



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Sistema de comunicación gubernamental para optimizar la
gestión pública en materia de juventudes del Gobierno Regional
de Lambayeque**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Reaño Sanchez, Wilmer (ORCID: 0000-0002-6072-0064)

ASESORA:

Mg. Heredia Llatas, Flor Delicia (ORCID: 0000-0001-6260-9960)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

CHICLAYO - PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico esta tesis:

A Wilmer C. Reaño Segura y
a María L. Sanchez Campos,
que son el sumo ejemplo de
ser padres, y juntos son un
pilar en mi vida.

A Odette, la persona más
fuerte y encantadora que
conozco.

Agradecimiento

A mi asesora Flor Heredia, por sus enseñanzas; por guiarme con paciencia y maestría en el desarrollo de la presente tesis.

A mis padres por el apoyo emocional, económico y por su amor filial.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de abreviaturas	v
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización	14
3.3. Escenario de estudio	15
3.4. Participantes	15
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.6. Procedimientos	17
3.7. Rigor científico	17
3.8. Método de análisis de la información	18
3.9. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	19
V. CONCLUSIONES	28
VI. RECOMENDACIONES	29
VII. PROPUESTA	30
REFERENCIAS	32
ANEXOS	39

Índice de abreviaturas

COREJU. Consejo Regional de la Juventud
GERCETUR. Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo
GRL. Gobierno Regional de Lambayeque
GRPS. Gerencia Regional de Programas Sociales
GRRNGA. Gerencia Regional de Recursos Naturales y Gestión Ambiental
GRTPE. Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo

Índice de tablas

Tabla 1 Participantes del Gobierno Regional de Lambayeque.....	15
Tabla 2 Participantes de Organizaciones Juveniles	16
Tabla 3 Contenido de la propuesta	47

Índice de figuras

Figura 1 Análisis del soporte Institucional en Comunicación Gubernamental	19
Figura 2 Análisis de la articulación Institucional de los autores involucrados en materia juvenil	21
Figura 3 Análisis de la incidencia juvenil en los asuntos públicos	22
Figura 4 Análisis de los efectos políticos Gubernamentales en materia juvenil ...	23
Figura 5 Sistema de comunicación gubernamental para optimizar la gestión pública en materia de Juventudes del Gobierno Regional de Lambayeque.....	31

RESUMEN

La presente investigación titulada “Sistema de comunicación gubernamental para optimizar la gestión pública en materia de juventudes del Gobierno Regional de Lambayeque”, surge al evidenciar que el Gobierno Regional no cuenta con estrategias apropiadas de comunicación de gobierno con el enfoque de juventudes, que permita garantizar una eficiente gestión, así como el involucramiento de los jóvenes en el diseño e implementación de políticas públicas en beneficio de la población juvenil; por lo cual se tuvo como objetivo proponer un sistema de comunicación gubernamental para optimizar la gestión pública en materia de juventudes del gobierno regional de Lambayeque; ésta investigación utilizó para el propósito, el enfoque cualitativo, de tipo básica de alcance básica – propositiva. La técnica de recolección fue una entrevista elaborada en base a cuatro categorías: soporte Institucional, articulación, participación e incidencia juvenil, efectos políticos gubernamentales. Se llegó a la conclusión que el gobierno requiere de estrategias sólidas de comunicación gubernamental en materia juvenil para propiciar la articulación interna de la institución y la comunicación bidireccional con la población joven, garantizando su involucramiento en los espacios de participación juvenil y en la toma de decisiones (diseño, implementación, monitoreo y evaluación de políticas públicas) del Gobierno Regional de Lambayeque.

Palabras clave: Comunicación gubernamental, estrategia, incidencia juvenil

ABSTRACT

The present investigation entitled "Government communication system to optimize public management in youth matters of the Lambayeque Regional Government", arises from showing that the Regional Government does not have appropriate government communication strategies with a youth approach, which allows guaranteeing efficient management, as well as the involvement of young people in the design and implementation of public policies for the benefit of the youth population; For this reason, the objective was to propose a government communication system to optimize public management in youth matters of the Lambayeque regional government; This research used for the purpose the qualitative approach, of a basic type of basic scope - propositional. The collection technique was an interview based on four categories: Institutional support, articulation, youth participation and advocacy, government political effects. It was concluded that the government requires solid government communication strategies on youth matters to promote the internal articulation of the institution and two-way communication with the young population, guaranteeing their involvement in youth participation spaces and in decision-making (design, implementation, monitoring and evaluation of public policies) of the Regional Government of Lambayeque.

Keywords: Government communication, strategy, youth advocacy.

I. INTRODUCCIÓN

En el nivel Internacional existe una hiperincertidumbre, generado por las precarias e ineficientes respuestas con la que se enfrenta a los eventos la administración pública en el contexto de pandemia y crisis. Reddick, Chatfield, y Brajawidagda (2016), en su estudio realizado en Asia, nos dicen que el liderazgo político no tiene determinación al enfrentar la coyuntura de las crisis desafiantes, y más aún si hablamos sobre la comunicación en la estrategia gubernamental. Asimismo, Hong, Fu, Wu y Frías. (2018), argumentan que los gobiernos locales, presentan carencias en su administración para elaborar estrategias de comunicación. Y en los países del Reino Unido y Estados Unidos, Ingrams (2020), señala que los gobiernos han omitido e ignorado el auténtico potencial de los enfoques de un gobierno abierto; del mismo modo Gil, Gasco y Pardo (2020), en sus estudios concluyen que los gobiernos no siempre consideran las dimensiones como la participación, la colaboración y los medios tecnológicos de la comunicación.

Los investigadores Cárdenas y Castanedo (2017), nos dicen que en Cuba, no existen normativas en comunicación gubernamental para optimizar la gestión pública local. Asimismo en San Luis – Argentina, Quiroga (2019), menciona que los ciudadanos presentan nula simpatía en participar en proyectos públicos, y el gobierno tampoco lo promueve. Por otro lado Campillo y Martínez (2017), señalaron que las estrategias de comunicación e información han iniciado a encaminarse en el involucramiento de la ciudadana en los proyectos locales; y como afirma López y Bustamante (2016), es una necesidad para así lograr una cooperación gobierno y ciudadano en el diseño y desarrollo de diferentes estrategias, añadiendo que SRBINOVSKA y ASHTALKOSKA (2018), en sus estudios en Macedonia, nos dicen que esto permite que las políticas públicas estén realmente orientadas al ciudadano, y resuelve el problema del "déficit democrático" que se exterioriza por una mayor desconfianza hacia el gobierno. Los investigadores Ruijter y Meijer (2020), nos dan a conocer que en una provincia de los Países Bajos, la burocracia obstaculiza la transparencia de la información; además, existe una carencia de incidencia ciudadana, y el uso de datos gubernamentales abiertos es principiante; sin embargo Jansen, van der Stoep y Jochemsen (2017), nos muestran que en una Red Nacional de Naturaleza en Países Bajos; se involucraron diversos actores para

el diseño e implementación de políticas; pasando así, de una comunicación unidireccional a una situación en la que todos son remitente y receptor. Y siguiendo en Países Bajos, Brummelaar, Harder, Kalverboer, Post y Knorth (2018), resaltan que los gobiernos deciden mejorar la relación y la comunicación con respeto y concordancia para promover la incidencia efectiva de la juventud en la construcción de las políticas. En un estudio realizado en Turquía por Gökçe y Onursal (2017), nos mencionan que la juventud es instrumentalizada por los gobiernos, y la sostenibilidad de espacios de interacción de gobierno y población juvenil han fracasado; y hay una constante manipulación política. Y en Estados Unidos Alvarez, Hylton y Lau (2020), nos muestran que se implementan programas por el gobierno federal que tienen como finalidad educar, preparar e involucrar a los jóvenes en el deber cívico y mejorar la eficacia política del País. Asimismo en la investigación analítica de Banjac (2016), expone que en la Unión Europea, existe un proceso de consulta e interacción entre los jóvenes y el gobierno, llamado “Diálogo Estructurado”, que es una forma óptima de comunicación gubernamental que permite a la población juvenil involucrarse en el generación de políticas públicas; logrando también la creación de cooperación permanente entre los jóvenes y el gobierno, fortaleciendo la toma de decisiones y la legitimidad. En los estudios realizados en España por Castillo, Fernández y Puentes (2020), y Carlos, Paricio, y Aznar (2019), mencionan que los municipios no desarrollan correctamente una comunicación gubernamental y el involucramiento de actores sociales para confrontar los retos de las epidemias; del mismo modo Gao y Yu (2020) y Xu y Zhang (2016), resaltan que la comunicación gubernamental es la base para la coordinación de múltiples actores en una red de gobernanza, evitando así el pánico de las masas, y orientar la acción colectiva.

Por otra parte, en el Perú, no se es ajeno al contexto de crisis, como también el precario manejo de la comunicación gubernamental; no obstante, se realizan esfuerzos para conseguir los objetivos de las políticas. Bajo esa mirada Carranza (2020) , en su estudio en la ciudad de Trujillo nos menciona que la participación ciudadana en los problemas públicos de la mano con el gobierno local permite optimizar las políticas públicas orientadas al ciudadano. Asimismo Pérez (2020), en su estudio en Amazonas y Murriel (2019), en sus estudio en Casma mencionan que si bien las instituciones tienen acciones e intenciones de articular con la

ciudadanía, esta no es óptima, porque la que es necesario implementar mecanismos y/u planes de comunicación gubernamental para promover la incidencia ciudadana e involucrar a los actores sociales en la toma de decisiones. Por otro lado, en Lambayeque, nos encontramos en un ambiente donde el estudio a nivel de postgrado y artículos científicos sobre la comunicación gubernamental en materia juvenil a nivel regional es nula; podemos rescatar los intentos aislados de cooperación y relación de la institución pública con la población; así como el crecimiento digital, como el Sisgedo V. 3.0 que implementó el gobierno regional; pero aún no existe una marcada estrategia en materia de comunicación gubernamental y menos aún en materia juvenil.

La formulación del problema para la presente investigación es: ¿Cómo la comunicación gubernamental optimizará la gestión pública en materia de juventudes del gobierno regional de Lambayeque?; de ésta manera el presente estudio nace de la visión y la necesidad que la gestión pública encamine al estado, a ser un estado moderno, y para ello también se requiere de estrategias de comunicación gubernamental que ayude a diseñar e implementar políticas públicas con el ciudadano y que impacten positivamente al bienestar de los jóvenes de la región; esto nos permite visualizar que la comunicación gubernamental impulsara una identidad cívica en la ciudadanía joven; y así participaran de un proyecto regional compartido en el que son prosumidores en el diseño e implementación de políticas. De esta manera, finalmente se formuló el objetivo general, que es: “Proponer un sistema de comunicación gubernamental para optimizar la gestión pública en materia de juventudes del gobierno regional de Lambayeque”. Estableciendo como objetivos específicos: a) Analizar la comunicación y la gestión pública en materia juvenil, b) Analizar los fundamentos teóricos que sustenten la comunicación gubernamental para optimizar la gestión pública en materia de juventudes, c) Diseñar el sistema de comunicación de gubernamental para optimizar la gestión pública en materia de juventudes del GRL. Y se plantea la siguiente hipótesis de investigación del presente estudio, se muestra bajo el argumento de que un sistema de comunicación gubernamental constituye una herramienta para optimizar la gestión pública en materia de juventudes del gobierno regional de Lambayeque.

II. MARCO TEÓRICO

Siguiendo con el desarrollo del presente estudio, se da a conocer que la temática de esta tesis, ha sido abordada por diversos investigadores, en el ámbito internacional, nacional y local. Los cuáles serán mencionados a continuación:

En el nivel Internacional se ha tenido en cuenta el estudio realizado en Emiratos Árabes Unidos, por el investigador Darwish (2017), titulado "La efectividad del empleo de las redes sociales como parte de la comunicación gubernamental de los EAU"; en el cual se realiza una técnica de análisis de datos de un total de 100 cuentas gubernamentales; que llevaron a tener como conclusión, que los órganos gubernamentales tienen un uso activo de las cuentas, pero el nivel efectivo en términos de participación y compromiso de las partes interesadas es desalentador, por lo que autor recomienda que es importante, promover y permitir el involucramiento en las políticas del gobierno por parte de la población. Es también importante mencionar aquel estudio realizado en Reino Unido y Grecia, por Tsekoura (2016), titulado "Espacios para la participación y el empoderamiento de los jóvenes: estudios de casos del Reino Unido y Grecia", se utilizó como muestra un total de 36 personas, de 16 a 23 años en el Reino Unido y de 20 a 29 años en Grecia, la cual mediante la técnica de la entrevista y el uso de viñetas, se llegó a la conclusión que los jóvenes están fundamentalmente desconectados de la planificación estratégicas, inversión y el progreso dentro de la localidad, por parte de las instituciones del gobierno; provocando que los participantes se sintieran alienados; a pesar que de la existencia de espacios de participación, la comunicación con el gobierno es unidireccional y las reglas de juego están ya dictadas por lo que no podrían ofrecer los jóvenes sus fortalezas a la solución de problemas públicos. La investigación realizada en Suecia, por Boholm (2019), que tiene por título "La comunicación de riesgos como práctica organizativa de las agencias gubernamentales", se utilizó como muestra 23 funcionarios públicos de seis agencias nacionales, la cual mediante la realización de la técnica de la entrevista, concluye que el diálogo que tiene las agencias nacionales con el público sobre cuestiones de riesgo es muy limitado y existe una significativa discrepancia sobre los verdaderos objetivos de la comunicación de riesgos entre los mismo funcionarios de las agencias; siendo necesario una capacitación a nivel de agencia

para lograr cumplir con las políticas institucionales orientado al servicio del ciudadano. Asimismo es importante mencionar la investigación realizada en los municipios de Odense y Esbjerg en el país Dinamarca, realizada por los investigadores Eklund, Pettersen, y Aro (2016), titulada "Gobernanza y cooperación de la juventud en el diseño de las políticas locales: el caso de las políticas de salud en Dinamarca", se realizó la técnica de la entrevista semiestructuradas, a un total de 11 personas; las cuales llevaron a los investigadores a la conclusión, que en los gobiernos locales no existen dispositivos gubernamentales y prácticas consuetudinarias para involucrar a los jóvenes en los procedimientos de diseño y ejecución de las políticas locales; de igual contexto no hay una comunicación gubernamental para tener la relación gobierno y población joven, para la buena gobernanza. El estudio realizado en Corea del Sur por Kang, Kim, y Cha (2018), denominado "De ciudadanos preocupados a activistas: un estudio de caso del brote de MERS surcoreano de 2015 y el papel de la comunicación gubernamental dialógica y las emociones de los ciudadanos en el activismo público"; se realizó una encuesta a 400 ciudadanos, en la que se llegó a la conclusión que la muestra de aprensión al gobierno y el alto índice de zozobra existente; fueron mitigados significativamente por las nuevas percepciones de los ciudadanos sobre esfuerzos que realiza el gobierno para la comunicación dialógica durante la crisis del MERS. Es relevante también mencionar la investigación en Zimbabwe, realizada por Marango y Adjibolosoo (2016), denominada "Realidades de la comunicación y la inclusión social en el gobierno local de Zimbabwe: un caso del distrito oriental de Chimanimani" en la cual se utilizó una muestra de 220 residentes locales de una población de 17,107; en este estudio se ejecutó una encuesta; usando el instrumento del cuestionario; llevando a las conclusiones finales que el Consejo del Distrito Rural de Chimanimani no les estaba dando actualizaciones sobre iniciativas de desarrollo local a los ciudadanos, por lo cual los miembros de la comunidad se sintieron desempoderados, dado que se les cerraron las oportunidades para involucrarse resolver los problemas públicos; por lo cual se determinó que la comunicación gubernamental es una herramienta primordial de estimulación para mejorar la incidencia ciudadana para el desarrollo rural.

Por otra parte, a nivel Nacional se ha tenido en cuenta la investigación realizada en Lima por Cornejo (2019), denominada: "El aporte de la comunicación social en los

proyectos de rehabilitación de las redes de agua y saneamiento: caso del Proyecto Lote tres de Sedapal”; se utiliza la técnica de revisión documental y la realización de dos entrevistas de profundidad; permitiendo llegar a la conclusión que un plan de comunicación permitió promover el proyecto y lograr un consenso adecuado con los actores involucrados. En la Libertad, la investigadora Del Aguila (2019), en su estudio titulado: “Gobierno abierto y gestión del cambio en el gobierno regional de La Libertad 2017”; realiza un análisis documental y una encuesta a un total de 108 servidores públicos, llegando a la conclusión que tanto la gestión del cambio como el desarrollo del gobierno abierto tiene un nivel medio bajo; y es que gracias a la participación ciudadana se mejora significativamente la gestión del cambio. Asimismo en el distrito Santiago de Surco la investigación de Carranza (2017), denominada: "La publicidad en el programa: “En Surco la basura sirve” y el efecto socio educativo en el recojo de los residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Santiago de Surco (2012 - 2013)", utiliza una muestra de 160 de una población de 321157 habitantes, teniendo como técnica la observación sistemática y entrevista formal; se llegó a la conclusión que la publicidad del programa contribuyó en cierta medida a la educación de residuos sólidos en los habitantes. Es importante también mencionar la tesis realizada en Ayacucho por Nuñez (2019), denominada “La participación ciudadana de los jóvenes en el fortalecimiento de la democracia en los distritos metropolitanos de Huamanga, Ayacucho – 2019”, con una muestra un total de 63 jóvenes, se ejecutó las técnicas de encuesta mediante un cuestionario, la entrevista; permitiendo llegar a la conclusión que la democracia así como la relación (comunicación) del gobierno y los jóvenes es muy débil. Es relevante mencionar la investigación realizada en Lima Metropolitana por Charry (2018), titulada: “La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público”, se realizó una encuesta a una muestra de 200 trabajadores de la UGEL N° 03, llegando la conclusión que existe una correlación considerable entre comunicación interna y el clima institucional, aunque existe un clima hostil en la organización que afecta la producción del trabajador. Bobadilla (2016), en su estudio titulado “Las Relaciones Públicas y la gestión de la comunicación. Caso del Instituto del Mar del Perú (IMARPE)”; se utilizó una muestra de 196 trabajadores de una población total de 520 personas, que, mediante la técnica de la encuesta, se alcanzó llegar a la conclusión que existe una relación importante entre la gerencia

de la comunicación y las relaciones públicas, generando una comunicación e identidad institucional positiva dentro y fuera de la organización.

En el Ámbito Local relacionado a la investigación, tenemos a Arrunátegui y Durand (2019), con su tesis titulada “Programa de fortalecimiento de capacidades ciudadanas para incrementar la participación de los jóvenes del distrito de Ferreñafe - Lambayeque, 2019”, con una muestra de 471 de una población de 7,556 jóvenes, utilizando la encuesta, la entrevista y análisis documentario, e instrumentos como el cuestionario y hoja de análisis, resultando como conclusión que la incidencia juvenil de baja por lo que es recomendable un programa que incremente la relación e involucramiento juvenil con el gobierno. Asimismo la investigación de Grozzo (2019), titulada “Participación activa de la ciudadanía en la labor Policial y fiscal, para hacer frente a la inseguridad ciudadana respecto a los delitos contra el Patrimonio, robo y hurto año 2016 en la ciudad de Chiclayo”, se realizó con una muestra con dos comisarías, donde se desarrolló un proyecto de innovación, llegando a la conclusión que se considera viable el cambio innovador para optimizar la lucha contra la inseguridad con la de participación de la ciudadanía con la PNP. Tenemos la tesis de Ydrogo (2019), denominada “Participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Lambayeque”; donde se utiliza una muestra de 170 trabajadores de una población de 650, aplicándose la técnica de encuesta, como instrumento un cuestionario, se llegó a concluir, que tanto la administración de información e interrelación de la municipalidad, y la participación ciudadana; es deficiente; y no sacan provecho sustancial del gobierno electrónico. En la investigación de Quispe De los Santos (2020), en sus tesis denominada “Modelo de open government, para optimizar la gestión municipal del gobierno local de Jayanca”, utiliza una muestra de 263 ciudadanos de una poblaciones de 17204, se desarrolla la técnica de fichas resumen, entrevista y la observación; llegando a la conclusión que ningún ciudadano califica de manera óptima la gestión municipal, y luego de la implementación del modelo open government, se ve un cambio notable en la calificación de la gestión.

Por otro lado, pasaré a exponer sobre las bases teóricas en el cual se encuentra enmarcada la presente investigación, las cuales se conciben como el soporte científico del estudio de la comunicación gubernamental y la gestión pública en materia juvenil, y de esta manera permitirnos entender a profundidad las particularidades de la interacción al interior del gobierno y la comunicación entre el gobierno y la población joven. En ese contexto las teorías seleccionadas son las siguientes:

La teoría de la comunicación gubernamental de la politóloga argentina Amadeo (2016), sostiene que las instituciones públicas y en primordial las del poder ejecutivo (por ser la institución más fundamental del país) deben de comunicarse óptimamente con los ciudadanos, y visualizar a la comunicación gubernamental como una herramienta de gestión que legitima el gobierno de turno y no solo permite informar, si no que permite la interacción interna de la institución y de manera externa con los ciudadanos; asimismo menciona que ésta comunicación pública y/u gubernamental, refleja la cultura política, el nivel de incidencia ciudadana, la competencia de sus gobiernos de explicar, expresarse y de ser accesible al ciudadano. La comunicación gubernamental expresa también quiénes son los organismos sociales más respetados, cuáles son visualizados de manera confiable, cuáles no y determinar el rol de los actores en la sociedad. Referente a la importancia de la comunicación gubernamental el brasileño Cezar (2018), manifiesta que una óptima comunicación gubernamental es vital en la entidad pública, porque permitirá la maximización de resultados en cumplimiento de los objetivos de eficiencia y eficacia para el gobierno y la sociedad, garantizando la mayor calidad y acierto en cada etapa del ciclo de políticas públicas, gracias a la cooperación y relación constante de los diferentes actores involucrados. La comunicación gubernamental es fundamental en una democracia y más aún en un contexto de crisis; por lo que el gobierno se ve impulsado a desarrollar políticas de transparencia y todo tipo de estrategias para comunicarse de manera eficiente con los ciudadanos; tenemos que tener en cuenta que, si no se establece una apropiada comunicación gubernamental, el gobierno no podrá alcanzar los objetivos planteados. Y para lograr esos objetivos se debe crear un flujo de información que permita un entendimiento mutuo. Es preciso destacar la importancia de la comunicación gubernamental, en lo relacionado a la agenda pública, ya que las

esperanzas de la ciudadanía se establecen en referencia a la interrelación comunicativa que existe en la institución pública y los gobernados. Bajo ese sentido el español Xifra (2020), nos habla sobre lo importante de la buena imagen y reputación que deben de tener las instituciones públicas, y más aún porque nos encontramos en tiempos del Covid-19; dejando en claro que el concepto de reputación es inherente al de comunicación, porque constituye como resultado final la percepción y el comportamiento ciudadano y corporativo. La crisis del Covid-19 pone en valor los asuntos públicos, y realza la verdadera importancia de la comunicación gubernamental para el proceso de información, la gestión de la comunicación interna, la reputación institucional para la apropiada respuesta de los ciudadanos y el gobierno, así como el involucramiento oportuno de los actores sociales. Entonces esto deja claro que no es el momento de la simple publicidad, ni de las influencias aisladas, donde la legitimidad del mensaje es proporcional a la popularidad del emisor; y debería de iniciar el momento de la comunicación gubernamental para hacer frente óptimamente a este contexto de crisis. Debemos precisar que la comunicación gubernamental fundamenta su importancia en base que permite legitimar las decisiones del gobierno, así como también mejora el acceso a la información pública, del mismo modo que institucionaliza el proceso de rendición de cuentas, promueve la incidencia de la ciudadanía y dota legitimidad a las políticas del gobierno para diseñar e implementar las políticas públicas pertinentes. Figenschou y Thorbjørnsrud (2018), dejan claro que el reto de la comunicación gubernamental es el de establecer estrategias y políticas comunicacionales para transmitir la necesidad del estado de derecho y los procesos de políticas espinosos que afirmen legitimidad democrática en un contexto mediático cada vez más personalizado.

Para que las Instituciones públicas logren desarrollar una buena comunicación gubernamental, es necesario tener en cuenta sus dimensiones; la dimensión estratégica que establece que la comunicación gubernamental debe ser visto como una herramienta clave que permita el alcance de las metas planteadas en la institución; ésta dimensión establece que hay que diseñar un plan estratégico comunicacional, la cual es necesario analizar e investigar el entorno para establecer qué y de cómo se va a informar y/o interactuar con el ciudadano; lo que permite captar el interés del ciudadano, lograr el involucramiento para cumplir con los fines

de las políticas . Tenemos también la dimensión de comunicación institucional, la cual nos permite esclarecer y desarrollar la imagen y reputación que va a transmitir la institución pública; así mismo establecer y promover la identidad de los servidores públicos con los objetivos y la buena imagen de la entidad. La dimensión de atención ciudadana, permite a la institución ver las estrategias permanentes que permitan tener un vínculo estrecho con la ciudadanía, generando una serie de espacios de acceso a la información al ciudadano; así como mecanismos que se deben implementar para generar una empatía ciudadana y transparencia por parte de la institución, como el gestionar oficinas de atención ciudadana, diseñar y mantener una página web institucional orientado a la ciudadanía. Asimismo se cuenta con la dimensión de comunicación interna, que se basa en el clima organizacional y tiene como autor al capital humano de la institución pública, con el fin de generar un equipo motivado y participativo; esta dimensión es un pilar importante de la comunicación gubernamental porque en él se establece la gestión comunicacional interna de flujo de información y marketing interno de la institución, permite reforzar la cultura organizacional, así como dotar a la administración de un sistema de información y gestión de conocimiento; lo que permite la articulación e interacción de los objetivos y actividades que desarrollan las diferentes gerencias o departamentos de la organización, lo que reforzará la cobertura, la mejora y el cumplimiento de objetivos de las políticas públicas que satisfará las necesidades de la población. La última dimensión consta de las relaciones con los medios que deberá tener la institución, para poder hacer llegar a los públicos objetivos los mensajes del gobierno; pero el verdadero realce de esto, es la cobertura y el cierre de brechas mediante la distribución y repercusión mediática de los diferentes programas y actividades transversales que se realizan en la gestión; por ello es necesario identificar el foco de interés por el tipo y rubro de medio de comunicación y los profesionales, así como precisar contenidos para la difusión de información relevante; así como también gestionar las relaciones con los medios de forma constante y fluida.

Respecto a la comunicación gubernamental en el sentido de relación de gobierno y ciudadano, Ríspoldo (2020), manifiesta que esta comunicación política se define como la comunicación que se emite bidireccionalmente por el gobierno de turno, en el cual no solo se transmite información, sino que tiene como objetivo buscar y lograr

un consenso entre gobierno y ciudadano. Asimismo Morejón (2018), afirma que gracias a esta comunicación que logra optimizar la relación gobierno y ciudadano, permite a las instituciones públicas detectar con precisión las necesidades y requerimientos que la ciudadanía requiere, y eventualmente esto garantiza que las instituciones logren gestionar de manera ordenada los objetivos y las actividades que se requieren de manera inmediata y satisfactoria. Permitiendo también analizar y establecer los requerimientos, las acciones que son de forma considerable consentidas por los ciudadanos y que no se habían gestionado en gobiernos de turno anteriores. Y así proceder a realizarlas dando como efecto una imagen institucional con una gestión eficiente y eficaz mediante políticas orientadas a los ciudadanos. Soukeník (2018), establece que la comunicación gubernamental es garantizar la participación de todas las partes y actores interesadas de todos los niveles, desde el público más extenso hasta los actores y grupos pequeños, porque es crucial para lograr los principios de resolución en los sistemas de comunicación política. La comunicación y la constante interacción que hubo en las campañas electorales y ahora elegidos en la gestión, no debe de claudicar, al contrario, debe ser una campaña permanente, es decir, más equilibrado y duradero en el tiempo y estar centrado en la eficiencia de las estrategias y en la relación constante de gobernados y gobernantes.

En referencia a la comunicación en las políticas públicas, los investigadores Ferreira, Martins, Marques, Estefane (2019), sostienen que el involucramiento ciudadano en los problemas públicos, en interacción con el gobierno proporciona avances en las etapas de ejecución y monitoreo de políticas de la jurisdicción. El establecer estrategias y un plan de comunicación en las políticas públicas permite a los ciudadanos involucrarse en la vida pública. Al generar la contribución de aquellos residentes y otros sectores de la comunidad civil organizada mediante alianzas con el gobierno, permite hacer frente a los desafíos básicos del desarrollo logrando cerrar brechas como la vivienda, el desempleo, los residuos, el agua y la contaminación; permitiendo también involucrar nuevos recursos la solución de los problemas públicos y generar una cultura más participativa, transparente y responsable. En este sentido también se vuelve un pilar importante el involucramiento de las ciudadanías en la discusión y definición de planes directos, y también el diseño de nuevas políticas públicas y garantizando resolución de

conflictos en la sociedad. De esta forma se deja en claro que la comunicación de las políticas públicas orientado al ciudadano; reside en que esta comunicación gubernamental no solo permite garantizar una sostenibilidad y legitimidad de una política pública, y obtener la precisión de su diseño, ejecución y monitoreo; también están expuestas a la evaluación constante de la población. Es así que el proceso de comunicación gubernamental, permite comunicar al ciudadano ordinario y transformarlo en un actor activo de los asuntos públicos o, en pocas proporciones lograr que preste atención a las opiniones que se emiten sobre los problemas y eventos públicos. En el Perú se estableció la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública; con una finalidad de lograr un estado peruano moderno; por lo cual sirve de instrumento orientador para todas las instituciones públicas; lo que permitirá que las políticas públicas y los objetivos que se desarrollen y ejecuten sean orientados al ciudadano. La Política de la nueva gestión pública, cuenta con tres ejes transversales las cuales son: la articulación institucional, un gobierno abierto y el gobierno electrónico; los cuales nos permitirán tener una visualización paralela al desarrollo de la comunicación gubernamental; siendo de esta manera que la comunicación gubernamental se verá reforzada e impulsará al mismo tiempo la visión de cumplimiento de la política mencionada líneas arriba en este texto, en base a sus tres ejes transversales. Asimismo, permite alcanzar un estado moderno que involucra políticas y proyectos orientados al ciudadano, ser una gestión eficiente, un gobierno unitario y descentralizado, inclusivo y sobre todo un gobierno abierto (accesible a los ciudadanos y transparente).

En referencia a la comunicación gubernamental en relación a la Gestión Pública en materia de juventudes, los investigadores Martínez, Maldonado, Rivera y Lozano (2020), sostienen que el comunicar es una acción de carácter político, y no se debe dejar de lado la relevancia que tienen los medios de comunicación que tienen como receptor una gran masa de espectadores que en cierta medida informan y condicionan el comportamiento de la ciudadanía; así mismo como las redes sociales, que se vuelven espacios de interacción y debate en muchas ocasiones de acontecimientos políticos, y problemas públicos, así que es visible el interés político de los jóvenes que también son parte de la comunidad; por lo que los gobiernos deben de considerar a la comunicación tanto en relación a los medios, como en relación de interacción gubernamental interna y con la población joven, quienes

manifiestan constantemente interés en los asuntos públicos; asimismo Moeller, Kühne, y De Vreese (2018), sustentan que los jóvenes abordan la información y los asuntos públicos de manera distinta, es decir de forma digital, que los mantiene conectado a la constante actualización del mundo y el espacio de su comunidad; bajo esta mirada Porto, Angulo, y Rodríguez (2018), argumentan que ante el escenario donde los jóvenes tienen atracción en resolver los problemas públicos, se crea una dinámica de participación, organización y formación de grupos juveniles que se articulan y ejecutan acciones para resolver esos problemas públicos del entorno; en referencia a lo expuesto en estas líneas los investigadores Cuadros, Arias y Valencia (2015), sostienen que la comunicación gubernamental es vital en la gestión pública, tanto para el desarrollo de estrategias que permitan interactuar con los grupos y actores sociales involucrados, para resolver con proyectos, políticas públicas y normativas las necesidades de los usuarios y que contribuyan al desarrollo de la comunidad; ésta institución pública debe manejar la comunicación gubernamental porque desempeña un papel social que desemboca en la transformación progresiva del desarrollo local; la comunicación es la protagonista de todos los procesos de diseño y ejecución de políticas de gobierno, y fortalece la imagen y la relación interinstitucional y con los jóvenes organizados y no organizados. Del mismo modo Saud, Ida, y Mashud (2020) y Briggs (2017), argumentan que la práctica de la participación juvenil está directamente relacionado a la comunicación gubernamental de las instituciones públicas, además esto garantiza la transversalización del enfoque de juventudes y la progreso de la gestión en la administración pública de los diferentes áreas y/o gerencias de los gobiernos subnacionales, que a su vez garantiza el fomento y la identidad cívica de los jóvenes en las diferentes prácticas democráticas, por ende en el bienestar de la sociedad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El proyecto investigativo, se desarrolló mediante el enfoque cualitativo, según Blasco y Pérez (2007), nos dicen que una investigación de enfoque cualitativo analiza la realidad en su entorno original y cómo transcurre, obteniendo y descifrando fenómenos acordes a los individuos involucrados. Es pues el enfoque, el que maneja una diversidad de instrumentos para reunir datos, como las entrevistas, símbolos, indagaciones, estudio de casos; el cual detalla prácticas, circunstancias inciertas, actitudes, expectativas, opiniones significativas de la experiencia de la unidad de análisis del estudio.

La investigación es tipo básica – propositiva; como nos argumenta Ruíz (2017), este tipo de investigación persigue solucionar un fenómeno específico de la realidad, así como también busca obtener una aplicación práctica concreta; se ha diseñado un sistema de comunicación gubernamental para optimizar la gestión pública en materia de juventudes del Gobierno Regional de Lambayeque; buscando así resolver problemas presentados en la jurisdicción. El diseño del trabajo de Investigación es fenomenológico, ya que se realizó una exploración minuciosa, así como describir, comprender e interpretar las experiencias de los participantes y actores involucrados en la gestión pública en materia de juventudes y que a su vez desarrollan comunicación gubernamental para la interacción sólida de jóvenes y gobierno.

3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

En la actual investigación al ser de enfoque cualitativo, se estableció categorías y subcategorías en base una variable diagnóstica; la misma que se menciona a continuación:

- Variable diagnóstica: Sistema de comunicación gubernamental

Asimismo, la matriz de Categorías, Subcategorías y la matriz de categorización apriorística se encuentran detalladas en anexos.

3.3. Escenario de estudio

El escenario de estudio en el cual se desarrolló mi investigación, es el Gobierno Regional de Lambayeque; ésta institución, desarrolla políticas en materia de juventudes, las cuales están enmarcadas en los documentos de gestión de la entidad pública; así mismo tenemos el COREJU – Lambayeque, que es un espacio que debe promover la incidencia ciudadana- juvenil, así como la articulación de las instituciones de la sociedad civil y los organismos del estado para diseñar y desarrollar políticas en materia de promoción de la juventud.

Muestra y muestreo: Teniendo en cuenta las características del escenario de estudio, el tipo de muestreo fue no probabilístico, es decir, fue en base al juicio subjetivo del investigador (mi persona), la cual estuvo compuesto por 10 personas que están relacionadas con el tema de investigación.

3.4. Participantes

Los participantes para el estudio de esta investigación, serán un total de 10 personas que se encuentran vinculadas en asuntos públicos de materia juvenil en el escenario de estudio. Los participantes involucran 4 funcionarios públicos que representan gerencias regionales del escenario de estudio; así como también el secretario regional de la juventud de Lambayeque; y 5 líderes de organizaciones juveniles del departamento de Lambayeque. Como se detalla en las siguientes Tablas:

Tabla 1 Participantes del Gobierno Regional de Lambayeque

CARGO	Dependencia	Gestión
Gerente	GRRNGA	2019-2022
Secretario Regional	COREJU Lambayeque	2019-2022
Gerente	GERCETUR	2019-2022
Gerente	GRPS	2019-2022
Gerente	GRTPE	2019-2022

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Participantes de Organizaciones Juveniles

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN
Jefferson Giancarlo Huancas Santos	Coordinador del Eje de Democracia y Gobernabilidad	Red Interquorum - Lambayeque
Wendy Janet Chang Montenegro	Presidenta	Watay
Marco Sánchez Riojas	Presidente	MENIDOS PERÚ
Pedro Segundo Reaño Sanchez	Sec. de Organización	Centro de Investigación de Ciencia Política – Neo Politeia
Helder Vílchez Martínez	Presidente	Rotaract Club Lambayeque

Fuente: Elaboración propia

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En este trabajo de investigación, con la intención de obtener la perspectiva, la vivencia del entrevistado, así como también permitirnos recolectar un gran número de datos relacionado al objetivo de estudio, se empleó como técnica: la entrevista; esto me permitió manejar a través del instrumento de guía de entrevista, la flexibilidad y la apertura de incluir preguntas adicionales que sin duda alguna favorecerá convenientemente la precisión de los conceptos o ampliar el panorama de la información para la posterior elaboración de la propuesta.

Con respecto a la validez del instrumento, se sometió el instrumento al juicio de cuatro expertos, contando con el apoyo de profesionales entendidos del tema, que evaluaron el instrumento que se utilizó para que su aplicación con respecto a la entrevista se de manera óptima y garantizando así la recolección apropiada de información.

3.6. Procedimientos

El procedimiento de la recolección de información, las coordinaciones requeridas para la realización de la investigación, se desarrolló de la siguiente manera:

Se comenzó en primer lugar por la elaboración de las preguntas abiertas y cerradas de la guía de entrevista. Después, se sometió al instrumento de recolección de datos, a una evaluación de validez por cuatro expertos. Seguidamente, se presentó una solicitud de carta de presentación de la escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo dirigida al Gobierno Regional de Lambayeque para realizar la investigación, en cuarto lugar se coordinó con los participantes de la investigación, el día y la hora de las entrevistas, las cuales se desarrollaron por video-llamada lo que facilitó la aplicación del instrumento, siendo previamente facilitado a los autores relacionados al tema de investigación; posteriormente se realizaron las entrevistas, y se evaluó si era objeto de incluir más preguntas para precisar y resolver dudas a lo largo de la aplicación del instrumento; estas entrevistas fueron en algunos casos grabados y en otros no, bajo previa coordinación con el participante; en quinto lugar se realizó la redacción, organizando la información obtenida, para su posterior análisis y redacción de los resultados y la discusión, como las conclusiones, asimismo se procesó la información en el software ATLAS TI; y en sexto lugar, se finalizó con una propuesta sobre comunicación gubernamental para optimizar la gestión pública en materia de juventudes en el gobierno regional de Lambayeque.

3.7. Rigor científico

En el presente estudio de enfoque cualitativo, se respetaron todos los criterios que forman parte del trabajo de investigación, para garantizar el logro de obtener una investigación que sea fiable, válida y objetiva Hernández (2014).

Es entonces que se tuvo siempre presente la credibilidad (con la intención de captar el profundo y pleno significado de las experiencias de los participantes), así como imparcialidad (porque no voy a someter prejuicios, o influencia para ensuciar los datos que se va a obtener y el producto de la investigación), y la transferibilidad o aplicabilidad de la investigación, porque así nos va a permitir que el presente

estudio pueda ser objeto de análisis o réplica en otros escenarios de estudios que permitan la apropiada investigación de los fenómenos de la realidad.

3.8. Método de análisis de la información

Se empleó el método inductivo en el presente proyecto investigativo, procediendo adecuadamente a la realización de cada una de las entrevistas, de las cuales se obtuvo los resultados, la cual fue analizada por el investigador con el fin de llegar a generalidades y conclusiones permitiendo el contraste de la hipótesis.

3.9. Aspectos éticos

En el desarrollo del estudio, me he guiado bajo los principios de autonomía y justicia, garantizando en todo momento el anonimato (si así fuese el caso) de los entrevistados, con la única finalidad de no generarles problemas en sus espacios. Por consecuente, fue autónomo porque se solicitó autorización del Gobierno Regional de Lambayeque, para la aplicación de los instrumentos de recolección de la información, de tal manera que se tuvo un consentimiento informado de los entrevistados.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este segmento, se presentan los resultados y el análisis de las entrevistas que se realizaron a representantes de las dependencias del GRL y a líderes de organizaciones juveniles que se encuentran dentro de la jurisdicción. Los resultados contribuirán posteriormente a la discusión y a la elaboración de la propuesta.



Figura 1 Análisis del soporte Institucional en Comunicación Gubernamental

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados obtenidos en base a las entrevistas realizadas, se puede constatar que las gerencias no tienen sólidas estrategias de comunicación que se alineen con las políticas que desarrollan en favor de la juventud o en favor a las políticas generales donde se encuentra inmerso también la población juvenil, ya sea como beneficiario de los servicios públicos o como autor de una política. Cabe destacar que hay una Directiva Regional de gestión de la comunicación externa por funcionarios y comunicadores del GRL, que es una herramienta que tiene como objetivo lograr una comunicación eficaz entre el gobierno y la ciudadanía, así como las relaciones entre las dependencias de la institución, y posicionar la imagen de la entidad; sin embargo esto sólo cubre un aspecto de la

amplia y profunda gama de la comunicación gubernamental que es también una herramienta de diseño e implementación de políticas públicas. Los entrevistados representantes del gobierno regional utilizan la página web institucional donde transmiten y transparentan la información de sus dependencias, así como también cada gerencia como las organizaciones juveniles, utilizan independientemente una fanpage de Facebook, a través del cual informan los proyectos que desarrollan y/o invitan a los usuarios a participar virtualmente en las actividades que ejecutan en base a una política establecida; cabe mencionar que hay algunas (muy pocas) gerencias donde la respuesta de la población, la difusión de la información a los usuarios (los cuales la amplia mayoría son población joven) se viene desarrollando de manera positiva; El Gobierno Regional cuenta con un programa de juventudes y políticas a favor de la población joven; así como la existencia de un consejo regional de la juventud creada bajo Ordenanza Regional N° 018-2011-GR.LAMB./CR, actualmente adscrita a la Gerencia Regional de Programas Sociales; sin embargo, entre los entrevistados, afirman no tener conocimiento de las actividades o de la razón de ser de este espacio de participación juvenil, tres entrevistados mencionan que en alguna ocasión han oído de este espacio, o han sido invitados pero sin llegar a diseñar, realizar o concretar proyectos nacidos de este consejo; aun así este consejo regional de la juventud realiza esfuerzos articulando y desarrollando alianzas con instituciones fuera de la entidad, e invita a jóvenes a participar en capacitaciones que realizan a favor de la población juvenil o usuarios en general, por las redes sociales. Los entrevistados expresaron que el gobierno regional no cuenta con un plan regional de la juventud; o que exista un plan de comunicación gubernamental o la transversalización del enfoque de juventudes que involucre tanto a todas las gerencias regionales y a las organizaciones juveniles de la región; las organizaciones juveniles son pocas que han escuchado o tienen conocimiento pleno las políticas que se desarrollan en participación juvenil.

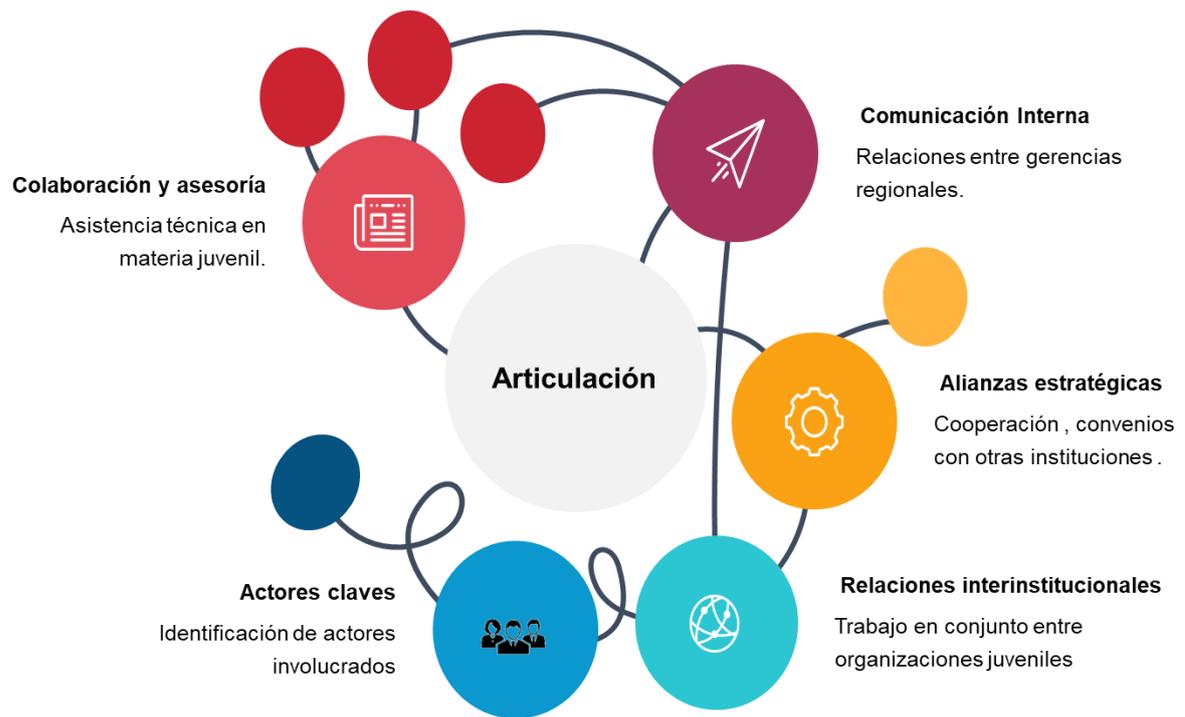


Figura 2 Análisis de la articulación Institucional de los autores involucrados en materia juvenil

Fuente: Elaboración propia

En el Gobierno Regional de Lambayeque, las diferentes gerencias han articulado acciones al menos con otras dos o tres gerencias para poder optimizar los resultados en la implementación de sus proyectos a favor de la ciudadanía; o con el fin de enriquecer con información sus estrategias para que los beneficios o las respuestas a los problemas públicos generen un mejor impacto a favor de su población objetivo; así mismo realizan convenios con instituciones y trabajan articuladamente en conjunto con algunas organizaciones sociales, gracias a esto logran mejorar el servicio que brindan a la población; también existen consejos regionales en las diferentes gerencias que involucra la participación de los diferentes actores sociales, e institucionales del sector público y privado. Sin embargo, se debe precisar que lo mencionado líneas arriba, se desarrolla de manera general, es decir, no tienen conocimiento de una estrategia o política exclusiva en materia juvenil; así mismo no han recibido asesoría o asistencia técnica en gestión pública en materia juvenil o sobre los espacios de participación juvenil donde se discutan o desarrollen políticas a favor de la juventud. No se cuenta con un Registro Único Regional de Organizaciones Juveniles del GRL, que permita tener una mejor identificación de los diferentes actores sociales, para así mejorar

la relación entre el gobierno y la población joven. Los entrevistados de las organizaciones juveniles mencionan, que sí vienen trabajando proyectos en conjunto con otras organizaciones juveniles para el logro de sus objetivos institucionales, pero que es necesario tener un mapeo de los mismos, que permitirá articular con organizaciones claves para cubrir brechas sociales; así como también son pocas las organizaciones juveniles que han trabajado alguna vez con gobiernos locales, o han recibido asesoría técnica por parte de la entidad encargada del Gobierno Regional en los últimos años.

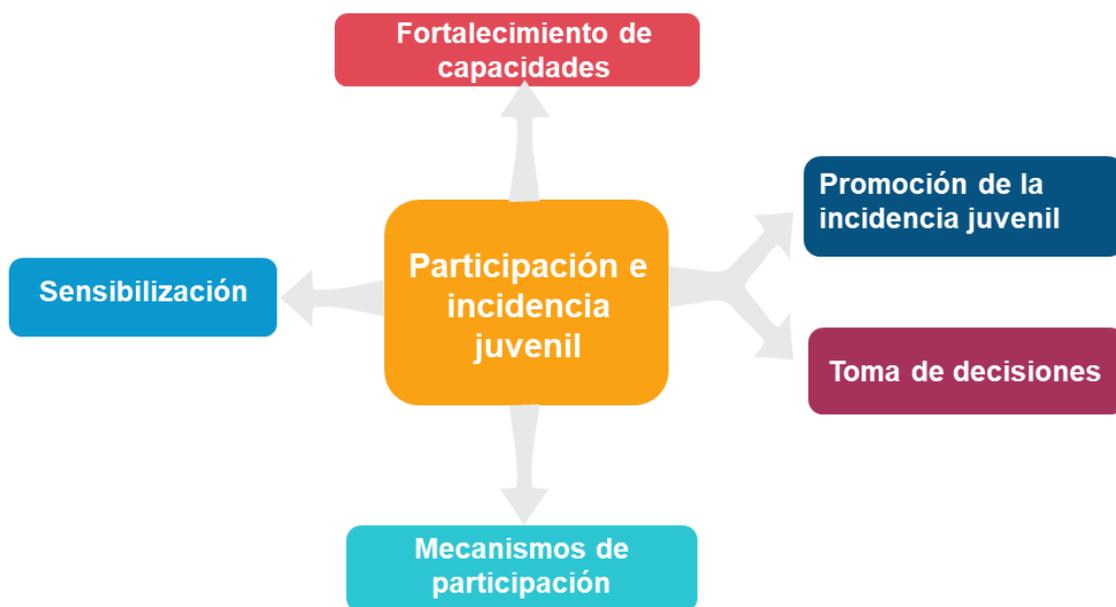


Figura 3 Análisis de la incidencia juvenil en los asuntos públicos

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a las respuestas de los entrevistados, hay Gerencias que han venido desarrollando cursos, charlas, o capacitaciones en el cual ha tenido gran participación por parte de la población joven de la región; como son las capacitaciones laborales, asistencia técnica para el certificado único laboral para jóvenes; los cursos virtuales para mejorar y fortalecer las capacidades de la población juvenil. Sin embargo, en la promoción de la incidencia juvenil, como el involucramiento de los jóvenes organizados y no organizados en la toma de decisiones, para solucionar los problemas públicos, por parte de las dependencias competentes del gobierno regional, no se evidencian. Así mismo los entrevistados ignoran si hay la existencia de estrategias de sensibilización o fomento de espacios

de participación juvenil, o mecanismos, planes estratégicos o guías que garanticen la institucionalización de estos espacios requeridos por los y para los jóvenes.

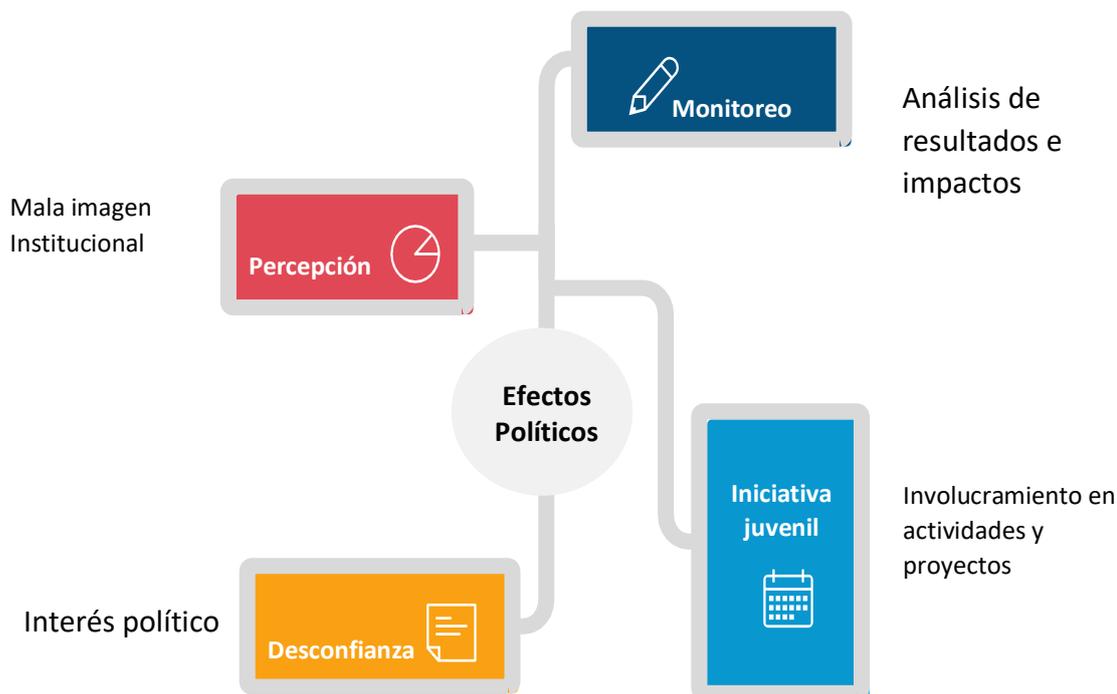


Figura 4 Análisis de los efectos políticos Gubernamentales en materia juvenil

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo al testimonio de los entrevistados, en base a la percepción que tiene la población joven sobre el trabajo en materia juvenil por parte de la Entidad, es que ésta a lo largo de los años no ha mostrado evidencia sólida de garantizar la participación juvenil, así como en los temas relacionados directamente con ellos, a pesar de los esfuerzos o intentos por lograr proyectos sostenibles y al servicio de la juventud. Los entrevistados expresan que si bien es cierto que hay muchos jóvenes que no muestran interés en los asuntos públicos; existen jóvenes y/o organizaciones juveniles que han logrado posicionarse en el escenario público, desarrollando actividades a favor de la solución o reducción de brechas sociales en Lambayeque. En ese contexto, existe una desconfianza en trabajar con los gobiernos locales y el gobierno regional; no existiendo entonces un análisis o seguimiento de las políticas públicas que también se desconocen por parte de la población juvenil.

Dentro de la investigación, otro aspecto importante a desarrollar a continuación es la discusión; para ello se sustentan los resultados generales y se procede a discutir utilizando las teorías relacionadas al presente estudio y a los antecedentes de la investigación. El propósito de esta tesis es formular un sistema de comunicación gubernamental para optimizar la gestión pública en materia juvenil en el Gobierno Regional de Lambayeque. De esta manera, se argumenta en base al orden de los objetivos específicos de la presente investigación.

De acuerdo a los datos obtenidos en cuanto al análisis sobre la comunicación y la gestión pública en materia juvenil en el Gobierno Regional de Lambayeque, se indica que el Gobierno Regional cuenta con normativas o estrategias en el aspecto de la imagen y transmisión de la información sobre actividades que desarrollan, ya sea por páginas web, redes sociales y otros medios de comunicación de forma unidireccional. Así mismo presenta en algunas dependencias acciones de involucramiento de la sociedad a la hora de ejecutar las políticas y proyectos gubernamentales; y una colaboración entre las gerencias de la entidad. Sin embargo, en el marco global de la región en materia juvenil, existe una deficiencia en lo referente a la comunicación gubernamental; ya sea que no cuenta con lineamientos, guía o planes estratégicos de comunicación en enfoque de juventudes, un plan regional de juventudes, así como un registro óptimo de organizaciones juveniles, y un claro desconocimiento sobre el funcionamiento del consejo regional de la juventud, poniendo en riesgo su institucionalización y legitimidad. No se evidencia una estrategia sólida de comunicación interna en las políticas de participación juvenil, así como estrategias para involucrar óptimamente a la población joven en el diseño y la toma de decisiones de políticas públicas. Si bien hay esfuerzos o casos escasos sobre la vinculación de gobierno y población juvenil, brindando capacitaciones o servicios a beneficios a los jóvenes; la comunicación no se desarrolla eficientemente de forma bidireccional. Los jóvenes han presentado una desconfianza a lo largo de los años sobre trabajar con los gobiernos subnacionales, ya sea por conflictos de interés político por parte de la entidad, o por la falta de seriedad y sostenibilidad de las estrategias, que permitan desarrollar incidencia juvenil; y políticas eficientes al servicio del ciudadano. Se debe de mencionar, que existe la presencia de organizaciones juveniles que

arduamente intentan solucionar en el marco de sus posibilidades algunos de los problemas públicos de la sociedad.

Asimismo en el marco de los antecedentes de la presente investigación, los resultados concuerdan con lo mencionado por Tsekoura (2016), en unas experiencias en Reino Unido y Grecia, indica que la comunicación del gobierno con los jóvenes es de forma unidireccional y estos no son tomados en consideración para formar parte de la toma de decisiones; es por ello que a pesar que existe normativamente espacios de participación juvenil, y el no haber empoderado asertivamente a los jóvenes; se han vuelto una población alienada y desconectada de los problemas públicos, desconectados del gobierno y el progreso de la sociedad. Del mismo modo, Eklund , Pettersen y Aro (2016), en su estudio en Dinamarca, informan que en los gobiernos subnacionales no cuentan con dispositivos gubernamentales para involucrar a los jóvenes en la secuencia de acciones para dar respuesta a los asuntos públicos; asimismo Nuñez (2019), manifiesta que la relación del gobierno y los jóvenes es muy débil en los distritos de Huamanga- Ayacucho. En ese contexto Arrunátegui y Durand (2019), mencionan que el débil involucramiento político de los jóvenes en el distrito de Ferreñafe, es debido a que las instituciones menosprecian el aporte de los jóvenes; por lo cual es recomendable ejecutar un programa que involucre el fortalecimiento de capacidades ciudadanas y la promoción de la participación juvenil.

Se puede ver de esta manera en criterio de las teorías relacionadas a la investigación la similitud de lo mencionado por Figenschou y Thorbjørnsrud (2018), quienes sustentan que los gobiernos deben que establecer estrategias y políticas en comunicación gubernamental para transmitir adecuadamente la información a la ciudadanía, y a su vez lograr la incidencia ciudadana para afirmar la legitimidad democrática; del mismo modo Cezar (2018), deja en claro que toda entidad debe de tener una óptima comunicación gubernamental que permita garantizar la mayor calidad y acierto en cada una de las etapas del ciclo de políticas públicas; en ese sentido Ríspoldo (2020), respalda y afirma que la comunicación de gobierno debe ser de manera bidireccional para lograr un consenso entre gobierno y ciudadano; tenemos en cuenta lo expuesto por Moeller, Kühne, y De Vreese (2018), que sustentan que los jóvenes abordan la información de manera digital, y que esto influye significativamente en la juventud para involucrarse en la participación

política, y porque los factores a considerar son tanto el fomento del deber cívico y la exposición de información relevante en la coyuntura que impacta directamente en esta población. Xifra (2020), menciona que es importante la comunicación gubernamental puesto que mejorará la imagen, la confianza, la gestión de la comunicación interna y la reputación de la entidad, para la asertiva respuesta de la ciudadanía y el gobierno en los asuntos públicos, así como el involucramiento oportuno de los actores sociales; en ese sentido Morejón (2018), afirma que esto permitirá a que la institución pública gestione de manera ordenada las necesidades que se requieren de manera prioritaria, y de forma eficiente; y que no se debe perder la comunicación que estableció la autoridad con la población cuando ingresó a contienda electoral y que ahora asumiendo un puesto de autoridad pública debe de fortalecer el lazo con los actores sociales; es primordial que la comunicación se efectúe con la población sea genuina, como gobernante debe concebir la comunicación gubernamental basada en resultados en la gestión pública, demostrando el cumplimiento de lo establecido en su plan de gobierno para ser gobernante, asimismo debe de tener en cuenta que la población está al pendiente de su gestión.

Del análisis de resultados de la investigación podemos indicar que una comunicación gubernamental que deja de lado la participación de sus ciudadanos desaprovecha la energía potencial de miles de jóvenes que podrían ayudar a resolver problemas públicos. La comunicación Gubernamental es una herramienta que potencia la relación de los autores involucrados; y permite también lograr un adecuado diseño, ejecución, monitoreo y evaluación de las políticas públicas desarrolladas en conjunto de todos los actores. La comunicación gubernamental va más allá de la transmisión de información, es una oportunidad para impulsar la participación de los jóvenes, de las organizaciones sociales, a partir del diálogo y la concertación, ya que se propicia una comunicación bidireccional.

Y en el marco del análisis de los fundamentos teóricos que sustentan la comunicación gubernamental para optimizar la gestión pública en materia de juventudes; se puede ver entonces del contexto en discusión, la similitud de lo mencionado por Amadeo (2016), que establece que el gobierno debe de comunicarse óptimamente con el ciudadano; estableciendo la comunicación gubernamental como herramienta que permite la comunicación interna de la

institución y una comunicación externa con los ciudadanos. Saud, Ida y Mashud (2020), fundamentan que la comunicación gubernamental de las instituciones de gobierno está relacionada con la participación juvenil, que permite a su vez la transversalización del enfoque de juventudes y fomenta la identidad cívica de los jóvenes en las diferentes prácticas democráticas en bienestar de la sociedad. Visualizamos que estas consideraciones presentadas a lo largo del estudio, va a contribuir a realizar mi propuesta de investigación en base a la comunicación gubernamental en la gestión pública de materia juvenil.

Asimismo, en el marco de concretar un diseño de sistema de comunicación de gubernamental para optimizar gestión pública en materia de juventudes del gobierno regional de Lambayeque; se logra visualizar que esto puede contribuir a identificar los problemas nuevos; abrir y reforzar los canales de participación juvenil para garantizar la legitimidad de los temas de la agenda pública y precisar acciones que van a optimizar los beneficios de la población juvenil. Asimismo, reduciendo las barreras entre gobierno y ciudadano; de esta manera la comunicación deja de ser una mera comunicación unidireccional para informar actividades o sea un sencillo esquema de relación interna; para llegar al área pública, donde transita a ser responsabilidad de un conjunto de actores sociales e institucionales del gobierno que se manifiestan en diferentes espacios.

Por último se debe mencionar que en el desarrollo de la investigación al inicio se encontraron dificultades para llevar a cabo las entrevistas con algunos gerentes y líderes de organizaciones juveniles dada la situación actual de la pandemia por el COVID 19, pero se pudo sobrellevar la dificultad a tiempo; en base a los resultados obtenidos, sugiero que se debe realizar un estudio de enfoque cuantitativo para saber la opinión en masa tanto de servidores públicos y a la población joven y no limitado a organizaciones juveniles para complementar de esta manera a la presente investigación.

V. CONCLUSIONES

1. En el Gobierno Regional de Lambayeque se encontró que existen directivas en base a la comunicación de la entidad por parte de las dependencias en coordinación con la oficina de comunicaciones; los esfuerzos que se realizan en base a la comunicación no son suficientes, no hay estrategias de comunicación gubernamental en materia juvenil en la entidad; y plan regional de la juventud de la región; siendo necesario la creación de una guía, plan o sistema de comunicación gubernamental teniendo en cuenta el enfoque de juventudes.

2. Existe un descontento, una desconfianza y parcial alienación de la población joven de la región hacia el Gobierno Regional y gobiernos locales; generado por los proyectos no sostenibles a lo largo de los años, y el no ser considerados apropiadamente en la toma de decisiones por parte del gobierno en base a las políticas de juventudes, como también la no institucionalización del consejo regional de la juventud y la percepción de ser un espacio no democrático; y la evidencia del desarrollo de la comunicación en su mayoría solo unidireccional.

3. La teoría de la comunicación gubernamental como herramienta que propicia la relación, participación ciudadana y una comunicación bidireccional, donde se busca el involucramiento de los jóvenes en la toma de decisiones (tanto en el diseño, implementación, monitoreo y evaluación de políticas públicas) y en el ejercicio de la democracia. Así mismo la transversalización del enfoque de la juventud y el mejoramiento de la comunicación interna de la entidad.

4. Se evidencia entonces que es importante diseñar estrategias de comunicación gubernamental que logren la participación de los jóvenes, estrategias inclusivas de todo sector de la población juvenil; los mensajes y la información que se les haga llegar debe ser dinámica e influyente, para que el joven pueda identificarse o sentirse parte de ella, la interprete y así se establezca ese diálogo necesario con el Gobierno Regional que lo haga partícipe de los procesos que se desarrollan.

VI. RECOMENDACIONES

1. Al Gerente de la Gerencia Regional de Programas Sociales del Gobierno Regional de Lambayeque, se recomienda efectuar un conjunto de capacitaciones a los demás servidores públicos de la región, organizaciones juveniles y demás actores sociales, en materia de gestión pública y comunicación en enfoque de juventudes, todo ello con el fin de fortalecer las competencias de los actores involucrados en materia juvenil, y así garantizar acciones apropiadas en beneficio de la población joven de la región.
2. Al Coordinador Regional del programa regional de juventudes y en conjunto con el Secretario Regional del COREJU Lambayeque, se recomienda liderar el desarrollo de un plan de comunicación gubernamental en materia de juventudes, en base a la propuesta brindada; con el fin de optimizar el desarrollo de la gestión que desempeñan en materia juvenil; y la relación gobierno y población joven.
3. A la Gerente de la Gerencia Regional de Programas Sociales, le recomiendo ejecutar estrategias de comunicación en el marco del diseño y creación del Registro Único Regional de Organizaciones Juveniles, así como también el Plan Regional de la Juventud, con el fin de identificar a los diferentes actores sociales involucrados en materia juvenil, e así involucrarlos el diseño de las estrategias y toma de decisiones correspondientes al plan regional.
4. Al Gobernador y sus funcionarios, se sugiere que se involucren a conciencia en la institucionalización del Consejo Regional de la Juventud Lambayeque, con la finalidad de dar soporte a la incidencia juvenil, a la democratización del espacio de concertación, que a su vez optimizara la identificación de los problemas públicos en materia juvenil y la solución efectiva de los mismos.

VII. PROPUESTA

SISTEMA DE COMUNICACIÓN GUBERNAMENTAL PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN PÚBLICA EN MATERIA DE JUVENTUDES DEL GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE

1. Introducción.

La presente propuesta está basada en el análisis de la comunicación de gobierno, las normas legales y la teoría de comunicación gubernamental de Amadeo; y busca favorecer la gestión pública en materia de juventudes del GRL, según las categorías estudiadas como el soporte institucional, la articulación, la participación e incidencia juvenil y los efectos políticos gubernamentales, los cuales se han presentado deficientes en los resultados de la presente investigación. En consecuencia, la comunicación gubernamental como pilar de la gestión pública hará posible que el GRL fortalezca su comunicación interna, la articulación interinstitucional, el gobierno abierto, la relación (comunicación) bidireccional con los jóvenes; diseñe y ejecute políticas precisas y acertadas en beneficio de la población juvenil; así como el fomento de una cultura política, la incidencia social por parte de la población joven, y así hacerlos partícipes del proceso del ciclo de las políticas públicas.

2. Objetivo General.

- ✓ Diseñar un sistema de comunicación gubernamental para optimizar la gestión pública en materia de juventudes del gobierno regional de Lambayeque.

3. Objetivos Específicos.

- ✓ Diseñar estrategias de comunicación gubernamental en materia juvenil.
- ✓ Fomentar la incidencia juvenil y la articulación gobierno y población joven.
- ✓ Tener un guía base para optimizar la gestión pública en materia juvenil en el Gobierno Regional de Lambayeque.

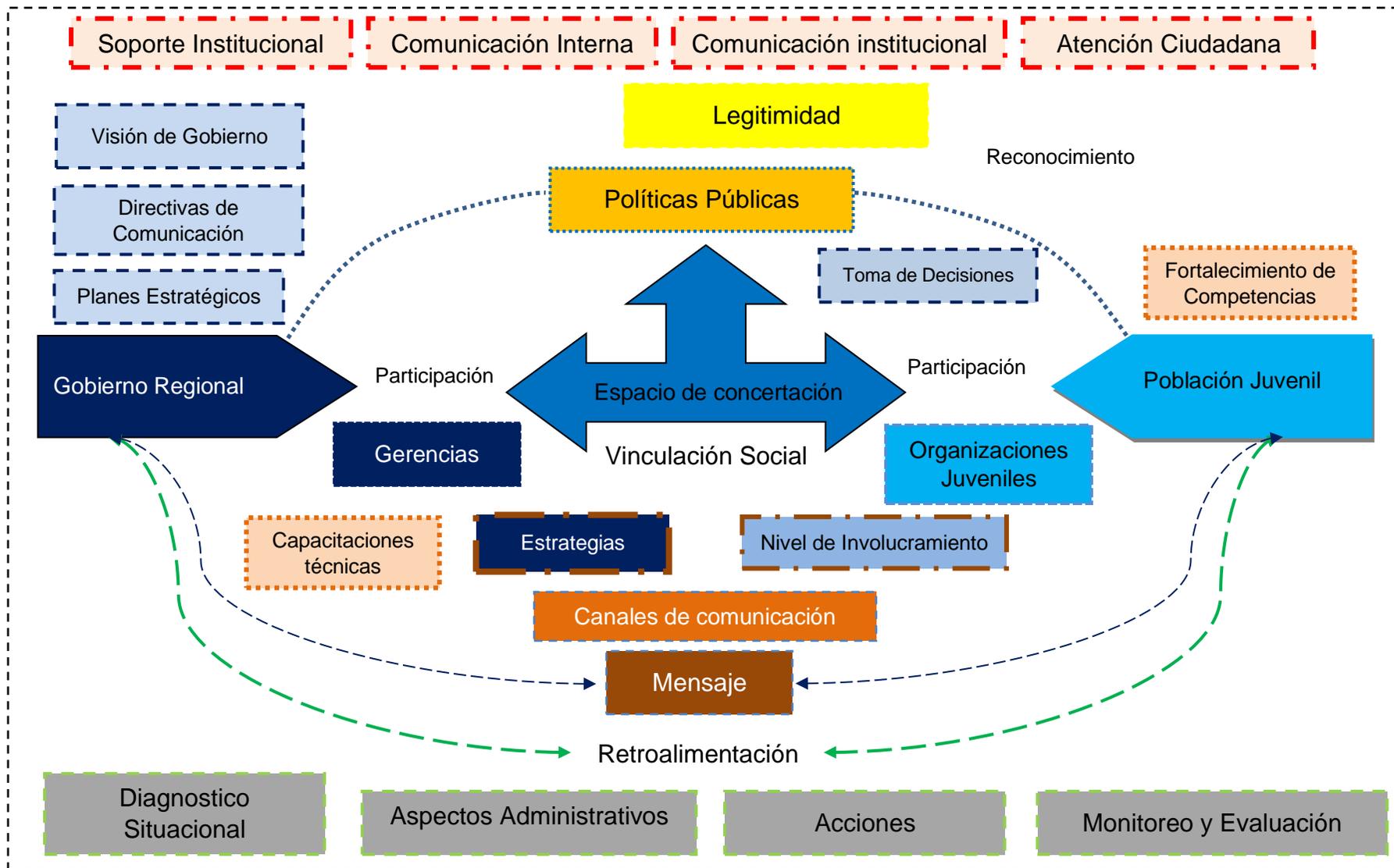


Figura 5. Sistema de comunicación gubernamental para optimizar la gestión pública en materia de Juventudes del Gobierno Regional de Lambayeque.

Fuente: Elaboración propia

REFERENCIAS

- Alvarez Padilla, Y., Hylton, M., & Lau Sims, J. (2020). Promoting Civic Knowledge and Political Efficacy Among Low-Income Youth Through Applied Political Participation. *Journal of Community Engagement and Scholarship*, 12(2), 5. Recuperado de: <https://digitalcommons.northgeorgia.edu/jces/vol12/iss2/5>
- Amadeo, B. (2016). El estudio de la comunicación gubernamental: líneas de investigación y futuros desafíos. *Austral Comunicación*, 155-181. Recuperado de: <https://doi.org/10.26422/aucom.2017.0502.ama>
- Arrunátegui Muro, C. J., & Durand Silva, T. G. (2019). Programa de fortalecimiento de capacidades ciudadanas para incrementar la participación de los jóvenes del distrito de Ferreñafe – Lambayeque, 2019. En *repositorio, universidad Cesar Vallejo*. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43241>
- Banjac, M. (2016). Youth, risk and the Structured Dialogue: governing young EU citizens. *Journal of Youth Studies*, 20(4), 1-16. Recuperado de: <https://doi.org/10.1080/13676261.2016.1241866>
- Bobadilla Terán, P. (2016). Las relaciones públicas y la gestión de la comunicación. Caso del Instituto del Mar del Perú (IMARPE). *Correspondencias & Análisis*, 77(6), 63-77. Recuperado de: <https://doi.org/10.24265/cian.2016.n6.04>
- Boholm, Å. (2019). Risk Communication as Government Agency Organizational Practice. *Risk Analysis*, 39(8), 1695-1707. Recuperado de: <https://doi.org/10.1111/risa.13302>
- Briggs, J. (2017). Young People and Political Participation. En *Young People and Political Participation*. Recuperado de: <https://doi.org/10.1057/978-1-137-31385-0>
- Brummelaar, M. D. C. ten, Harder, A. T., Kalverboer, M. E., Post, W. J., & Knorth, E. J. (2018). Participation of youth in decision-making procedures during residential care: A narrative review. *Child & Family Social Work*. Recuperado de: <https://doi.org/10.1111/cfs.12381>
- Campillo Alhama, C., & Martínez Sala, A. M. (2017). Integrated communication 2.0 in Municipal administration. *Profesional de la Informacion*. Recuperado de: <https://doi.org/10.3145/epi.2017.may.17>

- Cárdenas Travieso, O., & Castanedo Abay, A. (2017). Comunicación, participación ciudadana, su papel en el desarrollo local. En *Folleto Gerenciales* (Número 4, pp. 246-255). Recuperado de: <https://folletosgerenciales.mes.gob.cu/index.php/folletosgerenciales/article/view/79>
- Carlos, T., Paricio, M., & Aznar, H. (2019). Modelos bidireccionales de relaciones públicas y comunicación municipal. Análisis de los portales de transparencia y participación ciudadana en los ayuntamientos de más de 10.000 habitantes de la Comunidad Valenciana. *Trípodos. Facultat de Comunicació i Relacions Internacionals Blanquerna-URL*, 45, 89. Recuperado de: <https://www.raco.cat/index.php/Tripodos/article/view/363335>
- Carranza, J. (2020). *Las Juntas vecinales y su contribución en la descentralización municipal del Distrito de Trujillo, 2019*. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45995>
- Carranza Salanitro, L. (2017). La publicidad en el programa “En Surco la basura sirve” y su efecto socio-educativo en la recolección de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Santiago de Surco (2012-2013). *Correspondencias & análisis*, 62(7), 45-62. Recuperado de: <https://doi.org/10.24265/cian.2017.n7.03>
- Castillo-Esparcia, A., Fernández-Souto, A.-B., & Puentes-Rivera, I. (2020). Comunicación política y Covid-19. Estrategias del Gobierno de España. *El profesional de la información*, 1-23. Recuperado de: <https://doi.org/10.3145/epi.2020.jul.19>
- Cezar, L. C. (2018). Reflexões sobre a comunicação em políticas públicas: Proposta de um modelo de avaliação da comunicação governamental. *Revista de Administracao Publica*, 52(1), 52-70. Recuperado de: <https://doi.org/10.1590/0034-7612165920>
- Charry Condor, H. O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. En *Comuni@cción* (Vol. 9, Número 1, pp. 25-34). Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es

- Cornejo Alva, W. (2019). El aporte de la comunicación social a los proyectos de rehabilitación de redes de agua y saneamiento: el caso del Proyecto Lote 3 de Sedapal. *Correspondencias & Análisis*, 9, 65-84. Recuperado de: <https://doi.org/10.24265/cian.2019.n9.04>
- Cuadros Rodríguez, J. A., Arias García, S., & Valencia Arias, A. (2015). La comunicación pública como estrategia orientadora en los procesos de participación ciudadana de los jóvenes. *REVISTA ENCUENTROS*, 13(1), 111-122. Recuperado de: <https://doi.org/10.15665/re.v13i1.353>
- Darwish, E. B. (2017). The effectiveness of the use of social media in government communication in the UAE. *Journal of Arab & Muslim Media Research*, 10(1), 41-63. Recuperado de: https://doi.org/10.1386/jammr.10.1.41_1
- Del Aguila Espinoza, M. A. (2019). Gobierno abierto y la gestión del cambio en el Gobierno Regional de La Libertad 2017. *Universidad Cesar Vallejo*. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30953>
- Eklund Karlsson, L., Pettersen, H., & Aro, A. (2016). Governance and youth participation in local policy making – The case of health policies in Denmark. *European Journal of Public Health*, 26(suppl_1), 2016. Recuperado de: <https://doi.org/10.1093/eurpub/ckw174.079>
- Ferreira Quilice, T., Martins Duarte da Silva, C., Marques Jácome, N., & Estefane sanches, P. (2019). *Use of the Smart Cities Concept To Rethink the Municipal Council Communication Processes Utilização Do Conceito De Cidades Inteligentes Para Repensar Os Processos De*. 1327-1344. Recuperado de: <https://doi.org/10.5902/1983465938688>
- Figenschou, T. U., & Thorbjørnsrud, K. (2018). Mediated Agency, Blame Avoidance and Institutional Responsibility: Government Communication in a Personalised Media Landscape. *Scandinavian Political Studies*, 41(2), 210-232. Recuperado de: <https://doi.org/10.1111/1467-9477.12117>
- Gao, X., & Yu, J. (2020). Public governance mechanism in the prevention and control of the COVID-19: information, decision-making and execution. *Journal of Chinese Governance*, 5(2), 178-197. Recuperado de: <https://doi.org/10.1080/23812346.2020.1744922>

- Gil-Garcia, J. R., Gasco-Hernandez, M., & Pardo, T. A. (2020). Beyond Transparency, Participation, and Collaboration? A Reflection on the Dimensions of Open Government. *Public Performance & Management Review*, 43(3), 483-502. Recuperado de: <https://doi.org/10.1080/15309576.2020.1734726>
- Gökçe-Kızılkaya, S., & Onursal-Beşgül, Ö. (2017). Youth participation in local politics: city councils and youth assemblies in Turkey. *Southeast European and Black Sea Studies*, 17(1), 97-112. Recuperado de: <https://doi.org/10.1080/14683857.2016.1244239>
- Grosso Garcia, C. (2019). *Participación activa de la ciudadanía en la labor policial y fiscal, para hacer frente a la inseguridad ciudadana respecto a los delitos contra el patrimonio, robo y hurto año 2016 en la ciudad de Chiclayo*. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/15450>
- Hong, L., Fu, C., Wu, J., & Frias, V. (2018). Information Needs and Communication Gaps between Citizens and Local Governments Online during Natural Disasters. *Information Systems Frontiers*, 20(5), 1027-1039. Recuperado de: <https://doi.org/10.1007/s10796-018-9832-0>
- Ingrams, A. (2020). Organizational Design in Open Government: Two Cases from the United Kingdom and the United States. *Public Performance & Management Review*, 43(3), 636-661. Recuperado de: <https://doi.org/10.1080/15309576.2018.1562947>
- Jansen, P., van der Stoep, J., & Jochemsen, H. (2017). Government Communication as a Normative Practice. *Philosophia Reformata*, 82(2), 121-145. Recuperado de: <https://doi.org/10.1163/23528230-08202004>
- Kang, M., Kim, J. R., & Cha, H. (2018). From concerned citizens to activists: a case study of 2015 South Korean MERS outbreak and the role of dialogic government communication and citizens' emotions on public activism. *Journal of Public Relations Research*, 30(5-6), 202-229. Recuperado de: <https://doi.org/10.1080/1062726X.2018.1536980>

- López, A. M., & Bustamante, E. M. G. (2016). La comunicación y la información en Gobiernos locales: Persistencia de prácticas difusionistas de comunicación en organizaciones gubernamentales del Valle del Cauca (Colombia). *Signo y Pensamiento*, 35(69), 118-139. Recuperado de: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.syp35-69.cigl>
- Marango, T., & Adjibolosoo, S. (2016). *Realities of Communication and Social Inclusion in Zimbabwe Local Government: A Case of The Eastern Chimanimani District*. 22(June), 104-129. Recuperado de: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=124338108&lang=es&site=eds-live>.
- Martínez Villareal, J. de D., Maldonado Maldonado, L., Rivera Hernandez, P. P., & Lozano Treviño, D. F. (2020). La comunicación política y sus efectos en las actitudes y la participación política de las y los jóvenes en el Área Metropolitana de Monterrey Nuevo León. *International Journal of Good Conscience*, 1689-1699. Recuperado de: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=144462797&lang=es&site=eds-live>
- Moeller, J., Kühne, R., & De Vreese, C. (2018). Mobilizing Youth in the 21st Century: How Digital Media Use Fosters Civic Duty, Information Efficacy, and Political Participation. *Journal of Broadcasting and Electronic Media*, 62(3), 445-460. Recuperado de: <https://doi.org/10.1080/08838151.2018.1451866>
- Morejón Santistevan, M. (2018). Marketing gubernamental: análisis de su aplicación en los gobiernos locales del Ecuador. *Contexto*, 7, 70-78. Recuperado de: <https://doi.org/10.18634/ctxj.7v.0i.887>
- Murriel, V. (2019). Evaluación del gobierno abierto según el ciudadano en la Municipalidad Provincial de Casma, 2018. En *Repositorio Institucional - UCV*. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38292>
- Núñez Gonzales, Y. M. (2019). La participación ciudadana de los jóvenes en el fortalecimiento de la democracia en los distritos metropolitanos de Huamanga, Ayacucho - 2019. Repositorio Institucional, Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44178>

- Pérez, W. (2020). Modelo de gobernanza para la participación ciudadana en el Gobierno Regional, Amazonas. *Repositorio Institucional - UCV*, 0-1. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44651>
- Porto Fuentes, M., Angulo Moncayo, N., & Rodríguez Malebrán, C. (2018). Jóvenes, participación y comunicación. Análisis de las prácticas y políticas de comunicación actuales de los estudiantes de educación superior en Chile y Ecuador. *Anagramas - Rumbos y sentidos de la comunicación*, 16(32), 47-69. Recuperado de: <https://doi.org/10.22395/angr.v16n32a3>
- Quiroga, S. R. (2019). Políticas públicas, medioambiente y comunicación gubernamental. *Question*, 1(61), e137. Recuperado de: <https://doi.org/10.24215/16696581e137>
- Quispe De los Santos, J. L. (2020). *Modelo de open government para optimizar la gestión municipal del gobierno local de Jayanca*. 28(2), 1-43. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42985?locale-attribute=en>
- Reddick, C. G., Chatfield, A. T., & Brajawidagda, U. (2016). Open government process and government transparency in crisis communication: The case of AirAsia QZ8501 crash. *Information Polity*, 21(3), 255-271. Recuperado de: <https://doi.org/10.3233/IP-160392>
- Rispoldo, F. (2020). El campo de la comunicación política: El lugar de la comunicación de gobierno. *Revista de Reflexión y Análisis Plítico*, 99-136. Recuperado de: http://www.revistapostdata.com.ar/author/pd_admin/
- Ruijter, E., & Meijer, A. (2020). Open Government Data as an Innovation Process: Lessons from a Living Lab Experiment. *Public Performance and Management Review*, 43(3), 613-635. Recuperado de: <https://doi.org/10.1080/15309576.2019.1568884>
- Saud, M., Ida, R., & Mashud, M. (2020). Democratic practices and youth in political participation: a doctoral study. *International Journal of Adolescence and Youth*, Recuperado de: <https://doi.org/10.1080/02673843.2020.1746676>
- Soukeník, Š. (2018). Towards a stakeholder model of government communication: A case study of the Czech Republic. *Communication Today*, 9(1), 20-37. Recuperado de: <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=>

- Srbinovska Donchevski, a., & Ashtalkoska Baloska, T. (2018). *Consistency of information are a prerequisite for effective communication between citizens and the local government*. *Vizione*, 29, 61-72. Recuperado de: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=128329342&lang=es&site=eds-live>
- Tsekoura, M. (2016). Spaces for Youth Participation and Youth Empowerment: Case Studies from the UK and Greece. *YOUNG*, 24(4), 326-341. Recuperado de: <https://doi.org/10.1177/1103308815618505>
- Xifra, J. (2020). Comunicación corporativa, relaciones públicas y gestión del riesgo reputacional en tiempos del Covid-19. *Profesional de la Informacion*. Recuperado de: <https://doi.org/10.3145/epi.2020.mar.20>
- Xu, J., Zhang, M. & Ni, J. (2016). *UA coupled model for government communication and rumor spreading in emergencies*. *Adv Differ Equ* 2016. Recuperado de: <https://doi.org/10.1186/s13662-016-0932-1>
- Ydrogo Diaz, M. A. (2019). Participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Lambayeque. En *Repositorio Institucional - UCV*. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43239>

ANEXOS

Anexo 1. Categorías y Subcategorías

CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS
1.1 Soporte Institucional	1.1.1 Estrategias de comunicación
	1.1.2 Conocimientos de las políticas Públicas
1.2 Articulación	1.2.1 Comunicación Interna
	1.2.2 Mecanismos de colaboración
1.3 Participación e incidencia juvenil	1.3.1 Involucramiento, Empoderamiento y capacitación
1.4 Efectos Políticos Gubernamentales	1.4.1 Fidelización de la población joven
	1.4.2 Impacto de políticas con la población Juvenil

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2. Matriz de categorización apriorística

Ámbito Temático	Categorías	Subcategorías	Ítems (preguntas)
Gestión de políticas públicas	Soporte Institucional	Estrategias de comunicación	¿Cuenta con un plan o estrategia de comunicación? ¿Existe algún tipo de directiva establecida sobre comunicación externa? ¿Qué medios de comunicación utilizan para el desarrollo de sus actividades?
		Conocimientos de las políticas Públicas	¿Cuenta con políticas en materia juvenil? ¿Tiene conocimiento sobre las actividades del COREJU - Lambayeque?
	Articulación	Comunicación Interna	¿Articula acciones con otras áreas en materia de juventudes? ¿Cuáles son? ¿Asesora o ha recibido, asesoría técnica en gestión pública en materia de juventudes? ¿Se gestiona, renueva y fortalece alianzas estratégicas a través de convenios con instituciones?
		Mecanismos de colaboración	¿Cuenta con un registro de organizaciones juveniles que trabajan con la institución? ¿Las organizaciones juveniles realizan actividades en conjunto con otras organizaciones juveniles?
	Participación e incidencia juvenil	Involucramiento, Empoderamiento y capacitación	¿Se promueve la participación juvenil de todos los sectores de la población sin excepción? ¿Se fomenta la participación de jóvenes en el diseño e implementación de políticas públicas? ¿Se realizan cursos, charlas, capacitaciones dirigido a los jóvenes? ¿Se capacita e Informa a la población sobre las diferentes formas de participación a las que pueden acceder?
			Efectos Políticos Gubernamentales

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Guía de Entrevista

1. ¿Cuenta con un plan o estrategia de comunicación?
2. ¿Existe algún tipo de directiva establecida sobre comunicación externa?
3. ¿Qué medios de comunicación utilizan para el desarrollo de sus actividades?
4. ¿Cuenta con políticas en materia juvenil?
5. ¿Tiene conocimiento sobre las actividades del COREJU - Lambayeque?
6. ¿Articula acciones con otras áreas en materia de juventudes? ¿Cuáles son?
7. ¿Asesora o ha recibido, asesoría técnica en gestión pública en materia de juventudes?
8. ¿Se gestiona, renueva y fortalece alianzas estratégicas a través de convenios con instituciones?
9. ¿Cuenta con un registro de organizaciones juveniles que trabajan con la institución?
10. ¿Las organizaciones juveniles realizan actividades en conjunto con otras organizaciones juveniles?
11. ¿Se promueve la participación juvenil de todos los sectores de la población sin excepción?
12. ¿Se fomenta la participación de jóvenes en el diseño e implementación de políticas públicas?
13. ¿Se realizan cursos, charlas, capacitaciones dirigido a los jóvenes?
14. ¿Se capacita e Informa a la población sobre las diferentes formas de participación a las que pueden acceder?
15. ¿Cuál es la percepción que tiene la población joven sobre el trabajo que realiza el Gobierno Regional en materia juvenil?
16. ¿Los jóvenes se involucran y aportan voluntariamente en la resolución de problemas públicos?
17. ¿Cuenta con una estrategia de monitoreo y seguimiento de las políticas públicas en juventudes, que involucre la participación juvenil?

Anexo 4. Validación de instrumento de recolección de datos



INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto : Ramos Anampa, Mario
 1.2. Grado académico que ostenta : Magister en Gestión Pública y Políticas Públicas
 1.3. Institución donde trabaja : Ministerio de salud
 1.4. Experiencia laboral (años) : 08 años (Sector Público)
 1.5. Título de la tesis : Sistema de comunicación gubernamental para optimizar la gestión pública en materia de juventudes del Gobierno Regional de Lambayeque.
 1.6. Nombre del autor de la tesis : Wilmer Reaño Sanchez
 1.7. Nombre del instrumento a validar : Guía de Entrevista

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA					
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																				X		
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																					X	
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																					X	
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																					X	
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																					X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión educativa.																					X	
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																					X	
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																					X	
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																					X	
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																						X
TOTAL		95																					

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95

Lugar y fecha: Chiclayo 01 de Octubre del 2020


FIRMA DEL EXPERTO
 DNI: 44751168

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto : Samamé Cornejo César Artidoro.
 1.2. Grado académico que ostenta : Doctor en ciencias de la Educación / Magister en Gestión Pública
 1.3. Institución donde trabaja : Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
 1.4. Experiencia laboral (años) : 07 años
 1.5. Título de la tesis : Sistema de comunicación gubernamental para optimizar la gestión pública en materia de juventudes del Gobierno Regional de Lambayeque.
 1.6. Nombre del autor de la tesis : Wilmer Reaño Sanchez
 1.7. Nombre del instrumento a validar : Guía de Entrevista

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																X				
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																X				
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																	X			
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																	X			
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																	X			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión educativa.																	X			
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																	X			
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																X				
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																	X			
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																	X			
TOTAL		83.5																			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

83.5

Lugar y fecha: Chiclayo 01 de Octubre del 2020



FIRMA DEL EXPERTO DNI: 46230411



INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto : Aguirre Cahuana, Meliza
- 1.2. Grado académico que ostenta : Magister en Gobierno y Administración Pública
- 1.3. Institución donde trabaja : Ministerio de Economía y Finanzas
- 1.4. Experiencia laboral (años) : 12 años
- 1.5. Título de la tesis : Sistema de comunicación gubernamental para optimizar la gestión pública en materia de juventudes del Gobierno Regional de Lambayeque.
- 1.6. Nombre del autor de la tesis : Wilmer Reaño Sanchez
- 1.7. Nombre del instrumento a validar : Guía de Entrevista

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																				X
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																				X
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																				X
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																				X
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																				X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión educativa.																		X		
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																		X		
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																			X	
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																			X	
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																			X	
TOTAL		95																			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95

Lugar y fecha: Chiclayo, 01 de Octubre del 2020

FIRMA DEL EXPERTO DNI: 42904771



INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto : Aleida Karina Vásquez Vásquez
- 1.2. Grado académico que ostenta : Magister en Ciencias de la Comunicación con mención Relaciones Públicas y Responsabilidad Social
- 1.3. Institución donde trabaja : Municipalidad Provincial de Chiclayo
- 1.4. Experiencia laboral (años) : 6 años
- 1.5. Título de la tesis : Sistema de comunicación gubernamental para optimizar la gestión pública en materia de juventudes del Gobierno Regional de Lambayeque.
- 1.6. Nombre del autor de la tesis : Wilmer Reaño Sanchez
- 1.7. Nombre del instrumento a validar : Guía de Entrevista

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																X				
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																		X		
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																	X			
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																		X		
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																	X			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión educativa.																	X			
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																	X			
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																		X		
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																	X			
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																		X		
TOTAL																					

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento presentado es coherente y está alineado a lo que se investiga. Por ello, considero que el instrumento es APLICABLE.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

82

Lugar y fecha: Chiclayo 01 de Octubre del 2020


FIRMA DEL EXPERTO
DNI: 43628478

Anexo 5. Autorización de aplicación del instrumento



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
UNIDAD EJECUTORA 001 SEDE CENTRAL
OFICINA EJECUTIVA DE RECURSOS HUMANOS

Id seguridad: 4919086

Año de la Universalización de la Salud

Chiclayo 16 diciembre 2020

OFICIO N° 001222-2020-GR.LAMB/OERH [3704568 - 2]

MERCEDES ALEJANDRINA COLLAZOS ALARCON
JEFA UNIDAD DE POST GRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJOS

ASUNTO: AUTORIZA REALIZAR INVESTIGACIÓN

REFERENCIA: CARTA 000000-2020-2020

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo, asimismo en atención al documento de la referencia, este despacho autoriza al estudiante; **REAÑO SANCHEZ WILMER**, realizar la investigación en Gestión Pública denominada : "**SISTEMA DE COMUNICACIÓN GUBERNAMENTAL PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN PÚBLICA EN MATERIA DE JUVENTUDES DEL GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE**"; la misma que estará dirigida a los servidores de nuestra institución que vienen realizando trabajo remoto para el Gobierno Regional de Lambayeque.

Es propicia la oportunidad para expresarle mi consideración y estima.

Atentamente,

Firmado digitalmente
ANGEL GUILLERMO CASTAÑEDA CASTAÑEDA
JEFE OFICINA EJECUTIVA DE RECURSOS HUMANOS
Fecha y hora de proceso: 16/12/2020 - 17:15:52

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional Lambayeque, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sisgado3.regionlambayeque.gob.pe/verifica/>

Anexo 6. Propuesta práctica

Sistema de comunicación gubernamental para optimizar la gestión pública en materia de juventudes del Gobierno Regional de Lambayeque.

Tabla 3 Contenido de la propuesta

TABLA DE CONTENIDO
1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO GENERAL
3. FUNDAMENTACIÓN
4. ESTRUCTURA

Fuente: Elaboración propia

1. Introducción

La presente propuesta está basada en el análisis de la comunicación de gobierno, las normas legales y la teoría de comunicación gubernamental de Amadeo (2016); y busca favorecer la gestión pública en materia de juventudes del GRL, según las categorías estudiadas como el soporte institucional, la articulación, la participación e incidencia juvenil y los efectos políticos gubernamentales, los cuales se han presentado deficientes en los resultados de la presente investigación. Es también importante mencionar aquel estudio realizado en Reino Unido y Grecia, por Tsekoura (2016), titulado “Espacios para la participación y el empoderamiento de los jóvenes: estudios de casos del Reino Unido y Grecia”, se utilizó como muestra un total de 36 personas, de 16 a 23 años en el Reino Unido y de 20 a 29 años en Grecia, la cual mediante la técnica de la entrevista y el uso de viñetas, se llegó a la conclusión que los jóvenes están fundamentalmente desconectados de la planificación estratégicas, inversión y el progreso dentro de la localidad, por parte de las instituciones del gobierno; provocando que los participantes se sintieran alienados; a pesar que de la existencia de espacios de participación, la comunicación con el gobierno es unidireccional y las reglas de juego están ya dictadas por lo que no podrían ofrecer los jóvenes sus fortalezas a la solución de problemas públicos.

En consecuencia, la comunicación gubernamental como pilar de la gestión pública hará posible que el GRL fortalezca su comunicación interna, la articulación interinstitucional, el gobierno abierto, la relación (comunicación) bidireccional con los jóvenes; diseñe y ejecute políticas precisas y acertadas en beneficio de la población juvenil; así como el fomento de una cultura política, la incidencia social por parte de la población joven, y así hacerlos partícipes del proceso del ciclo de las políticas públicas.

2. Objetivo General

- ✓ Diseñar un sistema de comunicación gubernamental para optimizar la gestión pública en materia de juventudes del gobierno regional de Lambayeque.

3. Fundamentación

3.1 Teórica

La teoría de Comunicación Gubernamental la politóloga argentina Amadeo (2016), sostiene que las instituciones públicas y en primordial las del poder ejecutivo (por ser la institución más fundamental del país) deben de comunicarse óptimamente con los ciudadanos, y visualizar a la comunicación gubernamental como una herramienta de gestión que legitima el gobierno de turno y no solo permite informar, si no que permite la interacción interna de la institución y de manera externa con los ciudadanos; asimismo menciona que ésta comunicación pública y/u gubernamental, refleja la cultura política, el nivel de incidencia ciudadana, la competencia de sus gobiernos de explicar, expresarse, de ser accesible al ciudadano e involucrarlo en el proceso de las políticas públicas.

3.2 Legal

- ✓ La constitución política del Perú de 1993.
- ✓ La ley del código de ética de la función pública N° 27815.
- ✓ Ley 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- ✓ Ley 27867, Ley orgánica de gobiernos regionales.
- ✓ Ley de los derechos de participación y control Ciudadanos N° 26300.

3.3 Campo

Se basa en los resultados del análisis de la comunicación gubernamental y la gestión pública en materia juvenil del GRL, en donde se ha evidenciado que no hay estrategias de comunicación gubernamental en materia juvenil en la entidad; y un plan regional de la juventud, a su vez existe un descontento, una desconfianza y parcial alienación de la población joven de la región hacia el GRL; generado por los proyectos no sostenibles a lo largo de los años, y el no ser considerados apropiadamente en la toma de decisiones por parte del gobierno en base a las políticas de juventudes, como también la no institucionalización del consejo regional de la juventud y la percepción de ser un espacio no democrático; y la evidencia del desarrollo de la comunicación en su mayoría solo unidireccional.

4. Estructura

En este apartado se presenta el sistema de comunicación gubernamental, que sirve como guía donde esclarece las pautas y las líneas generales a tener en cuenta en la gestión pública en materia juvenil, para crear apropiadas estrategias de comunicación por parte del GRL.

4.1. Dimensiones globales de comunicación

Partiendo de la dependencia encargada del programa de juventudes en el GRL, deben de tener en consideración para poder abordar el diseño de estrategias o un plan de comunicación gubernamental eficiente, las siguientes dimensiones globales de comunicación:

4.1.1 Soporte institucional

En esta dimensión, el área debe de tener en consideración la realidad de la institución en referencia a los dispositivos, instrumentos, mecanismo, o documentos de la gestión pública que le den soporte a los objetivos establecidos del programa. Es decir, contar con documentos de gestión actualizados vinculados al enfoque de juventudes, conocimiento de las directivas de comunicación tanto externa como interna que son propias de la oficina de comunicación del GRL, tener en claro la visión y la misión del GRL, contar con competencias o conocimientos gerenciales en gestión pública y comunicación gubernamental; si cuenta con espacios de

participación juvenil; si cuenta o no con un plan regional de juventudes, un registro regional único de organizaciones juveniles. Siendo necesario que el área los plasme en las diferentes normativas (resoluciones gerenciales, ordenanzas regionales, etc.) necesarias para garantizar la sostenibilidad de las acciones a realizar en el marco de la comunicación en materia juvenil.

4.1.2 Comunicación interna

Siempre se debe tener en consideración la creación de lazos y/o permanencia de vínculos con los diferentes programas de la GRPS del GRL, así como también con todas las dependencias de la entidad, con la finalidad de enriquecer las acciones o estrategias gubernamentales; así como también es necesario que se de asistencia y/o soporte técnico en gestión pública con enfoque de juventudes a las áreas mencionadas líneas arriba; siendo crucial para el diseño de las estrategias de comunicación gubernamental y para involucrarlos como actores institucionales en el proceso del ciclo de las políticas públicas en materia juvenil; a su vez que las gerencias lleguen a garantizar su representatividad en el COREJU Lambayeque.

4.1.3 Comunicación institucional

Es necesario que se genere una serie de espacios de acceso a la información de manera amigable; así como hacer de conocimiento los mecanismos que se implementan en el GRL para generar una empatía ciudadana y transparencia como el gestionar oficinas de atención ciudadana, diseñar y mantener una página web institucional orientado a la ciudadanía. El área debe tener en consideración en todo momento que se informe de manera eficiente la existencia, así como la razón de ser del COREJU Lambayeque y las actividades que viene desarrollando a favor de la población juvenil; es también muy importante que se fomente el desarrollo de una comunicación bidireccional.

4.1.4 Atención ciudadana

Esta última dimensión de atención ciudadana, el área debe de considerar que además de una comunicación bidireccional con las población juvenil, es necesario que el plan de comunicación cuente con estrategias permanentes que permitan tener un vínculo estrecho con las organizaciones juveniles; involucrarlos en los espacios de participación juvenil, fortalecer sus capacidades, tener un registro

adecuado de las organizaciones juveniles pudiendo de esta manera no solo el área estar estrechamente vinculado con ésta población joven, si no que las demás dependencias del GRL, trabajen articuladamente con los actores juveniles involucradas en las diferentes sectores de los problemas públicos. Involucrando a la población juvenil en las diferentes etapas del ciclo de las políticas públicas.

4.2. Etapas

Para abordar el diseño de las estrategias de comunicación gubernamental es necesario tener en cuenta las siguientes etapas; las cuales voy a describir detalladamente, dando adicionalmente unas indicaciones a tener en cuenta por parte del área responsable del programa de juventudes.

4.2.1 Diagnóstico situacional

En esta etapa se debe realizar un **análisis sobre el contexto situacional** en materia juvenil teniendo en cuenta la jurisdicción; así como también hacer un análisis del área encargada del programa de juventudes y el COREJU Lambayeque; recomiendo utilizar la herramienta FODA para el análisis requerido. Una vez que tenemos definido el contexto situacional en materia juvenil, se deben de **definir los objetivos** de comunicación gubernamental, (es decir: que se busca con un plan de comunicación); teniendo en cuenta los objetivos gubernamentales ya identificados gracias al análisis del área. Siguiendo con esta etapa, procedemos a **identificar a los actores sociales e institucionales**, en el cual el área debe de desarrollar un registro regional único de organizaciones juveniles, teniendo en cuenta la diversidad de la población juvenil; los diferentes canales de comunicación que usan; realizando una apropiada segmentación en base al público destinatario de las acciones en el marco de los objetivos establecidos. Posteriormente teniendo claro cada una de los puntos expresados líneas arriba, se debe concretar una idea principal y otras secundarias para definir el **mensaje**, debemos tener en consideración que el mensaje se debe adaptar a cada entorno en particular, debe llegar a cada segmento de la población en su propio lenguaje, teniendo en cuenta sus intereses reales, sus prioridades, sus necesidades materiales, su percepción de la realidad; y que sea información que la población juvenil necesite escuchar, y se sienta identificada.

4.2.2 Acciones de comunicación

En esta etapa tenemos que tener en cuenta la **estrategia** en base a la comunicación que se va efectuar a la población objetivo, requiriéndose mantener una relación activa y directa con la población juvenil; así como también tener en cuenta las modificaciones didácticas y oportunas en la transmisión de la información y relación bidireccional. En consecuencia se toman en cuenta las **acciones a realizar** para poder llevar a cabo la comunicación; es decir, la forma en la que se llegara al público objetivo; los medios o canales de comunicación se utilizarán, las herramientas de comunicación; por ejemplo: las redes sociales, boletines, la página web, publicidad pagada, distribución por correos electrónicos, oficinas de atención al ciudadano, el Sisgedo V3.0; contar con la colaboración de las demás gerencias, instituciones externas, organizaciones juveniles para que difundan lo que se quiere comunicar; reuniones virtuales, nota de prensa, conferencia de prensa, etc.

4.2.3 Aspectos administrativos

Se toma en cuenta la **programación** del tiempo sobre las acciones que se van a llevar a cabo, y cuándo; Idealmente, cada actividad de comunicación debe ser programada en un calendario, teniendo en cuenta la efectividad en base a los diferentes periodos de tiempo que se estipulan para mantener la relación activa con los actores sociales e institucionales de la administración pública, es por ello que debe en primera instancia crearse e implementarse el registro regional único de organizaciones juveniles, en un plazo de 8 semanas. En esta etapa también se tienen en cuenta el **presupuesto**, para poder diseñar las estrategias y acciones que se van a ejecutar, desarrollar en el plan de comunicación; para ello se toma en cuenta la actividad operativa del POI denominada: “promoción, capacitación y asistencia técnica para la implementación de las políticas sociales”, con código AOI00085500116 perteneciente a la unidad ejecutora Región Lambayeque – Sede Central, y como centro de costo a la Gerencia de Programas Sociales.

4.2.4 Monitoreo y Evaluación

Se deben incorporar indicadores que permitan evaluar el éxito de la estrategia de comunicación; con la finalidad de obtener información de base para las futuras estrategias y acciones de comunicación gubernamental.

Anexo 7. Matriz de consistencia del proyecto de investigación científica

Título: Sistema de comunicación gubernamental para optimizar la gestión pública en materia de juventudes del Gobierno Regional de Lambayeque

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO (ESQUEMA)	DIMENSIONES	MÉTODOS
Problema general	Un sistema de comunicación gubernamental constituye una herramienta para optimizar la gestión pública en materia de juventudes del gobierno regional de Lambayeque	Objetivo General	V.I.: Sistema de Comunicación Gubernamental	Sistema de Comunicación Gubernamental: Objetivos de la Comunicación Gubernamental Importancia de la Comunicación Gubernamental Dimensiones de la Comunicación Gubernamental Relación Gobierno - Ciudadano La comunicación en las políticas públicas La comunicación Gubernamental y los jóvenes.	Soporte Organizacional (dimensión estratégica)	Diseño: Fenomenológico Muestra: 10 personas involucradas en materia juvenil Técnicas: Entrevista Instrumentos: Guía de entrevista Métodos De Análisis de Investigación: Inductivo, procesamiento informativo en el software ATLAS TI
¿Cómo la comunicación gubernamental optimizará la gestión pública en materia de juventudes del gobierno regional de Lambayeque?		Proponer un sistema de comunicación gubernamental para optimizar la gestión pública en materia de juventudes del gobierno regional de Lambayeque			Articulación (dimensión de comunicación Interna)	
					Participación e incidencia juvenil (dimensión atención ciudadana)	
					Efectos políticos gubernamentales (dimensión de Comunicación)	
Problemas Específicas		Objetivos específicos	V.D.: Gestión Pública en materia de Juventudes	Gestión Pública en materia de juventudes: Política Nacional de Juventud Espacios de participación juvenil Consejo Regional de la Juventud Programas, estrategias en la gestión pública en materia juvenil.	Normatividad	
¿Cómo se encuentra la comunicación Gubernamental del Gobierno Regional de Lambayeque?	Analizar la comunicación y la gestión pública en materia juvenil.	Analizar los fundamentos teóricos que sustentan la comunicación gubernamental para optimizar la gestión pública en materia de juventudes			Institucionalización y representatividad	
¿La gestión pública en materia de juventudes del Gobierno Regional de Lambayeque, es medible?	Analizar los fundamentos teóricos que sustentan la comunicación gubernamental para optimizar la gestión pública en materia de juventudes	Diseñar el sistema de comunicación gubernamental para optimizar gestión pública en materia de juventudes del gobierno regional de Lambayeque.			Aprobación	
¿El diseñar un Sistema de comunicación Gubernamental, podrá mejorar la gestión pública en materia de juventudes del Gobierno Regional de Lambayeque?						

Fuente: Elaboración propia

Anexo 8. Validación de la propuesta

Validación de la propuesta denominada “Sistema de comunicación gubernamental para optimizar la gestión pública en materia de juventudes del Gobierno Regional de Lambayeque”

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO ESCUELA DE POSGRADO FICHA DE JUICIO DE EXPERTO PARA VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimada Señora.

Mg. Elizabet Segura Vásquez de Samamé

Reciba saludo cordial y al mismo tiempo le informo que se requiere realizar una VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTO a la Propuesta titulada: “Sistema de comunicación gubernamental para optimizar la gestión pública en materia de juventudes del Gobierno Regional de Lambayeque”, cuyo autor es el Br. Reaño Sanchez Wilmer. En tal sentido recorro a usted para solicitar dicha Validación. (En Anexo se adjunta la Propuesta).

Datos del Experto:

Nombre:Elizabet Segura Vásquez de Samamé

DNI.46883248.....

Profesión:Abogada.....

Último Grado obtenido:Magister en Gestión Pública.....

FICHA DE JUICIO DE EXPERTO.

Nro. ITEM	CRITERIO DE VALIDACIÓN	Inadecuada. (Se debe cambiar, requiere cambios sustanciales)	Medianamente adecuada. (Se debe mejorar)	Adecuada.
01	Estructura general de la Propuesta/Modelo/Plan.		X	
02	Marco teórico y antecedentes que sustenta la propuesta general.		X	
03	Pertinencia del marco legal considerado.			X
04	Coherencia de los componentes de la Propuesta/Modelo/Plan con la información del diagnóstico del fenómeno en estudio.			X
05	Coherencia de los componentes de la Propuesta/Modelo/Plan con los objetivos de la investigación.			X
06	Detalle del plan de acción para la implementación de la propuesta.			X
07	Viabilidad de la implementación de la Propuesta/Modelo/Plan.			X

Marcar con un aspa según su apreciación

Observaciones:

APRECIACION GENERAL DE A PROPUESTA / MODELO / PLAN

Luego de realizada la revisión del documento intitulado: "Sistema de comunicación gubernamental para optimizar la gestión pública en materia de juventudes del Gobierno Regional de Lambayeque", presentado por el Br. Reaño Sanchez Wilmer. Se otorga la siguiente calificación.

CALIFICACION DE LA PROPUESTA

Inadecuada.	Medianamente adecuada.	Adecuada.
		X

Marcar con un aspa

Nombre de la Experta: Elizabet Segura Vásquez de Samamé.

DNI: 46883248

FIRMA.....



**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE JUICIO DE EXPERTO
PARA VALIDACIÓN DE PROPUESTA**

Estimado Señor.

Mg. Ramos Anampa, Mario

Reciba saludo cordial y al mismo tiempo le informo que se requiere realizar una VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTO a la Propuesta titulada: "Sistema de comunicación gubernamental para optimizar la gestión pública en materia de juventudes del Gobierno Regional de Lambayeque", cuyo autor es el Br. Reaño Sanchez Wilmer. En tal sentido recorro a usted para solicitar dicha Validación. (En Anexo se adjunta la Propuesta).

Datos del Experto:

Nombre: Ramos Anampa, Mario

DNI:44751168.....

Profesión:Licenciado en Ciencias de la Comunicación.....

Último Grado obtenido:Magister en Gestión Pública y Políticas Públicas.....

FICHA DE JUICIO DE EXPERTO.

Nro. ITEM	CRITERIO DE VALIDACIÓN	Inadecuada. (Se debe cambiar, requiere cambios sustanciales)	Medianamente adecuada. (Se debe mejorar)	Adecuada.
01	Estructura general de la Propuesta/Modelo/Plan.			X
02	Marco teórico y antecedentes que sustenta la propuesta general.			X
03	Pertinencia del marco legal considerado.			X
04	Coherencia de los componentes de la Propuesta/Modelo/Plan con la información del diagnóstico del fenómeno en estudio.			X
05	Coherencia de los componentes de la Propuesta/Modelo/Plan con los objetivos de la investigación.			X
06	Detalle del plan de acción para la implementación de la propuesta.			X
07	Viabilidad de la implementación de la Propuesta/Modelo/Plan.			X

Marcar con un aspa según su apreciación

Observaciones:

APRECIACION GENERAL DE A PROPUESTA / MODELO / PLAN

Luego de realizada la revisión del documento intitulado: "Sistema de comunicación gubernamental para optimizar la gestión pública en materia de juventudes del Gobierno Regional de Lambayeque", presentado por el Br. Reaño Sanchez Wilmer. Se otorga la siguiente calificación.

CALIFICACION DE LA PROPUESTA

Inadecuada.	Medianamente adecuada.	Adecuada.
		X

Marcar con un aspa

Nombre de la Experto: Ramos Anampa, Mario.



FIRMA DEL EXPERTO
DNI: 44751168

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE JUICIO DE EXPERTO
PARA VALIDACIÓN DE PROPUESTA**

Estimada Señora.
Mg. Aguirre Cahuana, Meliza

Reciba saludo cordial y al mismo tiempo le informo que se requiere realizar una VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTO a la Propuesta titulada: "Sistema de comunicación gubernamental para optimizar la gestión pública en materia de juventudes del Gobierno Regional de Lambayeque", cuyo autor es el Br. Reaño Sanchez Wilmer. En tal sentido recorro a usted para solicitar dicha Validación. (En Anexo se adjunta la Propuesta).

Datos del Experto:

Nombre: Aguirre Cahuana, Meliza

DNI.42904771.....

Profesión: Contador público

Último Grado obtenido:Magister en Gobierno y Administración Pública

FICHA DE JUICIO DE EXPERTO.

Nro. ITEM	CRITERIO DE VALIDACIÓN	Inadecuada. (Se debe cambiar, requiere cambios sustanciales)	Medianamente adecuada. (Se debe mejorar)	Adecuada.
01	Estructura general de la Propuesta/Modelo/Plan.		X	
02	Marco teórico y antecedentes que sustenta la propuesta general.			X
03	Pertinencia del marco legal considerado.			X
04	Coherencia de los componentes de la Propuesta/Modelo/Plan con la información del diagnóstico del fenómeno en estudio.			X
05	Coherencia de los componentes de la Propuesta/Modelo/Plan con los objetivos de la investigación.			X
06	Detalle del plan de acción para la implementación de la propuesta.			X
07	Viabilidad de la implementación de la Propuesta/Modelo/Plan.			X

Marcar con un aspa según su apreciación

Observaciones:

APRECIACION GENERAL DE A PROPUESTA / MODELO / PLAN

Luego de realizada la revisión del documento intitulado: "Sistema de comunicación gubernamental para optimizar la gestión pública en materia de juventudes del Gobierno Regional de Lambayeque", presentado por el Br. Reaño Sanchez Wilmer. Se otorga la siguiente calificación.

CALIFICACION DE LA PROPUESTA

Inadecuada.	Medianamente adecuada.	Adecuada.
		X

Marcar con un aspa

Nombre de la Experta: Aguirre Cahuana, Meliza

DNI: 42904771

FIRMA.....



**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE JUICIO DE EXPERTO
PARA VALIDACIÓN DE PROPUESTA**

Estimado Señor.

Mg. Carranza Bustamante Miguel Angel

Reciba saludo cordial y al mismo tiempo le informo que se requiere realizar una VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTO a la Propuesta titulada: "Sistema de comunicación gubernamental para optimizar la gestión pública en materia de juventudes del Gobierno Regional de Lambayeque", cuyo autor es el Br. Reaño Sanchez Wilmer. En tal sentido recurro a usted para solicitar dicha Validación. (En Anexo se adjunta la Propuesta).

Datos del Experto:

Nombre: Carranza Bustamante Miguel Angel

DNI:76171407.....

Profesión:Politólogo.....

Último Grado obtenido:Magister en Gestión Pública

FICHA DE JUICIO DE EXPERTO.

Nro. ITEM	CRITERIO DE VALIDACIÓN	Inadecuada. (Se debe cambiar, requiere cambios sustanciales)	Medianamente adecuada. (Se debe mejorar)	Adecuada.
01	Estructura general de la Propuesta/Modelo/Plan.			X
02	Marco teórico y antecedentes que sustenta la propuesta general.			X
03	Pertinencia del marco legal considerado.			X
04	Coherencia de los componentes de la Propuesta/Modelo/Plan con la información del diagnóstico del fenómeno en estudio.			X
05	Coherencia de los componentes de la Propuesta/Modelo/Plan con los objetivos de la investigación.			X
06	Detalle del plan de acción para la implementación de la propuesta.			X
07	Viabilidad de la implementación de la Propuesta/Modelo/Plan.			X

Marcar con un aspa según su apreciación

Observaciones:

APRECIACION GENERAL DE A PROPUESTA / MODELO / PLAN

Luego de realizada la revisión del documento intitulado: "Sistema de comunicación gubernamental para optimizar la gestión pública en materia de juventudes del Gobierno Regional de Lambayeque", presentado por el Br. Reaño Sanchez Wilmer. Se otorga la siguiente calificación.

CALIFICACION DE LA PROPUESTA

Inadecuada.	Medianamente adecuada.	Adecuada.
		X

Marcar con un aspa

Nombre de la Experto: Carranza Bustamante Miguel Angel

DNI: 76171407

FIRMA.....

