



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLITICA
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIA POLÍTICA



TESIS

**Valor público y comunicación gubernamental como política
pública de acceso al sistema integral de salud en la municipalidad
provincial de Lambayeque**

Autora:

Bach. Zapo Torres, Sandra Evelyn.

Asesora:

Mag. Colina Moreno, Mary Isabel

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE POLITÓLOGA

Fecha de sustentación: 07 de setiembre del 2022

LAMBAYEQUE, 2022

Tesis denominada “Valor público y comunicación gubernamental como política pública de acceso al sistema integral de salud en la municipalidad provincial de Lambayeque”, presentada para optar el TÍTULO PROFESIONAL DE POLITÓLOGA, por:



Bach. Zapo Torres, Sandra Evelyn.
Autora



Mag. Colina Moreno, Mary Isabel.
Asesora

Aprobado por:



Abog. CARLOS MANUEL MARTÍNEZ OBLITAS
Presidente del Jurado



Mag. LEOPOLDO YZQUIERDO HERNÁNDEZ
Secretario del Jurado



Dr. GILMER ALARCÓN REQUEJO
Vocal del Jurado.

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios en primer lugar por otorgarme el conocimiento y darme las fuerzas día a día para obtener uno de mis mayores sueños, a mis padres por su amor, sacrificio y apoyo incondicional, a mis hermanos quienes siempre predicaron con su ejemplo, a Walter por su amor, respeto y apoyo constante. Gracias a ustedes hoy he llegado hasta aquí.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi gratitud ante Dios, quien me ha llenado de bendiciones a diario; a mis padres Horacio y Mary, a mis hermanos Pilar, Alexander y Oscar quienes me inculcaron valores siempre y me enseñaron que debemos perseguir nuestros sueños y a nunca rendirme. A Walter que siempre me impulsa a seguir adelante. Además, agradecer a todos los que formaron parte de este proceso, a mis asesores y catedráticos de la Facultad de Derecho y Ciencia Políticas que con sus conocimientos me brindaron las herramientas necesarias para forjarme como profesional.

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INDICE	iv
INDICE DE TABLAS.....	viii
INDICE DE ILUSTRACIONES.....	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	12
CAPITULO I.....	17
ASPECTOS METODOLOGICOS.....	17
1.1. Realidad Problemática.....	17
1.1.1. Planteamiento del Problema.	17
1.1.2. Formulación del Problema	18
1.2. Justificación e Importancia del Estudio.....	19
1.2.1. Justificación del Estudio	19
1.2.2. Importancia del Estudio	20
1.3. Objetivos	21
1.3.1. Objetivo General	21
1.3.2. Objetivos Específicos	21
1.4. Hipótesis.....	21
1.5. Variables	22
1.5.1. Variable Independiente	22

1.5.2. Variable Dependiente	22
1.6. Métodos, Técnicas e Instrumentos de Recolección	22
1.6.1. Métodos	22
1.6.1.3. Método Hipotético Deductivo	23
1.6.1.4. Método Inductivo	24
1.6.2. Técnicas	24
1.6.3. Instrumentos.....	27
1.6.4. Análisis estadísticos de los datos	30
Presentación de Datos	30
Procesamiento de Datos	30
CAPITULO II	32
LA POLÍTICA PÚBLICA EN EL PERÚ Y EL EXTRANJERO	32
2.1. Antecedentes del problema.....	32
2.2. Definición de política pública	34
2.3. El contenido de la política pública	37
2.4. Finalidad de la política pública	39
CAPITULO III.....	42
EL VALOR PÚBLICO COMO MECANISMO DE MEDICIÓN DE LA VOLUNTAD POPULAR.....	42
3.1. Definición de gestión pública.....	43
3.2. Definición de valor público	47
3.3. Valor público y gestión municipal	50

CAPITULO IV	52
LA COMUNICACIÓN GUBERNAMENTAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE	52
4.1. El sentido general de la administración pública.	52
4.2. Definición de comunicación gubernamental	55
CAPÍTULO V.....	59
ANÁLISIS Y RESULTADOS.....	59
Análisis de la realidad del acceso al sistema integral de salud en la municipalidad provincial de Lambayeque.....	59
4.1. Análisis de los resultados:	59
4.1.1. Resultados del análisis estadístico.	60
4.1.2. Resultados de la opinión de operadores administrativos.	64
CAPÍTULO VI.....	76
CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS	76
6.1. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	76
6.1.1. Discusión sobre el objetivo: “Desarrollar teóricamente la concepción de la política pública en el Perú y el extranjero”	76
6.1.2. Discusión sobre el objetivo: “Describir el valor público como mecanismo de medición de la voluntad popular”.	81
6.1.3. Discusión sobre el objetivo: “Observar la expresión de la comunicación gubernamental en la municipalidad provincial de Lambayeque.”.	

6.1.4. Discusión sobre el objetivo: “Analizar la realidad del acceso al sistema integral de salud en la municipalidad provincial de Lambayeque”.	88
6.2. RESULTADO DE VALIDACIÓN DE VARIABLES	90
6.3. CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS	94
CONCLUSIONES	97
RECOMENDACIONES	100
Bibliografía	101
ANEXOS	104
1. Cuestionario de encuesta aplicada a 50 operadores jurídicos. ..	104
2. Cuestionario de encuesta aplicada a 50 pobladores de la ciudad de Lambayeque.	108

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Resultado de la afirmación N° 1 en la encuesta aplicada a los operadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque y especialistas en Ciencia Política.. 64

Tabla 2: Resultado de la afirmación N°2 en la encuesta aplicada a los operadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque y especialistas en Ciencia Política. 66

Tabla 3: Resultado de la afirmación N° 3 en la encuesta aplicada a los operadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque y especialistas en Ciencia Política. 68

Tabla 4: Resultado de la afirmación N° 4 en la encuesta aplicada a los operadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque y especialistas en Ciencia Política.. 70

Tabla 5: Resultado de la afirmación N° 5 en la encuesta aplicada a los operadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque y especialistas en Ciencia Política.. 72

Tabla 6: Resultado de la afirmación N° 6 en la encuesta aplicada a los operadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque y especialistas en Ciencia Política.. 74

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Gráfico porcentual de la afirmación N° 1 en la encuesta aplicada a los operadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque y especialistas en Ciencia Política.....	65
Ilustración 2: Gráfico porcentual de la afirmación N° 2 en la encuesta aplicada a los operadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque y especialistas en Ciencia Política.....	67
Ilustración 3: Gráfico porcentual de la afirmación N° 3 en la encuesta aplicada a los operadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque y especialistas en Ciencia Política. L.	69
Ilustración 4: Gráfico porcentual de la afirmación N° 4 en la encuesta aplicada a los operadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque y especialistas en Ciencia Política.....	71
Ilustración 5: Gráfico porcentual de la afirmación N° 5 en la encuesta aplicada a los operadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque y especialistas en Ciencia Política.....	73
Ilustración 6: Gráfico porcentual de la afirmación N° 6 en la encuesta aplicada a los operadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque y especialistas en Ciencia Política.....	75

RESUMEN

La investigación proyectada resulta trascendental por su propia condición puesto que con los resultados obtenidos materia de investigación se podrá proponer la gestión estratégica de la comunicación gubernamental obteniendo así una relación fluida y directa entre gobierno y ciudadanía debemos tener en cuenta que el gobierno local es quién se encuentra mucho más cerca a los ciudadanos y goza de esta potestad para atender las demandas de la ciudadanía tomando a todos como destinatarios, la ausencia de comunicación entre los diferentes actores políticos y sociales, lo cual nos va a permitir recoger datos, pues así con ese valor público generado se va a trabajar para conseguir la sostenibilidad y legitimidad del gobierno; además de lograr la configuración de una política pública inclusiva.

Palabras Claves: Valor Público, Comunicación Gubernamental, Política Pública, Sistema Integral de Salud, Municipalidad, Lambayeque.

ABSTRACT

The projected research is of its own importance since with the results obtained from the research, the strategic management of government communication can be proposed, thus obtaining a fluid and direct relationship between government and citizens. We must bear in mind that local government is who is very much closer to citizens and enjoys this power to meet the demands of citizens taking everyone as recipients, the absence of communication between different political and social actors, which will allow us to collect data, thus with that public value generated it will work to achieve the sustainability and legitimacy of the government; in addition to achieving the configuration of an inclusive public policy.

Key Words: Public Value, Government Communication, Public Policy, Comprehensive Health System, Municipality, Lambayeque.

INTRODUCCIÓN

La realidad social y económica que se vive en la actualidad a nivel mundial da muestras claras de la necesidad referida al control del manejo del poder, lo cual implica que la administración pública adopte medidas estrictas en su gestión con el fin de solventar el bienestar de la sociedad que en primer lugar es el primero de los fines para los cuales han sido convocados.

Es en este contexto que se hace muy esencial el factor prevención que promueve una gestión adecuada, de hecho para todos los sectores que involucra la administración pública, siendo en particular el que interesa a esta investigación, lo observado en la comunidad de la provincia de Lambayeque no está siendo atendida adecuadamente por parte de la Municipalidad en lo que respecta al acceso al Sistema Integral de Salud otorgado por el Estado a los pobladores de escasos recursos.

Muy importante tener en cuenta que la acción desarrollada para que se active este servicio dependerá de muchos factores lo cuales a su vez estarán relacionados con la información que la propia municipalidad provincial debe otorgar para que estas personas de escasos recursos puedan ser atendidas mediante este servicio, lo que no es del todo eficaz, toda vez que la identificación de estos niveles en la población está muy demorada por diversos factores, lo cual trae consigo no sólo la limitación del acceso a la población para atenderse en este servicio, sino que genera además un alto nivel de insatisfacción de la población, elemento indispensable para el correcto desarrollo de la gobernabilidad.

De otro lado se reconoce la ausencia de un manejo adecuado de las herramientas que proporciona la administración pública y que la Ciencia Política estudia con acertada estructuración, dentro de las cuáles se puede ubicar a la comunicación gubernamental para llegar a establecer un nexo idóneo entre población y gobierno.

Se pretende entonces, proponer la gestión estratégica de la comunicación gubernamental obteniendo así una relación fluida y directa entre Gobierno y ciudadanía, pues la ausencia de comunicación entre los diferentes actores políticos y sociales, lo cual nos va a permitir recoger datos, pues así con ese valor público generado se va a trabajar para conseguir la sostenibilidad y legitimidad del gobierno; además de lograr la configuración de una política pública inclusiva.

En función a todo lo descrito como realidad problemática, la investigación se concentra en un punto específico como marcador del problema y se plasma en el siguiente cuestionamiento básico: ¿Qué importancia tiene el valor público y la comunicación gubernamental para identificar problemas en la sociedad y conseguir la eficacia de la política pública de acceso al sistema integral de salud en la municipalidad provincial de Lambayeque?

Luego del reconocimiento de la cuestión más importante en el problema evidenciado de la realidad, en base a la conjetura que ofrece el entorno de la situación lambayecana respecto al acceso a la salud y la base teórica comprendida de manera inicial, se ha construido la siguiente afirmación que se constituye como hipótesis: Si, se verifica la importancia que tiene el valor público y la comunicación

gubernamental para identificar problemas en la sociedad; entonces, se podrá conseguir la eficacia de la política pública de acceso al sistema integral de salud en la municipalidad provincial de Lambayeque.

De acuerdo al esquema metodológico para este tipo de investigación se ha concebido la construcción de la hipótesis en base a dos variables cuya relación causal permite dar el sentido de la observación que se proyectó sobre la realidad del acceso a la salud en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, por lo mismo que en base a ellas se construyó tanto el objetivo general cuanto los específicos, metas que orientaron el desarrollo de los contenidos de este trabajo académico y se plasman en los capítulos siguientes.

En el Capítulo I, se describe la estructura de la metodología que se ha empleado, teniendo en cuenta que se trata de una investigación de tipo no experimental, se indican elementos importantes como la formulación del problema, hipótesis, variables y su relación lógica que permitió comprender el sentido que promueve el interés por su desarrollo.

Luego en el Capítulo II, teniendo en cuenta que el formato de la investigación se ha proyectado sobre el análisis de la realidad del acceso a la salud en el momento inicial que permite recopilar la información para su configuración por parte de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, se recabó la información teórica respecto al manejo de la gestión, lo cual tienen relación directa con la Política Pública empleada como fuente de estrategia para que esta institución proyecte la acción destinada para los fines antes indicados; tal apreciación permitió

adquirir el sentido teórico y el enfoque práctico del manejo de la administración pública.

Seguidamente en el Capítulo III, se plasmó el reconocimiento teórico respecto a la participación de las herramientas que describe la Ciencia Política con el fin de asegurar un correcto control del manejo del poder, siendo así se advirtió a la Comunicación Gubernamental como una estrategia apropiada y necesaria para conseguir el fin esperado respecto a la recopilación de la información necesaria que permita el acceso eficaz de la población lambayecana, al servicio integral de salud otorgado por el gobierno central.

El Capítulo IV, se ha encargado de recopilar la información anterior para agruparla y construir el análisis de los resultados, así como el reconocimiento de los aspectos puntuales de la realidad como lo es el nivel de acceso para la atención en el sistema integral de salud cuyo pase y configuración a nivel inicial lo otorga la Municipalidad Provincial de Lambayeque, en tal sentido se ha tomado el sentir cívico, político y científico de la opinión de los especialistas y conocedores del problema en la realidad nacional y lambayecana; datos, con los que se ha podido consolidar la postura final de la investigación.

Finalmente en el Capítulo V, se desarrolló la contrastación de la hipótesis que estuvo diseñada partiendo desde la discusión de cada uno de los objetivos específicos para luego consolidar con las tomas de postura, la validación de cada una de las variables que dieron origen a los capítulos, resultados que permitieron crear la hipótesis conclusiva que se contrastó con la inicial; siendo así se

construyeron las Conclusiones y Recomendaciones que en esta ocasión se presentan al criterio evaluador del jurado de la tesis.

La Autora.

CAPITULO I

ASPECTOS METODOLOGICOS

1.1. Realidad Problemática

De acuerdo a la configuración metodológica de esta investigación que se construye como una de tipo no experimental, se procede al primer paso que es la descripción de la realidad problemática, que se compone de dos partes, la primera relacionada con la identificación del problema en los niveles de afectación que esta produciendo en su entorno, seguidamente se construye a manera de síntesis la formulación del problema a través de una interrogante.

1.1.1. Planteamiento del Problema.

Surge esta proyección académica como una inquietud generada por la realidad evidenciada respecto a que se ha podido apreciar la falta de comunicación gubernamental por parte de la oficina de Unidad Local de Empadronamiento (ULE) correspondiente a la Municipalidad Provincial de Lambayeque hacia la población lambayecana, que desde una apreciación personal existe ausencia de la relación directa por parte de aquellos funcionarios representantes de la Unidad Local de Empadronamiento con la población lambayecana, quien desconoce toda la información que se requiere para poder incorporarse en el Padrón General de Hogares del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH) donde primero se debe contar con una Clasificación Socioeconómica (CSE) que va a determinar la misma,

pues así se va a identificar a los potenciales beneficiarios de los programas sociales otorgados por el gobierno central.

El problema evidenciado afecta directamente a la comunicación gubernamental, entiéndase a esta como una relación que debe existir entre Gobierno y ciudadanos siendo su objetivo principal generar el máximo consenso en cuanto a las políticas públicas establecidas a nivel nacional, obteniendo como resulta un sistema político exitoso.

Circunstancia que no se aprecia en su totalidad, más aún se puede hablar de la ausencia de su aplicación lo cual trae como resultado un choque directo con el derecho de acceso de aquellos ciudadanos a quienes realmente corresponde este tipo de beneficio.

1.1.2. Formulación del Problema

¿Qué importancia tiene el valor público y la comunicación gubernamental para identificar problemas en la sociedad y conseguir la eficacia de la política pública de acceso al sistema integral de salud en la municipalidad provincial de Lambayeque?

1.2. Justificación e Importancia del Estudio

1.2.1. Justificación del Estudio

Embarcarse en esta investigación ha tenido ciertas razones que la justifican, la principal de ellas es la que se origina en función a la apreciación de un problema social, puesto que la comunidad de la provincia de Lambayeque no está siendo atendida adecuadamente por parte de la Municipalidad en lo que respecta al acceso al Sistema Integral de Salud otorgado por el Estado a los pobladores de escasos recursos.

Tal acceso dependerá de la información que la propia municipalidad provincial debe otorgar para que estas personas de escasos recursos puedan ser atendidas mediante este servicio, lo cual no se está dando de una manera lo suficientemente efectiva, toda vez que la identificación de estos niveles en la población está muy demorada por diversos factores, lo cual trae consigo no sólo la limitación del acceso a la población para atenderse en este servicio, sino que genera además un alto nivel de insatisfacción de la población, elemento indispensable para el correcto desarrollo de la gobernabilidad.

Otro de los factores que se comprenden como la justificación de esta investigación es la presencia de un factor negativo en el correcto desarrollo de la gestión que corresponde a la Municipalidad Provincial de Lambayeque, así pues, se reconoce la ausencia de un manejo adecuado de las herramientas que proporciona la administración pública y que la Ciencia Política estudia con acertada

estructuración, dentro de las cuáles se puede ubicar a la comunicación gubernamental para llegar a establecer un nexo idóneo entre población y gobierno.

De otro lado se ha podido ubicar a la necesidad de incorporar el valor público como otra de las herramientas para el desarrollo de las actividades y reconocimiento de las necesidades de la población respecto a los diferentes ámbitos de desarrollo, siendo el que interesa para esta investigación aquel contenido en el acceso a la salud, que para este caso la tarea de la gestión se convierte en el pilar fundamental puesto que de la información que proporcione dependerá la pronta atención de las necesidades de la población más vulnerable.

1.2.2. Importancia del Estudio

La investigación proyectada resulta importante, puesto que con los resultados obtenidos materia de investigación se podrá proponer la gestión estratégica de la comunicación gubernamental obteniendo así una relación fluida y directa entre Gobierno y ciudadanía Debemos tener en cuenta que el Gobierno local es quién se encuentra mucho más cerca a los ciudadanos y goza de esta potestad para atender las demandas de la ciudadanía tomando a todos como destinatarios, la Ausencia de comunicación entre los diferentes actores políticos y sociales, lo cual nos va a permitir recoger datos, pues así con ese valor público generado se va a trabajar para conseguir la sostenibilidad y legitimidad del gobierno; además de lograr la configuración de una política pública inclusiva.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la importancia que tiene el valor público y la comunicación gubernamental para identificar problemas en la sociedad y conseguir la eficacia de la política pública de acceso al sistema integral de salud en la municipalidad provincial de Lambayeque.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Desarrollar teóricamente la concepción de la política pública en el Perú y el extranjero.
- Describir el valor público como mecanismo de medición de la voluntad popular.
- Observar la expresión de la comunicación gubernamental en la municipalidad provincial de Lambayeque.
- Analizar la realidad del acceso al sistema integral de salud en la municipalidad provincial de Lambayeque.

1.4. Hipótesis

Si, se verifica la importancia que tiene el valor público y la comunicación gubernamental para identificar problemas en la sociedad; entonces, se podrá conseguir la eficacia de la política pública de acceso al sistema integral de salud en la municipalidad provincial de Lambayeque.

1.5. Variables

1.5.1. Variable Independiente

La importancia del valor público y la comunicación gubernamental para identificar problemas en la sociedad.

1.5.2. Variable Dependiente

La política pública de acceso al sistema integral de salud en la municipalidad provincial de Lambayeque.

1.6. Métodos, Técnicas e Instrumentos de Recolección

1.6.1. Métodos

La construcción de toda investigación dependerá de las bases que construya en función a la utilización de ciertas pautas que otorga la ciencia de la metodología, así la comprensión del problema en la realidad de la Municipalidad provincial de Lambayeque, dependerá de la incorporación de dos métodos como son el deductivo y el inductivo, que permitirán evidenciar la problemática desde dos perspectivas con la intención de poder solventar un argumento sólido en base a los efectos de la presencia o ausencia de los mecanismos de trabajo institucional como lo son el valor público y la comunicación gubernamental.

1.6.1.3. Método Hipotético Deductivo

El método deductivo permitió reconocer la problemática desde una perspectiva general, reconociendo la actividad de la Municipalidad Provincial de Lambayeque respecto al desarrollo de la gestión en lo que respecta al uso de las herramientas de la administración pública que permiten cumplir con ciertas acciones conducentes a la concreción de las labores sociales que le corresponden como institución.

Por lo mismo que, se analizó esta institución en función a las actividades que corresponden a la comunicación gubernamental en forma general para reconocer la eficacia de sus resultados en toda la institución, así como la acción que corresponde a los funcionarios con lo cual se pudo apreciar la eficiencia de dicha herramienta para conseguir el fin de establecer el nexo entre la municipalidad como institución y la población que debe resultar acreedora de los beneficios que otorga el sistema.

Esta apreciación general ha permitido reconocer los niveles de eficacia y eficiencia de las herramientas de la comunicación gubernamental así como de la incorporación del valor público en función a los planteamientos de la Ciencia Política que busca la habilitación de pautas que conlleven a la edificación de las gestiones con el fin principal que se proyecta sobre el equilibrio social; que para el caso de la investigación sería la consecuencia específica sobre la necesidad de la población vulnerable de la comunidad que requiere la atención mediante el servicio de salud que otorga el sistema de manera gratuita.

1.6.1.4. Método Inductivo

Esta otra modalidad de análisis se ha proyectado en función de la problemática en forma específica y directa, puesto que el examen de eficacia se inicia desde la población afectada con la limitación del acceso al Seguro Integral de Salud, que dependerá de la acción de la Municipalidad Provincial de Lambayeque respecto a cuan efectivo sea primero el reconocimiento de la vulnerabilidad de la población y cuan rápido se entregue dicha data para conseguir que se tenga el acceso a los servicios de salud de manera efectiva.

Para ello se ha partido de la observación de aspectos que se han de tener en cuenta desde la cantidad de personal que se destaca para la ejecución del reconocimiento, es decir, verificación de la cantidad de personal que se encuentra en el campo de acción tomando nota de la población y su nivel de vulnerabilidad; esta circunstancia particular ha permitido evidenciar un problema que se proyecta sobre el aspecto general, esto es que la forma en que se desarrolla esta labor específica de reconocimiento en el campo dependerá de las acciones que se toman a nivel institucional, cuya eficacia dependerá de la adecuada o inadecuada aplicación de las herramientas de gestión que se han enfocado sobre la comunicación gubernamental y el uso del valor público como guía para el acercamiento a las acciones que permitan el equilibrio social.

1.6.2. Técnicas

En el desarrollo de este tema, se usaron las técnicas de recolección de la información que permitió establecer los parámetros con los que se ha definido la propuesta,

permitiendo plantear al final las sugerencias en función a los resultados, técnicas que se procede a describir.

✓ **Análisis Documental.-** Se usaron fichas bibliográficas, las cuales se trabajaron en base al formato APA contenido en la regla internacional y que se aplica como herramienta electrónica bajo el soporte del programa Word de Microsoft, puntualizando datos de las fuentes de información como son revistas, informes de tesis, libros y otros; además de ello se han creado fichas de investigación documental como es el caso de la información obtenida de la Municipalidad Provincial de Lambayeque en lo que respecta las acciones que desarrolla la misma en razón de la comunicación gubernamental y el valor público en el discurrir de sus actividades, sobre todo las relacionadas con el manejo de la oficina del SISFOH.

Es con estos resultados que se van a orientar las búsquedas que corresponden a otras fuentes documentales y de textos que se han publicado en materia de Ciencia Política, Gestión Pública, Comunicación Gubernamental y Valor Publico, con el fin de ubicar la teoría que permita marcar el camino correcto de la aplicación de una correcta gestión y luego compararla con la que se ejecuta en la Municipalidad Provincial de Lambayeque respecto a la acción que corresponde a la identificación del nivel de vulnerabilidad de la población lo cual conllevará al acceso al Sistema Integral de Salud y su beneficio de gratuidad otorgada por el Estado.

✓ **Observación.-** Se ha utilizado la guía de observación, con la cual se ha observado la realidad socio jurídica que engloba la necesidad de ejercer el control

social, la misma que se proyectó en un esquema que inicia con el objeto de observación y se configura de la siguiente manera:

GUÍA DE OBSERVACIÓN.

- **Objeto de Observación:** verificación de la importancia que tiene el valor público y la comunicación gubernamental para identificar problemas en la sociedad y conseguir la eficacia de la política pública de acceso al sistema integral de salud en la municipalidad provincial de Lambayeque.

- Criterios de observación:

- Acciones desarrolladas por la oficina de Imagen Institucional y Relaciones Públicas de la Municipalidad Provincial de Lambayeque.
- Acciones desarrolladas por el personal asignado al SISFOH de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, respecto a la identificación de la vulnerabilidad de la población.

✓ **Encuesta.-** Se empleó la guía de encuesta; la cual ha sido aplicada a personas que conocen el tema materia de observación, integrando a operadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque así como especialistas en temas de Ciencia Política, quienes han plasmado sus opiniones respecto de la problemática advertida en el desarrollo de las actividades de la oficina de Imagen Institucional y Relaciones Públicas de la Municipalidad con el fin de

identificar el nivel de vulnerabilidad de la población y en función a ello permitir el acceso al SIS.

Para la determinación de la cantidad de participantes en la encuesta se ha tenido en cuenta el criterio de conveniencia por tratarse de una investigación no probabilística según lo considerado como un muestreo no probabilístico por conveniencia, de acuerdo a lo que se señala “las técnicas de muestreo de tipo no probabilísticas, la selección de los sujetos a estudio dependerá de ciertas características, criterios, etc. que él (los) investigador (es) considere (n) en ese momento (...)” (Walpole & Myers, 1966). Por conveniencia porque permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador (Otzen & Manterola, 2017) (Otzen & Materola, p. 227-232. 2017).

Es en razón de ello la marcación por conveniencia al señalar la muestra de 50 operadores administrativos y especialistas en Ciencia Política, a los cuales se aplica la encuesta para opinar sobre la eficacia de la comunicación gubernamental y el valor público en la Municipalidad Provincial de Lambayeque.

1.6.3. Instrumentos

Los instrumentos son los medios auxiliares para recoger y registrar los datos obtenidos a través de las técnicas.

✓ **La Ficha.-** Es un instrumento que se utilizó en la técnica del fichaje, y ha servido para localizar las fuentes y también para almacenar la información que se va obteniendo durante la investigación, las mismas que han trabajado en base al formato APA contenido en la regla internacional y que se aplica como herramienta

electrónica bajo el soporte del programa Word de Microsoft, puntualizando datos de las fuentes de información como son revistas, informes de tesis, libros y otros, bajo el siguiente formato electrónico:

✓ **La Guía de Observación.-** Instrumento que se utilizó en la técnica de la observación, y servirá para realizar una observación directa no participante del objeto materia de investigación, lo cual se ha trabajado en base al formato de guía de observación siguiente:

GUÍA DE OBSERVACIÓN		
Objeto de Estudio:		
Criterio de evaluación	Si	No
Criterio 1	-	-
Criterio 2	-	-

TOTAL	-	-
-------	---	---

✓ **La Guía de Encuesta.-** Es un instrumento que se utilizó en la técnica de la encuesta, y consistió en un conjunto de preguntas que se elaborarán para que sirvan de orientación en el dialogo que se debe tener con los encuestados que son los conocedores del tema, en tanto servidores administrativos y politólogos, que se elaboró en función de los ejes temáticos de la investigación, esto es en base a las variables de investigación bajo el siguiente criterio:

Variable independiente:

La importancia del valor público y la comunicación gubernamental para identificar problemas en la sociedad; sobre la cual se desarrollaron tres afirmaciones bajo el criterio de definición, crítica y propuesta, con la alternativa de respuesta a marcar según la perspectiva:

- a) De acuerdo
- b) En desacuerdo
- c) No opina.

Variable dependiente:

La política pública de acceso al sistema integral de salud en la municipalidad provincial de Lambayeque; sobre la cual se desarrollaron tres afirmaciones bajo el

criterio de definición, crítica y propuesta, con la alternativa de respuesta a marcar según la perspectiva:

- a) De acuerdo
- b) En desacuerdo
- c) No opina.

1.6.4. Análisis estadísticos de los datos

Consiste en describir cómo será analizada estadísticamente la información.

Presentación de Datos

Los datos obtenidos serán presentados de la siguiente manera:

- a. Los datos cualitativos, serán presentados en fichas.
- b. Los datos cuantitativos, serán presentados en cuadros y gráficos.
- c. También podrá incluirse fotografías y filmaciones editadas.

Procesamiento de Datos

- a. Crítica y discriminación de datos; los datos obtenidos y que se encuentran presentados en fichas, cuadros, gráficos y otros, serán evaluados por el investigador, para ver si estos se encuentran completos, si han sido correctamente obtenidos y si son auténticos, de tal manera que solamente nos quedaremos con aquellos datos que son confiables, mientras que no lo son, serán descartados.
- b. Tabulación de datos; a los datos que hayan pasado el procedimiento de crítica y discriminación de datos, y que se encuentran presentados en fichas, cuadros, gráficos y otros, se les asignará un código a cada ficha, cuadro, gráfico u otro, el cual se hará teniendo en cuenta el esquema de investigación que se anexa

al final del presente proyecto de investigación.

- c. Tratamiento de datos: Los datos que hayan sido tabulados, serán ordenados de acuerdo al código que se les haya asignado, para su correspondiente análisis, conforme a lo propuesto en el método de análisis, expuesto precedentemente.

CAPITULO II

LA POLÍTICA PÚBLICA EN EL PERÚ Y EL EXTRANJERO

El enfoque que se le ha dado a la problemática de la insuficiente acción de parte de la Municipalidad Provincial de Lambayeque respecto a la verificación del nivel de vulnerabilidad de la población, lo cual permitirá el acceso al Sistema Integral de Salud, parte de la teoría que otorga la Ciencia Política en razón de la forma en que se debería dar el manejo de este tipo de realidades a nivel comunal; por lo mismo que se ha considerado como primer punto de apoyo teórico a la base que reúne las condiciones proyectistas para la correcta ejecución, la política pública.

Teniendo en cuenta que la política pública se constituye como una suerte de lineamientos y estrategias para que la gestión alcance la finalidad de bienestar social a la que debiera dirigirse, se procurará tener en cuenta la teoría que permita reconocer el nivel de eficacia de la misma en la realidad, siendo así, de acuerdo a la recomendación metodológica se ha de iniciar por el reconocimiento del estado del arte que involucra este tipo de acción, por lo cual se ha recogido información de otras investigaciones relacionadas con el tema, permitiendo ello reconocer el nivel de creación científica en torno al tema.

2.1. Antecedentes del problema.

Para lograr un desarrollo adecuado de la presente investigación se han de tomar ciertas referencias de investigadores que han plasmado en sus trabajos, algunas ideas relacionadas con el tema que se aborda, de las cuales se toman ciertas porciones que se detallan a continuación:

Se toma como antecedente de la investigación la tesis desarrollada por los bachilleres Diaz Milla, Alberto David y Leguía Llanos, Jessica Luz (2014), bajo el título

de *Gestión de la comunicación de políticas públicas en gobiernos locales. Estudio de caso de la política pública de seguridad ciudadana “Miraflores 360°” de la Municipalidad Distrital de Miraflores en el período 2011 – 2014*, de la cual se puede extraer la siguiente conclusión:

A pesar de ello, existe consenso sobre M360°, dicho consenso es generando principalmente por los altos resultados obtenidos en la valoración y sostenibilidad que sienten los ciudadanos hacia la política. No existe una relación directa entre la gestión de la comunicación y el consenso sobre M360°. Sin embargo, la comunicación (difusión) de los aspectos y resultados técnicos de la política ha contribuido a la generación de este consenso (pág. 125).

Según lo apreciado de la cita anterior se denota la coincidencia cercana con el planteamiento de la presente investigación, toda vez que el resultado del autor indica la inexistencia de una relación directa entre la gestión de comunicación y el consenso sobre los parámetros establecidos sobre la seguridad ciudadana, lo cual demuestra la necesidad de la atención urgente de este tipo de aspectos en la gestión; por lo mismo la proyección que ahora se pretende desarrollar resulta viable en su intención, siendo precisa la observación de la realidad en la Municipalidad provincial de Lambayeque, a fin de identificar los niveles de afectación que se estarían produciendo en razón de la ausencia de comunicación gubernamental, sobre el acceso al sistema integral de salud.

Se toma como segundo antecedente la investigación realizada por el Magister Malca Saavedra, (2017), bajo el título de *Modelo integral de comunicación política gubernamental para efectivizar la gestión municipal en el norte del Perú*, de la cual se puede extraer la siguiente conclusión:

Los discursos de los representantes políticos y el contenido de las políticas emitidas desde la municipalidad no logran satisfacer las demandas ciudadanas. La mayoría de ciudadanos manifiesta no estar de acuerdo con el manejo de los medios utilizados para llegar a los segmentos de la población y solo se muestra optimista ante algunos mensajes a través de los medios tradicionales, y también es notoria una significativa insatisfacción en el uso del diálogo directo. (pág. 68).

Se ubica la relación directa con esta investigación en razón de que el resultado obtenido por la tesis citada, detalla precisamente problemas relacionados con la ausencia de comunicación y afectaciones a buena parte del esquema de funcionamiento de la gestión, lo cual como antes se ha dicho, se aprecia como un problema en la municipalidad provincial de Lambayeque, factores que habrán de ser analizados en la investigación propuesta con el fin de reconocer la posibilidad de corregir sus falencias, construyéndose así la propuesta de la tesis.

2.2. Definición de política pública

El concepto de política pública ha sido incorporado al contexto de la problemática, puesto que de ella dependerá la forma en que se llevan a cabo las gestiones gubernamentales orientándose al bienestar social que es función primordial del Estado, así pues, se ha de tener en cuenta la primera acepción recogida de Ruiz López y Cadénas Ayala, (s.f) indicando sus aportes a cerca de las políticas públicas con lo siguiente:

Las Políticas Públicas tienen que ver con el acceso de las personas a bienes y servicios. Consisten, precisamente, de reglas y acciones que tienen como objetivo resolver y dar respuestas a la multiplicidad de necesidades, intereses y preferencias de grupos y personas que integran una sociedad.. (Ruiz López & Cadénas Ayala, s.f, págs. 4-5)

La forma en que se advierte la existencia de la política pública es con la observación de la realidad social, así pues se denota la presencia de requerimientos por parte del grupo que incorpora sus peticiones en razón de las necesidades que surgen de la propia vivencia en sociedad, con el afán de que el gobierno de turno las soluciones; se entiende entonces que la intención es crear lineamientos de acción en función a tales demandas, con lo cual el Estado podrá alcanzar el control del manejo del poder que se produce en el grupo de personas para que logre la coexistencia a pesar de las eventuales circunstancias de diferencia.

Resulta necesario señalar el hecho de que el acceso comprendido como esencia de la política pública estaría destinado al resultado en sí de cierto grupo de acciones que son desarrolladas en el seno de la gestión, pero importante comprender también el hecho de que tal actividad dependerá de un diseño previo, el mismo que puede ordenar en función a estrategias o planificación contenida en un plan.

La estructuración de este plan ha de tener como principal meta el reconocimiento de las necesidades de la población para luego con dicha identificación se establezcan los puntos más importantes sobre los que se habrá de dirigir la gestión con el fin de satisfacer estas carencias, lo cual requiere de fuentes básicas que son otorgadas por una estructuración que resulta del control central, pues el Estado ordena la línea de acción sobre la cual se aplicará el ordenamiento normativo para el desarrollo de la actividad de los gobiernos locales.

Queda claro entonces que hablar de política pública es centrarse en un conjunto de medidas o estrategias con el fin de conseguir metas, donde para el caso de los gobiernos locales resulta ser de una manera más directa, sobre ello también ha de considerarse la perspectiva desarrollada por Pallares (1988) quien define a las políticas públicas como: “(...) el conjunto de actividades de las instituciones de gobierno, actuando directamente

o a través de agentes, y que van dirigidas a tener una influencia determinada sobre la vida de los ciudadanos”. (pág. 141)

Es en razón de ello que son tenidas en cuenta como un procedimiento que se ocupa del desarrollo de ciertos razonamientos que tienen como resultado la construcción de decisiones, las cuales son estrategias que se ejecutan en un espacio de tiempo determinado, bajo el entendido caso de que su acción ha de producir un efecto positivo para la conducción de la sociedad, tanto a nivel particular cuando se refiere a las personas o en un nivel general cuando procura la protección de intereses supra individuales.

En efecto la concepción de política pública, conlleva a la ejecución de acciones por parte del gobierno, precisamente el aspecto del cual habla el autor citado sobre el hecho de que se desarrolla de forma directa o a través de terceros o como lo llama agentes, bien podría traer a colación el funcionamiento de la política pública de cuando menos en dos niveles, así la gestión gubernamental a nivel central se ocupa de la creación de una política general que involucra a la administración de toda la nación.

Ello en un primer nivel general; sin embargo, se puede reconocer también en función a la distribución del poder y la descentralización que resulta ser el espíritu de la gestión, puede desarrollarse esta política pública de una manera descentralizada, así los gobiernos que reciben la potestad de gestionar, podrán crear sus propias estrategias que incorporen las decisiones a seguir con el fin de alcanzar el fin de la política pública que es lograr el bienestar de la población.

Entonces, es de notar el hecho de que la administración pública se basa en la aplicación de políticas que sirven de base para su desarrollo y que se proyecta de forma general y particular, siendo para el caso de las municipalidades la gestión que corresponde a nivel local, deberá crearse este tipo de lineamientos que orienten las decisiones, dentro

de las cuales se comprenden a las referidas a la identificación de las necesidades de la población en la comunidad, sobre las cuales habrá de actuarse para buscar la solución.

2.3. El contenido de la política pública

Vista la circunstancia que engloba a la definición de la política pública, es importante iniciar la observación de aquello que la contiene, los elementos que se incorporan para darle vida y que permiten su ejecución o cumplimiento de sus finalidades, por lo mismo que resulta importante recoger la definición que elabora el investigador Velásquez Gavilanes (2009), quien en su artículo científico titulado *Hacia una nueva definición del concepto "política pública"*, señala lo siguiente: “(...) La política pública hace parte de un ambiente determinado del cual se nutre y al cual pretende modificar o mantener”. (pág. 168)

Como puede apreciarse al referirse a la política pública hace mención a la forma en que se nutre, esto es como alcanza su contenido, el mismo que resulta del medio en el que se va a desarrollar, ello se puede entender en cuanto a que va a solucionar problemas de la realidad, para ello es que las autoridades han de adelantar su contenido con la percepción de la situación real de la sociedad en la que se ejercerá la gestión; siendo importante recalcar que como su contenido se nutre del mismo medio, ha de comprenderse que no sólo participará la autoridad, sino que también se incluirá la presencia de los particulares como conocedores de la realidad de manera directa, a fin de que la orientación de la decisión sea la más adecuada.

Como se puede apreciar se habla de un proceso, lo cual implica partir de un razonamiento que se entiende ha de basarse en función a ciertas necesidades, las cuales deben ser identificadas con mucho cuidado por la gestión que se ocupará de esta tarea, quien tendrá a su cargo dicha elaboración en base a distintos procesos internos, como es

el hecho del primero que menciona en su definición, la decisión, acto que dependerá del ejercicio de un juicio de valor sobre los diferentes aspectos que se presenten en la realidad inmediata.

Luego se aprecia también otro procedimiento que contiene la política pública y son las acciones, esto ya se puede apreciar como un plano ejecutivo de la gestión propiamente dicha, pero que dependerá sin duda del procedimiento anterior, que se relaciona incluso con otros factores de la realidad como es el hecho de las posibilidades materiales como es el hecho del presupuesto y las no materiales como lo es la cuestión del personal que yendo un poco más lejos tendrá que ver incluso con cuestiones de voluntad relacionadas con la coyuntura política.

Es en base a lo último respecto a las acciones que se procesan los correspondientes acuerdos con el fin de generar estabilidad en cuanto a la forma en que se ha de proyectar el desarrollo de las decisiones que se tomen como política pública para ejecutarse durante la gestión, valiéndose de ciertos instrumentos de carácter legal e incluso hasta políticos, tratando de llegar al consenso que se lo único que permitirá que la política se ejecute adecuadamente.

Pues bien, todos estos procedimientos que se incorporan como contenido de la política pública según se aprecia, deben aparecer de forma integrada, es decir que existe una relación de dependencia entre ellos, lo cual permitirá que se la política configurada se ejecute de forma armoniosa y con resultados de eficacia, que únicamente podrán ser evaluados en función a los resultados de favorecimiento de la sociedad o la satisfacción de necesidades colectivas de la comuna.

2.4.Finalidad de la política pública

Tal cual se ha podido apreciar hasta el momento, se puede reconocer como finalidad de la política pública al hecho de marcar el camino de la gestión con el fin de alcanzar cubrir los requerimientos y necesidades más urgentes de la población, que para el caso de las gestiones locales o nacionales requerirá de un elemento indispensable que se refiere a la identificación de las mismas.

Bajo esa indicación se puede comprender que resulta de vital importancia la revisión de la finalidad de las políticas públicas desarrolladas en lo referido al acceso a la salud, que dan por resultado la creación del sistema integral de salud, siendo esta opción de atención lo que se constituye como finalidad, debe ocuparse la gestión de revisar si realmente se alcanza en forma eficaz el objetivo, esto es comprender la real finalidad.

En efecto, la finalidad debe estar relacionada con la necesidad, y la necesidad no se solventa con la sola creación del programa que permita generar acceso, está en la responsabilidad de la gestión de poder identificar si realmente la finalidad se está cumpliendo, así, para tener un verdadero acceso se requiere de la implementación de acciones previas, como las que se desarrolla en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, en cuya responsabilidad cae la implementación de acciones que permitan reconocer la población con este tipo de necesidad.

Tales necesidades de acuerdo a su carácter de urgencia serán las que protagonicen la finalidad de la política pública, por ello en tanto no se defina con exactitud el problema social que se ha de resolver y para lo cual se elabora el grupo de estrategias, surgirán problemas que conlleven a resultados poco apropiados e incluso a la agravación del problema original.

Así se puede entender de lo dicho por los investigadores Ruelas-Barajas y Gay-Molina (2009) quienes en su artículo científico titulado *Políticas públicas, estructura del Estado y defensa del derecho a la protección a la salud*, en donde indican: “(...) En efecto, cuando no existe el fundamento en los hechos que demuestre la necesidad de esa política y los aspectos que ésta debe considerar, es muy probable que la política fracase”. (pág. 344); con ello se refiere a que la finalidad no está lo suficientemente clara, siendo así las acciones terminan cayendo en el vacío.

En efecto, de lo citado se aprecia que los autores intentan señalar uno de los aspectos negativos que se pueden identificar como las causas de que la política pública falle en su cometido, esto es que su finalidad no se cumpla tal cual hubiera sido prevista, ello resulta sumamente importante, lo cual alimenta la necesidad de que dicha identificación sea lo suficientemente eficaz, esto es para el caso que se propone en la investigación, la identificación de los ciudadanos que necesitan realmente del servicio gratuito de acceso a la salud deberán ser plenamente identificados.

La razón de la incorporación de este tipo de estrategias dentro la misma política pública resulta absolutamente necesaria, puesto que los recursos siendo ajustados deben ser direccionados al sector de mayor pobreza, pero luego si este recurso limitado no se puede aplicar a su capacidad máxima, tendrá por razón el hecho de que no se ha podido llegar adecuadamente a toda la población necesitada, identificándose con ello la falla en el sistema.

Entonces se reconoce además el hecho de que existe un problema de raíz, esto es referente a la identificación de la necesidad basada en prioridades, por lo mismo que la finalidad de la política pública que ha sido escogida como tal, no da los resultados lo suficientemente satisfactorios; esto es para el caso estudiado, se puede reconocer el

aspecto loable de favorecer a los más castigados económicamente de una población para permitir el acceso gratuito a los servicios de salud, pero esta prioridad requiere de la presencia de algo previo.

Cuando se intenta referir a lo previo, se está hablando de una cuestión de base hospitalaria y recursos que permitan que el acceso a este servicio se cristalice de una manera eficaz, puesto que la creación del Sistema Integral de Salud, así como se ha previsto y con la ejecución de la propuesta de esta investigación que asegure la identificación eficaz de la población vulnerable y el acceso por ende, al servicio de salud, terminará colapsando dicho servicio y las pocas personas que se alcance atender no tendrán un servicio de calidad como se entiende debe ser el que se ocupa de la salud.

Dicho esto se pretende sugerir que la finalidad de la política pública, tal cual se indica en la teoría debe identificar plenamente en función a prioridades, esto es, sí es correcto que la preocupación de la gestión prevea la identificación de la población que debe acceder al servicio de salud, pero tan importante como ello es el hecho de que dicha labor vaya de la mano con la incorporación de decisiones y acciones estratégicas para que el sistema de salud sea mejorado con el fin de que la atención resulte siendo efectivamente satisfactoria.

CAPITULO III

EL VALOR PÚBLICO COMO MECANISMO DE MEDICIÓN DE LA VOLUNTAD POPULAR

El sentido del capítulo anterior ha permitido crear la noción de importancia respecto a la política pública que se ha de aplicar para la orientación de las acciones dentro de la gestión municipal, por lo mismo que resulta importante la verificación de los contenidos que sirven de base para esta toma de decisiones, así el resultado de la evaluación habrá de tomar un elemento primordial relacionado con la finalidad de dicha política.

Entonces, siendo la orientación de la política pública el reconocimiento de las necesidades de la población con el fin de identificar las más urgentes para que la acción que desarrolle la gestión se ocupe de solucionar la problemática de manera directa; entonces en el constructo de estas decisiones tendrá que asumir estrategias que permitan llegar a la población y conocer aquello que se comporta como un elemento importante en dicha estructura, esto es la forma en que el poblador de la comuna aprecia la participación de la gestión.

Esta apreciación puede percibirse de muchas maneras, sin embargo, requerirá para el caso de la construcción de una política adecuada, que se haga en función a los aportes teóricos que aporta la ciencia, así políticamente la apreciación de la voluntad de la población tendrá que ser recogida con métodos que permitan no sólo su medición, sino su interpretación, y así lograr la correcta formulación de las estrategias que conlleven al propio beneficio de la sociedad.

Todo este razonamiento respecto a la participación del valor público como mecanismo de medición de la voluntad popular, invita a la construcción de una estructura

que permita identificar ciertos conceptos que conlleven a la idea correcta del valor público como tal con cuya base se podrá establecer el lineamiento de la propuesta de la investigación a fin de que la política pública aplicada sobre el desarrollo de la actividad municipal orientada a la generación del acceso al Sistema Integral de Salud alcance un nivel de eficacia lo suficientemente adecuado para solventar la problemática de la comuna sobre este tema.

3.1. Definición de gestión pública

Tal cual se ha reseñado hasta el momento, la actividad Estatal orientada al desarrollo social, importante reconocer en primer término este concepto con la intención de poder ubicar en su estructura la participación del valor público, puesto que se trata de un mecanismo cuyo resultado otorga el conocimiento de la realidad respecto a las necesidades de la sociedad, en tanto esta también dependerá de la forma en que la población aprecia la preocupación de los gobernantes respecto de sus requerimientos.

Siendo así la comprensión de la gestión pública dependerá de conocer el como es que compone esta actividad para lo cual se recurre a lo señalado por el investigador García (2016), quien en su artículo científico titulado *Gestión para resultados en el ámbito público, en Gestión para resultados en el desarrollo en gobiernos subnacionales*, sobre la definición refiere lo siguiente: “La gestión pública (...) consiste en una estrategia de gestión pensada para aumentar el nivel de desarrollo. (...) hacia la generación de mayor valor público, para generar una mayor calidad de vida de la población”. (pág. 40)

El desarrollo de este tipo de actividad en el momento de la gestión ha de verse solventada con el apoyo de ciertos instrumentos que se han concebido en la determinación de la gestión por parte de la Ciencia Política, cuyo uso en conjunto y coordinada decisión, sirvan de complemento para garantizar una orientación adecuada de las acciones de los representantes públicos.

Conforme se ha ido revisando en la bibliografía previa y actual respecto al tema de la gestión pública y la política pública, se ha podido identificar un elemento esencial que es la estrategia, el camino que se ha de seguir para alcanzar una finalidad que es común a todo el gobierno, el desarrollo social, aspectos que reunidos provocan el bienestar de la sociedad en forma conjunta.

Como se aprecia de la cita recogida, la razón de ser de este tipo de acciones es lograr el desarrollo a través de acciones que corresponden al sector público dentro de una determinada gestión, por ello la denominación de gestión pública, entendida pues como un conjunto de actividades destinadas a conseguir bienestar, es allí donde se encuentra el concepto de valor público que lo relaciona con este tema.

Entonces se puede advertir que la estrategia que guía la acción del sector público que desarrolla la gestión pública debe estar orientada por esa finalidad que es el valor público con la intención de conseguir el bienestar social, traducido en características públicas que permitan alcanzar a los ciudadanos una adecuada calidad de vida que por su condición de tal le corresponde de acuerdo con el esquema constitucional del Estado.

Toda esta actividad en tal dirección de bienestar debe reunir ciertas características que según el análisis teórico de los especialistas advierte la presencia de circunstancias que limitan una correcta acción de dicha gestión en el sector público, tal cual lo señalan los investigadores de la salud pública Tafani y Tafani (2010) quienes en su artículo titulado *Gestión Pública y Gerencia Pública*, recomiendan que la gestión se ocupara de: “(...) prestar atención al diseño o sea la generación de propuestas para reformar un sistema de organizaciones interdependientes. Esto implica la necesidad de reconocer que en sociedades complejas se trabaja con déficit de información y de poder (...)”. (pág. 25)

La comprensión de la realidad permite concebir el problema social, pero el diseño es también un elemento que se debe tener en cuenta, así como el hecho de que ello

permitirá que se alcance la finalidad de la gestión , para lo cual estas labores deben hacerse de manera conjunta, buscando la opinión de expertos visionarios de la realidad que son su experiencia puedan aportar a la construcción de un diseño adecuado, incluso con perspectivas diferentes, pues ello genera discusión y proyecta una solución que cubra mayor amplitud del problema; con todo ello lo ideal es conseguir que las proposiciones se mantengan como estrategias adecuadas y viables aun cuando el tiempo haya transcurrido.

Definitivamente la sugerencia hecha, tiene que ver con un aspecto de reestructuración, lo cual dependerá de cada gestión, el problema que se puede identificar como limitante de ello es la existencia de presión política en todo este aspecto; es decir, que se puede reconocer que si bien es cierto que cada cambio de gestión implica la posibilidad de una mejora en la infraestructura tal cual lo señalan los autores citados, esta se ve influenciada con la crítica de lo hasta ese momento realizado.

La mejora de propuestas para diseñar una reestructuración dependerá de un estudio previo, lo cual es casi como si se tratara de ir a fojas cero respecto a determinada realidad, asumiendo que la gestión anterior pudiera haberse ocupado inadecuadamente del ámbito de salud que es el que interesa para esta investigación, será una cuestión inútil regresar a un nivel inicial, por lo que la mejor forma de aplicar tal sugerencia de reestructuración debe partir de los logros alcanzados, evitando la crítica destructiva que generalmente orienta la política en las gestiones nuevas.

El otro panorama se encontraría en el caso de la necesidad de una reestructuración o más bien el inicio de la estructura estratégica que permita interrelacionar el sector con otros que permitan su funcionamiento adecuado; esto es, para el caso en estudio se reconoce la necesidad de que la estrategia que se proyecte sobre el esquema de la atención gratuita de la salud, se promueva bajo la característica de interrelación lo cual aparece en

la realidad de la municipalidad provincial de Lambayeque, observándose pues un problema estratégico ineficiente en función de la ausencia de tal característica.

Esta interrelación de organización debe basarse en la dependencia que se orienta a la generación de eficacia de los resultados, el problema que ha de demostrarse en este trabajo es la ausencia de eficacia de acción de la comunicación gubernamental que se entiende posee una delimitación estratégica para su desarrollo, el valor público que se asume también lo tiene incorporado y la aplicación de todos estos lineamientos dirigidos a la obtención adecuada de la base informativa que permita identificar y generar acceso al servicio gratuito de salud.

Generalmente la forma en que se desarrolla la gestión pública siempre se ha dado en base a una cuestión de costumbre, es decir apegado a lo tradicional, lo cual como base no está más consentida en la actualidad, pero sobre ella es que se ha de construir el esquema estratégico en función a nuevas tendencias sugeridas para el cambio en función a las necesidades de la población, ello implica el desarrollo como lo señala el mismo autor al mencionar lo siguiente:

Finalmente, el concepto de desarrollo hace referencia a la evolución de las formas de gestionar. Busca pensar como se hace para que las propuestas se mantengan en el tiempo y continúen su adaptación al entorno, dado que la gerencia pública conforma un sistema abierto de decisiones que opera en forma contingente, esto es, afectando el entorno y siendo recíprocamente influenciado por aquel. (Tafari & Tafari, 2010, pág. 25)

En efecto, lo señalado por los autores citados al describir el desarrollo contenido en la configuración de las estrategias debe reflejarse en el cambio positivo de la gestión en cuanto a la ejecución de las acciones que le corresponden, adaptándose a la realidad,

que se entiende es sobre la cual se ha de aplicar, así pues una estrategia del siglo pasado para solventar el problema del acceso a la salud, definitivamente no tendrá un efecto positivo si se aplica en este siglo en el cual se han producido cambios importantes de todo tipo, generando cambios en las necesidades de la población.

Entonces, se deja en claro que la forma en que se desarrolla la estrategia, será condicionada por la realidad, coyuntura social e incluso política en sobre la cual se ha de aplicar la medida que asume la gestión pública con el fin de provocar el alivio de la problemática social, y sobre todo queda precisada la idea de que la construcción de estas pautas de gestión son determinadas por la propia realidad en función del valor que se asume de la población, lo que se entiende como el valor público, elemento que se ha de estudiar con atención para ver que tanto puede o debe contenerse en la gestión.

3.2. Definición de valor público

Una de las primeras percepciones en relación con el problema propuesto en esta investigación es la intervención del valor público como concepto dentro de lo que corresponde a la estructuración de la gestión pública y que tal cual se ha señalado teóricamente antes, representa cierta importancia para la consecución de los resultados que se proyecten como gobierno.

En la búsqueda del entendimiento del valor público como concepto se han encontrado muchas acepciones intentando materializarlo, sin embargo, se encuentra como la más acertada aquella postura plasmada por el científico Moore (1998), quien en su artículo titulado *Gestión estratégica y creación de valor en el sector público*, donde se habla en términos académicos, indicando que el valor es:

Una estructura de razonamiento práctico que suponga una guía para el gestor público, perspectiva que busca cambiar el enfoque tradicional de la gestión pública que intentaba ser eficaz y eficiente de acuerdo a los

mandatos políticos, lo que se traducía en gestores públicos que actuaban con la mentalidad de administradores y no de empresarios o ejecutivos, dando como resultado la ausencia de liderazgo en la prestación de servicios públicos. Una filosofía proactiva y con enfoque empresarial en la creación de valor. (Moore, 1998, pág. 19)

Nuevamente queda clara la acepción del valor público en relación con la gestión pública, puesto aquí el autor citado lo relaciona incluso en forma directa con el razonamiento que el gestor, esto se entiende el estratega o gobernante que dirige la estrategia, para que se consolide al valor público como su guía.

Yendo un poco más allá el autor señala a esta postura como una suerte de cambio en la estructura de la gestión que como era de costumbre estuvo ceñida al mandato político, esto se puede traducir incluso a una cuestión de plantilla repetitiva de gestión en gestión o los diferentes tipos de gobierno, lo cual sin duda no se desarrollaba en base a la real percepción de la sociedad, aspecto que precisamente se ha convertido en un problema común en la actualidad, como es en el caso de estudio de esta tesis, el acceso al servicio de salud limitado por un problema de ausente gestión estratégica.

Así pues, tal sugerencia se advierte en la propia postura como un intento de crear cambios de mentalidad en lo que se refiere a la gestión pública que según se ha visto desde tiempos latos, que se ha desarrollado en función a razonamientos de administración, la mera distribución de las actividades y presupuesto hasta donde alcancen ambos, lo cual no ha generado resultados apropiados en cuanto a lo que se refiere a beneficios para la sociedad; planteándose en función a ello otra visión que se proyecta sobre la aplicación de acciones de tipo empresarial que incorpore el valor público como la herramienta de medición de las necesidades prioritarias de la población.

Pero no será suficiente con el hecho de que se proyecte o aplique esta cuestión de filosofía con mentalidad empresarial a través del valor público en el desarrollo de la estrategia que dirija la gestión pública; hará falta además que se oriente esta nueva forma de gestionar hacia la verificación y cuidado de los resultados, no bastará con que se ponga en marcha el programa, se deberá observar eficacia para identificar los factores que estuvieran impidiendo ello y actuar de inmediato con la corrección desde esta novísima visión.

Lo hasta aquí señalado se refiere más a la función que desempeña el valor público en la estructuración de las estrategias que se han de tener en cuenta para el desarrollo de la gestión correspondiente, pero luego hace falta saber lo que se entiende por este concepto que se pretende sugerir como una adecuada forma de tomar decisiones públicas, por lo cual se recurre a lo señalado por Blaug, Homer, & Lekhi, (2006) quienes en su artículo titulado hablan del concepto de valor público indicando:

El concepto de “valor público” ha sido objeto de discusión dada la ambigüedad a la que se puede prestar. De manera muy simple, “el valor público es aquello que el público valora”. Específicamente, se refiere al valor que los ciudadanos obtienen de las actividades de los organismos públicos. El valor público creado por la organización pública deriva, en principio, de los mandatos formales e informales de la organización como puntos de partida para instrumentar las propuestas de valor público. Estos mandatos son el conjunto de estrategias políticas, programas y proyectos que de antemano tiene la organización desde su fundación. Sin embargo, estos propósitos generales proponen beneficios para una población diversa que, al final de cuentas terminará por solicitar nuevos beneficios en función de sus necesidades. (Blaug, Homer, & Lekhi, 2006, págs. 24-25)

Respecto a las dimensiones que se pueden apreciar del concepto valor público, es propicio recatar lo señalado por Reino Unido a través de un informe que data del segundo año de la década anterior de parte de la Strategy Unit. Cabinet Office que fue publicado con la nominación de *Creating Public Value*, el cual es recogido y citado por Kelly (2002) y reseñado por Conejero Paz (2014), bajo las siguientes nominaciones:

- Servicios: el valor público se crea a través de la entrega de servicios de alta calidad que crean satisfacción del usuario.

- Impactos: como la seguridad, la reducción de la pobreza, la salud pública. El logro de estos objetivos puede solaparse con el servicio pero es distinto. Esto es gran parte debido a que la entrega de valor público, en la práctica, depende de las acciones de los ciudadanos, así como de las organizaciones públicas.

- Confianza: se refiere a la relación entre los ciudadanos y la autoridad pública. A menudo es el elemento más desatendido, pero la falta de confianza, incluso cuando los servicios son bien provistos, reduce el valor público y puede obstaculizar la capacidad de un servicio público para crear en otro lugar. (pág. 36)

3.3. Valor público y gestión municipal

¿Cómo se utiliza el valor público en la gestión municipal?

(...) En términos de creación de valor público, las iniciativas dentro del rubro “participación ciudadana” favorecen una mejor alineación de actividades del gobierno y el sector público con las necesidades de los ciudadanos, promoviendo una red de servicios, articulada y adaptable hacia quienes va orientada. Por otro lado, los proyectos vinculados a la “transparencia y rendición de cuentas” permiten informar y explicar a los

ciudadanos las acciones realizadas por el gobierno municipal, es decir, contribuyen a la evaluación del accionar público. (López Santos, 2016, pág. 13)

(...) La mayoría de municipalidades siguen el mismo organigrama de gobierno y dirección con patrón tradicional; por lo que, entender al Gobierno Local implica tener otro espejo con una visión mucho más amplia, cual organice, reorganice, expanda o contrae; para diseñar políticas locales que busquen en todo momento producir valor público, mejorando las condiciones y la calidad de vida de los ciudadanos. (Ramos Gonzáles, 2012, pág. 36)

Definir relación entre valor y política públicos

Desde la perspectiva del valor público, las innovaciones relacionales constituyen un indicador del interés de los gobiernos municipales por proveer servicios públicos atendiendo a las expectativas, intereses y niveles de satisfacción de los ciudadanos. Expresa también el grado de transición desde un modelo basado en la “oferta” de servicios públicos a otro sustentado en la “demanda”, donde la iniciativa, la gestión y el liderazgo del desarrollo y construcción de bienes públicos reposan en los agentes privados, comunitarios y de la sociedad civil. (López Santos, 2016, pág. 12)

CAPITULO IV

LA COMUNICACIÓN GUBERNAMENTAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE

Conforme se ha establecido en la formulación del problema de investigación, se concibe a la comunicación gubernamental como una herramienta importante para el desarrollo de la gestión pública, por lo mismo que para el caso específico de la observación de esta acción en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, interesa tener en claro por primer término, el sentido de la administración pública, ello con la finalidad de comprender la manera en que interviene este tipo de comunicación.

4.1. El sentido general de la administración pública.

Según la estructura estatal que se deriva de la Constitución Política, ha de constituirse el gobierno con la finalidad de mantener el orden público y el equilibrio social y hacer que esta normatividad se cumpla, haciendo uso para ello el poder de la gestión que se le otorga bajo el argumento de representatividad, todo ello se resume en la actividad que corresponde a la administración pública, en la cual interviene la gestión.

Siendo que la finalidad de todo Estado es conseguir el desarrollo social, se prevé su manejo a través de la gestión que se ocupará del desarrollo de la administración pública, que también busca solventar intereses económicos; entonces dicha administración ha de asumirse como la ruta que se debe transitar para que las metas que se alcance con el desarrollo de la nación puedan servir de beneficio para todos los ciudadanos, en equilibrio e igualdad, lo cual se resume al indicar que: “(...) es un instrumento para alcanzar un desarrollo social y económico sostenido”. (Rojas Rodríguez, 2015, pág. 194)

Bajo el entendido caso de la distribución de la riqueza como finalidad de la administración pública, resulta la condición requerida de que ello se ejecute de manera equitativa entre todos los ciudadanos, lo cual aún sigue siendo una cuestión ideal como es el caso de la lejana realidad de que el sistema de salud tenga el carácter de universal, pues sólo se han logrado implementar ciertos programas que no alcanzan a satisfacer la necesidad en toda su extensión.

Se puede reconocer pues que el sentido de la administración pública se orienta al cumplimiento de la satisfacción de necesidades más urgentes, así como la distribución de la riqueza, lo cual requiere para su cumplimiento que se estructure en bases muy sólidas como la conciencia política y civil de los gobernantes, así se logrará una labor a cabalidad que cubra todos los aspectos fallidos desde la proyección; debe recurrirse entonces a la mayor cantidad de estrategias tal cual se ha señalado en el primer capítulo de esta investigación, lineamiento de acción que permitan: “(...) generar uniformidad, predictibilidad y certeza con relación a los organismos y entidades que integran la estructura de la administración pública”. (Rojas Rodríguez, 2015, pág. 194)

Esto último tal vez está referido a la estructura de la administración, para el caso en estudio debe asumirse que si la administración pública ha de tomar la posta para la ejecución de las políticas públicas diseñadas a fin de satisfacer las necesidades, debe hacerse en función al esquema completo de la administración, esto es, para el caso del acceso a los servicios integrales de salud, el papel que juega la municipalidad como parte de la administración pública, es generar la certeza de la necesidad de ciertos ciudadanos, cuya información será trascendental puesto que con ella se podrá generar el acceso, de no existir dicha labor no se podrá concebir la ejecución de la política pública bajo la característica de eficacia.

Esto implica que deba reconocer ciertos niveles de aplicación, así pues la gestión pública que se ocupa de la administración a nivel general , esto es gobierno central, desarrolla la política para propiciar el acceso al servicio integral de salud, lo cual según la apreciación de la realidad, es trasladado como responsabilidad de la Municipalidad Provincial de Lambayeque para que se ejecute la primera línea de acción para generar el acceso al servicio.

Entonces habrá que entender el sentido de una especie de jerarquización tal vez, en lo que se refiere a los niveles de gobierno y así comprender la forma en que se ejecuta dicha administración, a nivel internacional ya se hace un examen de tal distinción, pues al referirse a: “(...) la administración pública europea también hay autores que han opinado que ésta no se puede entender, ni se deja describir, en clave jerárquica, puesto que consiste en un conjunto interrelacionado de Administraciones nacionales y comunitarias que trabaja en común (...)” (Navarro, 2018, pág. 152)

Para el caso específico de la administración pública europea, se advierte una distinción en dos niveles jerárquicos pero sólo por una cuestión de nominación al parecer puesto que se aclara una determinación de acción conjunta de parte de las administraciones comunitarias respecto de la nacional, lo mismo puede apreciarse en la observación de la realidad nacional peruana, la comprensión debería asumirse como la responsabilidad general de toda la administración pública.

Para el caso de estudio, pues la responsabilidad de hacer cumplir con los fines de la política pública, no sólo implica que se ejecute de manera puntual lo señalado por la administración nacional, también se requiere que la participación de la que corresponde a la localidad, en este caso la Municipalidad Provincial de Lambayeque deba realizar acciones que incluso superen la estrategia marcada por la política pública de acceso al sistema integral de salud.

4.2. Definición de comunicación gubernamental

La comunicación gubernamental ha sido comprendida como una parte integrante de la gestión pública en tanto representa un enlace entre el gobierno, su acción y la percepción de la ciudadanía, muy importante intervención en razón de que muestra la finalidad y los resultados de la actividad pública, así se precisa en la definición de Amadeo (2016) quien en su artículo científico titulado *El estudio de la comunicación gubernamental: líneas de investigación y futuros desafíos*, indica que: “(...) es una herramienta de gestión y, como tal, debe ser planificada, debe estar alineada con los objetivos de la organización y debe asignársele un presupuesto específico con tareas concretas y con su consiguiente evaluación (...)”. (pág. 157)

En tanto forma parte de la labor pública, se entiende que al actuar como herramienta en la gestión, ello asiste no sólo a la que desarrolla el gobierno central sino que también opera en los diferentes niveles jerárquicos de la administración pública, importante ello toda vez que la aplicación de la política pública debe ser no sólo lo suficientemente transparente, sino que para alcanzar eficacia debe procurar estrategias destinadas a que su ejecución resulte de la manera más apropiada.

Para el caso estudiado respecto al acceso para la población lambayecana al programa integral de salud, se creó una política pública de salud a nivel nacional, en tanto su jerarquía corresponde la derivación de su aplicación a los gobiernos locales para que a través de su gestión se ocupen, en este caso específico, del primer nivel que corresponde al empadronamiento; luego queda en manos de esta última gestión la correcta aplicación de las acciones.

Interesa en función al esquema planteado reconocer que tan propicia ha resultado la comunicación gubernamental empleada entre los niveles de la gestión de gobierno nacional y local para que se proyecte la aplicación de la política pública de manera

adecuada, esto es que la Municipalidad pueda hacer uso de las herramientas disponibles a fin de generar un mejor acceso al beneficio que brinda el programa de salud integral.

Conforme se puede apreciar se trata de una relación que ha de existir entre los niveles de gobierno, lo cual se hace bastante complicado si es que se presentan o involucran intereses políticos e inclusive hasta personales en el transcurso de la gestión, por lo mismo que la comunicación gubernamental también debe operar sobre este tipo de circunstancias, lo cual se aprecia de la opinión vertida en next-International Business School, (2018) menciona que: “La comunicación gubernamental se enmarca dentro de la propia comunicación política y hace referencia al ejercicio que determina la agenda de gestión de instituciones, actitudes y procesos”.

Ello implica una relación dependiente con el sentido de la política como concepto general, puesto que en tanto acción pública y privada requiere de la estructuración de acciones, constituyéndose como la agenda que comprende el desarrollo de la sociedad, esto es el control de los elementos que la integran.

Ha de tenerse en cuenta que en toda gestión existe la participación de intereses, pese a que el ideal sea uno solo el que motive la actividad dentro del marco de gestión, así pues se procurará controlar la intervención de la rivalidad partidaria por ejemplo, o que las circunstancias particulares de las personas que políticamente adquieren representatividad, influya de manera negativa en el desarrollo de la comunicación requerida para que fluya la gestión de una forma adecuada.

Siendo que la actividad de la gestión debe obviar esta circunstancia negativa descrita, debe concentrarse en la propia gestión pública, para lo cual se tendrá como meta alcanzar el acuerdo, para conseguir un trabajo no sólo más armonioso, sino que los resultados sean en beneficio para la comuna, en el caso de las municipalidades como gobiernos locales.

Ello coadyuvará a que las acciones tomadas o marcadas como estrategias, pese a las diferencias que pudieran existir entre grupos que no estén de acuerdo, sirvan de guía a la administración mediante ciertos convenios que se concentren en que las estrategias deban tener aceptación por la opinión pública que es el gran medidor de la estabilidad de la gestión, por lo mismo que la comunicación para lograrlo, juega un papel trascendental, pues: “(...) Esta comunicación es estratégica, por tanto, en el ejercicio de la administración y gestión pública”. (next-International Business School, 2018)

De otro lado, se consideran los aportes desarrollados por Riorda, (2011) al hablar de comunicación gubernamental, menciona que ha comprenderse al hablar de ello, a toda acción comunicativa que se desarrolla en los gobiernos que tienen como función efectuar acciones, lo cual se ha de dar sin tener en cuenta discriminación de tipo jerárquico, esto es que su participación sea tanto a nivel local, regional, provincial y tantos otros niveles como pudieran comprenderse en la estructura del gobierno.

Lo que si ha de quedar en claro es el hecho de que tal característica y obligatoriedad ha de estar de la mano no sólo de la característica de pertenecer a la estructura del Estado, sino que también debe comprenderse que sólo se refiere al gobierno propiamente dicho, esto es que no se tiene en cuenta a la gestión que se desarrolla en las instituciones públicas o lo que se comprende como el “sector público no gubernamental, como lo son las empresas públicas” que forman parte de la estructura estatal pero no tienen atribuciones de gestión gubernamental.

Desde luego ello dependerá del tipo de gobierno que se maneje, puesto que en ocasiones se da de manera relativa en los escenarios que tienen muy arraigado el concepto del presidencialismo donde la principal característica es la poca institucionalidad en su calidad de gestión: “(...) en donde mucho de la comunicación gubernamental se expresa

–paradójicamente– desde el sector público no gubernamental”. (Riorda, 2011, págs. 96-111)

CAPÍTULO V

ANÁLISIS Y RESULTADOS

Análisis de la realidad del acceso al sistema integral de salud en la municipalidad provincial de Lambayeque

La función que ejecuta este capítulo es la que corresponde al análisis de la realidad, por lo mismo que según lo planteado desde la proyección, interesa observar la situación en la que se encuentra la actividad desarrollada por la Municipalidad Provincial de Lambayeque respecto al apoyo institucional que opera con el Ministerio de Salud, a fin de plasmar el reconocimiento de la población que califica en función a sus necesidades, para acceder al Sistema Integral de Salud.

Realidad que se verifica en razón al aspecto de la observación de la ejecución a nivel municipal para reconocer la aplicación de las reglas teóricas que corresponden al uso de herramientas de gestión como la comunicación gubernamental y el valor público, por lo mismo que se analiza la cuestión estadística del manejo de las oficinas que se ocupan de este tipo de acción; luego de ello también se desarrolla la actividad relacionada con la aplicación de encuestas con el fin de establecer la realidad de la percepción de los operadores administrativos y de la población.

4.1. Análisis de los resultados:

Tal cual lo detallado anteriormente, procederemos a plasmar los resultados, según corresponda al rubro, de la siguiente manera:

4.1.1. Resultados del análisis estadístico.

Teniendo en cuenta que la observación se realiza en el ámbito de aplicación del sistema de salud que se ha generado en base a la política pública estatal que se refiere a la atención gratuita de los ciudadanos de más escasos recursos, mediante el Sistema Integral de Salud, se ha considerado el análisis estadístico desde la perspectiva de la información que se recoge del boletín informativo del Ministerio de Salud que muestra datos estadísticos registrados durante los últimos años, así las cifras que se pueden verificar son las siguientes:

Cantidad de asegurados en el Sistema Integral de Salud	
AÑO	CANTIDAD
2018	733, 635
2019	798,720

Fuente: (Ministerio de Salud MINSA, 2019)

CRECIMIENTO DEL 2018 AL 2019 = 65,085

Si bien es cierto esta cifra corresponde a toda la región Lambayeque, en tanto que no se ha podido acceder a la información específica de la provincia de Lambayeque, se puede hacer la presunción de que la Región esta compuesta por 3 provincias, siendo así que los datos deberían dividirse proporcionalmente entre esta cantidad, lo cual arroja como resultado la cifra de 21,695 que correspondería a cada provincia; luego para realizar

un acercamiento a la realidad de la ciudad de Lambayeque, deberá dividirse esta cantidad entre los distritos que se incorporan en esta provincia, siendo la cantidad de 12, dando como resultado: 1807 asegurados durante el año 2019.

Atendiendo a la data proporcionada por la Municipalidad Provincial de Lambayeque, la cantidad de empadronadores contratados es variante en su cantidad, ya de que durante el avance de los meses se producen cambios en las cantidades, haciendo presumir que no existe un equilibrio en el desarrollo de las labores de empadronamiento; por ello resulta necesaria la evaluación por meses de la eficacia con la que se produce este desarrollo.

Es por ello que el resultado estimado de 1807 asegurados durante el año 2019 tendrá que dividirse entre los 12 meses del año dando como resultado la cantidad de 150 asegurados en el SIS, cantidad que se dividirá entre los empadronadores mes por mes, lo cual se plasma en la tabla siguiente:

Consolidado de la cantidad de empadronados en la ciudad de Lambayeque durante el 2019.			
Mes	Empadronadores contratados	Asegurados en SIS	Asegurados por empadronador
Enero	2	150	75
Febrero	5	150	30
Marzo	19	150	8

Abril	20	150	7.5
Mayo	19	150	8
Junio	9	150	17
Julio	7	150	21
Agosto	7	150	21
Setiembre	7	150	21
Octubre	6	150	25
Noviembre	7	150	21
Diciembre	-	-	-

Este cuadro permite ver el nivel de eficiencia que se desempeña por parte de los trabajadores que cumplen el rol de empadronar a los ciudadanos de Lambayeque a fin de que accedan al servicio del SIS, apreciándose además que la variabilidad de la contratación genera un efecto negativo sobre el avance del trabajo que les corresponde; será preciso además poder contrastar el resultado general de los asegurados respecto de la población que existe en la ciudad de Lambayeque, a fin de reconocer si en efecto se esta alcanzando cubrir de manera pronta y urgente con el acceso a este servicio de salud, dada su importancia.

DESEMPEÑO DE LA COMUNICACIÓN GUBERNAMENTAL

FECHA	ASUNTO	REDIMIENTO DE PUBLICACION
16 de abril de 2019	Comunicado a los usuarios de Pensión 65	964 personas alcanzadas
24 de abril de 2019	Medida de la vista por computadora. Ópticas Horna.	6436 personas alcanzadas
25 de abril de 2019	Beca “Presidente” por Pronabec.	2776 personas alcanzadas
10 de julio de 2019	Primer festival gastronómico “Lucha contra la anemia”.	3720 personas alcanzadas
17 de junio de 2019	Beca “Permanencia”. Convocatorias 2019.	1928 personas alcanzadas
12 de octubre de 2019	Relación de usuarios nuevos de Pensión 65.	3019 personas alcanzadas

4.1.2. Resultados de la opinión de operadores administrativos.

En esta sección del análisis, dirigiremos la atención a la opinión recogida de los operadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, con la intención de apreciar el nivel de conocimiento respecto al manejo de la comunicación gubernamental como parte de la gestión municipal, así como del valor público como una principal herramienta de gestión pública.

Tabla 1: Resultado de la afirmación N° 1 en la encuesta aplicada a los operadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque y especialistas en Ciencia Política..

1. El valor público y la comunicación gubernamental son herramientas que apoyan la identificación de los intereses sociales generando interrelación entre la gestión y los ciudadanos, con el fin de brindar eficacia sobre la elaboración y ejecución de la política pública	
ALTERNATIVA	CANTIDAD
a. De Acuerdo	48
b. En Desacuerdo	01
c. No Opina	01
TOTAL	50

Descripción: En relación a la primera afirmación: El valor público y la comunicación gubernamental son herramientas que apoyan la identificación de los intereses sociales generando interrelación entre la gestión y los ciudadanos, con el fin de brindar eficacia sobre la elaboración y ejecución de la política pública; se obtiene como resultado para la opción que esta De Acuerdo la cantidad de 48 individuos, luego hay un empate entre los que no están de acuerdo con los que no opinan que llegan a 1.

Ilustración 1: Gráfico porcentual de la afirmación N° 1 en la encuesta aplicada a los operadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque y especialistas en Ciencia Política.



Tabla 2: Resultado de la afirmación N°2 en la encuesta aplicada a los operadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque y especialistas en Ciencia Política.

2. La satisfacción de la ciudadanía en la provincia de Lambayeque, es negativa; por lo cual, se percibe una insuficiente comunicación gubernamental que impide la evaluación del valor público, que hace falta para reconocer las necesidades de la población

ALTERNATIVA	CANTIDAD
a. De Acuerdo	45
b. En Desacuerdo	04
c. No Opina	01
Total	50

Descripción: Se puede apreciar como resultado respecto a que: La satisfacción de la ciudadanía en la provincia de Lambayeque, es negativa; por lo cual, se percibe una insuficiente comunicación gubernamental que impide la evaluación del valor público, que hace falta para reconocer las necesidades de la población; que la cantidad de individuos que están de acuerdo con dicha crítica alcanza un total de 45, siendo así se verifica la cifra mínima de 4 personas que están en desacuerdo y sólo 1 no opina.

Ilustración 2: Gráfico porcentual de la afirmación N° 2 en la encuesta aplicada a los operadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque y especialistas en Ciencia Política..

2.La satisfacción de la ciudadanía en la provincia de Lambayeque, es negativa; por lo cual, se percibe una insuficiente comunicación gubernamental que impide la evaluación del valor público, que hace falta para reconocer las necesidades de la población

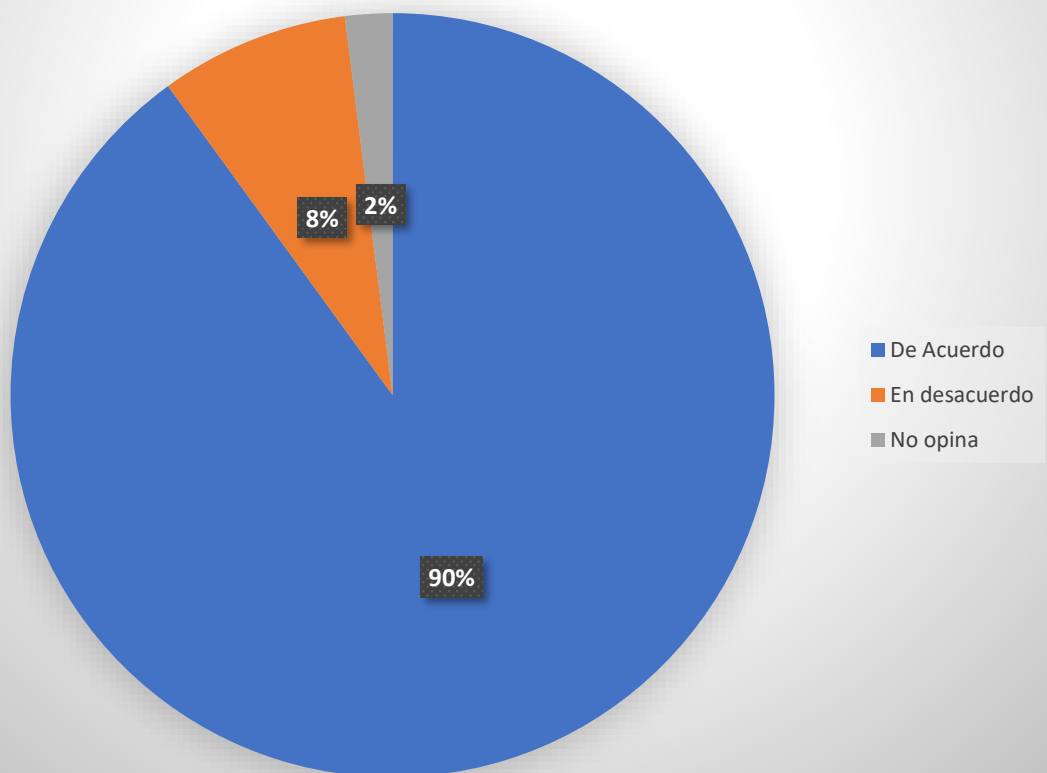


Tabla 3: Resultado de la afirmación N° 3 en la encuesta aplicada a los operadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque y especialistas en Ciencia Política.

<p>3. La presencia de la oficina de Imagen Institucional y Relaciones Públicas en las municipalidades, debe ser reforzada, toda vez que carece de personal y presupuesto, lo cual impide que se desarrolle una labor de sondeo y reconocimiento de la realidad social en la comuna</p>	
ALTERNATIVA	CANTIDAD
a. De Acuerdo	42
b. En Desacuerdo	07
c. No Opina	01
Total	50

Descripción: Respecto a la propuesta planteada de que: 3. La presencia de la oficina de Imagen Institucional y Relaciones Públicas en las municipalidades, debe ser reforzada, toda vez que carece de personal y presupuesto, lo cual impide que se desarrolle una labor de sondeo y reconocimiento de la realidad social en la comuna; se verifica un resultado que muestra a 42 individuos que se encuentran de acuerdo con la postura, mientras que sólo 7 no lo están, finalmente 1 encuestado prefiere no opinar.

Ilustración 3: Gráfico porcentual de la afirmación N° 3 en la encuesta aplicada a los operadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque y especialistas en Ciencia Política. L.

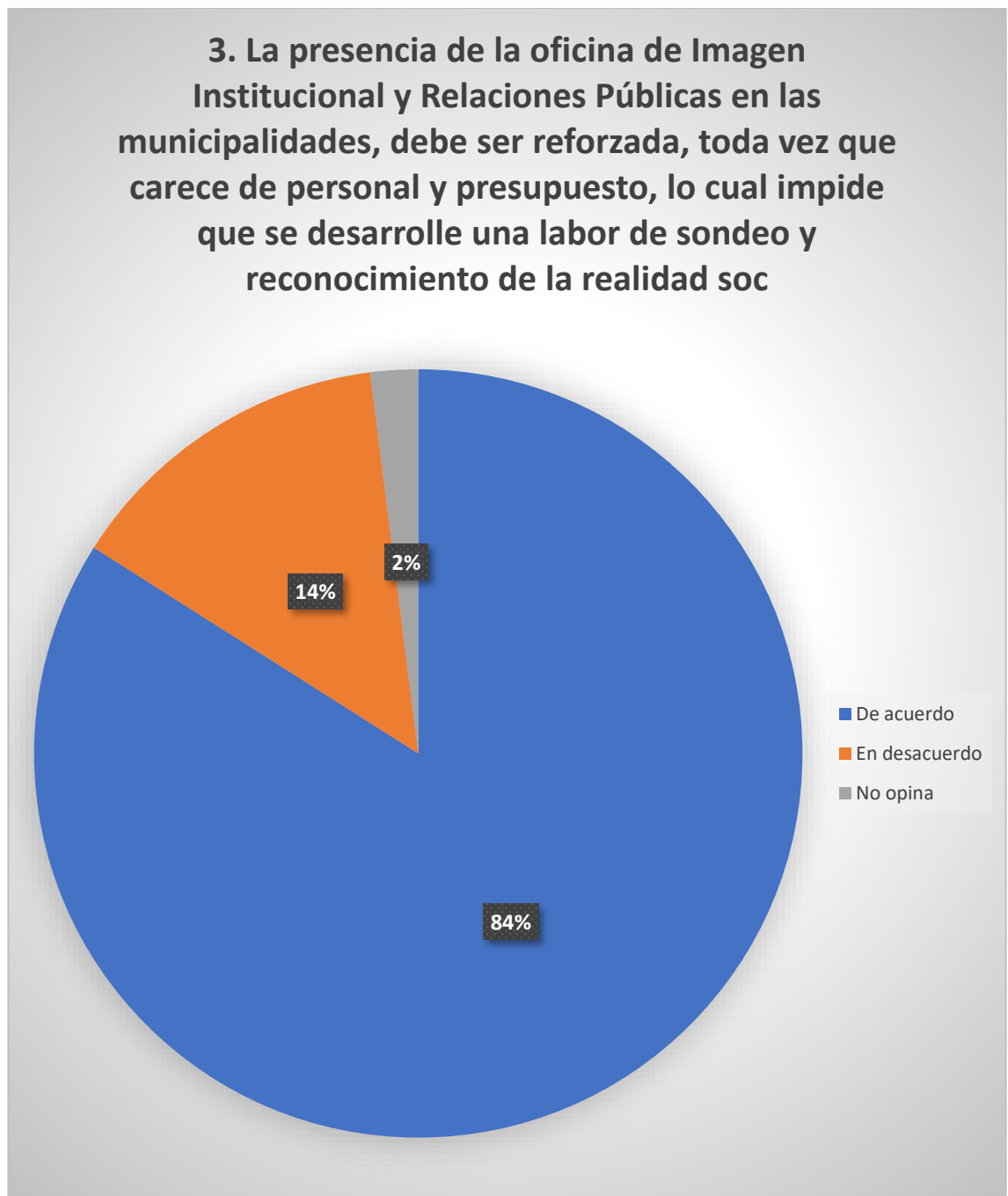


Tabla 4: Resultado de la afirmación N° 4 en la encuesta aplicada a los operadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque y especialistas en Ciencia Política..

4. La política pública son las estrategias creadas por el Estado para alcanzar su labor del bienestar común a través de la gestión pública, basada en la identificación de las necesidades sociales de la población, a fin de generar labores que permitan su solución eficaz	
ALTERNATIVA	CANTIDAD
a. De Acuerdo	45
b. En Desacuerdo	03
c. No Opina	02
TOTAL	
	50

Descripción: Según lo planteado como definición en la cuarta opción de la encuesta: La política pública son las estrategias creadas por el Estado para alcanzar su labor del bienestar común a través de la gestión pública, basada en la identificación de las necesidades sociales de la población, a fin de generar labores que permitan su solución eficaz; se puede apreciar como resultado la cantidad de 45 sujetos encuestados que se encuentran de acuerdo con dicha postura, mientras que 3 señalan no estar de acuerdo y 2 no opinan al respecto.

Ilustración 4: Gráfico porcentual de la afirmación N° 4 en la encuesta aplicada a los operadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque y especialistas en Ciencia Política..

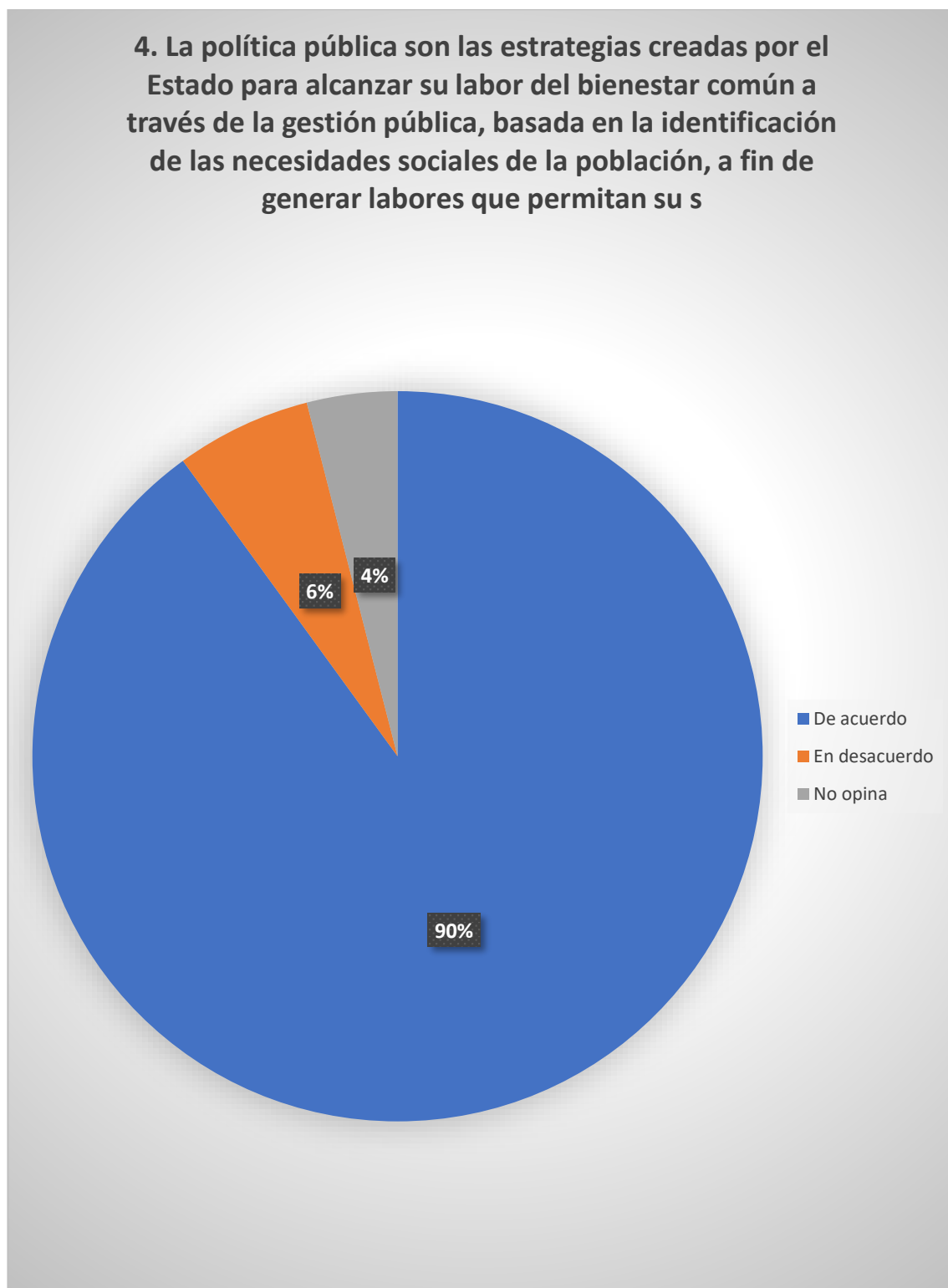


Tabla 5: Resultado de la afirmación N° 5 en la encuesta aplicada a los operadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque y especialistas en Ciencia Política..

<p>5. 5. La política pública aplicada en la Municipalidad provincial de Lambayeque, carece del refuerzo de la comunicación gubernamental y el valor público, así como una mínima cantidad de personal en la oficina SISFOH, lo cual no permite evaluar adecuadamente las necesidades de salud en la sociedad</p>	
ALTERNATIVA	CANTIDAD
a. De Acuerdo	46
b. En Desacuerdo	02
c. No Opina	02
Total	50

Descripción: En relación a la descripción de los resultados se aprecia sobre la crítica que plantea: 5. La política pública aplicada en la Municipalidad provincial de Lambayeque, carece del refuerzo de la comunicación gubernamental y el valor público, así como una mínima cantidad de personal en la oficina SISFOH, lo cual no permite evaluar adecuadamente las necesidades de salud en la sociedad; un resultado que muestra a 46 encuestados de acuerdo con lo señalado; luego tanto en desacuerdo como quienes se abstienen de opinar se muestra un resultado de 2 individuos respectivamente.

Ilustración 5: Gráfico porcentual de la afirmación N° 5 en la encuesta aplicada a los operadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque y especialistas en Ciencia Política..

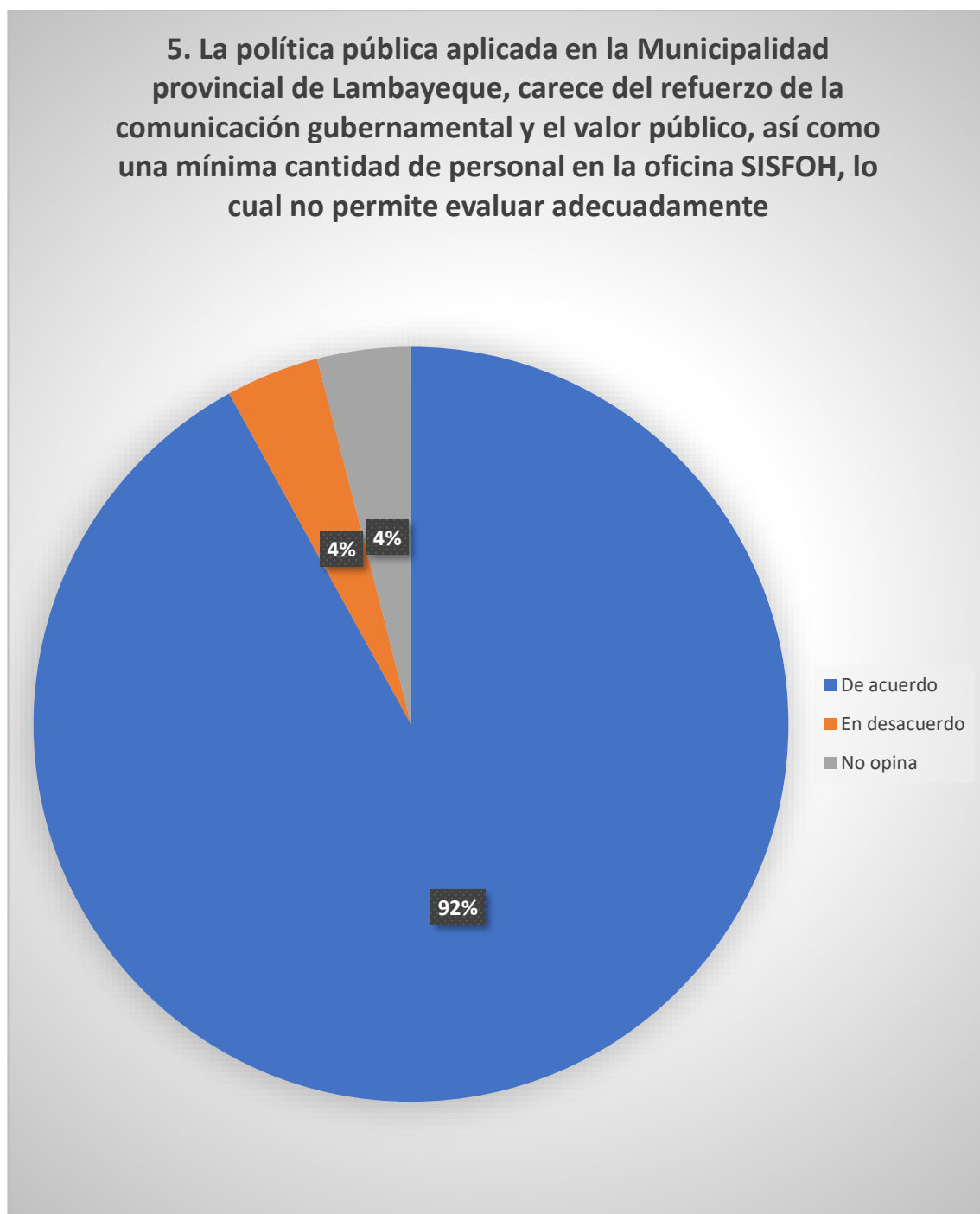
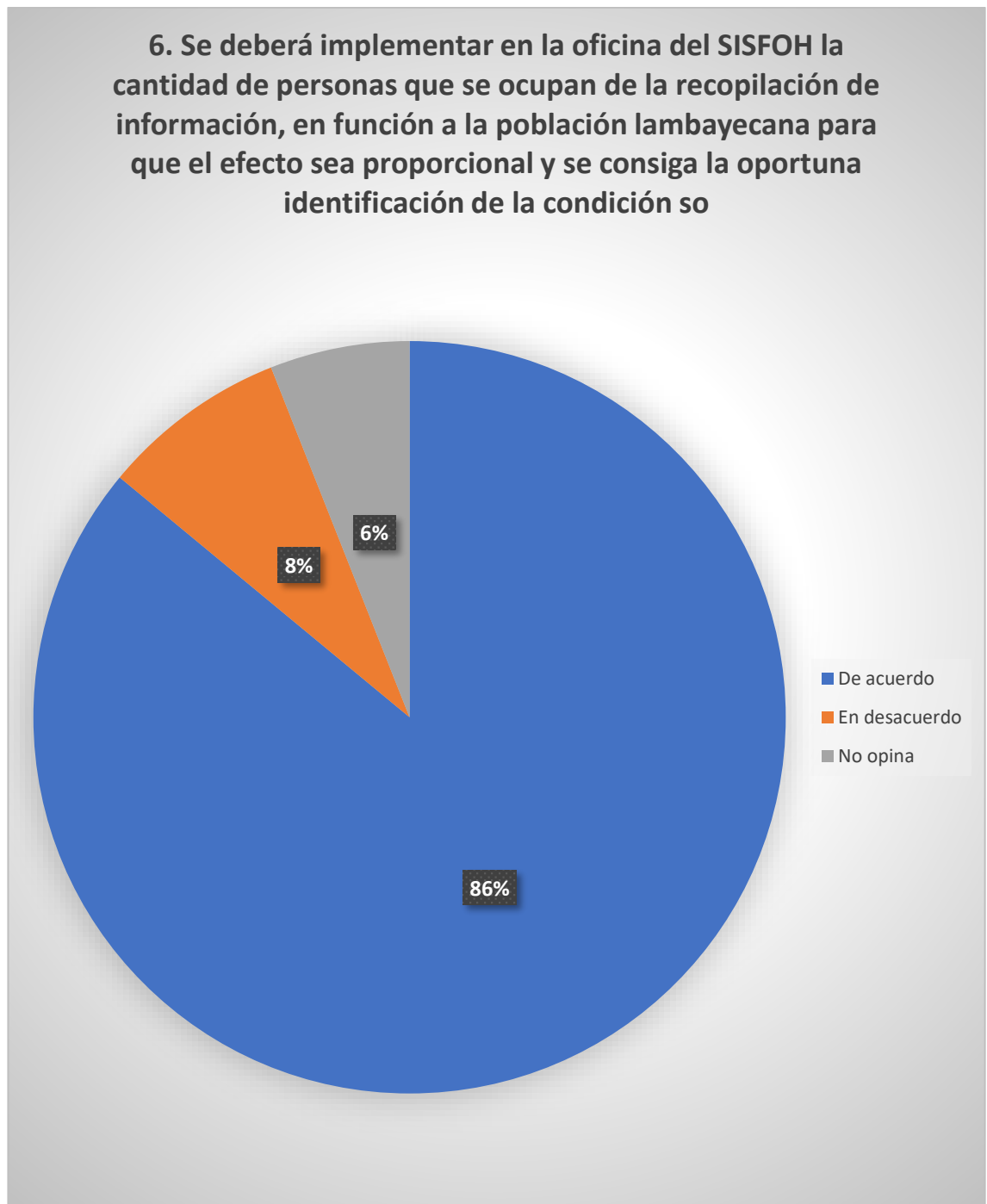


Tabla 6: Resultado de la afirmación N° 6 en la encuesta aplicada a los operadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque y especialistas en Ciencia Política..

<p>6. 6. Se deberá implementar en la oficina del SISFOH la cantidad de personas que se ocupan de la recopilación de información, en función a la población lambayecana para que el efecto sea proporcional y se consiga la oportuna identificación de la condición social y la evaluación de su necesidad de acceso al programa SIS.</p>	
ALTERNATIVA	CANTIDAD
a. De Acuerdo	43
b. En Desacuerdo	04
c. No Opina	03
	50
TOTAL	

Descripción: En relación con la afirmación que hace el planteamiento final de la tesis indicando que: Se deberá implementar en la oficina del SISFOH la cantidad de personas que se ocupan de la recopilación de información, en función a la población lambayecana para que el efecto sea proporcional y se consiga la oportuna identificación de la condición social y la evaluación de su necesidad de acceso al programa SIS; se puede apreciar como resultado la indicación en acuerdo por parte de 43 individuos, mientras que no están de acuerdo 4 de ellos y finalmente 3 prefieren no opinar al respecto.

Ilustración 6: Gráfico porcentual de la afirmación N° 6 en la encuesta aplicada a los operadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque y especialistas en Ciencia Política..



CAPÍTULO VI

CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

6.1. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Según lo señalado por el parámetro de la investigación científica, toda discusión ha de basarse en la adquisición del conocimiento previo respecto a determinada problemática, para este caso se da inicio con el cuestionamiento respecto a los resultados de las metas trazadas como son los objetivos específicos bajo el entendido caso de que han sido contruidos en base a las variables como ejes de la investigación, las mismas que serán sometidas a la validación de su construcción, adquiriendo con ello el carácter científico que se requiere para este tipo de trabajos académicos.

6.1.1. Discusión sobre el objetivo: “Desarrollar teóricamente la concepción de la política pública en el Perú y el extranjero”

De acuerdo a la recopilación teórica respecto a la concepción de la política pública se ha podido observar la coincidencia de muchos autores respecto a lo que se refiere al concepto de esta figura como parte elemental de la construcción de la gestión, así pues al participar como guía de las actividades que se van a desarrollar en un determinado período requiere de la mayor atención de parte de las autoridades y ha de cumplir con ciertos requerimientos básicos como por ejemplo el fin de alcanzar el adecuado reconocimiento de la realidad problemática que es de donde parte todo el esquema organizacional.

Es precisamente de ello que se desprende la relación existente entre la política pública y la gestión, toda vez que en cada establecimiento de los gobiernos siempre se

buscará establecer cambios, justamente en ese momento es donde radica la concepción de ciertos aspectos que conllevan a problemas de idealización o reconocimiento adecuado del problema social, así pues se identifican situaciones en las que intervienen los intereses que no necesariamente tienen que ver con el móvil de desarrollo social, estos son los que corresponden a intereses políticos partidaristas e incluso los personales que buscan desorientar la acción de la gestión, lo cual trae resultados inadecuados respecto a la eficacia de la gestión.

La teoría que marca el sendero de la gestión en base a la política pública debe ceñirse a las necesidades de la población tanto a nivel nacional como local, por lo mismo que es importante reconocer cuan apropiada es la proyección de las estrategias para alcanzar el valor público, dado que la apariencia del desarrollo de estas actividades no tiene la suficiente transparencia que permita ser evidenciada de una manera fácil a fin de que cualquier ciudadano pueda comprender su eficacia.

¿Qué tan adecuado será el manejo de la política pública en la gestión de la Municipalidad Provincial de Lambayeque?

Para reconocer que tan adecuado resulta el manejo de la política pública, debe medirse el resultado final del interés social que se pretende solventar a través de ella, por lo cual resulta importante saber qué tipo de acciones corresponde a la derivación de esta política pública, para el caso de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, interesa ocuparse de la revisión de los actos de comunicación gubernamental generados en función de los parámetros que permitan ejecutar la política pública.

Ha de comprenderse el papel de la política pública que se relaciona con el aspecto de organización estratégica, esto es lo que se marca como regla para desarrollar la acciones requeridas a fin de alcanzar el bienestar social a través de la solución de los

problemas que se logren identificar como más urgentes; esta acción de manera primigenia corresponde a la intervención del Estado concebido desde el gobierno central de donde parte tal direccionamiento, pese a ello la distribución de responsabilidades en función a la ejecución de las estrategias adoptadas recae en los gobiernos locales.

Es discutible el hecho de si corresponde a este tipo de entes de gestión desarrollar algún tipo de política pública y cuanto afectaría la composición de las acciones que se marcan en la política pública que emana de la gestión central, ante lo cual según lo recogido en la teoría que detalla como el primer nivel de la acción para ejecutar la política pública corresponde al ente principal, que se ocupa de la construcción, luego se requerirá de la intervención de la coordinación con los entes ejecutores a nivel local, a este tipo de comunicación que habrá de establecerse en los diferentes niveles jerárquicos del gobierno se le puede irrogar la fuente de reconocimiento de la posibilidad de que la política pública pueda adaptarse a nivel local, con el fin de que sea más viable a su realidad.

En base a ello se puede establecer que la Municipalidad Provincial de Lambayeque tiene la potestad para poder realizar acciones de cambio o adaptación para que la política pública concebida a nivel central pueda ser aplicada de manera adecuada y obtener resultados positivos en cuanto a lo que se refiere a la solución del problema social que originó la construcción de la política pública; para el caso del acceso al servicio integral de salud, siendo el primer filtro que permite difundir, reconocer y empadronar a quienes pueden acceder, será una labor importante que debiera desarrollarse con el fin de alcanzar el objetivo.

Los resultados no son del todo favorables como se podrá apreciar en las discusiones que se plantean en los siguientes puntos, por lo mismo que se asume que tendría un aporte importante el hecho de que se manejen las teorías que apoyan a la

estructuración de las políticas públicas a nivel local a fin de que se adapte la construcción de estrategias a este nivel con el fin de otorgar eficacia a los resultados, sobre todo respecto al tema estudiado que corresponde a la salud, luego de la verificación de la situación insatisfactoria de la gestión tanto en épocas anteriores como la actual respecto a su gestión, que ha traído consecuencias difíciles para afrontar problemas como el de la pandemia actual que se suscita en razón del COVID-19 a nivel mundial.

A nivel de gobierno local ¿Qué tan adecuada es la configuración de la política pública en razón de la concepción internacional?

Tal cual se ha reseñado en los párrafos anteriores, es posible que en las municipalidades como entes autónomos, se puedan elaborar políticas públicas que marquen el sendero de la acción que se tomará con el fin de que se ejecuten adecuadamente las intervenciones del gobierno central para solucionar problemas sociales, pero más importante aún, toman el espíritu de este tipo de construcciones estrategias, la ejecución de políticas que permitan identificar los verdaderos problemas sociales que se presentan en las comunas de forma individual, esto permitirá un avance en lo que se refiere a la eficacia de la gestión.

Desde luego el establecimiento de estas políticas públicas locales deberán seguir los lineamientos para su construcción dando el primer paso que es la identificación de la problemática a través de sondeos necesarios para el establecimiento del perjuicio que experimenta la comuna o saber si efectivamente es una necesidad con carácter de urgente a fin de que sea atendida de manera inmediata, lo cual siempre estará relacionado como los servicios básicos como lo es la salud según el planteamiento de esta investigación.

La configuración de la política pública a nivel de gobierno local no tiene la concepción adecuada en razón de lo ejecutado a nivel internacional respecto a la relación

entre política de gestión y ejecución, pues la forma directa en que se debiera ejecutar corta el nexo que existe o debe existir a través de la comunicación gubernamental.

No se trata de una cuestión de superioridad jerárquica, así pues los agentes públicos que se han de ocupar del control en la ejecución de las acciones correspondientes a las políticas públicas, debieran tener una función de veedor, antes que de responsable, lo cual implica que un exceso de potestades, limita la acción del gobierno local para que se ejecute de la mejor manera la política pública en base a su autonomía.

En el Perú ¿se puede indicar que la política pública es de incumbencia de la gestión local?

De acuerdo a lo marcado como modelo internacional para el desarrollo de las políticas públicas que adoptan las gestiones de turno con el fin de solucionar los problemas más urgentes direccionando su acción hacia los senderos de adaptación por parte de las gestiones locales, será algo que en efecto debiera incorporarse como un esquema a respetar, lo cual implica romper la idea de jerarquización cerrada, promover la cohesión de las acciones a fin de que la realidad sea atendida de manera óptima en cuanto a la solución de la problemática social.

Precisamente en base a ello es que se puede adoptar la postura que permita reconocer a la política pública como de incumbencia de la gestión local, toda vez que en este nivel es donde se llega a la aplicación de las estrategias adoptadas a nivel central, se proyecta entonces que dicho manejo dependerá de la forma en que se coordine toda la acción, momento en el que interviene la comunicación gubernamental en su aspecto de coordinación a través de las oficinas correspondientes a fin de que se asuma una dirección conjunta de la actividad promotora de la eficacia de la política pública.

TOMA DE POSTURA:

Es posible asumir una postura que se orienta hacia el reconocimiento de la realidad nacional respecto a la política pública y los pasos que se adoptan para su configuración y ejecución, como aquel intento de conseguir sus fines, pero que no se ha seguido adecuadamente los lineamientos teóricos que permitan una ejecución adecuada, como es en el caso de la adopción de estrategias a nivel internacional; ello principalmente se puede identificar en la consecución de los factores que permitan identificar la existencia del problema y su nivel de urgencia para que su atención requiera de la participación del poder de la gestión a fin de solucionarlo; siendo otro de los factores el hecho de que existe un divorcio entre el planteamiento de la estrategia a nivel central y la falta de compromiso o cohesión para el desarrollo y ejecución a nivel local, puesto que no existe preocupación por adaptar a la realidad de la gestión local a través de la adopción de estrategias que faciliten su ejecución, dejándose todo a la responsabilidad de los representantes del gobierno central.

6.1.2. Discusión sobre el objetivo: “Describir el valor público como mecanismo de medición de la voluntad popular”.

Generar discusión sobre este objetivo específico significa ceñirse al primer elemento de la construcción de esta investigación que se refiere a la política pública y su estructuración como estrategia, así pues dicha comprensión permitirá que se reconozca al valor público como una herramienta de mucha utilidad para conseguir la identificación del punto de partida con el fin de ejecutar la política pública, que es la identificación del problema en la sociedad.

Así las cosas, se ha de reconocer al valor público como un elemento que permite identificar la realidad social mediante la identificación que hacen los propios ciudadanos integrantes de la comunidad donde se pretende aplicar la estrategia de solución, ello en tanto su manifestación u opinión sobre la realidad, permite reconocer el nivel de urgencia del problema que ha de servir de dirección para orientar las acciones que se integrarán en la política pública.

Esta herramienta, pese a su utilidad descrita, no se usa de manera amplia, como debiera ser, puesto que el reconocimiento de los problemas no cumplen con el rigor que supone ha de ser el primer paso, verificar la apreciación de parte de la población respecto a la forma en que están siendo atendidos sus requerimientos por parte de la gestión, se trata de una suerte de medidor del efecto que las estrategias del gobierno surten sobre el beneficio o perjuicio de la ciudadanía, elemento importante para lograr reorientar el sentido de las acciones de gobierno.

¿Cómo se comprende el valor público en el entorno de la gestión municipal?

Para la evaluación de la comprensión de este concepto en el entorno municipal será preciso entender al valor público en el entorno de gestión municipal como el generador de acciones por parte de este ente para la atención de diversas demandas de la sociedad y obtener como resultado una calidad de vida adecuada; en base a lo cual respecto a la realidad que se aprecia en las municipalidades, no es ejecutada en forma dinámica, dado que no se aprecian acciones de parte de las oficinas correspondientes para tomar las medidas necesarias que permitan identificar la percepción de la población.

Dicha percepción, que no se toma debidamente, es lo que permitiría que las acciones de la gestión municipal se orienten de manera adecuada hacia los fines más importantes, puesto que sólo reconociendo la verdadera necesidad de la población se

atenderá de manera rápida y logrará ello que se consolide incluso el ideal de la gobernabilidad en la comuna.

Tal ausencia es de fácil verificación puesto que las gestiones municipales no han asumido este papel de intervención directa, que se supone es el primer paso para poder desarrollar sus estrategias de acción, esto es la construcción de sus propias políticas públicas, que de hecho pueden estar constituidas, pero no se aprecia que las gestiones se ocupen de recoger la opinión de la población de manera directa.

Tal acercamiento de la municipalidad hacia la población debería ser el primer paso antes de iniciar cualquier tipo de gestión, lo cual no se aprecia en la realidad, puesto que ninguna gestión al asumir el gobierno se ocupa de bajar a la ciudadanía para hacer el sondeo de la necesidad, sólo se advierten acciones que se basan en el plan estratégico señalado en la campaña política o siguen el modelo dejado anteriormente; se precisa entonces de un estudio adecuado al inicio de la gestión en el cual ha de intervenir de manera directa la opinión que valora la forma en la comunidad está siendo atendida en sus necesidades básicas.

¿cuál es el ámbito de comprensión de la voluntad popular?

Recoger la percepción de la población para constituirlo como el valor público que orientará la gestión en función que marca el sentido de su política pública, significa también que se puede caer en la asunción de circunstancias que no necesariamente constituyen asuntos de atención urgente o necesaria, pudiendo incursionar en esta decisión incluso intereses particulares, por lo que se requerirá de la participación de cierto control.

Así pues, teniendo en cuenta que la voluntad popular se entiende como aquella valoración que se obtiene de la sociedad por aquellos servicios que se le brinda por parte del ente estatal, esta opinión habrá de ser tomada con la suficiente cautela, como lo indica la teoría, se tendrá el cuidado suficiente para que sea trasladada en función a un escalonamiento, así pues su recojo no habrá de estar libre, sin estructuración, es decir que existirá un planeamiento, para lo cual se ha de requerir de la intervención de la estadística con el fin de que se obtenga un resultado más científico de la realidad y demostrable en todo caso.

La demostración científica de los datos que integren la opinión que se reconocerá como valor público en determinada región, se habrá de orientar a ciertos enfoques, esto es que el recojo de la percepción poblacional, debe ceñirse a ciertos niveles, pues no se podrán atender todas las necesidades de forma conjunta, así se tomará apreciación dando categoría principal a las necesidades básicas, luego se estratificará la evaluación respecto a un nivel siguiente que comprenda requerimientos no tan básicos pero si necesario, y sucesivamente se incorporarán valores no tan urgentes.

¿Qué repercusión tiene la intervención del valor público en la finalidad de las políticas públicas?

Si se hace un estudio adecuado de valor público para la implementación de una política pública, se podría decir que aquella política pública en creación gozaría de eficacia en su ejecución, ya que está considerando uno de los elementos que se entiende es uno de los más importantes para la creación de una política pública, que es el recojo de información.

TOMA DE POSTURA:

De acuerdo con la discusión que se ha generado respecto a la intervención del valor público en el desarrollo de las actividades de la gestión, se ha podido percibir su importancia, dado que se constituye como el primer nivel de acción para conseguir la identificación de la verdadera problemática social, dando a notar los niveles de urgencia para su atención, esto es el primer elemento que permite relacionarlo con la política pública y su construcción en base a las urgencias sociales; por lo mismo que se puede reconocer que la voluntad popular como el marcador de la política pública permite generar eficacia a la gestión, en función de lo cual debería ser el primer paso para la ejecución de las labores comprendidas por los gobiernos municipales.

6.1.3. Discusión sobre el objetivo: “Observar la expresión de la comunicación gubernamental en la municipalidad provincial de Lambayeque.”.

Tal cual se ha podido apreciar en los contenidos de la investigación obrantes en los anexos, de los cuales se aprecia la información que otorga la Municipalidad Provincial de Lambayeque existe un espacio específico dentro del Manual de Organizaciones y Funciones, que describe la participación de la Oficina de Relaciones Públicas.

Que según se puede apreciar en la información otorgada por la Municipalidad Provincial de Lambayeque, indica que el desarrollo de labores que publicitan la información referente al Sistema de Salud, en lo que corresponde al seguro integral, se desarrollan labores que constan en la publicación de dicha información en medios electrónicos, exactamente publicaciones de Facebook, lo cual se corrobora con las capturas de pantalla que aparecen en los anexos de la Carta N° 0884/2020-MPL-SEGEM, de fecha 28 de setiembre del 2020.

Según lo que se aprecia del tenor de dicha carta la consideran como información complementaria del “Registro del Área de Imagen Institucional sobre campañas de promoción de beneficios sociales como el sistema integral de salud (comunicación gubernamental) durante los años 2019-2020”; apreciándose la subordinación organizacional que representa la Oficina de Imagen Institucional frente a la de Relaciones Públicas.

Se verifica en función al dato anterior que se le atribuye la responsabilidad de generar comunicación gubernamental a la Oficina de Relaciones Públicas e Imagen Institucional, la misma que precisa publicaciones que van desarrolladas en medios de redes sociales, apreciándose que son escasas las acciones que le corresponde a dicha oficina, así pues el sentido de la comunicación parte de una connotación de

reconocimiento más que de una labor que publicita el programa que se desarrolla en la municipalidad.

Visto desde esta perspectiva el sentido de eficacia de la comunicación gubernamental en esta Municipalidad puede calificarse como insuficiente dado que haría falta el reconocimiento de la realidad social de la población de manera previa, a fin de verificar las formas en que se ha de realizar la comunicación, esto es que si toda la población o precisamente la población rural que tendría que considerarse como la más necesitada que no tiene acceso a internet y por ende a Facebook.

Este es un dato que no muestra como labor previa a la comunicación gubernamental que ejecuta la Municipalidad Provincial de Lambayeque; sin embargo, alcanza como ya se dijo, publicaciones las cuales no sólo son mínimas teniendo en consideración la cantidad de programas sociales que se incorporan en las labores de la entidad, notándose además el hecho de que la alternancia temporal es bastante larga, así pues, no alcanzan a una publicación por mes durante el año 2019.

Otro factor que resulta importante tener en cuenta es la precisión de los alcances de dichas publicaciones, para lo cual sí resulta eficiente la herramienta de las redes sociales como es el contador de visitas del Facebook, dado que muestra la cantidad de personas que cuando menos accedieron a dicha información, cifra que puede criticarse desde dos ámbitos; el primero que se refiere a la cantidad de personas que revisan dicha información comparada con la población total de la provincia que tiene a su cargo la Municipalidad Provincial de Lambayeque, cifra que no es alentadora para calificar el alcance óptimo de la comunicación gubernamental.

Siguiendo esta idea, en segundo lugar se verifica que no es posible reconocer el tipo de persona que accede a esta información, dado que sólo se muestra una cifra, mas no se puede conocer el estrato socio económico de este tipo de ciudadanos, pues lo más

lógico es que resulte que esta cantidad de personas no pertenecen necesariamente a la población lambayecana y luego el hecho de que serán ciudadanos que por su condición media pueden acceder a este tipo de redes sociales.

TOMA DE POSTURA.

De acuerdo a las muestras obtenidas de las acciones desarrolladas por la Municipalidad Provincial de Lambayeque en su función específica de comunicación gubernamental, se puede apreciar que esta delegada a la Oficina de Imagen Institucional de dicha entidad, la misma que no muestra labores previas para el reconocimiento de la realidad social que permita estructurar de manera planificada la ruta que tomará la comunicación gubernamental; siendo que, además se observa labor de publicidad de los programas sociales que desarrolla esta municipalidad de manera insuficiente puesto que los niveles de efectividad o alcance de las publicaciones no son eficaces y menos el medio por el que se realizan resulta suficiente.

6.1.4. Discusión sobre el objetivo: “Analizar la realidad del acceso al sistema integral de salud en la municipalidad provincial de Lambayeque”.

De acuerdo a la construcción de la crítica sobre el último objetivo específico que se ha desarrollado y arroja como resultado la insuficiente labor de parte de la Municipalidad Provincial de Lambayeque respecto a la comunicación gubernamental, se puede indicar que tales acciones corresponden a la deficiente estructura de la política pública que se maneja en esta entidad, ello a razón de que el punto de inicio de la construcción de estas estrategia de gestión no se precisa, lo cual conlleva al razonamiento de que no ha sido ejecutado de manera formal o planificada.

Siendo que, la política pública tiene como exigencia iniciar las acciones con el reconocimiento de las necesidades sociales de la población para poder construir las

estrategias de acción, será necesario pues, la incorporación de la herramienta más idónea que en esta investigación se advierte como el Valor Público, a fin de que las acciones iniciales que conlleven a la formulación de dichas estrategias se realicen con la mayor eficacia posible y que permite reflejar la voluntad social a fin de que los programas de desarrollen de la manera más idónea.

En ese sentido se aprecia la participación de la comunicación gubernamental como el medio que permitirá medir o advertir la presencia de dichas acciones, se ha evaluado dichas acciones de parte de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, advirtiéndose que tampoco se advierte la presencia de labores previas que permitan el reconocimiento de la realidad social lambayecana y en función a ello establecer los mecanismos apropiados para la publicidad y demás acciones que incorpora la comunicación gubernamental a fin de llegar a toda la población.

Para el caso de la realidad sobre el acceso al Servicio Integral de Salud, se advierte que en esta institución, las acciones que le corresponden son referentes al empadronamiento, responsabilidad que es vital, dado que de no comunicarse la realidad social de los ciudadanos, no se podrá generar un acceso adecuado a dicho programa por quienes realmente necesitan de dicha atención, de allí se verifica que el nivel de acceso es incompleto; resultando de ello un problema grave, dada la connotación esencial del servicio.

Lo último indicado ha tomado fuerza en situaciones como las que actualmente se atraviesan en la realidad nacional y mundial como es el caso de la pandemia del COVID-19, puesto que se ha podido apreciar que si bien es cierto se trata de una realidad nacional, que muestra la insuficiencia del acceso a este servicio debido a la incompleta acción de

empadronamiento, dado que no alcanza a cubrirse la totalidad de la población; dando como resultado la limitación al derecho fundamental a la salud.

TOMA DE POSTURA.

La política pública que se ha diseñado a nivel nacional respecto al acceso a este sistema Integral de Salud incorpora a las municipalidades como una herramienta básica para poder facilitar el trabajo de empadronamiento y así bajo el supuesto de mayor eficacia abarcar el total de la población que realmente necesita de este servicio; dicha estrategia no es del todo inadecuada, puesto que las acciones de apoyo por parte de la municipalidad pueden generar un nivel óptimo para esta acción, siempre y cuando se aplique de manera correcta el manejo de su política pública con la intervención del valor público como herramienta que permite el reconocimiento de la realidad en la población para generar una estrategia de comunicación gubernamental adecuada y así lograr eficacia en el empadronamiento y en consecuencia el acceso al Sistema Integral de Salud.

6.2. RESULTADO DE VALIDACIÓN DE VARIABLES

En lo que corresponde a esta variable se deben recoger las ideas que han surgido en mérito a la discusión sobre los objetivos que se enmarcan en cada una de ellas con la finalidad de verificar su validez y poder construir la hipótesis conclusiva la cual será comparada con la hipótesis que inicialmente se proyectó y así obtener como resultado la contrastación de esta, así tenemos el siguiente desarrollo:

6.2.1. Respecto a la Variable independiente: La importancia del valor público y la comunicación gubernamental para identificar problemas en la sociedad.

Inicialmente debe dejarse clara la función de esta variable, afirmación que ha recibido la nominación de Independiente dada la ubicación dentro de la problemática como la causa que origina el cuestionamiento que señala el problema que generó la investigación, dicho de otro modo, se verificará si existen justificaciones que hagan presumir su validez como causa del problema.

Conforme se ha logrado apreciar del recojo teórico en esta tesis sobre lo concerniente al valor público y la comunicación gubernamental, se puede apreciar la existencia de una relación importante entre esta herramienta de gestión y aquel elemento que permite identificar el problema social con la suficiente certeza que permita la construcción de una política pública adecuada; siendo en base a ello que la ejecución de este tipo de estrategias requiere del uso adecuado de la comunicación gubernamental, la cual debe ejecutarse de manera adecuada y eficiente, con el fin de alcanzar el objetivo que se traza como meta la política pública asumida por el gobierno central e incluso sus propias estrategias como gobierno municipal, según el caso estudiado.

En ese sentido la identificación de los problemas en la realidad social será un elemento importante para conseguir la eficacia de la gestión, lo cual permite identificar la relación existente entre el valor público y la comunicación gubernamental que están ligados por una cuestión de necesidad de aplicación de esta a fin de conseguir la identificación adecuada de la percepción de la comunidad sobre la forma en que se están atendiendo sus necesidades a nivel local e incluso como es que se esta percibiendo la ejecución de atenciones que devienen de la política pública central, como es el caso de lo

concerniente al acceso al servicio integral de salud, que no esta siendo los suficientemente adecuada para garantizar la solución al problema social.

De acuerdo a las muestras obtenidas de las acciones desarrolladas por la Municipalidad Provincial de Lambayeque en su función específica de comunicación gubernamental, se puede apreciar que esta delegada a la Oficina Relaciones Pública e Imagen Institucional de dicha entidad, la misma que no muestra labores previas para el reconocimiento de la realidad social que permita estructurar de manera planificada la ruta que tomará la comunicación gubernamental; siendo que, además se observa labor de publicidad de los programas sociales que desarrolla esta municipalidad de manera insuficiente puesto que los niveles de efectividad o alcance de las publicaciones no son eficaces y menos el medio por el que se realizan resulta suficiente; en base a todas estas determinaciones se ha podido llegar a la validación de la variable en razón a la siguiente afirmación:

Es importante la relación entre el valor público y la comunicación gubernamental para identificar problemas en la sociedad.

6.2.2. Respecto a la Variable dependiente: La política pública de acceso al sistema integral de salud en la municipalidad provincial de Lambayeque.

Al igual que en el trabajo efectuado sobre la variable independiente como la causa del problema, es menester sobre ésta afirmación verificar su validez como efecto principal del problema, es decir, se determinará si existe realmente una afectación jurídica que respalde la investigación realizada.

Es posible asumir una postura que se orienta hacia el reconocimiento de la realidad nacional respecto a la política pública y los pasos que se adoptan para su configuración y

ejecución, como aquel intento de conseguir sus fines, pero que no se ha seguido adecuadamente los lineamientos teóricos que permitan una ejecución adecuada, como es en el caso de la adopción de estrategias a nivel internacional; ello principalmente se puede identificar en la consecución de los factores que permitan identificar la existencia del problema y su nivel de urgencia para que su atención requiera de la participación del poder de la gestión a fin de solucionarlo; siendo otro de los factores el hecho de que existe un divorcio entre el planteamiento de la estrategia a nivel central y la falta de compromiso o cohesión para el desarrollo y ejecución a nivel local, puesto que no existe preocupación por adaptar a la realidad de la gestión local a través de la adopción de estrategias que faciliten su ejecución, dejándose todo a la responsabilidad de los representantes del gobierno central.

La política pública que se ha diseñado a nivel nacional respecto al acceso a este sistema Integral de Salud incorpora a las municipalidades como una herramienta básica para poder facilitar el trabajo de empadronamiento y así bajo el supuesto de mayor eficacia abarcar el total de la población que realmente necesita de este servicio; dicha estrategia no es del todo inadecuada, puesto que las acciones de apoyo por parte de la municipalidad pueden generar un nivel óptimo para esta acción, siempre y cuando se aplique de manera correcta el manejo de su política pública con la intervención del valor público como herramienta que permite el reconocimiento de la realidad en la población para generar una estrategia de comunicación gubernamental adecuada y así lograr eficacia en el empadronamiento y en consecuencia el acceso al Sistema Integral de Salud; por todo ello se puede establecer que la validación de la variable es:

La política pública de acceso al sistema integral de salud en la municipalidad provincial de Lambayeque es ineficaz

6.3. CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS

Para alcanzar la contrastación de la hipótesis se procederá a elaborar una hipótesis conclusiva, construida por la unión de las afirmaciones resultantes de la validación de variables, resultado que será confrontado con la hipótesis inicial, operación que a continuación se desarrolla:

Hipótesis conclusiva:

Es importante la relación entre el valor público y la comunicación gubernamental para identificar problemas en la sociedad, aspecto faltante que está provocando ineficacia en la política pública de acceso al sistema integral de salud en la municipalidad provincial de Lambayeque.

CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS	
HIPOTESIS INICIAL	HIPOTESIS CONCLUSIVA
Si, se verifica la importancia que tiene el valor público y la comunicación gubernamental para identificar problemas en la sociedad; entonces, se podrá conseguir la eficacia de la política pública de acceso al sistema integral de salud en	Es importante la relación entre el valor público y la comunicación gubernamental para identificar problemas en la sociedad, aspecto faltante que está provocando ineficacia en la política pública de acceso al sistema integral de salud en

la municipalidad provincial de Lambayeque.	la municipalidad provincial de Lambayeque
---	--

Según lo que se aprecia como resultado del desarrollo de la investigación, ha podido crearse una nueva hipótesis en razón de la unión de las validaciones de cada una de las variables, lo cual le otorga el carácter científico que se requiere para este nuevo planteamiento, el mismo que al ser comparado con el inicial, permite reconocer que existe congruencia positiva entre ellas.

En función a dicho resultado, es importante dejar por sentado que en desarrollo de la gestión pública, se ha de tener en cuenta la relación directa entre el valor público y la comunicación gubernamental, ya que en tanto son estrategias de gestión, enriquecen a la creación, aplicación o modificación de una política pública a nivel nacional para ser ejecutada a nivel local; utilizando adecuadamente las herramientas de gestión que comprenden el valor público y la comunicación gubernamental, se tendrá un alto nivel de satisfacción y gobernabilidad dentro de la aplicación de la política pública de acceso al sistema integral de salud.

Ya que generar valor público dentro de sus estrategias nos permiten identificar los problemas y el grado de satisfacción que hay dentro de la comuna de la Municipalidad provincial de Lambayeque, en relación a la gestión. Aspecto que debe ser incentivado y recogido mediante la comunicación gubernamental quien cumple también un rol importante dentro de la información a considerar para el acceso al Sistema Integral de Salud.

Así mismo se muestra que la ineficacia de la política pública que genera el acceso al servicio integral de salud es originaria, esto es depende de la forma en que se organice y gestionen las estrategias públicas orientadas a la salud, desde luego en la perspectiva de la tesis sobre la estructura que facilita el aspecto administrativo que conlleva a dicho acceso.

CONCLUSIONES

PRIMERA:

Es posible asumir una postura que se orienta hacia el reconocimiento de la realidad nacional respecto a la política pública y los pasos que se adoptan para su configuración y ejecución como aquel intento de conseguir sus fines pero que no se ha seguido adecuadamente los lineamientos teóricos que permitan una ejecución adecuada como es en el caso de la adopción de estrategias a nivel internacional; ello principalmente se puede identificar en la consecución de los factores que permitan identificar la existencia del problema y su nivel de urgencia para que su atención requiera de la participación del poder de la gestión a fin de solucionarlo; siendo otro de los factores el hecho de que existe un divorcio entre el planteamiento de la estrategia a nivel central y la falta de compromiso o cohesión para el desarrollo y ejecución a nivel local, puesto que no existe preocupación por adaptar a la realidad de la gestión local a través de la adopción de estrategias que faciliten su ejecución, dejándose todo a la responsabilidad de los representantes del gobierno central.

SEGUNDA

De acuerdo con la discusión que se ha generado respecto a la intervención del valor público en el desarrollo de las actividades de la gestión, se ha podido percibir su importancia, dado que se constituye como el primer nivel de acción para conseguir la identificación de la verdadera problemática social dando a notar los niveles de urgencia para su atención, esto es el primer elemento que permite relacionarlo con la política pública y su construcción en base a las urgencias sociales; por lo mismo que se puede

reconocer que la voluntad popular como el marcador de la política pública permite generar eficacia a la gestión, en función de lo cual debería ser el primer paso para la ejecución de las labores comprendidas por los gobiernos municipales.

TERCERA:

De acuerdo a las muestras obtenidas de las acciones desarrolladas por la Municipalidad Provincial de Lambayeque en su función específica de comunicación gubernamental, se puede apreciar que esta delegada a la Oficina de Relaciones Públicas e Imagen Institucional de dicha entidad, la misma que no muestra labores previas para el reconocimiento de la realidad social que permita estructurar de manera planificada la ruta que tomará la comunicación gubernamental; siendo que, además se observa labor de publicidad de los programas sociales que desarrolla esta municipalidad de manera insuficiente puesto que los niveles de efectividad o alcance de las publicaciones no son eficaces y menos el medio por el que se realizan resulta suficiente.

CUARTA:

La política pública que se ha diseñado a nivel nacional respecto al acceso a este sistema Integral de Salud incorpora a las municipalidades como una herramienta básica para poder facilitar el trabajo de empadronamiento y así bajo el supuesto de mayor eficacia abarcar el total de la población que realmente necesita de este servicio; dicha estrategia no es del todo inadecuada, puesto que las acciones de apoyo por parte de la municipalidad pueden generar un nivel óptimo para esta acción, siempre y cuando se aplique de manera correcta el manejo de su política pública con la intervención del valor

público como herramienta que permite el reconocimiento de la realidad en la población para generar una estrategia de comunicación gubernamental adecuada y así lograr eficacia en el empadronamiento y en consecuencia el acceso al Sistema Integral de Salud.

RECOMENDACIONES

PRIMERA

Atendiendo a que los gobiernos locales tienen la potestad de poder autorregularse y en consecuencia hacer las modificaciones pertinentes sobre la estructura de la política pública que manejan, se recomienda una secuencia estratégica para la creación de la misma, que debe partir de la identificación real del problema social a través de la herramienta del valor público, para luego trasladar estos resultados a la estructuración de la forma en que se intervendrá para el reconocimiento de los perfiles de los ciudadanos que habrán de acceder al servicio integral de salud.

SEGUNDA

Se sugiere que la forma en que se ha de desarrollar esta actividad de estrategia política deba llevarse a cabo bajo la prerrogativa de la comunicación gubernamental a cargo de la gerencia de Relaciones Públicas e Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, para dotar de eficacia a la política pública mediante el acceso directo de cobertura a un porcentaje ideal de la población.

Bibliografía

- Blaug, R., Homer, L., & Lekhi, R. (2006). *Heritage, democracy and public value*. Londres: Kate Clark. Obtenido de <https://portalanterior.ine.mx/archivos3/portal/historico/recursos/IFE-v2/CDD/CDD-estructura/DOCS/estudiovalorpublicoenelIFE.pdf>
- Conejero Paz, E. (2014). Valor público: una aproximación conceptual. *3C Empresa*, III(1), 30-41. Obtenido de <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2014/02/VALOR-P%C3%9ABLICO2.pdf>
- Díaz Milla, A. D., & Leguía Llanos, J. L. (2014). *Gestión de la comunicación de políticas públicas en gobiernos locales. estudio de caso de la política pública de seguridad ciudadana “Miraflores 360°” de la Municipalidad Distrital de Miraflores en el período 2011 – 2014*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6373/DIAZ_ALBERTO_LEGUIA_JESSICA_GESTION_MIRAFLORES.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García Moreno, M. (2016). *Gestión para resultados en el ámbito público, en Gestión para resultados en el desarrollo en gobiernos subnacionales*. INDES. Obtenido de https://indesvirtual.iadb.org/file.php/349/modulos/Modulo_1_-_Gestion_para_resultados_en_el_ambito_publico.pdf
- López Santos, J. (Enero-Junio de 2016). Innovación y creación de valor público en gobiernos locales mexicanos. *Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, V(9), 1-18. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/301552505_Innovacion_y_creacion_de_valor_publico_en_gobiernos_locales_mexicanos

- Malca Saavedra, J. W. (2017). *Modelo integral de comunicación política gubernamental para efectivizar la gestión municipal en el norte del Perú*. Chiclayo: Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/18849/malca_sj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moore, M. H. (1998). *Gestión estratégica y creación de valor en el sector público*. Barcelona: Paidós. Obtenido de <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2014/02/VALOR-P%C3%9ABLICO2.pdf>
- next-International Business School. (19 de Junio de 2018). *Comunicación Política y Marketing Digital*. Obtenido de ¿Que es la Comunicación Gubernamental?: <https://www.nextibs.com/que-comunicacion-gubernamental/>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre la población a estudio. *Int. J. Mothpol*, 227-232. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Pallares, F. (1988). Las Políticas Públicas: El Sistema Político en Acción. *Revista de Estudios Políticos*, 141-162. Obtenido de [http://cienciassociales.edu.uy/wp-content/uploads/sites/4/2013/archivos/Pallares,%20Francesc%20\(1988\).pdf](http://cienciassociales.edu.uy/wp-content/uploads/sites/4/2013/archivos/Pallares,%20Francesc%20(1988).pdf)
- Ramos Gonzáles, H. W. (2012). Propuesta de un modelo de gestión para mejorar la dirección municipal de La provincia de Otuzco. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial*, XV(1), 35-44. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81624969004.pdf>
- Riorda, M. (2011). La Comunicación Gubernamental como Comunicación Gubernamental. *POLITA I*, 96-111. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/politai/article/view/13956/14579>

- Ruelas- Barajas, E., & Gray-Molina, J. G. (2008). Políticas públicas, estructura del Estado y defensa del derecho a la protección a la salud. *Salud Pública de México*, L(3), 343-347. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/106/10608611.pdf>
- Ruiz López, D., & Cadénas Ayala, C. E. (s.f). ¿Qué es una Política Pública? *IUS-Revista Jurídica*, 1-26.
- Tafari, R., & Tafari, M. L. (2010). Gestión Pública y Gerencia Pública. *Revista de Salud Pública*, 15-31. Obtenido de <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/7080/8153>
- Velásquez Gavilanes, R. (2009). Hacia una nueva definición del concepto "política pública". *Desafíos*(20), 149-187. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3596/359633165006.pdf>
- Walpole, R., & Myers, R. (1966). *Probabilidad y estadística* (Cuarta ed.). México: McGraw_Hill.

ANEXOS

1. Cuestionario de encuesta aplicada a 50 operadores jurídicos.



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS



TESIS

“Valor público y comunicación gubernamental como política pública de acceso al sistema integral de salud en la municipalidad provincial de Lambayeque”

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Es grato dirigirnos a vuestra persona, con la intención de saludarlo y a la vez requerir de su valioso tiempo para la absolución de los cuestionamientos que se le presentan a continuación, cuyos resultados se tomaran como un aporte importante para la investigación académica que realizamos.

I. Variable independiente: La importancia del valor público y la comunicación gubernamental para identificar problemas en la sociedad.

1. El valor público y la comunicación gubernamental son herramientas que apoyan la identificación de los intereses sociales generando interrelación entre la gestión y los ciudadanos, con el fin de brindar eficacia sobre la elaboración y ejecución de la política pública.

- a. De acuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. No opina.
2. La satisfacción de la ciudadanía en la provincia de Lambayeque, es negativa; por lo cual, se percibe una insuficiente comunicación gubernamental que impide la evaluación del valor público, que hace falta para reconocer las necesidades de la población.
- a. De acuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. No opina.
3. La presencia de la oficina de Imagen Institucional y Relaciones Públicas en las municipalidades, debe ser reforzada, toda vez que carece de personal y presupuesto, lo cual impide que se desarrolle una labor de sondeo y reconocimiento de la realidad social en la comuna.
- a. De acuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. No opina.

II. Variable dependiente: La política pública de acceso al sistema integral de salud en la municipalidad provincial de Lambayeque.

4. La política pública son las estrategias creadas por el Estado para alcanzar su labor del bienestar común a través de la gestión pública, basada en la identificación de las necesidades sociales de la población, a fin de generar labores que permitan su solución eficaz.
 - a. De acuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. No opina.

5. La política pública aplicada en la Municipalidad provincial de Lambayeque, carece del refuerzo de la comunicación gubernamental y el valor público, así como una mínima cantidad de personal en la oficina SISFOH, lo cual no permite evaluar adecuadamente las necesidades de salud en la sociedad
 - a. De acuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. No opina.

6. Se deberá implementar en la oficina del SISFOH la cantidad de personas que se ocupan de la recopilación de información, en función a la población lambayecana para que el efecto sea proporcional y se consiga la oportuna

identificación de la condición social y la evaluación de su necesidad de acceso al programa SIS.

- a. De acuerdo
- b. En desacuerdo
- c. No opina.

2. Cuestionario de encuesta aplicada a 50 pobladores de la ciudad de Lambayeque.



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS



TESIS

“Valor público y comunicación gubernamental como política pública de acceso al sistema integral de salud en la municipalidad provincial de Lambayeque”

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Es grato dirigirnos a vuestra persona, con la intención de saludarlo y a la vez requerir de su valioso tiempo para la absolución de los cuestionamientos que se le presentan a continuación, cuyos resultados se tomaran como un aporte importante para la investigación académica que realizamos.

III. Variable independiente: La importancia del valor público y la comunicación gubernamental para identificar problemas en la sociedad.

1. Considera usted que la Municipalidad de Lambayeque, comunica los beneficios a los que puede acceder la población.
 - a. Si
 - b. No

2. Está satisfecho con los programas gratuitos de salud que ha creado el gobierno.
 - a. Si
 - b. No

3. La Municipalidad de Lambayeque, ¿llegó a su vivienda a empadronarlo para que fuera atendido en el SIS?
 - a. Si
 - b. No

IV. Variable dependiente: La política pública de acceso al sistema integral de salud en la municipalidad provincial de Lambayeque.

4. Al visitar el local de la Municipalidad de Lambayeque, pudo ver publicidad informativa sobre el acceso al SIS.
 - a. Si
 - b. No

5. ¿Cómo califica la atención del personal de la Municipalidad de Lambayeque en temas de información de los servicios y beneficios?
 - a. Buena
 - b. Regular
 - c. Mala.



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLITICA
UNIDAD DE INVESTIGACION



ACTA DE SUSTENTACIÓN
A C T A DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL N° 49-2022-UI-FDCP

Sustentación para optar el Título de POLITÓLOGA de: **Sandra Evelyn Zapo Torres**.
Siendo las 11:00 a.m. del día miércoles 07 de setiembre del 2022 se reunieron vía Plataforma Virtual MEET de Google Suite de la Unidad de Investigación de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo", los miembros del jurado evaluador de la tesis titulada: **"Valor público y comunicación gubernamental como política pública de acceso al sistema integral de salud en la municipalidad provincial de Lambayeque"**, designados por Decreto N° 141-2019-UI-FDCP-UNPRG de fecha 02 de diciembre del 2019, con la finalidad Evaluar y Calificar la sustentación de la tesis antes mencionada, por parte de los Señores Catedráticos:

PRESIDENTE	: Abog. CARLOS MANUEL MARTÍNEZ OBLITAS.
SECRETARIO	: Mag. LEOPOLDO YZQUIERDO HERNÁNDEZ.
VOCAL	: Dr. GILMER ALARCON REQUEJO

La tesis fue asesorada por Mag. MARY ISABEL COLINA MORENO, nombrada por Decreto N° 141-2019-UI-FDCP-UNPRG de fecha 02 de diciembre del 2019.

El acto de sustentación fue autorizado por Resolución N° 213-2022-VIRTUAL-UI-FDCP-UNPRG de fecha 02 de setiembre del 2022.


La tesis fue presentada y sustentada por la bachiller **Sandra Evelyn Zapo Torres** y tuvo una duración de 30 minutos. Después de la sustentación y absueltas las preguntas y observaciones de los miembros del jurado; se procedió a la calificación respectiva, obteniendo el siguiente resultado: **APROBADA con la nota de 17.08 (Diecisiete y 00/08) en la escala vigesimal, mención de BUENO.**

Por lo que queda APTA para obtener el Título Profesional de **POLITÓLOGA**, de acuerdo con la Ley Universitaria 30220 y la normatividad vigente de la Facultad de Derecho y Ciencia Política, y la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Siendo las 12:01 p.m., del mismo día, se da por concluido el acto académico suscribiendo los miembros del jurado el Acta; quedando registrado el video en el link:
<https://drive.google.com/file/d/1h17Voptk6EkYX9r863-FAFsgITIK8all/view?usp=sharing>

Lambayeque, miércoles 07 de setiembre del 2022


Abog. CARLOS MANUEL MARTÍNEZ OBLITAS
Presidente del Jurado

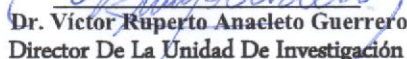

Mag. LEOPOLDO YZQUIERDO HERNÁNDEZ
Secretario del Jurado


Dr. GILMER ALARCON REQUEJO
Vocal del Jurado.

Certificación: El Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, certifica la veracidad del contenido del Acta de sustentación de tesis Virtual N° 49-2022-UI-FDCP correspondiente a Sandra Evelyn Zapo Torres, evento que se ha realizado de manera virtual el día miércoles 07 de setiembre del 2022 y aparece registrada en el archivo correspondiente.

Lambayeque, 09 de setiembre del 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLITICA



Dr. Víctor Ruperto Anacleto Guerrero
Director De La Unidad De Investigación

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, **Mg. MARY ISABEL COLINA MORENO**, Asesora del tesista: **ZAPO TORRES, SANDRA EVELYN**, luego de la revisión exhaustiva de su Tesis titulada ***“Valor público y comunicación gubernamental como política pública de acceso al sistema integral de salud en la municipalidad provincial de Lambayeque”***, constado que la misma tiene un índice de similitud de 16% verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender, la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 15 de Enero del 2021.



Mg. MARY ISABEL COLINA MORENO
D.N.I 40997649
ASESORA

Valor público y comunicación gubernamental como política pública de acceso al sistema integral de salud en la municipalidad provincial de Lambayeque.

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.unprg.edu.pe

Fuente de Internet

9%

2

Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

Trabajo del estudiante

3%

3

www.3ciencias.com

Fuente de Internet

1%

4

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

tesis.pucp.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

6

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

<1%

7

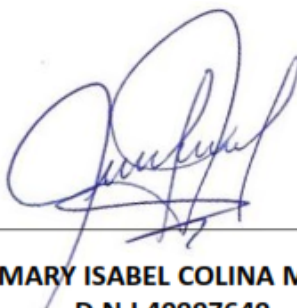
portalanterior.ine.mx

Fuente de Internet

<1%

8

www.saludpublica.fcm.unc.edu.ar



Mg. MARY ISABEL COLINA MORENO
D.N.I 40997649
ASESORA

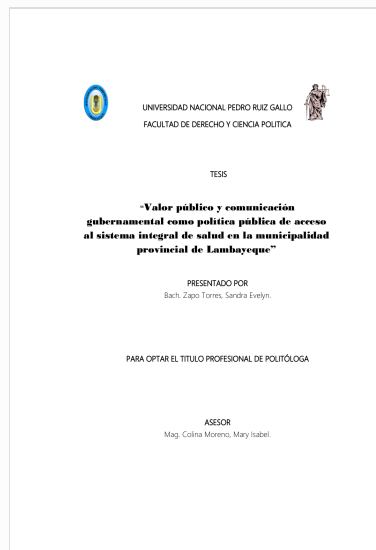


Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Sandra Evelyn Zapo Torres
Título del ejercicio: TESIS PRE GRADO 2021
Título de la entrega: Valor público y comunicación guber...
Nombre del archivo: INFORME_FINAL_ZAPO_TORRES...
Tamaño del archivo: 481.58K
Total páginas: 112
Total de palabras: 22,415
Total de caracteres: 119,300
Fecha de entrega: 13-ene-2021 10:45a.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 1486911014



Derechos de autor 2021 Turnitin. Todos los derechos reservados.

Mg. MARY ISABEL COLINA MORENO
D.N.I 40997649
ASESORA