

Resumen

La presente investigación pretende determinar la relación existente entre la Influencia de la marca UFA-ESPE y la satisfacción laboral y profesional de los graduados de la sede matriz Sangolquí en los periodos comprendidos entre los años 2015 al 2019 en las modalidades presencial y distancia, con el fin de que las diferentes áreas involucradas puedan basarse en los resultados obtenidos y mejorar el servicio que se brindará a las futuras generaciones de estudiantes y graduados. La importancia de esta investigación es la determinación de los factores más relevantes en la medición del servicio que influyen en la satisfacción laboral y profesional de los graduados en esta prestigiosa institución, La utilidad de la investigación es el cumplimiento con el Reglamento de la LOES en el seguimiento a los graduados dado que estos resultados son remitidos para conocimiento del CACES, esto permite verificar la eficiencia de la educación impartida en los distintos periodos de estudio y así obtener la acreditación respectiva, además de beneficiar a los futuros estudiantes en cuanto a la posibilidad de establecer mejoras en el centro universitario. Los resultados serán ponderados por cada uno de los graduados en la recolección de información con las encuestas desarrolladas bajo el modelo SERVQUAL y sus cinco dimensiones que son: conocimiento, vinculación con la sociedad, influencia de la marca, mercado laboral y elementos tangibles. A su vez, las mismas divididas en 25 sub – variables que permitirán realizar un estudio con una amplia gama factores relacionados al servicio de educación superior.

Palabras clave:

- **MARCA**
- **GRADUADOS**
- **SATISFACCIÓN LABORAL**
- **SERVICIO**

Abstract

This research will determine the relationship between the influence of the UFA-ESPE brand and the job and professional satisfaction of the face graduates of the Sangolquí headquarters in the periods between 2015 and 2019 in the -to face and distance modalities, so that the different areas involved can be based on the results obtained and thus maintain or improve the one that will be provided to future generations of students and graduates. The importance of this research is the determination of the most relevant factors in the measurement of the service that influence the job and professional satisfaction of graduates of this prestigious institution. The usefulness of the research is compliance with the LOES Regulation in the follow-up of graduates given that these results are sent for knowledge of CACES, this allows verifying the efficiency of the education imparted in the different study periods and thus obtaining the respective accreditation, as well as beneficiaries to future students in terms of the possibility of establish improvements in the university center. The results will be weighted by each one of the graduates in the collection of information with the surveys developed under the SERVQUAL model and its five dimensions, which are: knowledge, relationship with society, influence of the brand, labor market and tangible elements. In turn, they are divided into 25 subvariables that will allow a study to be carried out with a wide range of factors related to the higher education service.

Keywords:

- **BRAND**
- **GRADUATES**
- **WORK SATISFACTION**
- **SERVICE**