



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN

Imagen institucional del Congreso de la República y calidad de servicio de los congresistas por Ancash según estudiantes de 18 a 22 años de una universidad de Nuevo Chimbote, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Ciencias de la Comunicación

AUTOR:

Velasquez Julcamoro, Jose Marcos (orcid.org/0000-0002-0724-2438)

ASESORA:

Dra. Torres Rivera, Julia Lizet (orcid.org/0000-0003-2848-4978)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Procesos Comunicacionales en la Sociedad Contemporánea

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis padres, Carlos y Araseli, por su amor incondicional y apoyo. A mis hermanas, Beatriz y Vivian, por ser compañeras de vida. A mi novia, Gracia, por ser mi motivación y compañera. A todos quienes han sido parte de mi camino, amigos, familiares y mentores, por su influencia en mi crecimiento personal y profesional.

Velasquez Julcamoro, José Marcos

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a Dios por su guía, protección y gracia en el proceso de investigación y escritura de esta tesis. Agradezco a mis padres por su amor incondicional, apoyo y aliento constante durante todo el camino. Estoy profundamente agradecido por todo lo que han hecho por mí.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, TORRES RIVERA JULIA LIZET, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Imagen institucional del Congreso de la República y calidad de servicio de los congresistas por Ancash según estudiantes de 18 a 22 años de una universidad de Nuevo Chimbote, 2023", cuyo autor es VELASQUEZ JULCAMORO JOSE MARCOS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 24 de Octubre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
TORRES RIVERA JULIA LIZET DNI: 41537875 ORCID: 0000-0003-2848-4978	Firmado electrónicamente por: JTORRES25 el 24- 10-2023 12:32:09

Código documento Trilce: TRI - 0652454





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VELASQUEZ JULCAMORO JOSE MARCOS estudiante de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Imagen institucional del Congreso de la República y calidad de servicio de los congresistas por Ancash según estudiantes de 18 a 22 años de una universidad de Nuevo Chimbote, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
VELASQUEZ JULCAMORO JOSE MARCOS DNI: 74389834 ORCID: 0000-0002-0724-2438	Firmado electrónicamente por: JMVELASQUEZV el 24- 10-2023 16:05:23

Código documento Trilce: INV - 1335142



ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
II. MARCO TEÓRICO.....	15
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	21
3.2. Variables y operacionalización	22
3.3. Población, muestra y muestreo	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección	26
3.5. Procedimientos	27
3.6. Método de análisis de datos	28
3.7. Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN	52
VI. CONCLUSIONES.....	54
VII. RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS	56
ANEXOS.....	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población de educandos de la UNS – NUEVO CHIMBOTE.	23
Tabla 2 Muestra de educandos de la UNS – NUEVO CHIMBOTE	25
Tabla 3 Descripción de las técnicas e instrumentos empleados.	26
Tabla 4 Validación de juicio de expertos.....	27
Tabla 5 Valor del coeficiente de Alfa de Cronbach del instrumento.....	27
Tabla 6 Tabla de recurrencia de la variable Imagen Institucional del Congreso de la República	29
Tabla 7 Tabla de Recurrencia de la dimensión Identidad Institucional de la variable Imagen Institucional del del Congreso de la República	33
Tabla 8 Tabla de Recurrencia de la dimensión Comunicación Institucional de la variable Imagen Institucional del Congreso de la República.....	33
Tabla 9 Tabla de Recurrencia de la dimensión Realidad Institucional de la variable Imagen Institucional del Congreso de la República	35
Tabla 10 Tabla de Recurrencia de la variable Calidad de Servicio de los congresistas por Ancash.	37
Tabla 11 Tabla de Recurrencia de la dimensión Fiabilidad de la variable Calidad de Servicio de los congresistas por Ancash.	39
Tabla 12 Tabla de Recurrencia de la dimensión Capacidad de Respuesta de la variable Calidad de Servicio de los congresistas por Ancash.	41
Tabla 13 Tabla de Recurrencia de la dimensión Seguridad de la variable Calidad de Servicio de los congresistas por Ancash.	43
Tabla 14 Tabla de Recurrencia de la dimensión Empatía de la variable Calidad de Servicio de los congresistas por Ancash.	45
Tabla 15 Tabla Cruzada de las variables de Imagen Institucional del Congreso de la Republica y Calidad de Servicio de los congresistas por Ancash percibida por parte de los jóvenes de Nuevo Chimbote.....	47

Tabla 16 Análisis estadístico utilizando la prueba de Tau-c de Kendall para determinar relación entre Imagen Institucional y Calidad de Servicio.	48
Tabla 17 Análisis estadístico utilizando la prueba de Tau-c de Kendall para determinar relación entre Identidad Institucional y Calidad de Servicio.	49
Tabla 18 Análisis estadístico utilizando la prueba de Tau-c de Kendall para determinar relación Comunicación Institucional y Calidad de Servicio.	50
Tabla 19 Análisis estadístico utilizando la prueba de Tau-c de Kendall para determinar relación entre Realidad Institucional y Calidad de Servicio.	51
Tabla 20 Valor del Alfa de Cronbach para el Instrumento de Imagen Institucional.	34
Tabla 21 Valor del Alfa de Cronbach para el Instrumento de Imagen Institucional con elemento suprimido.	34
Tabla 22 Valor del Alfa de Cronbach para el Instrumento de Calidad de Servicio.	35
Tabla 23. Valor del Alfa de Cronbach para el Instrumento de Calidad de Servicio con elemento suprimido	35

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diagrama de columnas de la variable Imagen Institucional del Congreso de la República.	30
Figura 2 Diagrama de columnas de la dimensión Identidad Institucional de la variable Imagen Institucional del Congreso de la República.....	32
Figura 3 Diagrama de columnas de la dimensión Comunicación Institucional de la variable Imagen Institucional del Congreso de la República.....	34
Figura 4 Diagrama de columnas de la dimensión Realidad Institucional de la variable Imagen Institucional del Congreso de la República.....	36
Figura 5 Diagrama de columnas de la variable Calidad de Servicio del Congreso de los congresistas por Ancash.....	38
Figura 6 Diagrama de columnas de la dimensión Fiabilidad de la variable Calidad de Servicio del Congreso de los congresistas por Ancash	40
Figura 7 Diagrama de columnas de la dimensión Capacidad de Respuesta de la variable Calidad de Servicio de los congresistas por Ancash	42
Figura 8 Diagrama de columnas de la dimensión Seguridad de la variable Calidad de Servicio de los congresistas por Ancash	44
Figura 9 Diagrama de columnas de la dimensión Empatía de la variable Calidad de Servicio de los congresistas por Ancash	46

RESUMEN

La investigación pretendió determinar la relación entre la imagen institucional del Congreso de la República y calidad de servicio de los congresistas por Ancash según estudiantes de 18 a 22 años de una universidad de Nuevo Chimbote, 2023. La metodología fue de tipo cuantitativa, aplicada y de nivel correlacional. La muestra de 213 estudiantes fue obtenida por aleatorización simple, a los cuales se aplicó dos cuestionarios en escala de Likert. Los resultados indicaron que, 86 encuestados (40,4%) manifiestan que la imagen institucional es mala, un 50 (37,6%) que es regular y 47 (22,1%) que es buena. Así mismo 83 encuestados (39,0%) mencionan que la calidad de servicio es deficiente; 84 (39,4%) que es regular y 46 (21,6%) que es eficiente. La prueba estadística Tau – c de Kendall dio un p-valor de 0,012, que resultó ser menor a la significancia (0,050), negando la hipótesis nula (H_0) y admitiendo la hipótesis alternativa (H_i). Al finalizar, se concluye la existencia de una relación significativa entre la imagen institucional del Congreso de la República y calidad de servicio de los congresistas por Ancash según estudiantes de 18 a 22 años de una universidad de Nuevo Chimbote, 2023.

Palabras clave: Imagen Institucional, Calidad de Servicio, Congreso de la República, Percepción de Servicio.

ABSTRACT

The research aimed to determine the relationship between the institutional image of the Congress of the Republic and the quality of service of the congressmen from Ancash according to students from 18 to 22 years of age from a university in Nuevo Chimbote, 2023. The methodology was quantitative, applied and of a correlational level. The sample of 213 students was obtained by simple randomization, to which two Likert scale questionnaires were applied. The results indicated that 86 respondents (40.4%) state that the institutional image is bad, 50 (37.6%) that it is regular and 47 (22.1%) that it is good. Likewise, 83 respondents (39.0%) mention that the quality of service is deficient; 84 (39.4%) that it is regular and 46 (21.6%) that it is efficient. Kendall's Tau – c statistical test gave a p-value of 0.012, which turned out to be less than significance (0.050), denying the null hypothesis (H0) and admitting the alternative hypothesis (Hi). At the end, it is concluded the existence of a significant relationship between the institutional image of the Congress of the Republic and the quality of service of the congressmen from Ancash according to students from 18 to 22 years of age from a university in Nuevo Chimbote, 2023.

Keywords: Institutional Image, Quality of Service, Congress of the Republic, Perception of Service.

I. INTRODUCCIÓN

En el Perú, las instituciones públicas, personajes políticos, medios de comunicación, y distintos actores políticos sufren en conectar con el ciudadano, en especial con los más jóvenes, pues su imagen se ha visto afectada directa o indirectamente por la incesante crisis política de los últimos años.

En el marco internacional, concretamente en España, los jóvenes, muestran su descontento, si bien es cierto que el 60% está de acuerdo con las medidas tomadas ante la pandemia de la COVID-19, el 52% expresaba tener una imagen negativa acerca de sus líderes políticos; estos consideran que el gobierno y la empresa deben unir esfuerzos para colaborar con la sociedad (Buceta, 2021, p.15), los políticos no han sabido cómo conectar con los jóvenes, y esto se debe a que la mayoría de los políticos son de una edad mayor, y no entienden los problemas ni las necesidades de los jóvenes.

Asimismo, de acuerdo al Ministerio de Educación (2021), en el Perú durante el año 2020 la participación política de los jóvenes mostró su descontento con la vacancia del presidente Martín Vizcarra y el cargo de Manuel Merino como nuevo presidente, esto llevó a un gran número de protestas masivas en la mayoría de los departamentos del país, donde los jóvenes de 18 a 24 años fueron el 53% de la población, esto evidenció que los jóvenes demandaban fuertes cambios en su sistema político e institucional (p.77).

A nivel regional, en Piura, Antón (2020, p.166), concluye que los jóvenes mostraron su disgusto durante las elecciones de las autoridades en la Universidad Nacional de Piura, ya que consideraban injusto el proceso de las elecciones, estos mismos buscaron romper mandatos que les resultan injustos, involucrándose en el proceso por medio de un código cultural propio a través de las redes sociales.

Según IPSOS (2022), los jóvenes de entre 18 a 25 años son los más preocupados por la corrupción en la política, siendo el 65% frente al 54% de los ciudadanos de 26 a 42 años y el 57% de 47 a más (p.14). En esta misma encuesta, el Congreso de la República sigue siendo percibido como la institución más corrupta del país con un 60% frente a un 42% del Ejecutivo y un 34% del

Poder Judicial (p.28). Si se desea que los jóvenes muestran un interés en la política, se necesita una manera distinta de hacer política en el Perú. Se necesita una nueva generación de políticos que se preocupe por los problemas de los ciudadanos, y no solo por su propio beneficio.

Frente a la problemática en cuestión, se estableció la siguiente incógnita general: ¿Cuál es la relación entre la imagen institucional del Congreso de la República y calidad de servicio de los congresistas por Ancash según estudiantes de 18 a 22 años de una universidad de Nuevo Chimbote, 2023? Asimismo, las siguientes preguntas específicas, ¿Cuál es la relación entre la identidad institucional del Congreso de la República y calidad de servicio de los congresistas por Ancash según estudiantes de 18 a 22 años de una universidad de Nuevo Chimbote, 2023? ¿Cuál es la relación entre la comunicación institucional del Congreso de la República y calidad de servicio de los congresistas por Ancash según estudiantes de 18 a 22 años de una universidad de Nuevo Chimbote, 2023? ¿Cuál es la relación entre la realidad institucional del Congreso de la República y calidad de servicio de los congresistas por Ancash según estudiantes de 18 a 22 años de una universidad de Nuevo Chimbote, 2023? La resolución de estas interrogantes orientó al desarrollo de los objetivos planteados.

El presente estudio se justificó a nivel teórico, pues permitió el uso de los conocimientos básicos y teóricos, relacionados al concepto de imagen institucional, además los propios jóvenes considerados para esta investigación han iniciado en los últimos años su participación política, esto generó nuevas bases teóricas acerca de los futuros actores políticos. Asimismo, se justificó a nivel práctico, pues relacionó a las expectativas de los jóvenes con las instituciones políticas, esto generó interés en nuestros jóvenes acerca de la política, pues ellos mismos conocieron sus exigencias.

Como justificación metodológica, esta investigación aportó con una base de datos para futuras investigaciones, así mismo adaptó, relacionó y usó instrumentos validados, los cuales podrán ser usados en otras investigaciones en la misma rama. Finalmente, como justificación social, este estudio se realizó en favor de nuestra sociedad, ya que aportó la participación y colaboración de jóvenes en aspectos políticos, a la par de ello, permite a las instituciones públicas

ver las expectativas específicas que tienen los ciudadanos, permitiendo buscar propuestas que satisfagan estas necesidades.

Como se observó previamente, existe una realidad problemática respecto a la percepción por parte de la población joven acerca de la corrupción en la política, así mismo, una mala percepción de la ciudadanía acerca del Congreso de la República. En base a ello, el objetivo principal fue: Determinar la relación entre la imagen institucional del Congreso de la República y calidad de servicio de los congresistas por Ancash según estudiantes de 18 a 22 años de una universidad de Nuevo Chimbote, 2023. Por consiguiente, los objetivos específicos: Determinar la relación entre la identidad institucional del Congreso de la República y calidad de servicio de los congresistas por Ancash según estudiantes de 18 a 22 años de una universidad de Nuevo Chimbote, 2023. Determinar la relación entre la comunicación institucional del Congreso de la República y calidad de servicio de los congresistas por Ancash según estudiantes de 18 a 22 años de una universidad de Nuevo Chimbote, 2023. Determinar la relación entre la realidad institucional del Congreso de la República y calidad de servicio de los congresistas por Ancash según estudiantes de 18 a 22 años de una universidad de Nuevo Chimbote, 2023.

Basándonos en lo mencionado, se planteó la siguiente hipótesis: Existe una relación entre la imagen institucional del Congreso de la República y calidad de servicio de los congresistas por Ancash según estudiantes de 18 a 22 años de una universidad de Nuevo Chimbote, 2023. La hipótesis alternativa determinaba si existía relación entre la imagen institucional del Congreso de la República y calidad de servicio de los congresistas por Ancash según estudiantes de 18 a 22 años de una universidad de Nuevo Chimbote, 2023. La hipótesis nula, es que no existió relación entre la imagen institucional del Congreso de la República y calidad de servicio de los congresistas por Ancash según estudiantes de 18 a 22 años de una universidad de Nuevo Chimbote, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Para poder comprender la naturaleza de esta investigación, es vital observar los estudios previos. En el marco internacional, estos son los trabajos previos.

En Ecuador, León (2020), llevó a cabo un estudio para examinar la vinculación entre la calidad del servicio y la imagen institucional del GAD en Bolívar. Este fue un estudio correlacional cuantitativo que se llevó a cabo con 137 educandos. En la mencionada investigación, los hallazgos indicaron una relación entre la calidad del servicio y la imagen institucional, que fue especialmente débil porque la calidad del servicio no se evaluó positivamente.

En Argentina, Beramendi et al. (2018), realizaron un estudio para examinar la vinculación entre la confianza institucional y la confianza social en distintas entidades públicas. Un estudio cualitativo de nivel correlacional, en el que se aplicaron cuestionarios a 316 educandos universitarios de 4 Universidades de Buenos Aires. Los hallazgos obtenidos en este estudio revelan un bajo nivel de confianza a nivel social e institucional, confirmando la vinculación entre confianza pública y confianza institucional.

Del mismo modo, en Corea, Choi y Hwang (2019), examinaron la satisfacción de la calidad del servicio y la imagen observada por los educandos en la Universidad Nacional de Seúl en Corea. Este estudio se realizó cuantitativamente con un diseño transversal no experimental. Quinientos educandos fueron encuestados. Los resultados mostraron que la calidad del servicio tuvo un impacto del 32% en la imagen del negocio, indicando una alta correlación entre las dos variables.

A nivel nacional, Moreno (2020), identificó una vinculación entre las percepciones acerca de la imagen institucional y la calidad del servicio de la agencia de comercialización Mano a Mano de Trujillo. En este estudio cuantitativo no experimental, se seleccionó a un total de 50 clientes y se les empleó una encuesta en escala de Likert. Los resultados muestran una correlación presente en las percepciones de la calidad de servicio y la imagen organizacional.

En el siguiente estudio, Grandez (2021), presentó la investigación sobre la asociación entre la calidad del servicio y la imagen estatal en el municipio en la ciudad de Banda de Silcayo. Se estaba realizando una investigación de tipo no experimental de métodos mixtos, empleando como herramienta de recolección de datos encuestas y entrevistas a 350 residentes del Centro El Progreso. Como resultado, se determinó que el 54% de las unidades tienen un bajo nivel de perfil institucional. Asimismo, el nivel de calidad de los servicios es bajo, 58%.

En el siguiente estudio, el objetivo principal de Mejía y Medina (2019), es identificar la asociación entre la calidad del servicio e imagen institucional del Municipio Distrital en la Provincia del Cerro Colorado en el año 2019, se trata de un estudio cuantitativo no experimental. La muestra la conformaron 377 usuarios que llenaron el cuestionario. En consecuencia, existe un vínculo altamente positivo entre la variable calidad del servicio y la imagen de la institución.

Aldazabal (2018), realizó un estudio donde se identifica si existe un vínculo entre la calidad de servicio y la imagen corporativa de la institución Administración Local de Agua Bajo Apurímac. Se utilizó un método de correlación cuantitativa mediante un cuestionario aplicado a una muestra de 175 consumidores. Los resultados obtenidos exhiben que la gestión del local de Agua Bajo Apurímac tiene exhibe una conexión moderada positiva entre la calidad del servicio y las variables de imagen institucional.

En un estudio realizado por Pérez (2019), el objetivo principal fue mostrar la relación entre la calidad del servicio y la imagen corporativa que presenta la institución desde la perspectiva de los educandos de la Universidad de Lurigancho. Realizó una investigación cuantitativa y aplicó una encuesta por cuestionario con una muestra de 162 estudiantes. Los datos obtenidos en el estudio revelaron un vínculo significativo entre las impresiones de los alumnos de la Universidad de Lurigancho sobre la calidad del servicio y la imagen de la entidad.

Fernández (2018), en su investigación, estableció la vinculación entre la calidad del servicio y la imagen presentada por el Instituto Superior Tecnológico Público San Juan de Lurigancho. El estudio utilizó un método cuantitativo correlacional y

examinó una muestra de 291 educandos. Como resultado, se identificó una vinculación moderadamente significativa entre la imagen del negocio y también la calidad de la vivienda para los educandos percibida por los educandos.

A nivel local encontramos que Celestino y Huaman (2018), identificaron una relación entre la calidad del servicio y la perspectiva de la imagen corporativa entre los usuarios del municipio de la ciudad Chimbote, provincia del Santa. El estudio utilizó un método cuantitativo correlacional y encuestó una muestra de 383 consumidores. Estudios relacionados exhiben una asociación de carácter positivo, entre la calidad del servicio y la imagen del negocio.

Así mismo, la literatura hace una clara distinción entre la imagen de marca de un producto y la imagen institucional, lo cual no siempre tiene una justificación. Para Aaker (1996), la imagen es considerada como identidad de marca hasta cierto punto. Para otros autores como Kotler y Pfoertsch (2008), diferencian el concepto de imagen de marca e identidad, siendo el primero un activo que cambiará con el tiempo, y el segundo un activo estratégico que representa la cultura perdurable de la marca.

Malik et al. (2012), nos dicen que el término imagen de marca se usa como un término igualitario al término identidad, personalidad de la marca y/o imagen percibida. Finalmente, Martínez et al. (2004), sostienen que la imagen de marca es definida como un conjunto de significados que permiten reconocer y describir un objeto específico, así como establecer relaciones con él. De otra manera, la imagen de la organización engloba las percepciones y asociaciones que las personas tienen con respecto a una marca en particular.

Tomando en cuenta las distintas concepciones o aproximaciones, vemos que no es tarea sencilla determinar imagen de marca e identidad de marca, por ello la medición de sus partes integrantes aún presenta mayor dificultad. Entre los distintos modelos, Aaker (1996), mide la imagen de marca con las siguientes variables: Valor percibido, personalidad, organización y diferenciación, con la idea de considerar la imagen de marca como un concepto de valor de la marca. Por otro lado, Martínez et al.

(2004), seccionan la imagen de marca en un esquema multidimensional, conformada por la imagen funcional y afectiva, y la reputación, existe una diversidad de modelos para medir la imagen de marca, usaremos este último mencionado.

Por otro lado, al describir la imagen institucional, según Capriotti (2021), la define como el concepto mental de la empresa, creado por los usuarios, que es el resultado de toda la información relacionada con la organización, continúa concluyendo que, la imagen se trata de un conjunto organizado de características que el público identifica, asigna o relaciona con una marca específica, lo que le permite reconocerla, valorarla y distinguirla de otras en un mercado, industria o sector empresarial. En resumen, es la percepción y opinión que los diferentes públicos tienen sobre la institución.

Asimismo, Sánchez y Pintado (2013), explican que las imágenes de las organizaciones son símbolos generados en la mente de las personas, formados a través de la acumulación de ideas sobre los objetos. Estos atributos variarán según el tipo de institución, el tamaño de la entidad, tal como las expectativas de calidad de las personas. Una persona, al crear una imagen de un objeto, lo caracteriza como bueno o malo, luego el concepto le vendrá a la mente a través de su imagen y automáticamente podrá reconocerlo. Por lo tanto, la imagen organizacional que forman las personas es importante porque crea una referencia psicológica cuando piensan en ella. Esta imagen fue creada personalmente por lo que para algunos la esencia es perfecta y para otros la esencia es terrible.

Capriotti (2021), nos vuelve a decir que la variable imagen institucional consta de tres dimensiones: la primera es la identidad institucional, que define qué es la empresa, cuáles son sus valores, y la imagen que la empresa quiere presentar al público y diferenciarse de otras organizaciones. Esta identidad es compartida por la segunda variable que es la comunicación institucional, los atributos asociados a una marca pueden ser aquellos que se perciben en su comunicación o en su comportamiento, a través de la comunicación se conoce la organización y sus ideas, iniciativas, valores, eventos e ideas. La comunicación se expresa por los canales de la institución y sus representantes. Como tercera variable

tenemos la realidad institucional, lo que muestra los rasgos institucionales, son la infraestructura, la organización administrativa, condiciones económicas y sociales.

Burton et al. (2001), sostienen que la imagen de la empresa influirá en la transacción para satisfacer las necesidades del comprador, y por tanto a la vez la calidad del producto o servicio. Asimismo, nos dicen que, al considerar que la imagen es un elemento relevante que afecta la percepción acerca de la calidad, no debe subestimarse. Del mismo modo, Salam et al. (2013), confirman que la imagen y confiabilidad de la organización es efectivamente considerada como el tema principal en las actitudes, sentimientos y creencias de la organización y puede jugar un papel decisivo en la elección de la marca corporativa frente a otras marcas de la empresa. La imagen organizacional y la percepción de calidad del consumidor están relacionados de manera que la primera causa el segundo. Esta conclusión está respaldada por los estudios previos ya mencionados.

En relación con la base de la imagen política, según la definición de Scammell (2015), se entiende que esta se refiere a un concepto significativo que se construye a partir del historial y la reputación de un político desde una perspectiva política. La imagen política está vinculada con la credibilidad del político, la cual se establece a través del cumplimiento de sus promesas, alejándose así de las meras apariencias superficiales. Se espera que las reputaciones políticas estén fundamentadas en la realidad.

Cuando hablamos de calidad del servicio brindado, nos referimos a la calidad que se percibe, según Duque y Diosa (2014), esta es subjetiva. Esta variable es importante, Palmer y O'Neill (2003), afirman que la percepción de la calidad tiene influencia en el consumidor y dicha influencia sigue aumentando conforme se realiza el contacto entre producto o servicio, esto explica mejor el comportamiento del consumidor.

Por su parte, Smith y Aaker (1991), la percepción de calidad brindada sobre el servicio se refiere a la forma como los compradores perciben que un producto o servicio ha logrado superar en calidad o superioridad en comparación con sus competidores, en relación con su propósito o finalidad. Así como la variable

mencionada anteriormente, existen distintos estándares que permiten la medición de la variable ya mencionada.

En cuanto a la calidad de servicios de los congresistas por Ancash según Dukalskis (2021), los miembros de la clase política han desarrollado habilidades para gestionar cuidadosamente sus acciones. En esta línea, se esfuerzan por promover una narrativa favorable sobre sí mismos. Para lograrlo, contratan especialistas o empresas dedicadas a las relaciones públicas que se encargan de producir y direccionar la toma de decisiones. En este proceso, se destacan las virtudes de los políticos se cultivan relaciones amigables con el público.

Por otro lado, Gronroos (1984), que divide esta variable en dos dimensiones, calidad técnica y funcional. La calidad técnica hace referencia a lo que el usuario recibe como resultado de su interacción con las empresas que ofrecen servicios, lo cual es relevante para él y forma parte de su análisis de calidad. Por otro lado, la calidad funcional se refiere a la percepción del proceso de acceso al producto o servicio final.

Por otra parte, Camisón et al. (2007), argumentan que, en términos de integración, la definición de calidad de servicio incluye niveles de bienestar en todos lo referido a la organización. Además, estos niveles de la organización contienen las siguientes dimensiones: La fiabilidad, que se entiende como la capacidad de cumplir con los compromisos de manera transparente y se obtiene en primer lugar a través de las promesas realizadas por los servicios prestados. De igual forma, consideran la capacidad de lo respondido como una dimensión de la calidad del servicio, esto significa crear recursos para brindar atención a los compradores de forma rápida y eficiente, sin demoras, estando listos para ayudarlos a conocer sus inquietudes y dificultades. La seguridad es importante cuando hay peligro, riesgo o preocupación. Los funcionarios deben demostrar seguridad al usuario a través de su conocimiento y comprensión. También deben inspirar credibilidad y confianza. Se trata de que los funcionarios conozcan el servicio, y así brinden seguridad y confianza en lo que hacen, para que los consumidores no duden de su competencia. Empatía, es la atención personalizada a cada cliente. La empatía para escuchar su voz, respetar sus inquietudes y brindarles una atención especial para ganar su lealtad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El estudio efectuado fue de tipo básica y adoptó un enfoque cuantitativo, pues se utilizó el análisis estadístico y la medición numérica como fundamentos para recolectar la información (Hernández y Mendoza, 2018, p.4).

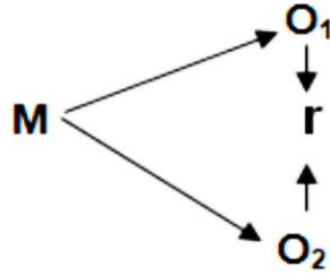
3.1.2. Diseño de investigación

Asimismo, se caracterizó por tener un diseño no experimental, ya que se enfocó únicamente en recopilar información sobre las variables de investigación en su estado natural, según cómo se comportan en la realidad investigada (Hernández y Mendoza, 2018, p.152).

Adicionalmente, este estudio fue de nivel de correlación, donde se examinó el índice de asociación entre las dos variables y la vinculación entre ellas. Se analizó su comportamiento y se tuvo en cuenta el concepto y la variabilidad de otras variables de la vinculación. Se ha realizado un cálculo estadístico para establecer si existe una conexión entre las variables, que son la imagen institucional y la perspectiva de la calidad del servicio entre los jóvenes de 18 a 22 años (Hernández y Mendoza, 2018, p. 93).

Esta investigación fue transversal, pues la compilación de datos se realizó en un tiempo único. Asimismo, se buscó investigar las variables en un tiempo fijo (Hernández y Mendoza, 2018, p.152).

Para una mejor comprensión del diseño correlacional-causal, se proporciona un esquema desarrollado en el estudio:



Donde:

M: Muestra representativa – jóvenes entre 18 a 22 años de la UNS.

O1: Observación de la variable N°-01 – Imagen Institucional.

O2: Observación de la variable N°-02 – Calidad de Servicio

R: Relación y causa entre las variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Imagen Institucional

Definición conceptual: Es la representación o concepto mental de una organización, creada por los usuarios, como resultado final de haber procesado la información relacionada con esta misma (Capriotti, 2021).

Definición operacional: La imagen institucional es de un modelo multidimensional, compuesto por la identidad institucional, la comunicación y la realidad institucionales:

Indicadores: Los indicadores para las 3 dimensiones de esta variable fueron reputación, valores de la institución, medios de comunicación, expresión de los funcionarios, funcionamiento administrativo, economía y estructura.

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: Calidad de servicio

Definición conceptual: Los clientes son los que definen la calidad del servicio. Esto tiene que ver con su percepción del servicio. (Camisón, Cruz & González, 2007).

Definición operacional: Para medir la calidad de servicio, es fundamental comprender el nivel de las dimensiones relacionadas con la capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad y empatía.

Indicadores: Los indicadores para las 4 dimensiones de esta variable fueron compromiso, transparencia, rapidez, interés por la población, confianza, personal capacitado, buena actitud y conocimiento de las necesidades de la población.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población implica al grupo conformado por todos aquellos elementos con una serie de atributos que se comparten entre estos. (Sánchez et al., 2018, p.102).

La población se compone de los alumnos matriculados en la Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad Nacional del Santa, de la región de Ancash, la cual cuenta con un total de 1614 estudiantes (Díaz et al., 2021, p.34). A la par, se considera que una población finita es aquella que no es mayor a las 100,000 unidades o cuando la muestra es superior al 5% de la población. (López y Fachelli, 2015, p.7).

Tabla 1

Población de educandos de la UNS.

Especialidades	Frecuencia de alumnos	Porcentaje
Educación Inicial	178	11%
Educación Primaria	145	9%
ES. Esp Lenguaje y Literatura	323	20%
ES. Esp Matemáticas, Computación y Física	323	20%
ES. Esp Historia, Geográfica y CCSS	242	15%

ES. Esp Filosofía, Psicología y CCSS	210	13%
ES. Esp Biología, Química y Física	32	2%
ES. Esp Idiomas: Inglés y Francés	161	10%
Total	1614	100%

Nota. Esta tabla indica la población de estudiantes en cada especialidad centro del ámbito de la enseñanza en la *UNS*.

Criterios de inclusión:

- Haber nacido entre los años 2000 y 2004.
- Estar matriculado en el semestre 2023 – I en su carrera respectiva.
- Vivir en el distrito de Chimbote o Nuevo Chimbote.
- Pertenecientes a la Universidad Nacional del Santa, Ancash.

Criterios de exclusión:

- No haber participado en algún proceso electoral.
- Que su participación electoral sea para la elección de candidatos en otros distritos, es decir fuera de Chimbote y Nuevo Chimbote.
- Que no pertenezcan a la Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad Nacional del Santa, Ancash.

3.3.2. Muestra

Se ajusto la muestra en base a la población de la Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad Nacional del Santa, ubicada en la región de Ancash. En relación con la muestra, se aplicó la fórmula específica aplicada a poblaciones finitas. Una muestra estadística es una porción o subconjunto seleccionado al azar de una unidad representativa de la población para la cual se espera que las observaciones científicas arrojen resultados confiables para toda la población en estudio (López y Fachelli, 2015, p.6). Se extrajo una muestra de 213 unidades de análisis.

Tabla 2*Muestra de educandos de la UNS.*

Especialidades	Frecuencia de alumnos	Porcentaje
Educación Inicial	23	11%
Educación Primaria	19	9%
ES. Esp Lenguaje y Literatura	43	20%
ES. Esp Matemáticas, Computación y Física	43	20%
ES. Esp Historia, Geográfica y CCSS	32	15%
ES. Esp Filosofía, Psicología y CCSS	28	13%
ES. Esp Biología, Química y Física	4	2%
ES. Esp Idiomas: Inglés y Francés	21	10%
Total	213	100%

Nota. Esta tabla indica la población de estudiantes en cada especialidad dentro del ámbito de la enseñanza en la UNS.

Fórmula para el Tamaño Muestral

$$n = N \times Z^2 \times p \times q \div e^2 \times N - 1 + Z^2 \times p \times q$$

Donde:

N: Tamaño de la Población Finita.

Z²: 1.962 (Porque la confiabilidad es del 95%)

p: Proporción esperada 50% - 0,5.

Q: 1 – p

e²: Error de estimación 5%

Cálculo del Tamaño Muestral

$$n = 1.962 \times 0.5 \times 0.5 \div 0.05^2 \times 213 - 1 + 1.962 \times 0.5 \times 0.5$$

$$n = 213$$

3.3.3. Muestreo

Dado que se trata de una población grande, se optó por utilizar un método para calcular el muestreo no probabilístico estimado por conveniencia.

3.3.4. Unidad de análisis

Finalmente, para una población de 1614 se extrajo una muestra de 213 unidades de análisis.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección

El método empleado para alcanzar los objetivos establecidos fue la encuesta, destinada para la función de recolección de datos, se empleó un cuestionario como instrumento. El cuestionario se diseñó utilizando una escala Likert de 5 puntos., (Muy Buena, Buena, Regular, Mala, Muy Mala). Se construyeron dos cuestionarios en base los desarrollados por Grandez (2021) en su tesis para maestría. El primero se usó para la variable “Imagen Institucional”; el segundo con “Calidad de Servicio”.

Tabla 3

Descripción de las técnicas e instrumentos empleados.

Técnica	Instrumento	Ítems	Muestra
Encuesta	Cuestionario de Imagen Institucional	10	30
	Cuestionario de Calidad de Servicio	10	30

Nota: Descripción detallada de las técnicas y herramientas que serán utilizadas en el estudio.

Validez

La validez hace referencia al nivel en el cual una herramienta de recopilación de información datos mide de manera precisa y precisa el contenido de una o más variables que se pretenden medir. (Hernández et al., 2014). Con ese propósito, la evaluación se realizó mediante evaluaciones de expertos, quienes expresaron su opinión sobre la consistencia y calidad acerca de las variables del análisis y la excelencia del proyecto.

Tabla 4*Validación de juicio de expertos.*

Grado	Apellidos y nombre	Especialidad	Dictamen
Doctor	Torres Ravello Carlos	Imagen Institucional	Aprobado
Magíster	Valera Rodríguez Santos Valentín	Educación	Aprobado
Magíster	Espinoza Cruz Manuel Alberto	Comunicador Social	Aprobado

*Nota: Validación de juicio de expertos.***Confiabilidad**

Según Hernández (2019), La confiabilidad se define como el nivel de coherencia, consistencia o similitud en las respuestas obtenidas al aplicar un instrumento de medición. Es importante determinar el valor del coeficiente Alfa de Cronbach, el cual proporciona una medida de confiabilidad. Un valor de alfa mayor a 0.70, o cercano a 1, se considera indicativo de un alto nivel de confiabilidad. Para calcular este valor, es recomendable aplicar la prueba en una muestra representativa que abarque al menos el 10% de la población. En este estudio, se aplicó la encuesta a una muestra conformada por 10 estudiantes y se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach para analizar la confiabilidad del cuestionario.

Tabla 5*Valor del coeficiente de Alfa de Cronbach del instrumento.*

Variabes	Alfa de Cronbach	N° de elementos procesados
Imagen Institucional	0.805	10
Calidad de Servicio	0.798	10

*Nota: Valor del coeficiente de Alfa de Cronbach del Instrumento.***3.5. Procedimientos**

La tesis inicialmente identifica la problemática y los objetivos, seguidamente determina las variables de imagen organizacional y calidad

del servicio brindado, cada una con sus dimensiones e indicadores. Asimismo, se buscaron y desarrollaron instrumentos en la escala de Likert, los cuales serán evaluados y validados por expertos, para posteriormente se realizarán las encuestas presencialmente en la Universidad Nacional del Santa, se procedió a recopilar la información aula por aula, se entregaron los cuestionarios con un lapicero. Una vez alcanzada la muestra, los datos se procesaron en Excel y SPSS para los resultados necesarios.

3.6. Método de análisis de datos

Dada la naturaleza de los datos, se hizo el estudio cuantitativo de la información recopilada, donde se compararon las variables de imagen institucional y calidad de servicio. Los datos fueron compilados en Excel y se procesaron en SPSS, donde se analizaron los datos. Al ser de nivel correlacional, se usó la Tau -c de Kendall para determinar la correlación y su nivel.

3.7. Aspectos éticos

El estudio está basado en los fundamentos principios éticos reconocidos a nivel internacional, comenzando por el respeto a los ciudadanos que participarán voluntariamente en la investigación. Asimismo, el principio de justicia, pues habrá igualdad de trato para todos sin discriminación alguna y trato justo de todos los procedimientos de investigación. A su vez, el principio de no maleficencia, pues no se desea perjudicar a las instituciones y terceros involucrados en la investigación de acuerdo con los principios morales y éticos. Además, este estudio siguió las pautas de estudio de la Universidad César Vallejo y los criterios de la APA para citar a los autores.

IV. RESULTADOS

Descripción de la variable Imagen Institucional:

Tabla 6

Tabla de recurrencia de la variable Imagen Institucional del Congreso de la República.

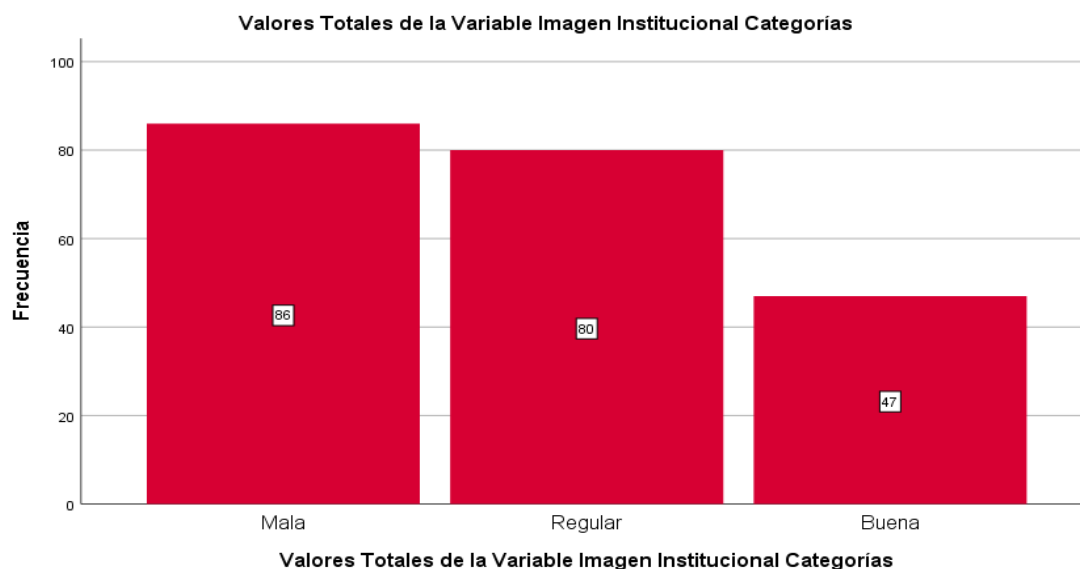
	Recurrencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Mala	86	40,4	40,4
Válido	Regular	80	37,6	77,9
	Buena	47	22,1	100,0
	Total	213	100,0	

Nota: Recurrencia de la variable Imagen Institucional del Imagen Institucional del Congreso de la República.

Descripción: Como se visualiza en la tabla 6, sobre a la variable Imagen Institucional se evidencia que 86 estudiantes mencionan que la imagen institucional del congreso de la república es mala, evidenciado en un 40.4%, seguido de los 80 estudiantes que mencionan que es regular representado con un 37.6%, por último, una minoría que asciende a 47 estudiantes con un 22.1% mencionan que es buena.

Figura 1

Diagrama de columnas de la variable Imagen Institucional del Congreso de la República.



Nota: Diagrama de columnas de la variable Imagen Institucional del Congreso de la República.

Descripción:

Según se visualiza en la figura 1, se determina que un total de 86 estudiantes mencionan la imagen institucional del Congreso de la República es mala, evidenciado en un 40.4%, seguido de los 80 estudiantes que mencionan que es regular representado con un 37.6%, por último, una minoría que asciende a 47 estudiantes con un 22.1% mencionan que es buena.

Tabla 7

Tabla de Recurrencia de la dimensión Identidad Institucional de la variable Imagen Institucional del Congreso de la República..

		Recurrencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	94	44,1	44,1	44,1
	Regular	83	39,0	39,0	83,1
	Buena	36	16,9	16,9	100,0
	Total	213	100,0	100,0	

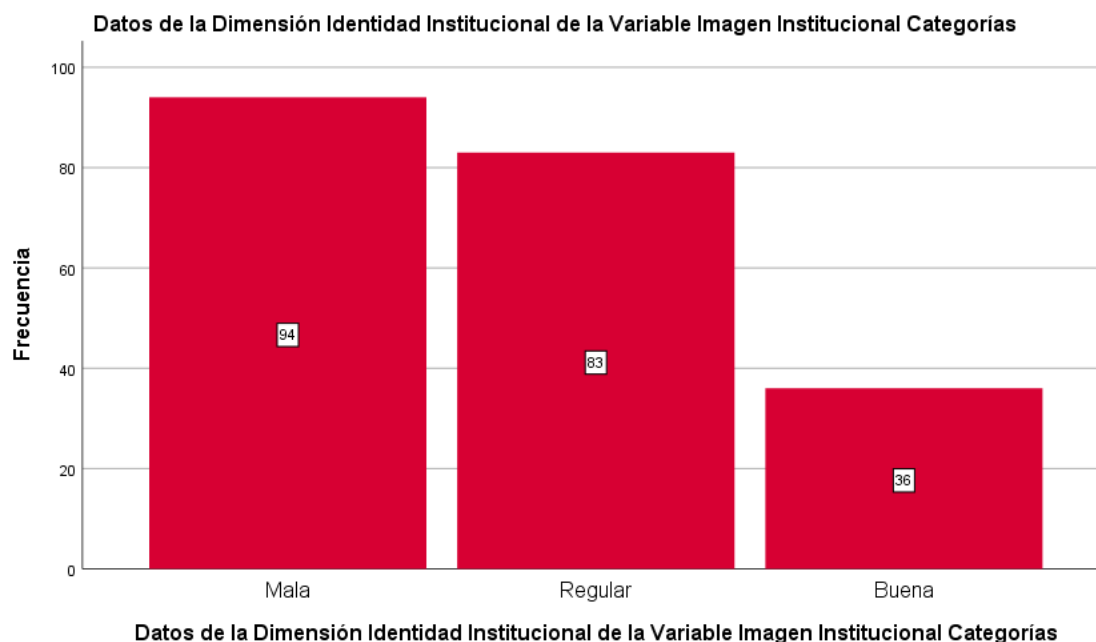
Nota: Recurrencia de la dimensión Identidad Institucional de la variable Imagen Institucional del Congreso de la República.

Descripción:

Según los resultados presentados en tabla 7, se visualiza que en la dimensión de Identidad Institucional de la variable Imagen Institucional, el 44,1% de los estudiantes (94 estudiantes) fue clasificado con un nivel de mala, seguido por el 39,0% (83 estudiantes) que obtuvo un nivel regular. Por otro lado, solo el 16,9% (36 estudiantes) presentó un nivel bueno en esta dimensión. Estos resultados señalan que la mayoría de los alumnos se encuentra en un estado clasificado como malo en asociación a la Identidad de la organización de la institución.

Figura 2

Diagrama de columnas de la dimensión Identidad Institucional de la variable Imagen Institucional del Congreso de la República.



Nota: Diagrama de columnas de la dimensión Identidad Institucional de la variable Imagen Institucional del Congreso de la República.

Descripción:

La figura 2 indica los datos de la dimensión de Identidad Institucional de la variable Imagen Institucional. Según la figura, el 44,1% de los educandos (94 estudiantes) tiene un nivel malo en esta dimensión. Además, el 39,0% (83 estudiantes) obtuvo un nivel regular, mientras que sólo el 16,9% (36 estudiantes) alcanzó un nivel bueno. Estos resultados permiten concluir que la mayoría de los educandos califica en un estado malo a la Identidad Institucional de la institución.

Tabla 8

Tabla de Recurrencia de la dimensión Comunicación Institucional de la variable Imagen Institucional del Congreso de la República.

		Recurrencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	84	39,4	39,4	39,4
	Regular	97	45,5	45,5	85,0
	Buena	32	15,0	15,0	100,0
	Total	213	100,0	100,0	

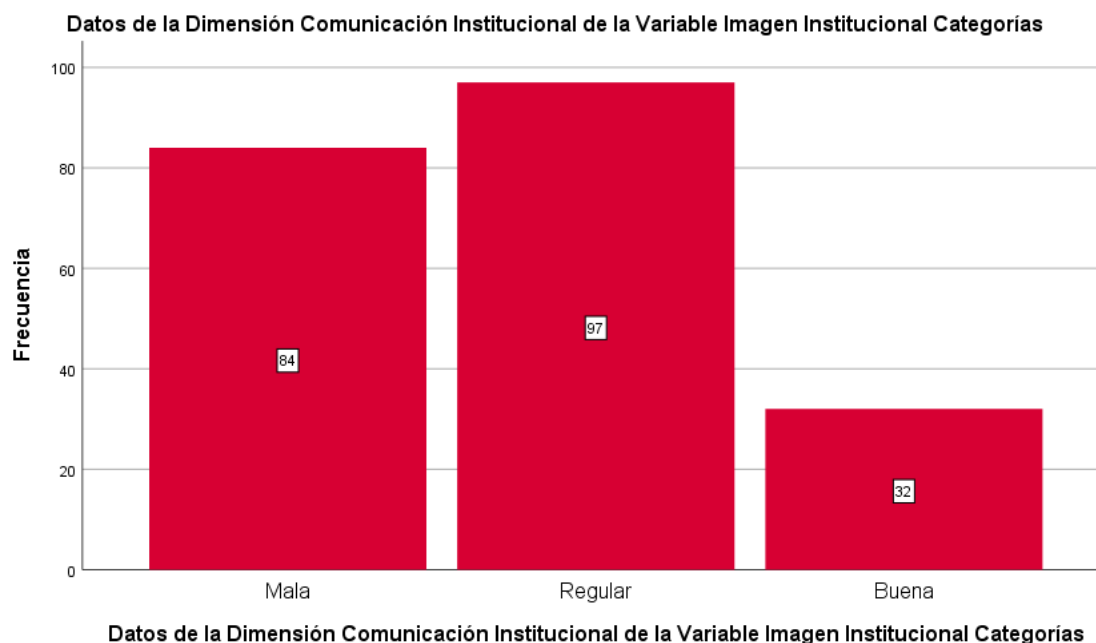
Nota: Recurrencia de la dimensión Comunicación Institucional de la variable Imagen Institucional del Congreso de la República.

Descripción:

Según los resultados presentados en tabla 8, se exponen los datos correspondientes a la dimensión de Comunicación Institucional con relación a la variable de Imagen Institucional. Los datos revelan que el nivel regular en esta dimensión es experimentado por el 45,5% de los estudiantes, lo que representa un total de 97 estudiantes. Por otro lado, el nivel malo fue obtenido por el 39,4% (84 estudiantes), mientras que únicamente el 15,0% (32 estudiantes) alcanzó un nivel considerado como bueno. Estos resultados sugieren que un gran porcentaje de estudiantes se encuentra en un estado regular en lo que respecta a la Comunicación Institucional de la institución.

Figura 3

Diagrama de columnas de la dimensión Comunicación Institucional de la variable Imagen Institucional del Congreso de la República.



Nota: Diagrama de columnas de la dimensión Comunicación Institucional de la variable Imagen Institucional del Congreso de la República.

Descripción:

La figura 3 indica los resultados de la dimensión de Comunicación Institucional de la variable Imagen Institucional. Según la figura, se puede apreciar que el 45,5% de los educandos (97 estudiantes) tiene un nivel regular en esta dimensión. Además, el 39,4% (84 estudiantes) obtuvo un nivel malo, mientras que solo el 15,0% (32 estudiantes) alcanzó un nivel bueno. Estos datos facilitan llegar a la conclusión de que la mayor parte de los estudiantes se encuentra en un estado regular en cuanto a la Comunicación Institucional de la institución.

Tabla 9

Tabla de Recurrencia de la dimensión Realidad Institucional de la variable Imagen Institucional del Congreso de la República.

		Recurrencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Mala	74	34,7	34,7	34,7
Válido	Regular	104	48,8	48,8	83,6
	Buena	35	16,4	16,4	100,0
	Total	213	100,0	100,0	

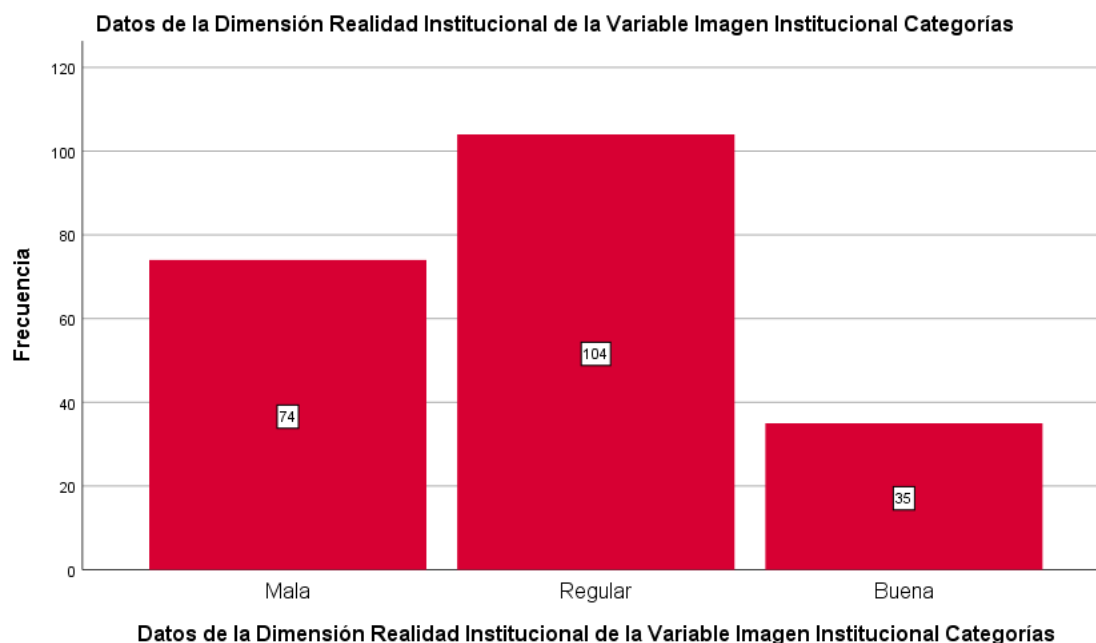
Nota: Recurrencia de la dimensión Realidad Institucional de la variable Imagen Institucional del Congreso de la República.

Descripción:

Se puede evidenciar en la tabla 9, en asociación con la dimensión de Realidad Institucional de la variable Imagen Institucional, se puede apreciar que un total de 104 estudiantes, lo que representa un 48,8% de la muestra, se halla en un nivel regular en esta dimensión. Por otro lado, 74 estudiantes, equivalente al 34,7%, presentan un nivel malo, mientras que solo 35 estudiantes, representando un 16,4%, tienen un nivel bueno en esta dimensión. Estos datos revelan que la mayor parte de los estudiantes se sitúan en un estado regular en cuanto a la dimensión de Realidad Institucional de la imagen institucional.

Figura 4

Diagrama de columnas de la dimensión Realidad Institucional de la variable Imagen Institucional del Congreso de la República.



Nota: Diagrama de columnas de la dimensión Realidad Institucional de la variable Imagen Institucional del Congreso de la República.

Descripción:

Como se puede observar en la figura 4, en relación con la dimensión de Realidad Institucional de la variable Imagen Institucional, se puede apreciar que un total de 104 estudiantes, lo que representa un 48,8% de la muestra, se halla en un nivel regular en esta dimensión. Por otro lado, 74 estudiantes, equivalente al 34,7%, presentan un nivel malo, mientras que solo 35 estudiantes, representando un 16,4%, tienen un nivel bueno en esta dimensión. Estos datos revelan que la mayor parte de los estudiantes se sitúan en un estado regular en cuanto a la dimensión de Realidad Institucional de la imagen institucional.

Descripción de la variable Calidad de Servicio:

Tabla 10

Tabla de Recurrencia de la variable Calidad de Servicio de los congresistas por Ancash

	Recurrencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	83	39,0	39,0	39,0
Regular	84	39,4	39,4	78,40
Válido				
Eficiente	46	21,6	21,6	100,0
Total	213	100,0	100,0	

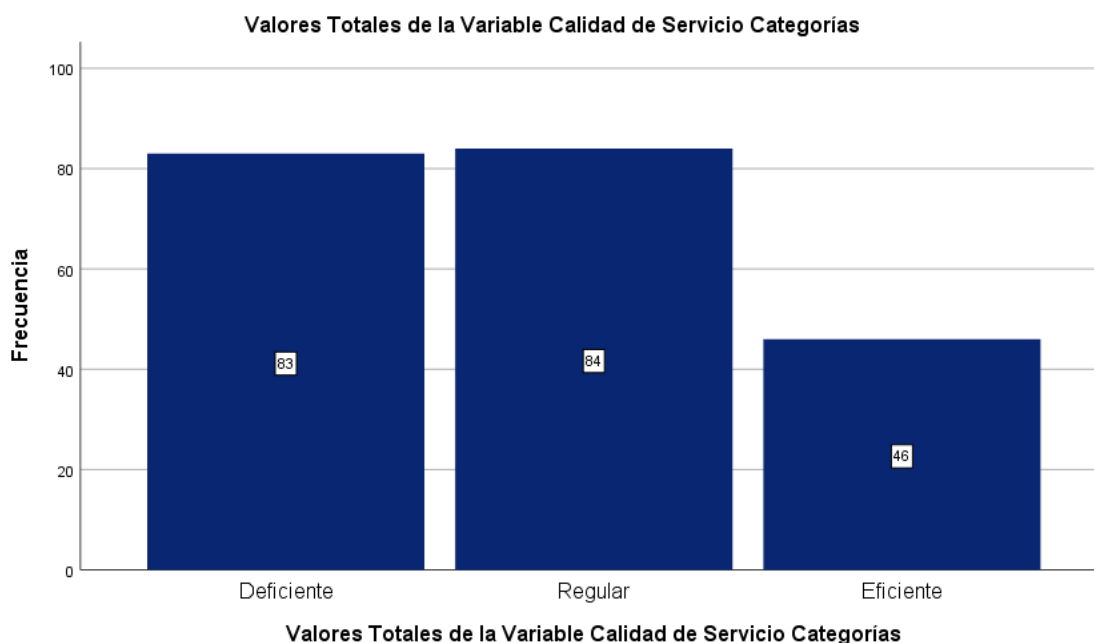
Nota: Recurrencia de la variable Calidad de Servicio de los congresistas por Ancash.

Descripción:

Tal como se visualiza en la tabla 10, en cuanto a la variable Calidad de Servicio se puede apreciar que 84 estudiantes refieren que la Calidad de Servicio de los congresistas por Ancash es regular, evidenciado en un 39.4%, seguido de los 83 estudiantes que mencionan que es deficiente representado con un 39.0%, por último, una minoría que asciende a 46 estudiantes con un 21.6% mencionan que es eficiente.

Figura 5

Diagrama de columnas de la variable Calidad de Servicio de los congresistas por Ancash.



Nota: Diagrama de columnas de la variable Calidad de Servicio de los congresistas por Ancash.

Descripción:

Tal como se visualiza en la figura 5, en referencia a la variable Calidad de Servicio se puede apreciar que 84 estudiantes mencionan que Calidad de Servicio de los congresistas por Ancash es regular, evidenciado en un 39.4%, seguido de los 83 estudiantes que mencionan que es deficiente representado con un 39.0%, por último, una minoría que asciende a 46 estudiantes con un 21.6% mencionan que es eficiente

Tabla 11

Tabla de Recurrencia de la dimensión Fiabilidad de la variable Calidad de Servicio de los congresistas por Ancash.

		Recurrencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Deficiente	109	51,2	51,2	51,2
Válido	Regular	56	26,3	26,3	77,5
	Eficiente	48	22,5	22,5	100,0
	Total	213	100,0	100,0	

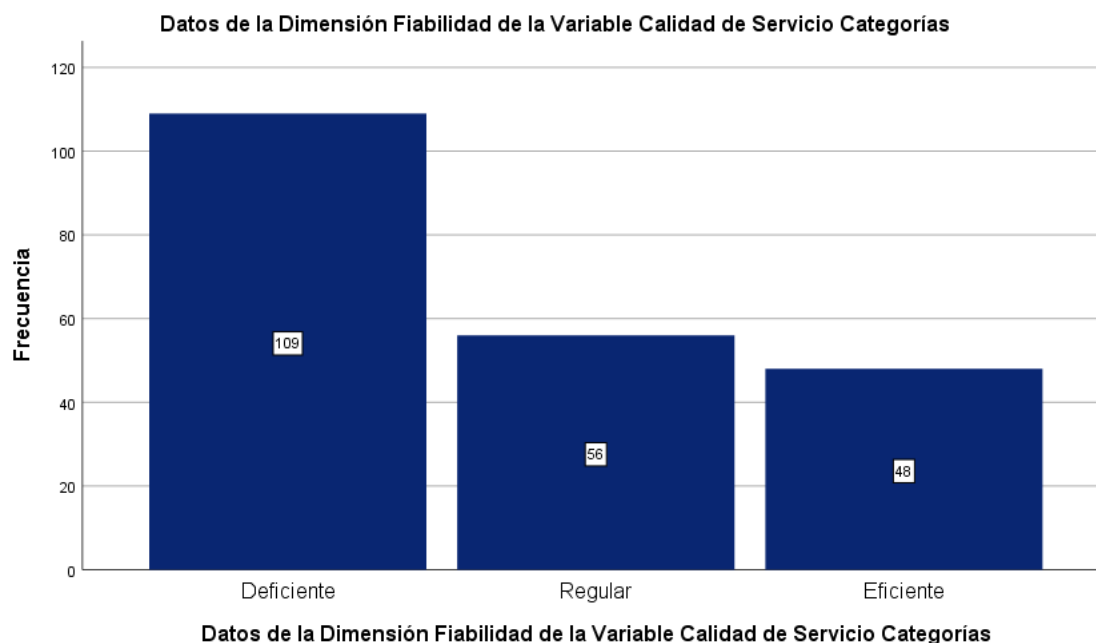
Nota: Recurrencia de la dimensión Fiabilidad de la variable Calidad de Servicio de los congresistas por Ancash.

Descripción:

Tal como se visualiza en la tabla 11, respecto a la dimensión de Realidad Institucional de la variable Imagen Institucional, se evidencia que un total de 104 estudiantes, equivalente al 48,8% de la muestra, se encuentran en un nivel regular en esta dimensión. Además, 74 estudiantes, representando el 34,7%, presentan un nivel malo, mientras que solo 35 estudiantes, correspondiendo al 16,4%, exhiben un nivel bueno en esta dimensión. Estos hallazgos permiten concluir que la mayor parte de los alumnos se encuentran en un estado regular en lo que respecta a la dimensión de Realidad Institucional de la imagen organizacional.

Figura 6

Diagrama de columnas de la dimensión Fiabilidad de la variable Calidad de Servicio de los congresistas por Ancash según estudiantes de 18 a 22 años de una universidad de Nuevo Chimbote.



Nota: Diagrama de columnas de la dimensión Fiabilidad de la variable Calidad de Servicio de los congresistas por Ancash según estudiantes de 18 a 22 años de una universidad de Nuevo Chimbote.

Descripción:

Tal como se visualiza en la figura 6, con relación a la dimensión de Fiabilidad de la variable Calidad de Servicio, se puede apreciar un total de 109 estudiantes, lo que representa un 51,2% de la muestra, se encuentran en un nivel deficiente en esta dimensión. Por otro lado, 56 estudiantes, equivalente al 26,3%, presentan un nivel regular, mientras que solo 48 estudiantes, representando un 22,5%, tienen un nivel eficiente en esta dimensión. Estos datos revelan que la mayor parte de los estudiantes se sitúan en un estado deficiente en cuanto a la dimensión de Fiabilidad de la calidad de servicio.

Tabla 12

Tabla de Recurrencia de la dimensión Capacidad de Respuesta de la variable Calidad de Servicio de los congresistas por Ancash.

		Recurrencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	105	49,3	49,3	49,3
	Regular	82	38,5	38,5	87,8
	Eficiente	26	12,2	12,2	100,0
	Total	213	100,0	100,0	

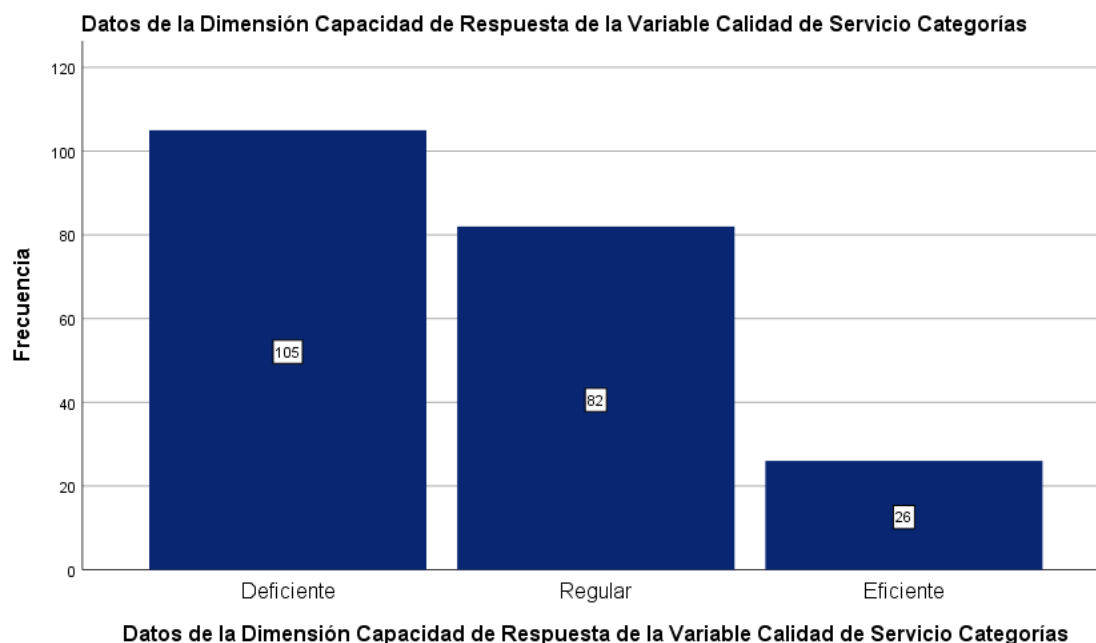
Nota: Recurrencia de la dimensión Capacidad de Respuesta de la variable Calidad de Servicio de los congresistas por Ancash

Descripción:

Tal como se visualiza en la tabla 12, en relación con la dimensión de Capacidad de Respuesta de la variable Calidad de Servicio, se puede apreciar que un total de 105 estudiantes, lo que representa un 49,3% de la muestra, se encuentran en un nivel deficiente en esta dimensión. Por otro lado, 82 estudiantes, equivalente al 38,5%, presentan un nivel regular, mientras que solo 26 estudiantes, representando un 12,2%, tienen un nivel eficiente en esta dimensión. Estos datos revelan que la mayor parte de los estudiantes se sitúan en un estado deficiente en cuanto a la dimensión de Capacidad de Respuesta de la calidad de servicio.

Figura 7

Diagrama de columnas de la dimensión Capacidad de Respuesta de la variable Calidad de Servicio de los congresistas por Ancash.



Nota: Diagrama de columnas de la dimensión Capacidad de Respuesta de la variable Calidad de Servicio de los congresistas por Ancash.

Descripción:

Tal como se visualiza en la figura 7, en relación con la dimensión de Capacidad de Respuesta de la variable Calidad de Servicio, se puede apreciar que un total de 105 estudiantes, lo que representa un 49,3% de la muestra, se encuentran en un nivel deficiente en esta dimensión. Por otro lado, 82 estudiantes, equivalente al 38,5%, presentan un nivel regular, mientras que solo 26 estudiantes, representando un 12,2%, tienen un nivel eficiente en esta dimensión. Estos datos revelan que la mayor parte de los estudiantes se sitúan en un estado deficiente en cuanto a la dimensión de Capacidad de Respuesta de la calidad de servicio.

Tabla 13

Tabla de Recurrencia de la dimensión Seguridad de la variable Calidad de Servicio de los congresistas por Ancash.

		Recurrencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Deficiente	98	46,0	46,0	46,0
Válido	Regular	67	31,5	31,5	77,5
	Eficiente	48	22,5	22,5	100,0
	Total	213	100,0	100,0	

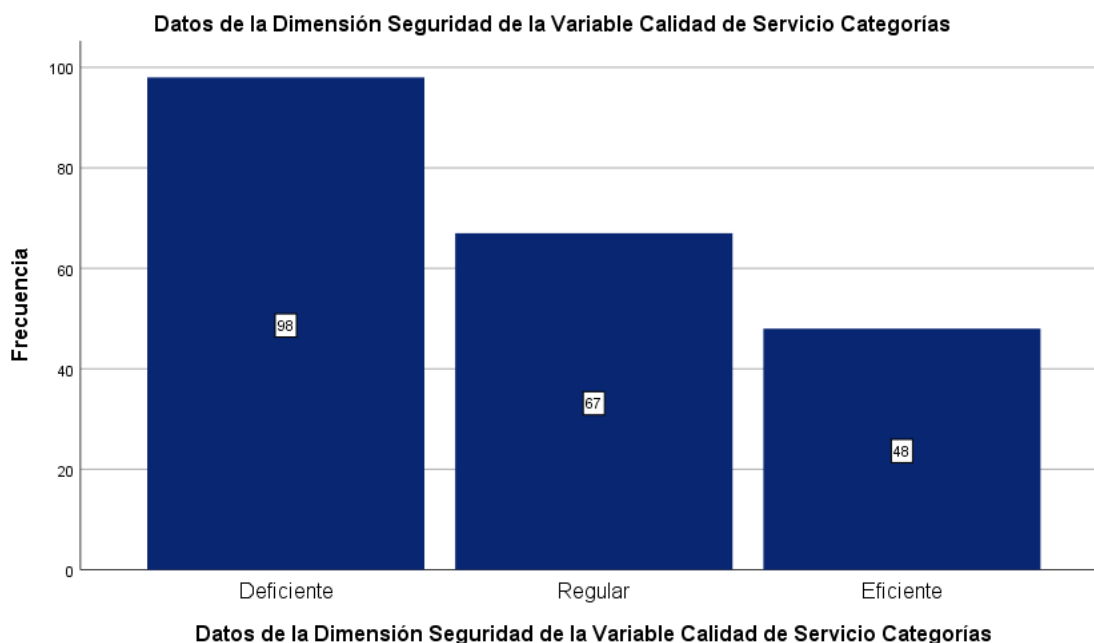
Nota: Recurrencia de la dimensión Seguridad de la variable Calidad de Servicio de los congresistas por Ancash.

Descripción:

Tal como se visualiza en la tabla 13, en relación con la dimensión de Seguridad de la variable Calidad de Servicio, se puede apreciar que un total de 98 estudiantes, lo que representa un 46,0% de la muestra, se encuentran en un nivel deficiente en esta dimensión. Por otro lado, 67 estudiantes, equivalente al 31,5%, presentan un nivel regular, mientras que solo 48 estudiantes, representando un 22,5%, tienen un nivel eficiente en esta dimensión. Estos datos revelan que la mayor parte de los estudiantes se sitúan en un estado deficiente respecto a la dimensión de Seguridad de la calidad de servicio.

Figura 8

Diagrama de columnas de la dimensión Seguridad de la variable Calidad de Servicio del de los congresistas por Ancash.



Nota: Diagrama de columnas de la dimensión Seguridad de la variable Calidad de Servicio del Congreso de los congresistas por Ancash.

Descripción:

Así como señala la figura 8, en relación con la dimensión de Seguridad de la variable Calidad de Servicio, se puede apreciar que un total de 98 estudiantes, lo que representa un 46,0% de la muestra, se encuentran en un nivel deficiente en esta dimensión. Por otro lado, 67 estudiantes, equivalente al 31,5%, presentan un nivel regular, mientras que solo 48 estudiantes, representando un 22,5%, tienen un nivel eficiente en esta dimensión. Estos datos revelan que la mayor parte de los estudiantes se sitúan en un estado deficiente en cuanto a la dimensión de Seguridad de la calidad de servicio.

Tabla 14

Tabla de Recurrencia de la dimensión Empatía de la variable Calidad de Servicio de los congresistas por Ancash.

				Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Deficiente	122	57,3	57,3	57,3
Válido	Regular	62	29,1	29,1	86,4
	Eficiente	29	13,6	13,6	100,0
	Total	213	100,0	100,0	

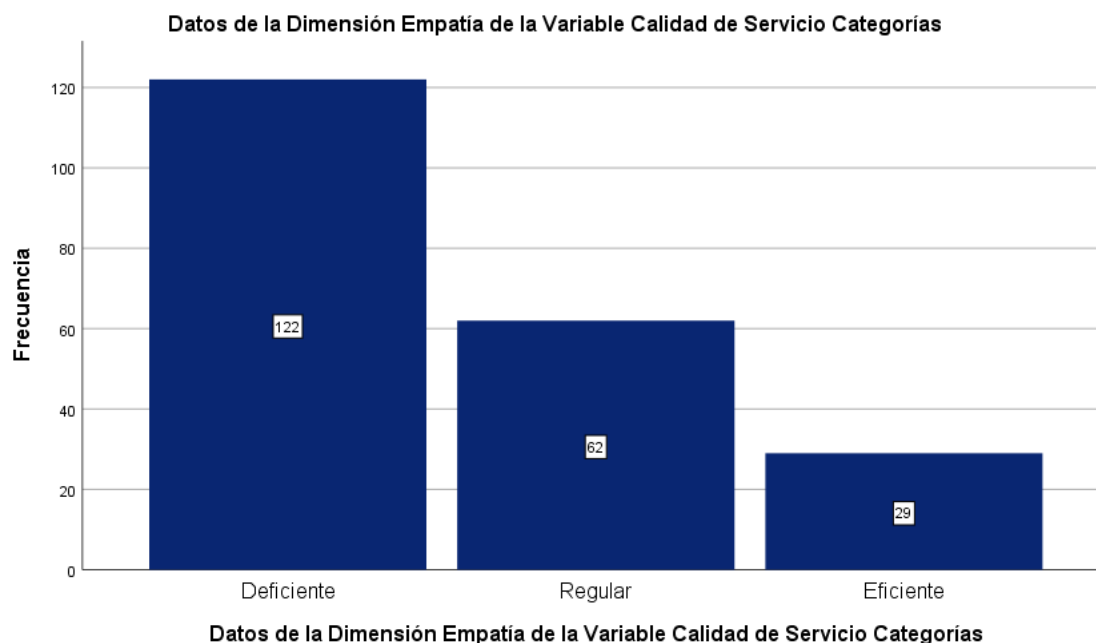
Nota: Recurrencia de la dimensión Empatía de la variable Calidad de los congresistas por Ancash.

Descripción:

Así como señala la tabla 14, en relación con la dimensión de Empatía de la variable Calidad de Servicio, se puede apreciar un total de 122 estudiantes, lo que representa un 57,3% de la muestra, se encuentran en un nivel deficiente en esta dimensión. Por otro lado, 62 estudiantes, equivalente al 29,1%, presentan un nivel regular, mientras que tan solo 29 estudiantes, representando un 13,6%, tienen un nivel eficiente en esta dimensión. Estos datos revelan que la mayor parte de los estudiantes se sitúa en un estado deficiente en cuanto a la dimensión de Empatía de la calidad de servicio.

Figura 9

Diagrama de columnas de la dimensión Empatía de la variable Calidad de Servicio de los congresistas por Ancash.



Nota: Diagrama de columnas de la dimensión Empatía de la variable Calidad de Servicio de los congresistas por Ancash

Descripción:

Así como señala la figura 9, en relación con la dimensión de Empatía de la variable Calidad de Servicio, se puede apreciar un total de 122 estudiantes, lo que representa un 57,3% de la muestra, se encuentran en un nivel deficiente en esta dimensión. Por otro lado, 62 estudiantes, equivalente al 29,1%, presentan un nivel regular, mientras que tan solo 29 estudiantes, representando un 13,6%, tienen un nivel eficiente en esta dimensión. Estos datos revelan que la mayor parte de los estudiantes se sitúa en un estado deficiente respecto a la dimensión de Empatía de la calidad de servicio

Descripción de la variable Imagen Institucional con Calidad de Servicio:

Tabla 15

Tabla Cruzada de las variables Imagen institucional del Congreso de la República y Calidad de Servicio de los congresistas por Ancash según estudiantes de 18 a 22 años de una universidad de Nuevo Chimbote, 2023.

			Calidad de Servicio			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
Imagen Institucional	Mala	Frecuencia	25	40	21	86
		Porcentaje Control Interno	30,1%	47,6%	45,7%	40,4%
	Regular	Frecuencia	34	32	14	80
		Porcentaje Control Interno	42,5%	40%	17,5%	37,6%
	Buena	Frecuencia	24	12	11	47
		Porcentaje Control Interno	28,9%	14,3%	23,9%	22,1%
	Total	Frecuencia	83	84	46	213
		Porcentaje Control Interno	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Nota: Frecuencia Cruzada de variables Imagen institucional del Congreso de la República y calidad de servicio de los congresistas por Ancash.

Descripción:

La Tabla 15 es una tabla cruzada que muestra las opiniones de los estudiantes en función a la calidad del servicio de los congresistas por Ancash y la imagen de la institución. En este análisis encontramos que la mayoría de los educandos perciben una mala calidad de servicio, de igual forma tienen una imagen normal de la institución. Por otro lado, la mayoría de los estudiantes que mencionaron la calidad media de los servicios creen que la imagen de la institución no es buena. Sorprendentemente, la minoría de estudiantes que calificó la calidad del servicio como efectiva también mencionó una mala imagen de la institución, a pesar de que la calidad del servicio fue efectiva.

Demostrar la relación de la variable Imagen Institucional con Calidad de Servicio:

Prueba de Hipótesis General:

Tabla 16

Análisis estadístico utilizando la prueba de Tau-c de Kendall para determinar relación entre Imagen Institucional y Calidad de Servicio.

		Error			
		Valor	estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal	Tau-c	0,418	0,182	1,014	0,012
por	de				
ordinal	Kendall				
N de casos válidos		213			

Nota: *Análisis estadístico utilizando la prueba de Tau-c de Kendall para Imagen Institucional y Calidad de Servicio.*

Descripción:

De los hallazgos obtenidos mediante la prueba de la hipótesis general. obtenemos un valor p de 0,012, el cual es menor que el nivel de significancia establecido de 0,050, Podemos concluir que la hipótesis nula es rechazada (H_0) Y podemos aceptar la hipótesis alternativa (H_a). Esto lleva a concluir la presencia de una relación significativa entre la imagen de la institución y la calidad de los servicios. La magnitud de esta relación se consideró moderada, dado que se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,418.

Prueba de Hipótesis Específicas:

Tabla 17

Análisis estadístico utilizando la prueba de Tau-c de Kendall para determinar relación entre Identidad Institucional y Calidad de Servicio.

		Error			
		Valor	estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	0,410	0,018	1,444	0,015
N de casos válidos		213			

Nota Análisis estadístico utilizando la prueba de Tau-c de Kendall para Identidad Institucional y Calidad de Servicio.

Descripción:

Basándonos en los hallazgos obtenidos en la prueba específica de hipótesis 01, podemos ultimar que, se encontró que el valor p era 0,015, que está por debajo del nivel de significación especificado de 0,050. Esto nos permite rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_a). Por lo tanto, podemos concluir que existe una conexión significativa entre la identificación institucional y la calidad del servicio. Esta relación se clasificó como moderada debido al coeficiente de correlación obtenido de 0,410.

Tabla 18

Análisis estadístico utilizando la prueba de Tau-c de Kendall para determinar relación Comunicación Institucional y Calidad de Servicio.

		Error			
		Valor	estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	0,415	0,200	2,022	0,000
N de casos válidos		213			

Nota: Análisis estadístico utilizando la prueba de Tau-c de Kendall para Comunicación Institucional y Calidad de Servicio.

Descripción:

Los resultados obtenidos de la prueba específica de hipótesis 02 indican un valor p de 0,000, que está por debajo del nivel de significancia especificado de 0,050. Por tanto, podemos descartar la hipótesis nula (Ho) y respaldar la hipótesis alternativa (Ha). Por lo tanto, podemos concluir que existe una conexión significativa entre la comunicación institucional y la calidad del servicio. Esta relación se clasificó como moderada debido al coeficiente de correlación obtenido de 0,415.

Tabla 19

Análisis estadístico utilizando la prueba de Tau-c de Kendall para determinar relación entre Realidad Institucional y Calidad de Servicio.

		Error			
		Valor	estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	0,408	0,199	0,012	0,009
N de casos válidos		213			

Nota: Análisis estadístico utilizando la prueba de Tau-c de Kendall para Realidad Institucional y Calidad de Servicio.

Descripción:

Según los resultados obtenidos de la Prueba de Hipótesis Específica 03, el p-valor obtenido es de 0.009, que está por debajo del nivel de significancia especificado de 0.050, esto resulta en el rechazo de la hipótesis nula (H_0) y la confirmación de la hipótesis alternativa (H_a). Existe una correlación significativa entre la calidad del servicio. Esta relación se clasificó como moderada debido al coeficiente de correlación obtenido 0,408.

V. DISCUSIÓN

En base a la información obtenida del estudio realizado y los resultados generados, se pudo contrastar con investigaciones de carácter similar y contrastar la efectividad de esta. Además, para el análisis se tomó en cuenta las unidades de análisis y estudio de igual metodología, con la intención de evitar sesgos. De este modo, se tomaron en cuenta los datos señalados.

Para evaluar la relación entre la imagen institucional del Congreso de la República y calidad de servicio de los congresistas por Ancash percibida por los jóvenes, se realizó un análisis estadístico mediante la prueba Tau-C de Kendall. El valor p resultante es de 0,012, que está por debajo del nivel de significación especificado de 0,05. Por consiguiente, el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa señalan la presencia de una correlación estadísticamente significativa y de magnitud moderada entre ambas variables. Se registró un coeficiente de correlación de 0,418.

León (2020), indica que se presenta una correlación estadísticamente significativa pero baja entre la calidad del servicio y la imagen de la institución, ya que la calidad del servicio no es observada de forma completamente positiva. Por otro lado, Mejía y Medina (2019), destacaron una alta correlación positiva entre la calidad del servicio y la imagen corporativa. Estos resultados concuerdan con los reportados por Camisón et al. (2007), quienes afirmaron que el concepto de calidad de servicio incluye la satisfacción en todos los aspectos de la institución.

Según los resultados de las hipótesis específicas, se encuentra una relación estadísticamente significativa entre la identidad institucional y la calidad de los congresistas por Ancash. El valor p de la prueba es 0,015, que está por debajo del nivel de significación establecido de 0,050. Por lo tanto, podemos concluir que existe una relación moderada y significativa entre la identificación institucional y la calidad del servicio con un coeficiente de correlación de 0,410. En este sentido, Grandez (2021), indicó un bajo nivel de imagen institucional del 54%, así como un bajo nivel de calidad del servicio del 58%. Del mismo modo, Pérez (2019), mostró una correlación significativa entre la percepción de los estudiantes universitarios de la calidad del servicio y la imagen de la empresa.

Según Burton et al. (2001), la primera afirmación es coherente con su afirmación de que la identidad organizativa influye en las transacciones que satisfacen las necesidades del cliente, mejorando así la calidad del producto o servicio.

Respecto a la relación entre la comunicación institucional y la calidad del servicio de los congresistas por Ancash, los resultados de la prueba muestran un valor p de 0,000, que está por debajo del nivel de significación especificado de 0,050. Por lo tanto, podemos concluir que existe una relación significativa entre la comunicación institucional y la calidad del servicio, la cual es moderada, y por ende, hay una relación significativa entre los elementos mencionados, la cual es moderada, pues el coeficiente de correlación es de 0,415. Asimismo, Celestino y Huamán (2018), mostraron una correlación positiva y significativa entre la calidad del servicio y la imagen corporativa percibida por los usuarios calificados. Luego, por otro lado, coinciden con Capriotti (2021), en que la comunicación del plan de la agencia es importante porque crea una referencia psicológica cuando piensan en ella. Malik et al. (2012), dicen que el término imagen de marca es sinónimo de identidad, personalidad de marca y/o imagen percibida.

Considerando la relación entre la realidad institucional y la calidad del servicio de los congresistas por Ancash, el valor p de la prueba es 0,009, es menor que el nivel de significancia, 0,050. Esto sugiere que existe una relación significativa entre los ítems, esta relación es moderada, ya que el coeficiente de correlación es 0,408. Aldazabal (2018), mostró una correlación moderadamente positiva entre las variables calidad del servicio e imagen institucional. También teniendo en cuenta a Choi y Hwang (2019), el impacto de la calidad del servicio en la imagen de la institución es del 32%, lo cual señala una fuerte correlación entre las variables. De esta forma, como señalan Palmer y O'Neill (2003), confirman que la percepción de la calidad afecta a los consumidores y que este efecto sigue aumentando a medida que el producto o servicio entra en contacto con la realidad.

A partir del análisis estadístico y de la comparación con otros estudios, se determinó que existe una correlación directa moderada significativa, por lo que, considerando el análisis, se debe formular la correlación para la información obtenida.

VI. CONCLUSIONES

1. Según el objetivo general de este estudio, se encontró una conexión de importancia moderada entre la Imagen institucional del Congreso de la República y calidad de servicio de los congresistas por Ancash, evidenciado en el índice de correlación de Tau-c de Kendall de 0,418.
2. De acuerdo con el primer objetivo específico, se encontró una conexión de importancia moderada entre identidad institucional del Congreso de la República y calidad de servicio de los congresistas por Ancash, evidenciado en el índice de correlación de Tau-c de Kendall de 0,410
3. En el segundo objetivo específico, se encontró una conexión de importancia moderada comunicación institucional del Congreso de la República y calidad de servicio de los congresistas por Ancash, evidenciado en el índice de correlación de Tau-c de Kendall de 0,415.
4. En el tercer objetivo específico, se encontró una conexión de importancia moderada entre la Realidad Institucional del Congreso de la República y calidad de servicio de los congresistas por Ancash, evidenciado en el índice de correlación de Tau-c de Kendall de 0,408.

VII. RECOMENDACIONES

Desarrollar compromisos conjuntos entre las autoridades y personal adjunto para coordinar la transparencia de las operaciones, de modo que la calidad de servicio sea observada positivamente por las personas.

Regular los usos y la distribución publicitaria, de manera que lo que se observe al público transmita con exactitud aquello que representa a la entidad y le dé una adecuada perspectiva frente a los demás.

Promover y reflejar una política social por medio de la cual se creen oportunidades para todos en base a la igualdad, fortaleciendo los instrumentos que evalúan la equidad y otros valores elementales.

Desarrollar una institucionalidad con efectividad y eficiencia para la coordinación de las políticas y medidas dirigidos a las familias, de modo que sientan que el servicio brindado es de la calidad que se espera de la organización.

Vigilar la labor y calidad de servicio brindado de modo constante, para evitar transgresiones a la imagen del Congreso Peruano, a fin de tener una percepción positiva ante la población.

REFERENCIAS

- Aaker, D. A. (1996). Measuring brand equity across products and markets. *California management review*, 38(3), 102–120. <https://doi.org/10.2307/41165845>
- Aldazabal, M. R. (2018). *Calidad de servicio e imagen institucional en la entidad Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas de la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2018*. [Tesis para Título, Universidad Nacional José María Arguedas]. <https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/20.500.14168/407>
- Antón, A. P. (2020). Los memes: comunicación y cultura política para una ciudadanía digital centennials. *Revista Conrado*, 16(75), 159-167. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n75/1990-8644-rc-16-75-159>.
- Beramendi, M., Delfino, G., & Zubieta, E. (2018). Confianza Institucional y Social: Una Relación Insoslayable. *Acta de investigación psicológica*, 6(1), 2286–2301. [https://doi.org/10.1016/S2007-4719\(16\)30050-3](https://doi.org/10.1016/S2007-4719(16)30050-3)
- Buceta, N. (2021). *Los Millennials y los Centennials durante la actual pandemia de COVID-19*. OBS Business School. <https://marketing.onlinebschool.es/Prensa/Informes/Informe%20OBS%20Millennials%20durante%20el%20covid.pdf>
- Burton, J., Easingwood, C., & Murphy, J. (2001). Using qualitative research to refine service quality models. *Qualitative Market Research An International Journal*, 4(4), 217–223. <https://doi.org/10.1108/13522750110404799>
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2007). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Prentice Hall.
- Capriotti, P. (2021). *DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE COMUNICACIÓN*. (1era ed.). Editorial Bidireccional.

- Celestino, S. L., & Huamán, M. C. (2018). *Calidad de Servicio y su relación con la Percepción de la Imagen Corporativa de los usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote, 2018* [Tesis para Título, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28911>
- Díaz, T. S., Valverde, W. L., Espíritu, J. O., & Gallo, M. A. (2021) Anuario Estadístico 2021. Universidad Nacional del Santa.
- Dukalskis, A. (31 de agosto del 2021). How authoritarian rulers manage their international image. *The Conversation*. <https://theconversation.com/how-authoritarian-rulers-manage-their-international-image-166778>
- Duque, E. J., & Diosa, Y. G. (2014). Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: una Mirada desde la educación superior. *Suma Negocios*, 5(12), 91–180. [https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70040-0](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70040-0)
- Fernández, I. Y. (2018). *Calidad de servicio e imagen corporativa de un Instituto Superior Tecnológico Público de San Juan de Lurigancho, 2018* [Tesis para título, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34991>
- Grandez, J. (2021). *Imagen institucional y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/66974>
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44. <https://doi.org/10.1108/eum000000004784>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill.
- Hernandez, R. (2006). *Metodología de La Investigacion*. McGraw-Hill Companies.

- Hwang, Y. S., & Choi, Y. K. (2019). Higher education service quality and student satisfaction, institutional image, and behavioral intention. *Social Behavior and Personality: an international journal*, *Journal of Development and Social Sciences*, 2(IV). [https://doi.org/10.47205/jdss.2021\(2-iv\)74](https://doi.org/10.47205/jdss.2021(2-iv)74)
- IPSOS. (2022). *XII Encuesta nacional sobre percepciones de la corrupción en el Perú*. <https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2022-09/Encuesta%20Pro%C3%A9tica%202022.pdf>
- Kotler, P., & Pfoertsch, W. (2008). *Branding B2B. Gestión de marcas para productos industriales*. Grupo Editorial Patria.
- León, P. L. (2020). Calidad de servicio e imagen institucional: Caso de estudio GAD San Miguel De Bolivia. *Revista de Investigación Enlace Universitario*, 19(2), 72–83. <https://doi.org/10.33789/enlace.19.2.75>
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. <https://ddd.uab.cat/record/129382>
- Malik, M. E., Naeem, B., & Munawar, M. (2012). Brand Image: Past, Present and Future. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 2(12).
- Martínez, E., Montaner, T., & Pina, J. (2004). Medición de la imagen de marca. Un estudio exploratorio. *ESIC Market*, 200–216.
- Mejia, E. J., & Medina Huaman, G. P. (2019). *Calidad de servicio y su relación con la imagen corporativa de la Municipalidad Distrital De Cerro Colorado, año 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10963>
- Ministerio de Educación. (2021). *Así nos encontró: las juventudes peruanas ante la pandemia*. Ministerio de Educación. <https://juventud.gob.pe/wp-content/uploads/2021/05/Las-juventudes-peruanas-ante-la-pandemia-2.pdf>

- Moreno, E. K. (2020). *La calidad de servicio y la percepción de la imagen corporativa de la agencia de marketing Hand To Hand S. A. C., Trujillo 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/29774>
- Palmer, A., & Neill, M. (2003). The effects of perceptual processes on the measurement of service quality. *Journal of Services Marketing*, 17(3), 254–274.
- Perez, M. P. (2019). *Percepción de la calidad de servicio y la imagen corporativa de una Universidad de Lurigancho - Chosica, 2019* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41103>
- Salam, E. M., Shawky, A. Y., & Nahas, T. (2013). The impact of corporate image and reputation on service quality, customer satisfaction and customer loyalty: testing the mediating role. Case analysis in an international service company. *Business and Management Review*, 3(2), 177–196.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/1480>
- Sánchez, J., & Pintado, T. (2009). Imagen corporativa. Influencia en la gestión empresarial. (1ra). En *Madrid: Esic Editorial*.
- Scammell, M. (2015). Politics and Image: the conceptual value of branding. *Journal of Political Marketing*. 1(1), 1-19. https://www.researchgate.net/publication/266565152_Politics_and_Image_the_conceptual_value_of_branding
- Smith, D. C., & Aaker, D. A. (1992). Managing brand equity: Capitalizing on the value of a brand name. *Journal of marketing*, 56(2), 125. <https://doi.org/10.2307/1252048>

ANEXOS

Anexo N° 01: Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	ítems
V1. Imagen institucional	Es la representación o concepto mental de una organización, creada por los usuarios, como resultado final de haber procesado la información relacionada con esta misma. (Capriotti, 2021).	La imagen institucional es de un modelo multidimensional, compuesto por la identidad institucional, la comunicación institucional y la realidad institucional.	Identidad institucional	Reputación	1,2
				Valores de la institución	3
			Comunicación Institucional	Medios de Comunicación	4,5
				Expresión de los funcionarios	6
			Realidad Institucional	Funcionamiento administrativo	7,8
				Economía	9
			Fiabilidad	Estructura	10
				Compromiso	11
			Capacidad de respuesta	Transparencia	12
				Rapidez	13
V2. Calidad de servicio	Los clientes son los que definen la calidad del servicio. Esto tiene que ver con su percepción del servicio. (Camisón, Cruz & González, 2007).	Para evaluar la calidad de servicio, es fundamental comprender el nivel de las dimensiones relacionadas con la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía	Seguridad	Interés por la población.	14,15
				Confianza	16
			Empatía	Personal capacitado	17,18
				Conocimiento de las necesidades de la población	19
			Buena actitud	20	

Anexo N° 02: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE IMAGEN INSTITUCIONAL

Estimado(a) estudiante de la Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional del Santa:

El presente documento tiene por objeto determinar el nivel de imagen institucional del Congreso de la República.

Por favor, tome su tiempo para leer cuidadosamente cada ítem y seleccione la opción que considere más apropiada según su criterio, del 1 al 5 según su respuesta. De nuevo, deberá marcar con una cruz la opción seleccionada.

Tenga en cuenta que no existe una respuesta "correcta" o "incorrecta" en este caso. Lo que se busca es su honestidad y sinceridad al seleccionar la opción que mejor se ajuste a su criterio.

Finalmente, todos los elementos se verifican y sus respuestas son completamente privadas y confidenciales.

Escala de medición				
Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
1	2	3	4	5

ITEMS - V1: Imagen Institucional		Escala de medición				
D1 Identidad Institucional		1	2	3	4	5
1	¿Cómo califica el prestigio que tiene el Congreso de la República del Perú?					
2	¿Qué concepto tiene acerca del trabajo que realiza la institución en función a la educación pública?					
3	¿Qué opinión le merecen los valores éticos y profesionales de los funcionarios del Congreso según su experiencia?					
D2 Comunicación Institucional						
4	¿Qué opinión le merece la publicidad visual, auditiva y publicaciones que usa el Congreso para promocionar sus actividades?					
5	¿Qué apreciación tiene acerca de la información que brinda el Congreso en sus redes sociales?					
6	¿Cuál es su percepción sobre las expresiones emitidas por los distintos funcionarios del Congreso?					
D3 Realidad Institucional						
7	¿Cómo evaluaría el desempeño del Congreso en cuanto al desarrollo de proyectos?					
8	¿Cómo valora la planificación de proyectos que lleva a cabo el Congreso en beneficio de la población?					
9	¿Considera usted que el sueldo asignado para los funcionarios del Congreso es adecuado (15.600 al mes)?					
10	¿Cómo califica la infraestructura que posee la institución para el desarrollo de sus funciones en términos de calidad?					

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado(a) estudiante de la Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional del Santa:

El presente documento tiene por objeto determinar el nivel de calidad de servicio de los congresistas por Ancash.

Por favor, tome su tiempo para leer cuidadosamente cada ítem y seleccione la opción que considere más apropiada según su criterio, del 1 al 5 según su respuesta. De nuevo, deberá marcar con una cruz la opción seleccionada.

Tenga en cuenta que no existe una respuesta "correcta" o "incorrecta" en este caso. Lo que se busca es su honestidad y sinceridad al seleccionar la opción que mejor se ajuste a su criterio.

Finalmente, todos los elementos se verifican y sus respuestas son completamente privadas y confidenciales.

Escala de medición				
Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
1	2	3	4	5

	ITEMS - V2: Calidad de Servicio	Escala de medición				
	D1 Fiabilidad	1	2	3	4	5
11	¿Qué opinión tiene acerca de la calidad de los proyectos aprobados por el Congreso?					
1 2	¿Qué opinión tiene respecto a la transparencia en los proyectos desarrollados por el congreso?					
	D2 Capacidad de Respuesta					
1 3	¿Cómo califica el tiempo brindado para la realización de proyectos que beneficien a la población por parte del Congreso?					
1 4	¿Considera que los proyectos llegan a afectar de manera eficiente la educación universitaria?					
1 5	¿Qué opinión le merece el interés del Congreso por el bienestar y las necesidades de la población?					
	D3 Seguridad					
1 6	¿Cuál es su opinión sobre el nivel de confianza que refleja el Congreso?					
1 7	¿Qué calificación le otorga al desempeño del desarrollo de proyectos por parte del Congreso?					
1 8	¿Qué le parece el nivel de desempeño de los funcionarios del Congreso?					
	D3 Empatía					
1 9	¿Qué le parece los proyectos realizados por el congreso para el desarrollo de la educación?					
2 0	¿Cómo considera la actitud presentada por los funcionarios del congreso?					

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Imagen institucional del Congreso de la República y calidad de servicio de los congresistas por Ancash según estudiantes de 18 a 22 años de una universidad de Nuevo Chimbote, 2023.

Investigador: Velasquez Julcamoro José Marcos

Propósito del Estudio:

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Imagen institucional del Congreso de la República y calidad de servicio de los congresistas por Ancash según estudiantes de 18 a 22 años de una universidad de Nuevo Chimbote, 2023”, cuyo objetivo es: Determinar la relación entre Imagen institucional del Congreso de la República y calidad de servicio de los congresistas por Ancash según estudiantes de 18 a 22 años de una universidad de Nuevo Chimbote. Esta investigación es desarrollada por estudiantes pregrado de la carrera profesional de la Universidad César Vallejo del campus Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Este estudio se realiza en favor de nuestra sociedad, ya que aporta la participación de jóvenes en aspectos políticos, a la par de ello, permite a las instituciones públicas ver las expectativas específicas que tienen los ciudadanos, permitiendo buscar propuestas que satisfagan estas necesidades.

Procedimientos

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación mencionada.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria: Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo: No existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le generen incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficio: Se reflexionará y se conocerán las exigencias de los jóvenes respecto a las expectativas de los jóvenes con las instituciones políticas, esto generó interés en nuestros jóvenes acerca de la política.

Confidencialidad: Los datos recolectados serán anónimos. Así mismo, la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

CARTA DE PRESENTACIÓN

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es un placer contactarle para transmitirle mis saludos y también para informarle que, como estudiante de pregrado en Ciencias de la Comunicación, las herramientas que utilizaré tienen el fin de recopilar la información necesaria para el desarrollo de mi investigación, así mismo la validez de estas herramientas me permitirá alcanzar la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

El título de mi proyecto de investigación es Relación entre la imagen institucional del Congreso de la República y calidad de servicio de los congresistas por Ancash según estudiantes de 18 a 22 años de una universidad de Nuevo Chimbote, 2023.

Dado que el uso de las herramientas debe ser aprobado por un especialista profesional, me parece conveniente acercarme a usted con su reconocida experiencia en comunicación e imagen.

El expediente de validación que he enviado incluye los siguientes elementos:

- Carta de presentación.
- Matriz Evaluación por juicio de Experto
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Con el debido respeto y precaución, me despido de usted, no sin antes expresar mi agradecimiento por su atención a esta carta.



Atentamente.

Velasquez Julcamoro José Marcos **74389834**
DNI

Anexo N° 05: Matriz Evaluación por juicio de Experto

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos “Imagen institucional del Congreso de la República y calidad de servicio de los congresistas por Ancash según estudiantes de 18 a 22 años de una universidad de Nuevo Chimbote, 2023”. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Valera Rodríguez Santos Valentín.
Grado Profesional:	Magíster en Educación
Área de formación académica:	Magíster en Educación, Mención Administración Educativa
Área de experiencia profesional:	Docencia
Institución donde labora:	Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Chimbote
Tiempo de experiencia profesional en el área:	Más de 5 años.

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Relación entre la imagen institucional del Congreso de la República y la calidad de servicio percibida por parte de los jóvenes de 18 a 22 años de Nuevo Chimbote, 2023
Autor:	Velasquez Julcamoro José Marcos
Procedencia	Nuevo Chimbote 2023
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Nvo. Chimbote
Significación:	El cuestionario está compuesto por 20 ítems correspondientes a las variables.

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Imagen Institucional	Identidad Institucional Comunicación Institucional Realidad Institucional	Es la representación o concepto mental de una organización, creada por los usuarios, como resultado final de haber procesado la información relacionada con esta misma.
Calidad de Servicio	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Se define como la percepción que los clientes tienen respecto al servicio recibido. En última instancia, son los propios clientes quienes determinan la calidad del servicio en función de sus expectativas y experiencias.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Imagen institucional del Congreso de la República y calidad de servicio de los congresistas por Ancash según estudiantes de 18 a 22 años de una universidad de Nuevo Chimbote, 2023. Elaborado por Velasquez Julcamoro José Marcos en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Dimensiones del Instrumento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reputación	1. ¿Cómo califica el prestigio que tiene el Congreso de la República del Perú? 1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala	4	4	3	
	2. ¿Qué concepto tiene acerca del trabajo que realiza la institución en función a la educación pública? 1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala	4	4	3	

Valores de la institución	<p>3. ¿Qué opinión le merecen los valores éticos y profesionales de los funcionarios del Congreso según su experiencia ?</p> <p>1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala</p>	4	4	4	
Medios de Comunicación	<p>4. ¿Qué opinión le merece la publicidad visual, auditiva y señalizaciones que usa el Congreso para promocionar sus actividades?</p> <p>1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala</p>	4	3	4	
	<p>5. ¿Qué apreciación tiene acerca de la información que brinda el Congreso en sus redes sociales?</p> <p>1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala</p>	3	4	4	
Expresión de los funcionarios	<p>6. ¿Cuál es su percepción sobre las expresiones emitidas por</p>	3	3	4	

	los distintos funcionarios del Congreso? 1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala				
Funcionamiento administrativo	7. ¿Cómo evaluaría el desempeño del Congreso en cuanto al desarrollo de proyectos? 1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala	3	4	4	
	8. ¿Cómo valora la planificación de proyectos que lleva a cabo el Congreso en beneficio de la población? 1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala	3	3	4	
Economía	9. ¿Considera usted que el sueldo asignado para los funcionarios del Congreso es adecuado (15.600 al mes)? 1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala	4	4	4	
Estructura	10. ¿Cómo califica la infraestructura que posee	3	3	4	

	la institución para el desarrollo de sus funciones en términos de calidad? 1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala				
--	--	--	--	--	--



Mg. SANTOS VALENTÍN VALERA RODRÍGUEZ
DNI: 32772225

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	11. ¿Qué opinión tiene acerca de la calidad de los proyectos aprobados por el Congreso? 1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala	3	4	4	
Transparencia	12. ¿Qué opinión tiene respecto a la transparencia en los proyectos desarrollados por el congreso? 1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala	3	3	4	
Rapidez	13. ¿Cómo califica el tiempo brindado para la realización de proyectos que beneficien a la población por parte del Congreso 1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala	3	3	4	
Interés por la población.	14. ¿Considera que los proyectos llegan a afectar de manera eficiente la educación universitaria?	3	3	4	

Interés por la población.	1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala				
	15. ¿Qué opinión le merece el interés del Congreso por el bienestar y las necesidades de la población? 1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala	3	3	4	
Confianza	16. ¿Cuál es su opinión sobre el nivel de confianza que refleja el Congreso? 1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala	4	4	4	
Personal capacitado	17. ¿Qué calificación le otorga al desempeño del desarrollo de proyectos por parte del Congreso? 1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala	3	3	4	
	18. ¿Qué le parece el nivel de desempeño de los funcionarios del Congreso? 1. Muy buena	4	4	4	

	2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala				
Conocimiento de las necesidades de la población	19. ¿Qué le parece los proyectos realizados por el congreso para el desarrollo de la educación? 1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala	3	3	4	
Buena actitud	20. ¿Cómo considera la actitud presentada por los funcionarios del congreso? 1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala	3	4	4	



Mg. SANTOS VALENTÍN VALERA RODRÍGUEZ
DNI: 32772225

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos “Imagen institucional del Congreso de la República y calidad de servicio de los congresistas por Ancash según estudiantes de 18 a 22 años de una universidad de Nuevo Chimbote, 2023”. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Vásquez Acosta Edgar Leonardo
Grado Profesional:	Maestría
Área de formación académica:	Magíster en Comunicación
Área de experiencia profesional:	Comunicación
Institución donde labora:	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	Más de 5 años..

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Relación entre la imagen institucional del Congreso de la República y la calidad de servicio percibida por parte de los jóvenes de 18 a 22 años de Nuevo Chimbote, 2023
Autor:	Velasquez Julcamoro José Marcos
Procedencia	Nuevo Chimbote 2023
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Nvo. Chimbote
Significación:	El cuestionario está compuesto por 20 ítems correspondientes a las variables.

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
-----------------	--------------------	-------------------

Imagen Institucional	Identidad Institucional Comunicación Institucional Realidad Institucional	Es la representación o concepto mental de una organización, creada por los usuarios, como resultado final de haber procesado la información relacionada con esta misma.
Calidad de Servicio	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Se define como la percepción que los clientes tienen respecto al servicio recibido. En última instancia, son los propios clientes quienes determinan la calidad del servicio en función de sus expectativas y experiencias.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Imagen institucional del Congreso de la República y calidad de servicio de los congresistas por Ancash según estudiantes de 18 a 22 años de una universidad de Nuevo Chimbote, 2023. Elaborado por Velasquez Julcamoro José Marcos en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	6. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Dimensiones del Instrumento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reputación	1. ¿Cómo califica el prestigio que tiene el Congreso de la República del Perú? 1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala	4	4	4	
	2. ¿Qué concepto tiene acerca del trabajo que realiza la institución en función a la educación pública? 1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala	3	4	4	
Valores de la institución	3. ¿Qué opinión le merecen los valores éticos y	4	4	4	

	<p>profesionales de los funcionarios del Congreso según su experiencia?</p> <p>1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala</p>				
Medios de Comunicación	<p>4. ¿Qué opinión le merece la publicidad visual, auditiva y señalizaciones que usa el Congreso para promocionar sus actividades?</p> <p>1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala</p>	4	4	4	
	<p>5. ¿Qué apreciación tiene acerca de la información que brinda el Congreso en sus redes sociales?</p> <p>1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala</p>	4	3	4	
Expresión de los funcionarios	<p>6. ¿Cuál es su percepción sobre las expresiones emitidas por los distintos funcionarios del Congreso?</p>	4	4	4	

	<p>1. Muy buena</p> <p>2. Buena</p> <p>3. Regular</p> <p>4. Mala</p> <p>5. Muy Mala</p>				
Funcionamiento administrativo	<p>7. ¿Cómo evaluaría el desempeño del Congreso en cuanto al desarrollo de proyectos?</p> <p>1. Muy buena</p> <p>2. Buena</p> <p>3. Regular</p> <p>4. Mala</p> <p>5. Muy Mala</p>	4	4	4	
	<p>8. ¿Cómo valora la planificación de proyectos que lleva a cabo el Congreso en beneficio de la población?</p> <p>1. Muy buena</p> <p>2. Buena</p> <p>3. Regular</p> <p>4. Mala</p> <p>5. Muy Mala</p>	3	4	4	
Economía	<p>9. ¿Considera usted que el sueldo asignado para los funcionarios del Congreso es adecuado (15.600 al mes)?</p> <p>1. Muy buena</p> <p>2. Buena</p> <p>3. Regular</p> <p>4. Mala</p> <p>5. Muy Mala</p>	4	4	4	
Estructura	<p>10. ¿Cómo califica la infraestructura que posee la institución para el desarrollo de sus</p>	3	4	4	

	funciones en términos de calidad? 1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala				
--	---	--	--	--	--



Mg. Vásquez Acosta Edgar Leonardo
DNI: 42126513

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	11. ¿Qué opinión tiene acerca de la calidad de los proyectos aprobados por el Congreso? 1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala	4	3	4	
Transparencia	12. ¿Qué opinión tiene respecto a la transparencia en los proyectos desarrollados por el congreso? 1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala	4	4	4	
Rapidez	13. ¿Cómo califica el tiempo brindado para la realización de proyectos que beneficien a la población por parte del Congreso 1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala	4	4	3	
Interés por la población.	14. ¿Considera que los proyectos llegan a afectar de manera eficiente la educación universitaria?	4	3	3	

Interés por la población.	1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala				
	15. ¿Qué opinión le merece el interés del Congreso por el bienestar y las necesidades de la población? 1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala	3	4	3	
Confianza	16. ¿Cuál es su opinión sobre el nivel de confianza que refleja el Congreso? 1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala	3	4	4	
Personal capacitado	17. ¿Qué calificación le otorga al desempeño del desarrollo de proyectos por parte del Congreso? 1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala	4	4	4	
	18. ¿Qué le parece el nivel de desempeño de los funcionarios del Congreso? 1. Muy buena	3	4	4	

	2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala				
Conocimiento de las necesidades de la población	19. ¿Qué le parece los proyectos realizados por el congreso para el desarrollo de la educación? 1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala	4	4	3	
Buena actitud	20. ¿Cómo considera la actitud presentada por los funcionarios del congreso? 1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala	4	3	4	



Mg. Vásquez Acosta Edgar Leonardo
DNI: 42126513

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos “Imagen institucional del Congreso de la República y calidad de servicio de los congresistas por Ancash según estudiantes de 18 a 22 años de una universidad de Nuevo Chimbote, 2023”. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Carlos Torres Ravello
Grado Profesional:	Doctor
Área de formación académica:	Ciencias de la Comunicación
Área de experiencia profesional:	Imagen institucional
Institución donde labora:	EsSalud
Tiempo de experiencia profesional en el área:	20

7. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Relación entre la imagen institucional del Congreso de la República y la calidad de servicio percibida por parte de los jóvenes de 18 a 22 años de Nuevo Chimbote, 2023
Autor:	Velasquez Julcamoro José Marcos
Procedencia	Nuevo Chimbote 2023
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Nvo. Chimbote
Significación:	El cuestionario está compuesto por 20 ítems correspondientes a las variables.

9. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
-----------------	--------------------	-------------------

Imagen Institucional	Identidad Institucional Comunicación Institucional Realidad Institucional	Es la representación o concepto mental de una organización, creada por los usuarios, como resultado final de haber procesado la información relacionada con esta misma.
Calidad de Servicio	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Se define como la percepción que los clientes tienen respecto al servicio recibido. En última instancia, son los propios clientes quienes determinan la calidad del servicio en función de sus expectativas y experiencias.

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Imagen institucional del Congreso de la República y calidad de servicio de los congresistas por Ancash según estudiantes de 18 a 22 años de una universidad de Nuevo Chimbote, 2023. Elaborado por Velasquez Julcamoro José Marcos en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Dimensiones del Instrumento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reputación	1. ¿Cómo califica el prestigio que tiene el Congreso de la República del Perú? 1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala	4	4	4	
	2. ¿Qué concepto tiene acerca del trabajo que realiza la institución en función a la educación pública? 1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala	4	3	3	
Valores de la institución	3. ¿Qué opinión le merecen	3	3	3	

	<p>los valores éticos y profesionales de los funcionarios del Congreso según su experiencia ?</p> <p>1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala</p>				
Medios de Comunicación	<p>4. ¿Qué opinión le merece la publicidad visual, auditiva y señalización que usa el Congreso para promocionar sus actividades?</p> <p>1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala</p>	4	4	4	
	<p>5. ¿Qué apreciación tiene acerca de la información que brinda el Congreso en sus redes sociales?</p> <p>1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala</p>	4	4	4	
Expresión de los funcionarios	<p>6. ¿Cuál es su percepción sobre las expresiones emitidas por los distintos funcionarios</p>	4	3	3	

	del Congreso? 1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala				
Funcionamiento administrativo	7. ¿Cómo evaluaría el desempeño del Congreso en cuanto al desarrollo de proyectos? 1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala	3	3	3	
	8. ¿Cómo valora la planificación de proyectos que lleva a cabo el Congreso en beneficio de la población? 1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala	3	4	3	
Economía	9. ¿Considera usted que el sueldo asignado para los funcionarios del Congreso es adecuado (15.600 al mes)? 1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala	3	4	4	
Estructura	10. ¿Cómo califica la infraestructura que posee la institución para el	4	4	4	

	desarrollo de sus funciones en términos de calidad? 1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala				
--	---	--	--	--	--



Dr. Torres Ravello Carlos
DNI: 42364679

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	11. ¿Qué opinión tiene acerca de la calidad de los proyectos aprobados por el Congreso? 1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala	4	3	3	
Transparencia	12. ¿Qué opinión tiene respecto a la transparencia en los proyectos desarrollados por el congreso? 1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala	4	3	3	
Rapidez	13. ¿Cómo califica el tiempo brindado para la realización de proyectos que beneficien a la población por parte del Congreso 1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala	4	4	3	
Interés por la población.	14. ¿Considera que los proyectos llegan a afectar de manera eficiente la	4	4	4	

Interés por la población.	educación universitaria? 1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala				
	15. ¿Qué opinión le merece el interés del Congreso por el bienestar y las necesidades de la población? 1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala	4	4	4	
Confianza	16. ¿Cuál es su opinión sobre el nivel de confianza que refleja el Congreso? 1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala	4	4	4	
Personal capacitado	17. ¿Qué calificación le otorga al desempeño del desarrollo de proyectos por parte del Congreso? 1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala	4	4	4	
	18. ¿Qué le parece el nivel de desempeño de los funcionarios del Congreso?	4	4	4	

	1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala				
Conocimiento de las necesidades de la población	19. ¿Qué le parece los proyectos realizados por el congreso para el desarrollo de la educación? 1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala	3	4	4	
Buena actitud	20. ¿Cómo considera la actitud presentada por los funcionarios del congreso? 1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala	4	3	3	



Dr. Torres Ravello Carlos
DNI: 42364679

Anexo N° 06: Resultado de similitud del programa Turnitin.

I. INTRODUCCIÓN

En el Perú, las instituciones públicas, personajes políticos, medios de comunicación, y distintos actores políticos sufren en conectar con el ciudadano, en especial con los más jóvenes, pues su imagen se ha visto afectada directa o indirectamente por la incesante crisis política de los últimos años.

En el marco internacional, concretamente en España, los jóvenes, muestran su descontento, si bien es cierto que el 60% está de acuerdo con las medidas tomadas ante la pandemia de la COVID-19, el 52% expresaba tener una imagen negativa acerca de sus líderes políticos; estos consideran que el gobierno y la empresa deben unir esfuerzos para colaborar con la sociedad (Buceta, 2021, p.15), los políticos no han sabido cómo conectar con los jóvenes, y esto se debe a que la mayoría de los políticos son de una edad mayor, y no entienden los problemas ni las necesidades de los jóvenes.

Resumen de coincidencias

18 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	7 %
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
4	www.uns.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	www.slideshare.net Fuente de Internet	1 %
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
7	es.scribd.com Fuente de Internet	1 %

ágina: 1 de 44 | Número de palabras: 9599 | Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Coeficiente de Alfa de Cronbach para validación de instrumento de Imagen Institucional:

Tabla 20

Valor del Alfa de Cronbach para el Instrumento de Imagen Institucional.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,825	10

Descripción:

Es importante tener en consideración que un Coeficiente de Alfa de Cronbach se considera satisfactorio cuando supera el valor de 0,70. En relación a este método utilizado para recopilar datos, podemos concluir que presenta un nivel adecuado ($0,700 < 0,825$).

Coeficiente de Alfa de Cronbach para validación de instrumento de Imagen Institucional con elemento suprimido:

Tabla 21

Valor del Alfa de Cronbach para el Instrumento de Imagen Institucional con elemento suprimido

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PII1	60,24	88,147	-0,209	0,815
PII2	60,29	84,875	-0,087	0,820
PII3	60,06	79,184	0,154	0,814
PII4	60,20	81,499	0,040	0,806
PII5	58,78	78,303	0,280	0,804
PII6	59,39	74,784	0,525	0,830
PII7	59,00	78,917	0,271	0,812
PII8	59,71	76,083	0,303	0,823
PII9	59,65	72,648	0,533	0,816
PII10	60,18	72,111	0,635	0,823

Descripción:

En la evaluación de los ítems, se puede destacar que ninguno de ellos requiere ser eliminado, ya que sus coeficientes no presentan variaciones significativas con respecto al Coeficiente de Alfa de Cronbach total, que fue de 0,825, tal como se mencionó anteriormente.

Anexo N°-08: ALFA DE CRONBACH – CALIDAD DE SERVICIO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Coeficiente de Alfa de Cronbach para validación de instrumento de Calidad de Servicio:

Tabla 22

Valor del Alfa de Cronbach para el Instrumento de Calidad de Servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,837	10

Descripción:

Es importante tener en cuenta que, para que el Coeficiente de Alfa de Cronbach sea considerado como bueno, generalmente se espera que sea mayor a 0,70. En el caso de este instrumento de recolección de datos, el valor obtenido fue de 0,837, lo cual indica un nivel bueno de confiabilidad en las respuestas.

Coeficiente de Alfa de Cronbach para validación de instrumento de Calidad de Servicio con elemento suprimido:

Tabla 23

Valor del Alfa de Cronbach para el Instrumento de Calidad de Servicio con elemento suprimido

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PCS1	56,27	72,699	0,700	0,816
PCS2	56,08	73,618	0,702	0,817
PCS3	56,43	76,042	0,464	0,828
PCS4	56,16	74,264	0,649	0,819
PCS5	56,20	72,041	0,696	0,815
PCS6	56,29	75,917	0,581	0,823
PCS7	56,14	73,167	0,720	0,816
PCS8	56,20	76,791	0,473	0,827
PCS9	56,22	76,928	0,532	0,825
PCS10	56,88	77,651	0,434	0,829

Descripción:

Podemos observar que no es necesario eliminar ningún ítem, ya que sus coeficientes no presentan variaciones significativas con respecto al valor del Alfa de Cronbach total que se mostró inicialmente (0,837). Esto indica que

todos los ítems contribuyen de manera consistente a la confiabilidad del instrumento de recolección de datos.

Anexo 09: Solicitud para aplicación de instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

CARTAN°0001 – 2023 – Chimbote

Dr.
Pantigoso Layza Gonzalo
Decano de la Facultad de Educación y Humanidades
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
RUC: 20148309109
Av. Pacífico Nro. 508
Urb. Buenos Aires
Ancash, Santa, Nuevo Chimbote.



Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Comunicaciones.

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Chimbote y en el mío propio, desearte éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el estudiante José Marcos Velasquez Julcamoro de la Facultad de Derecho y Humanidades, Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación, pueda ejecutar su investigación titulada: Relación entre la imagen institucional del Congreso de la República y la calidad de servicio percibida por parte de los jóvenes de 18 a 22 años de Nuevo Chimbote, 2023., en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré que se brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,

CUESTIONARIO SOBRE IMAGEN INSTITUCIONAL

Estimado(a) estudiante de la Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional del Santa:

El presente documento tiene por objeto determinar el nivel de calidad de servicio del Congreso de la República del Perú.

Por favor, tome su tiempo para leer cuidadosamente cada ítem y seleccione la opción que considere más apropiada según su criterio, del 1 al 5 según su respuesta. De nuevo, deberá marcar con una cruz la opción seleccionada.

Tenga en cuenta que no existe una respuesta "correcta" o "incorrecta" en este caso. Lo que se busca es su honestidad y sinceridad al seleccionar la opción que mejor se ajuste a su criterio.

Finalmente, todos los elementos se verifican y sus respuestas son completamente privadas y confidenciales.

Escala de medición				
Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
1	2	3	4	5

ITEMS - V1: Imagen Institucional		Escala de medición				
		1	2	3	4	5
D1	Identidad Institucional					
1	¿Cómo califica el prestigio que tiene el Congreso de la República del Perú?	X				
2	¿Qué concepto tiene acerca del trabajo que realiza la institución en función a la educación pública?	X				
3	¿Qué opinión le merecen los valores éticos y profesionales de los funcionarios del Congreso según su experiencia?	X				
D2	Comunicación Institucional					
4	¿Qué opinión le merece la publicidad visual, auditiva y publicaciones que usa el Congreso para promocionar sus actividades?					X
5	¿Qué apreciación tiene acerca de la información que brinda el Congreso en sus redes sociales?	X				
6	¿Cuál es su percepción sobre las expresiones emitidas por los distintos funcionarios del Congreso?					X
D3	Realidad Institucional					
7	¿Cómo evaluaría el desempeño del Congreso en cuanto al desarrollo de proyectos?		X			
8	¿Cómo valora la planificación de proyectos que lleva a cabo el Congreso en beneficio de la población?		X			
9	¿Considera usted que el sueldo asignado para los funcionarios del Congreso es adecuado (15.600 al mes)?	X				
10	¿Cómo califica la infraestructura que posee la institución para el desarrollo de sus funciones en términos de calidad?	X				

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado(a) estudiante de la Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional del Santa:

El presente documento tiene por objeto determinar el nivel de calidad de servicio del Congreso de la República del Perú.

Por favor, tome su tiempo para leer cuidadosamente cada ítem y seleccione la opción que considere más apropiada según su criterio, del 1 al 5 según su respuesta. De nuevo, deberá marcar con una cruz la opción seleccionada.

Tenga en cuenta que no existe una respuesta "correcta" o "incorrecta" en este caso. Lo que se busca es su honestidad y sinceridad al seleccionar la opción que mejor se ajuste a su criterio.

Finalmente, todos los elementos se verifican y sus respuestas son completamente privadas y confidenciales.

Escala de medición				
Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
1	2	3	4	5

ITEMS - V2: Calidad de Servicio		Escala de medición				
		1	2	3	4	5
D1	Fiabilidad					
11	¿Qué opinión tiene acerca de la calidad de los proyectos aprobados por el Congreso?	X				
1	¿Qué opinión tiene respecto a la transparencia en los proyectos desarrollados por el congreso?					X
D2	Capacidad de Respuesta					
1	¿Cómo califica el tiempo brindado para la realización de proyectos que benefician a la población por parte del Congreso?		X			
4	¿Considera que los proyectos llegan a afectar de manera eficiente la educación universitaria?			X		
1	¿Qué opinión le merece el interés del Congreso por el bienestar y las necesidades de la población?			X		
D3	Seguridad					
1	¿Cuál es su opinión sobre el nivel de confianza que refleja el Congreso?		X			
1	¿Qué calificación le otorga al desempeño del desarrollo de proyectos por parte del Congreso?		X			
1	¿Qué le parece el nivel de desempeño de los funcionarios del Congreso?		X			
D3	Empatía					
1	¿Qué le parece los proyectos realizados por el congreso para el desarrollo de la educación?				X	
2	¿Cómo considera la actitud presentada por los funcionarios del congreso?	X				

CUESTIONARIO SOBRE IMAGEN INSTITUCIONAL

Estimado(a) estudiante de la Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional del Santa:

El presente documento tiene por objeto determinar el nivel de calidad de servicio del Congreso de la República del Perú.

Por favor, tome su tiempo para leer cuidadosamente cada ítem y seleccione la opción que considere más apropiada según su criterio, del 1 al 5 según su respuesta. De nuevo, deberá marcar con una cruz la opción seleccionada.

Tenga en cuenta que no existe una respuesta "correcta" o "incorrecta" en este caso. Lo que se busca es su honestidad y sinceridad al seleccionar la opción que mejor se ajuste a su criterio.

Finalmente, todos los elementos se verifican y sus respuestas son completamente privadas y confidenciales.

Escala de medición				
Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
1	2	3	4	5

ITEMS - V1: Imagen Institucional		Escala de medición				
		1	2	3	4	5
D1	Identidad Institucional					
1	¿Cómo califica el prestigio que tiene el Congreso de la República del Perú?	X				
2	¿Qué concepto tiene acerca del trabajo que realiza la institución en función a la educación pública?			X		
3	¿Qué opinión le merecen los valores éticos y profesionales de los funcionarios del Congreso según su experiencia?	X				
D2	Comunicación Institucional					
4	¿Qué opinión le merece la publicidad visual, auditiva y publicaciones que usa el Congreso para promocionar sus actividades?					X
5	¿Qué apreciación tiene acerca de la información que brinda el Congreso en sus redes sociales?	X				
6	¿Cuál es su percepción sobre las expresiones emitidas por los distintos funcionarios del Congreso?	X				
D3	Realidad Institucional					
7	¿Cómo evaluaría el desempeño del Congreso en cuanto al desarrollo de proyectos?					X
8	¿Cómo valora la planificación de proyectos que lleva a cabo el Congreso en beneficio de la población?	X				
9	¿Considera usted que el sueldo asignado para los funcionarios del Congreso es adecuado (15.600 al mes)?		X			
10	¿Cómo califica la infraestructura que posee la institución para el desarrollo de sus funciones en términos de calidad?	X				

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado(a) estudiante de la Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional del Santa:

El presente documento tiene por objeto determinar el nivel de calidad de servicio del Congreso de la República del Perú.

Por favor, tome su tiempo para leer cuidadosamente cada ítem y seleccione la opción que considere más apropiada según su criterio, del 1 al 5 según su respuesta. De nuevo, deberá marcar con una cruz la opción seleccionada.

Tenga en cuenta que no existe una respuesta "correcta" o "incorrecta" en este caso. Lo que se busca es su honestidad y sinceridad al seleccionar la opción que mejor se ajuste a su criterio.

Finalmente, todos los elementos se verifican y sus respuestas son completamente privadas y confidenciales.

Escala de medición				
Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
1	2	3	4	5

ITEMS - V2: Calidad de Servicio		Escala de medición				
		1	2	3	4	5
D1	Fiabilidad					
11	¿Qué opinión tiene acerca de la calidad de los proyectos aprobados por el Congreso?	X				
1	¿Qué opinión tiene respecto a la transparencia en los proyectos desarrollados por el congreso?	X				
D2	Capacidad de Respuesta					
1	¿Cómo califica el tiempo brindado para la realización de proyectos que benefician a la población por parte del Congreso?		X			
4	¿Considera que los proyectos llegan a afectar de manera eficiente la educación universitaria?			X		
1	¿Qué opinión le merece el interés del Congreso por el bienestar y las necesidades de la población?			X		
D3	Seguridad					
1	¿Cuál es su opinión sobre el nivel de confianza que refleja el Congreso?		X			
1	¿Qué calificación le otorga al desempeño del desarrollo de proyectos por parte del Congreso?		X			
1	¿Qué le parece el nivel de desempeño de los funcionarios del Congreso?		X			
D3	Empatía					
1	¿Qué le parece los proyectos realizados por el congreso para el desarrollo de la educación?				X	
2	¿Cómo considera la actitud presentada por los funcionarios del congreso?	X				

