



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ  
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**INFORME DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A  
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL CON  
MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE EGRESADOS DE  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA ESCUELA SUPERIOR  
POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX  
LÓPEZ, PERÍODO 2017-2019**

**AUTORAS:**

**KAREN ESTEFANÍA LUCAS AVEIGA  
MARÍA BELÉN VÉLEZ SABANDO**

**TUTORA:**

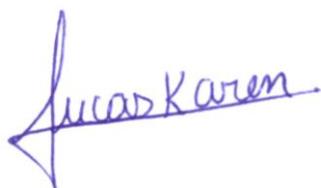
**ING. MARIE LÍA VELÁSQUEZ VERA, Mgs.**

**CALCETA, MARZO DE 2022**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

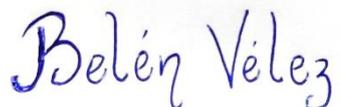
**KAREN ESTEFANÍA LUCAS AVEIGA**, con cédula de ciudadanía **1314923440** y **MARÍA BELÉN VÉLEZ SABANDO**, con cédula de ciudadanía **1316046042**, declaramos bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: **ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE EGRESADOS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ, PERÍODO 2017-2019** es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado por ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, concedemos a favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, conservando a nuestro favor todos los derechos patrimoniales de autor sobre la obra, en conformidad con el Artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.



---

**KAREN ESTEFANÍA LUCAS  
AVEIGA  
CC: 1314923440**

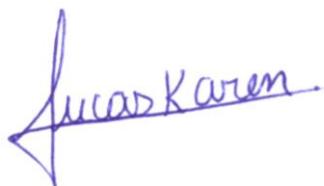


---

**MARÍA BELÉN VÉLEZ  
SABANDO  
CC: 1316046042**

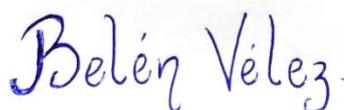
## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

**KAREN ESTEFANÍA LUCAS AVEIGA**, con cédula de ciudadanía **1314923440** y **MARÍA BELÉN VÉLEZ SABANDO**, con cédula de ciudadanía **1316046042**, autorizamos a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Integración Curricular titulado: **ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE EGRESADOS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ, PERÍODO 2017-2019** cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.



---

**KAREN ESTEFANÍA LUCAS  
AVEIGA**  
CC: 1314923440



---

**MARÍA BELÉN VÉLEZ  
SABANDO**  
CC: 1316046042

## **CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**

**ING. MARIE LÍA VELÁSQUEZ VERA, MGS.** certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado: **ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE EGRESADOS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ, PERÍODO 2017-2019**, que ha sido desarrollado por **KAREN ESTEFANÍA LUCAS AVEIGA** y **MARÍA BELÉN VÉLEZ SABANDO**, previo a la obtención del título de Ingeniera Comercial con Mención Especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

---

**Mgs. MARIE LÍA VELÁSQUEZ VERA**

**CC: 1310476740**

**TUTORA**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL**

Los suscritos integrantes del Tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de Integración Curricular titulado: **ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE EGRESADOS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ**, que ha sido desarrollado por **KAREN ESTEFANÍA LUCAS AVEIGA** y **MARÍA BELÉN VÉLEZ SABANDO**, previo a la obtención del título de Ingeniera Comercial con Mención Especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

---

**Mgs. DIANA YASBHET RADE LOOR**  
**CC: 1310475767**  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

---

**Mgs. CARLOS ENRIQUE TORRES**  
**FUENTES**  
**CC: 1306253509**  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

---

**Mgs. FÁTIMA ELIZABETH PALACIOS**  
**BRIONES**  
**CC: 1305863415**  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por ser nuestra principal guía y por mostrarnos el camino correcto hacia el logro de nuestras metas, su sabiduría forjó nuestra mente y corazón.

A nuestras familias y amigos, porque cada palabra y cada consejo fueron el escalón para llegar a la cúspide de este logro.

A cada uno de los docentes de la carrera de Administración Pública, los cuales nos compartieron sus conocimientos y experiencias, especialmente a nuestra tutora y miembros del tribunal por el apoyo brindado para la culminación del nuestro trabajo de titulación.

**KAREN ESTEFANÍA LUCAS  
AVEIGA**

**MARÍA BELÉN VÉLEZ  
SABANDO**

## DEDICATORIA

A Dios por brindarme la dicha de aprender y disfrutar cada día, de valorar las experiencias de la vida y de atesorar las enseñanzas, él me permitió hacer realidad este sueño anhelado.

A mis padres Manuel y Angela por ser no solo la guía que conduce mi vida, sino también el pilar que me inspira a luchar por todos los objetivos que me planteo a diario, más que mis padres, son mi ejemplo a seguir y mis verdaderos amigos.

A mis hermanos Ángel, Gema y Luisa, a mis sobrinas Fiorella e Isabella, cada uno de ellos ha dejado una profunda huella en mi corazón, los amo infinitamente.

A mis más grandes amigas:

Erika, mi primera y querida amiga, por ser la compañera de vida que cualquier persona desearía tener;

Karen, por ser una motivación y una fuente de infinita bondad que me ayuda a ser mejor persona; y

Yuliana, por ofrecerme su apoyo constante y cariño, mismos que afianzaron mi seguridad para seguir trabajando por mis sueños.

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí “Manuel Félix López” que me ofreció la oportunidad de desarrollar y mejorar mis conocimientos y capacidades, no solo como ser humano sino también como una profesional de calidad.

A la familia Párraga Ganchozo por convertirse en mi segunda familia y por confiar en mis actitudes, aptitudes y valores.

A mi tutora y selecto grupo de docentes, sus enseñanzas perdurarán por siempre en mí.

**MARÍA BELÉN VÉLEZ SABANDO**

## **DEDICATORIA**

A Dios por permitirme cumplir las metas que constantemente me planteo y por hacer realidad uno de mis más grandes sueños.

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí “Manuel Félix López” que me brindo la oportunidad de desarrollar mis capacidades intelectuales y mi formación personal, creando lineamientos de contribución en los conocimientos para el desenlace de las actividades.

A mis padres y hermanos quienes me han apoyado en todo momento de mi vida para poder cumplir cada una de mis metas propuestas.

A María Belén por ser mi compañera y verdadera amiga, gracias a ella la vida universitaria se convirtió en un ambiente agradable y motivador.

A mis amigos y amigas, con sus consejos me ayudaron a seguir adelante y no desfallecer por mitad de camino.

A mi tutora y selecto grupo de docentes, sus enseñanzas perdurarán por siempre en mí.

**KAREN ESTEFANÍA LUCAS AVEIGA**

## CONTENIDO GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	ii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN .....	iii
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	vi
CONTENIDO GENERAL.....	ix
CONTENIDO DE TABLAS Y FIGURAS .....	xii
RESUMEN .....	xiii
PALABRAS CLAVE .....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
KEY WORDS .....	xiv
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES .....	1
1.1. Planteamiento y formulación del problema .....	1
1.2. Justificación.....	3
1.3. Objetivos .....	5
1.4. Idea a defender .....	5
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	6
2.1. Satisfacción .....	6
2.2. Satisfacción de estudiantes y egresados.....	6
2.2.1. Importancia de la satisfacción de egresados en administración pública.....	7
2.3. Factores y predictores que impactan la satisfacción de egresados en administración pública.....	8
2.3.1. Características sociales y demográficas .....	8
2.3.2. Características económicas .....	9
2.3.3. Actitudes de los egresados .....	9
2.3.4. Características generales del programa.....	10
2.3.5. Características del plan de estudios de titulación.....	11
2.3.6. Interacciones profesionales de los egresados.....	11
2.3.7. Experiencia en el sector público.....	12
2.3.8. Otros posibles predictores .....	13
2.4. Evaluación de la satisfacción de egresados .....	14

2.5.	Calidad de los procesos educativos .....	15
2.6.	Eficiencia de los procesos educativos .....	16
2.7.	Educación superior.....	17
2.7.1.	Educación superior en el contexto ecuatoriano.....	18
2.8.	Mercado laboral.....	18
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO .....		29
3.1.	Ubicación .....	29
3.2.	Duración .....	29
3.3.	Variables en estudio .....	30
3.3.1.	Variable independiente .....	30
3.3.2.	Variable dependiente .....	30
3.4.	Métodos de investigación.....	30
3.4.1.	Cualitativo.....	30
3.4.2.	Cuantitativo.....	30
3.5.	Técnicas de investigación .....	31
3.5.1.	Observaciones.....	31
3.5.2.	Cuestionarios de preguntas .....	31
3.5.3.	Encuestas.....	32
3.5.4.	Entrevistas.....	32
3.8.	Procedimientos de la investigación .....	34
3.8.1.	Fase 1. Diagnóstico del grado de satisfacción existente en los egresados de la carrera de administración pública de la ESPAM MFL en el período 2017-2019 .....	34
3.8.2.	Fase 2. Determinación de las competencias profesionales que llegan a obtener los egresados de la carrera de administración pública de la ESPAM MFL en el período 2017-2019 .....	36
3.8.3.	Fase 3. Establecimiento de un plan de acción para la gestión de la información y seguimiento a graduados de la carrera de administración pública de la ESPAM MFL.....	37
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....		39
4.1.	Diagnóstico del grado de satisfacción existente en los egresados de la carrera de administración pública de la ESPAM MFL en el período 2017-2019.....	39

4.1.1. Información básica de los egresados de la carrera de administración pública de la ESPAM MFL (2017-2019).....	39
4.1.2. Estado de la satisfacción de los egresados de la carrera de administración pública de la ESPAM MFL (2017-2019).....	41
4.2. Determinación de las competencias profesionales que llegan a obtener los egresados de la carrera de administración pública de la ESPAM MFL en el período 2017-2019 .....	44
4.2.1. Aplicar el instrumento de evaluación sobre las competencias profesionales de los egresados .....	44
4.2.2. Definir las competencias adquiridas por los egresados de la carrera de administración pública de la ESPAM (2017-2019).....	47
4.3. Establecimiento de un plan de acción para la gestión de la información y seguimiento a graduados de la carrera de administración pública de la ESPAM MFL.....	48
4.3.1. Definir los factores y problemas que enfrentaron los egresados de la carrera de administración pública de la ESPAM MFL y que influyeron en la obtención de un empleo .....	48
4.3.2. Establecer estrategias de educación superior como alternativa para el aseguramiento de la calidad y desempeño de los egresados .....	49
4.3.3. Diseñar un plan de acción para la gestión de la información y seguimiento a egresados de la carrera de administración pública de la ESPAM MFL.....	50
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	52
5.1. Conclusiones .....	52
5.2. Recomendaciones .....	52
BIBLIOGRAFÍA .....	54
ANEXOS .....	62

## CONTENIDO DE TABLAS Y FIGURAS

### TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Ponderaciones y criterios a asignar por cada dimensión de la satisfacción. ....	35
<b>Tabla 2.</b> Matriz de planificación de acciones para lograr los objetivos. ....	38
<b>Tabla 3.</b> Distribución de frecuencia de la características demográficas y laborales de los egresados de la carrera de Administración Pública de la ESPAM MFL (2017-2019). ....	40
<b>Tabla 4.</b> Distribución de frecuencia de la satisfacción de los egresados de la carrera Administración Pública de la ESPAM MFL (2017-2019). ....	41
<b>Tabla 5.</b> Plan de Acción para la gestión de la información y seguimiento a egresados de la carrera de Administración Pública de la ESPAM MFL.....	51

### FIGURAS

<b>Figura 1.</b> American Customer Satisfaction Index (ACSI) para los servicios públicos.....	7
<b>Figura 2.</b> Modelo esquemático de la eficiencia de los procesos educativos ..	16
<b>Figura 3.</b> Ubicación de la carrera de Administración Pública de la ESPAM MFL. ....	29
<b>Figura 4.</b> Resumen de la frecuencia de respuestas del grupo de egresados/as de la Carrera de Administración Pública de la ESPAM MFL en el período 2017-2019.....	45
<b>Figura 5.</b> Competencia profesional garantizada en el grupo de egresados/as de la carrera de Administración Pública de la ESPAM (2017-2019). ....	47
<b>Figura 6.</b> Factores que enfrentan los egresados de Administración Pública en su desempeño profesional. ....	49

## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue evaluar la satisfacción de los egresados de Administración Pública de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López en el período 2017-2019, para la mejora de los procesos de formación profesional. El estudio se desarrolló en tres etapas: 1) diagnóstico del grado de satisfacción mediante la aplicación de encuestas en línea; 2) determinación y definición de las competencias profesionales a través de preguntas basadas en una escala Likert; 3) establecimiento de un plan para la gestión de la información y seguimiento a graduados que incorporó objetivos, acciones, indicadores, medios de verificación, supuestos, plazos y responsables. Se encontró que en 21 de las 22 dimensiones analizadas predomina un nivel de satisfacción Alto, solamente el “salario” tuvo un nivel Moderado (48,5%; N=50). Se determinó como competencias profesionales más desarrolladas en el grupo objetivo: la reserva y confidencialidad, y la capacidad de comunicación escrita y oral en la lengua materna (71,8% y 66,0%, respectivamente). En el plan se estableció un total de 4 objetivos y 11 acciones específicas, enmarcadas en plazos que varían de seis a doce meses. Se concluye que el estudio de satisfacción contribuye a la carrera de Administración Pública, para que gestione efectivamente los programas de enseñanza, fortalezca las competencias de los estudiantes y optimice los procesos de información y seguimiento a graduados; y esto permitió corroborar la idea de la investigación.

## PALABRAS CLAVE

Enseñanza, competencias profesionales, gestión, seguimiento, graduados, formación.

## **ABSTRACT**

The research aimed to evaluate the satisfaction of Public Administration graduates of the ESPAM MFL period 2017-2019, for the improvement of professional training processes. The study was developed in three stages: 1) diagnosis of the degree of satisfaction through the application of online surveys; 2) determination and definition of professional competencies through questions based on a Likert scale; 3) establishment of a plan for information management and follow-up to graduates that incorporated objectives, actions, indicators, means of verification, assumptions, deadlines and responsible parties. It was found that of the 21 of the 22 dimensions analyzed, a High level of satisfaction prevailed, only "salary" had a Moderate level of prevalence (48.5%; N=50). Confidentiality and reserve, and written and oral communication skills in the mother tongue were identified as the professional competencies most developed by the target group (71.8% and 66.0%, respectively). The established plan integrates a total of 4 objectives and 11 specific actions, framed in timeframes ranging from six to twelve months. It is concluded that the satisfaction study contributes to the Public Administration career, so that it can effectively manage the teaching programs, strengthen the students' competencies and optimize the processes of information and follow-up to graduates; and this allowed corroborating the idea of the research.

## **KEY WORDS**

Teaching, Professional Competencies, Information Management, Graduate Follow-up, and Professional Training.

# **CAPÍTULO I. ANTECEDENTES**

## **1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

La globalización puede perfeccionar las políticas públicas, elevando el costo de instrumentación de estrategias no sostenibles que influyan negativamente en el desarrollo a largo plazo. Uno de los riesgos que se plantean en este ámbito es la posible pérdida de ventajas comparativas tradicionales, sin que necesariamente se logren otras nuevas. Con tal objeto, los Estados deben establecer mecanismos que faciliten su integración, entre otros a la educación pública y a los servicios de protección social, como una forma de contribuir a la ampliación de sus derechos económicos y sociales. La otra cara de la moneda del proceso de la integración es la exigencia de que respeten y adopten la cultura que los acoge y acaten plenamente las normas jurídicas del país receptor. (CEPAL, 2002)

La globalización ha implicado mayores retos, a diferentes escalas para las empresas (Debeljuh y Jauregui, 2017). Las exigencias actuales han presionado para fortalecer los atributos de calidad en los productos y servicios ofertados; a fin de alcanzar la satisfacción de los usuarios. En este contexto, las Instituciones de Educación Superior (IES) se esfuerzan para formar profesionales que desarrollen competencias para satisfacer las necesidades de los mercados, pero aún existen limitaciones en la viabilidad de estos objetivos estratégicos. Este aspecto se basa en que, en algunos casos, las IES no son conscientes de los requerimientos y expectativas de los estudiantes; lo que reduce la mejora del progreso educativo (Ching y Agbayani, 2019).

En Latinoamérica, las IES aún enfrentan retos complejos como: la escasa articulación entre universidad, sociedad y sector productivo; limitada inversión en investigación científico-tecnológica; limitada formación y nivel académico de los docentes; y deficiencia en los sistemas de acceso, desarrollo, promoción y evaluación del personal de las IES (Fernández y Pérez, 2016). Estas limitaciones repercuten negativamente en el desempeño de los profesionales formados (Jiménez *et al.*, 2011). Por lo tanto, se hace necesario fortalecer la gestión de la

calidad educativa; iniciando por la evaluación del nivel de satisfacción de los egresados en programas académicos superiores.

Comprender la naturaleza y los predictores de la satisfacción de los egresados puede ayudar a identificar y abordar aspectos necesarios para la mejora continua. Sin embargo, aunque existe un número importante de estudios sobre este tema, aún se conoce poco de él en carreras de Administración Pública o sobre los predictores de las actitudes de los profesionales en áreas afines. La información sobre las tendencias de la satisfacción entre los egresados de asuntos públicos es obsoleta. En consecuencia, no hay información clara sobre la importancia relativa de los distintos factores que influyen en el nivel de agrado de los estudiantes (Lora *et al.*, 2018).

En el contexto ecuatoriano, autores como Cruz y Ponce (2019) refieren que la satisfacción de los egresados, especialmente de universidades públicas, tampoco ha sido estudiado. Los principales esfuerzos se destinan a procesos para cumplir con la evaluación y acreditación que rige el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES). Esto genera que existan incertidumbres sobre el nivel de satisfacción de los egresados; a pesar, que la Ley Orgánica de Educación Superior del Ecuador (LOES, 2018) en su artículo 142 establece el sistema de seguimiento a graduados.

La Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López (ESPAM MFL), ha diseñado un sistema de seguimiento a graduados donde incluye la evaluación de la satisfacción del egresado, lo que sirve como insumo para el mejoramiento continuo de los involucrados (Molina y Rosado, 2018). Sin embargo, al existir vacíos en la literatura científica, se realizó un estudio a los egresados de la carrera de Administración Pública de la ESPAM MFL, período 2017-2019 para evaluar su satisfacción de acuerdo a las competencias desarrolladas en su formación profesional.

Las investigaciones existentes sobre las percepciones de los egresados en administración pública como el retorno de la inversión, el salario, la utilidad y la practicidad de la carrera (Lazenby, 2010; Lewis y Oh, 2008) pueden utilizarse para identificar un conjunto de predictores. Estos estudios sugieren que la demografía,

las características generales de la titulación, el plan de estudios, las interacciones profesionales y la experiencia en el sector público pueden estar directamente relacionados con el nivel de satisfacción de los egresados en Administración Pública.

Con base a lo expuesto, se plantea la siguiente interrogante: ¿Cómo se beneficia la carrera Administración Pública de la ESPAM MFL al realizar el estudio de satisfacción de sus egresados en el período 2017-2019?

## 1.2. JUSTIFICACIÓN

En el ámbito **teórico**, la exploración de la satisfacción de los egresados en el campo de la administración pública, se basó en los recursos bibliográficos disponibles relacionados a las actitudes de los estudiantes y egresados en esta rama. Este estudio permitió comprender mejor el efecto de los programas curriculares sobre las percepciones de los egresados, respecto a la coherencia entre su formación y realidad laboral en el servicio público. Además, la información técnica y científica se convertirá en un recurso valioso para entender cómo las características de estos programas influyen en las actitudes y motivaciones de los egresados para su vida profesional.

En el ámbito **metodológico**, a partir del objetivo de la presente investigación se diseñó un modelo por competencias para evaluar satisfacción de egresados en la carrera de Administración Pública de la ESPAM MFL, con el propósito de mejorar los procesos de formación profesional y posterior desempeño en la administración pública. Además, mediante análisis cuantitativo y cualitativo de la información recopilada se podrá enumerar los factores que limitan o potencian las oportunidades laborales, en función del perfil profesional.

En el ámbito **práctico**, los resultados de este estudio podrían garantizar que los programas educativos de la carrera de Administración Pública de la ESPAM presten mayor atención a la satisfacción de sus egresados y a los factores que influyen en sus actitudes y competencias. Básicamente, la satisfacción es un reflejo de la

calidad educativa de los programas de grado y, si esta es incluida, promueve el éxito de los profesionales.

Los resultados de esta investigación se respaldan en la LOES (2018) que dispone en su artículo 142 “que todas IES, públicas y particulares, deberán instrumentar un sistema de seguimiento a sus graduados y sus resultados serán remitidos para conocimiento del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior” (Título VII, Capítulo II, Sección Tercera). De esta manera con el cumplimiento de la normativa se fortalecerán los procesos internos de autoevaluación y acreditación con indicadores de calidad que permitan la obtención de evidencias que validen el estudio (Zambrano y Loor, 2018; Aldana *et al.*, 2008)

En el ámbito **social**, esta investigación brinda soporte a los programas de educación superior de la carrera de Administración Pública para proporcionar beneficios tangibles a los estudiantes actuales, a los egresados, a los graduados, a los directivos, a los docentes, y a los empleados administrativos. A través del fortalecimiento y correcciones del currículo, transfiriendo conocimientos, habilidades y hábitos esenciales para que los estudiantes logren convertirse en profesionales competentes y en ciudadanos productivos.

En el ámbito **económico**, se justifica ya que la inversión que el Estado hace en la educación pública se retorna en profesionales competentes y cuando no existe esta retribución deja de ser una inversión y se convierte en un gasto, por eso al identificar los factores que limitan la satisfacción de los egresados puede ayudar a aumentar los beneficios de la educación y mejorar su calidad. La financiación pública de la educación superior se reduce cuando hay bajos rendimientos (Lermo, 2018). Estudios han reportado que la satisfacción está fuertemente relacionada con una serie de resultados importantes, como la retención, el rendimiento y la disposición a recomendar su carrera a otras personas. Esto permite aumentar las probabilidades de que los egresados puedan producir resultados valiosos para la sociedad y el lugar de trabajo; traduciéndose a mayores ingresos económicos como sociedad.

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la satisfacción de los egresados de Administración Pública de la ESPAM MFL período 2017-2019, para la mejora de los procesos de formación profesional.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Diagnosticar el grado de satisfacción existente en los egresados de la carrera de Administración Pública de la ESPAM MFL en el período 2017-2019.
- Determinar las competencias profesionales que llegan a obtener los egresados de la carrera de Administración Pública de la ESPAM MFL en el período 2017-2019.
- Establecer un Plan de Acción para la gestión de la información y seguimiento a graduados de la carrera de Administración Pública de la ESPAM MFL.

### **1.4. IDEA A DEFENDER**

La carrera Administración Pública se beneficia al realizar un estudio de satisfacción de sus egresados en el período 2017-2019, porque se mejorarán los procesos de formación profesional de sus estudiantes.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

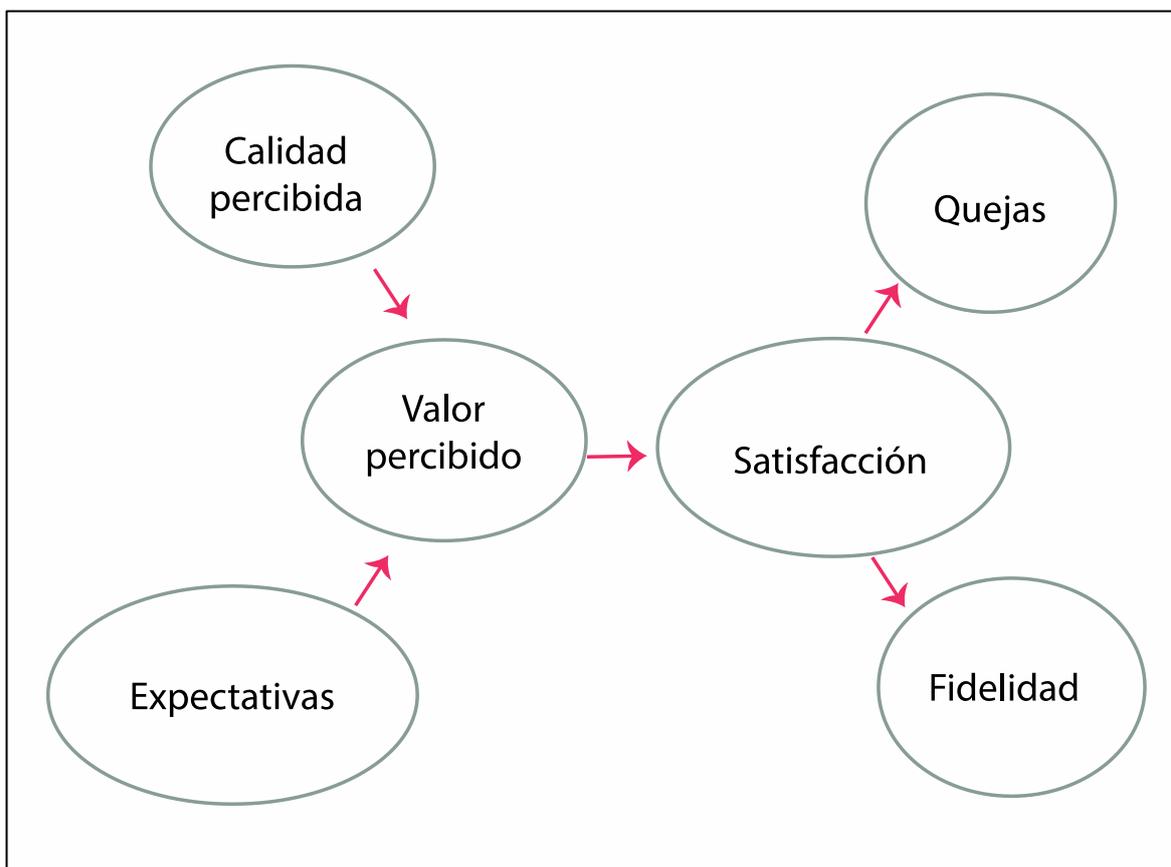
### **2.1. SATISFACCIÓN**

Es una actitud que los individuos tienen sobre sus experiencias. Desde el punto de vista del trabajo, también puede considerarse como un estado emocional placentero o positivo resultante de la valoración del propio trabajo o de las experiencias laborales (Moreno *et al.*, 2018). Estas actitudes están influenciadas por la congruencia entre las necesidades de los individuos y las oportunidades disponibles. La satisfacción, independientemente del contexto, aumenta cuando aumenta la congruencia entre los deseos y las oportunidades disponibles.

Esta representación es fundamental en la literatura sobre servicio y satisfacción del cliente, que sitúa a las organizaciones en un entorno de competencia con otras (López *et al.*, 2018). Aunque los clientes tienen muchas opciones para gastar sus recursos, estas opciones se basan generalmente en el grado de satisfacción de sus necesidades y/o deseos. Desde esta perspectiva, las instituciones eficaces son capaces de aprender y adaptarse a los deseos de los clientes ofreciendo productos que se ajusten a sus preferencias; generando más beneficios y recursos, las mismas que no puedan adaptarse, fracasarán.

### **2.2. SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES Y EGRESADOS**

Es la relación entre las expectativas que los estudiantes demandan de la IES y el resultado recibido por el servicio que éstas prestan (Pereira, 2011). La satisfacción de los egresados permite conocer el diferencial entre el dinero invertido en estudios y el coste real del servicio recibido. Es decir, permite saber si los alumnos estarían dispuestos a pagar más por sus estudios o si, por el contrario, creen que es el Estado quien deba aumentar el subsidio de los costos educativos (ver figura 1). La discusión sobre la satisfacción de los estudiantes permite realizar cambios internos para fortalecer los planes de estudio, mejoramiento de los servicios y programas institucionales, el desempeño de los docentes, entre otros (González *et al.*, 2017).



**Figura 1.** American Customer Satisfaction Index (ACSI) para los servicios públicos.

*Fuente:* Tomado de Pereira (2011).

### **2.2.1. IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN DE EGRESADOS EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

La Carrera de Administración Pública forma parte de los programas que ofertan algunas IES; desde programas privados o públicos a distancia, presenciales, virtuales o mixtos. Se basa en disciplinas como ciencias políticas, negocios, derecho, justicia penal y trabajo social. Para que los egresados en Administración Pública alcancen ventajas en un entorno altamente competitivo es necesario que las IES promuevan el desarrollo de competencias que estén a la vanguardia de las demandas de la sociedad (Benito *et al.*, 2014).

Los resultados de rendimiento que se consideran importantes para los programas de grado están relacionados con la satisfacción de los estudiantes. Se ha comprobado que los estudiantes que están satisfechos con sus

experiencias en sus programas educativos tienen una probabilidad significativamente mayor de completar sus títulos, de tener un alto rendimiento en sus cursos y de recomendar su programa a otras personas (Cernas *et al.*, 2018). Es importante entender cómo el nivel de satisfacción de los estudiantes está relacionado con las políticas públicas, para así mejorar los procesos y resultados.

## **2.3. FACTORES Y PREDICTORES QUE IMPACTAN LA SATISFACCIÓN DE EGRESADOS EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

El fracaso de muchos programas educativos será consecuencia no solo de la disminución de las inscripciones de estudiantes, sino también de la disminución de la financiación de los gobiernos (Lermo, 2018). Las instituciones educativas deben justificar sus resultados sobre la base de su impacto en los estudiantes antes de que se conceda una financiación continua o adicional. Si las tasas de graduación y empleo de los estudiantes disminuyen debido a la incongruencia entre la satisfacción de los estudiantes y las experiencias en el programa, los niveles de financiación también pueden disminuir (Pedraza, 2020).

La educación formal en administración pública fue iniciada en 1911 por la Oficina de Investigación Municipal de Nueva York como un programa de formación para personas de mediana edad interesadas en obtener una formación práctica avanzada en la gestión pública. Desde entonces, la formación en administración pública ha crecido considerablemente y ahora está presente en la mayoría de universidades, a escala global (Arezki y Quintyn, 2012).

### **2.3.1. CARACTERÍSTICAS SOCIALES Y DEMOGRÁFICAS**

Las expectativas que tienen los estudiantes sobre la calidad de su programa de estudios pueden variar en función del género, la edad y el origen étnico. Estas

características pueden reflejar las fuerzas que moldean a los individuos antes de entrar y/o durante su participación en los programas de grado. Los estudiantes pueden ser más o menos propensos a estar satisfechos como resultado de sus experiencias y de las barreras a las que se han enfrentado (Mora y Mariscal, 2019).

Aunque la literatura general muestra claramente fuertes vínculos entre la demografía y la satisfacción (Maton *et al.*, 2011; Nwenyi y Baghurst, 2013), los resultados son contradictorios en el campo de la educación en asuntos públicos. Por un lado, hay evidencia de que las actitudes de los estudiantes no varían según su gráfica demográfica. Sin embargo, otros estudios sugieren que los estudiantes de mayor edad son propensos a calificar más favorablemente sus estudios que aquellos que son más jóvenes, y que los hombres blancos, en comparación con las mujeres y las minorías, han recibido mayores beneficios de los títulos de administración pública en organizaciones federales (Lewis y Oh, 2008).

### **2.3.2. CARACTERÍSTICAS ECONÓMICAS**

Aspectos económicos como la deuda educativa, el costo de inversión durante la carrera y el rendimiento de la inversión de los egresados de programas de administración pública pueden estar relacionados con su nivel de satisfacción. Por este motivo, se ha definido que los programas de administración pública deben fomentar oportunidades para la obtención de beneficios cuantificables en términos de retención, rendimiento y contratación. Esto contribuir a garantizar que el sector público esté compuesto de un lugar de trabajo rico, vibrante y diverso (Bright y Graham, 2016).

### **2.3.3. ACTITUDES DE LOS EGRESADOS**

Las expectativas, la motivación, la capacidad de autorregulación y la autoeficacia se han relacionado con la satisfacción. La expectativa de que la carrera les guste

a los egresados predice la satisfacción (Bright y Graham, 2015). Los egresados que esperan tener éxito tienden a esforzarse más y gestionan su tiempo sin perjuicio de la satisfacción. La motivación, la autorregulación y la gestión del tiempo son los factores más importantes para predecir la satisfacción de los estudiantes de carreras administrativa, una vez controlados otros factores individuales e institucionales (Kucuk y Richardson, 2019).

En particular, los estilos de pensamiento jerárquico, judicial y global se asocian a una mayor satisfacción, y los estilos local y liberal a una menor satisfacción. La mayoría de los estudios encuentran que la autoeficacia es uno de los predictores más fuertes de la satisfacción en los estudiantes de todas las disciplinas (Álvarez *et al.*, 2013). La confianza interpersonal desarrolla lealtad hacia una organización. Esto implica que un alto nivel de confianza evita conflictos en una organización (Green *et al.*, 2015).

#### **2.3.4. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL PROGRAMA**

Una característica que ha recibido atención en los programas educativos; incluyendo los de Administración Pública es la acreditación. Se ha sugerido que ésta influye en la eficacia de los programas de grado al mejorar su plan de estudios, la contratación de profesores y el prestigio (Quintero *et al.*, 2017). Es probable que la eficacia percibida esté relacionada positivamente con la satisfacción de los estudiantes.

Los beneficios de la acreditación también han sido reconocidos por los ex alumnos; quienes han recibido un retorno de la inversión significativamente mayor que su título y fueron significativamente más propensos a recomendar su programa a otros que los ex alumnos con títulos de programas de educación no acreditados (Ferreiro *et al.*, 2020). Estas actitudes no parecen variar en función de la ubicación departamental del programa de grado; por ejemplo, de ciencias políticas frente a los de administración pública.

### **2.3.5. CARACTERÍSTICAS DEL PLAN DE ESTUDIOS DE TITULACIÓN**

Desde este punto de vista, los estudiantes están satisfechos cuando reciben cursos que perciben como relevantes para su éxito profesional. Se ha cuestionado la pertinencia de varios temas del plan de estudios que suelen encontrarse en los programas de grado de Administración Pública a mitad de carrera. Se cree que existen lagunas entre los temas que los profesionales consideran importantes y los cursos que suelen ofrecerse (Bright y Graham, 2016).

Un estudio mostró que las tres competencias más valoradas por los estudiantes en programas de grado de Administración Pública eran la ética, la construcción de la comunidad y las relaciones humanas (Ondrová, 2017). Sin embargo, estos temas eran casi inexistentes en la mayoría de los programas analizados. Otro estudio encontró que los egresados consideraban que los cursos sobre la gestión de la ética, las normas éticas, los conflictos y el liderazgo se encuentran entre las habilidades más importantes y, sin embargo, es limitada la enseñanza en sus programas de grado (Jahiri y Hetemi, 2020).

En otros estudios, los egresados han calificado sistemáticamente a los cursos de estadística y economía como los cursos menos útiles que habían tomado en su plan de estudios (Osipov *et al.*, 2017; Valentín y Verdoy, 2017). Se cree que estos puntos de vista son el resultado de la falta de comprensión de la relevancia de la estadística para entender los problemas sociales o de una brecha cada vez mayor entre los objetivos de los académicos y los profesionales (Smith y Martinez, 2012).

### **2.3.6. INTERACCIONES PROFESIONALES DE LOS EGRESADOS**

La interacción profesional puede beneficiar a los estudiantes y egresados a través de oportunidades y contactos que le permitan aplicar los conocimientos aprendidos en el aula con las realidades laborales del servicio público (Quintero *et al.*, 2017). Esto recae en la necesidad de que los programas académicos

ofrezcan a los estudiantes oportunidades para participar en el servicio comunitario y profesional relacionado con los asuntos públicos, la administración y la política. La promoción de la responsabilidad personal y su compromiso con los valores esperados ofrece oportunidades para conectar la teoría y la práctica; produciendo resultados medibles.

Las interacciones de los estudiantes y egresados con los profesionales o con los miembros de las organizaciones profesionales están fuertemente relacionados con las percepciones de los beneficios de retorno de la inversión y la utilidad de su programa educativo (Carmichael y Sutherland, 2005). Del mismo modo, otro valioso predictor de las actitudes de los egresados son sus interacciones con los antiguos estudiantes. La disposición de los estudiantes a recomendar su carrera está influenciada por sus percepciones sobre la calidad del programa; juzgando el carácter de su trabajo los entornos sociales (Bright y Graham, 2016).

### **2.3.7. EXPERIENCIA EN EL SECTOR PÚBLICO**

Los términos de “preservicio” y “en servicio” son utilizados para diferenciar a los estudiantes y egresados, por su experiencia laboral en el servicio público tienen diferentes necesidades educativas. Los de preservicio suelen ser más jóvenes, tienen poca o ninguna experiencia laboral y acceden a los programas de grado directamente después de obtener sus títulos universitarios (Gelder y Dougherty, 2012). Por otro lado, los estudiantes en servicio son mayores, tienen años de experiencia laboral y acceden a los programas de grado después de haber establecido sus carreras. Estos aspectos pueden ser difíciles para muchos programas de grado y permiten una explicación de por qué la satisfacción puede variar según la experiencia pública de los estudiantes (Fernández y Balbín, 2019).

Existe cierto conflicto en cuanto a qué grupo recibe más beneficios en un programa de Administración Pública. La percepción del retorno de la inversión de un programa académico es significativamente mayor para los alumnos que han pasado su carrera en el sector público. Sin embargo, por otro lado, la

mayoría de las investigaciones sugieren que los estudiantes en servicio reciben menos beneficios de un título en administración pública que los estudiantes en preservicio (Lewis y Oh, 2008) en términos de salario y nivel de jerarquía en el gobierno.

Existe evidencia de que los estudiantes en servicio creen que su formación en los programas de Administración Pública tiene menos impacto en su preparación para el servicio público y que estos programas cubren pocos temas importantes (Lazenby, 2010). Una característica relacionada con los estudiantes en servicio es que a menudo están completando sus programas de grado a tiempo parcial, debido a su empleo a tiempo completo. Los estudios han descubierto que los estudiantes a tiempo parcial se sentían significativamente menos preparados en algunas áreas que los estudiantes que estaban matriculados a tiempo completo.

### **2.3.8. OTROS POSIBLES PREDICTORES**

Además de los predictores que han recibido atención en la literatura de los programas de Administración Pública, hay otros asociados a la satisfacción de los estudiantes que autores como Russo (2011); Nwenyi y Baghurst (2013) y Sinclaire (2014) han reportado como determinantes en los procesos de Educación Superior:

- El clima del programa es un indicador potencial de la satisfacción de los estudiantes;
- El nivel de interacción y apoyo que los estudiantes reciben de sus compañeros y profesores;
- El tiempo que los estudiantes pasan completando sus títulos. Éste se relaciona negativamente con el nivel de satisfacción; mientras más se tarda en completar su formación, menor es su nivel de satisfacción;
- Las expectativas de los estudiantes sobre las características de la titulación elegida (por ejemplo, el rigor, el rendimiento de la inversión, los tipos de cursos y la calidad); y

- Las realidades que experimentan en el programa.

## **2.4. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE EGRESADOS**

Generalmente, en los métodos de evaluación se considera a la calidad percibida como uno de los impulsores de la satisfacción que, a su vez, fomenta la intención de continuar la experiencia formativa después de la titulación (Bertaccini *et al.*, 2020). La medición de la satisfacción y las actitudes individuales no pueden observarse directamente, sino que suelen obtenerse a partir de preguntas subjetivas en encuestas (Howard y Stanley, 2017).

Las encuestas han sido ampliamente empleadas para conocer el perfil de los egresados y su situación laboral; seleccionando una muestra de la población de egresados durante un período académico. Generalmente, las preguntas utilizadas para cuantificar la satisfacción miden una variable continua subyacente mediante una escala de valoración. Se puede emplear una escala Likert de 5 puntos; desde 1=Completamente insatisfecho hasta 5=Completamente satisfecho. Por consiguiente, las variables a medir en la encuesta deben ser categóricas ordenadas (ordinales). Las respuestas indican el grado de acuerdo con cada afirmación, y las puntuaciones más altas reflejan un mayor grado.

Por su parte Marin y Placencia (2017) en un estudio sobre motivación y satisfacción laboral consideran analizar, mediante encuestas, una serie de factores asociados tales como: Accesibilidad laboral; Coherencia con los estudios; Adquisición de profesionalidad, Prestigio, Correspondencia con los intereses, Utilidad social, Independencia o autonomía laboral, Implicación en los procesos de decisión, Flexibilidad de tiempo, Disponibilidad de tiempo libre, Lugar de trabajo, Relaciones con los compañeros de trabajo, Expectativa de ganancias futuras; y Perspectivas de la carrera.

Posteriormente a la recopilación de información, se examina el patrón de respuestas y se estudian las relaciones entre satisfacción del egresado y las demás variables analizadas, por ejemplo: la calidad de los procesos educativos,

las regiones de las IES, las características de la carrera de estudio, la experiencia laboral previa, entre otras.

De acuerdo a Stare y Maja (2018) las competencias requeridas en los programas de estudio de Administración Pública son las siguientes:

- Organizar la cooperación mutua,
- Coordinar las unidades organizativas internas unidades y cooperar con otras autoridades;
- Participar en el desarrollo de soluciones sistémicas y otro material de la más alta complejidad;
- Preparar de forma independiente análisis exigentes, proyectos de desarrollo, información, informes y otro material complejo;
- Gestionar y tomar decisiones en procedimientos administrativos exigentes;
- Gestionar los procedimientos administrativos más exigentes;
- Comunicación;
- Dirigir personas y equipos; y
- Garantizar el desarrollo de la organización.

El análisis de la satisfacción se realiza una presentación sintética de los resultados obtenidos mediante las respuestas dadas a las preguntas de satisfacción. Se limita la presentación compleja de los resultados que deben considerarse como preliminares a la estrategia de modelización. Todos los análisis estadísticos deben ser realizados mediante softwares prácticos (Bertaccini *et al.*, 2020) como Excel, R-Project o el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS).

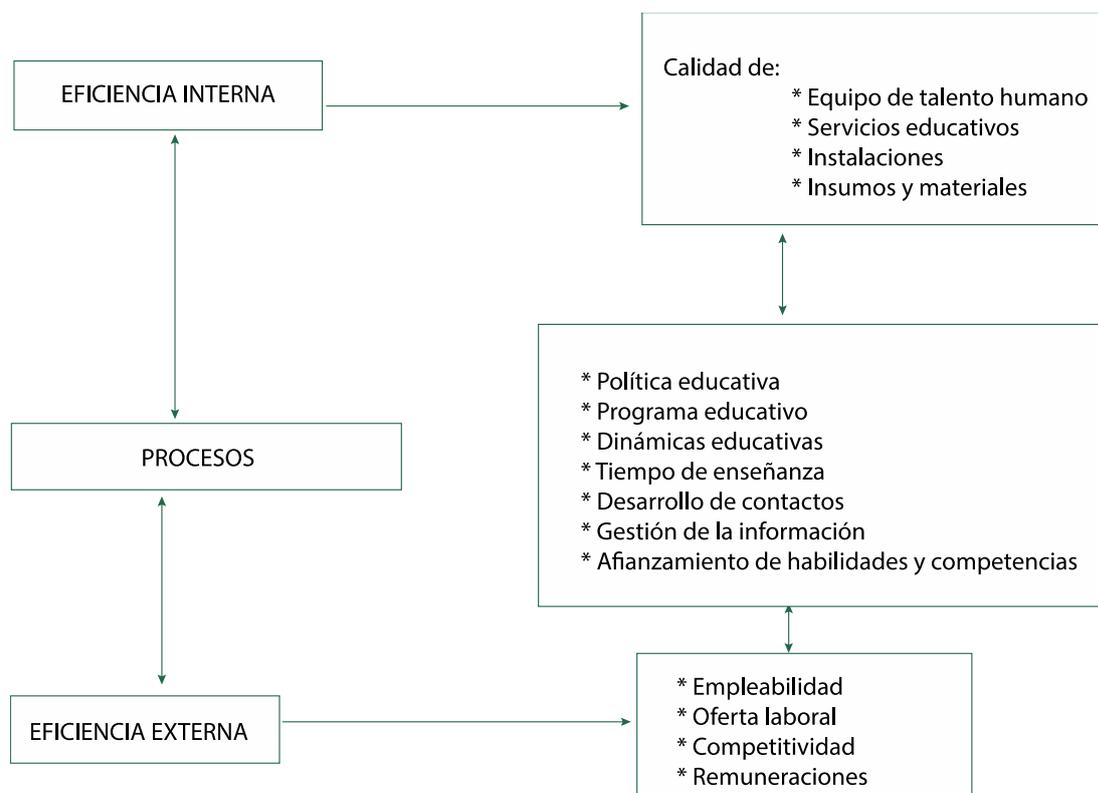
## **2.5. CALIDAD DE LOS PROCESOS EDUCATIVOS**

Implica la búsqueda constante del mejoramiento académico en todos sus elementos, insumos y recursos disponibles; en la enseñanza (tiempos, tareas y estipulaciones curriculares); y en los productos (logros estudiantiles). La

vinculación entre la educación y la realidad y vida personal y social del estudiante o egresado es determinante en la adquisición de conocimientos, capacidades, destrezas y actitudes ideales para la vida profesional (Orozco *et al.*, 2020). La gestión de la educación en el aprendizaje y la enseñanza prepara al estudiante para alcanzar el desarrollo y la satisfacción dentro de la sociedad moderna. La responsabilidad de la calidad educativa no recae solamente en los directivos de una IES, sino también en todos sus participantes (Díaz y Macías, 2019).

## 2.6. EFICIENCIA DE LOS PROCESOS EDUCATIVOS

Comprende la optimización de recursos y aumento de los beneficios académicos, sociales y económicos como resultado de la gestión inteligente de los programas de titulación ofrecidos por una IES. Para conocer la eficiencia es necesario medir las variables conceptuales externas e internas y su relación (figura 2).



**Figura 2.** Modelo esquemático de la eficiencia de los procesos educativos.

*Fuente:* Lucas y Vélez (2021).

La eficiencia interna representa la capacidad de una institución educativa para satisfacer las expectativas de los estudiantes, en términos de calidad del personal docente y no docente y de los servicios de apoyo que brinda (*Ibáñez et al.*, 2017), se pueden mencionar como ejemplo: aulas, laboratorios, auditorios, salas de docentes, bibliotecas, edificios de oficina, entre otras instalaciones.

La eficiencia externa es la capacidad de una IES para satisfacer las necesidades del mercado laboral (Villegas y Hidalgo, 2018), por ejemplo se puede citar a la tasa empleabilidad, tiempo transcurrido entre la graduación y el primer empleo, uso de las competencias universitarias en el trabajo y utilidad de la cualificación para el trabajo.

## **2.7. EDUCACIÓN SUPERIOR**

La educación superior se convierte en un derecho irrenunciable de las personas y un bien público social que responde al interés general y que bajo ningún concepto responderá al servicio de intereses individuales. Consiste en la igualdad de oportunidades, en torno al alcance de los méritos respectivos, con la finalidad de acceder a una formación académica y profesional con generación de conocimientos pertinentes y con impacto social. La LOES (2016), determina que “la educación superior es condición indispensable para la construcción del derecho del buen vivir, en el marco de la interculturalidad, del respeto a la diversidad y la convivencia armónica con la naturaleza”.

El protagonismo de las universidades, debe cumplir con el proceso de enseñanza-aprendizaje; destacando el desarrollo del manejo de estrategias, que permitan enfrentar con satisfacción los requerimientos de sus estudios y las demandas de la sociedad. Debe tener la capacidad resolutoria de problemas, labores en equipo, impulso del emprendimiento, aprendizaje individual, formación social, entre otras. Se prevé que los profesionales de la educación, superen el enfoque de enseñanza basado en la transmisión de conocimientos y avanzar hacia el desarrollo de capacidades, habilidades, destrezas y actitudes (*García et al.*, 2015).

Para Calderón *et al.* (2017), la misión de las IES es preparar a técnicos, a profesionales y a científicos que estudien y aporten al desarrollo; contribuyendo con propuestas para la solución incluyente de los problemas sociales. Los organismos que integran el desarrollo de la educación deberán estar sujetos a las disposiciones reglamentarias en el que recae un importante grado de responsabilidad sobre el Sistema Nacional de Educación y el Gobierno.

### **2.7.1. EDUCACIÓN SUPERIOR EN EL CONTEXTO ECUATORIANO**

El modelo educativo nacional considera a las IES como una fuente generadora de conocimientos, basada en la transformación de la decadencia académica profesional y la promulgación de resultados investigativos en áreas de progreso social. Para tal efecto, es necesaria la aplicación de políticas transformadoras que integren a la sociedad y su participación, y además promueva la construcción e instrucción superior.

La Asamblea Nacional del Ecuador (2020) en la Constitución del Ecuador, Capítulo VII, Sección Primera de Educación, mediante el artículo 343, establece que “El Sistema Nacional de Educación tendrá como finalidad el desarrollo de capacidades y potencialidades individuales y colectivas de la población, que posibiliten el aprendizaje, y la generación y utilización de conocimientos, técnicas, saberes, artes y cultura”.

## **2.8. MERCADO LABORAL**

Está compuesto por la oferta y la demanda laboral, con sus elementos distintivos. Por otra parte, está representado por los trabajadores y los empleadores en el cambiante y dinámico entorno donde se desarrollan las actividades comerciales, de producción y servicios (Espinoza, 2016). En la actualidad, existe una creciente preocupación por el aumento de la concentración del mercado laboral y sus posibles efectos en la economía (Azar *et al.*, 2020; y De Loecker *et al.*, 2020).

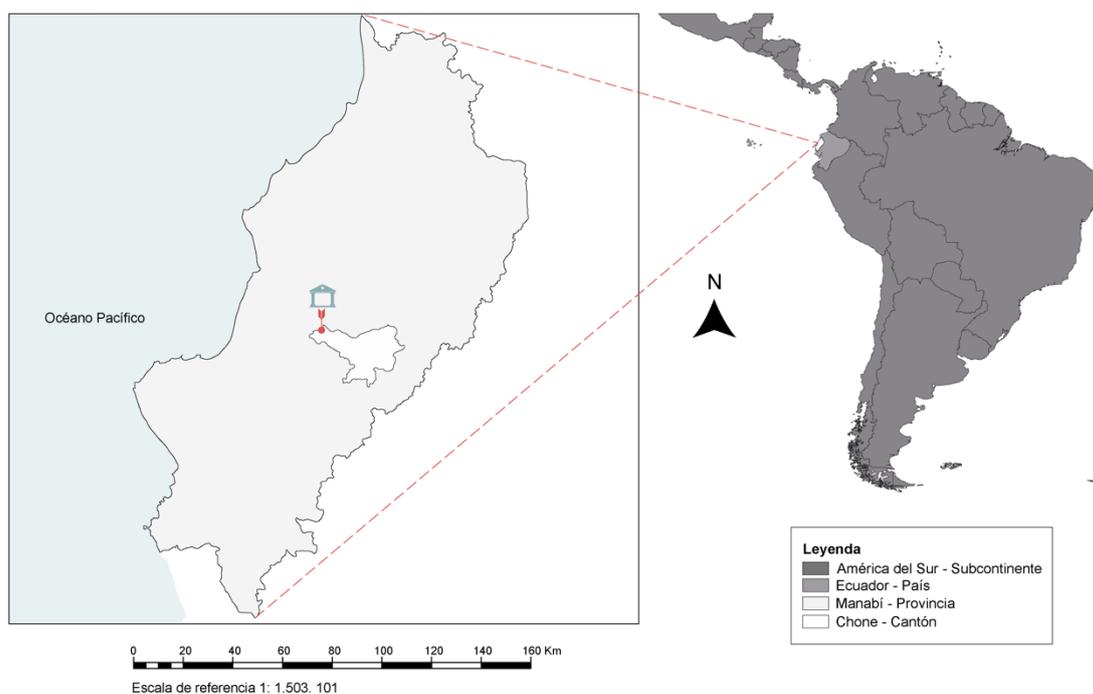
El mercado laboral se considera como un participante potencial en el desarrollo de una demanda educativa. Además, tiene el potencial de convertirse en un sujeto activo de transformación del orden educativo. Sin embargo, aún prevalece un distanciamiento entre el sistema educativo y las necesidades del mercado laboral. Esta situación ha sido expresada como discrepancias entre los requisitos exigidos por los empleadores y las competencias, las cualidades y los resultados reales de un graduado. La discrepancia entre el estado de un contenido de orden educativo y las exigencias y los intereses de los potenciales empleadores va acompañada de una inadecuada gestión comunicativa entre ambas partes (Rogach *et al.*, 2019).

Las políticas relativas a los salarios y el empleo del sector público también pueden influir en el mercado laboral. En concreto, los gobiernos utilizan la distribución del empleo público dentro de la geografía de sus países como medio para reducir las diferencias espaciales del desempleo. Estas políticas estimulan la actividad económica en las zonas menos prósperas (Faggio *et al.*, 2019). El aumento del empleo público aumenta la demanda de servicios locales, como la vivienda, los restaurantes, entre otras. Además, la creación de empleo local puede aumentar las tasas de inmigración, lo que también podría debilitar el vínculo entre puestos de trabajo y una menor tasa de empleo para residentes (Monseny *eta al.*, 2020).

## CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

### 3.1. UBICACIÓN

La investigación se desarrolló en la provincia de Manabí, debido a que la mayoría de egresados proceden de los cantones locales. Las coordenadas referenciales de la provincia corresponden a  $0^{\circ}49'09.6''S$   $80^{\circ}10'50.9''W$ . En la figura 3 se muestra la ubicación geo referencial del sitio en estudio.



**Figura 3.** Ubicación de la carrera de Administración Pública de la ESPAM MFL.

*Fuente:* Tomado de OpenStreetMaps (2021) y procesado en ArcGIS versión 10.7.

### 3.2. DURACIÓN

La investigación se llevó a efecto en un período de nueve meses, a partir de la aprobación de la Planificación del Trabajo de Integración Curricular.

### **3.3. VARIABLES EN ESTUDIO**

#### **3.3.1. VARIABLE INDEPENDIENTE**

Satisfacción de los egresados de la carrera Administración Pública en el período 2017-2019.

#### **3.3.2. VARIABLE DEPENDIENTE**

Mejoramiento de los procesos de formación profesional.

### **3.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.4.1. CUALITATIVO**

En este estudio, se analizó cada variable en estudio por separado. Se describió la influencia, importancia, las causas o factores que intervienen en una determinada realidad; en relación al nivel de satisfacción, competencias y factores que han limitado el desempeño laboral de los egresados de la Carrera de Administración Pública de la ESPAM MFL (2017-2019).

Engloba variantes como los enfoques etnográfico, naturalista, antropológico, fenomenológico y de estudio de casos. Se basa en el análisis textual y la teoría fundamentada mediante la recolección de datos teóricos y la convivencia entre el investigador y objeto, participantes o población estudio. La recogida y análisis de datos se basa en la observación participativa y no participativa, entrevistas abiertas, no estructuradas, semiestructuradas, entrevistas a grupos de discusión, diarios, testimonios, documentos archivados, registros, notas. El análisis de datos se basó en la transcripción literal del contenido temático (Hameed, 2020).

#### **3.4.2. CUANTITATIVO**

En esta investigación, se consideraron aspectos matemáticos y estadísticos, a través de ponderaciones numéricas y análisis de datos sobre ambas variables

en estudio. La presentación de los resultados se realizó mediante cuadros, gráficos, tablas y figuras de formato numérico para resumir los datos y fomentar su comprensión.

Requiere escenarios elaborados de los entornos de la investigación en áreas de servicios de salud, escuelas y la sociedad en general. Se basa en el uso de diseños experimentales o instrumentos de medición como encuestas las encuestas. El muestreo se realiza principalmente de forma: aleatoria, aleatoria estratificada, por conglomerados, por multietapa (Cadena *et al.*, 2017). La recogida y análisis de los datos se realiza mediante cuestionarios postales/telefónicos/en línea, escalas de Likert, entre otros y el análisis de datos se fundamenta mediante estadística descriptiva e inferencial mediante herramientas o software como como Excel, R, SPSS, entre otros.

### **3.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.5.1. OBSERVACIONES**

En esta investigación, se realizaron visitas in situ a las instalaciones de la Carrera de Administración Pública de la ESPAM MFL, a fin de reconocer, identificar y recopilar datos registrados durante el período (2017-2019) sobre los egresados. Esta técnica implicó que el investigador sea un miembro del entorno en el que se recopilan los datos (Alan y Cortez, 2018).

#### **3.5.2. CUESTIONARIOS DE PREGUNTAS**

En el presente estudio esta técnica incorporó preguntas de opción múltiple, empleando una escala Likert para la obtención de niveles de satisfacción de los egresados de la Carrera de Administración Pública de la ESPAM MFL (2017-2019) y ponderación de sus competencias, permitiendo así analizar la magnitud cuantitativa de sus competencias en un marco de aprovechamiento y beneficios de sus capacidades.

Es una técnica de investigación cuantitativa que permite al investigador la correcta elección del medio para levantar datos de campo mediante el contacto con los participantes directos e indirectos de la investigación (Cárdenas, 2018). Además, también se permitió la obtención de datos sobre los factores que han limitado el desempeño e inserción laboral de los egresados (Guerra *et al.*, 2017).

### **3.5.3. ENCUESTAS**

A través de esta técnica se determinaron datos sobre los aspectos socio-culturales y económicos de la población en estudio. El modelo de la encuesta fue diseñado, analizado y sometido a ajustes, en función de las características del alcance de estudio. Finalmente, con este instrumento se analizó y evaluó la satisfacción de los egresados.

El uso de encuestas es respaldado dentro del campo de la investigación científica. Pueden reunir un conjunto de opiniones que fueron levantadas a un grupo de participantes, quienes expresaron diversas opiniones en particular (según sea la razón u objetivo de la investigación). Esta técnica es simple, se basa en la aplicación de preguntas, de manera informal, proporcionando más anonimato para los participantes para obtener datos más honestos y precisos (Thomas y Cross, 2012). En este estudio, el empleo de encuestas permitirá levantar información de campo sobre un conjunto de opiniones que servirán para la discusión de los resultados y análisis de las variables en estudio (Ríos, 2017).

### **3.5.4. ENTREVISTAS**

Se facilitaron datos narrativos para recopilar opiniones profundas de los directivos, administrativos y egresados de la Carrera de Administración Pública de la ESPAM MFL (2017-2019). Esta técnica es valiosa para explorar la construcción y la negociación de significados en un entorno laboral. De acuerdo con González y Polo (2018) una entrevista de investigación cualitativa busca

describir el significado de los temas centrales en el mundo de los temas, por lo tanto, la tarea principal de la entrevista es entender el significado de los entrevistados.

### **3.6. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

La investigación es de carácter documental y bibliográfica; apoyándose en información sobre estudios similares (artículos científicos, tesis, proyectos, informes gubernamentales, estadísticas empresariales, entre otros) y todo tipo de marco referencial sobre satisfacción de egresados en carreras afines a Administración Pública. Toda la información recopilada fue analizada críticamente, valorada y seleccionada, de acuerdo a la proximidad y relevancia del tema; logrando una organización de las ideas.

Esta investigación también es de campo debido a que se recopiló datos directamente en el lugar en estudio mediante la comunicación directa con los directivos y administrativos de la carrera de Administración Pública, Dirección de Talento Humano y Secretaría General y de áreas para tener una mejor visión de las variables del estudio.

### **3.7. POBLACIÓN Y PARTICIPANTES DEL ESTUDIO**

Los participantes en este estudio son los egresados de la carrera de Administración Pública de la ESPAM MFL, durante el período 2017-2019. Inicialmente, de acuerdo a los datos disponibles en la Dirección de la carrera en análisis, la población objetivo corresponde a 103 egresados, a quienes se les aplicó los instrumentos de evaluación (formularios de preguntas).

### **3.8. PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación se desarrolló en tres fases, que responden a cada objetivo específico; integradas por múltiples actividades.

#### **3.8.1. FASE 1. DIAGNÓSTICO DEL GRADO DE SATISFACCIÓN EXISTENTE EN LOS EGRESADOS DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA ESPAM MFL EN EL PERÍODO 2017-2019**

Esta fase explora la medida en que los egresados de la carrera de Administración Pública de la ESPAM MFL (2017-2019) se sienten satisfechos con respecto a su condición profesional actual.

- **Recopilar información básica de los egresados de la carrera de Administración Pública de la ESPAM MFL (2017-2019)**

Se solicitó información vinculada a los egresados de la carrera de Administración Pública de la ESPAM MFL. A través de la base de datos que dispone el Coordinador de Seguimiento a Graduados de la carrera, se obtuvo información específica sobre los egresados, tales como: nombres y apellidos, dirección de correo personal, dirección de domicilio, número de teléfono, período académico en el que egresó y observaciones, de ser necesario. Esta información se convirtió en un punto de partida para el desarrollo de la investigación de campo.

- **Elaborar un formulario de preguntas sobre la satisfacción de los egresados**

El diseño del formulario de preguntas comprendió un total de tres secciones:

**1) Introducción:** se detalló el objetivo de la investigación y el por qué de la importancia de la participación de los egresados de la carrera de Administración Pública de la ESPAM MFL (2017-2019). Además, se especificó que la participación es completamente voluntaria y que las respuestas individuales se

mantendrán confidenciales, para asegurar que los egresados se sientan cómodos en todo el proceso.

**2) Preguntas sobre datos personales de los participantes:** se definieron preguntas abiertas sobre: género, edad, nivel educativo máximo alcanzado, área laboral en la que se desempeña (Ajiferuke, 2003), oportunidades laborales afines a la especialidad, salario percibido, tiempo de experiencia laboral, entre otras.

**3) Preguntas sobre la satisfacción de los participantes:** fue de opción múltiple; permitiendo recabar datos sobre 22 factores de satisfacción que describirán diversas circunstancias laborales (Shaver, 1978). A cada pregunta se le establecerán opciones de respuestas mediante una escala Likert de cinco puntos (ver tabla 1).

**Tabla 1.** Ponderaciones y criterios a asignar por cada dimensión de la satisfacción.

Factores de la satisfacción	Ponderación				
	1. No satisfecho	2. Poco satisfecho	3. Moderadamente satisfecho	4. Muy satisfecho	5. Extremadamente satisfecho
Oportunidad de adquirir nuevas habilidades profesionales					
Un trabajo variado, creativo y desafiante					
Elogios y felicitaciones por el trabajo					
La finalización con éxito de las tareas y la solución de problemas					
Cumplimiento para el trabajo propio					
Buena interacción con los compañeros					
Posibilidad de crecimiento					
El trabajo en sí mismo					
Responsabilidad					
Logros					
Relaciones interpersonales con compañeros					
Relaciones interpersonales con autoridades					
Relaciones interpersonales con subordinados					
Reconocimientos					
Supervisión-técnica					
Salario					
Política y administración de la empresa					

- **Analizar los datos obtenidos**

Los datos obtenidos en la investigación fueron procesados en SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), versión 23. Para el análisis se empleó distribución de frecuencias y estadísticas descriptiva que representen cada uno de los factores de satisfacción en función de las respuestas brindadas.

### **3.8.2. FASE 2. DETERMINACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES QUE LLEGAN A OBTENER LOS EGRESADOS DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA ESPAM MFL EN EL PERÍODO 2017-2019**

- **Diseñar un instrumento de evaluación sobre las competencias profesionales de los egresados**

Para este estudio, se estableció un formulario de preguntas de opción múltiple (escala del 1 al 5), basado en el estudio de Stare y Maja (2018) quienes establecieron las competencias requeridas en los programas de estudio de administración pública. En este instrumento se definirá un total de 18 competencias (ver anexo 1), que fueron valoradas por los egresados, de acuerdo a su experiencia y formación profesional. Entre las competencias establecidas se encuentran: respeto hacia los compañeros, capacidad para actuar y tomar decisiones éticas, capacidad de proporcionar información detallada a los supervisores, otros empleados y clientes, capacidad de comunicarse de forma escrita y oral en su lengua materna, capacidad de evaluar, entre otras.

- **Aplicar el instrumento de evaluación sobre las competencias profesionales de los egresados**

En el mismo formulario inicial, se adjuntó este instrumento como una sección adicional y fue enviado a las direcciones personales de los egresados, a través de la plataforma *Google Forms* (Bernard y Bernard, 2013).

- **Analizar los datos obtenidos**

Con los datos obtenidos, se estimaron estadísticos de medidas de tendencia central y variabilidad (media, desviación estándar, porcentajes, distribuciones de frecuencias y gráficos descriptivos).

- **Definir las competencias adquiridas por los egresados de la carrera de Administración pública de la ESPAM (2017-2019)**

En función de las medidas de tendencia central y variabilidad calculadas se definirá las principales competencias desarrolladas por los egresados para establecer el grado de relación entre diferentes aspectos y dimensiones (Pandis, 2016). Este resultado es útil para la carrera de Administración pública porque brindó un panorama referencial sobre la eficiencia o limitaciones de los programas académicos establecidos.

### **3.8.3. FASE 3. ESTABLECIMIENTO DE UN PLAN DE ACCIÓN PARA LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y SEGUIMIENTO A GRADUADOS DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA ESPAM MFL**

- **Definir los factores y problemas que enfrentaron los egresados de la carrera de Administración Pública de la ESPAM MFL y que influyeron en la obtención de un empleo**

Se analizó las respuestas de no satisfacción de los egresados y mediante el empleo de estadísticas descriptivas, se detallaron los factores con mayor nivel de ocurrencia que han limitado la satisfacción de los egresados participantes en su desempeño e inserción laboral.

- **Establecer estrategias de educación superior como alternativa para el aseguramiento de la calidad y desempeño de los egresados**

En función de las competencias que reúnen los egresados de la carrera de Administración Pública, se elaboraron estrategias a implementar en los programas de educación superior para garantizar el desempeño de los profesionales formados en la ESPAM MFL.

- **Diseñar un Plan de Acción para la gestión de la información y seguimiento a egresados de la carrera de Administración Pública de la ESPAM MFL**

Se realizó un Plan que detalle las acciones a implementar para la gestión de la información y seguimiento a graduados de la carrera de Administración Pública de la ESPAM MFL. El modelo se basó en el diseño de la de la Matriz de Marco Lógico definida por la Secretaría Técnica Planifica Ecuador (2015) para proyectos y es adaptada en función del alcance del estudio (ver tabla 2), comprendiendo las siguientes secciones: Objetivos, Acciones, Indicadores, Medios de verificación, Plazo, Costo de las medidas y Responsable.

**Tabla 2.** Matriz de planificación de acciones para lograr los objetivos.

Nº	Objetivo	Acciones	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos	Plazo	Costo (USD)	Responsable
1								
2								
3								
...								

*Fuente:* Tomado de Secretaría Técnica Planifica Ecuador (2015); Adaptada por autoras.

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

El presente capítulo de la investigación detalla cada una de las actividades desarrolladas, con el objetivo de evaluar la satisfacción de egresados de Administración Pública de la ESPAM MFL período 2017-2019, para la mejora de los procesos de formación profesional. Mediante la recopilación de información se diagnosticó el grado de satisfacción existente en los egresados, para posteriormente realizar la determinación de las competencias profesionales que obtienen los mismos. Por último, con los resultados obtenidos y la interpretación, se estableció un Plan de Acción que permite gestionar la información de los egresados dentro de la carrera objeto de estudio.

### **4.1. DIAGNÓSTICO DEL GRADO DE SATISFACCIÓN EXISTENTE EN LOS EGRESADOS DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA ESPAM MFL EN EL PERÍODO 2017-2019**

Dentro de la presente actividad se analizó e interpretó mediante el diagnóstico, el grado de satisfacción existente en los egresados de la carrera de Administración Pública de la ESPAM MFL (2017-2019), así como también la satisfacción que sienten con la profesión en la cual se desempeñan a diario, gracias a los conocimientos adquiridos en su formación universitaria.

#### **4.1.1. INFORMACIÓN BÁSICA DE LOS EGRESADOS DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA ESPAM MFL (2017-2019)**

La tabla 3 presenta las características demográficas y laborales de los egresados participantes en el estudio. La mayoría eran mujeres (65,05%; N = 67). En total, 52 egresados estaban casados (50,4%), 33 eran solteros (32,04%), y 15 mantienen unión libre (14,56%). La edad de los egresados varía entre 26 y 47

años; identificado en edades de entre 25-29 años (65,05%; N = 67). Un gran porcentaje de los participantes (70,87%; N = 73) tiene una experiencia laboral de uno a tres años; lo que se asocia al tiempo aproximado de obtención de título profesional y el 15,59% (15 egresados) tiene entre cuatro y seis años de experiencia.

Más de tres cuartas partes del total de egresados tienen actividades variables (76,70%; N = 70), y solamente un grupo de 24 egresados disponen de trabajos fijos y/o permanentes (23,30%). La distribución salarial mensual de los egresados principalmente varía entre 401 y 800 Dólares de los Estados Unidos de Norte América (60,19%; N = 62), y solamente el 2,91% tiene ingresos superiores a 1600 USD. La mayoría de los egresados trabajan en emprendimientos personales (37,86%; N = 39), seguidos por los que trabajan en el sector público (28,15%; N = 29) y privado (22,33%; N = 23); solamente nueve egresados (8,74%) aún no han logrado ejercer funciones laborales.

**Tabla 3.** Distribución de frecuencia de las características demográficas y laborales de los egresados de la carrera de Administración Pública de la ESPAM MFL (2017-2019).

Características	Niveles de respuesta	f (%)	Características	Niveles de respuesta	f (%)
Género	Masculino	36 (34,90%)	Situación laboral	Permanente	24 (23,30%)
	Femenino	67 (65,05%)		Variable	79 (76,70%)
Edad	25-29 años	67 (65,05%)	Salario	< \$ 400 (SBU)	07 (06,80%)
	30-34 años	21 (20,39%)		400 (SBU)	05 (04,85%)
	35-39 años	08 (07,67%)		\$401-\$800	62 (60,19%)
	40-44 años	00 (00,00%)		\$801-\$1200	19 (18,45%)
	45-49 años	07 (06,80%)		\$1201-1600	07 (06,80%)
	>= 50 años	00 (00,00%)		> \$1600	03 (02,91%)
Estado civil	Casado	52 (50,40%)	Sector de trabajo	Independiente	39 (37,86%)
	Unión libre	15 (14,56%)		Sector público	29 (28,15%)
	Soltero	36 (32,04%)		Sector privado	23 (22,33%)
	Divorciado	00 (00,00%)		Aún no ejerce	09 (08,74%)
Años de experiencia	0	09 (08,74%)	Jornada de trabajo	<4h	08 (07,77%)
	1-3	73 (70,87%)		4 h (Media)	06 (05,83%)
	4-6	14 (15,59%)		5-7 h (Parcial)	16 (15,53%)
	7-9	02 (01,94%)		8 h (Completo)	26 (25,24%)
	>9	05 (04,85%)		>8h	47 (45,63%)

*Fuente:* Encuesta aplicada a egresados de la carrera de Administración Pública de la ESPAM MFL (2017-2019).

#### 4.1.2. ESTADO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS EGRESADOS DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA ESPAM MFL (2017-2019)

En la tabla 4 se presentan las respuestas reportadas por los egresados de la carrera Administración Pública de la ESPAM MFL (2017-2019) sobre su nivel de satisfacción. Se encontró que de las 22 dimensiones analizadas en casi todas (21) predomina un nivel de satisfacción Alto, a excepción del “salario” donde hubo prevalencia de un nivel Moderado (48,5%; N=50). El “cumplimiento para el trabajo propio” es la más representativa en todo el estudio, con el 64,1% de afirmaciones por los participantes en sentirse *Muy Satisfechos*.

En un contexto similar, los “logros”, el “éxito de las tareas y la solución de problemas”, y las “relaciones interpersonales con compañeros” fueron las dimensiones que alcanzaron una distribución de respuestas significativas debido a que los egresados afirmaron sentir un nivel MUY ALTO de satisfacción con estas tres dimensiones (58,3%; 57,3%; y 56,3%, respectivamente). Finalmente, las otras 17 dimensiones tuvieron una distribución de respuestas enmarcadas en un Muy Alto nivel de satisfacción; desde 45,6% (N= 47) hasta 55,3%; N= 57).

**Tabla 4.** Distribución de frecuencia de la satisfacción de los egresados de la carrera Administración Pública de la ESPAM MFL (2017-2019).

Dimensiones de la satisfacción	No satisfecho	Poco satisfecho	Moderadamente satisfecho	Muy satisfecho	Extremadamente satisfecho
Oportunidad de adquirir nuevas habilidades profesionales	0 (0,0%)	7 (6,8%)	37 (35,9%)	50 (48,5%)	9 (8,7%)
Un trabajo variado, creativo y desafiante	1 (1,0%)	7 (6,8%)	37 (35,9%)	51 (49,5%)	7 (6,8%)
Elogios y felicitaciones por el trabajo	1 (1,0%)	6 (5,8%)	31 (30,1%)	54 (52,4%)	11 (10,7%)
Éxito de las tareas y la solución de problemas	1 (1,0%)	3 (2,9%)	29 (28,2%)	59 (57,3%)	11 (10,7%)
Cumplimiento para el trabajo propio	0 (0,0%)	1 (1,0%)	22 (21,4%)	66 (64,1%)	14 (13,6%)
Buena interacción con los compañeros	1 (1,0%)	0 (0,0%)	28 (27,2%)	56 (54,4%)	18 (17,5%)
Posibilidad de crecimiento	1 (1,0%)	1 (1,0%)	32 (31,1%)	47 (45,6%)	22 (21,4%)
El trabajo en sí mismo	0 (0,0%)	1 (1,0%)	23 (22,3%)	57 (55,3%)	22 (21,4%)
Responsabilidad	0 (0,0%)	0 (0,0%)	16 (15,5%)	51 (49,5%)	36 (35,0%)
Logros	0 (0,0%)	1 (1,0%)	17 (16,5%)	60 (58,3%)	25 (24,3%)

Relaciones interpersonales con compañeros	1 (1,0%)	3 (2,9%)	23 (22,3%)	58 (56,3%)	18 (17,5%)
Relaciones interpersonales con autoridades	0 (0,0%)	6 (5,8%)	27 (26,2%)	52 (50,5%)	18 (17,5%)
Relaciones interpersonales con subordinados	1 (1,0%)	3 (2,9%)	27 (26,2%)	56 (54,4%)	16 (15,5%)
Reconocimientos	0 (0,0%)	7 (6,8%)	24 (23,3%)	57 (55,3%)	15 (14,6%)
Supervisión-técnica	1 (1,0%)	6 (5,8%)	29 (28,2%)	52 (50,5%)	15 (14,6%)
Salario	4 (3,9%)	11 (10,7%)	50 (48,5%)	34 (33,0%)	4 (3,9%)
Política y administración de la empresa	2 (1,9%)	9 (8,7%)	37 (35,9%)	48 (46,6%)	7 (6,8%)
La seguridad del trabajo	2 (1,9%)	8 (7,8%)	32 (31,1%)	52 (50,5%)	9 (8,7%)
Factores en la vida personal	0 (0,0%)	3 (2,9%)	34 (33,0%)	53 (51,5%)	13 (12,6%)
Condiciones de trabajo	2 (1,9%)	8 (7,8%)	35 (34,0%)	48 (46,6%)	10 (9,7%)
Estado	1 (1,0%)	6 (5,8%)	36 (35,0%)	52 (50,5%)	8 (7,8%)
Progreso	1 (1,0%)	7 (6,8%)	30 (29,1%)	55 (53,4%)	10 (9,7%)

*Fuente:* Encuesta aplicada a egresados de la carrera de Administración Pública de la ESPAM MFL (2017-2019).

En general, las respuestas indicaron que los egresados de la carrera Administración Pública de la ESPAM MFL (2017-2019) se encuentran Muy Satisfechos en 21 de 22 dimensiones analizadas. Esto indica que dicha población, ha logrado adquirir experiencias que han fortalecido diferentes áreas de su vida profesional y personal. El factor motivador que en este estudio determinó principalmente la satisfacción, fue el “cumplimiento para el trabajo propio”; lo que se contrapone con el argumento de Chayomchai (2020) quien define a la “responsabilidad”, el “logro” y el “reconocimiento como los tres factores motivadores que generalmente apoyan a la dirección de las respuestas de satisfacción de egresados o profesionales de áreas administrativas.

En este estudio, el “salario” fue el factor que determinó una tendencia parcial hacia la insatisfacción; lo que asocia a que la mayoría de egresados percibe una remuneración mensual <800 USD y en el contexto ecuatoriano, el costo de vida es Alto, considerando que la canasta básica familiar supera los 400 USD. Esto coincide con los resultados de Espinoza y Toscano (2020) quienes evidenciaron que una mayor remuneración genera más motivación, e incrementa el rendimiento, productividad, proactividad, eficiencia y compromiso de los egresados y/o profesionales que desempeñan un cargo laboral.

Los egresados de Administración Pública de la ESPAM del período 2017-2019 están generalmente satisfechos con su carrera siendo, en gran medida, uno de los principales predictores de la satisfacción: los valores intrínsecos (oportunidades de aprendizaje, variedad, creatividad y desafíos laborales), los valores sociales (las interacciones y relaciones interpersonales), el prestigio (elogios y felicitaciones, logros y reconocimientos), y los valores extrínsecos (progreso y crecimiento).

Este hallazgo se considera importante ya que se ha propuesto que "la satisfacción intrínseca en el trabajo puede ser especialmente valiosa para animar a los egresados de la carrera de Administración Pública de la ESPAM MFL del período 2017-2019 a ser más innovadores"; coincidiendo con las conclusiones de (Macco, 2020). Estos resultados también sugieren que en tiempos difíciles para la economía como los que atraviesa Ecuador y el mundo por la crisis de la pandemia COVID-19, los egresados tienden a centrarse más en los valores intrínsecos de su carrera y a obtener satisfacción de las características relacionadas con las oportunidades de nuevos conocimientos y la creatividad (Díaz *et al.*, 2020).

## **4.2. DETERMINACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES QUE LLEGAN A OBTENER LOS EGRESADOS DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA ESPAM MFL EN EL PERÍODO 2017-2019**

### **4.2.1. APLICAR EL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN SOBRE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES DE LOS EGRESADOS**

La figura 4 muestra la distribución de frecuencias de respuestas del grupo de egresados/as de la Carrera de Administración Pública de la ESPAM MFL en el período 2017-2019, en función de sus competencias profesionales. La *reserva y confidencialidad* predominó con un 71,8% de respuestas afirmativas, al declarar que esta competencia la tienen Muy Desarrollada en sus vidas profesionales.

En contraste a ello, la competencia *comunicación escrita y oral en un idioma extranjero* fue reportada por el 14,6% de haberla desarrollado en niveles Muy Altos; mientras que más de la mitad de los/as egresados afirmaron tener dudas de haberla desarrollado por lo que manifestaron que se encuentran En Proceso de Desarrollo (30,1%), o haberla Desarrollado Parcialmente (35,0%).

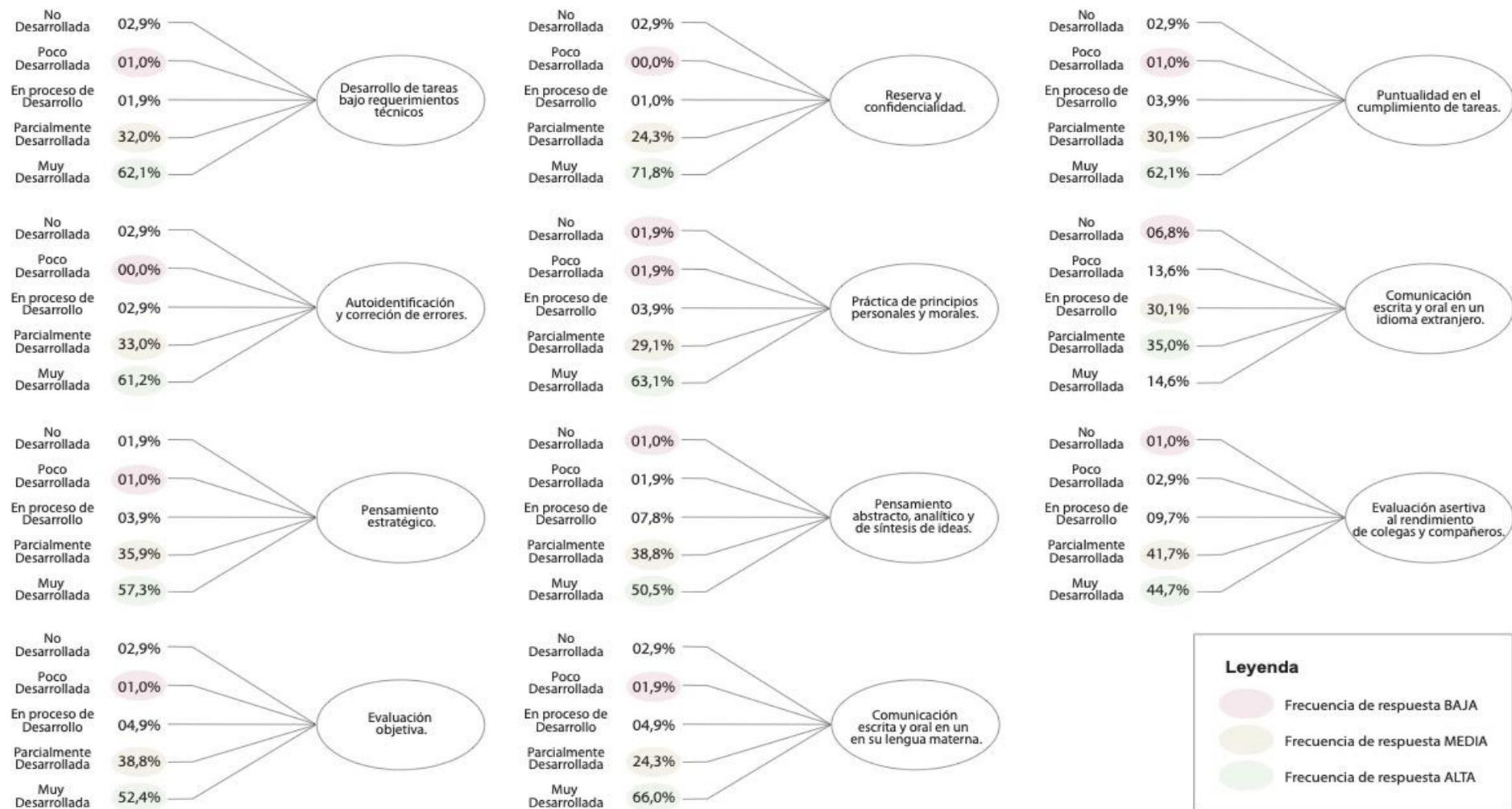


Figura 4. Resumen de la frecuencia de respuestas del grupo de egresados/as de la Carrera de Administración Pública de la ESPAM MFL en el período 2017-2019.

Fuente: Encuesta aplicada a egresados de la carrera de Administración Pública de la ESPAM MFL (2017-2019).

Los resultados del estudio demuestran la idoneidad (importancia) de las competencias en egresados/as de la carrera de Administración Pública, ya que nueve de 11 competencias asociadas fueron reportadas por más de la mitad de participantes haberlas desarrollado en un nivel Muy Avanzado (50,5-71,8%; N=52-74 egresados/as).

Las competencias: capacidad de comunicación escrita y oral en la primera lengua, práctica de principios personales y morales, desarrollo de tareas bajo requerimientos técnicos y puntualidad en los plazos de entrega, y auto identificación/corrección de errores fueron también destacadas con un nivel de una ocurrencia de respuestas ALTA por el grupo de egresados/as que expresa también tenerlas Muy Desarrolladas (66,0%, 63,1%, 62,1%, y 61,2%, respectivamente). Estas competencias están relacionadas principalmente con los compromisos/principios personales sociales para alcanzar el desarrollo profesional, y en menor proporción con las competencias estratégicas (57,3%), análisis (50,5%%), evaluación objetiva (52,4%) y evaluación asertiva (44,7%).

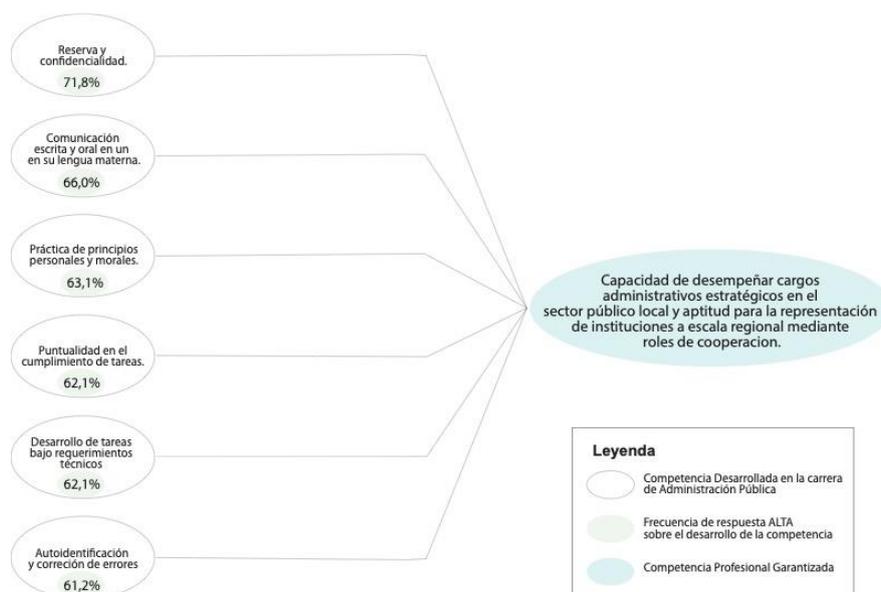
Los resultados de esta investigación muestran similitudes con los de Martínez *et al.* (2014) quienes encontraron que los aspectos más relevantes en egresados de Administración Pública son la autoconfianza, la seguridad en sí mismo, la comunicación y el trabajo en equipo; lo que promueve el desarrollo de competencia capacidad de comunicación escrita y oral en la lengua materna. Por otra parte, Rueda (2018) destaca el comportamiento basado en valores y el papel que desempeñan los marcos éticos y morales en la administración y las políticas públicas que en este estudio se diferenció mediante la competencia de reserva y confidencialidad.

En un contexto similar, Bratianu *et al.* (2020) advierten que "la mayoría de las competencias enseñadas en las carreras de Administración Pública están dirigidas a mejorar la acción basada en el conocimiento e implican la adquisición de conceptos, técnicas y hechos"; contraponiéndose con el hallazgo de la investigación que muestra limitaciones en áreas específicas como la comunicación en un idioma extranjero. Por otra parte, la motivación por el comportamiento ético puede estar relacionado con el rechazo a la crisis política

de Ecuador que ha estado inmersa en "escándalos" por lo que se exige una administración basada en valores humanos. Las competencias profesionales, a diferencia de los intereses y personalidades, pueden contribuir significativamente a la satisfacción laboral.

#### 4.2.2. DEFINIR LAS COMPETENCIAS ADQUIRIDAS POR LOS EGRESADOS DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA ESPAM (2017-2019)

En este estudio se seleccionó a las seis competencias más destacadas por los/as participantes debido a que superaron el 60% de la probabilidad de ocurrencia en las respuestas asociadas a estar Muy Desarrolladas en el grupo objetivo. Por lo tanto, se definió a la "Capacidad de desempeñar cargos administrativos estratégicos en el sector público local y aptitud para la representación de instituciones a escala regional mediante roles de cooperación" como la Competencia Profesional Garantizada de los egresados de la Carrera de Administración Pública de la ESPAM MFL, período 2017-2019 (ver figura 5).



**Figura 5.** Competencia profesional garantizada en el grupo de egresados/as de la carrera de Administración Pública de la ESPAM (2017-2019).

*Fuente:* Encuesta aplicada a egresados de la carrera de Administración Pública de la ESPAM MFL (2017-2019).

### **4.3. ESTABLECIMIENTO DE UN PLAN DE ACCIÓN PARA LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y SEGUIMIENTO A GRADUADOS DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA ESPAM MFL**

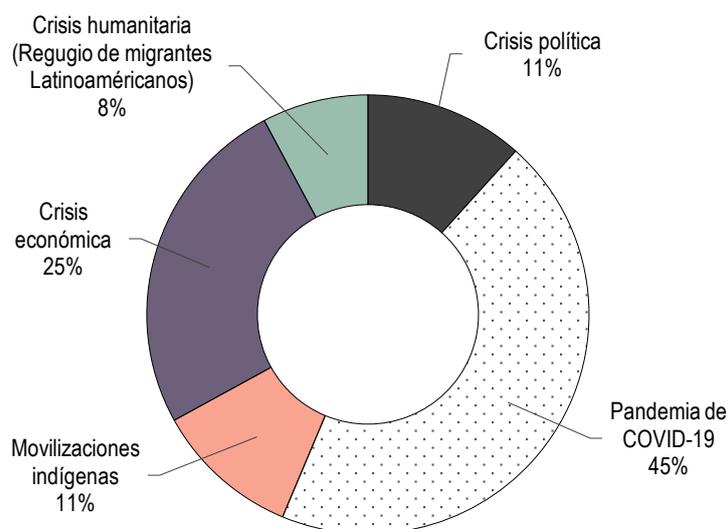
Esta fase permitió la estructuración de una herramienta guía para la gestión de la información y seguimiento a graduados de Administración Pública, a partir de los hallazgos sistematizados de las fases previas. La finalidad fue definir una serie de acciones ajustadas a la realidad del objeto de estudio que complementan las competencias de la población objetivo.

#### **4.3.1. DEFINIR LOS FACTORES Y PROBLEMAS QUE ENFRENTARON LOS EGRESADOS DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA ESPAM MFL Y QUE INFLUYERON EN LA OBTENCIÓN DE UN EMPLEO**

El grupo de egresados/as coincidió en que lograron su meta académica durante una de las épocas más difíciles que ha atravesado la historia nacional; desde presiones de migrantes que se refugian en Ecuador y ofertan servicios profesionales por debajo de la media local (8%) hasta la pandemia de COVID-19 (45%) que agravó la inserción laboral en el sector público. En dicho sector, también se definió la reducción de plazas laborales como una medida para hacer frente a una crisis económica (25%) en paralelo a la emergencia sanitaria. Otro factor limitante, surgió en el 2019 como consecuencia de una paralización nacional ante las manifestaciones indígenas (11%) que se oponían a una serie de medidas económicas establecidas por el Gobierno de Ecuador (ver figura 6).

En una línea similar, el 11% de egresados/as concordó en que Ecuador presenta una crisis política que ha repercutido en todos los niveles de gobierno y que ha puesto en riesgo a los recursos públicos. En la actualidad, el conjunto de crisis políticas, sociales, económicas, sanitarias y ambientales han tomado fuerza en el país. La deuda externa continúa aumentando y el sector productivo ha reducido el número de plazas laborales debido a que tienen baja rentabilidad.

Esto conlleva a que los egresados/as y profesionales en Administración Pública continúen en una lista de espera hasta que Ecuador pueda estabilizarse ante el conjunto de factores limitantes y pueda reactivar su economía.



**Figura 6.** Factores que enfrentan los egresados de Administración Pública en su desempeño profesional.

*Fuente:* Encuesta aplicada a egresados de la carrera de Administración Pública de la ESPAM MFL (2017-2019).

Varios de los reportes de los/as participantes coinciden con los argumentos de Legarda y Folleco (2019) quienes expresaron que Ecuador es uno de los países donde las escasas plazas laborales son cedidas a migrantes debido a que las empresas durante las crisis que enfrentan prefieren reducir la base de sus costos mediante contrataciones informales. Sin embargo, los resultados de este estudio indican que el grupo de egresados/as obtienen niveles de satisfacción variables y que a pesar de la complejidad para obtener un puesto laboral se muestran Muy Optimistas. Esto en un país como Ecuador, donde todavía hay una importante presencia del sector primario contribuye a la búsqueda de mecanismos para la generación de autoempleos (Quintana *et al.*, 2019).

#### **4.3.2. ESTABLECER ESTRATEGIAS DE EDUCACIÓN SUPERIOR COMO ALTERNATIVA PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y DESEMPEÑO DE LOS EGRESADOS**

En función de las competencias: reserva y confidencialidad, capacidad de comunicación escrita y oral en la primera lengua, práctica de principios

personales y morales, desarrollo de tareas bajo requerimientos técnicos, puntualidad en los plazos de entrega, y autoidentificación/corrección de errores que han sido Altamente Desarrollados por los egresados (61,2-71,8%), se establecen las siguientes estrategias educativas:

- Incentivar a los/as estudiantes a servir en cargos estratégicos del gobierno parroquial, cantonal, provincial y nacional;
- Incorporar a los espacios académicos, escenarios hipotéticos que recreen experiencias basadas en la organización y gestión ejecutiva;
- Instruir de manera transversal a los/as estudiantes en las funciones, desarrollo y principios de la administración pública;
- Fortalecer los contenidos académicos sobre la gestión de las políticas públicas;
- Promover espacios de encuentros e intercambios entre los/as estudiantes y representantes del poder ejecutivo y legislativo;
- Impulsar el aprendizaje activo sobre los procesos presupuestarios públicos y la gestión financiera; y
- Desarrollar estudios sistemáticos sobre la gestión del personal público, el derecho administrativo, la ética profesional, y los métodos de investigación.

#### **4.3.3. DISEÑAR UN PLAN DE ACCIÓN PARA LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y SEGUIMIENTO A EGRESADOS DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA ESPAM MFL**

En la tabla 5 se resume el Plan de Acción que tendrá como finalidad gestionar la información y dar seguimiento a los egresados de la carrera de Administración Pública de la ESPAM MFL. El Plan de Acción integra a un total de 4 objetivos y 10 acciones específicas, enmarcadas en plazos que varían desde los seis a doce meses.

**Tabla 5.** Plan de Acción para la gestión de la información y seguimiento a egresados de la carrera de Administración Pública de la ESPAM MFL.

Nº	Objetivo	Acciones	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos	Plazo	Costo (USD)	Responsable
1	Fortalecer los canales de comunicación con los egresados.	-Crear un grupo de WhatsApp con los números telefónicos de los egresados de la carrera. -Consolidar un grupo de correo electrónico con las direcciones de los egresados de la carrera.	$\frac{\text{Nº egresados miembros de los grupos}}{\text{Nº total egresados}} * 100$  Base estimada: 95% de egresados ingresados a los grupos.	-Captura de pantalla con el número y nombre de los participantes del grupo de WhatsApp. -Correo de confirmación de la creación del grupo.	Se fortalece la comunicación entre carrera y egresados a través de canales directos.	Seis meses	N/A	Unidad de Tecnología
2	Recopilar datos representativos sobre los estudios universitarios, el primer empleo y el perfil profesional de los egresados.	-Actualización de base de contactos de egresados/as. -Análisis de datos. -Preparación de informe.	$\frac{\text{Nº egresados que proveen información}}{\text{Nº total egresados}} * 100$  Base estimada: 90% de egresados contactados	-Base de datos actualizada. -Reportes estadísticos.	Se cuenta con información de precisión sobre los egresados.	Seis meses	N/A	Delegado de carrera del seguimiento a graduados
3	Analizar los factores de influencia de la educación superior sobre las oportunidades laborales y el empleo.	-Realizar consultas periódicas a los egresados sobre su estado laboral -Análisis de datos. -Preparación de informe.	$\frac{\text{Nº egresados que proveen información}}{\text{Nº total egresados}} * 100$  Base estimada: 90% de egresados contactados	-Reportes estadísticos.	Se desarrolla un análisis integrado sobre la realidad laboral local.	Doce meses	N/A	Dirección de carrera
4	Crear un Comité de Gestión de la Información y Seguimiento a los egresados de la carrera.	-Designar a dos estudiantes, dos egresados, un docente y un administrativo de la carrera para que integren el Comité de Gestión de la Información y Seguimiento. -Realizar sesiones periódicas. -Preparación de informe.	$\frac{\text{Nº representantes activos}}{\text{Nº representantes requeridos}} * 100$  Base estimada: 90% de representantes activos	-Actas de la conformación del Comité de Gestión de la Información y Seguimiento. -Registros fotográficos. -Registros de participación en las sesiones -Informes	Se gestiona la información de manera organizada.	Doce meses	N/A	Dirección de carrera

# **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **5.1. CONCLUSIONES**

- El diagnóstico reveló que más del 50% de los egresados se sienten Muy Satisfechos en casi todas las dimensiones analizadas, a pesar de las crisis políticas, económicas, sanitarias y humanitarias que enfrenta Ecuador. Solamente en el salario predominó una Satisfacción Moderada (48%), asociada a aquellos participantes que aún no logran ejercer o que emprendieron en medio de una situación problemática global como la pandemia de COVID-19.
- Se determinó a la reserva y confidencialidad como una competencia Muy Desarrollada en la mayoría de participantes (71,8%) y se definió a la Capacidad de desempeñar cargos administrativos estratégicos en el sector público local y aptitud para la representación de instituciones a escala regional mediante roles de cooperación como las competencias profesionales garantizadas del grupo objetivo.
- El establecimiento del Plan de Acción se ajustó a la realidad de la carrera de Administración Pública, enmarcado en metas medibles a corto y mediano plazo; lo que garantiza una gestión eficiente y ordenada de la información y seguimiento a los egresados.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

- Complementar los programas académicos actuales de la carrera de Administración Pública con el desarrollo de escenarios alternativos para que los egresados de los próximos períodos estén capacitados para enfrentar diferentes crisis socio-económicas y contribuir a la reactivación de plazas laborales mediante la gestión pública y la práctica de valores humanos.

- Integrar la práctica de habilidades complementarias al perfil profesional para el dominio de comunicaciones en un idioma extranjero ya que esta competencia solamente ha sido Parcialmente Desarrollada por los egresados y en la actualidad es un requisito para profesionales más competitivos.
- Perfeccionar el Plan Institucional de seguimientos a graduados de la ESPAM MFL con el Plan de Acción integrado por objetivos y acciones específicas y establecidas en este estudio debido a que las propuestas están enmarcadas en una realidad existente con carácter propositivo acorde a las exigencias de la actualidad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Ajiferuke, I. (2003). Role of information professionals in knowledge management programs: Empirical evidence from Canada. *Informing Science*, 6, 247–257.
- Alan, D., & Cortez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica* [Machala: Universidad Técnica de Machala]. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12498>
- Aldana, G., Morales, F., Aldana, J., Sabogal, F., & Ospina, Á. (2008). Seguimiento a egresados. Su importancia para las instituciones de educación superior. *Teoría y Praxis Investigativa*, 3(2), 61–65.
- Álvarez, J., Hernández, J., & Viramontes, O. (2013). La constancia como predictor de desempeño académico. Estudio empírico de egresados de la carrera de Contador Público de la UACH. *Repositorio de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 7(1).
- Arezki, R., & Quintyn, M. (2012). *Education attainment in public administration around the world: Evidence from a new dataset*. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2169775](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2169775)
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2020). *Constitución del Ecuador. Capítulo VII, Sección Primera de Educación, mediante el artículo 343*. <https://www.azuay.gob.ec/wp-content/uploads/2020/11/CONSTITUCI%C3%93N-DE-LA-REP%C3%9ABLICA-DEL-ECUADOR>
- Azar, J., Marinescu, I., & Steinbaum, M. (2020). Labor market concentration. *Journal of Human Resources*, 1218-9914R1.
- Benito, R., Santos, M., Silva Bichara, J. da, & Eduardo Monsueto, S. (2014). *Estudiantes universitarios, experiencia laboral y desempeño académico en España*. Ministerio de Educación.
- Bernard, H., & Bernard, H. (2013). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches*. Sage.
- Bertaccini, B., Bacci, S., & Petrucci, A. (2020). A graduates' satisfaction index for the evaluation of the university overall quality. *Socio-Economic Planning Sciences*, 100875.

- Bratianu, C., Hadad, S., & Bejinaru, R. (2020). Paradigm Shift in Business Education: A Competence-Based Approach. *Sustainability*, 12(4), 1348.
- Bright, L., & Graham, C. (2016). Predictors of graduate student satisfaction in public administration programs. *Journal of Public Affairs Education*, 22(1), 17–34.
- Bright, L., & Graham, C. (2015). Why does interest in government careers decline among public affairs graduate students?. *Journal of Public Affairs Education*, 21(4), 575-594.
- Cadena, P., Rendón, R., Aguilar, J., Salinas, E., Cruz, F., & Sangerman, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: Un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7), 1603–1617.
- Calderón, G., Zamora, R., & Medina, G. (2017). La Educación Superior en el contexto de la globalización. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(3), 310–319.
- Cárdenas, J. (2018). *Investigación cuantitativa* [Thesis, Freie Universität Berlin]. <https://refubium.fu-berlin.de/handle/fub188/22407>
- Carmichael, T., & Sutherland, M. (2005). A holistic framework for the perceived return on investment in an MBA. *South African Journal of Business Management*, 36(2), 57–70.
- Cernas, D., Mercado, P., & Davis, M. (2018). Perspectiva futura de tiempo, satisfacción laboral y compromiso organizacional: El efecto mediador de la autoeficacia, la esperanza y la vitalidad. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 34(1), 1–9.
- CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe) (2002). Globalización y desarrollo (LC/G.2157(SES.29/3)), Brasilia de Brasil, abril. Disponible en <https://www.cepal.org/es/publicaciones/2724-globalizacion-desarrollo>
- Chayomchai, A. (2020). Satisfaction and dissatisfaction on the job: A study on Corporate Culture and Leader-related factors in Business-sector Employees. *Solid State Technology*, 63(2), 1479–1488.
- Ching, D., & Agbayani, A. (2019). Student Affairs's Voice, Visibility, and Relevance in Higher Education Administration. *Journal of College and Character*, 20(3), 191–200.

- Cruz, R., & Ponce, J. (2019). La acreditación y su aporte a la satisfacción estudiantil de las universidades públicas de Manabí-Ecuador. *ECA Sinergia*, 10(2), 82–95.
- De Loecker, J., Eeckhout, J., & Unger, G. (2020). The rise of market power and the macroeconomic implications. *The Quarterly Journal of Economics*, 135(2), 561–644.
- Debeljuh, P., & Jauregui, K. (2017). Los desafíos éticos en la globalización. *Revista Civilizar de Empresa y Economía*, 7(12), 29.
- Díaz, I., Alcázar, V., Calixto, A., Hernández, J., & Ferro, P. (2020). Caracterización de participantes en el Diplomado de Administración Pública. Escuela Nacional de Salud Pública, 2018-2019. *Revista de Información científica para la Dirección en Salud. INFODIR*, 32, Article 32.
- Díaz, L., & Macías, A. (2019). El clima organizacional como factor para la calidad en Instituciones de Educación Superior. *Atenas*, 4(48), 47–63.
- Espinoza, A., & Toscano, J. (2020). Salario emocional: Una solución alternativa para la mejora del rendimiento laboral. *NovaRUA*, 12(20), 72–89.
- Espinoza, C. (2016). Calidad de la educación e índices de gestión en relación con el presupuesto de las universidades del Ecuador en el año 2015. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(2), 210–217.
- Faggio, G., Schluter, T., & vom Berge, P. (2019). Interaction of public and private employment: Evidence from a German government move.
- Fernández, M., & Balbín, K. (2019). Nuestros egresados comparten sus experiencias. *Saber Servir: revista de la Escuela Nacional de Administración Pública*, 2, 27–33.
- Fernández, N., & Pérez, C. (2016). La educación superior latinoamericana en el inicio del nuevo siglo. Situación, principales problemas y perspectivas futuras. *Revista Española de Educación Comparada*, 27, 123–148.
- Ferreiro, V., Brito, J., & Garambullo, A. (2020). Modelo de gestión de calidad como estrategia de planeación en procesos de acreditaciones internacionales. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(20).
- García, F., Fonseca, G., & Concha, L. (2015). Aprendizaje y rendimiento académico en educación superior: Un estudio comparado. *Actualidades Investigativas En Educación*, 15(3), 404–429.

- Gelder, M., & Dougherty, G. (2012). Do Students with Experience Know That Much More? Assessing In-Service and Pre-Service Differences in Public Administration Students. *Journal of Public Affairs Education*, 18(2), 349–374.
- González, M., Pino, M., & Penado, M. (2017). Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria. *RIED: Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 20(1), 243–260.
- González, R., & Polo, E. (2018). Entrevistas Espontaneas Catoriales (EEC) para la construcción de categorías orientadoras en la investigación cualitativa. *Journal of Latin American Science*, 1(2), 1–11.
- Green, H., Hood, M., & Neumann, D. (2015). Predictors of student satisfaction with university psychology courses: A review. *Psychology Learning & Teaching*, 14(2), 131-146.
- Guerra, P., Santander, S., & Rodríguez, P. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el estrés. *CienciAmérica*, 6(1), 27–33.
- Hameed, H. (2020). Quantitative and qualitative research methods: Considerations and issues in qualitative research. *The Maldives National Journal of Research*, 8(1), 1–17.
- Howard, S., & Stanley, P. (2017). *Preguntas y respuestas en encuestas de actitud: Experimentos con formatos de preguntas, redacción y contexto*. CIS- Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Ibáñez, M., Morresi, S., & Delbianco, F. (2017). Una medición de la eficiencia interna en una universidad argentina usando el método de fronteras estocásticas. *Revista de la educación superior*, 46(183), 47–62.
- Jahiri, L., & Hetemi, D. (2020). Role of ethics in better performance of Public Administration. *Knowledge International Journal*, 43(5), 979–983.
- Jiménez, A., Terriquez, B., & Robles, F. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. CONACYT. <http://dspace.uan.mx:8080/jspui/handle/123456789/1431>
- Kucuk, S., & Richardson, J. (2019). A Structural Equation Model of Predictors of Online Learners' Engagement and Satisfaction. *Online Learning*, 23(2), 196-216.

- Lazenby, S. (2010). The adequacy of MPA course content in preparing local government managers. *Journal of Public Affairs Education*, 16(3), 337–360.
- Legarda Sevilla, M. A., & Folleco, J. (2019). *La migración venezolana a Ecuador y su prospectiva*. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/17311>
- Lermo, J. (2018). *Funcionamiento familiar y satisfacción con la vida en estudiantes universitarios de una institución pública de Lima* [B.S. thesis, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repository Institutional UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3009>
- Lewis, G., & Oh, S. (2008). Graduate education and federal career success: How well does the MPA stack up? *Journal of Public Affairs Education*, 14(3), 463–474.
- Ley Orgánica de Educación Superior del Ecuador [LOES]. (2018). Art. 142.- *Sistema de seguimiento a graduados*. <https://www.epn.edu.ec/wp-content/uploads/2018/08/LOES.pdf>
- López, C., Chávez, A., Peña, M., & Guevara, J. (2018). Valor percibido por el empleado sobre su satisfacción laboral. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 11(3), 95–105.
- Lora, L., Cruz, P., & Larios, B. (2018). Detección de variables predictoras de éxito y desempeño desfavorable de la actividad docente en pregrado presencial en una Institución Pública Estatal. *Edetania. Estudios y propuestas socioeducativas*, 54, 73–92.
- Macco, G. (2020). Programa de Innovadores de Gobierno: Los retos de la nueva gestión pública en Argentina. *Revista Centroamericana de Administración Pública*, 78, 238–249.
- Marin, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42–52.
- Maton, K., Wimms, H., Grant, S., Wittig, M., Rogers, M., & Vasquez, M. (2011). Experiences and perspectives of African American, Latina/o, Asian American, and European American psychology graduate students: A national study. *Cultural Diversity and Ethnic Minority Psychology*, 17(1), 68.

- Molina, G., & Rosado, K. (2018). *Resultados del cuestionario de satisfacción de los graduados julio 2017*. <http://sigloxxi.espam.edu.ec/Ponencias/VI/ponencias/38>
- Monseny, J., Silva, J., & Vázquez, J. (2020). Local labor market effects of public employment. *Regional Science and Urban Economics*, 82, 103406.
- Mora, J., & Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7, 1–11.
- Moreno, A., Chang, E., & Romero, J. (2018). *Satisfacción Laboral en las Pyme colombianas del sector Textil-Confección*. <http://hdl.handle.net/11323/2250>
- Nwenyi, S., & Baghurst, T. (2013). Demographic and attitudinal factors influencing doctoral student satisfaction. *Canadian Social Science*, 9(6), 47–56.
- Ondrová, D. (2017). Challenges of Modern Public Administration and Ethical Decision-Making. *Rocznik Administracji Publicznej*, 3, 255–279.
- Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (2015). *Objetivo Desarrollo Sostenible—Agenda 2030*. ONU. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/education/>
- Orozco, E., Jaya, A., Ramos, F., & Guerra, R. (2020). Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador. *Educación Médica Superior*, 34(2).
- Osipov, V., Skryl, T., Blinova, E., Kosov, M., Zeldner, A., & Alekseev, A. (2017). Institutional analysis of public administration system. *International Journal of Applied Business and Economic Research*, 15(15), 193–203.
- Pandis, N. (2016). The chi-square test. *American Journal of Orthodontics and Dentofacial Orthopedics*, 150(5), 898–899.
- Pedraza Melo, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9-23.
- Pereira, M. (2011). Nuevas tendencias en la evaluación de la calidad de las universidades: Los índices de calidad percibida y satisfacción de los egresados (con modelos de ecuaciones estructurales). *Aula Abierta*, 39(3), 73–84. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3691511>

- Quintana, L., Salas, C., & Correa, R. (2019). Crisis, Employment and Inequality in Latin America: A National and Regional Analysis between Mexico, Brazil and Ecuador. *Investigaciones Regionales - Journal of Regional Research*, 43, 129–147.
- Quintero, F., Zambrano, G., Mero, J., & Calderón, V. (2017). Los graduados de las carreras de Administración en Ecuador, en su entorno socioeconómico [Graduates in Business Administration majors in Ecuador, in their socioeconomic environment]. *ENSAYOS. Revista de La Facultad de Educación de Albacete*, 32(1), 49–62.
- Ríos, F. (2017). Ensayo sobre el uso de la encuesta: Hermenéutica y reflexividad de la técnica investigativa. *Revista Austral de Ciencias Sociales*, 8, 17–27.
- Rogach, O., Frolova, E., Ryabova, T., & Vetrova, E. (2019). Reflection of labor market interests and expectations in educational order for contemporary school. *Humanities & Social Sciences Reviews*, 7(5), 1160-1167.
- Rueda, M. (2018). Competencias laborales y tecnológicas requeridas en distintas carreras de administración de empresas. *Innovaciones educativas*, 20(28), 66–80.
- Russo, G. (2011). Graduate students: Aspirations and anxieties. *Nature*, 475(7357), 533–535. <https://doi.org/10.1038/nj7357-533a>
- Secretaría Técnica Planifica Ecuador. (2015). *Matriz de Marco Lógico del Proyecto*. <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2015/03/CAITISA.pdf>
- Shaver, H. (1978). Job satisfaction and dissatisfaction among journalism graduates. *Journalism Quarterly*, 55(1), 54–108.
- Sinclair, J. (2014). An empirical investigation of student satisfaction with college courses. *Research in Higher Education Journal*, 22. <https://eric.ed.gov/?id=EJ1064140>
- Smith, A., & Martinez, I. (2012). Techniques in teaching statistics: Linking research production and research use. *Journal of Public Affairs Education*, 18(1), 107–136.
- Stare, J., & Maja, K. (2018). Required competencies in public administration study programs. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 14(55), 80–97.

- Thomas, A., & Cross, P. (2012). *Classroom assessment techniques*. Jossey Bass Wiley.
- Valentín, G., & Verdoy, P. (2017). La Estadística en Educación Secundaria y Grados de Ciencias Sociales en España (Relaciones Laborales Y Recursos Humanos y Gestión y Administración Pública). Necesidades, perfiles y realidades. *REDU. Revista de Docencia Universitaria*, 15(1), 105–125.
- Villegas, J., & Hidalgo, C. (2018). Lógica de gobierno y de gestión en una universidad estatal de Chile. *Opción: Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, 86, 286–325.
- Zambrano, A., & Loor, A. (2018). *Nivel de satisfacción de los graduados de la carrera de Informática del año 2018*. <http://sigloxxi.es pam.edu.ec/Ponencias/VII/ponencias/34>

## ANEXOS

### Anexo 1. Modelo de formulario de preguntas para recabar datos sobre las competencias de los egresados de la Carrera de Administración Pública de la ESPAM MFL.

<b>Es respetuoso con sus asociados.</b> 1. Completamente en desacuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 2. Parcialmente en desacuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 4. Parcialmente de acuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 5. Completamente de acuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/>	<b>Se aprovecha de su posición para obtener beneficios personales.</b> 1. Completamente en desacuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 2. Parcialmente en desacuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 4. Parcialmente de acuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 5. Completamente de acuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/>
<b>Es capaz de actuar éticamente y tomar decisiones éticas.</b> 1. Completamente en desacuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 2. Parcialmente en desacuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 4. Parcialmente de acuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 5. Completamente de acuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/>	<b>Es capaz de planificar, elaborar, desarrollar o participar en proyectos académicos, de investigación, de integración u otro tipo.</b> 1. Completamente en desacuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 2. Parcialmente en desacuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 4. Parcialmente de acuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 5. Completamente de acuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/>
<b>Es capaz de proporcionar información detallada a los supervisores, otros empleados y clientes.</b> 1. Completamente en desacuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 2. Parcialmente en desacuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 4. Parcialmente de acuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 5. Completamente de acuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/>	<b>Es capaz de aplicar conocimientos de las ciencias administrativas y financieras.</b> 1. Completamente en desacuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 2. Parcialmente en desacuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 4. Parcialmente de acuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 5. Completamente de acuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/>
<b>Es capaz de trabajar de acuerdo con las autorizaciones dadas.</b> 1. Completamente en desacuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 2. Parcialmente en desacuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 4. Parcialmente de acuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 5. Completamente de acuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/>	<b>Es digno/a de confianza.</b> 1. Completamente en desacuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 2. Parcialmente en desacuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 4. Parcialmente de acuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 5. Completamente de acuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/>
<b>Toma decisiones de manera responsable.</b> 1. Completamente en desacuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 2. Parcialmente en desacuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 4. Parcialmente de acuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 5. Completamente de acuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/>	<b>Trabaja dentro de los plazos legales y acordados.</b> 1. Completamente en desacuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 2. Parcialmente en desacuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 4. Parcialmente de acuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 5. Completamente de acuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/>
<b>Es capaz de identificar sus errores y eliminarlos.</b> 1. Completamente en desacuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 2. Parcialmente en desacuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 4. Parcialmente de acuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 5. Completamente de acuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/>	<b>Actúa bajo altos estándares personales y morales.</b> 1. Completamente en desacuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 2. Parcialmente en desacuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 4. Parcialmente de acuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 5. Completamente de acuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/>
<b>Es capaz de comunicarse de forma escrita y oral en un idioma extranjero.</b> 1. Completamente en desacuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 2. Parcialmente en desacuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 4. Parcialmente de acuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/>	<b>Necesita conocimientos en el ámbito de la elaboración de políticas públicas.</b> 1. Completamente en desacuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 2. Parcialmente en desacuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> 4. Parcialmente de acuerdo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/>

5. Completamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	5. Completamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
<b>Piensa estratégicamente.</b>		<b>Posee pensamiento abstracto, analítico y de síntesis de ideas.</b>	
1. Completamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	1. Completamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
2. Parcialmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	2. Parcialmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
4. Parcialmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	4. Parcialmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
5. Completamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	5. Completamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
<b>Evalúa con anticipación los resultados de la labor de sus compañeros sobre la base de criterios.</b>		<b>Es capaz de evaluar objetivamente.</b>	
6. Completamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	1. Completamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
7. Parcialmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	2. Parcialmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
8. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
9. Parcialmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	4. Parcialmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
10. Completamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	5. Completamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
<b>Es capaz de comunicarse de forma escrita y oral en su lengua materna.</b>		<b>Conforme a las situaciones presentadas, puede usted tomar el rol de líder en cualquier situación.</b>	
1. Completamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	1. Completamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
2. Parcialmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	2. Parcialmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
4. Parcialmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	4. Parcialmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
5. Completamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	5. Completamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>

**Anexo 2.** Distribución de frecuencia de las respuestas de los egresados de la Carrera de Administración Pública de la ESPAM MFL sobre los 22 factores motivadores de la satisfacción.

**Oportunidad de adquirir nuevas habilidades profesionales.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Poco satisfecho	7	6.8	6.8	6.8
Moderadamente satisfecho	37	35.9	35.9	42.7
Muy satisfecho	50	48.5	48.5	91.3
Extremadamente satisfecho	9	8.7	8.7	100.0
Total	103	100.0	100.0	

**Un trabajo variado, creativo y desafiante.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No satisfecho	1	1.0	1.0	1.0
Poco satisfecho	7	6.8	6.8	7.8
Moderadamente satisfecho	37	35.9	35.9	43.7
Muy satisfecho	51	49.5	49.5	93.2
Extremadamente satisfecho	7	6.8	6.8	100.0
Total	103	100.0	100.0	

**Elogios y felicitaciones por el trabajo.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No satisfecho	1	1.0	1.0	1.0
Poco satisfecho	6	5.8	5.8	6.8
Moderadamente satisfecho	31	30.1	30.1	36.9
Muy satisfecho	54	52.4	52.4	89.3
Extremadamente satisfecho	11	10.7	10.7	100.0
Total	103	100.0	100.0	

**La finalización con éxito de las tareas y la solución de problemas.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No satisfecho	1	1.0	1.0	1.0
	Poco satisfecho	3	2.9	2.9	3.9
	Moderadamente satisfecho	29	28.2	28.2	32.0
	Muy satisfecho	59	57.3	57.3	89.3
	Extremadamente satisfecho	11	10.7	10.7	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

**Cumplimiento para el trabajo propio.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco satisfecho	1	1.0	1.0	1.0
	Moderadamente satisfecho	22	21.4	21.4	22.3
	Muy satisfecho	66	64.1	64.1	86.4
	Extremadamente satisfecho	14	13.6	13.6	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

**Buena interacción con los compañeros.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No satisfecho	1	1.0	1.0	1.0
	Moderadamente satisfecho	28	27.2	27.2	28.2
	Muy satisfecho	56	54.4	54.4	82.5
	Extremadamente satisfecho	18	17.5	17.5	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

**Posibilidad de crecimiento.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No satisfecho	1	1.0	1.0	1.0
	Poco satisfecho	1	1.0	1.0	1.9
	Moderadamente satisfecho	32	31.1	31.1	33.0
	Muy satisfecho	47	45.6	45.6	78.6
	Extremadamente satisfecho	22	21.4	21.4	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

**El trabajo en sí mismo.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco satisfecho	1	1.0	1.0	1.0
	Moderadamente satisfecho	23	22.3	22.3	23.3
	Muy satisfecho	57	55.3	55.3	78.6
	Extremadamente satisfecho	22	21.4	21.4	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

**Responsabilidad.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderadamente satisfecho	16	15.5	15.5	15.5
	Muy satisfecho	51	49.5	49.5	65.0
	Extremadamente satisfecho	36	35.0	35.0	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

**Logros.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Poco satisfecho	1	1.0	1.0	1.0
Moderadamente satisfecho	17	16.5	16.5	17.5
Muy satisfecho	60	58.3	58.3	75.7
Extremadamente satisfecho	25	24.3	24.3	100.0
Total	103	100.0	100.0	

**Relaciones interpersonales con compañeros.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No satisfecho	1	1.0	1.0	1.0
Poco satisfecho	3	2.9	2.9	3.9
Moderadamente satisfecho	23	22.3	22.3	26.2
Muy satisfecho	58	56.3	56.3	82.5
Extremadamente satisfecho	18	17.5	17.5	100.0
Total	103	100.0	100.0	

**Relaciones interpersonales con autoridades.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Poco satisfecho	6	5.8	5.8	5.8
Moderadamente satisfecho	27	26.2	26.2	32.0
Muy satisfecho	52	50.5	50.5	82.5
Extremadamente satisfecho	18	17.5	17.5	100.0
Total	103	100.0	100.0	

**Relaciones interpersonales con subordinados.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No satisfecho	1	1.0	1.0	1.0
Poco satisfecho	3	2.9	2.9	3.9
Moderadamente satisfecho	27	26.2	26.2	30.1
Muy satisfecho	56	54.4	54.4	84.5
Extremadamente satisfecho	16	15.5	15.5	100.0
Total	103	100.0	100.0	

**Reconocimientos.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Poco satisfecho	7	6.8	6.8	6.8
Moderadamente satisfecho	24	23.3	23.3	30.1
Muy satisfecho	57	55.3	55.3	85.4
Extremadamente satisfecho	15	14.6	14.6	100.0
Total	103	100.0	100.0	

**Supervisión-técnica.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No satisfecho	1	1.0	1.0	1.0
Poco satisfecho	6	5.8	5.8	6.8
Moderadamente satisfecho	29	28.2	28.2	35.0
Muy satisfecho	52	50.5	50.5	85.4
Extremadamente satisfecho	15	14.6	14.6	100.0
Total	103	100.0	100.0	

**Salario.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No satisfecho	4	3.9	3.9
	Poco satisfecho	11	10.7	14.6
	Moderadamente satisfecho	50	48.5	63.1
	Muy satisfecho	34	33.0	96.1
	Extremadamente satisfecho	4	3.9	100.0
	Total	103	100.0	100.0

**Política y administración de la empresa.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No satisfecho	2	1.9	1.9
	Poco satisfecho	9	8.7	10.7
	Moderadamente satisfecho	37	35.9	46.6
	Muy satisfecho	48	46.6	93.2
	Extremadamente satisfecho	7	6.8	100.0
	Total	103	100.0	100.0

**La seguridad del trabajo.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No satisfecho	2	1.9	1.9
	Poco satisfecho	8	7.8	9.7
	Moderadamente satisfecho	32	31.1	40.8
	Muy satisfecho	52	50.5	91.3
	Extremadamente satisfecho	9	8.7	100.0
	Total	103	100.0	100.0

**Factores en la vida personal.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco satisfecho	3	2.9	2.9	2.9
	Moderadamente satisfecho	34	33.0	33.0	35.9
	Muy satisfecho	53	51.5	51.5	87.4
	Extremadamente satisfecho	13	12.6	12.6	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

**Condiciones de trabajo.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No satisfecho	2	1.9	1.9	1.9
	Poco satisfecho	8	7.8	7.8	9.7
	Moderadamente satisfecho	35	34.0	34.0	43.7
	Muy satisfecho	48	46.6	46.6	90.3
	Extremadamente satisfecho	10	9.7	9.7	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

**Estado.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No satisfecho	1	1.0	1.0	1.0
	Poco satisfecho	6	5.8	5.8	6.8
	Moderadamente satisfecho	36	35.0	35.0	41.7
	Muy satisfecho	52	50.5	50.5	92.2
	Extremadamente satisfecho	8	7.8	7.8	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

**Progreso.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No satisfecho	1	1.0	1.0	1.0
	Poco satisfecho	7	6.8	6.8	7.8
	Moderadamente satisfecho	30	29.1	29.1	36.9
	Muy satisfecho	55	53.4	53.4	90.3
	Extremadamente satisfecho	10	9.7	9.7	100.0
	Total	103	100.0	100.0	



**Anexo. 4.** Distribución de frecuencia sobre las competencias de los egresados de la Carrera de Administración Pública de la ESPAM MFL

<b>Es capaz de trabajar de acuerdo con las autorizaciones dadas.</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No desarrollada	3	2.9	2.9	2.9
	Poco Desarrollada	1	1.0	1.0	3.9
	En proceso de Desarrollo	2	1.9	1.9	5.8
	Parcialmente Desarrollada	33	32.0	32.0	37.9
	Muy Desarrollada	64	62.1	62.1	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

<b>Es digno/a de confianza.</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No desarrollada	3	2.9	2.9	2.9
	En proceso de Desarrollo	1	1.0	1.0	3.9
	Parcialmente Desarrollada	25	24.3	24.3	28.2
	Muy Desarrollada	74	71.8	71.8	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

<b>Trabaja dentro de los plazos legales y acordados.</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No desarrollada	3	2.9	2.9	2.9
	Poco Desarrollada	1	1.0	1.0	3.9
	En proceso de Desarrollo	4	3.9	3.9	7.8
	Parcialmente Desarrollada	31	30.1	30.1	37.9
	Muy Desarrollada	64	62.1	62.1	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

**Es capaz de identificar sus errores y eliminarlos.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
o No desarrollada	3	2.9	2.9	2.9
En proceso de Desarrollo	3	2.9	2.9	5.8
Parcialmente Desarrollada	34	33.0	33.0	38.8
Muy Desarrollada	63	61.2	61.2	100.0
Total	103	100.0	100.0	

**Actúa bajo altos estándares personales y morales.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
o No desarrollada	2	1.9	1.9	1.9
Poco Desarrollada	2	1.9	1.9	3.9
En proceso de Desarrollo	4	3.9	3.9	7.8
Parcialmente Desarrollada	30	29.1	29.1	36.9
Muy Desarrollada	65	63.1	63.1	100.0
Total	103	100.0	100.0	

**Es capaz de comunicarse de forma escrita y oral en un idioma extranjero.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
o No desarrollada	7	6.8	6.8	6.8
Poco Desarrollada	14	13.6	13.6	20.4
En proceso de Desarrollo	31	30.1	30.1	50.5
Parcialmente Desarrollada	36	35.0	35.0	85.4
Muy Desarrollada	15	14.6	14.6	100.0
Total	103	100.0	100.0	

**Piensa estratégicamente.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No desarrollada	2	1.9	1.9	1.9
Poco Desarrollada	1	1.0	1.0	2.9
En proceso de Desarrollo	4	3.9	3.9	6.8
Parcialmente Desarrollada	37	35.9	35.9	42.7
Muy Desarrollada	59	57.3	57.3	100.0
Total	103	100.0	100.0	

**Posee pensamiento abstracto, analítico y de síntesis de ideas.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No desarrollada	1	1.0	1.0	1.0
Poco Desarrollada	2	1.9	1.9	2.9
En proceso de Desarrollo	8	7.8	7.8	10.7
Parcialmente Desarrollada	40	38.8	38.8	49.5
Muy Desarrollada	52	50.5	50.5	100.0
Total	103	100.0	100.0	

**Evalúa con anticipación los resultados de la labor de sus compañeros sobre la base de criterios.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No desarrollada	1	1.0	1.0	1.0
Poco Desarrollada	3	2.9	2.9	3.9
En proceso de Desarrollo	10	9.7	9.7	13.6
Parcialmente Desarrollada	43	41.7	41.7	55.3
Muy Desarrollada	46	44.7	44.7	100.0
Total	103	100.0	100.0	

**Es capaz de evaluar objetivamente.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No desarrollada	3	2.9	2.9	2.9
	Poco Desarrollada	1	1.0	1.0	3.9
	En proceso de Desarrollo	5	4.9	4.9	8.7
	Parcialmente Desarrollada	40	38.8	38.8	47.6
	Muy Desarrollada	54	52.4	52.4	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

**Es capaz de comunicarse de forma escrita y oral en su lengua materna.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No desarrollada	3	2.9	2.9	2.9
	Poco Desarrollada	2	1.9	1.9	4.9
	En proceso de Desarrollo	5	4.9	4.9	9.7
	Parcialmente Desarrollada	25	24.3	24.3	34.0
	Muy Desarrollada	68	66.0	66.0	100.0
	Total	103	100.0	100.0	