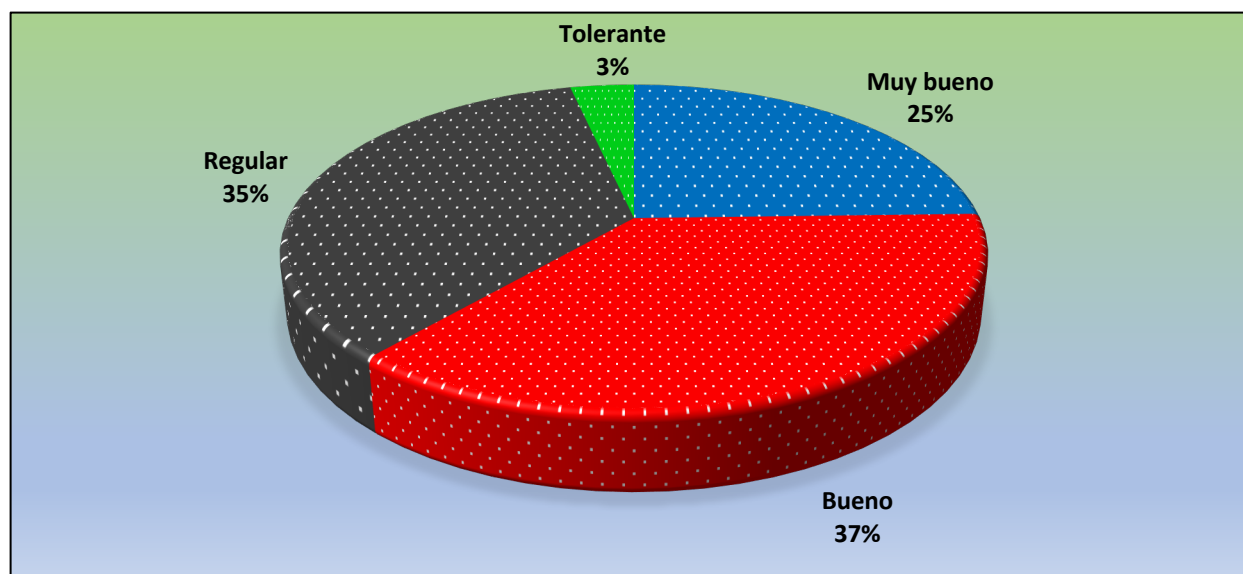


Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

El conocimiento que los colaboradores de reciente ingreso del Instituto Guatemalteco de Migración deben poseer acerca de los protocolos para prestar el servicio es importante, ya que estos proporcionan lineamientos para una adecuada atención, con lo cual se trata de satisfacer las necesidades de los usuarios. En ese sentido, un alto porcentaje (37%) aseveró que asimilaron todo el conocimiento provisto con el cual prestan un adecuado servicio, otro grupo similar de colaboradores destacó que con la inducción captó la mayoría de conocimiento de los protocolos provistos que les han servido para atender convenientemente al usuario; además, un porcentaje menor de trabajadores contestaron no conocer en su totalidad los protocolos pero si lo suficiente para actuar adecuadamente en diferentes circunstancias del servicio y solamente 2 servidores lograron adquirir parte del conocimiento, argumentando que es su primera oportunidad de laborar en la atención al usuario y desconocían los protocolos utilizados, lo cual ha generado dificultad para assimilarlos.

Figura 11

Calificación del conocimiento de verificación de documentación adquirido en la inducción al puesto, según colaboradores



Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

Finalmente, se analizó la verificación de documentación la cual conlleva una serie de conocimientos sobre documentación legal estipulada en el Código de Migración y en el Reglamento establecido para el efecto, proceso importante de conocer por parte del colaborador debido a que depende de este si la solicitud y documentación ingresada sea procesada con celeridad para generar los permisos o documentos legales requeridos por los usuarios.

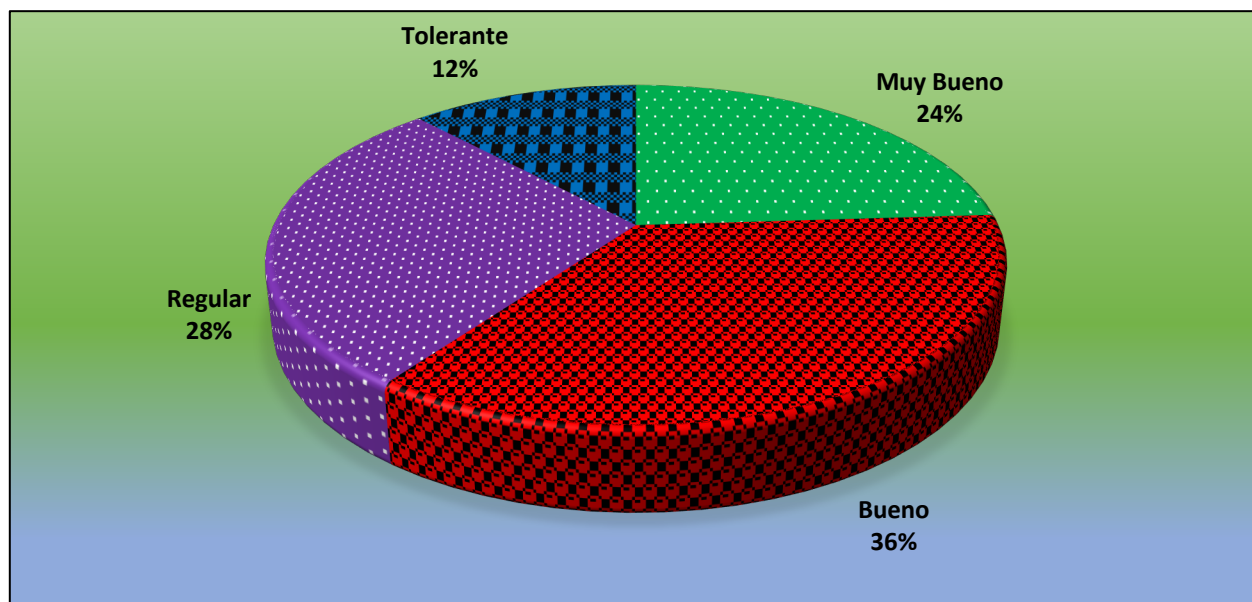
En ese sentido, 14 colaboradores contestaron haber asimilado todo el conocimiento provisto en la inducción al puesto y aplicarlo en su labor, un alto porcentaje (37%) considera conocer en su mayoría los documentos que los usuarios deben presentar a la ventanilla debido a que olvidan algunos requisitos, pero se hace apoyar de material de respaldo que les fue provisto en la Subdirección.

Sin embargo, 20 colaboradores adujeron haber asimilado lo suficiente y no la totalidad del conocimiento de verificación de documentación, argumentando que la mayoría de los requisitos son de carácter legal, aspecto que se les dificulta, mientras que solamente 2 trabajadores entendieron poco del conocimiento provisto en la inducción al

puesto, no indicando la razón de esto, pero si mencionaron que acuden frecuentemente con el jefe inmediato para solicitar asesoría al respecto.

Figura 12

Calificación total de las variables de conocimiento adquiridas en la inducción al puesto, según colaboradores



Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

Al realizar el análisis de la calificación total de las variables de conocimiento adquiridas por los colaboradores de reciente ingreso que se encuentran ubicados en el edificio central del Instituto Guatemalteco de Migración en la inducción al puesto, los encuestados la calificaron en un buen porcentaje como muy bueno, con lo cual se concluye que lo asimilaron todo y con ello ofrecen un servicio adecuado; asimismo, la mayoría de colaboradores consideran que su conocimiento de variables de servicio al usuario provistas en la inducción al puesto es buena, argumentando que entendieron la mayoría de estas y al igual que el grupo anterior, lo utilizan para prestar un servicio que satisfaga las necesidades del usuario de los servicios migratorios.

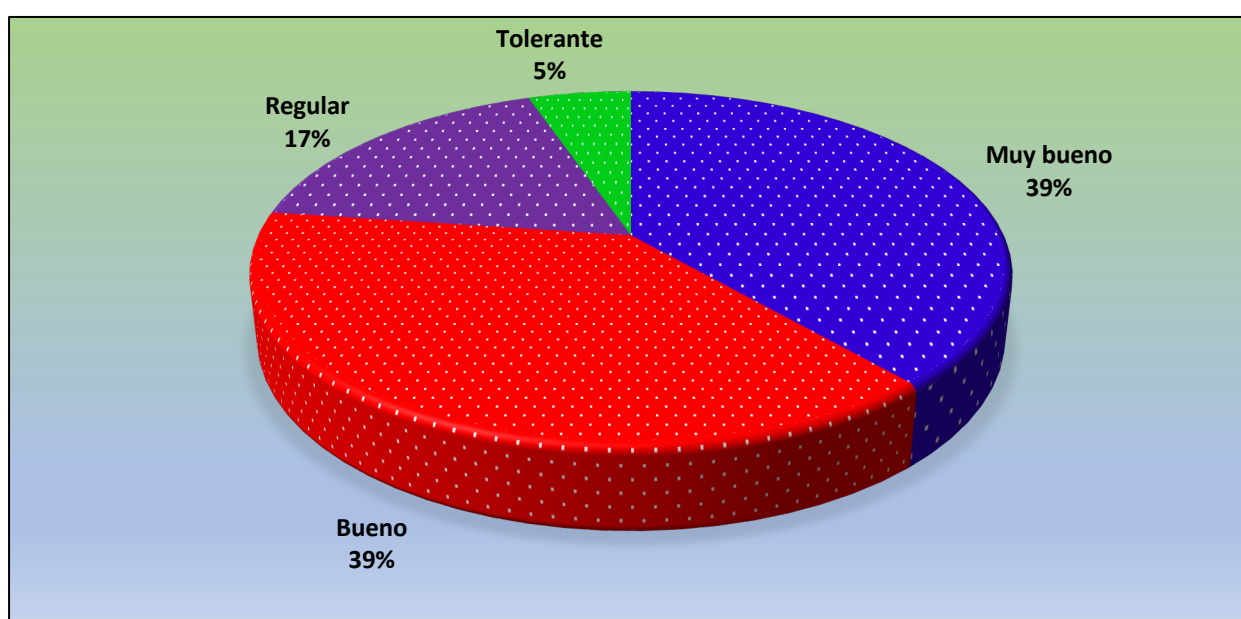
Además, un porcentaje alto de colaboradores contestó que asimiló suficientes conocimientos en la inducción al puesto y en menor cantidad un grupo consideró que comprendió parte de estos, lo cual es considerado como preocupante debido a que

pueden estar generando un servicio al usuario inadecuado, el cual no este satisfaciendo sus necesidades ya que carecen de la totalidad de competencias.

Continuando con el análisis de la variable inducción al puesto, se indagó también sobre las habilidades adquiridas por los colaboradores en la Subdirección donde laboran y que están aplicando en la prestación del servicio al usuario, lo cual se puede observar en las figuras 13 a la 19

Figura 13

Calificación de la habilidad para operar programas de cómputo adquirida en la inducción al puesto, según colaboradores



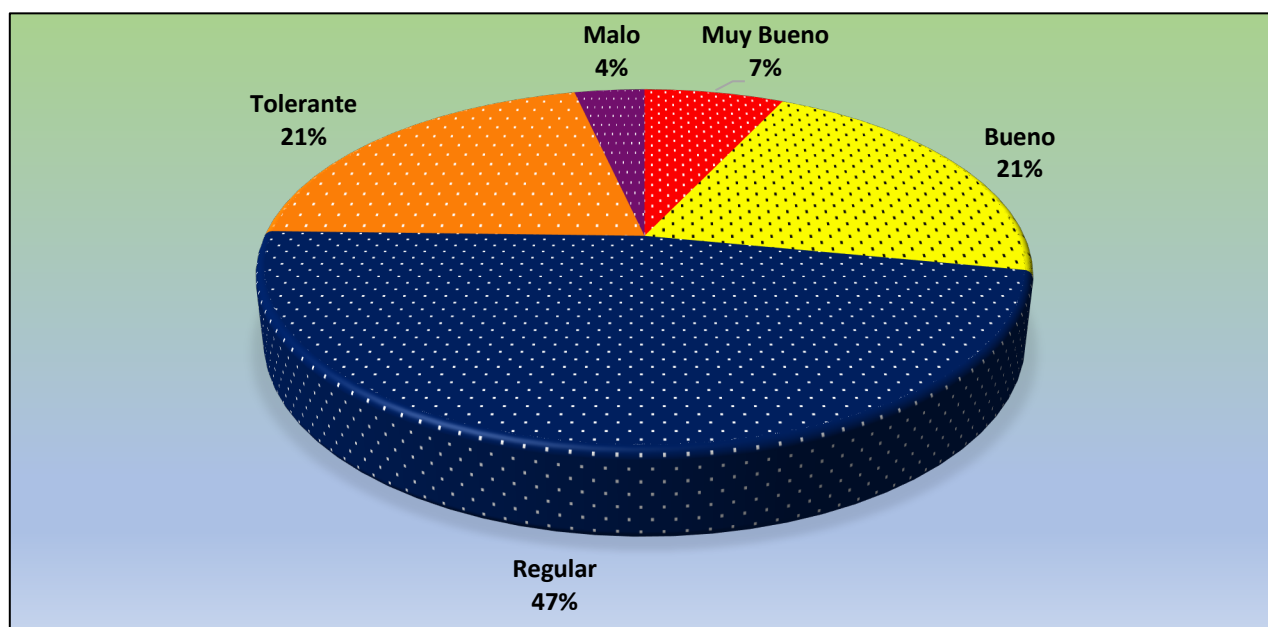
Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

Debido a la sistematización de la institución en los procesos de prestación del servicio al usuario, es necesario que los nuevos colaboradores evidencien habilidad para operar los programas de cómputo que para el efecto fueron provistos; al respecto, esta variable de servicio fue bien calificada por los trabajadores de reciente ingreso del Instituto Guatemalteco de Migración, quienes en un porcentaje similar (39%) aseveraron que la formación y entrenamiento fue comprendido en su totalidad y/o la mayoría, externando que les ha servido para generar un servicio satisfactorio ya que no han recibido quejas de los usuarios al momento de utilizar estos programas.

Sin embargo, 10 colaboradores respondieron en la encuesta que la formación provista en la inducción al puesto respecto a la operación de los programas de cómputo no fue asimilada en su totalidad, pero aplican lo suficiente para atender al usuario ya que se les dificulta algunos programas que nunca han operado; asimismo, un porcentaje bajo adujo que posee parte de la habilidad para manejar estos programas debido a su inexperiencia en este tipo de labores de servicio, además de poseer la presión de ingresar de forma correcta la información para que no se tengan problemas posteriores durante el proceso interno.

Figura 14

Calificación de la habilidad para aplicar la legislación adquirida en la inducción al puesto, según colaboradores



Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

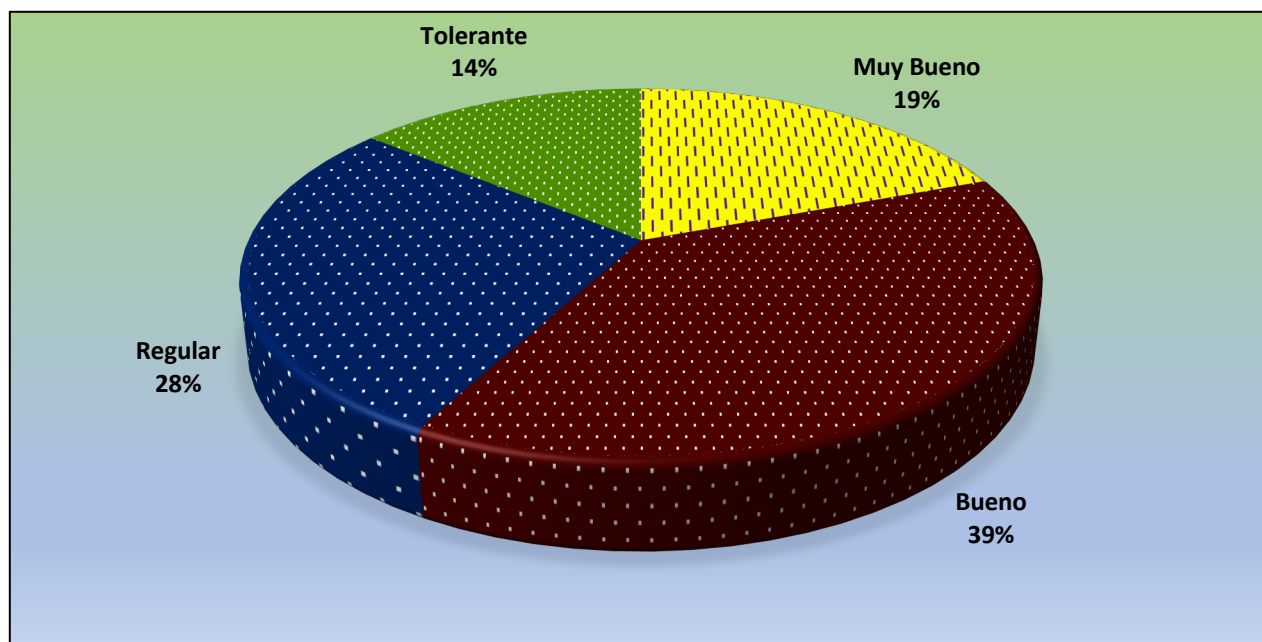
Como se estableció con anterioridad, el conocimiento y manejo de la legislación migratoria en los colaboradores es esencial ya que todo trámite que el usuario solicita y sus respectivos requisitos están amparados en el Código de Migración, Acuerdos de la Autoridad Migratoria Nacional y leyes conexas, por lo cual el colaborador de nuevo ingreso debe poseer los conocimientos y habilidades necesaria para manejar esta variable.

Al respecto, solamente un pequeño grupo aplica y domina en su totalidad aspectos y requisitos de la legislación en el servicio que presta al usuario, ya que aducen les fue provisto el conocimiento en la inducción de forma adecuada. Además, un número considerable de colaboradores (12) también respondió que maneja la mayor parte de legislación en el servicio y consideran que la aplican de forma correcta ya que no pueden aceptar papelería que no este apegada a lo que la ley estipula.

Sin embargo, un alto porcentaje de encuestados (47%) posee inconvenientes para aplicar la legislación aduciendo que no cuenta con suficiente habilidad para aplicarla, asimismo 12 colaboradores contestaron que consideran su habilidad como tolerante y aducen utilizar parte del conocimiento adquirido en la inducción y finalmente, un grupo reducido de trabajadores (3) considera que no aplica la legislación al servicio que ofrece debido a la poca asimilación que tuvieron en la inducción al puesto, lo que puede generar que no se esté prestando un servicio que satisfaga las necesidades del usuario que acude al edificio central del Instituto Guatemalteco de Migración.

Figura 15

Calificación de la habilidad de manejo de información de formularios adquirida en la inducción al puesto, según colaboradores



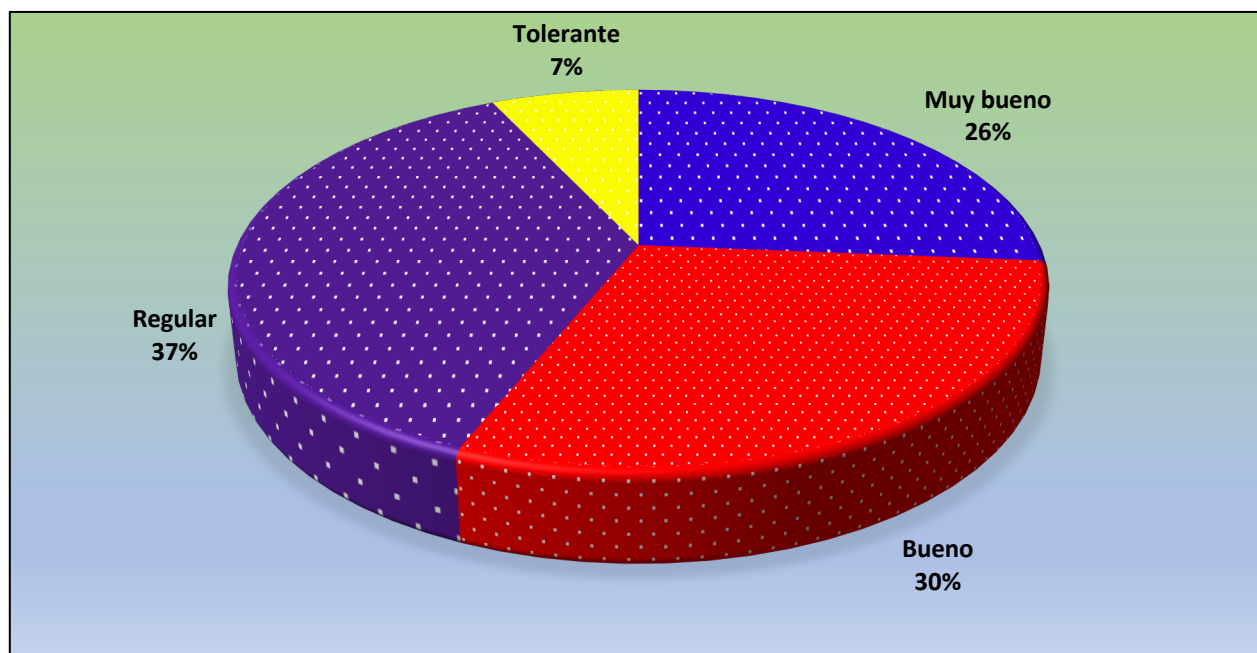
Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

En lo referente al manejo de información de formularios habilitados por la institución para captar datos de los usuarios al iniciar un trámite migratorio, 11 colaboradores externaron una calificación favorable al considerar la aplicación de la variable en el servicio como muy buena debido a que dominan la información que contienen los formularios de la Subdirección a la que pertenecen. También, un gran porcentaje de encuestados (39%) considera su habilidad de manejo de formularios como buena, dominando la mayor parte de estos y con ello generan un servicio adecuado según su opinión.

Además, dos grupos de 16 y 8 colaboradores consideran su habilidad de manejo de formularios como regular y tolerante, aduciendo que utilizan parte de estos debido a la diversidad existente en la Subdirección donde laboran y porque pertenecen a trámites que no operan en las ventanillas donde prestan el servicio.

Figura 16

Calificación de la habilidad para manipular equipo de oficina adquirida en la inducción al puesto, según colaboradores



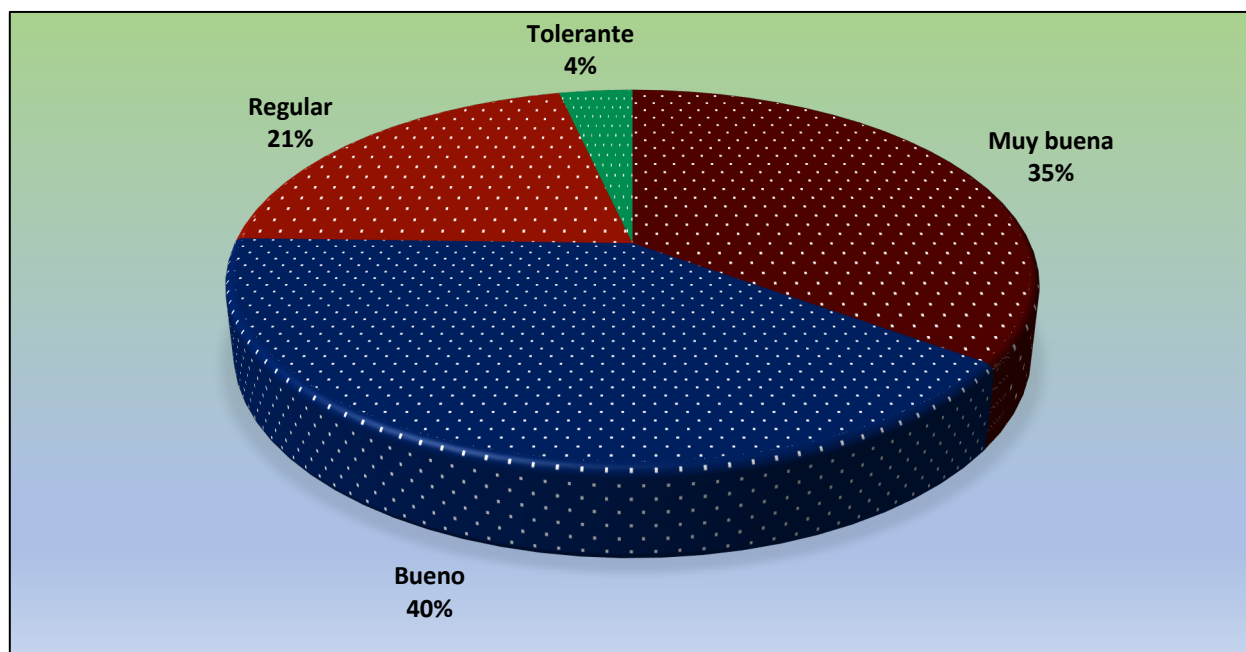
Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

Al establecer la habilidad que posee el colaborador para manipular el equipo de oficina que posee la Subdirección donde labora actualmente y que aprendió a través de inducción al puesto, 15 de los encuestados consideran que es muy buena y no tienen inconvenientes, afirmando que es una capacidad que toda trabajador debe poseer en el mercado laboral, asimismo un porcentaje alto (30%) confirmó manipular la mayoría de este equipo, no teniendo problemas para su uso.

También, se determinó que 21 trabajadores califican su habilidad como regular, argumentando que es suficiente lo que conoce para utilizar el equipo y prestar un buen servicio, mientras que un porcentaje menor la determina como tolerante porque ha encontrado dificultad para utilizarlo, asegurando que la tecnología es muy cambiante pero deben adaptarse a esto para aportar valor a su trabajo.

Figura 17

Calificación de la habilidad para gestionar la atención al usuario adquirida en la inducción al puesto, según colaboradores



Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

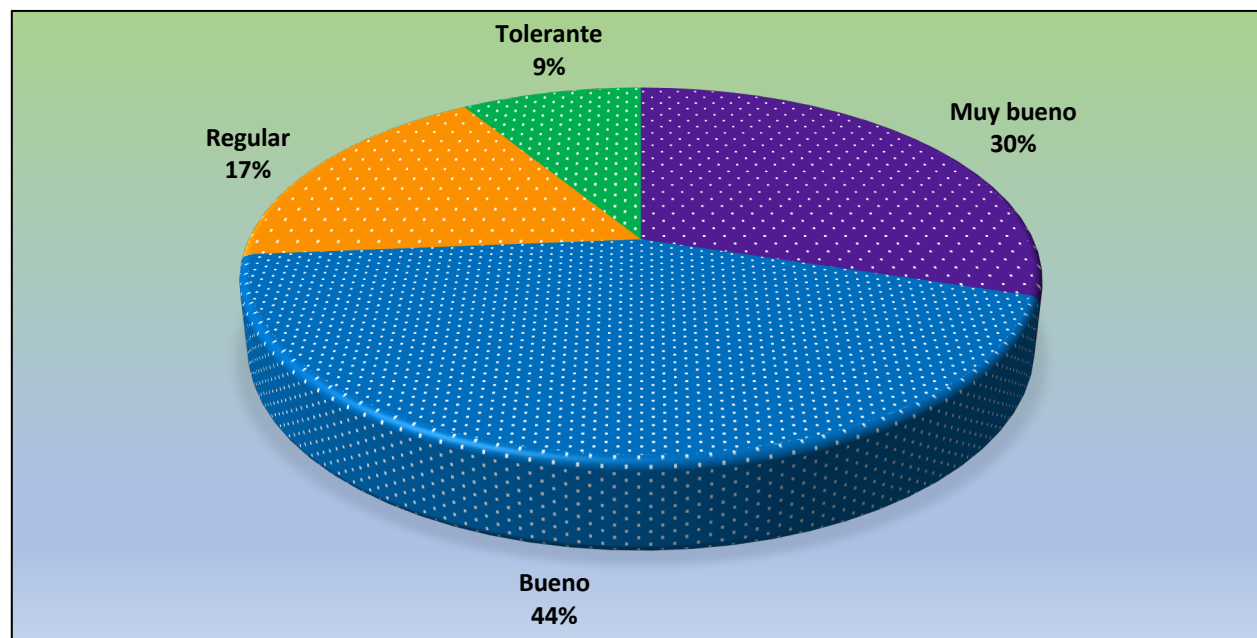
El instituto Guatemalteco de Migración debe generar esfuerzos para brindar un servicio que satisfaga las necesidades de los usuarios que acuden a esta, por lo que al calificar

los colaboradores la habilidad para gestionar la atención al usuario, un porcentaje alto (35%) considera que lo aplica en su totalidad, ya que no han recibido quejas de los usuarios ni de la jefatura respecto al servicio prestado. Además, la mayoría (23) de los colaboradores encuestados asegura tener una buena gestión en la atención ya que ejecutan de forma correcta las instrucciones emitidas por la jefatura de la Subdirección a la que pertenece al momento de la inducción, afirmando les ha sido de mucha utilidad.

Sin embargo, dos grupos compuestos de 12 y 2 colaboradores adujeron tener inconvenientes para aplicar lo aprendido, calificando su habilidad para gestionar el servicio al usuario como regular y tolerante respectivamente, argumentando falta de asimilación de algunas aspectos del puesto (legislación, procesos, entre otros), lo que ha influido en proporcionar un buen servicio al usuario que acude a la institución.

Figura 18

Calificación de la habilidad para asesorar y orientar al usuario adquirida en la inducción al puesto, según colaboradores



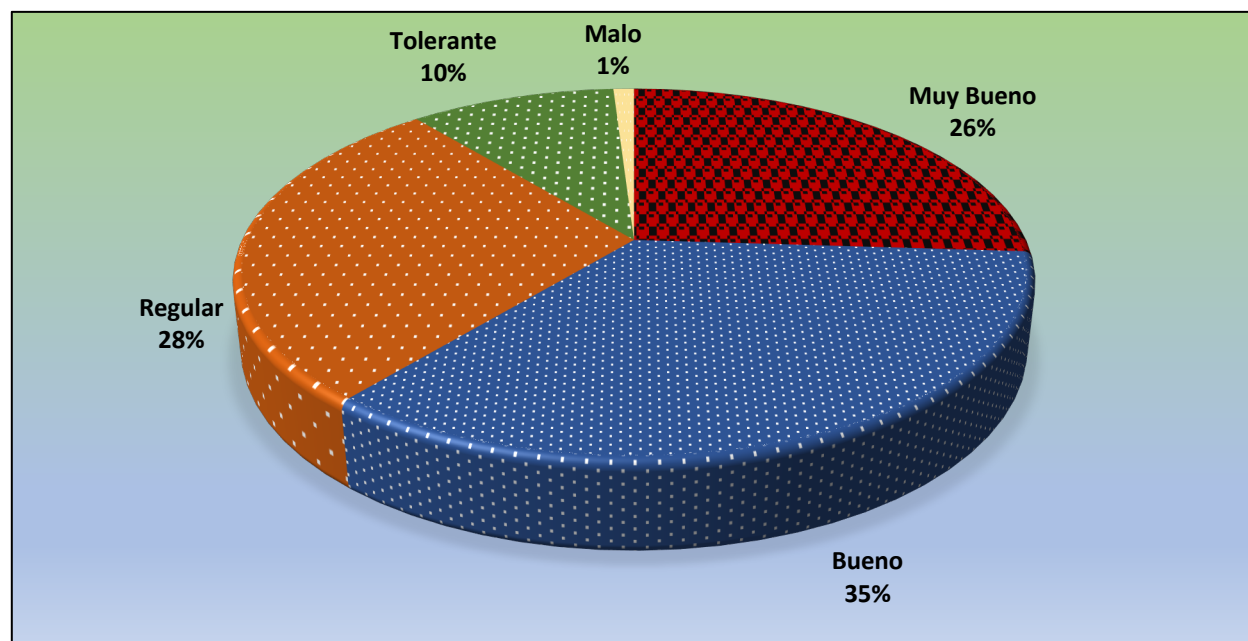
Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

Aunado al análisis de la gestión del usuario, al cuestionar a los colaboradores sobre la habilidad de asesorar y orientar al usuario cuando posee dudas del servicio, un alto porcentaje considera que posee las competencias necesarias para ayudarlo en los trámites ya que dos grupos de 17 y 25 trabajadores lo consideran como muy buena y buena, esto debido al conocimiento adquirido al respecto y al constante proceder en los trámites que tienen a su cargo, siendo una de las variables de inducción al puesto mejor calificada.

Asimismo, un porcentaje menor de trabajadores encuestados (17%) aseguró que no comprendió del todo la enseñanza de dicho elemento del servicio y lo aplicaba en menor grado al momento de la atención y reconocen que no están totalmente preparados para solventar las dudas generadas por el servicio. Finalmente, 5 colaboradores consideran que aplican parte de la asesoría y orientación al usuario aprendida en la inducción al puesto debido a la poca asimilación de la enseñanza de procesos y legislación, tal y como se mencionó anteriormente.

Figura 19

Calificación total de las variables de habilidad adquiridas en la inducción al puesto, según colaboradores



Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

Al analizar las habilidades que los trabajadores del Instituto Guatemalteco de Migración poseen y que adquirieron como consecuencia de la inducción al puesto, se establece que es la variable que obtuvo mayor ponderación positiva, ya que 15 y 20 colaboradores de las distintas Subdirecciones que prestan el servicio al usuario la calificaron como muy buena y buena respectivamente, comprendiendo que la mayoría de colaboradores posee las habilidades necesarias para generar un servicio que satisfaga las necesidades del usuario, todo ello producto de la inducción al puesto.

Además, 16 trabajadores sustentan que la habilidad que poseen para ofrecer el servicio es suficiente, aunque reconocen que no poseen todas las competencias provistas en la inducción al puesto; en similar situación se encuentran 6 trabajadores los cuales califican sus habilidades como tolerantes y solamente una persona las considera malas.

Es necesario que el colaborador del Instituto Guatemalteco de Migración posea las habilidades facilitadas en la inducción al puesto para ofrecer un servicio adecuado al usuario; el no tenerlas o aplicarlas en menor grado genera descontento e insatisfacción en este.

4.2 Prestación del servicio / Satisfacción del usuario

A continuación, se detallan los resultados de la encuesta realizada a 114 usuarios que recibieron el servicio migratorio de los 57 colaboradores que fueron objeto del proceso de inducción al puesto en el Instituto Guatemalteco de Migración; para ello, se utilizó el cuestionario Servqual el cual medirá la satisfacción del usuario del servicio prestado por el colaborador.

4.2.1 Perfil del usuario

En la tabla 10 se detalla la información del perfil que posee el usuario al cual se le realizó la encuesta para medir aspectos del servicio prestado por el colaborador.

Tabla 10*Perfil del usuario encuestado*

Variable	Resultados	
Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	72	63%
Femenino	42	37%
Total	114	100%
País de procedencia	Frecuencia	Porcentaje
Guatemala	68	60%
Centroamérica	33	29%
Estados Unidos	03	2%
Otro	10	9%
Total	114	100%
Subdirección donde se le prestó el servicio	Frecuencia	Porcentaje
Extranjería	46	40%
Control Migratorio	34	30%
Documentos de identidad y viaje	34	30%
Total	114	100%

Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

La mayoría de las personas encuestadas son originarias de Guatemala y acudieron al Instituto Guatemalteco de Migración a gestionar trámites de certificación de control migratorio, documentos internacionales (pasaportes) y arraigos, mientras que el resto pertenece a países centroamericanos, sudamericanos y de Estados Unidos, quienes se acercaron a realizar gestiones de permanencia, extensiones de visa y residencias.

4.2.2 Presentación de resultados

Para captar la información sobre la prestación del servicio se hizo uso del cuestionario de relación Servqual el cual evaluó el nivel de satisfacción del usuario del servicio que le prestó el colaborador de reciente ingreso a la institución y que fue objeto del proceso de inducción al puesto en la Subdirección donde labora.

Dicho instrumento midió a través de una escala multidimensional la satisfacción que tiene el usuario del servicio prestado a través de cuatro dimensiones, las cuales se pueden observar en la tabla 11.

Tabla 11

Dimensiones del cuestionario Servqual para evaluar el servicio prestado

Dimensión	Descripción
Confiabilidad	Evaluó la ejecución del servicio de forma íntegra y cuidadosa, para lo cual el colaborador debe poseer los conocimientos y habilidades necesarias para prestar el servicio eficientemente y satisfacer las necesidades del usuario.
Responsabilidad	Evaluó la atención y prontitud para gestionar las solicitudes de trámites, para lo cual el colaborador debe poseer los conocimientos y habilidades necesarias para prestar el servicio eficientemente y satisfacer las necesidades del usuario.
Seguridad	Evaluó el conocimiento y atención de los colaboradores y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza para prestar el servicio eficientemente y satisfacer las necesidades del usuario.
Empatía	Evaluó el servicio personalizado y adaptado a las necesidades de los usuarios, para lo cual el colaborador debe poseer los conocimientos y habilidades necesarias para prestar el servicio eficientemente.

Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

4.2.3.1 Escala de valoración para usuarios

Con el fin de ponderar el servicio prestado por el colaborador de reciente ingreso que fue objeto del proceso de inducción al puesto y que será evidenciado a través del nivel de satisfacción del usuario y para una mejor comprensión de los resultados de la

encuesta, se estableció la siguiente escala la cual detalla la descripción y los parámetros de calificación que se utilizaron en el instrumento: (Véase tabla 12 y anexos 2 y 3)

Tabla 12

Escala de valoración del cuestionario dirigido al usuario

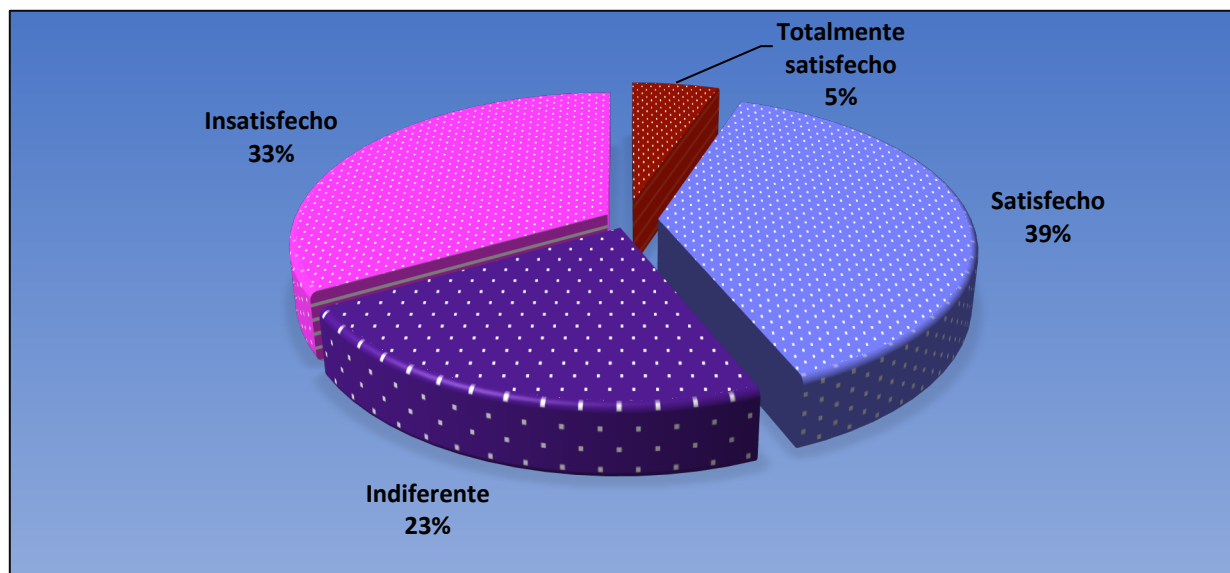
Escala	Valoración	Descripción
Totalmente satisfecho	5	Nivel <u>muy alto</u> de satisfacción del usuario respecto a la actividad o acción que le proporcionó el colaborador. Se superaron sus expectativas.
Satisfecho	4	Nivel <u>alto</u> de satisfacción del usuario respecto a la actividad o acción que le proporcionó el colaborador. Se cumplieron sus expectativas.
Indiferente	3	Nivel <u>medio</u> de satisfacción del usuario respecto a la actividad o acción que le proporcionó el colaborador. No lo aprueba del todo, pero no lo reprueba.
Insatisfecho	2	Nivel <u>bajo</u> de satisfacción del usuario respecto a la actividad o acción que le proporcionó el colaborador. No se cumplieron sus expectativas.
Totalmente insatisfecho	1	Nivel <u>muy bajo</u> de satisfacción del usuario respecto a la actividad o acción que le proporcionó el colaborador. Reprueba el servicio.

Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

El objetivo de la dimensión confiabilidad (como se mencionó anteriormente) es analizar qué tan confiable es el colaborador para el usuario al momento de prestar el servicio. Por ello, se presentan a continuación los resultados de dicha dimensión mostrados en las figuras 20 a la 25.

Figura 20

Calificación del cumplimiento de la promesa de gestión del colaborador en el servicio por un tiempo determinado, según usuarios



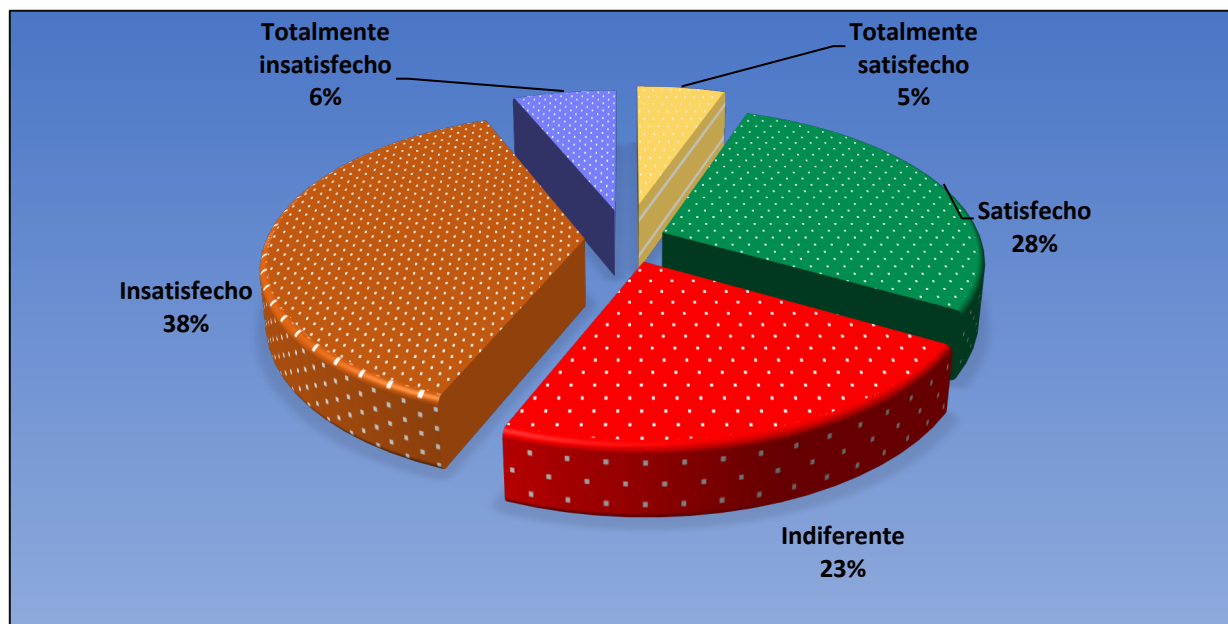
Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

Al preguntarle al usuario cuál era el nivel de satisfacción del servicio prestado por el colaborador del Instituto Guatemalteco de Migración al gestionar el trámite en el tiempo determinado, un mínimo porcentaje aseveró estar totalmente satisfecho debido a que su diligencia se realizó en un lapso prudencial y se satisfizo su necesidad, mientras que la mayoría de encuestados respondió estar satisfecho con el servicio debido a su corta permanencia en la institución.

Sin embargo, un grupo considerable (26) de usuarios encuestados se mostró indiferente considerando que el tiempo de espera en el trámite era el normal ya que habían solicitado el servicio anteriormente y un porcentaje alto (33%) se consideró insatisfecho debido a la tardanza y lentitud en el colaborador que lo atendió.

Figura 21

Calificación del interés de resolución de problemas en el servicio por parte del colaborador, según usuarios



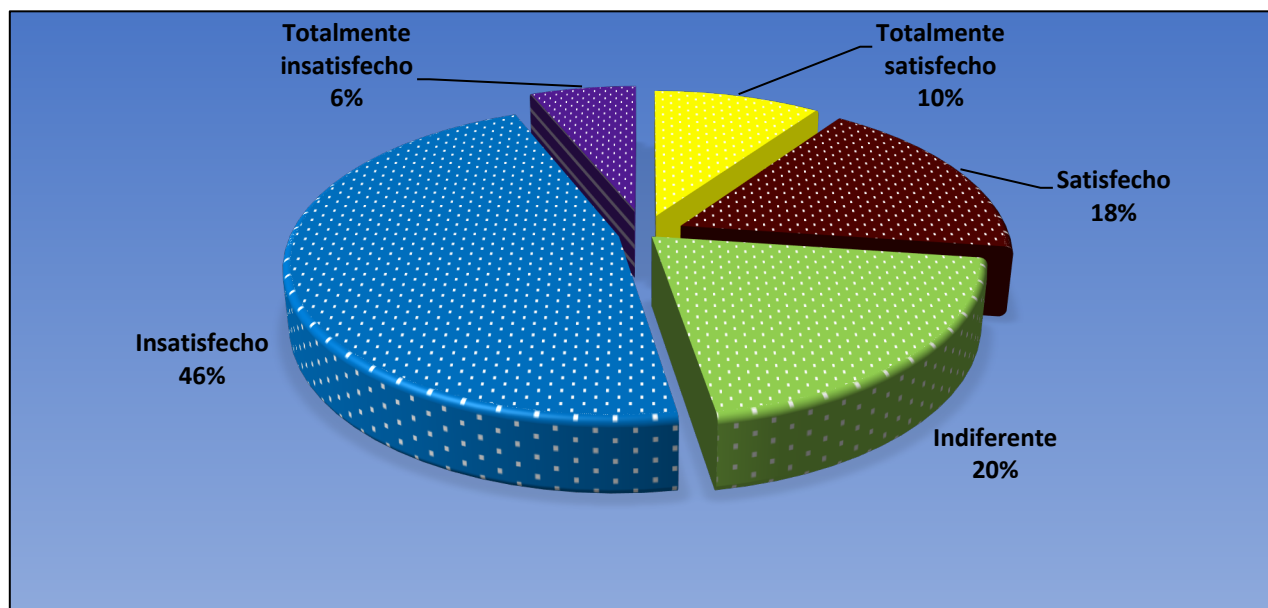
Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

En lo referente al interés del colaborador por resolver problemas en el servicio, un mínimo porcentaje respondió tener un nivel de satisfacción muy alto ya que los colaboradores respondieron algunas dudas mostrando sincero interés en ayudarlos, mientras que 32 usuarios adujeron estar satisfechos porque al finalizar la atención del trabajador se les preguntó sobre dudas del trámite para aclarárselas.

No obstante, 26 usuarios mostraron un nivel medio de satisfacción al observar poco interés por solventar dudas y aunque consideran que el colaborador está capacitado, no lo externa en el servicio; la mayoría de encuestados aseveró tener un nivel bajo de satisfacción debido a la poca preocupación del trabajador por ayudarlo a resolver dudas y un grupo pequeño de usuarios (7) respondió estar totalmente insatisfecho por la incapacidad del colaborador de resolver inconvenientes, aduciendo que debió acudir en más de una ocasión para que su gestión fuese aceptada.

Figura 22

Calificación del desempeño correcto en el servicio desde la primera vez, según usuarios



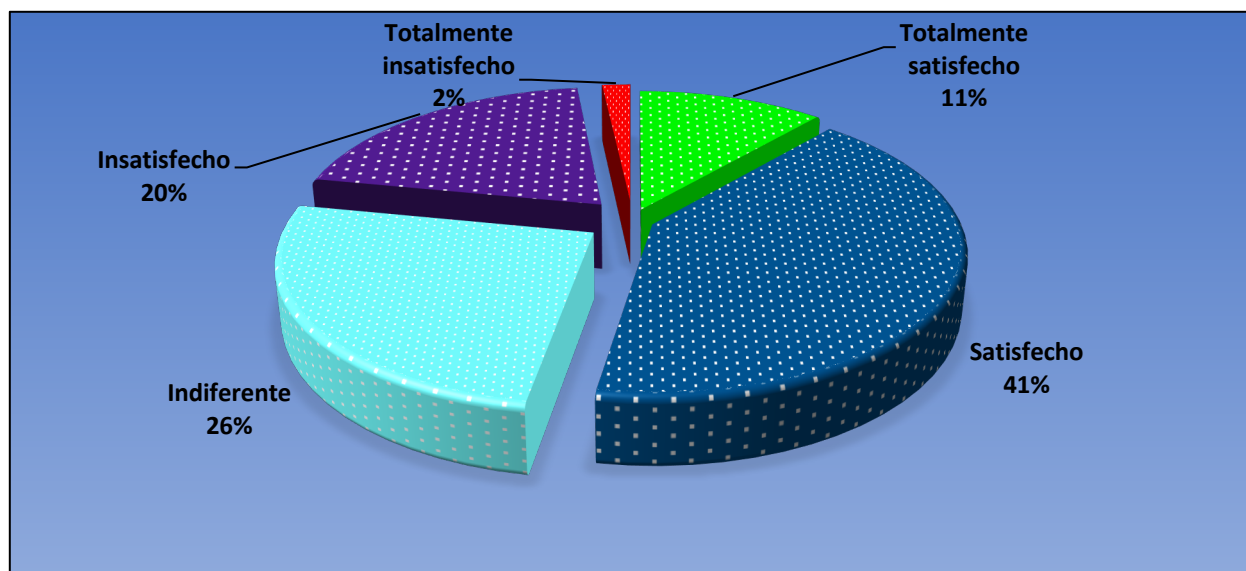
Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

Se le solicitó al usuario mediante encuesta que calificara su satisfacción respecto al desempeño del colaborador en el servicio desde la primera vez, solamente 11 personas indicaron estar totalmente satisfechas porque consideran les prestaron un buen servicio, mientras que 18% considera estar satisfecho y reconoce al prestador como apto para el puesto.

Además, un grupo de 23 usuarios se sintió indiferente con el servicio que le brindó el colaborador del Instituto la primera vez, ya que observa normalidad como en otros trabajadores del estado; la mayoría de encuestados se sintió insatisfecho con el servicio del trabajador recientemente incorporado, considerando que le falta conocimiento para orientar y cumplir con las necesidades del usuario y un porcentaje menor respondió tener un nivel muy bajo de satisfacción ya que considera al trabajador con la insuficiente habilidad para el manejo de documentación y legislación.

Figura 23

Calificación de la actitud del colaborador en el servicio, según usuarios



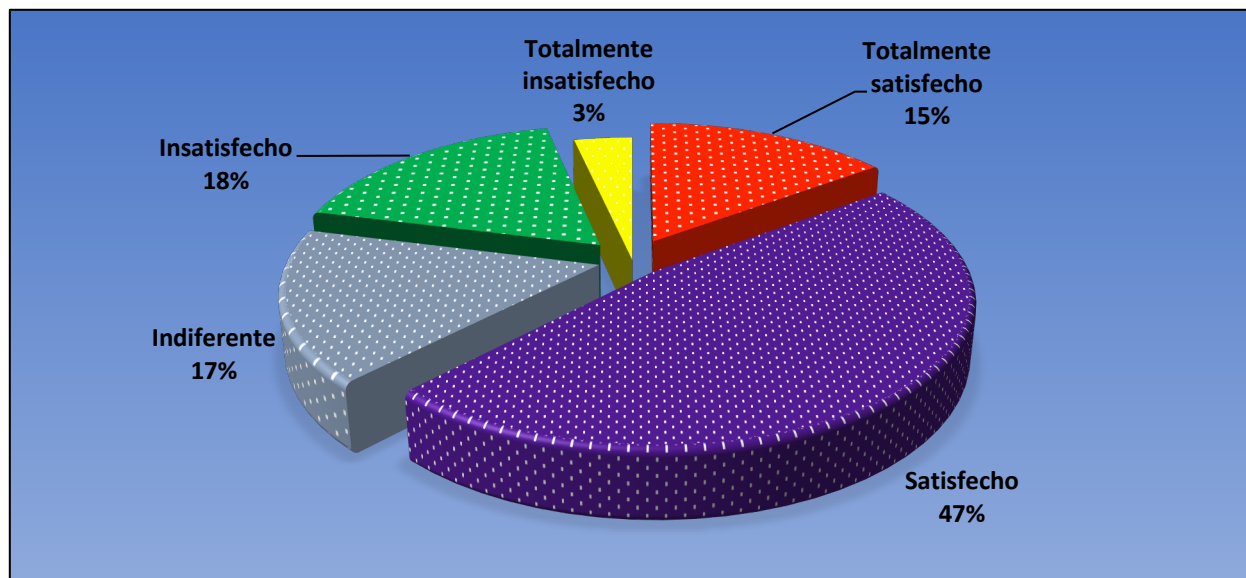
Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

La actitud del colaborador debe estar enmarcada en la amabilidad y cortesía hacia el usuario, por lo que 13 encuestados aseguraron poseer una satisfacción muy alta debido al trato amable que recibieron, asimismo la mayoría contestó estar satisfechos y además complacidos con la conducta mostrada por los trabajadores en su puesto.

Otro grupo de usuarios (30) manifestó poseer un nivel de satisfacción medio debido a que consideran que todos los trabajadores del estado poseen el mismo comportamiento, mientras que 23 y 2 usuarios respondieron sentirse insatisfechos y totalmente insatisfechos respectivamente ya que encuentran inaceptable e incorrecta la actitud del servidor al momento de la atención a pesar que no había mucha afluencia de personas al momento del servicio.

Figura 24

Calificación de la capacidad del colaborador para responder preguntas o dudas del servicio, según usuarios



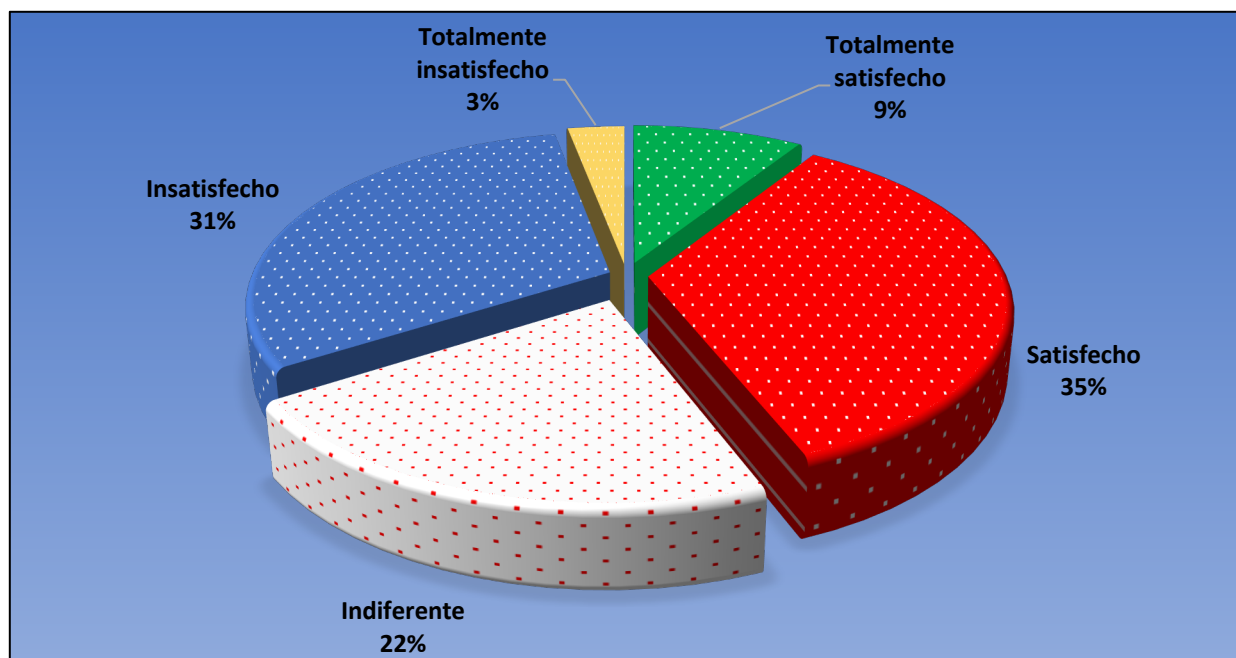
Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

Finalmente, se le pidió al usuario calificar su satisfacción sobre la capacidad del colaborador para responder preguntas o dudas, a lo que 17 usuarios respondieron sentirse totalmente satisfechos por la ayuda recibida por parte del colaborador de reciente ingreso, otro grupo de 54 usuarios también declaró sentirse satisfecho ya que algunos argumentaron sí les fue resuelto su cuestionamiento.

Asimismo, un porcentaje menor (17%) se mantuvo indiferente ante la pregunta ya que no necesitaron ayuda por parte del colaborador pero lo consideran capacitado para resolver dudas; otro porcentaje similar de encuestados se siente insatisfecho con esta parte del servicio considerando incapacidad del colaborador para resolver dudas en las ventanillas de servicio y solamente 3 usuarios respondieron estar totalmente insatisfechos debido a que sus cuestionamientos acerca del servicio que requirieron no fueron resueltos, aduciendo que el trabajador carece de conocimientos de requisitos y aspectos legales.

Figura 25

Calificación total de la dimensión confiabilidad, según usuarios



Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

Las instituciones gubernamentales deben establecer un diálogo sincero con sus clientes, ofreciendo respuestas personalizadas a sus necesidades y generando un alto valor para ellos. En ese sentido, la confianza es la seguridad que el cliente tiene en los beneficios del servicio. Esta se gana en cada contacto y en cada uso del servicio y su base radica en la credibilidad, imagen y experiencias con los servidores.

Como aspecto necesario, se espera que el usuario de los servicios migratorios tenga esa confianza en el colaborador. En ese sentido, se analizaron variantes del servicio prestado por el colaborador de reciente ingreso en las diferentes Subdirecciones del Instituto Guatemalteco de Migración como cumplimiento de promesas, interés en resolución de problemas, desempeño correcto desde la primera vez, actitud adecuada y capacidad de responder preguntas o dudas para establecer su capacidad para prestar un adecuado servicio.

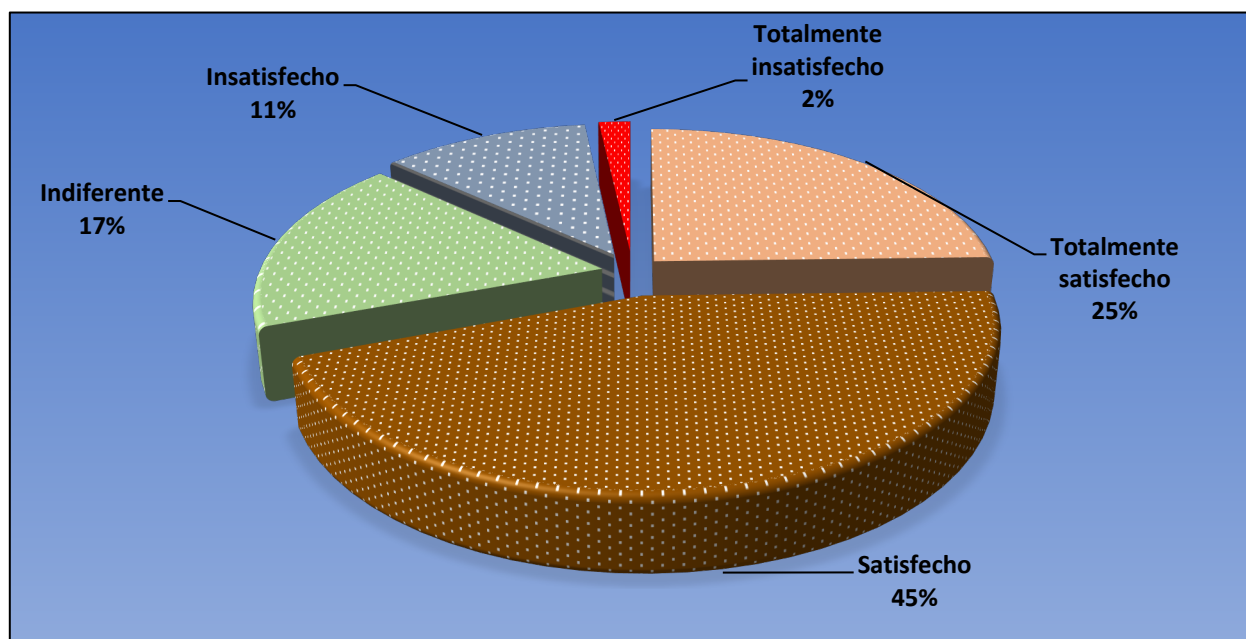
Al respecto, en la encuesta realizada un pequeño porcentaje de usuarios se considera estar totalmente satisfecho, reconociendo confianza en los colaboradores por el servicio prestado; asimismo, la mayoría de encuestados reconoció estar satisfecho con esta dimensión por la complacencia con el servicio recibido por parte del colaborador.

En ese sentido, un porcentaje significativo se catalogó como indiferente ya que no experimentó un servicio que los hiciese confiar plenamente en el prestador. También, un porcentaje alto de usuarios (31%) y uno menor consideran su satisfacción baja y muy baja respectivamente, lo que supone desconfianza en el colaborador ya que el servicio que recibió no fue de su agrado y acorde a sus necesidades.

Continuando con el análisis de las dimensiones para calificar la satisfacción del usuario en la prestación del servicio del colaborador de reciente ingreso que fue objeto al proceso de inducción al puesto, se analizó la variable responsabilidad la cual considera la satisfacción del usuario respecto al compromiso del trabajador, resultados que se observan en las figuras 26 a la 30.

Figura 26

Calificación de la prontitud para brindar el servicio por parte del colaborador, según usuarios



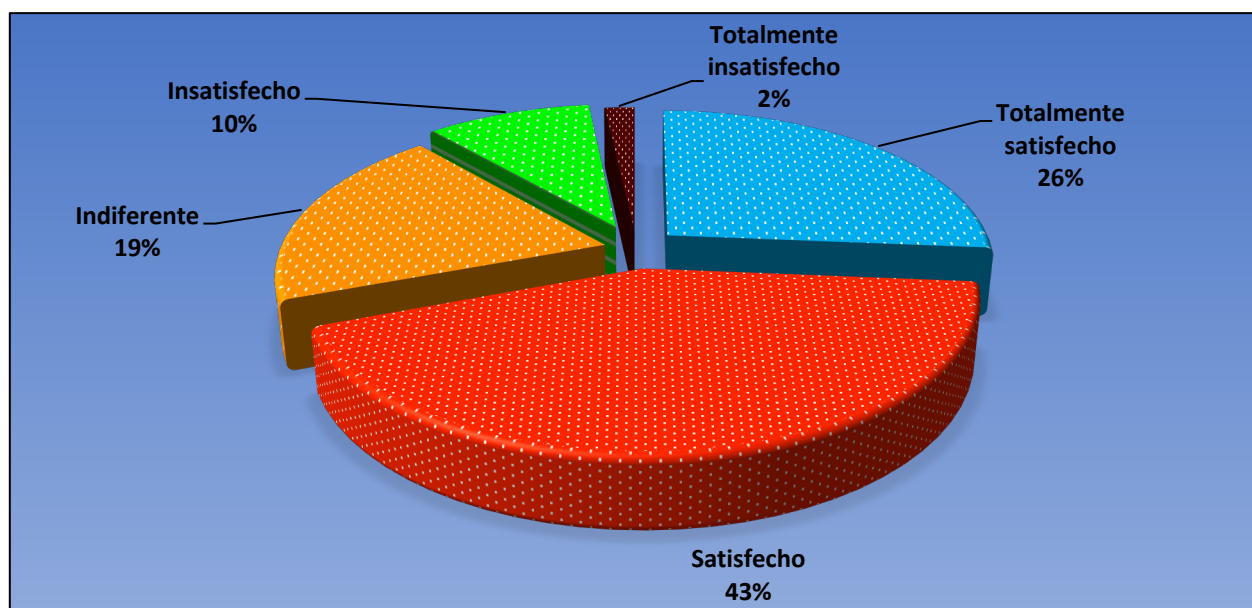
Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

El colaborador debe brindar el servicio con prontitud ya que es un elemento importante para el cliente por la relevancia de adquirir documentación o permisos de estadía, al respecto 29 usuarios opinaron tener una satisfacción muy alta por haber sido atendidos rápidamente, mientras que la mayoría de encuestados aseguró estar satisfecho con este elemento ya que no tardaron mucho en ingresar la papelería y obtener el documento por el cual asistieron al lugar.

Además, un pequeño porcentaje de usuarios respondió estar indiferente a esta aseveración, considerándolo normal y según argumentaron por la poca afluencia de personas a la institución por las restricciones de la pandemia; también, dos grupos externaron sentirse insatisfechos y totalmente insatisfechos, a lo cual opinaron ambos considerar que el colaborador podía haberlos atendido prontamente pero éste se retiraba de su lugar de trabajo ignorando los motivos.

Figura 27

Calificación de la disposición del colaborador a ayudar en el servicio, según usuarios



Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

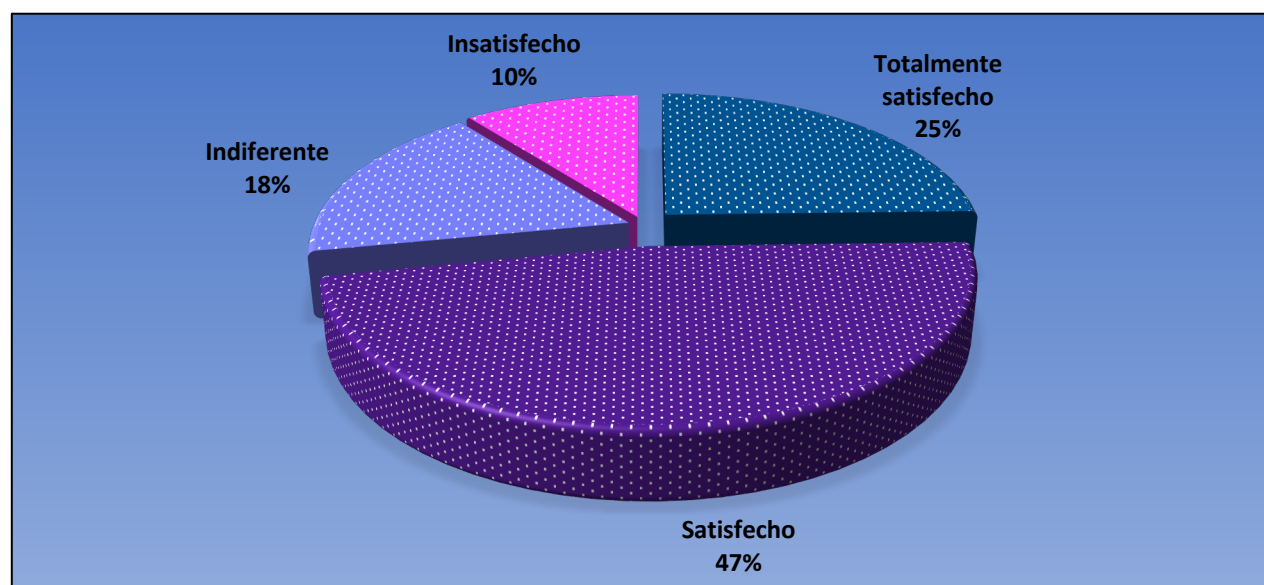
Asimismo el usuario calificó la disposición de ayuda del colaborador al momento de necesidad de información o cualquier circunstancia, por lo que un porcentaje

significativo (26%) aseveró estar totalmente satisfecho ya que recibió ayuda cuando la necesitó, mayormente de información del trámite por el cual acudió a la institución; aunado a estos, la mayor parte de usuarios encuestados manifestó tener un alto nivel de satisfacción por la pronta y adecuada atención del trabajador, apoyándolos mayormente en el ordenamiento y selección de papelería requerida.

Sin embargo, 22 personas manifestaron que cuando asisten a cualquier institución como la unidad de análisis los trabajadores no se molestan en asistirlos por lo que no solicitan la misma, aduciendo también que ya conocen los requisitos y legislación migratoria, respondiendo encontrarse indiferentes; asimismo, 11 usuarios se encuentran insatisfechos ya que no encontraron esa disposición de ayuda en el colaborador, requiriéndola cuando tenían dudas de papelería a presentar y solamente un mínimo porcentaje (2%) declaró que el colaborador no lo apoyó cuando lo necesitó y por ser primera vez que asistían a la institución, necesitaron de ayuda para resolver dudas respecto a requisitos de control migratorio, arraigo y trámites de extranjería pero no la obtuvieron, por lo que adujeron sentirse totalmente insatisfechos.

Figura 28

Calificación de la ayuda absoluta del colaborador en el servicio, según usuarios



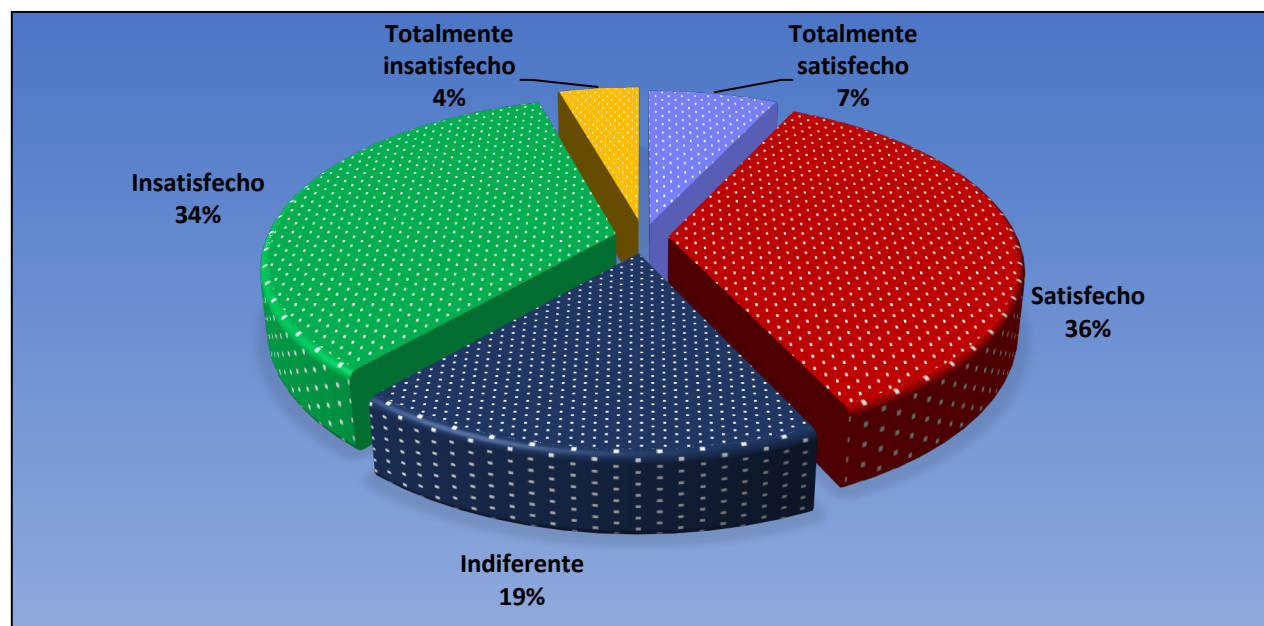
Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

Respecto a la ayuda absoluta que el colaborador debe brindar al usuario en cualquier circunstancia y lugar, un porcentaje considerable respondió estar totalmente satisfecho por el apoyo brindado por el personal de ventanilla e interno y la mitad de encuestados externó estar satisfechos con esta variable ya que fueron asistidos desde el momento de ingreso a la Subdirección a la que acudieron hasta la entrega de la documentación requerida e ingreso de papelería.

Sin embargo, 21 usuarios del servicio adujeron sentirse indiferentes con la aseveración expuesta debido a que consideran normal la poca ayuda recibida por las actividades que tiene el colaborador y que le impiden personalizar la misma. Además, un porcentaje significativo detalló estar insatisfecho por la falta de interés por apoyar al usuario en sus necesidades, específicamente en el tema de orientación.

Figura 29

Calificación de la gestión del colaborador en el tiempo prometido, según usuarios



Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

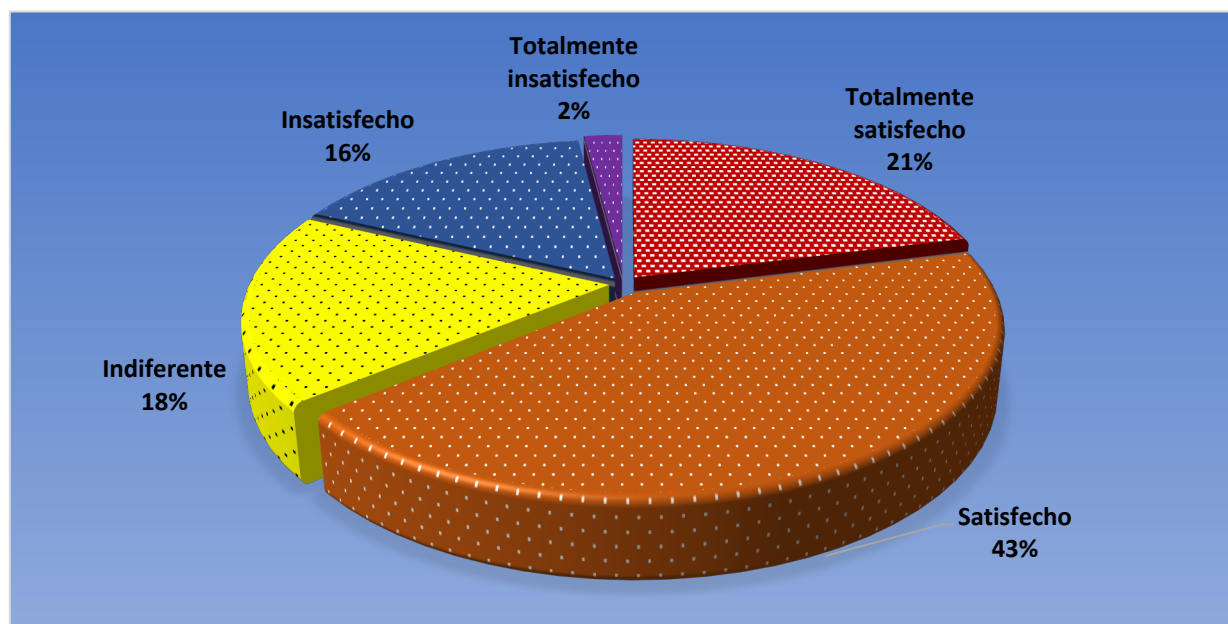
Finalmente, toda persona necesita realizar sus gestiones rápidamente debido a los compromisos que posee y considera que la institución a la que acude responderá a esa necesidad, por lo que al calificar la gestión del colaborador en el tiempo estipulado

solamente 8 personas declararon estar totalmente satisfechos con el período de espera para ser atendido ya que lo consideraron muy rápido, tomando en cuenta la baja afluencia de personas por decisiones para administrar la demanda por parte de la institución por la situación de pandemia; de la misma forma, un porcentaje alto respondió estar satisfecho con la prontitud con la que fue atendido ya que no hubo inconvenientes y los que si los tuvieron les fue solventada ágilmente.

No obstante, 22 usuarios califican esa gestión del colaborador en la pronta atención como media, considerando que éste realiza sus labores en los tiempos establecidos por la institución y suponen el tiempo de espera como normal. Un alto porcentaje (34%) se considera insatisfecho con la gestión, aduciendo que el trabajador podría mejorar muchísimo su estándar y también su destreza en el manejo del equipo de cómputo, mientras que 5 usuarios poseen una muy baja satisfacción por la tardanza del colaborador para verificar la papelería que se le requirió, perdiendo tiempo que necesitaba para otras actividades.

Figura 30

Calificación total de la dimensión responsabilidad, según usuarios



Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

La responsabilidad se considera una cualidad y un valor del ser humano, una característica positiva de las personas que son capaces de comprometerse y actuar de forma correcta y es otorgada por el cargo o puesto de trabajo. En toda institución del gobierno se espera que los trabajadores actúen de forma responsable, desempeñando sus obligaciones.

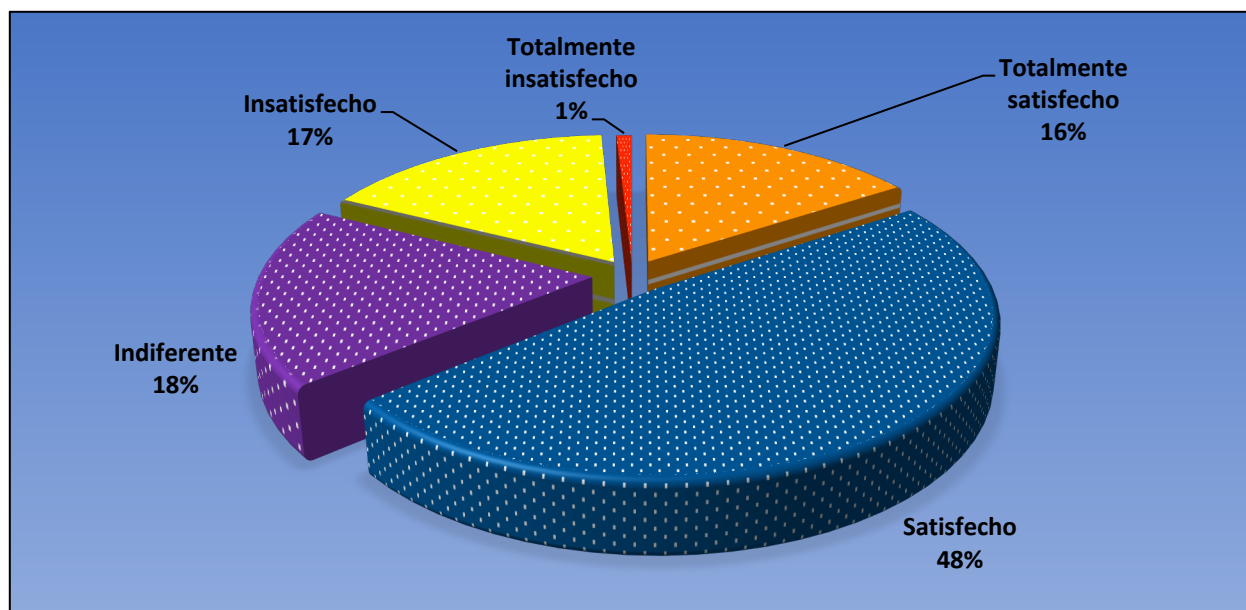
En ese contexto, se puede apreciar que dos grupos significativos de usuarios se encuentran totalmente satisfechos y satisfechos, considerando y calificando a los colaboradores como responsables en cuanto a brindar el servicio con prontitud, en su disposición y tiempo que brindan para ayudar y la gestión del servicio en tiempo promedio, lo que denota una aceptación de esta dimensión.

Sin embargo, algunos clientes que asistieron a las diferentes Subdirecciones del Instituto consideran su satisfacción como media, no calificando positivamente la dimensión, pero tampoco negativamente, siendo tolerantes con los colaboradores y observadores de la atención prestada, pero ante todo esperando la satisfacción de sus necesidades. Además, el porcentaje de usuarios que se consideran insatisfechos es notable debido al bajo y deficiente desempeño mostrado durante el servicio y un mínimo esta totalmente insatisfecho con esta dimensión debido a los inconvenientes que se suscitaron al momento de recibir el servicio por parte del colaborador de reciente ingreso, entre los que mencionaron el poco conocimiento de requisitos y habilidad limitada para el ingreso de información al sistema.

Continuando con el análisis de las dimensiones, corresponde analizar la calificación del usuario respecto a la seguridad que le hace sentir el colaborador al momento de prestarle el servicio. Para el cliente es importante este aspecto, ya que le ofrece protección, confianza y vinculación hacia la institución, resultados que se observan en las figuras 31 a la 35.

Figura 31

Calificación del comportamiento y capacidad del colaborador para inspirar confianza, según usuarios



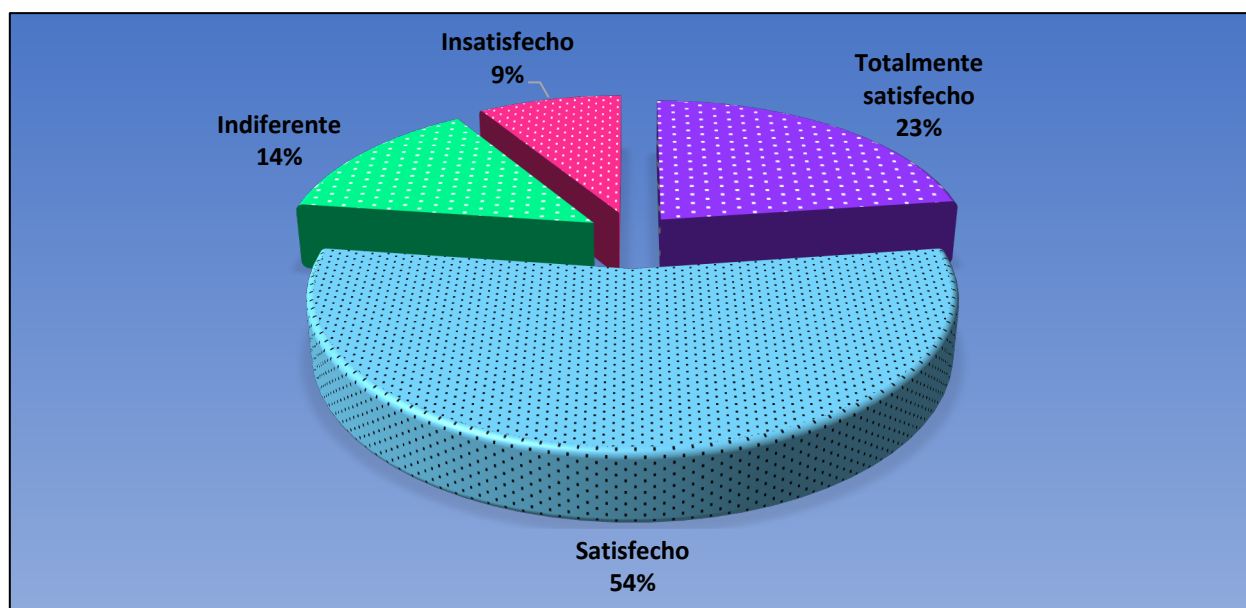
Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

Al evaluar el comportamiento y la capacidad del servidor para brindar confianza al usuario, 18 encuestados están en su totalidad satisfechos aduciendo que la capacidad observada en el colaborador al prestar el servicio fue más que satisfactoria, mientras que casi la mitad de los usuarios de la muestra aseguraron estar satisfecho con el comportamiento y capacidad del trabajador ya que demostró habilidad durante la prestación del servicio en cuanto al manejo de equipo y conocimiento de requisitos.

Igualmente, un porcentaje menor respondió sentirse indiferente ya que todos los colaboradores ofrecían el mismo servicio y percibían en ellos la misma capacidad, mientras que un porcentaje similar de clientes no observó conocimientos y habilidades en el prestador que lo distinguiese de los demás, por el contrario, su percepción fue baja y finalmente, solo una persona argumentó estar totalmente insatisfecha ya que las competencias que mostró el colaborador que lo atendió fueron deficientes.

Figura 32

Calificación de la seguridad al realizar gestión con el colaborador, según usuarios



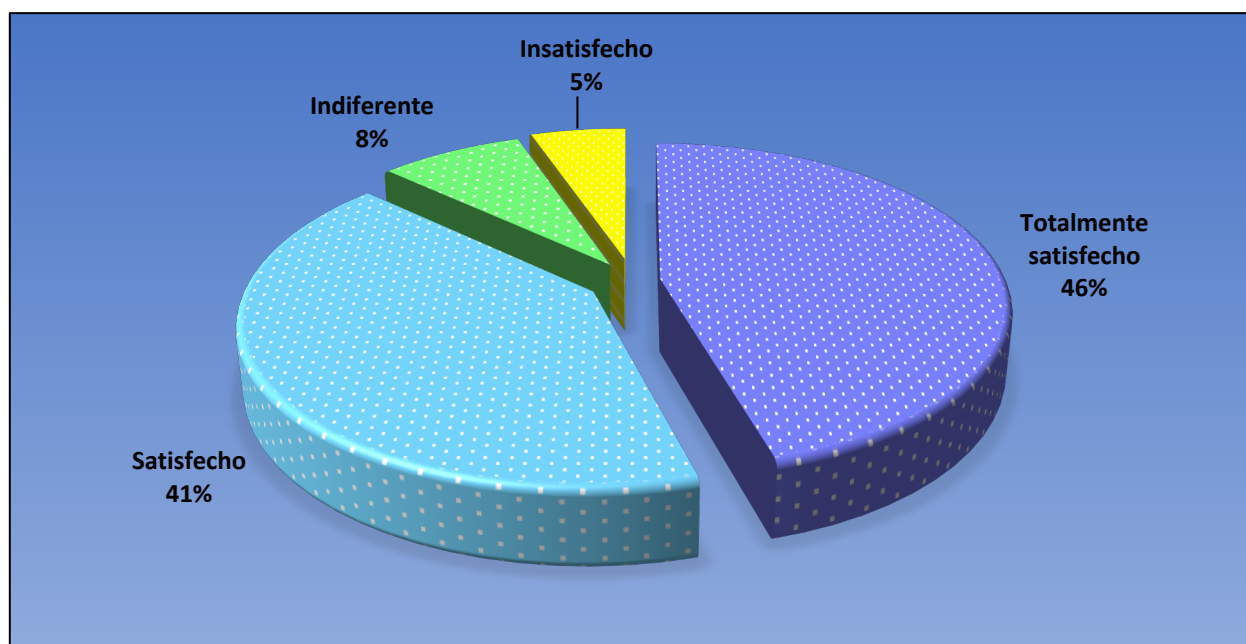
Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

Al realizar trámites migratorios, un grupo considerable de usuarios aseveró que el servidor le brinda plena confianza en las tareas que realiza, por lo que calificó su satisfacción como muy alta, además un grupo mayor de encuestados (62) también aprobó la gestión del servidor en cuanto a las actividades que le generan seguridad, calificándose como satisfechos, argumentando que el colaborador posee un manejo adecuado de recursos y conocimientos al momento de la prestación del servicio.

Asimismo, 16 encuestados contestaron sentirse indiferentes debido a que fue el primer contacto con el colaborador y no poseían un parámetro de comparación en la gestión que este generaba, mientras que un porcentaje bajo aseguró sentirse insatisfecho debido a la inseguridad que le causó la falta de conocimiento del tema migratorio y de habilidad en los recursos tecnológicos.

Figura 33

Calificación del trato con cortesía en el colaborador, según usuarios



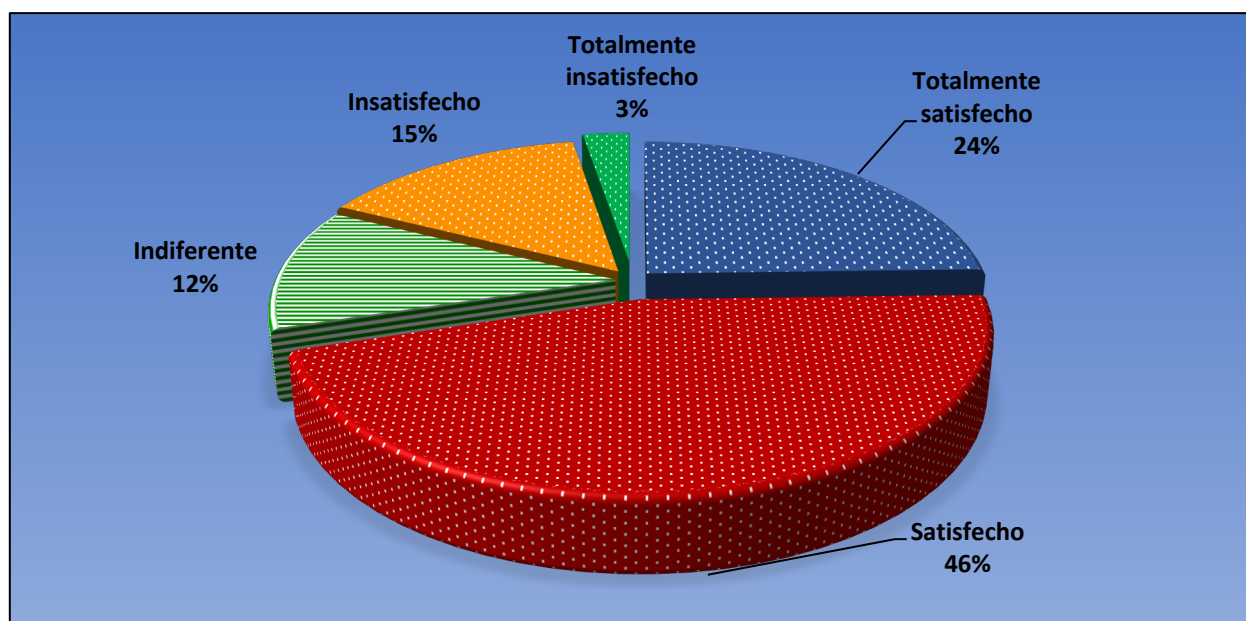
Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

En el momento que el colaborador inicia la prestación del servicio debe generar un trato de cortesía al usuario, por ello la mayoría de encuestados aseguraron sentirse tratados con cortesía por parte de los colaboradores del Instituto Guatemalteco de Migración, ya que desde el momento de su ingreso a las instalaciones fueron recibidos amablemente. Similar cantidad de usuarios reveló sentirse satisfecho con la variable de servicio analizada, ya que se observa en el colaborador la habilidad para hacerlo sentir cómodo y seguro.

Además, un porcentaje menor respondió sentirse indiferente aduciendo que por no existir mucha demanda del servicio el colaborador genera una mejor atención, solamente 6 usuarios manifestaron estar insatisfechos debido al trato descortés que recibieron por la aglomeración de personas que existía en ese momento para tramitar pasaporte.

Figura 34

Calificación del conocimiento del colaborador para responder dudas, según usuarios



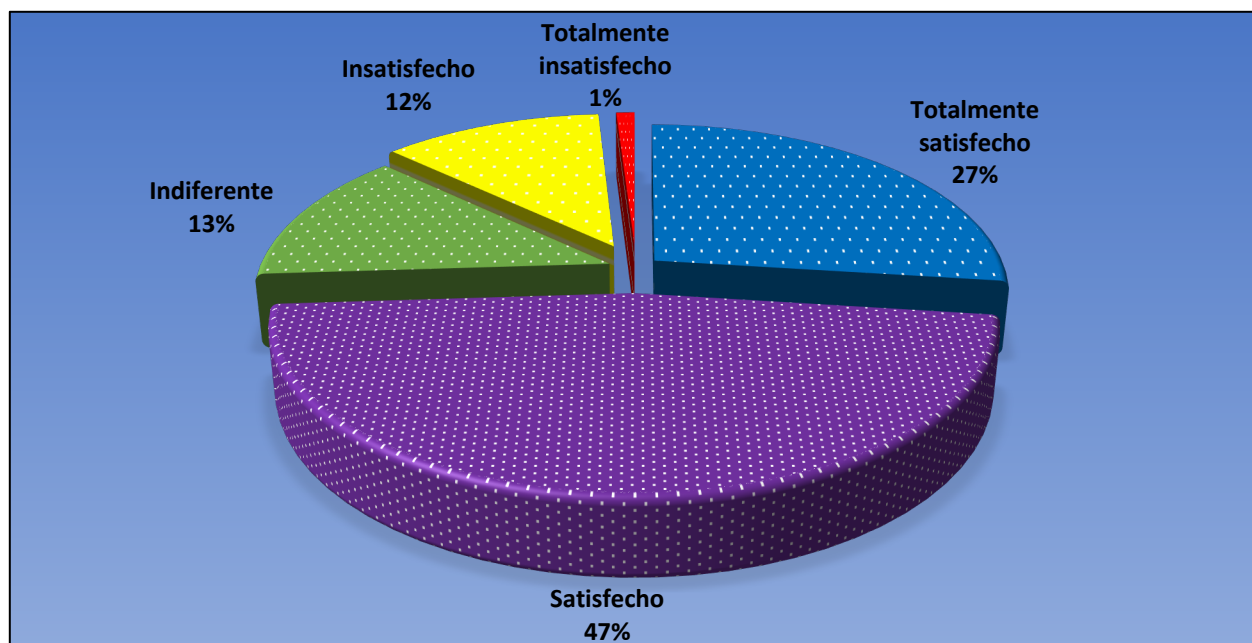
Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

Finalmente, un grupo de 27 usuarios está satisfecho con el conocimiento que posee el colaborador para responder dudas, siendo estas sobre requisitos y del proceso interno del trámite; también, la mayor parte de encuestados se sienten satisfechos con esta variable del servicio ya que consideran que el trabajador posee las competencias necesarias para solventar las dudas del cliente.

Un porcentaje bajo de usuarios aseveró sentirse indiferente con este aspecto ya que no generaron ningún cuestionamiento al colaborador durante la prestación del servicio por lo que no tienen un parámetro que calificar, mientras que dos grupos conformados por 17 y 3 usuarios adujeron sentirse insatisfechos y totalmente insatisfechos respectivamente, argumentando que no fueron aclaradas sus dudas concretamente las cuales estaban enfocadas a la legislación migratoria y a la flexibilidad de presentación de algunos requisitos difíciles de presentar.

Figura 35

Calificación total de la dimensión seguridad, según usuarios



Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

La seguridad que los colaboradores del Instituto Guatemalteco de Migración generen, está supeditada a que conozcan y atiendan de forma adecuada las necesidades de los usuarios que asisten a la institución a recibir un servicio y en la medida que mejoren sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza, lograrán que la satisfacción sea mayor.

Por ello, se realizó la encuesta tendiente a evidenciar el grado de seguridad que posee el cliente al momento de recibir el servicio por parte del colaborador de reciente ingreso, analizando en este el comportamiento y capacidad para inspirar confianza, la seguridad al realizar gestiones, el trato con cortesía que ofrece y el conocimiento para resolver dudas.

En ese sentido, los resultados de esta dimensión son positivos, ya que el 74% de los usuarios encuestados concluyeron estar muy satisfechos y satisfechos con la seguridad que le infunde el colaborador al momento de recibir el servicio, lo que concuerda con los resultados de las otras dimensiones.

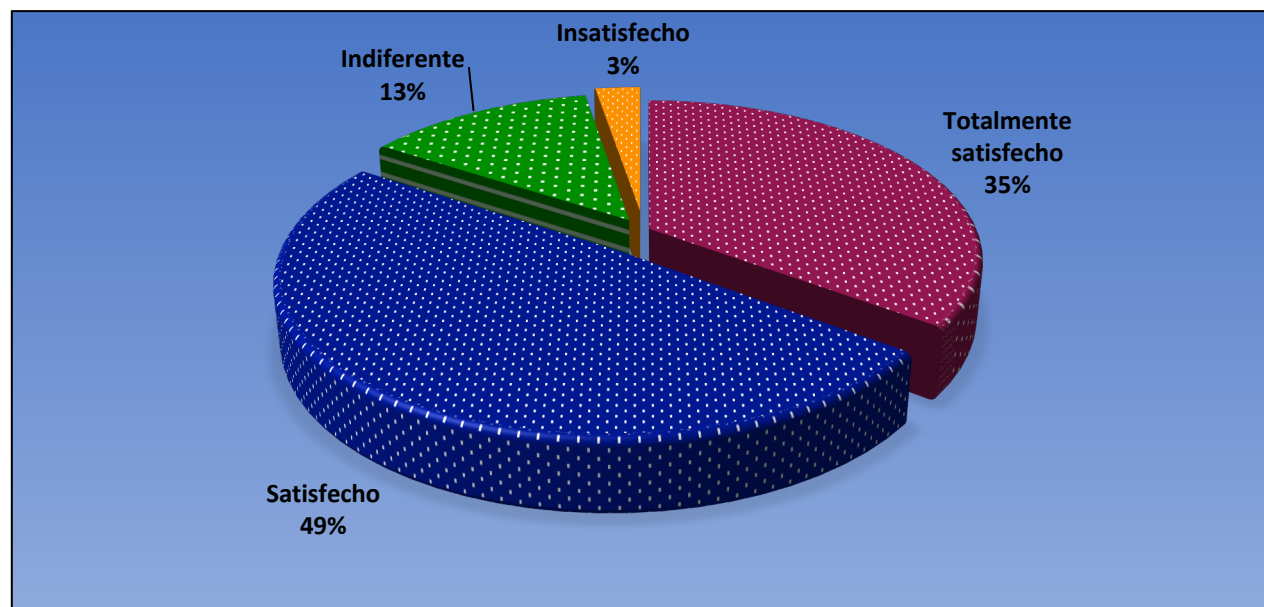
No obstante, existe un porcentaje de usuarios que se mostró indiferente ante esta dimensión ya que a través del análisis de las variables se evidenció que relacionan el servicio prestado por los colaboradores del Instituto Guatemalteco de Migración con el de otras instituciones del estado, por lo que no emitieron opinión favorable pero tampoco desfavorable.

Además, un 13% de usuarios considera su satisfacción baja y muy baja, argumentando a través de las variables de la dimensión que los colaboradores no les inspiran seguridad, ya que en los trámites que han realizado en la institución el servidor no le genera certeza en el proceder del servicio.

Finalmente, la dimensión de empatía analiza la opinión del usuario respecto a cómo el colaborador hace suya las necesidades del cliente al momento de prestar el servicio. Es importante para el cliente que el colaborador entienda sus problemas y sepa cómo responder a estos, por lo que a continuación se analiza dicha dimensión en el servicio prestado observándose los resultados en las figuras 36 a la 39.

Figura 36

Calificación de la asesoría personalizada brindada en todo momento por el colaborador, según usuarios



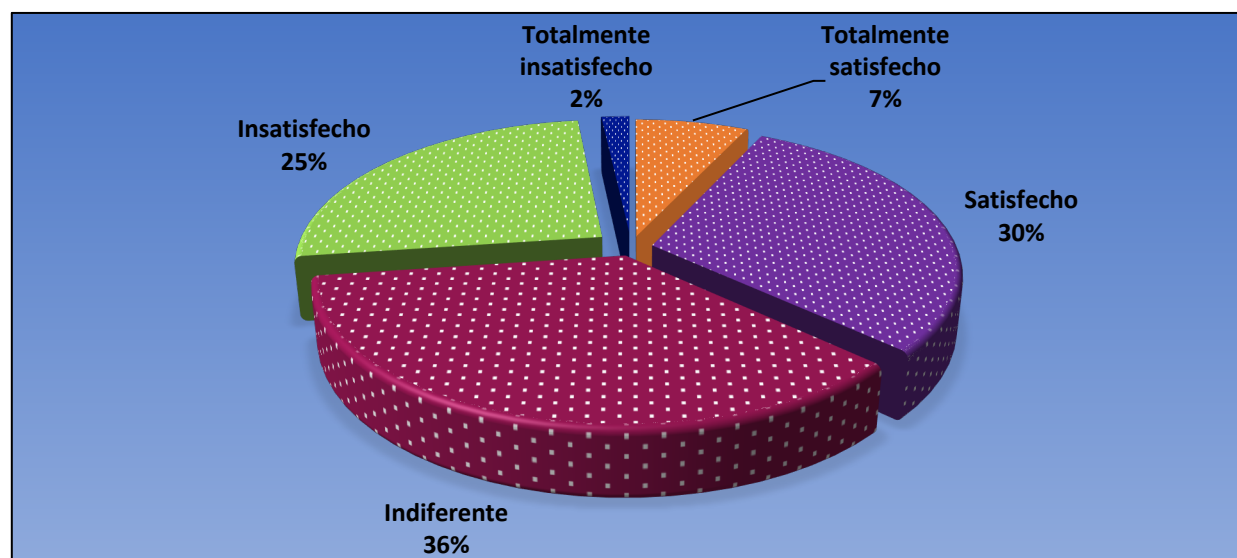
Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

Los usuarios respondieron la encuesta respecto a si el servidor brindaba asesoría personalizada en todo momento, a lo cual 40 usuarios consideran estar muy satisfechos ya que, al momento de necesitar información, el colaborador estuvo dispuesto a brindarla, mientras que la mitad de la muestra de encuestados aseveró tener una satisfacción alta a consecuencia de la acción tomada por las Subdirecciones respecto a implementar citas para regular la demanda y mejorar el servicio.

No obstante, un grupo de usuarios manifestó sentirse indiferente debido al poco contacto que tuvieron con el colaborador; asimismo, un mínimo porcentaje de encuestados opinó estar insatisfecho porque no hubo una atención personalizada, por el contrario, aducen que fueron tratados como números durante el proceso para la emisión del pasaporte.

Figura 37

Calificación del colaborador por su preocupación de intereses, según usuarios



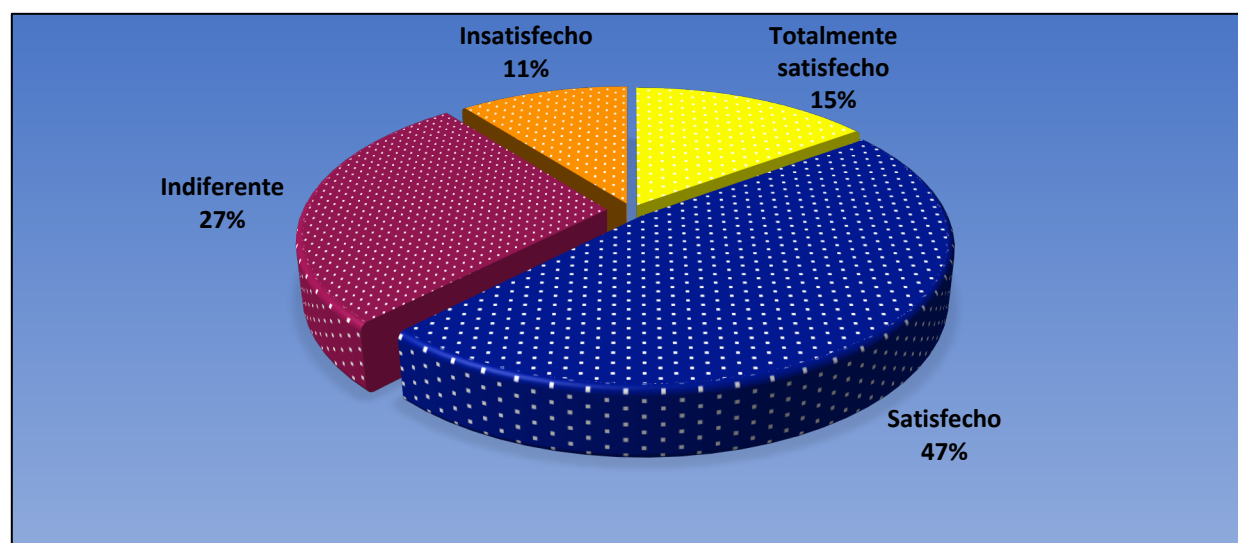
Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

En lo referente a cómo el servidor se preocupa por los intereses del usuario, solamente un mínimo porcentaje opinó sentirse totalmente satisfecho porque el colaborador si se interesó por sus necesidades, asimismo 34 usuarios también se encuentran satisfechos con la actitud del servidor al mostrar vocación por el servicio.

Sin embargo, la mayoría de encuestados se mostro indiferente debido a que presentó todos los requisitos solicitados y no tuvo inconvenientes que pudiesen necesitar la ayuda del colaborador; asimismo, un grupo conformado por 29 y 2 usuarios afirmaron que se sienten insatisfechos y totalmente insatisfechos respectivamente con esta aseveración, ya que presentaron inconvenientes en la entrega de papelería y en el trámite interno pero los colaboradores no se interesaron en proponer alternativas de solución.

Figura 38

Calificación del entendimiento del colaborador por necesidades específicas, según usuarios



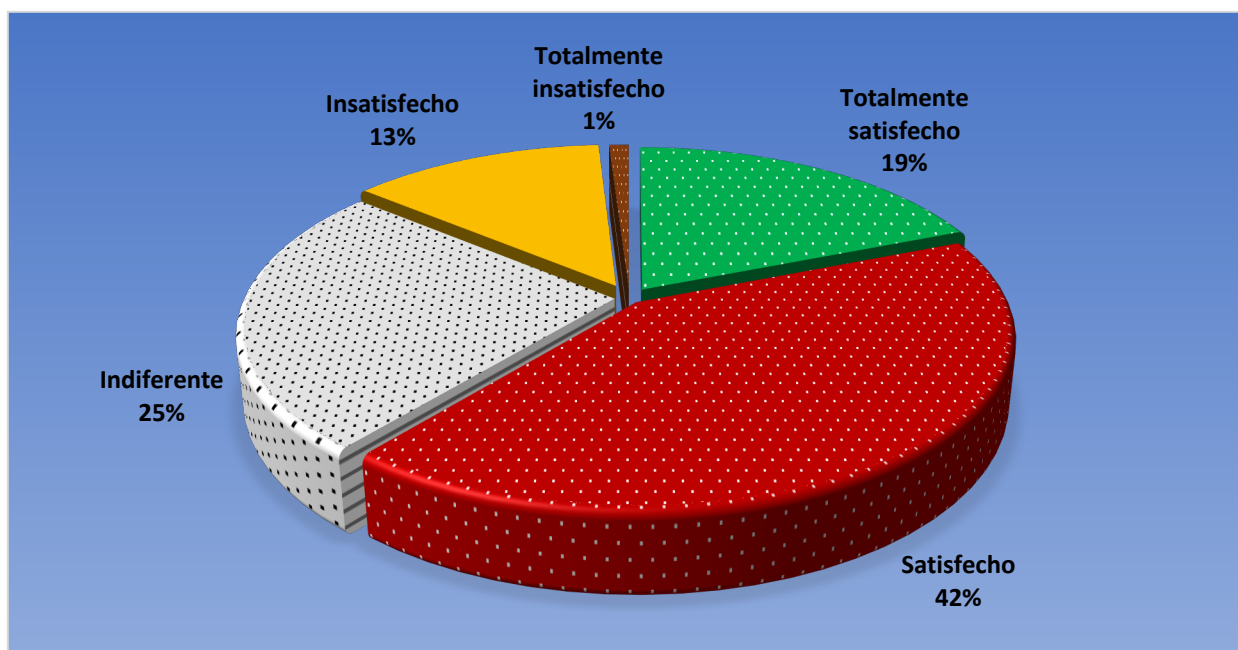
Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

Finalmente, 17 encuestados contestaron que el colaborador si entiende sus necesidades específicas por lo que se consideran totalmente satisfechos; además casi la mitad de la muestra de usuarios encuestados determinó estar satisfecho con la actitud del colaborador respecto a sus necesidades, ya que lo atendió adecuada y rápidamente por el control de citas que existe.

Un porcentaje considerable de usuarios (27%) aseguró sentirse indiferente por la poca comunicación que tuvo con el colaborador y 13 clientes consideran estar insatisfechos por la problemática en el ingreso de papelería, no obteniendo un entendimiento razonable por parte del servidor y tampoco flexibilidad.

Figura 39

Calificación total de la dimensión empatía, según usuarios



Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

Siendo la empatía una dimensión que analiza el entendimiento de la necesidad y sentimiento del cliente al ponerse en su lugar y poder entender qué le sucede, qué requiere, qué siente y poder actuar de una forma más certera, es una competencia necesaria que el trabajador del Instituto Guatemalteco de Migración debe poseer al momento de iniciar sus labores.

Por ello se preguntó a los usuarios respecto a diferentes aspectos de la aplicación de la empatía por parte del colaborador tales como asesoría personalizada en todo momento, preocupación por intereses y entendimiento de necesidades específicas, a lo cual un 61% de encuestados consideraron que los colaboradores aplican la empatía y se mostraron totalmente satisfechos y satisfechos.

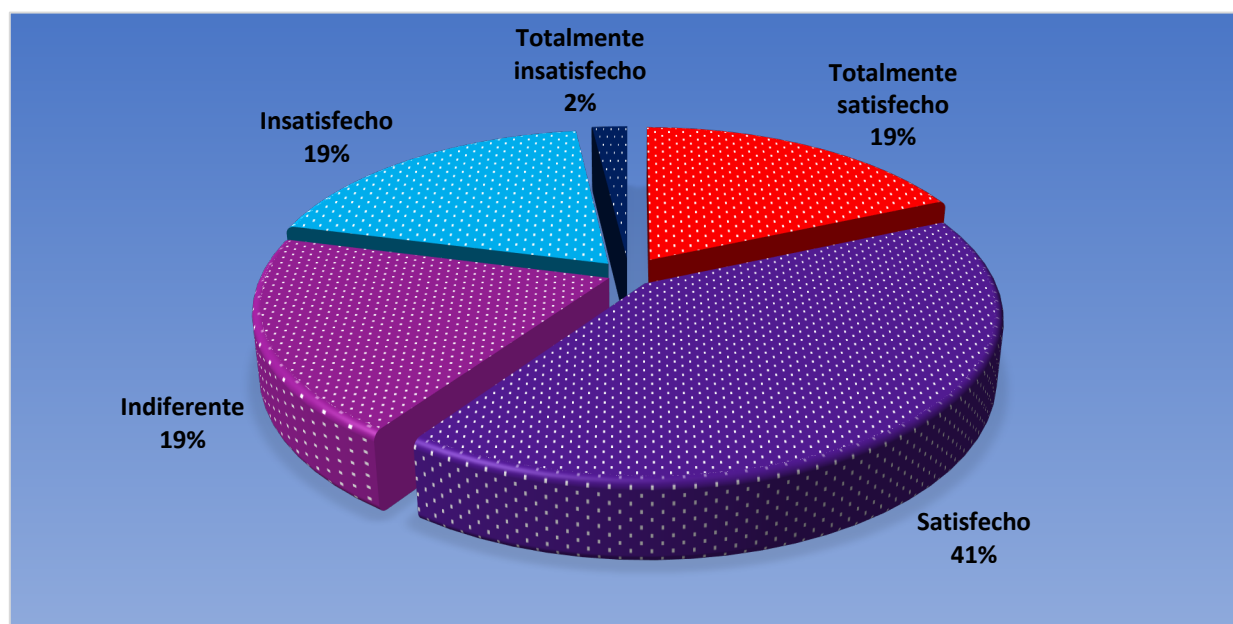
Un porcentaje significativo se siente indiferente por la actitud del servidor ante sus necesidades y un 14% no observó que los colaboradores de la Subdirección a la cual acudió se preocuparan totalmente de sus necesidades, calificando su satisfacción como baja y muy baja.

4.2.4 Análisis general de la satisfacción del usuario en el servicio prestado

Debido a la relevancia de conocer cuál es la calificación general de la satisfacción del usuario en el servicio prestado por el colaborador en la presente investigación, se establece la misma a continuación y se observa en la figura 40.

Figura 40

Calificación general de la satisfacción del usuario en el servicio prestado por el colaborador, según usuarios



Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

La prestación adecuada del servicio por parte del colaborador que posee 6 a 8 meses de haber iniciado labores en el Instituto Guatemalteco de Migración y que fue objeto del proceso de inducción al puesto es esencial para mejorar la calificación del usuario respecto al servicio recibido, por lo que a través de la encuesta realizada se analizó el servicio en general dando como resultado que un 60% está satisfecho con este, lo que se considera positivo para la institución por que evidencia que los colaboradores de reciente ingreso aplicaron correctamente los conocimientos y habilidades provistas por la Subdirección en la que labora a través de la inducción al puesto; asimismo, en menor proporción (19%) los usuarios opinaron estar indiferentes con el servicio prestado

debido a que han asistido a diversas instituciones públicas a realizar trámites y convergen en la opinión que el comportamiento del colaborador es el mismo, por lo que no emiten opinión totalmente favorable pero tampoco perjudicial del servicio prestado. Finalmente, un 21% de usuarios no están satisfechos con el servicio prestado por los colaboradores, argumentando en general que carecían de habilidades y conocimientos, evidenciándose en la tardanza para consultar requisitos o aspectos legales que se generaron durante la prestación, además de no tener flexibilidad y criterio para ingresar los trámites.

4.3 Validación de hipótesis

Con el fin de medir si la variable independiente (inducción al puesto) se relaciona con la dependiente (satisfacción del usuario en los servicios prestados) en el Instituto Guatemalteco de Migración y así validar la hipótesis de trabajo o la nula, a continuación, se procede a efectuar los cálculos mediante la fórmula del coeficiente de correlación de Pearson:

$$r = \frac{N (\sum xy) - ((\sum x) (\sum y))}{\sqrt{(\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Donde:

r = Coeficiente producto – momento de correlación lineal

x = Sumatoria promedio inducción al puesto

y = Sumatoria promedio satisfacción del usuario en los servicios prestados

$$r = \frac{57 (787.82) - (221.63) ((202.44))}{\sqrt{57 (864.16) - (221.63)^2} \sqrt{57 (721.79) - (202.44)^2}}$$

$$r = \frac{44905.74 - 44866.78}{\sqrt{49257.12 - 49119.86} \sqrt{41142.03 - 40981.95}}$$

$$r = \frac{38.96}{(11.72)(12.65)}$$

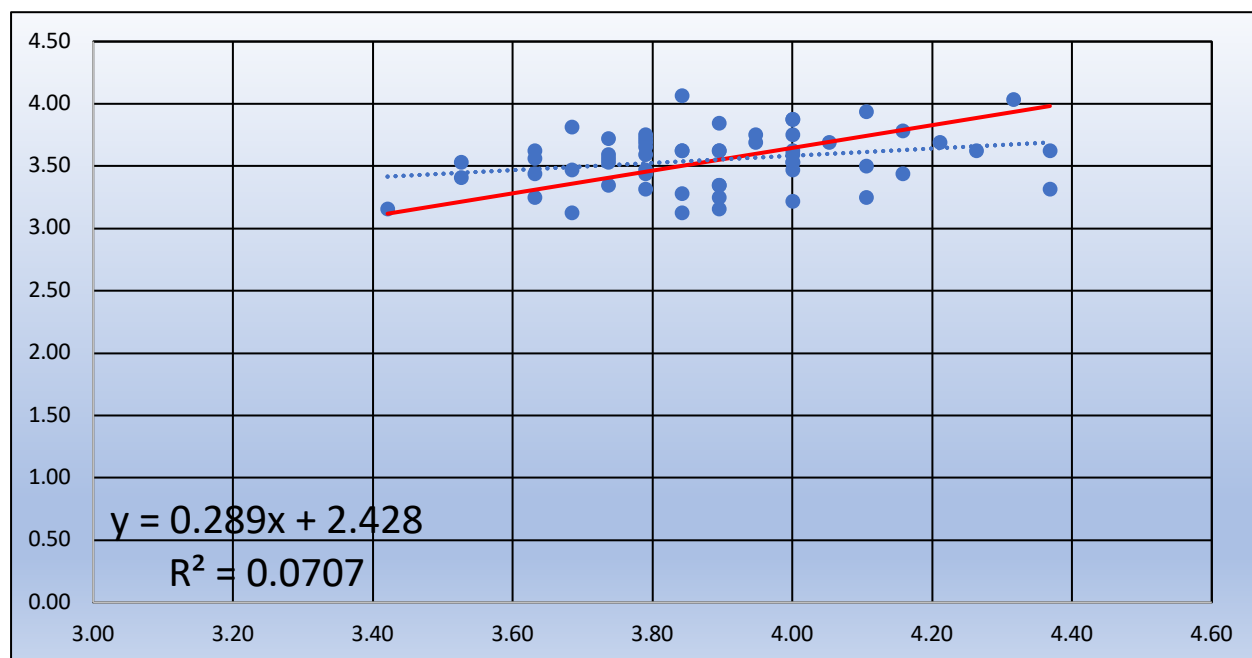
$$r = \frac{38.96}{148.26}$$

$$r = \mathbf{0.2627}$$

El valor del coeficiente de correlación de Pearson para las variables dependiente e independiente asciende a 0.2627. Dicho resultado se puede apreciar gráficamente a continuación en la figura 41:

Figura 41

Correlación de Pearson de variables inducción al puesto y satisfacción del usuario en los servicios prestados por el Instituto Guatemalteco de Migración



Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

Además de realizar el cálculo para medir la relación entre las variables de estudio a través del coeficiente de correlación de Pearson, se hizo necesario aplicar un estadístico de prueba que permitiese determinar si existe o no una relación entre estas variables y también hacer inferencia sobre la relación o independencia entre estas, por lo que para la presente investigación se utilizó el estadístico t para validación de hipótesis.

Para ello, la hipótesis nula establece que la correlación tomará el valor cero, es decir que las variables serían independientes, el rechazo por tanto supondrá que las variables están relacionadas. La hipótesis se establecerá en torno a las dos colas de la distribución, por lo que a continuación se detalla el cálculo del estadístico t:

Datos:

$$\text{Alfa} = 0.05$$

$$\text{Beta} = 0.95$$

$$\text{gl} = 55$$

$$n = 57$$

$$r = 0.2627$$

Prueba de Hipótesis

$$H_0: \rho = 0$$

$$H_a: \rho \neq 0$$

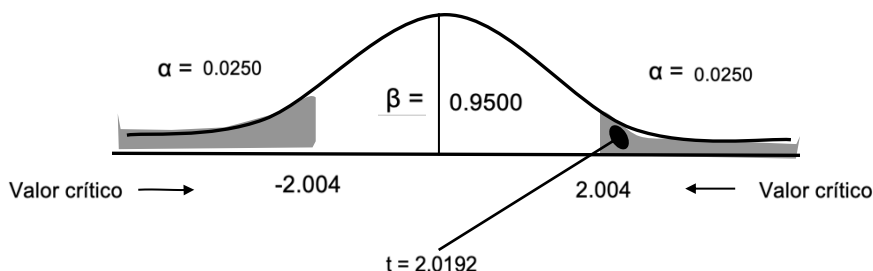
$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = \frac{0.2627\sqrt{57-2}}{\sqrt{1-0.2627^2}}$$

$$t = 2.0192$$

Figura 42

Estadístico t para validación de hipótesis



Fuente: investigación de campo, Instituto Guatemalteco de Migración, julio 2020.

Decisión por valores críticos

$$-2.004 \leq 2.0192 \geq 2.004$$

Decisión: Se rechaza H_0

El Instituto Guatemalteco de Migración como ente gubernamental descentralizado tiene como función el mejorar la calidad de los servicios básicos que se prestan a la población según el Decreto 14-2002 en su artículo 5 y debido a la problemática existente respecto a la insatisfacción del usuario en los servicios prestados por los colaboradores en las diferentes Subdirecciones, se hizo necesario establecer un análisis correlacional entre las variables inducción al puesto y satisfacción del usuario con el fin de establecer si éstas tienen una relación que pueda asociarlas.

En ese sentido, se estableció la necesidad de utilizar el coeficiente de correlación de Pearson como prueba estadística para que analizara la relación entre las variables de estudio medidas en un nivel por intervalos o de razón, calculando a partir de las puntuaciones obtenidas de estas variables y relacionándolas, expresando dicho coeficiente una asociación de hecho.

Asimismo, se utilizó el estadístico t para validación de hipótesis el cual determinará la existencia o no de una relación entre ambas variables y realizará la inferencia de relación o independendencia a través de la aceptación o rechazo de la hipótesis nula, calculando dicho estadístico a partir del resultado de la correlación de Pearson.

Como resultado de los cálculos efectuados a través del estadístico de Pearson, la correlación entre las variables inducción al puesto y satisfacción del usuario es positiva, directa y baja, con lo cual se puede inferir que si incrementa la variable independiente incrementará también la variable dependiente, es decir, si el colaborador es sujeto al proceso de inducción al puesto al momento de su ingreso a la institución, influirá en la satisfacción del usuario del servicio migratorio.

Para determinar si el resultado de la correlación fue significativo y con ello aceptar o rechazar la hipótesis nula, se aplicó el estadístico t para validación de hipótesis del cual se obtuvo el resultado de 2.0192, cantidad mayor al del valor crítico localizado en la tabla de valores críticos del estadístico t utilizando 55 grados de libertad, el cual ascendió a 2.004 (Véase anexo 4) y por el cual se determinó rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna (Véase figura 42), confirmando el resultado e inferencia del estadístico de correlación de Pearson.

Lo anterior se puede ratificar con los resultados obtenidos en las encuestas realizadas para ambas variables: los colaboradores calificaron en su mayoría su capacidad para prestar el servicio al usuario como muy buena y buena (Véase figuras 12 y 19), adquiriendo dichas competencias mediante la inducción al puesto; estos resultados se confirman con la evaluación que los usuarios generaron al calificar en un 60% su satisfacción con el servicio prestado por los colaboradores (Véase figura 40), lo cual originó un nivel alto en la atención.

Finalmente, al haber realizado el cálculo estadístico entre las variables de estudio a través del coeficiente de correlación de Pearson resultando en una correlación positiva baja, comprobándolo a través del estadístico t para validación de hipótesis y ratificado mediante el análisis de los resultados de la encuesta dirigida a colaboradores y usuarios, se posee la evidencia necesaria de la existencia de una relación entre la inducción al puesto que se le proporcionó al colaborador al momento de su ingreso a la institución y la satisfacción del usuario en el servicio prestado, por lo que se valida la hipótesis de trabajo, la cual establece que la inducción específica está relacionada con

la satisfacción del usuario en los servicios que presta el Instituto Guatemalteco de Migración y se rechaza la hipótesis nula.

4.4 Discusión de resultados

La problemática existente en la institución migratoria está supeditada al inadecuado servicio que los servidores públicos proporcionan a los usuarios en las distintas Subdirecciones, misma que es exteriorizada a través de la emisión de quejas y que ha afectado la imagen del Instituto. Dentro de los inconvenientes encontrados en un estudio efectuado con anterioridad en la institución, destaca que un buen porcentaje de desaprobación del servicio es ocasionado por el recurso humano ya que no ofrecen una atención que satisfaga al usuario, por lo que se abordó dicha problemática tendiente a investigar si la inducción al puesto como proceso de integración y desarrollo de nuevos colaboradores tiene relación con la satisfacción del usuario en el servicio prestado.

Al haber obtenido la información necesaria por medio del trabajo de campo para establecer la existencia de una relación entre la inducción al puesto proporcionada por las diferentes Subdirecciones del Instituto Guatemalteco de Migración y la satisfacción del usuario en los servicios prestados a través de la aplicación de dos encuestas, así como el trabajo de campo realizado por medio de la búsqueda de información en fuentes primarias y secundarias y después de haber cumplido los objetivos que fueron diseñados para guiar la investigación, se determinó en este proceso que el resultado estadístico aplicando el coeficiente de correlación de Pearson asciende a 0.2627, el cual señala una relación positiva baja entre las variables dependiente e independiente según escala de nivel de correlación utilizada para la presente investigación.

Como resultado de la investigación efectuada en la institución migratoria, se concluye que existe una correlación positiva baja y la misma genera una relación que las asocia, por lo que para el presente caso de investigación y para el Instituto Guatemalteco de Migración la inducción al puesto proporcionada a los colaboradores de reciente ingreso por las diferentes Subdirecciones donde laboran tiene relación con la satisfacción del usuario en el servicio prestado, es decir, si el colaborador es sujeto al proceso de

inducción al puesto al momento de su ingreso a la institución, influirá en la satisfacción del usuario del servicio migratorio.

Debido a que el resultado del coeficiente de correlación fue bajo para el presente estudio, se aplicó el estadístico t para validación de hipótesis el cual determinó que el resultado de la correlación fue significativo y con ello rechazar la hipótesis nula. Asimismo, como respaldo a la relación existente entre las dos variables y de acuerdo con resultados de encuesta efectuada a usuarios, se evidencia que un 60% está satisfecho con el servicio proporcionado por colaboradores de reciente ingreso que adquirieron competencias a través de la inducción al puesto.

Aguilar (2015) respalda el estudio de la presente investigación, aseverando que una organización es productiva acorde al personal idóneo que posee; los procesos, controles o número de empleados no definen la eficiencia y eficacia en la administración o en el servicio que la institución brinda a la población y finaliza diciendo que es necesario reconocer la importancia al recurso humano como fuerza potencial de toda organización.

El Instituto Guatemalteco de Migración requiere de recurso humano con capacidad para satisfacer al usuario en los servicios que le presta desde el momento de integrarlo a su puesto de trabajo; en ese marco, cobra relevancia el proceso de inducción al puesto en la medida que se constituye en un instrumento que facilita la integración de los funcionarios de nuevo ingreso, proporcionándoles conocimientos y habilidades que generen una gestión hacia los objetivos institucionales, lo cual desarrollará una respuesta integral y adecuada a las necesidades de los usuarios de los servicios migratorios.

Como institución del estado y por ser una entidad descentralizada, el Instituto Guatemalteco de Migración toma en consideración las normas para la regulación del recurso humano establecidas por la Oficina Nacional de Servicio Civil de Guatemala ONSEC, ente rector que busca gestionar las acciones para la adecuada administración de los trabajadores del estado, por lo que, a través de observar aspectos del Acuerdo Gubernativo No. 185-2008 (2008) *Normas para regular la aplicación de la política que,*

en materia de recursos humanos se debe implementar en la administración pública, la institución gestiona algunos de sus procesos a través de dicho modelo para orientar las acciones hacia la profesionalización del colaborador y por ende, para el incremento de la satisfacción del usuario en los servicios que debe proveerle.

CONCLUSIONES

1. Al aplicar la metodología propuesta en la investigación y para alcanzar los objetivos e hipótesis planteadas utilizando un diseño no experimental y correlacional a través del empleo del coeficiente de Pearson, se estableció que la inducción al puesto proporcionada por las diferentes Subdirecciones del Instituto Guatemalteco de Migración se relaciona con la satisfacción del usuario en el servicio prestado por colaboradores de reciente ingreso, resultado estadístico que es igual a 0.2627, señalando una relación positiva baja entre las variables dependiente e independiente, sustentándolo con la aplicación del estadístico t para validación de hipótesis el cual determinó que es significativo, por lo que se valida la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula.
2. Se determinó mediante encuesta aplicada a colaboradores que el nivel de conocimientos y habilidades que poseen y que fueron facilitados en el proceso de inducción al puesto por las distintas Subdirecciones donde laboran es considerado como muy bueno y bueno por un 64% mientras que un 36% lo valora como regular y tolerante, generando resultados positivos que permiten inferir que los colaboradores prestan un servicio adecuado y satisfacen las necesidades del usuario que acude al Instituto Guatemalteco de Migración.
3. El 60% de los usuarios encuestados consideran que su nivel de satisfacción respecto a los servicios migratorios prestados por los colaboradores de reciente ingreso que fueron objeto del proceso de inducción al puesto es satisfactorio, cumpliendo con sus necesidades y generando en la prestación confianza, responsabilidad, seguridad y empatía; sin embargo, un 38% de usuarios calificó su nivel de satisfacción como medio y bajo, observando áreas de mejora en los colaboradores.

4. Al establecer en la investigación el nivel de conocimientos y habilidades que poseen los colaboradores de reciente ingreso del Instituto Guatemalteco de Migración que les fueron facilitados por las diferentes Subdirecciones y el de satisfacción del usuario en el servicio prestado, los resultados concluyen que el proceso de inducción al puesto aplicado es efectivo a pesar de que la institución no lo ha estructurado y formalizado.

RECOMENDACIONES

1. Facilitar investigaciones periódicas de satisfacción del usuario respecto al servicio prestado por colaboradores de reciente ingreso por parte del Instituto Guatemalteco de Migración para determinar su nivel y el grado de responsabilidad en este de la variable inducción al puesto proporcionada por las diferentes Subdirecciones, con lo cual se generen mejoras en dicho proceso que coadyuven a mantener satisfechos a los usuarios de los servicios migratorios.
2. Fortalecer el proceso actual de inducción al puesto en las diferentes Subdirecciones para integrar colaboradores competentes y que satisfagan las necesidades de los usuarios, así como reforzar los niveles de conocimientos y habilidades en los servidores que no los han asimilado en su totalidad para estandarizar la ejecución del servicio.
3. Mejorar la imagen institucional a través de optimizar la satisfacción que posee el usuario respecto al servicio prestado por colaboradores de reciente ingreso al Instituto Guatemalteco de Migración, logrando que los clientes conciban confianza, responsabilidad, seguridad y empatía y cerrar brechas que puedan ser creadas.
4. Establecer un proceso estructurado y formal de inducción al puesto por parte de la Subdirección de Recursos Humanos y Profesionalización y las distintas Subdirecciones que prestan servicio al usuario, estableciendo los conocimientos y habilidades esenciales para que el nuevo colaborador sea apto para satisfacer las necesidades de los usuarios al momento de situarlo en el puesto.

BIBLIOGRAFÍA

Acuerdo Gubernativo No. 185-2008 (2008) *Normas para regular la aplicación de la política que, en materia de recursos humanos se debe implementar en la administración pública*. Elaborado por la Oficina Nacional de Servicio Civil de Guatemala.

Alles, M. (2018) Diccionario de términos de recursos humanos. Argentina. Granica.

Chiavenato I. (2019). *Gestión del talento humano*. México. McGrawHill.

Chiavenato I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. México. McGrawHill.

Chiavenato I. (2020). *Administración de los recursos humanos, el capital humano de las organizaciones*. España. McGrawHill.

Decreto 14-2002 (Congreso de la república de Guatemala). Ley general de descentralización. 2002

Decreto 44-2016 (Congreso de la república de Guatemala). Código de Migración. 2016.

Dessler G. y Varela R. (2017) *Administración de recursos humanos Enfoque latinoamericano*. México. Pearson educación.

Gómez L., Balkin D. y Cardy R. (2016) *Gestión de recursos humanos*. Madrid. Pearson Education.

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018) Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México. McGrawHill.

Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- (1996) Antecedentes Historia del Turismo en Guatemala. Guatemala.

Lovelock, C. y Wirtz, J. (2015) *Marketing de servicios, personal tecnología y estrategia*. México. Pearson Education.

Morris, S. Snell, S. y Bohlander, G. (2018) *Administración de Recursos Humanos*. Cengage Learning. México.

Puma, J. (2018) *La Gestión de Recursos Humanos y su relación con el Desempeño Laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local La Convención* (Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo, Cusco, Perú.

Valentín, H. (2017) *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de la red de salud Huaylas Sur*. Tesis de pregrado. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.

Werther B. y Davis K. (2013) *Administración de recursos humanos, el capital humano de la empresa*. México. McGraw Hill.

Zeithaml V. y Bitner V. (2017) *Marketing de Servicios, un enfoque de integración del cliente a la empresa*. México. McGraw Hill.

Consultas electrónicas

Aguilar Us, N. E. (2015) *Desarrollo profesional del recurso humano en la dirección departamental de educación de Quetzaltenango, factor que incide en el desempeño laboral del personal*. (Tesis de Maestría, Univesidad de San Carlos de Guatemala, Instituto Nacional de Administracion Pública). http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/90/90_0048.pdf

Arana Fustamante, E. (2011) *La gestión de recursos humanos como elemento de mejora de la calidad del servicio de ginecología del Hospital Regional Cajamarca*. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca). <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1749/Tesis%20corregida%20al%2014-07-2014%20-%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Conceptodefinicion.de, Redacción. (2019). *Definición de Servicio*.
<https://conceptodefinicion.de/servicio/>. Consultado el 22 de mayo del 2020

Flacso Guatemala (2008) *Derechos de Cristal: Análisis de la problemática migratoria y de las violaciones a los derechos humanos de migrantes en tránsito por Guatemala*

<http://biblioteca.flacso.edu.gt/library/index.php?title=63346&lang=en&query=@title=Special:GSMSearchPage@process=@autor=MESA%20NACIONAL%20PARA%20LAS%20MIGRACIONES%20EN%20GUATEMALA%20-MENAMIG@mode=&recnum=1&mode=>

Garcias, P. N. (2017) *La Formación en las Organizaciones: Estado de la Cuestión*. (Tesis de Maestría, Universitat de les Illes Balears).
https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/3752/Nieto_Garcias_Pere.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gestiopolis.com, reinducción.(2017) *Definición de reinducción*. (21 de mayo de 2020)
<https://www.gestiopolis.com/re-induccion-de-personal-herramienta-para-la-retencion-del-talento/>

González Gálvez, A.S. (2016) *Satisfacción laboral y su efecto en la atención y servicio al usuario*. (Tesis de Maestría, Universidad de San Carlos de Guatemala).
<http://www.postgrados.cunoc.edu.gt/tesis/be5f56341c3b2f987a7adc7fa25b2fa796e180a4.pdf>

Instituto Guatemalteco de Migración. Organigrama. (2020)
<https://igm.gob.gt/organigrama/>

Marketingpower.com, de la American Marketing Association (A.M.A.), Sección: Resource Library (22 de julio 2020)
http://www.marketingpower.com/_layouts/Dictionary.aspx?dLetter=C

Mingob (2019) *Ministerio de Gobernacion* (12 de mayo de 2020)
<https://mingob.gob.gt/wp-content/uploads/2017/03/PEI-MINGOB-2016-2020.pdf>

Onsec (2018) *Administración pública, Organismo Legislativo, judicial y ejecutivo*. (12 de mayo de 2020) <http://www.onsec.gob.gt/w1/index.php/manual-de-organizacion-del-sector-publico/>

Organización Internacional para las Migraciones (2013). *Perfil Migratorio de Guatemala 2012*. <https://publications.iom.int/books/perfil-migratorio-de-guatemala-2012>

Organización Internacional para las Migraciones (2019). *Glosario de la OIM sobre Migración*. <https://publications.iom.int/system/files/pdf/iml-34-glossary-es.pdf>

Ramió, C. (2017) *Una administración pública obsoleta*. El País. (12 de mayo de 2020) <https://factorhuma.org>.

Ríos Herrera, L. K. (2012) *Programas de capacitación y su incidencia en la satisfacción del servicio al cliente de la empresa Compusistemas de la ciudad de Quetzaltenango* (Tesis de Maestría, Universidad de San Carlos de Guatemala). <http://www.postgrados.cunoc.edu.gt/tesis/431760ea84cef8a18c45dffb293ab9d20939db5b.pdf>

Unecce.org. (2019) *Desarrollo de personal*. (13 de mayo de 2020) <https://www.losrecursoshumanos.com/desarrollo-del-personal-en-las-organizaciones/>

ANEXOS

Anexo 1

Encuesta

Dirigida al colaborador que presta sus servicios en el Instituto Guatemalteco de Migración

Instrucciones: Con el objetivo de evaluar los conocimientos y habilidades adquiridas en la inducción específica, se le solicita marcar con una **X** (una sola por línea) la opción que considere se encuentra actualmente su capacidad para prestar el servicio al usuario.

De antemano, se agradece la honestidad en cada respuesta y la información proporcionada, la cual será manejada con la más estricta confidencialidad.

DATOS GENERALES

Sexo: M F

Renglón: 011 029
 Otro Especifique: _____

Unidad donde labora: Extranjería Control migratorio
 Pasaportes Nac. Otro
 Especifique: _____

Tiempo de laborar en la institución: Menos de 6 meses
 De 6 a 12 meses
 Más de 1 año

Conocimientos	Muy bueno	Bueno	Regular	Tolerante	Malo
Procesos	<input type="checkbox"/> Conoce todos los procesos	<input type="checkbox"/> Conoce más de lo necesario	<input type="checkbox"/> Conoce lo suficiente	<input type="checkbox"/> Conoce parte del proceso	<input type="checkbox"/> Conoce poco del proceso
Programas de cómputo de la Subdirección	<input type="checkbox"/> Conoce todos los programas	<input type="checkbox"/> Conoce más de lo necesario	<input type="checkbox"/> Conoce lo suficiente	<input type="checkbox"/> Conoce parte del programa de cómputo	<input type="checkbox"/> Conoce poco del programa de cómputo
Legislación aplicada a la Subdirección	<input type="checkbox"/> Conoce toda la legislación	<input type="checkbox"/> Conoce más de lo necesario	<input type="checkbox"/> Conoce lo suficiente	<input type="checkbox"/> Conoce parte de la legislación	<input type="checkbox"/> Conoce poco de la legislación
Material informativo (requisitos de trámite)	<input type="checkbox"/> Conoce todo el material informativo	<input type="checkbox"/> Conoce más de lo necesario	<input type="checkbox"/> Conoce lo suficiente	<input type="checkbox"/> Conoce parte del material informativo	<input type="checkbox"/> Conoce poco del material informativo
Documentación de registro (formularios)	<input type="checkbox"/> Conoce toda la documentación	<input type="checkbox"/> Conoce más de lo necesario	<input type="checkbox"/> Conoce lo suficiente	<input type="checkbox"/> Conoce parte de la documentación	<input type="checkbox"/> Conoce poco de la documentación
Protocolos de servicio al usuario	<input type="checkbox"/> Conoce todos los protocolos	<input type="checkbox"/> Conoce más de lo necesario	<input type="checkbox"/> Conoce lo suficiente	<input type="checkbox"/> Conoce parte de los protocolos	<input type="checkbox"/> Conoce poco de los protocolos
Verificación de documentación (a su ingreso o durante el proceso)	<input type="checkbox"/> Conoce toda la documentación	<input type="checkbox"/> Conoce más de lo necesario	<input type="checkbox"/> Conoce lo suficiente	<input type="checkbox"/> Conoce parte de la documentación	<input type="checkbox"/> Conoce poco de la documentación
Habilidades	Muy bueno	Bueno	Regular	Tolerante	Malo
Operación de programas de cómputo	<input type="checkbox"/> Opera todos los programas de cómputo	<input type="checkbox"/> Opera más de lo necesario	<input type="checkbox"/> Opera lo suficiente	<input type="checkbox"/> Opera parte de los programas	<input type="checkbox"/> Opera poco los programas
Aplicación y manejo de legislación	<input type="checkbox"/> Aplica y maneja toda la legislación	<input type="checkbox"/> Aplica y maneja más de lo necesario	<input type="checkbox"/> Aplica y maneja lo suficiente	<input type="checkbox"/> Aplica y maneja parte de la legislación	<input type="checkbox"/> Aplica y maneja poca legislación
Manejo de información de formularios	<input type="checkbox"/> Maneja toda la información	<input type="checkbox"/> Maneja más de lo necesario	<input type="checkbox"/> Maneja lo suficiente	<input type="checkbox"/> Maneja parte de la información	<input type="checkbox"/> Maneja poca información
Manipulación de equipo de oficina (copiadora, scanner, proyector, cámaras)	<input type="checkbox"/> Manipula todo el equipo	<input type="checkbox"/> Manipula más de lo necesario	<input type="checkbox"/> Manipula lo suficiente	<input type="checkbox"/> Manipula parte del equipo	<input type="checkbox"/> Manipula poco equipo
Gestión (manejo) del servicio al usuario	<input type="checkbox"/> Excelente gestión del servicio	<input type="checkbox"/> Buena gestión del servicio	<input type="checkbox"/> Razonable gestión del servicio	<input type="checkbox"/> Dificultad para gestionar el servicio	<input type="checkbox"/> Poca gestión del servicio
Asesoría y orientación al usuario	<input type="checkbox"/> Excelente aplicación	<input type="checkbox"/> Buena aplicación	<input type="checkbox"/> Razonable aplicación	<input type="checkbox"/> Dificultad para aplicarlo	<input type="checkbox"/> Poca aplicabilidad

No.	Dimensión del servicio	1	2	3	4	5
	CONFIABILIDAD					
1	Cuando el servidor promete realizar una gestión por un tiempo determinado, lo cumple					
2	Cuando se presenta un problema, el servidor me muestra sincero interés por resolverlo					
3	El servidor presta el servicio de manera correcta					
4	La actitud del servidor es amable y cortés					
5	El servidor demuestra estar capacitado para responderme preguntas o dudas					
	REONSABILIDAD					
1	El servidor me brinda el servicio con prontitud					
2	El servidor se muestra dispuesto a ayudarme					
3	El servidor no se encuentra demasiado ocupado para ayudarme					
4	El servidor concluye mi gestión en el tiempo prometido					
	SEGURIDAD					
1	El comportamiento y capacidad del servidor me inspira confianza					
2	Me siento seguro al realizar una gestión con el servidor					
3	El servidor me trata siempre con cortesía					
4	El servidor cuenta con el conocimiento para responder mis dudas					
	EMPATÍA					
1	El servidor me brinda asesoría personalizada en todo momento					
2	El servidor se preocupa por mis intereses al acudir a la institución					
3	El servidor entiende mis necesidades específicas					

No.	Service dimension	1	2	3	4	5
	Reliability					
1	When the server promises to perform a management for a certain time, it complies					
2	When a problem arises, the server shows me sincere interest in solving it					
3	The server provides the service correctly					
4	The server's attitude is friendly and courteous					
5	The server proves to be able to answer questions or doubts					
	Responsibility					
1	The server promptly provides me with the service					
2	The server is ready to help me					
3	The server is not too busy to help me					
4	The server concludes my management in the promised time					
	Security					
1	The behavior and ability of the server inspires confidence					
2	I feel safe doing a management with the server					
3	The server always treats me politely					
4	The server has the knowledge to answer my doubts					
	Empathy					
1	The server gives me personalized advice at all times					
2	The server cares about my interests when I go to the institution					
3	The server understands my specific needs					

Anexo 4

Tabla de valores críticos de la distribución t

Apéndice: tablas estadísticas

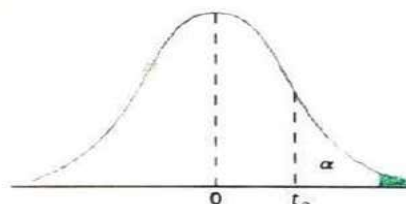


Tabla A.4 Valores críticos de la distribución t

v	α						
	0.40	0.30	0.20	0.15	0.10	0.05	0.025
1	0.325	0.727	1.376	1.963	3.078	6.314	12.706
2	0.289	0.617	1.061	1.386	1.886	2.920	4.303
3	0.277	0.584	0.978	1.250	1.638	2.353	3.182
4	0.271	0.569	0.941	1.190	1.533	2.132	2.776
5	0.267	0.559	0.920	1.156	1.476	2.015	2.571
6	0.265	0.553	0.906	1.134	1.440	1.943	2.447
7	0.263	0.549	0.896	1.119	1.415	1.895	2.365
8	0.262	0.546	0.889	1.108	1.397	1.860	2.306
9	0.261	0.543	0.883	1.100	1.383	1.833	2.262
10	0.260	0.542	0.879	1.093	1.372	1.812	2.228
11	0.260	0.540	0.876	1.088	1.363	1.796	2.201
12	0.259	0.539	0.873	1.083	1.356	1.782	2.179
13	0.259	0.537	0.870	1.079	1.350	1.771	2.160
14	0.258	0.537	0.868	1.076	1.345	1.761	2.145
15	0.258	0.536	0.866	1.074	1.341	1.753	2.131
16	0.258	0.535	0.865	1.071	1.337	1.746	2.120
17	0.257	0.534	0.863	1.069	1.333	1.740	2.110
18	0.257	0.534	0.862	1.067	1.330	1.734	2.101
19	0.257	0.533	0.861	1.066	1.328	1.729	2.093
20	0.257	0.533	0.860	1.064	1.325	1.725	2.086
21	0.257	0.532	0.859	1.063	1.323	1.721	2.080
22	0.256	0.532	0.858	1.061	1.321	1.717	2.074
23	0.256	0.532	0.858	1.060	1.319	1.714	2.069
24	0.256	0.531	0.857	1.059	1.318	1.711	2.064
25	0.256	0.531	0.856	1.058	1.316	1.708	2.060
26	0.256	0.531	0.856	1.058	1.315	1.706	2.056
27	0.256	0.531	0.855	1.057	1.314	1.705	2.052
28	0.256	0.530	0.855	1.056	1.313	1.701	2.048
29	0.256	0.530	0.854	1.055	1.311	1.699	2.045
30	0.256	0.530	0.854	1.055	1.310	1.697	2.042
40	0.255	0.529	0.851	1.050	1.305	1.684	2.021
60	0.254	0.527	0.848	1.045	1.296	1.671	2.000
120	0.254	0.526	0.845	1.041	1.289	1.658	1.980
∞	0.253	0.524	0.842	1.036	1.282	1.645	1.960

ÍNDICE DE FIGURAS

No.	Título de figura	Página
1	Estructura organizacional del Instituto Guatemalteco de Migración	13
2	Modelo de la administración de los recursos humanos y los subsistemas que lo componen	15
3	Niveles de expectativas del cliente	28
4	Percepción de la calidad y satisfacción del cliente	32
5	Calificación del conocimiento de procesos adquirido en la inducción al puesto, según colaboradores	54
6	Calificación del conocimiento de programas de cómputo adquirido en la inducción al puesto, según colaboradores	55
7	Calificación del conocimiento de legislación adquirido en la inducción al puesto, según colaboradores	56
8	Calificación del conocimiento de material informativo adquirido en la inducción al puesto, según colaboradores	57
9	Calificación del conocimiento de documentación de registro adquirido en la inducción al puesto, según colaboradores	58
10	Calificación del conocimiento de protocolos de servicio adquirido en la inducción al puesto, según colaboradores	59
11	Calificación del conocimiento de verificación de documentación adquirido en la inducción al puesto, según colaboradores	60
12	Calificación total de las variables de conocimiento adquiridas en la inducción al puesto, según colaboradores	61
13	Calificación de la habilidad para operar programas de cómputo adquirida en la inducción al puesto, según colaboradores	62
14	Calificación de la habilidad para aplicar la legislación adquirida en la inducción al puesto, según colaboradores	63
15	Calificación de la habilidad de manejo de información de formularios adquirida en la inducción al puesto, según colaboradores	64
16	Calificación de la habilidad para manipular de equipo de oficina adquirida en la inducción al puesto, según colaboradores	65
17	Calificación de la habilidad para gestionar la atención al usuario adquirida en la inducción al puesto, según colaboradores	66
18	Calificación de la habilidad para asesorar y orientar al usuario adquirida en la inducción al puesto, según colaboradores	67
19	Calificación total de las variables de habilidad adquiridas en la inducción al puesto, según colaboradores	68
20	Calificación del cumplimiento de la promesa de gestión del colaborador en el servicio por un tiempo determinado, según usuarios	73
21	Calificación del interés de resolución de problemas en el servicio por parte del colaborador, según usuarios	74

22	Calificación del desempeño correcto en el servicio desde la primera vez, según usuarios	75
23	Calificación de la actitud del colaborador en el servicio, según usuarios	76
24	Calificación de la capacidad del colaborador para responder preguntas o dudas del servicio, según usuarios	77
25	Calificación total de la dimensión confiabilidad, según usuarios	78
26	Calificación de la prontitud para brindar el servicio por el colaborador, según usuarios	79
27	Calificación de la disposición del colaborador a ayudar en el servicio, según usuarios	80
28	Calificación de la ayuda absoluta del colaborador en el servicio, según usuarios	81
29	Calificación de la gestión del colaborador en el tiempo prometido, según usuarios	82
30	Calificación total de dimensión responsabilidad, según usuarios	83
31	Calificación del comportamiento y capacidad del colaborador para inspirar confianza, según usuarios	85
32	Calificación de la seguridad al realizar gestión con el colaborador, según usuarios	86
33	Calificación del trato con cortesía en el colaborador, según usuarios	87
34	Calificación del conocimiento del colaborador para responder dudas, según usuarios	88
35	Calificación total de la dimensión seguridad, según usuarios	89
36	Calificación de la asesoría personalizada brindada en todo momento por el colaborador, según usuarios	90
37	Calificación del colaborador por su preocupación de intereses, según usuarios	91
38	Calificación del entendimiento del colaborador por necesidades específicas, según usuarios	92
39	Calificación total de la dimensión empatía, según usuarios	93
40	Calificación general de la satisfacción del usuario en el servicio prestado por el colaborador, según usuarios	94
41	Correlación de Pearson de variables inducción al puesto y satisfacción del usuario en los servicios prestados por el Instituto Guatemalteco de Migración	96
42	Estadístico t para validación de hipótesis	98

ÍNDICE DE TABLAS

No.	Título de tabla	Página
1	Programa corporativo de orientación enfocado a la creación de una cultura corporativa específica	19
2	Principales elementos de un programa de inducción	21
3	Diferencia entre productos y servicios	27
4	Variables e indicadores de la hipótesis de trabajo	40
5	Muestra de usuarios que calificarán el servicio por Subdirección	45
6	Escala de variables y valuación para encuesta de satisfacción del usuario en el servicio	47
7	Escala de nivel de correlación	48
8	Perfil del colaborador	51
9	Escala de valoración del cuestionario dirigido al colaborador	53
10	Perfil del usuario	70
11	Dimensiones del cuestionario Servqual para evaluar el servicio prestado	71
12	Escala de valoración del cuestionario dirigido al usuario	72