



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

La participación ciudadana en la identificación de los servicios públicos en el Perú: el caso de la Investigación-Acción Participativa

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

AUTOR:

Cavani Rios, Jose Eduardo (orcid.org/0000-0002-5073-0779)

ASESORES:

Dra. Mercado Marrufo, Celia Emperatriz (orcid.org/0000-0002-4187-106X)

Dra. Silva Narvaste, Bertha (orcid.org/0000-0002-2926-6027)

Dr. Ochoa Tataje, Freddy Antonio (orcid.org/0000-0002-1410-1588)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi familia

Agradecimiento

A los funcionario y servidores públicos que han aportado al estudio con sus ideas y comentarios sobre la viabilidad de la propuesta.

A los profesionales de organismos no gubernamentales que han brindado su experiencia en intervenciones comunitarias participativas.

A nuestra docente de investigación, quien creyó en la propuesta.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MERCADO MARRUFO CELIA EMPERATRIZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "La participación ciudadana en la identificación de los servicios públicos en el Perú: el caso de la Investigación-Acción Participativa", cuyo autor es CAVANI RIOS JOSE EDUARDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 18 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MERCADO MARRUFO CELIA EMPERATRIZ DNI: 10061458 ORCID: 0000-0002-4187-106X	Firmado electrónicamente por: CMERCADOM el 18- 07-2023 21:03:44

Código documento Trilce: TRI - 0600111





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CAVANI RIOS JOSE EDUARDO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La participación ciudadana en la identificación de los servicios públicos en el Perú: el caso de la Investigación-Acción Participativa", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
CAVANI RIOS JOSE EDUARDO DNI: 10601748 ORCID: 0000-0002-5073-0779	Firmado electrónicamente por: JCAVANI el 19-08-2023 22:07:49

Código documento Trilce: INV - 1311284



Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de gráfico y figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Abstrato	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo de investigación	16
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización	17
3.3. Escenario de estudio	18
3.4. Participantes	18
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.6. Procedimiento	19
3.7. Rigor científico	19
3.8. Método de análisis de datos	19
3.9. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	20
V. CONCLUSIONES	29
VI. RECOMENDACIONES	31
VII. PROPUESTA	33
REFERENCIAS	35
ANEXOS	40

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de determinación de problema.....	17
---	----

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Componentes del tipo de investigación.....	16
Figura 2. Componentes del modelo teórico de investigación-acción participativa aplicado al análisis de la gestión de los servicios públicos	20

Resumen

La gestión de los servicios públicos es una atribución normativa de las entidades estatales, que interpretada en sentido estricto soslaya la intervención ciudadana en todas sus fases, no obstante ser la persona el eje central de las políticas de modernización de la gestión pública y la destinataria final del primer objetivo del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. Desde un enfoque metodológico cualitativo, la interpretación hermenéutica del estudio de caso único, presenta la distancia establecida entre la política pública y las normas técnicas que regulan la calidad de la producción estatal de los servicios públicos, y la manera como el planeamiento estratégico del Desarrollo Nacional interviene como el mecanismo más logrado para acelerar el cierre de esta brecha. La conclusión, es la asimilación de la política modernizadora a las normas técnicas de calidad del sector público.

Palabras clave: Servicios públicos, participación ciudadana, desarrollo nacional, planeamiento estratégico, modernización.

Abstract

The management of public services is a normative attribution of state entities, which, interpreted in a strict sense, ignores citizen intervention in all its phases, despite being the person the central axis of public management modernization policies and the final recipient of the first objective of the Strategic Plan for National Development by 2050. From a qualitative methodological approach, the hermeneutic interpretation of the single case study presents the distance established between public policy and technical standards that regulate the quality of state production of services public, and the way in which the strategic planning of National Development intervenes as the most successful mechanism to accelerate the closing of this gap. The conclusion of the study is the assimilation of the modernization policy to the technical quality standards of the public sector.

Keywords: Public services, citizen participation, national development, strategic planning, modernization.

Abstrato

A gestão dos serviços públicos é uma atribuição normativa dos entes estatais, que, interpretada em sentido estrito, ignora a intervenção cidadã em todas as suas fases, apesar de ser a pessoa o eixo central das políticas de modernização da gestão pública e o destinatário final do primeiro objetivo dá o Plano Estratégico de Desenvolvimento Nacional até 2050. A partir de uma abordagem metodológica qualitativa, a interpretação hermenêutica do estudo de caso único apresenta a distância estabelecida entre as políticas públicas e as normas técnicas que regulam a qualidade da produção estatal de serviços públicos e a forma como o o planejamento estratégico do Desenvolvimento Nacional intervém como o mecanismo mais bem-sucedido para acelerar o fechamento dessa lacuna. A conclusão do estudo é a assimilação da política de modernização aos padrões de qualidade técnica do setor público.

Palavras-chave: Serviços públicos, participação cidadã, desenvolvimento nacional, planejamento estratégico, modernização.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MERCADO MARRUFO CELIA EMPERATRIZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "La participación ciudadana en la identificación de los servicios públicos en el Perú: el caso de la Investigación-Acción Participativa", cuyo autor es CAVANI RIOS JOSE EDUARDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 18 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MERCADO MARRUFO CELIA EMPERATRIZ DNI: 10061458 ORCID: 0000-0002-4187-106X	Firmado electrónicamente por: CMERCADOM el 18- 07-2023 21:03:44

Código documento Trilce: TRI - 0600111