



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión del servicio social en la Municipalidad de San
Isidro - 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
Magister en Gestión Pública**

AUTOR:

Br. Díaz Zúñiga María del Rosario

ASESOR:

Dra. Lescano López Susana Galia

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del talento humano

PERÚ - 2017

Pagina del jurado

Dr. Edwin Martínez López
Presidente

Dr. Noel Alcas Zapata
Secretario

Dra. Galia Susana Lescano López
Vocal

Dedicatoria

A mí querida familia, por el apoyo moral,
para la culminación de los estudios y la
elaboración de mi tesis.

Agradecimientos

A los docentes de la Universidad Cesar Vallejo, por la dedicación y esfuerzo en sus enseñanzas brindadas y por su constante apoyo, a lo largo de la maestría.

Declaración jurada

Yo, María del Rosario Díaz Zúñiga, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 17529483, con la tesis titulada: La gestión del servicio social en la municipalidad de San Isidro 2015.

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, febrero del 2017

María del Rosario Díaz Zúñiga
DNI 17529483

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “La gestión del servicio social en la municipalidad de San Isidro 2015”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión pública.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos:

El Primer capítulo, referido a los antecedentes, marco teórico, el cual abarca las, diferentes teorías de las variables en estudio, justificación, planteamiento y formulación del problema. Hipótesis y objetivos. El Segundo capítulo, marco metodológico, donde se presentan las variables, metodología, la población y la muestra, los instrumentos utilizados y el método de análisis de datos. El Tercer capítulo, se presentan los resultados: descriptivos y contrastación de hipótesis. Y por último la discusión, las conclusiones deducidas del análisis estadístico de los datos, así como las sugerencias y los aportes que permitirán justificar la presente investigación.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar, a la vez deseamos sirva de aporte a quienes deseen continuar un estudio de esta naturaleza.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

Índice de contenido

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica y humanista	17
1.3 Justificación	27
1.4 Problema	30
1.5 Hipótesis	33
1.6 Objetivos	34
II. Marco Metodológico	
2.1 Variables	36
2.2 Operacionalización de las variables	37
2.3 Metodología	37

2.4	Tipos de estudio	38
2.5	Diseño	39
2.6	Población, muestra, y muestreo	40
2.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
2.8	Método de análisis de datos	45
2.9	Aspectos éticos	45
III. Resultados		46
IV. Discusión		57
V. Conclusiones		61
VI. Recomendaciones		63
VII. Referencias		65
VIII. Apéndice		70
Apéndice 1: Matriz de consistencia		
Apéndice 2: Instrumento utilizados		
Apéndice 3: Base de datos		
Apéndice 4: Artículo científico.		
Apéndice 5: otros.		

Lista de tablas

		Pág.
Tabla 1	Principios fundamentales de las gestión 2011	19
Tabla 2	Funciones de las municipalidades	29
Tabla 3	Matriz de operacionalización de variable gestión del servicio social	37
Tabla 4	Población del distrito de San Isidro según edades etareas de 30 a más	41
Tabla 5	Tamaño de muestra agrupada por intervalos de edad	42
Tabla 6	Confiabilidad del cuestionario de gestión del servicio social	44
Tabla 7	Escala para interpretar resultados de la confiabilidad	45
Tabla 8	Niveles de servicio social y condición por grupos de edad de los usuarios en la Municipalidad de San Isidro.	47
Tabla 9	Resultados de la prueba de normalidad	48
Tabla 10	Comparación del servicio asistencia médica con la prueba U de Mann Whitney entre grupo de 30 a 59 años y 60 años a más	49
Tabla 11	Comparación del servicio de asistencia en el hogar con la prueba “U” de Mann-Whitney entre de 30 a 59 años y 60 años a más	50
Tabla 12	Comparación del servicio de asistencia legal en caso de robo con la prueba “U” de Mann-Whitney entre de 30 a 59 años y 60 años a más	52
Tabla 13	Comparación del servicio de asistencia vial con la prueba “U” de Mann-Whitney entre de 30 a 59 años y 60 años a más	53
Tabla 14	Comparación de la gestión de servicio social con la prueba “U” de Mann-Whitney entre de 30 a 59 años y 60 años a más	55

Lista de figuras

		Pág.
Figura 1	Comparación de los niveles de gestión del servicio social entre grupo de 30 a 59 años y 60 años a más	47
Figura 2	Comparación del servicio asistencia médica entre grupo de 30 a 59 años y 60 años a más	49
Figura 3	Comparación del servicio asistencia en el hogar entre el grupo de 30 a 59 años a más	51
Figura 4	Comparación del servicio asistencia legal entre el grupo de 30 a 59 años a más	52
Figura 5	Comparación del servicio asistencia vial entre el grupo de 30 a 59 años a más	54
Figura 6	Comparación de la gestión del servicio social en el hogar entre el grupo de 30 a 59 años a más	55

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, comparar el nivel de la percepción de los niveles de gestión social en la municipalidad de San Isidro. Y tuvo como problema general ¿Cuál es el nivel de la percepción de los niveles de gestión social en la municipalidad de San Isidro?

El tipo de investigación es experimental. La población fue infinita, la muestra fue de 177 usuarios. Se aplicó el cuestionario de gestión de servicio social, que consta de 22 preguntas, de tipo Licker, clasificadas en Muy bueno, bueno, regular y malo, construido por la misma Municipalidad de San Isidro y adaptada por la propia investigadora.

Se utilizó se utilizó la prueba no paramétrica “U” de Mann Whitney para comparar grupos independientes según corresponda. Al comparar los promedios de la gestión del servicio social, en las mediciones efectuadas en grupo de 30 a 59 años (50,83) y grupo de 60 años a más (52,22), se observa una mayor media en grupo de 60 años a más; sin embargo al emplear la prueba “U” de Mann Whitney, se observa que estas diferencias no son significativas ($p > ,05$).

Palabras Claves: *Gestión social, asistencia médica, asistencia, en el hogar, legal, robo, vial.*

Abstract

This research has the general objective, comparing the level of perceived levels of social management in the municipality of San Isidro. And I had the general problem What is the level of perceived levels of social management in the municipality of San Isidro?

The research is experimental. The population was infinite, the sample was 177 users. the questionnaire social service management, consisting of 22 questions, Licker type classified Very good, good, fair and poor, built by the same Municipality of San Isidro was applied.

It is used the nonparametric test "U" Mann Whitney test was used to compare independent groups as appropriate. When comparing the averages of social service management in the measurements group of 30-59 years (50.83) and group 60 years and over (52.22), higher average observed in group 60 more; however when using the "U" Mann Whitney test, it is observed that these differences are not significant ($p > .05$).

Key words: *social management, health care, assistance, home, legal, theft, road*

I. Introducción

La finalidad del presente trabajo de investigación, es analizar y comparar la percepción de los usuarios referente a la gestión del servicio social en la Municipalidad de San Isidro.

La importancia de gestionar recae en todo funcionario público que tiene la responsabilidad social de atender las necesidades de la comunidad, de allí que se hace necesario crear conciencia en los líderes, dirigentes políticos y profesionales en general que están al frente de los diferentes entes del Estado.

En el capítulo I se describe la situación problemática respecto a la gestión del servicio social en los centros de encuentro vecinal de la municipalidad de San Isidro; luego, se formuló las interrogantes de la investigación así como las justificaciones en base a los aportes que brinda la investigación, citando a un conjunto de investigaciones como fundamento empírico sobre otras realidades concluyendo el capítulo con la formulación de los objetivos de la investigación.

En el capítulo II se describe y explica el marco teórico partiendo de las bases teóricas de la variable citando los aportes de los autores que esclarecen la importancia de cada uno de ellos, fundamento esencial para la formulación de hipótesis.

En el capítulo III se explica el marco metodológico partiendo del sistema de hipótesis, identificación y definición de las variables, también se especifica el tipo de investigación descriptiva comparativa y el diseño no experimental, transeccional sobre la base de una muestra de tipo probabilística mediante el muestreo aleatorio simple y desarrollado bajo el enfoque cuantitativo. En el capítulo IV se presenta el análisis de los resultados. De estos resultados se realizaron el respectivo análisis y demostración de las hipótesis para concluir con la discusión de los resultados.

Finalmente, se presenta las conclusiones y sugerencias como producto del estudio completándose el informe con las referencias bibliográficas y un conjunto de anexos propios de la investigación.

1.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Carrasco (2008) realizó una investigación sobre: Aportaciones a un modelo de inversión de servicios asistenciales basados en telemedicina para su uso y validación en el seguimiento de pacientes crónicos. El objetivo fue definir una estrategia de evaluación para obtener evidencia sobre la eficacia sanitaria de las intervenciones en la organización, que sea complementada mediante recursos e infraestructuras externas a ésta. Dentro de sus principales hallazgos que la distribución de los mensajes mostró que sólo 2 de los 38 médicos involucrados en la intervención los consideraron de interés (envío de uno al mes) para un control adecuado durante el periodo de seguimiento. La media de mensajes por paciente en la intervención (1.6) es extremadamente baja cuando se compara con las expectativas iniciales al comienzo de ésta.

Quintero (2011) investigó sobre la gestión sostenible integral, la responsabilidad social empresarial en la integración de los sistemas de gestión. Como uno de sus resultados fue obtener indicadores de evaluación así puede conocer si cumple o no con su RSE. Desde el interior de la institución a través de opinión de los usuarios. Entre los indicadores están: la contaminación, respeto y preocupación por sus trabajadores, clientes y stakeholders en general, lo que proporciona una buena imagen y reputación. Por tanto, las organizaciones en su estrategia básica y en su sistema de gestión global, considerando su autoevaluación tendrían la posibilidad de más productividad y podrían convertirse en empresas competitivas y socialmente responsable con criterios de excelencia.

Gallardo (2012) realizó una investigación sobre los criterios metodológicos para construir tipología de sistemas de gestión participativa municipal. El trabajo de investigación recoge seis años de ejecución de una modalidad de atención que se llamó apoyo a la escolarización. Tuvo con objetivo logra propiciar proyectos que aporten a la disminución de la deserción escolar, para lo cual generó alianzas estratégicas con el instituto de la niñez y la familia. Dentro de sus resultados se tuvo que cada año que se implementó, existen testimonios de familias,

adolescentes y actores locales que relatan sus historias permitiéndolas sentir su experiencia personal y la satisfacción al ser parte del proyecto.

Bonardo (2009) realizó una investigación sobre “los recursos humanos en el ámbito municipal y el desarrollo local”. Realiza una reflexión de la importancia que tiene recursos humanos en el sector público, y en especial en el ámbito de los gobiernos locales; describe las dificultades que las municipalidades atraviesan con relación a la gestión de las personas y los intentos de superarlas. Por último, se presentan algunos desafíos que debe enfrentar la gestión de recursos humanos municipal en pos de un desarrollo local sostenido. Como una de sus conclusiones manifestó que dentro de la institucionalización, está presente la condición humana, como la participación, el cooperativismo, la colaboración, la interrelación, el conocimiento y los recursos que posee la persona, reto que debe enfrentar en este caso la Municipalidad de San Isidro si considera las diferencias en cuanto a la percepción de los usuarios del servicio social que brinda.

Antecedentes Nacionales

Mena (2014) realizó una investigación sobre “Gestión presupuestal participativa como herramienta estratégica en el desarrollo de las regiones del Perú”. El propósito de la presente tesis, es proponer un modelo de gestión en base al plan expresado en cifras llamado: presupuesto participativo. Concluye que los gobiernos regionales cuentan con el presupuesto participativo, que respalda a los ciudadanos de cada región; así mismo la aplicación y así mismo el control adecuado para garantizar el manejo correcto, transparente y honesto de los recursos económicos asignados a sus jurisdicciones; siendo este tema un factor vulnerable tanto en los gobiernos locales, regionales como nacionales.

Becerra (2014) realizó una investigación sobre la recaudación, formas de pago, impuesto predial en el Perú. La investigación tuvo como objetivo general determinar y describir las características de la recaudación y formas de pago del Impuesto Predial en el Perú y en el Distrito de Nuevo Chimbote Período 2011-2012. El tipo de investigación fue básica de nivel descriptiva bibliográfica, para la recolección de la información utilizó la técnica de fichas bibliográficas. Como unos

de sus conclusiones resalta el considerar que resalta que el impuesto predial puede cancelarse de dos formas, al contado o en partes de manera fraccionada. Así mismo: El estado establece una determinada alícuota porcentual, la cual debe regir para el cálculo de dicho impuesto. Los porcentajes son 0.2%, 0.6% y 1.0% de acuerdo a la cantidad de UITs. Esto fundamenta que todos los municipios pueden generar recursos a partir de sus recursos.

1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística

Gestión municipal del servicio social

Dentro del marco de la investigación se considerado las siguientes definiciones:

Back (2000) Es gestionar de manera efectiva y eficiente el flujo de fondos a través de la empresa y para ello deberá “identificar los riesgos de cualquier tipo; hacer recomendaciones y tomar medidas para contrarrestar esos riesgos, buscando la mejor opción para su gestión y controlando el cumplimiento de las decisiones y medidas adoptadas” (p.167).

La principal función de la gestión de fondos municipales (Back, 2000) refiere:

Es gestionar de manera efectiva y eficiente el flujo de fondos a través de la empresa. Para ello deberá identificar los riesgos de cualquier tipo; hacer recomendaciones y tomar medidas para contrarrestar esos riesgos, buscando la mejor opción para su gestión y controlando el cumplimiento de las decisiones y medidas adoptadas (p.167).

La Universidad Tecnológica Centroamericana (2002) precisa que la gestión no es más que "el arte de conseguir que se hagan las cosas" y comprende esencialmente dos fases dependientes una de la otra: pensar y hacer; o sea, tomar decisiones y ejecutarlas. La administración es, pues, el análisis de lo relacionado al funcionamiento de una institución o empresa. Se divide en 4

etapas: planificación, organización, dirección o ejecución, y control. No obstante, reconoce que algunos estudios separan como quinto elemento lo referente al comportamiento organizacional.

Ortún (2005) sostiene que gestión pública es una gestión con las limitaciones derivadas del carácter público y se refiere, según el contexto y la economía. Para él las limitaciones derivadas del carácter público pueden ser de dos tipos: las no abordables por esenciales (satisfacen objetivos sociales superiores al de la eficiencia) y abordables, bien por la investigación bien por la acción.

Ríos (2008) indica que dentro de las entidades más cercana a la población son las Municipalidades, las mismas que están facultadas para ejercer el gobierno en su jurisdicción, ya sea distrital o provincial. La Constitución Política les otorga autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia para brindar los servicios básicos a la población, así como promover el desarrollo de su zona. Son entes de gobierno que organizan la vida social en un determinado territorio, actualmente existen en el país 1834 Municipalidades, entre distritales y provinciales.

Dentro del marco de la presente investigación se ha tomado la siguiente definición: "Es gestionar de manera efectiva y eficiente el flujo de fondos a través de la empresa". (Back, 2000, p.167).

Enfoques teóricos de la variable

Dentro de las teorías que explican el funcionamiento de las organizaciones es la teoría general de los Sistemas (TGS) considerando la ciencia moderna que el esquema de unidades aisladas actuantes según causalidad unidireccional haya resultado insuficiente. El postulado central de la TGS es que en un sistema el todo es superior a la simple suma de sus partes integrantes, en donde aplicada al mundo de la organización empresarial, este enfoque sugiere que en la empresa hay que distinguir una serie de subunidades y de subunidades, pero que el simple análisis de estas partes integrantes explica suficientemente el funcionamiento de toda la empresa.(Puchol, 2012).

La teoría de sistemas fue creada alrededor de los años 1930 por L. Von Bertalanffy; contiene cinco premisas básicas. Éstas se podrían denominar igualmente postulados, presuposiciones o juicios de valor, que son: 1) El orden, la regularidad y la carencia de azar son preferibles a la carencia de orden o a la irregularidad (caos) y a la existencia de un estado aleatorio. 2) El orden hace que el mundo sea bueno, interesante y atractivo para el teórico de los sistemas. 3) Hay orden en el ordenamiento del mundo exterior o empírico (orden en segundo grado): una ley de leyes. 4) Para establecer el orden, la cuantificación y la matematización son auxiliares valiosos. 5) La búsqueda de la ley y el orden implica necesariamente la búsqueda de los referentes empíricos de este orden y de esta ley. Von Bertalanffy (2000).

Y como principios que se considera son: el incrementar la claridad y eficiencia, control continuo de gestión y la participación, los que presenta en la tabla.

Tabla 1.

Principios fundamentales de la gestión 2011

Principios	Herramientas
Incrementar la calidad y la eficiencia (relación costo/beneficio) de las intervenciones sanitarias brindadas por establecimientos y servicios.	Protocolizar los procesos asistenciales basados en la evidencia científica y adaptarlos al lugar y momento.
Control Continuo de Gestión	Auditoría de la calidad de los cuidados médicos y de enfermería. Auditoría de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos. Evaluación de la utilidad de los cuidados y de los procedimientos y tecnología aplicada Control y supervisión de los recursos utilizados Evaluación y control de los recursos obtenidos.
Participación	De los equipos de salud en la gestión de recursos humanos y materiales, en la gestión de los presupuestos y en la rendición de resultados.

Fuente: Revista de salud y calidad de vida, 2011

Asimismo tenemos la Escuela de la administración científica uno de sus más grandes aportes fue la división y categorización de la tarea por oficios, al utilizar artesanos especializados en el desarrollo de productos completos. Postuló, las ventajas de la división del trabajo: (a) menor tiempo en aprendizaje, (b) mayor habilidad por la frecuente repetición de los mismos procesos, (c) invención de herramientas y maquinaria para realizar los procesos y (d) se considera el fenómeno social como un aspecto importante en la estructuración de las organizaciones . (Bautista, 2007).

Por otro lado, la Escuela de administración empírica quien postula que las tareas administrativas deben ser ejecutadas y consideradas, según sean los valores establecidos basándose en experiencias prácticas extractadas de estructuras administrativas operacionales en pleno funcionamiento, con lo que descartaron muchos de los fundamentos teóricos propuestos por otras escuelas, sin embargo presenta vacíos y uno de ellos es que pretende definir como prototipo los resultados obtenidos por una estructura administrativa fundamentada a la simple lógica operacional, en ocasiones, mediante el mecanismo elemental del acierto error; creando así la obvia contradicción ante una diversidad de criterios de evaluación y puesta en marcha de acciones correctivas o preventivas, ya que lo que es conveniente para una empresa, no siempre lo es para otra (Bautista, 2007).

La Escuela ambiental que está fundamentada en la relación que existe entre los indicadores de desempeño del trabajador y las diferentes condiciones ambientales que lo rodean (luz, calor, humedad, etc). El entorno físico de cada puesto de trabajo debe estar en armonía con su organismo si se intenta obtener una mayor productividad. Permite entonces, proporcionar al trabajador condiciones de trabajo más agradables y a su vez, reducir en gran proporción los diferentes impactos ambientales que se generen (Bautista, 2007).

La Escuela del comportamiento humano, conocida también como la escuela de las relaciones humanas, que le otorgó mayor importancia al hombre como ser humano. Como consecuencia, se incluyeron dentro de los procesos

administrativos los diferentes factores que influyen en la moral de los aquellos de tipo afectivo y social (Bautista, 2007).

En cuanto a la Escuela del sistema social, se enfocó desde el punto de vista del sistema social o de las relaciones interculturales . Mediante el método experimental de Durkheim y Watson se intentó construir una sociedad científicamente organizada y una ciencia de la dirección de personal, en la que la administración debería incluir las relaciones entre la organización, los ambientes externos e internos y las fuerzas que producen los cambios y ajustes . Proporcionó importantes aportes al considerar el fenómeno social en las organizaciones (Bautista, 2007).

Dentro del marco de nuestra investigación se tomó la teoría de la comunicación y gestión de las organizaciones, la que desarrolla la teoría de la comunicación orientándola al planteamiento y solución de problemas vinculados a la gestión de las organizaciones , cuando éstas requieren planificación y análisis de relaciones comunicativas internas y externas que comprometen la existencia e imagen de las organizaciones ante sus públicos . Se muestra cómo las prácticas de comunicación pueden verse sometidas a la influencia de variables no comunicativas, es decir, a condicionamientos sociales y psicológicos con los que necesariamente hay que contar .

Los empleados son un público activo de la comunicación. Este colectivo necesita información, no solo de lo que tiene que hacer, sino también de por qué y para qué (Carretón, 2009).

Dimensiones de la variable

A continuación presentan las dimensiones según clasificación de la municipalidad de San Isidro:

Dimensión asistencia médica

La organización mundial de la Salud, en su segundo informe técnico N°176 Ginebra 1959 define la asistencia médica como:

El conjunto de medidas que se adoptan con el objeto de poner a disposición del individuo y en consecuencia, de la colectividad, todos los medios que ofrecen la medicina y sus ciencias auxiliares a fin de prevenir las enfermedades, restablecer la salud y paliar las consecuencias de invalidez. (p.372)

Toda empresa o institución tiene la obligación de brindar o asegurar a sus trabajadores y brindar atenciones ambulatorias u hospitalarias (López, 2012).

Dentro de la dimensión se ha considerado los siguientes indicadores: (a) orientación médica telefónica, (b) asesoría profesional y orientación en materia nutricional, (c) Coordinación y envío de doctor a domicilio y (d) traslado en ambulancia del lugar del evento al hospital más cercano.

Dimensión asistencia en el hogar

A fines del siglo XIX los servicios de enfermería a domicilio estaban disponibles en algunas de las principales ciudades de Estados Unidos. A pesar de la atención domiciliaria del paciente ha sido un tema de creciente interés como una alternativa de tratamiento. Se ha desarrollado hace ciento de años, la atención de pacientes enfermos en casa ha consistido en cuidados de enfermería provistos por cuidadores entrenados o miembros de la familia (Gemaro, 2000).

Dentro de sus principales indicadores se ha considerado los siguientes: (a) pago y envío de técnico en gasfitería por emergencia, (b) pago y envío de técnico en electricidad por emergencia, (c) Pago y envío en cerrajería por emergencia, (d) Asistencia médica a la empleada del hogar .

La atención domiciliaria es una estrategia que enfatiza menos el cuidado del paciente internado, para entrarse en el hogar y la familia como ámbitos de atención primaria.

Dimensión asistencia en el caso de robo

En esta dimensión se han considerado los siguientes ítems: (a) servicio de movilidad a tu disposición para gestión de trámites a causa de robo, (b) asistencia de cerrajería en caso de robo de llaves de auto o domicilio, (c) asistencia y asesoría legal telefónica aso de robo de domicilio, (d) asistencia y consultoría legal y (e) transferencias para bloqueo de tarjetas.

Dimensión asistencia vial

El Ministerio de Economía y Finanzas en su meta 18 , a través del plan de incentivos a la mejora de la gestión y modernización municipal del año 2013, nos señala la importancia de la identificación de puntos negros de accidentes de tránsito en la jurisdicción del distrito .

De acuerdo a los dispuesto por la Ley Orgánica de municipalidades N° 27792, una de las funciones específicas compartidas de las municipalidades provinciales es el instalar, mantener y renovar los sistemas de tránsito en cada una de sus jurisdicciones. En nuestro país no solo existe inseguridad ciudadana, sino también inseguridad vial. (Ministerio de Economía y Finanzas).

Los Municipios que vienen dando este servicio tenemos la municipalidad de Lima, la municipalidad de Santiago de Surco, La municipalidad de Casma y la municipalidad de San Isidro y Jesús María.

Se puede definir como “promover la reducción de accidentes de tránsito de consecuencias fatales mediante la identificación de puntos negros y posterior diseño de propuestas para la mejora de la señalización e infraestructura vial” (Plan de Incentivos a la Mejora de la gestión y Modernización Municipal, 2013, p.2

Gestión por resultados (GPR)

Actualmente la política nacional de modernización de la gestión pública al 2021 apuesta por una gestión orientada a resultados al servicio del ciudadano (PCM, 2013). Una gestión efectiva que atienda las necesidades de los ciudadanos y que

organizadas a través de un conjunto de acciones en procesos, transformen insumos en productos (seguridad jurídica, normas, regulaciones, bienes o servicios públicos) que arrojen como resultado la mayor satisfacción de los ciudadanos, garantizando sus derechos y al menor costo posible.

Una gestión pública orientada a resultados efectiva se alcanzará cuando las entidades estén en capacidad de: Política Nacional de modernización de la gestión pública al 2021. (s/f).

Establecer objetivos claros y articulados, a nivel nacional, regional y local, expresados en metas de producción que como resultado se obtenga la satisfacción al ciudadano.

Reasignar los recursos presupuestales en función de los objetivos establecidos en los planes.

Desarrollar y optimizar los procesos de producción o trabajo con el fin de alcanzar los niveles de producción de bienes y servicios públicos con mayor eficacia y eficiencia en el uso de los recursos.

Reordenar las competencias y funciones contenidas en la estructura funcional actual a nivel nacional, regional y local, adecuándolos a procesos de la cadena de valor.

Crear un sistema de indicadores de desempeño y resultados que le permitan monitorear y evaluar si los insumos se están transformando en los productos cuyos resultados son los que los ciudadanos demandan.

Asimismo, para lograr una gestión pública moderna orientada a resultados, las entidades deben: Política Nacional de modernización de la gestión pública al 2021 (s/f).

Implementar vías para lograr mayor transparencia, accesibilidad y participación de todos los ciudadanos y rendición de cuentas por el Estado.

Emplear tecnologías de información y comunicación (TIC) para optimizar las vías de comunicación, que permitan a los ciudadanos, empresas, y que cada uno de los organismos que conforman la Administración Pública, obtener información.

Coordinar, cooperar, articular y complementar el logro de los objetivos, acciones, recursos y capacidades institucionales al mejor, el desempeño y los servicios del Estado a favor de los ciudadanos.

Promover un cambio cultural en las instituciones públicas que permita la modernización en la gestión pública hacia una gestión por resultados. (s/f).

El modelo de gestión orientada a resultados es un proceso sustentado en cinco componentes basados en el Planeamiento de Estado: 1) Planeamiento estratégico. 2) Presupuesto para resultados. 3) Gestión por procesos. 4) Servicio civil meritocrático y 5) Seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento.

Presidencia del Consejo de Ministros, 2013, s/p. identifica los siguientes conceptos clave:

Es una estrategia de gestión que orienta la acción de los funcionarios para generar mayor valor público.

Se trabaja de forma colectiva, coordinada y complementaria entre las instituciones públicas.

Establece resultados para el ciudadano y, en función de ello, define procesos e insumos para alcanzar esos resultados, todo lo contrario a lo que tradicionalmente se hace en Latinoamérica. Este enfoque tiene cinco pilares: Planificación para Resultados, Presupuesto por Resultados, Gestión de Programación y Proyectos, Gestión de las Finanzas Públicas, Monitoreo y Evaluación; trabajados integradamente éstos generan mayor valor público.

También reconoce 10 mandamientos de la GpRD: (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013, s/p).

No existe un modelo único, cada país tiene que desarrollar su propio modelo, el cual debe ajustarse a su realidad. Este es un cambio cultural, hay que pasar de ser burócratas a ser gerentes.

Liderazgo político para la implementación de la GpRD (se requieren los instrumentos técnicos y los cuadros técnicos).

Resultados para y por la gente.

La coordinación de los plazos: largo, mediano y corto: Visión de Largo Plazo>Plan de Mediano Plazo Presupuesto.

La coordinación de la acción y la gestión: coordinación horizontal y vertical.

Planificación para resultados (estratégica, operativa y participativa).

Presupuesto para resultados.

Capacitar a los cuadros del sector público.

Implementar incentivos a la Gestión para Resultados.

Involucrar en el proceso de GpRD al Congreso, la sociedad civil y al sector privado.

La provisión de bienes y servicios que involucran a más de una entidad y nivel de gobierno. Hasta ahora, se ha asumido que diseñando una cadena lógica podemos prever todas las operaciones que deben de hacer todos los agentes públicos cuya responsabilidad es llevar esos bienes y servicios a la población. Las cadenas son mucho más largas que lo que contempla un marco lógico, éstas son mucho más complejas, interdependientes y desafiantes en términos de articulación. Por eso, necesitamos reconocer que los instrumentos técnicos no son la única solución a los problemas o los que van a permitir construir una cultura distinta de gestión.

Pensar la GpR en un entorno descentralizado. El alineamiento de las autoridades subnacionales, elegidas democráticamente, a la GpR se resuelve negociando políticamente; no se resuelve con matrices de marco lógico. Sólo a través de nuevos canales institucionales de negociación, podremos ir alineando las distintas lógicas e intereses que existen en los diferentes niveles de gobierno. La forma de poder medir si se está produciendo alineamiento con los comportamientos y con las políticas nacionales es vía resultados, los que han tenido que establecerse en un proceso de negociación.(Presidencia del Consejo de Ministros, 2013, s/p).

1.3. Justificación

Justificación teórica

La justificación teórica de la investigación se basa en cuanto el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, en este caso de los servicios que brinda la gestión pública del Municipio de San Isidro, en donde se confronta una teoría, se contrasta resultados generando nuevos conocimientos anexados a los existentes. Un trabajo investigativo tiene justificación teórica cuando se cuestiona una teoría administrativa o económica, es decir los principios que soportan su proceso de implantación. Así mismo cuando en una investigación se busca mostrar la solución de un modelo, está haciéndose una justificación teórica, o cuando se propone nuevos paradigmas. (ejemplos, modelos, ejemplares) (Bernal, 2006).

Justificación Metodológica

Contiene una justificación metodológica ya que el estudio propone un nuevo método de investigación o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable en relación a la gestión pública del servicio social de la Municipalidad de San Isidro. (Bernal, 2006).

Justificación Epistemológica

En la investigación se pretendió resolver el problema con objetividad, desde la visión del observador como algo externo, a la visión desde ningún lugar que carece de un sujeto conocedor del mundo, ajeno a lo que está observando dotándole así de una visión privilegiada de la cual depende la verdad. Esta verdad no consiste en la corroboración de los hechos sino, en la interpretación que el encuentro entre diferentes subjetividades generan de forma dialógico.

Justificación legal

El presente trabajo se sustenta en los siguientes fundamentos jurídicos:

Constitución Política del Perú.

Reglamento y demás normatividad concordante del sector:

Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

Decreto Legislativo N° 1025, Decreto Legislativo que aprueba normas de capacitación y rendimiento para el sector público;

Decreto Legislativo N° 1057, Decreto Legislativo que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios;

La Ley 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, define la gestión pública como “el conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están enmarcados por las políticas gubernamentales establecidas por el Poder Ejecutivo” (Novena Disposición Transitoria). Soria (2011, p. 155) precisa que “debe ser llevada a cabo por los servidores y funcionarios públicos, lo que significa que deben contar con las capacidades necesarias para el desempeño de sus funciones. Uno de los instrumentos necesarios para identificar, fortalecer y mejorar estas capacidades es el Plan de Desarrollo de Capacidades (PDC)”.

La Ley Orgánica de Municipalidades (2003) señala tres finalidades de las Municipalidades:

De representación de los y las vecinas.

De promoción del desarrollo integral sostenible.

De prestación de servicios públicos.

Asimismo, los elementos claves de la gestión municipal son tres:

Eficiencia: Para el logro de la *eficiencia*, se requiere de la implementación de procesos de planificación y organización interna que fortalezcan las competencias y el desempeño del equipo municipal, e incorporando medidas que permitan brindar servicios modernos, oportunos y adecuados a la población y, evitando esperas improductivas y procedimientos y costos innecesarios en la atención. (Zubizarreta, 2012).

Participación: es a través del Alcalde (sa) como los(as) regidores(as) están obligados a informar a la población sobre la gestión, a rendir cuentas de la misma, a recibir sus opiniones y propuestas, y, a consultarle sobre decisiones fundamentales para el desarrollo local. Para ello existen diferentes

mecanismos de participación en la Ley y otros, que las autoridades pueden desarrollar, de acuerdo con las particularidades de su realidad local. (Zubizarreta, 2012).

Transparencia: El gobierno local constituye una función pública, y como tal, su gestión en general, no solo el manejo presupuestal, debe estar abierto a la vista de la ciudadanía para velar por su cumplimiento. (Zubizarreta, 2012).

A continuación en la tabla 2 podemos observar cómo se dividió las funciones de las municipalidades.

Tabla 2.

Funciones de las municipalidades

Servicios públicos	Servicios sociales	Gestión de Desarrollo Local
Agua y Desagüe	Programas alimentarios	Desarrollo humano
Salubridad, Limpieza Pública y Ornato	Educación	Desarrollo empresarial
Suministro eléctrico domiciliario (rural)	Salud	Desarrollo territorial rural (DTR)
Cementerios	Defensoría Municipal del Niño y el Adolescente (DEMUNA)	
Seguridad Ciudadana		
Transporte público		
Mercados y Camales		
Licencias y Registros		

Fuente. Tomado de Ríos (2008) divide las funciones de las municipalidades en tres grandes grupos: Servicios Públicos, Servicios Sociales y Gestión de Desarrollo Local .

1.4. Problema

Realidad problemática

Los programas y servicios sociales es el primer paso del ciclo de desarrollo de las políticas públicas relativas a la gestión y planificación de sus acciones. Se entiende como una parte constitutiva del proceso de las políticas públicas y está estrechamente vinculada a la calidad de los ideales de mantenimiento de los servicios ofrecidos por el Estado en su función reguladora e intervenir en la sociedad, a través de acciones u omisiones, decisiones en lugar de decisiones. Más recientemente, su uso para racionalizar la gestión ha sido nombrado como una nueva forma de dominación y manipulación (Cousiño, 2011, s/p).

El esfuerzo para hacer esta evaluación en la planificación, ejecución y seguimiento de los servicios e instituciones, se hizo eco posteriormente en Perú debido a por lo menos tres factores interdependientes. En primer lugar, a la distensión política en curso, contrario a que presenten sus políticas sociales incipientes para la evaluación o cualquier otro tipo de análisis cosa que está cambiando. Por su parte, la sociedad peruana está lejos de exigir políticos, administradores y gerentes, la responsabilidad y la transparencia en las políticas públicas y sus programas y servicios. Por último, las políticas sociales se concentraron y los residuos, lejos de la concepción de un estado de bienestar social presente en el extranjero y que había alentadores factor a la evaluación del desarrollo (Ministerio de salud, 1999)

La expansión de la evaluación de las políticas sociales en el país está relacionada en gran medida a la necesidad de un seguimiento de las inversiones realizadas por los donantes y los organismos internacionales (Valdés y Espina, 2002).

Para fomentar la evaluación, se presenta en los contratos y políticas de estas instituciones y se dirige a todos los países del tercer mundo, según lo revelado por la publicación que contiene un balance de los esfuerzos en esta dirección en Perú por el Banco Mundial, justificado por la búsqueda de la

mejora de la gestión pública y la rendición de cuentas a los administradores y al público. “Se atribuye también para evaluar el potencial de convertirse en un importante instrumento democrático de control de la administración pública, tanto para los gobiernos y para el conjunto de la sociedad civil en relación con el control de los recursos y acciones estatales” (Vives y Peinado, 201, s/p).

En los últimos años, se han logrado avances significativos en el ámbito de la evaluación de los programas y servicios sociales con el fin de institucionalizar sus acciones, especialmente a través de una serie de dispositivos legislativos en el ámbito del bienestar social Ministerio de la Mujer y poblaciones Vulnerables (2012-2017).

Teniendo en cuenta las diferentes fuerzas aplicadas al desarrollo de la evaluación de las iniciativas sociales en Perú, es necesario caracterizar los procesos de producción de este tipo en nuestro país, con el fin de identificar mejor su resultado. A través de este estudio, vamos a identificar las características principales de los procesos de evaluación en base a las publicaciones hechas en ellos, buscando resaltar su análisis de enfoque (aplicación, proceso o resultado), la posición de los evaluadores, entre otros, con el fin de identificar los temas que abarcan las prácticas evaluativa en el campo de la asistencia social brasileña (Canales, 2006).

En este contexto, no solo los ministerios son los únicos encargados de realizar grandes esfuerzos en desarrollar programas sociales sino también las Municipalidades como es el caso de la Municipalidad de San Isidro.

En la municipalidad de San Isidro existe la preocupación de parte de las autoridades por preocuparse por el bienestar social de sus contribuyentes, es por ello que impulsa a programas de desarrollo social comunitario entre los vecinos en donde el Desarrollo social es también fomentar la integración de toda la comunidad, para ello implementó el programa San Isidro asiste que se desarrolla dentro del marco de inclusión social. Programa San Isidro asiste cuenta con el servicio de asistencia de emergencia en su domicilio para los contribuyentes puntuales (VPSI), es el reconocimiento a los vecinos

puntuales, con servicio de emergencias. Dentro de sus beneficiarios se encuentran: Los contribuyentes que adquieren la condición de vecinos puntuales, el cual debe ser una persona natural, propietaria de por lo menos un predio destinado a uso de cada habitación y que no mantenga deudas en sus obligaciones tributarias con la entidad. Asimismo, al finalizar cada vencimiento se realiza una evaluación de aquellos contribuyentes que cumplen con la condición y se remite una base de datos para la atención en caso de emergencia “San Isidro asiste”.

Servicios y condiciones de uso, en estos lugares los vecinos cuentan con el servicio que consiste en la ayuda material inmediata con el fin de limitar y controlar los daños materiales, presentados en la vivienda del contribuyente, a consecuencia de un evento fortuito (atención de emergencias). (Bonatti, 2010).

Es necesario entonces conocer los resultados de los programas que implementó la Municipalidad, muchos son los programas y son para diferentes personas, la idea es conocer de qué manera se integra toda la sociedad y recepciona estos servicios municipales siendo esta Municipalidad pionera en este tipo de programas que a su vez propicia la participación y la unidad comunitaria vecinal.

Formulación del problema

Problema general

¿Cuál la diferencia en la gestión de servicio social en contribuyentes en municipalidad de San Isidro, 2015?

Problemas específicos

¿Cuál es la diferencia en la gestión de servicio en asistencia médica en contribuyentes en municipalidad de San Isidro, 2015?

¿Cuál es la diferencia en la gestión de servicio en asistencia en el hogar en contribuyentes en municipalidad de San Isidro, 2015?

¿Cuál es la diferencia en la gestión de servicio en asistencia legal en casos de robo en contribuyentes en municipalidad de San Isidro, 2015?

¿Cuál es la diferencia en la gestión de servicio en asistencia vial en contribuyentes en municipalidad de San Isidro, 2015?

1.5. Hipótesis

Hipótesis General

Existe diferencia en la gestión de servicio social en contribuyentes en municipalidad de San Isidro, 2015.

Hipótesis Específicas

H₁: Existe diferencia en la gestión de servicio en asistencia médica en contribuyentes en municipalidad de San Isidro, 2015.

H₂: Existe diferencia en la gestión de servicio en asistencia en el hogar en contribuyentes en municipalidad de San Isidro, 2015.

H₃: Existe diferencia en la gestión de servicio en asistencia legal en casos de robo en contribuyentes en municipalidad de San Isidro, 2015.

H₄: Existe diferencia en la gestión de servicio en asistencia vial en contribuyentes en municipalidad de San Isidro, 2015.

1.6. Objetivos

Objetivo General

Comparar la gestión de servicio social en contribuyentes en municipalidad de San Isidro, 2015.

Objetivos Específicos

Comparar la gestión de servicio en asistencia médica en contribuyentes de la municipalidad de San Isidro, 2015.

Comparar la gestión de servicio en asistencia en el hogar en contribuyentes de la municipalidad de San Isidro, 2015.

Comparar la gestión de servicio en la asistencia legal en caso de robo en contribuyentes de la municipalidad de San Isidro.

Comparar la gestión de servicio en asistencia legal en casos de robo en contribuyentes en municipalidad de San Isidro, 2015.

II. Marco metodológico

2.1. Variable

Variable única: Gestión del servicio social

Definición conceptual

Back (2000) Es gestionar de manera efectiva y eficiente el flujo de fondos a través de la empresa y para ello deberá “identificar los riesgos de cualquier tipo; hacer recomendaciones y tomar medidas para contrarrestar esos riesgos, buscando la mejor opción para su gestión y controlando el cumplimiento de las decisiones y medidas adoptadas” (p.167).

Definición operacional

Es el puntaje obtenido por el trabajador en el cuestionario de percepción de la gestión de servicio social.

Operacionalización de la variable

El operacionalizar una variable significa expresarla en dimensiones e indicadores, es decir, traducir los conceptos hipotéticos a unidades de medición según Valderrama (2009) refiere: que “Es un lenguaje sencillo, la operacionalización de las variables viene a ser la búsqueda de sus componentes o elementos que constituyen esas variables para precisar las dimensiones e indicadores y éstas operan mediante la definición conceptual” (p.30).

La variable única es gestión de servicio social. En la cual se ha considerado 4 dimensiones, cada uno con indicadores, así mismo los indicadores se han descompuesto en ítems para medir la variable estudiada. La prueba que permite el recojo de los datos a través de la percepción de las mismas por los usuarios según la dimensión y los puntajes van desde 4=Muy bueno, 3= Bueno, 2=Regular y 1= Malo.

Tabla 3.

Matriz de operacionalización de variable gestión del servicio social

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y valores	Escala de medición	Niveles y rangos
Asistencia médica	Orientación médica telefónica	1 - 5	4=Muy bueno 3= Bueno 2=Regular 1= Malo	Ordinal	Alto (51 a 76) Medio (26 al 50) Bajo (0 al 25)
	Asesoría , control y coordinación				
Asistencia en el hogar	Envío de técnicos	6 – 9			
Asistencia legal en caso de robo	servicio de movilidad	10-14			
Asistencia vial	mecánica vial auxilio vial	15 -19			

2.3 Metodología

El método utilizado para la presente investigación es el método científico:

Ruiz (2007) refirió sobre el método científico:

Al hablar del método científico es referirse a la ciencia (básica o aplicada como un conjunto de pensamientos universales y necesarios, y que en función de esto surgen algunas cualidades importantes, como la de que está constituida por leyes universales que confirman un conocimiento sistemático de la realidad. Y es así que el método científico procura una adecuada elaboración de esos pensamientos universales y necesarios (p.3).

Se utilizo el método particular hipotético-deductivo.

Bernal (2006) manifestó que: “el método hipotético deductivo consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o aceptar tales hipótesis deduciendo de ellas, conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p.56).

Nuestra investigación pertenece a la naturaleza o enfoque Cuantitativo.

Según Hernández et al. (2010) refiere que:

Se fundamenta en el método hipotético deductivo. Establece teorías y preguntas iniciales de investigación, de las cuales se derivan hipótesis. Estas se someten a prueba utilizando diseños de investigación apropiados. Mide las variables en un contexto determinado, analiza las mediciones, y establece conclusiones. Si los resultados corroboran las hipótesis, se genera confianza en la teoría, si no es refutada y se descarta para buscar mejores. Reduccionista. Utiliza medición numérica, conteo, y estadística, encuestas, experimentación, patrones, recolección de datos, (pág. 113).

Nivel de estudio es explicativo:

Hernández et al (2010) refirieron:

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o de fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales”. El medio de que se valen para tal labor es la verificación de una hipótesis que en estos casos sí es imprescindible, a diferencia de los dos anteriores tipos de investigación. Las características de este tipo de estudios son, de manera general, las siguientes: Parten de un abundante cuerpo teórico; identifican las relaciones de causalidad; y, proponen nuevas hipótesis para futuros estudios (p. 66).

2.4 Tipo de estudio

La presente investigación tiene un diseño de tipo aplicada.

Según Álvarez (2010) la investigación aplicada “es la utilización de los conocimientos en la práctica, para aplicarlos, en la mayoría de los casos, en provecho de la sociedad” (p.5).

2.5 Diseño

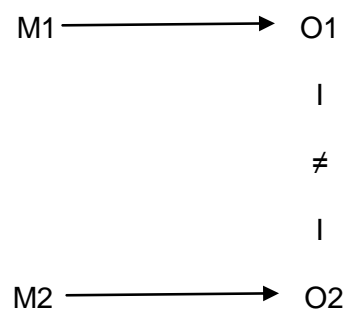
El diseño de la investigación es experimental.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalaron que el término “diseño” se refiere a:

El plan o estrategia concebida para obtener la información que desea. Por lo tanto, el diseño de investigación se concibe como estrategias en las cuales se pretende obtener respuestas a las interrogantes y comprobar las hipótesis de investigación, con el fin de alcanzar los objetivos del estudio (p.191).

Se trata de un experimento en donde el investigador manipula una variable y controla el resto de las variables. Cuenta con un grupo de control, los sujetos han sido asignados al azar entre los grupos y el investigador sólo pone a prueba un efecto a la vez. Asimismo, es importante saber qué variable(s) se desean probar y medir.

Gráficamente se denota:



Dónde:

M1 = Contribuyentes de 30 a 59 años

M2 = Contribuyentes de 60 a 70 años

O1 = Servicio social en contribuyentes de 30 a 59 años

O2 = Servicio social en contribuyentes de 60 a 70 años

≠ =Diferencia o semejanza de Servicio social entre M1 y M2

Según su corte o alcance temporal es transversal porque es de prevalencia o estudio vertical, es un estudio estadístico y demográfico, utilizado en ciencias sociales y ciencias de la salud. (Charron, 2014, p.392). Se infiere que es un tipo de estudio observacional y descriptivo, que mide a la vez la prevalencia de la exposición y del efecto en una muestra poblacional en un solo momento temporal.

Así mismo los diseños de investigación transversal o transeccional recolectan datos en un solo momento y tiempo único donde su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento.

2.6. Población, muestra, muestreo

Población:

Para Hernández Sampieri (2010) "una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones" (p. 65).

La presente investigación tiene como población a los usuarios que asisten al servicio social de la Municipalidad de San Isidro en el año 2015.

Tabla 4.

Población del distrito de San Isidro, según las edades etáreas de 30 a más.

Edades	año 2011
30-34	4,305
35-39	4,283
40-44	4,280
45-49	3,965
50-54	4,012
55-59	3,280
60-64	3,022
65-69	2,568
70-74	2,205
75-79	2,017
80-84	1,601
85-89	861
90-94	418
95-100	176
Total	36,993

Fuente: instituto nacional de estadística – censos nacionales 2011.

Muestra:

Tamayo y Tamayo (1998) sostuvo que: “La muestra es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en la totalidad de una población universo o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada” (p.115).

La muestra estuvo conformada por 177 usuarios que asistieron al servicio social de la Municipalidad de San Isidro en el año 2015, los días destinados para la evaluación.

Crterios de inclusión

Ser contribuyentes en la Municipalidad de San Isidro 2015.

Ser usuario del servicio social de la Municipalidad de San Isidro.

Crterios de Exclusión

No ser contribuyentes en la Municipalidad de San Isidro 2015.

No ser usuario del servicio social de la Municipalidad de San Isidro.

Tabla 5.

Tamaño de muestra agrupada por intervalos de edad.

Muestra	M 1	M2
	Contribuyentes de 30 a 59 años	Contribuyentes de más de 60 años
177	115 (65%)	62 (35%)

Muestreo

Para la presente investigación se utilizará un muestreo no probabilístico

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) sostuvieron que:

En las muestras no probabilísticas, la selección de los elementos no depende, de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Aquí, el procedimiento no es mecánico,

ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de una persona o de un grupo de personas y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación (pág.72).

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

Hernández, Fernández y Baptista (2014) refirió que “La técnica utilizada es la encuesta, un instrumento de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios para la obtención de información específica” (p.134).

Instrumentos:

Tamayo y Tamayo (2006) por su parte definió a los instrumentos como:

Los define de gran utilidad en la investigación científica ya que constituye una forma concreta de la técnica de observación logrando que el investigador fije su atención en ciertos aspectos y se sujeten a determinadas condiciones. El cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio (p. 119).

Para la presente investigación se adaptó un instrumento de la Municipalidad de San Isidro.

Ficha Técnica del Instrumento de la Variable de gestión de asistencia social.

Nombre Del Instrumento: Cuestionario de gestión de servicio social.

Autor(a): Municipalidad de San Isidro, adaptada por la propia investigadora.

Año: 2016.

Adaptación: El instrumento fue adaptado por Díaz (2015) con el fin de evaluar la percepción de la gestión del servicio social. La variable en estudio, gestión del servicio social, es una variable cualitativa, el instrumento adaptado consta de 19 considerando cuatro dimensiones:

Asistencia médica

Asistencia en el hogar

Asistencia legal en el caso de robo

Asistencia Vial

Objetivo: Realizar un diagnóstico sobre la gestión.

Número de ítem del cuestionario original: 22.

Aplicación: Individual y colectiva.

Tiempo de administración: 20 minutos.

Normas de aplicación: El usuario marcará en cada ítem de acuerdo la valoración que considere respecto a lo observado.

Niveles o rango: Abad (2009) según la escala tipo Likert (4= Muy bueno, 3= Bueno, 2= Regular y 1= Malo), permite que el usuario exprese su opinión sobre la calidad de un servicio o productos en grados de variables. Consiguiéndose los siguientes niveles y rangos: Alto (51 a 76), Medio (26 al 50) y Bajo (0 al 25).

Validez

La validez del instrumento adaptado está dada por el juicio de 2 expertos y se corrobora con la validación del instrumento original, que presenta resultados favorables. Y para la validez de criterio se realizó un análisis de ítems con la r Pearson corregida.

Confiabilidad

Para establecer la confiabilidad del instrumento, se tomó una muestra de 20 contribuyentes, se utilizó la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach. Según los resultados el coeficiente de Alfa de Cronbach es de ,828 lo que no indica que el cuestionario tiene una fuerte confiabilidad.

Tabla 6.

Confiabilidad del cuestionario de gestión del servicio social

Alfa de Cronbach	N de elementos
,828	20

Los resultados indican una confiabilidad fuerte.

Tabla 7.

Escala para interpretar resultados de la confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,50 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Según Ruiz (2007)

2.8. Métodos de análisis de datos

Méndez (2007), expone que: “el análisis de los resultados como proceso implica el manejo de los datos que se han obtenido, reflejándolos en cuadros y gráficos, una vez dispuestos, se inicia su análisis tomando en cuenta las bases teóricas, cumpliendo así los objetivos propuestos” (p. 72).

Para el análisis de datos se empleó el programa estadístico SPSS, versión 21, con el cual se realizaron los siguientes análisis:

Frecuencias y porcentajes.

Prueba de normalidad Kolmogrov Smirnov para determinar si los datos se aproximan a una distribución normal y elegir el tipo de estadística adecuada (prueba paramétrica o no paramétrica) para la contrastación de hipótesis. Por

la naturaleza de la variable que es cualitativa, se determinó utilizar la prueba “U” de Mann Whitney para comparar grupos independientes.

2.9. Aspectos éticos.

Nuestra investigación contó con las autorizaciones respectivas de la Municipalidad seleccionada para la realización de la investigación. El estudio es real y original. Se tuvo la prudencia de mantener en el anonimato a las personas encuestadas. Los datos son objetivos y son los brindados por los usuarios de la municipalidad de San Isidro, y fueron obtenidas de la misma realidad problemática a investigar.

III. Resultados

3.1 Descripción de resultados

Resultados descriptivos

Tabla 8.

Niveles de servicio social y condición por grupos de edad de los usuarios en la Municipalidad de San Isidro.

Niveles	Grupos				Total	
	30 a 59 años		60 a mas		f	%
	f	%	f	%		
Bajo	32	27,8%	4	6,5%	36	20,3%
Medio	65	56,5%	46	74,2%	111	62,7%
Alto	18	15,7%	12	19,4%	30	16,9%
Total	115	65%	62	35%	177	100%

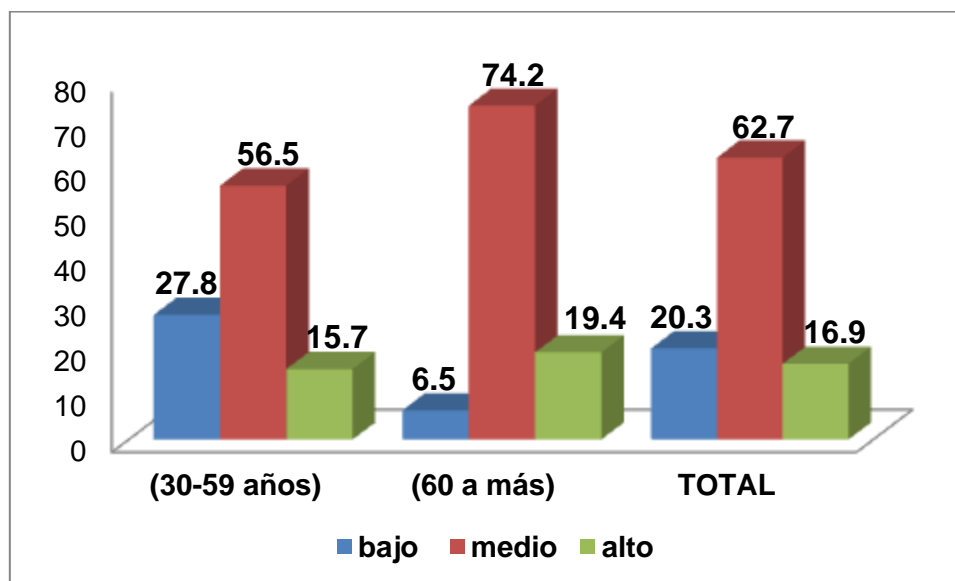


Figura 1. Comparación de los niveles de gestión del servicio social entre grupo de 30 a 59 años y 60 años a más

Interpretación:

En la tabla 8 se presenta los niveles de gestión del servicio social por contribuyentes en la Municipalidad de San Isidro, se puede observar que del 100% de contribuyentes del grupo de 30 años a 59; el 56,6% percibe la gestión del servicio social en un nivel medio, el 27,8% en un nivel malo y el 15,7 en un

nivel alto. En cuanto al grupo de 60 años a más, el 74,2 percibe la gestión del servicio social en el nivel medio, 19,4% en un nivel alto y el 6,5% en un nivel bajo. Según los hallazgos se aprecia que los contribuyentes mayores a 60 años de edad tienen mejor percepción de la gestión del servicio social de la Municipalidad de San Isidro.

Prueba de normalidad

Tabla 9.

Resultados de la prueba de normalidad

	Condición	Kolmogorov-Smirnov ^a			
		Estadístico	gl	Sig.	
Servicio asistencia médica	30 a 59 años	,140	115	,000	} "U" Mann Whitney
	60 a mas	,153	62	,001	
Servicio asistencia hogar	30 a 59 años	,155	115	,000	} "U" Mann Whitney
	60 a mas	,156	62	,001	
Servicio legal robo	30 a 59 años	,213	115	,000	} "U" Mann Whitney
	60 a mas	,160	62	,000	
Servicio vial	30 a 59 años	,148	115	,000	} "U" Mann Whitney
	60 a mas	,114	62	,046	
Servicio social	30 a 59 años	,122	115	,000	} "U" Mann Whitney
	60 a mas	,088	62	,200*	

En la tabla 9, se observa los puntajes obtenidos según Kolmogorov- Smirnov, para el grupo de contribuyentes de 30 a 59 años y de 60 años a más. Se observa que los puntajes obtenidos en contribuyentes de 30 a 59 años en servicio social y sus dimensiones no presentan distribución normal ($p < 0,05$). En el grupo de contribuyentes de 60 años y más solo en el puntaje total de servicio social tiene una distribución normal $p > 0,50$ y en sus dimensiones no tienen distribución normal ($p < ,05$); por tanto se utilizó la prueba no paramétrica "U" de Mann Whitney para comparar grupos independientes según corresponda. Considerando a su vez la naturaleza de la variable que es cualitativa.

Contrastación de hipótesis

Prueba de hipótesis General

H_0 : No existe diferencia en la gestión de servicio social en contribuyentes en municipalidad de San Isidro, 2015.

H_1 : Existe diferencia en la gestión de servicio social en contribuyentes en municipalidad de San Isidro, 2015.

Tabla 10.

Comparación de la gestión de servicio social con la prueba "U" de Mann-Whitney entre grupo de 30 a 59 años y 60 años a más

Variable	Grupos	Media	"U" Mann Whitney	"Z"	P
Servicio Social	30 a 59 años	50,83	3088,500	-1,467	,143
	60 a mas	52,22			

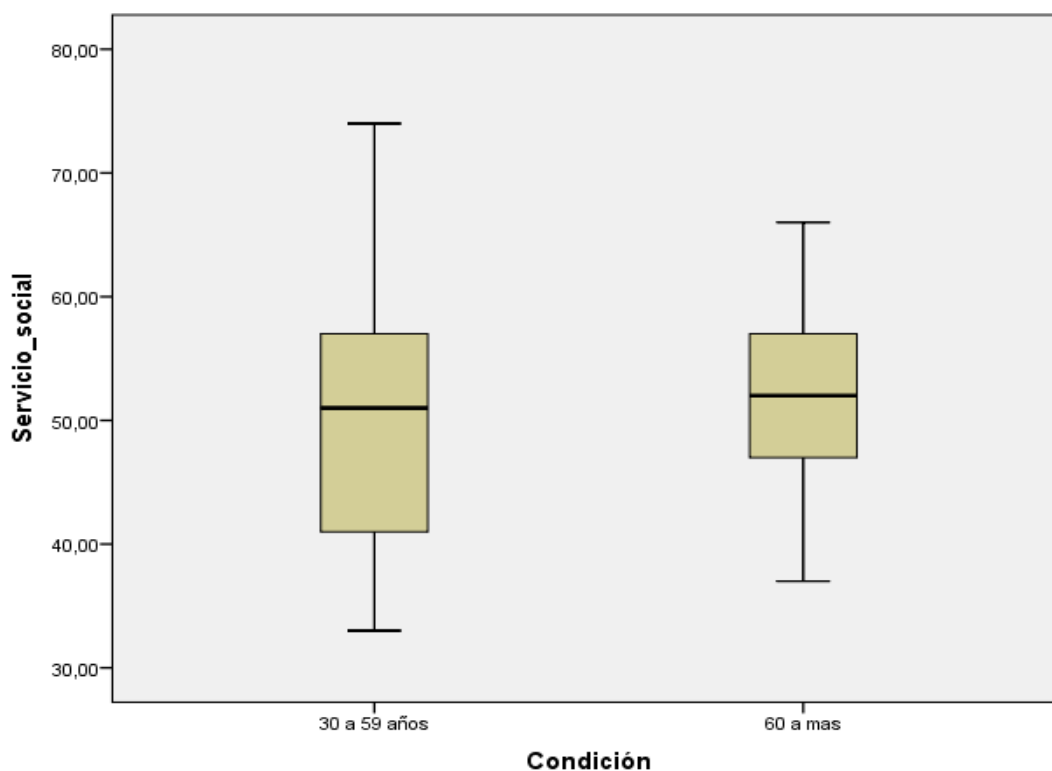


Figura 6. Comparación de la gestión del servicio social entre grupo de 30 a 59 años y 60 años a más

Interpretación:

En la tabla 10 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general: Existe diferencia en la gestión de servicio en asistencia vial en contribuyentes en municipalidad de San Isidro, 2015.

Al comparar los promedios de la gestión del servicio social, en las mediciones efectuadas en grupo de 30 a 59 años (50,83) y grupo de 60 años a más (52,22), se observa una mayor media en grupo de 60 años a más; sin embargo al emplear la prueba “U” de Mann Whitney, se observa que estas diferencias no son significativas ($p > ,05$); por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna, es decir, no existe diferencias en la gestión del servicio social entre contribuyentes de 30 a 59 años y contribuyentes de 60 años a más de la Municipalidad de San Isidro, 2015, lo que se aprecia en la figura 5.

Prueba de hipótesis específica 1:

H_0 : No existe diferencia en la gestión de servicio en asistencia médica en contribuyentes en municipalidad de San Isidro, 2015.

H_1 : Existe diferencia en la gestión de servicio en asistencia médica en contribuyentes en municipalidad de San Isidro, 2015.

Tabla 11.

Comparación del servicio asistencia médica con la prueba “U” de Mann-Whitney entre grupo de 30 a 59 años y 60 años a más

Variable	Grupos	Media	“U” Mann Whitney	“Z”	P
Servicio asistencia médica	30 a 59 años	13,85	3174,500	-1,207	,228
	60 a mas	12,95			

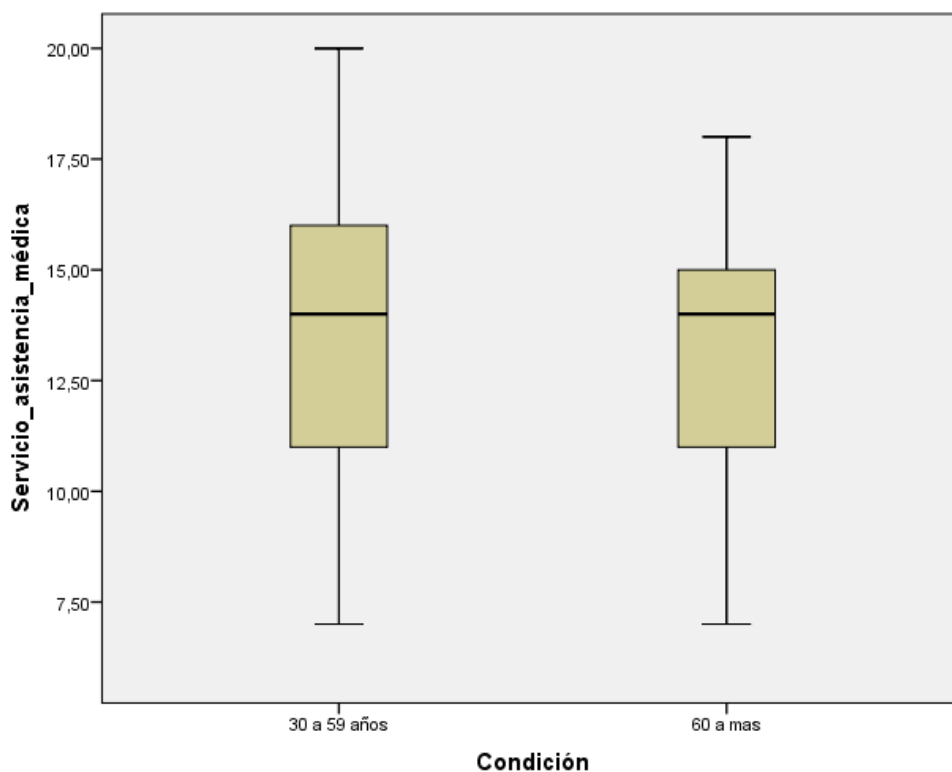


Figura 2. Comparación del servicio asistencia médica entre grupo de 30 a 59 años y 60 años a más

Interpretación:

En la tabla 11 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 1: Existe diferencia en la gestión de servicio en asistencia médica en contribuyentes en municipalidad de San Isidro, 2015.

Al comparar los promedios de servicio en asistencia médica, en las mediciones efectuadas en grupo de 30 a 59 años (13,85) y grupo de 60 años a más (12,95), se observa una mayor media en grupo de 30 a 59 años; sin embargo al emplear la prueba “U” de Mann Whitney, se observa que estas diferencias no son significativas ($p > ,05$); por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna, es decir, no existe diferencias en el servicio de asistencia médica entre contribuyentes de 30 a 59 años y contribuyentes de 60 años a más de la Municipalidad de San Isidro, 2015.

Prueba de hipótesis específica 2:

H₀: No existe diferencia en la gestión de servicio en asistencia en el hogar en contribuyentes en municipalidad de San Isidro, 2015.

H₂: Existe diferencia en la gestión de servicio en asistencia en el hogar en contribuyentes en municipalidad de San Isidro, 2015.

Tabla 12.

Comparación del servicio de asistencia en el hogar con la prueba "U" de Mann-Whitney entre grupo de 30 a 59 años y 60 años a más

Variable	Grupos	Media	"U" Mann Whitney	"Z"	P
Servicio asistencia en el hogar	30 a 59 años	11,26	3455,000	-,342	,732
	60 a mas	11,16			

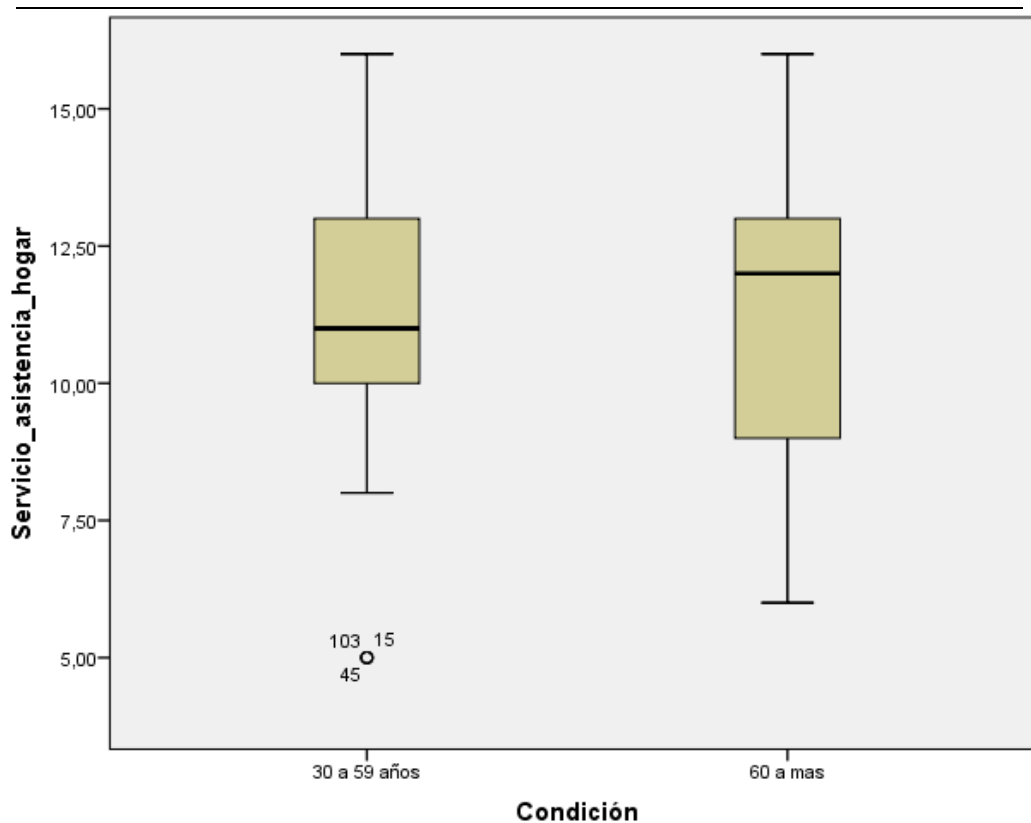


Figura 3. Comparación del servicio asistencia en el hogar entre grupo de 30 a 59 años y 60 años a más

Interpretación:

En la tabla 12 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 2: Existe diferencia en la gestión de servicio en asistencia en el hogar en contribuyentes en municipalidad de San Isidro, 2015.

Al comparar los promedios de servicio en asistencia en el hogar, en las mediciones efectuadas en grupo de 30 a 59 años (11,26) y grupo de 60 años a más (11,16), se observa una mayor media en grupo de 30 a 59 años ; sin embargo al emplear la prueba “U” de Mann Whitney, se observa que estas diferencias no son significativas ($p > ,05$); por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna, es decir, no existe diferencias en el servicio de asistencia en el hogar entre contribuyentes de 30 a 59 años y contribuyentes de 60 años a más de la Municipalidad de San Isidro, 2015.

Hipótesis específica 3:

H_0 : No existe diferencia en la gestión de servicio en asistencia legal en casos de robo en contribuyentes en municipalidad de San Isidro, 2015.

H_3 : Existe diferencia en la gestión de servicio en asistencia legal en casos de robo en contribuyentes en municipalidad de San Isidro, 2015.

Tabla 13.

Comparación de la servicio asistencia legal en caso de robo con la prueba “U” de Mann-Whitney entre grupo de 30 a 59 años y 60 años a más

Variable	Grupos	Media	“U” Mann Whitney	“Z”	P
Servicio legal en casos de robo	30 a 59 años	11,63	1699,500	-5,767	,000
	60 a mas	14,51			

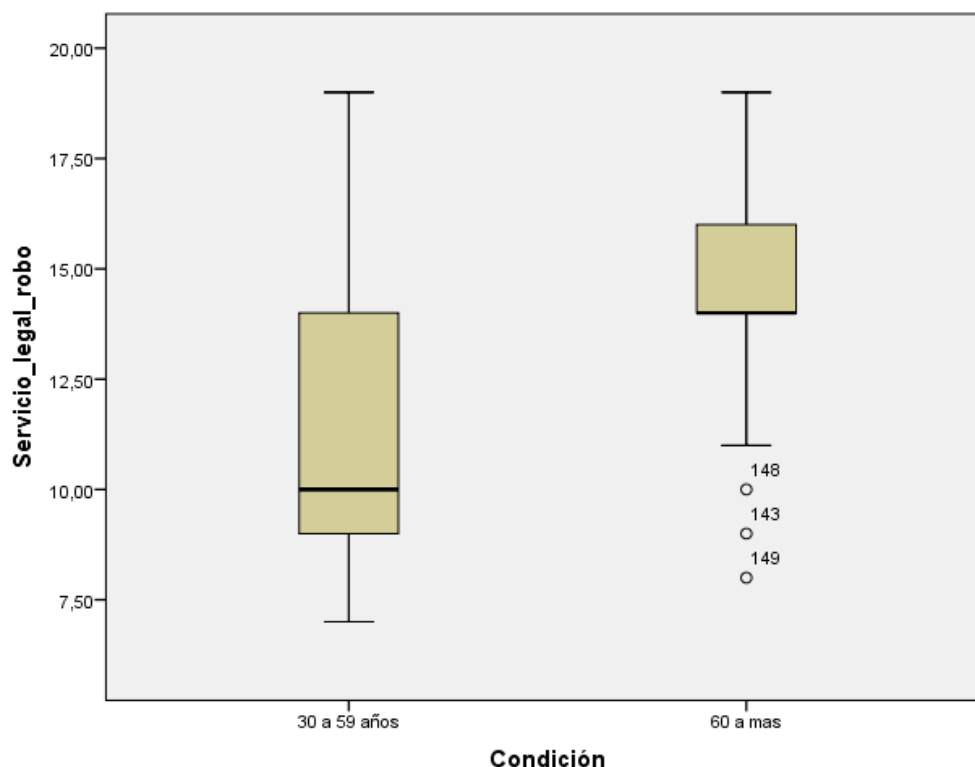


Figura 4. Comparación de la servicio asistencia legal en casos de robo entre grupo de 30 a 59 años y 60 años a más

Interpretación:

En la tabla 13 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 3: Existe diferencia en la gestión de servicio en asistencia en el hogar en contribuyentes en municipalidad de San Isidro, 2015.

Al comparar los promedios de servicio en asistencia legal en casos de robo, en las mediciones efectuadas en grupo de 30 a 59 años (11,63) y grupo de 60 años a más (14,51), se observa una mayor media en grupo de 30 a 59 años; sin embargo al emplear la prueba “U” de Mann Whitney, se observa que estas diferencias no son significativas ($p < ,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, existe diferencia significativa en el servicio de asistencia legal en casos de robo entre contribuyentes de 30 a 59 años y contribuyentes de 60 años a más de la Municipalidad de San Isidro, 2015.

Hipótesis específica 4:

H₀: No existe diferencia en la gestión de servicio en asistencia vial en contribuyentes en municipalidad de San Isidro, 2015.

H₄: Existen diferencia en la gestión de servicio en asistencia vial en contribuyentes en municipalidad de San Isidro, 2015.

Tabla 14

Comparación de la servicio asistencia vial con la prueba "U" de Mann-Whitney entre grupo de 30 a 59 años y 60 años a más

Variable	Grupos	Media	"U" Mann Whitney	"Z"	P
Servicio asistencia vial	30 a 59 años	14,08	3286,000	-,864	,388
	60 a mas	13,59			

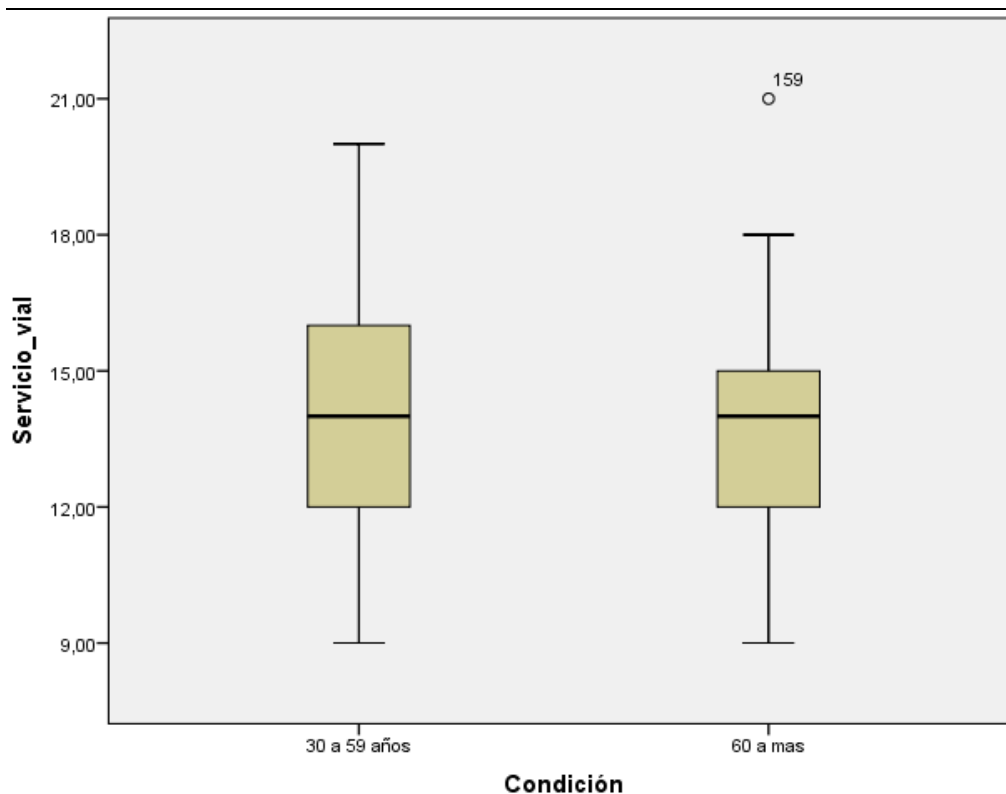


Figura 5. Comparación de la servicio asistencia vial entre grupo de 30 a 59 años y 60 años a más.

Interpretación:

En la tabla 14 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 4: Existe diferencia en la gestión de servicio en asistencia vial en contribuyentes en municipalidad de San Isidro, 2015.

Al comparar los promedios de servicio en asistencia vial, en las mediciones efectuadas en grupo de 30 a 59 años (14,08) y grupo de 60 años a más (13,59), se observa una mayor media en grupo de 30 a 59 años ; sin embargo al emplear la prueba "U" de Mann Whitney, se observa que estas diferencias no son significativas ($p > ,05$); por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna, es decir, no existe diferencias en el servicio de asistencia vial entre contribuyentes de 30 a 59 años y contribuyentes de 60 años a más de la Municipalidad de San Isidro, 2015, lo que se aprecia en la figura 4.

IV. Discusión

Se presenta el contraste y discusión de los resultados, que han sustentado y orientado esta investigación, con relación a las hipótesis planteadas, con la intención de justificar los supuestos de trabajo que he planteado, y aportar más información para abrir nuevas vías de investigación en el estudio sobre la gestión social municipal. Considerando además que las organizaciones en su estrategia básica y en su sistema de gestión global, considerando su autoevaluación tendrían la posibilidad de más productividad y podrían convertirse en empresas competitivas y socialmente responsable con criterios de excelencia. (Quintero, 2011).

Se presenta la hipótesis general: Existe diferencia en la gestión de servicio social en contribuyentes en municipalidad de San Isidro, 2015. Al respecto estos hallazgos se vinculan con lo mencionado por Bonardo (2009) que dentro de la institucionalización, está presente la condición humana, como la participación, el cooperativismo, la colaboración, la interrelación, el conocimiento y los recursos que posee la persona, reto que debe enfrentar en este caso la Municipalidad de San Isidro si considera las diferencias en cuanto a la percepción de los usuarios del servicio social que brinda.

En la tabla 11 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 1: Existe diferencia en la gestión de servicio en asistencia médica en contribuyentes en municipalidad de San Isidro, 2015. Al comparar los promedios de servicio en asistencia médica, en las mediciones efectuadas en grupo de 30 a 59 años (13,85) y grupo de 60 años a más (12,95), se observa una mayor media en grupo de 30 a 59 años; sin embargo al emplear la prueba "U" de Mann Whitney, se observa que estas diferencias no son significativas ($p > ,05$). Al respecto estos hallazgos se relacionan con Carrasco (2008) reportó dentro de sus principales hallazgos que la distribución de los mensajes mostró que sólo 2 de los 38 médicos involucrados en la intervención los consideraron de interés (envío de uno al mes) para un control adecuado durante el periodo de seguimiento. La media de mensajes por paciente en la intervención (1.6) es extremadamente baja cuando se compara con las expectativas iniciales al comienzo de ésta.

En la tabla 12 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 2: Existe diferencia en la gestión de servicio en asistencia en el hogar en contribuyentes en municipalidad de San Isidro, 2015. Al comparar los promedios de servicio en asistencia en el hogar, en las mediciones efectuadas en grupo de 30 a 59 años (11,26) y grupo de 60 años a más (11,16), se observa una mayor media en grupo de 30 a 59 años; sin embargo al emplear la prueba “U” de Mann Whitney, se observa que estas diferencias no son significativas ($p > ,05$). Al respecto estos hallazgos se relacionan con Gallardo (2012) quien reportó que se tuvo que cada año que se implementó, existen testimonios de familias, adolescentes y actores locales que relatan sus historias permitiéndolas sentir su experiencia personal y la satisfacción al ser parte del proyecto.

En la tabla 13 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 3: Existe diferencia en la gestión de servicio en asistencia legal en caso de robo en municipalidad de San Isidro, 2015. Al comparar los promedios de servicio en asistencia legal en casos de robo, en las mediciones efectuadas en grupo de 30 a 59 años (11,63) y grupo de 60 años a más (14,51), se observa una mayor media en grupo de 30 a 59 años; sin embargo al emplear la prueba “U” de Mann Whitney, se observa que estas diferencias no son significativas ($p < ,05$). Al respecto estos hallazgos se relacionan con Mena (2014) quien concluyó que existen normas legales para los gobiernos regionales y locales que garantizan el manejo correcto, transparente y honesto de los recursos económicos asignados, que permite estos tipos de asistencialismos a los contribuyentes; y que deberían aplicarse y no tener las diferencias en cuanto asistencia legal en cuanto a robo y otros que enfrenta el ciudadano usuario del servicio social que presta el Municipio de San Isidro.

En la tabla 14 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 4: Existe diferencia en la gestión de servicio en asistencia vial en contribuyentes en municipalidad de San Isidro, 2015. Al comparar los promedios de servicio en asistencia vial, en las mediciones efectuadas en grupo de 30 a 59 años (14,08) y grupo de 60 años a más (13,59), se observa una mayor media en grupo de 30 a 59 años ; sin embargo al emplear la prueba “U” de Mann Whitney,

se observa que estas diferencias no son significativas ($p > ,05$). Al respecto estos hallazgos se relacionan con Becerra (2014) que determina y describe las características de la recaudación y formas de pago de impuestos predial en el Perú y en el Distrito de Nuevo Chimbote, resaltando que los municipios pueden generar recursos a partir de sus recursos.

V. Conclusiones

- Primera:** No existe diferencia en la percepción de la gestión de servicio en asistencia médica en contribuyentes en la municipalidad de San Isidro, 2015. Como se evidencia en los resultados, se obtuvo que $p = ,228$ que es mayor a α ($p > ,05$).
- Segunda:** No existe diferencia en la percepción de la gestión de servicio en asistencia en el hogar en contribuyentes en municipalidad de San Isidro, 2015. Como se evidencia en los resultados, se obtuvo que $p = ,732$ que es mayor a α ($p > ,05$).
- Tercera:** Existe diferencia en la percepción de la gestión de servicio en asistencia legal en casos de robo en contribuyentes en municipalidad de San Isidro, 2015. Como se evidencia en los resultados, se obtuvo que $p = ,000$ es menor a α ($p < ,05$).
- Cuarta:** No existe diferencia en la percepción de la gestión de servicio en asistencia vial en contribuyentes en municipalidad de San Isidro, 2015. Como se evidencia en los resultados, se obtuvo que $p = ,388$ que es mayor a α ($p > ,05$).
- Quinta:** No existe diferencia en la percepción de la gestión de servicio social en contribuyentes en municipalidad de San Isidro, 2015. Como se evidencia en los resultados, se obtuvo que $p = ,143$ que es mayor a α ($p > ,05$).

VI. Recomendaciones

- Primera:** Al no existir diferencias en el servicio de asistencia médica entre contribuyentes de 30 a 59 años y contribuyentes de 60, se sugiere seguir motivando y generando campañas en la población joven a través de uso de plataformas web ya que ellos tienen al alcance las redes e internet.
- Segunda:** Al no existir diferencias en el servicio de asistencia en el hogar entre contribuyentes de 30 a 59 años y contribuyentes de 60 años a más de la Municipalidad de San Isidro. Se sugiere ir implementando de más servicios dentro de los servicios de hogar, como por ejemplo implementar servicio de seguridad dentro de los hogares.
- Tercera:** En el caso de la dimensión asistencia social si se han encontrado diferencias significativas quiere decir que debe implementarse con más profesionales por la demanda que se presenta en esta dimensión.
- Cuarta:** En el caso de asistencia vial se recomienda seguir implementando ese servicio y hacer extensivo con más equipos en las vías.
- Quinta:** Se recomienda seguir fomentando la puntualidad en los contribuyentes a pagar puntuales los servicios para seguir brindando programas similares y sobre todo expandir al público joven la cultura de puntualidad

VII. Referencias

- Álvarez, G. (2010). *Investigación básica e investigación aplicada*. Universidad Simón Bolívar. Caracas.
- Back, F. (2000). *Gestión de la tesorería de empresas*. México: Ediciones Díaz De Santos.
- Bautista, M. A. (2007). *Gerencia de proyectos de construcción inmobiliaria fundamentos para la gestión de la calidad*. Bogotá. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Becerra, J. L. (2014). *Recaudación, formas de pago, impuesto en el Perú y distrito de nuevo Chimbote, 2011-2012*. Recuperado de <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/article/view/443>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación: para administración*. México.: Leticia Gaona Figueroa.
- Bonatti, P. (2010). *Conocimiento de la gestión de las organizaciones: sistemas complejos dinámicos inestables adaptativos*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Buenos Aires.
- Bornardo, D. (2009). Los recursos humanos en el ámbito municipal y el desarrollo local. *Revista Scielo*, 11(1), 37-43. Recuperado de <http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851>
- Canales, R. (2006). *Identificación de factores que contribuyen al desarrollo de actividades de enseñanza y aprendizaje con apoyo de las TIC, que resulten eficientes y eficaces. Análisis de su presencia en tres centros docentes*. (Tesis doctoral). Universidad de Barcelona. España.
- Carrasco, M. P. (2008). *Aportaciones a un modelo de inserción de servicios asistenciales basados en telemedicina para su uso y validación en el seguimiento de pacientes crónicos*. (Tesis doctoral). Universidad Politécnica de Madrid. España.
- Carretón, M. (2009). *Las relaciones públicas en la gestión de la comunicación interna*. Recuperado de <http://rua.ua.es/dspace/bitstream/interna.pdf>.

Cousiño, F. (2011). *Políticas públicas para la infancia. Santiago de Chile.*: Comisión Nacional Chilena de Cooperación con UNESCO.

Charron, D. (2014). *La investigación de ecosalud en la práctica: aplicaciones innovadoras de un enfoque ecosistémico para la salud.* México: Plaza Vázquez.

Gallardo, M. (2012). *Sistematización de la experiencia del proyecto municipio amigo de los niños, niñas y adolescentes del gobierno municipal de Pedro Moncayo Periodo.* (Tesis de licenciatura). Universidad Politécnica Salesiana sede Quito. Ecuador.

Gemaro, A. (2003). *Remington farmacia.* (2da edición). México.: Panamericana.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010) *Metodología de la Investigación.* 5ta. Ed. México: Ed. Mc Graw Hill.

Ley Orgánica de Municipalidades (2003). *Finalidades de la municipalidad.* Lima. Perú.

López, S. (2012). *Regulación colombiana SGSST: compendio de leyes y decretos.* España: Dykinson.

Méndez, C. (2007). *Metodología.* Colombia: Limusa Noriega Editores.

Mena, H. M. (2014). *Modelo de gestión presupuestal participativa como herramienta estratégica en el desarrollo de las regiones del Perú, 2008-2012.* (Tesis doctorado). Universidad San Martín de Porres. Lima Perú.

Ministerio de la Mujer y poblaciones Vulnerables (2012-2017). *Plan Nacional de igualdad de género 2012-2017.*
http://www.mimp.gob.pe/files/planes/planig_2012_2017.pdf

Ministerio de Salud (1999). Programa de fortalecimiento de Servicios de Salud área de capacitación y apoyo a la gestión. Lima. Perú. Recuperado de <http://www.minsa.gob.pe/publicaciones/pdf/gestion%20recursos%20humanos.pdf>.

Ortún (2005) Política y gestión sanitaria: la agenda explícita. España.

Política Nacional de modernización de la gestión pública al 2021 (s/f). *Justificación de la política Nacional de modernización de la gestión pública*. Recuperado de <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>

Puchol, L. (2012). *Dirección y gestión de Recursos Humanos*. (7ma Ed.). México: Díaz Quintero, M. (2011). *Gestión sostenible integral: la responsabilidad social empresarial en la integración de los sistemas de gestión*. (Tesis doctoral). Universidad Politécnica de Valencia. España.

Presidencia del Consejo de Ministros (2013). *Modernización de la gestión pública en el Perú*. Lima. Perú: Secretaría de gestión de la presidencia del consejo de Ministros.

Plan de Incentivos a la Mejora de la gestión y Modernización Municipal (2013). *Identificación de puntos negros de accidentes de tránsito en la jurisdicción del distrito*. Lima. Perú: Ministerio de Economía y Finanzas.

Rios, N. (Ed.). (2008). Cuadernos para la Gestión Municipal: 1. El Gobierno Municipal. Lima, Perú: I.E.P.- Fondo Italo Peruano. Miscelánea, 12.

Ruiz, R. (2007). *El método científico y sus etapas*. México: Edit. Mc Graw-Hill.

Quintero, M. (2011). La responsabilidad social empresarial en la integración de los sistemas de gestión. España: editorial Universitat Politécnica de Valencia.

- Tamayo y Tamayo, M. (1998) *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa, Noriega Editores.
- Tamayo y Tamayo, M. (2006). *El Proceso de la Investigación Científica*. (3era Edición. México: LIMUSA.
- Valdés, J. y Espina, M. (2002). *América Latina y el Caribe: La Política social en el nuevo contexto enfoques y experiencias*. Montevideo. Uruguay: UNESCO.
- Vives, A. y Peinado, E. (2011). *La responsabilidad social de la empresa en América Latina*. México: Fondo Multilateral de inversiones Miembro del Grupo BID.
- Von Bertalanffy, L. (2000). "*Teoría general de los sistemas*". Fondo de cultura económica.
- Zuvizarreta, E. (2012). *Gobierno municipal y desarrollo local: la percepción de los ciudadanos*. (Tesis de licenciatura). Universidad Federico Villarí
Lima. Perú

VIII. Apéndices

Apéndice 1: Matriz de consistencia
TITULO: Gestión del servicio social en la Municipalidad de San Isidro - 2015

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL:	HIPOTESIS GENERAL:	VARIABLE:	Tipo de estudio:
<p>¿Cuál es la diferencia de los niveles de gestión social en la municipalidad de San Isidro?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>¿Cuál es la diferencia de los niveles de gestión social en asistencia médica en la municipalidad de San Isidro?</p> <p>¿Cuál es la diferencia de los niveles de gestión social en asistencia en el hogar en la municipalidad de San Isidro?</p> <p>¿Cuál es la diferencia de los niveles de gestión social en la asistencia legal en caso de robo en la municipalidad de San Isidro?</p> <p>¿Cuál es la diferencia de los niveles de gestión social en la asistencia vial en la municipalidad de San Isidro?</p>	<p>Comparar la diferencia de los niveles de gestión social en la municipalidad de San Isidro</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>Comparar la diferencia de los niveles de gestión social en asistencia médica en la municipalidad de San Isidro.</p> <p>Comparar la diferencia de los niveles de gestión social en asistencia en el hogar en la municipalidad de San Isidro.</p> <p>Comparar la diferencia de los niveles de gestión social en la asistencia legal en caso de robo en la municipalidad de San Isidro.</p> <p>Comparar la diferencia de los niveles de gestión social en la asistencia vial en la municipalidad de San Isidro.</p>	<p>Existe diferencia en la gestión social en contribuyentes en la municipalidad de San Isidro, 2015.</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICOS</p> <p>Existe diferencia en la gestión de servicio en la asistencia médica en la municipalidad de San Isidro, 2015.</p> <p>Existe diferencia en la gestión de servicio en asistencia en el hogar en la municipalidad de San Isidro, 2015</p> <p>Existe diferencia en la gestión de servicio en la asistencia legal en caso de robo en la municipalidad de San Isidro, 2015.</p> <p>Existe diferencia en la gestión de servicio en asistencia vial en contribuyentes en municipalidad de San Isidro, 2015.</p>	<p>Gestión del servicio social</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asistencia médica - Asistencia en el hogar - Asistencia legal en caso de robo - Asistencia vial 	<p>No experimental</p> <p>Diseño del estudio: Descriptivo- comparativo</p> <p>POBLACION Y MUESTRA Población La población es de 177 usuarios de la municipalidad de San Isidro. Muestra La muestra es de 177 usuarios de la municipalidad de San Isidro de ambos sexos.</p> <p>Método de investigación: Cuantitativo</p> <p>Métodos de análisis de datos: Para el análisis de datos se empleó el programa estadístico SPSS, versión 21, con el cual se realizaron los siguientes análisis: Frecuencias y porcentajes</p> <p>Prueba de normalidad Kolmogrov Smirnov para determinar si los datos se aproximan a una distribución normal y elegir el tipo de estadística adecuada (paramétrica o no paramétrica).</p> <p>Prueba "U" de Mann Whitney para comparar grupos independientes.</p>

Apéndice 2: Instrumento

Cuestionario de Servicio social de la Municipalidad de San Isidro
(Adaptación Díaz, 2016)

Estimado Sr. Sra, Srta, actualmente el Municipio de San Isidro vienen brindando actividades de servicio social. El cuestionario se ha elaborado para que manifieste su opinión sobre los servicios que actualmente se brinda como: asistencia médica, asistencia en el hogar, asistencia legal en caso de robo, asistencia vial y asistencia tutorial.

Las alternativas de respuesta son:

Muy bueno = 4, Bueno = 3, Regular = 2 Malo= 1

		4	3	2	1
	Asistencia medica				
1	Orientación médica telefónica				
2	Asesoría profesional y orientación en materia nutricional en temas de: alimentación sana, dietas sanas, nutrición				
3	Control de alimentos por enfermedad en niños				
4	Coordinación y envío de doctor a domicilio				
5	Traslado en ambulancia del lugar del evento al hospital más cercano en caso de accidente o enfermedad grave				
	Asistencia en el hogar				
6	Pago y envío de técnico en gasfitería por emergencia				
7	Pago y envío de técnico en electricidad por emergencia				
8	Pago y envío de técnico en cerrajería por emergencia				
9	Asistencia médica a la empleada del hogar (aló doctor y ambulancia en caso de accidente o enfermedad grave)				
	Asistencia legal en caso de robo				
10	Servicio de movilidad a tu disposición para gestión de trámites a causa del robo (RENIEC, banco, comisaría, entre otros).				
11	Asistencia de cerrajería en caso de robo de llaves de auto o domicilio, dentro de la cartera o bolso.				
12	Asistencia y asesoría legal telefónica en caso de robo de domicilio o asalto, robo con violencia				
13	Asistencia y consultoría legal telefónica en materia civil, penal, familiar, laboral y tributario				
14	Trasferencia para bloqueo de tarjetas con los bancos afiliados, las 24 horas				
	Asistencia vial				
15	Envío y pago de remolque (grúa)				
16	Auxilio vial (cambio de llanta, suministro de gasolina y paso de corriente)				
17	Mecánica ligera				
18	Cerrajería vial				
19	Referencias de talleres mecánicos especializados.				

Gracias

Apéndice 3: Base de datos

Base de datos de Diaz.sav [Conjunto_de_datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 27 de 27 variables

Edad	Condición	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	Servicio_asist	Servicio_asiste	Servicio_le	Servicio_vi	Servicio_liv	Servicio_social	var	var	var
																					encia_médica	ncia_hogar	gal_oto	al	social	o_social			
1	1 30 a 59 años	3	2	1	2	3	1	4	2	3	3	2	3	1	1	2	2	3	1	4	11	10	10	12	43	Medio			
2	2 30 a 59 años	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	1	3	3	5	3	3	16	13	11	17	57	Medio			
3	3 30 a 59 años	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	2	2	1	3	4	3	3	4	13	13	10	17	53	Medio			
4	4 30 a 59 años	3	2	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	2	3	2	2	11	11	13	13	48	Medio			
5	5 30 a 59 años	2	3	1	2	2	1	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	10	10	10	11	41	Bajo			
6	6 30 a 59 años	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	14	13	13	16	56	Medio			
7	7 30 a 59 años	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	5	15	13	15	16	59	Medio			
8	8 30 a 59 años	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1	4	1	5	1	4	9	9	8	15	41	Bajo			
9	9 30 a 59 años	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	10	9	9	12	40	Bajo			
10	10 30 a 59 años	4	3	1	2	4	1	4	2	3	1	4	3	1	1	2	1	5	1	5	14	10	10	14	48	Medio			
11	11 30 a 59 años	1	2	2	2	2	2	4	4	1	1	2	1	1	3	2	1	3	1	4	9	11	8	11	39	Bajo			
12	12 30 a 59 años	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	20	13	18	20	71	Alto			
13	13 30 a 59 años	1	3	2	2	3	2	1	2	4	2	2	2	2	1	2	1	3	1	3	11	9	9	10	39	Bajo			
14	14 30 a 59 años	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	20	12	17	19	68	Alto				
15	15 30 a 59 años	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	4	3	1	2	1	4	7	5	10	11	33	Bajo			
16	16 30 a 59 años	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	1	3	3	4	3	3	5	19	13	16	18	66	Alto			
17	17 30 a 59 años	4	4	4	3	3	4	2	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	4	18	11	15	14	58	Medio			
18	18 30 a 59 años	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	1	1	2	2	5	1	4	16	13	11	14	54	Medio			
19	19 30 a 59 años	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	1	2	1	3	2	2	4	2	1	12	11	9	11	43	Medio			
20	20 30 a 59 años	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	20	16	19	19	74	Alto			
21	21 30 a 59 años	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	2	2	1	1	3	3	3	3	3	16	10	9	15	50	Medio			
22	22 30 a 59 años	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	1	1	1	5	1	3	1	3	11	10	7	13	41	Bajo			

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

04:07 p.m. 20/07/2016

Base de datos de Diaz.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 27 de 27 variables

Edad	Condición	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	Servicio_asist encia_médica	Servicio_asiste ncia_hogar	Servicio_le gal_rote	Servicio_vi al	Servicio_ social	Niv_servici o_social	var	var	var
22	22 30 a 59 años	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	1	1	1	5	1	3	1	3	11	10	7	13	41	Bajo			
23	23 30 a 59 años	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	1	2	2	3	1	3	15	14	11	11	51	Medio			
24	24 30 a 59 años	1	1	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	4	8	9	9	11	37	Bajo			
25	25 30 a 59 años	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	3	2	1	1	1	1	5	1	4	20	12	11	12	55	Medio			
26	26 30 a 59 años	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	4	19	14	15	16	64	Alto			
27	27 30 a 59 años	4	4	3	4	2	3	3	4	4	3	2	3	1	3	3	4	3	3	2	17	14	12	15	58	Medio			
28	28 30 a 59 años	2	3	1	2	3	3	4	3	3	2	1	3	4	4	3	3	4	2	2	11	13	14	14	52	Medio			
29	29 30 a 59 años	4	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	1	1	3	3	3	2	4	12	9	10	15	45	Medio			
30	30 30 a 59 años	2	3	2	3	3	2	1	2	3	2	2	2	1	1	1	1	5	2	3	13	8	8	12	41	Bajo			
31	31 30 a 59 años	3	2	1	2	3	1	4	2	3	3	2	3	1	1	2	2	3	1	4	11	10	10	12	43	Medio			
32	32 30 a 59 años	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	1	3	3	5	3	3	16	13	11	17	57	Medio			
33	33 30 a 59 años	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	2	2	1	3	4	3	3	4	13	13	10	17	53	Medio			
34	34 30 a 59 años	3	2	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	2	3	2	2	11	11	13	13	48	Medio			
35	35 30 a 59 años	2	3	1	2	2	1	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	10	10	10	11	41	Bajo			
36	36 30 a 59 años	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	14	13	13	16	56	Medio			
37	37 30 a 59 años	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	5	15	13	15	16	59	Medio			
38	38 30 a 59 años	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1	4	1	4	1	4	9	9	8	14	40	Bajo			
39	39 30 a 59 años	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	10	9	9	12	40	Bajo			
40	40 30 a 59 años	4	3	1	2	4	1	4	2	3	1	4	3	1	1	2	1	4	1	4	14	10	10	12	45	Medio			
41	41 30 a 59 años	1	2	2	2	2	2	4	4	1	1	2	1	1	3	2	1	3	1	4	9	11	8	11	39	Bajo			
42	42 30 a 59 años	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	20	13	18	19	70	Alto			
43	43 30 a 59 años	1	3	2	2	3	2	1	2	4	2	2	2	1	2	1	3	1	3	11	9	9	10	39	Bajo				

Visto de datos Visto de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

04:00 p.m. 20/07/2016

Base de datos de Diaz.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 27 de 27 variables

Edad	Condición	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	Servicio_asist encia médica	Servicio_asiste ncia hogar	Servicio_le gal robo	Servicio_vi al	Servicio_Niv_servici o social	Niv_servici o social	var	var	var
43	43 30 a 59 años	1	3	2	2	3	2	1	2	4	2	2	2	2	1	2	1	3	1	3	11	9	9	10	39	Bajo			
44	44 30 a 59 años	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	20	12	17	19	68	Alto			
45	45 30 a 59 años	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	4	3	1	2	1	4	7	5	10	11	33	Bajo			
46	46 30 a 59 años	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	1	3	3	4	3	3	4	19	13	16	17	66	Alto			
47	47 30 a 59 años	4	4	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	4	18	11	14	14	57	Medio			
48	48 30 a 59 años	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	4	2	1	1	2	2	4	1	4	16	14	11	13	54	Medio			
49	49 30 a 59 años	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	1	2	1	3	2	2	4	2	1	12	11	9	11	43	Medio			
50	50 30 a 59 años	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	20	16	19	19	74	Alto			
51	51 30 a 59 años	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	2	2	1	1	3	3	3	3	3	16	10	9	15	50	Medio			
52	52 30 a 59 años	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	1	1	1	4	1	3	1	3	11	10	7	12	40	Bajo			
53	53 30 a 59 años	4	3	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	14	10	11	14	49	Medio			
54	54 30 a 59 años	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	1	1	1	3	3	3	2	1	1	18	15	9	10	52	Medio			
55	55 30 a 59 años	2	2	2	2	3	3	2	4	3	3	1	1	1	4	4	3	4	4	4	11	12	10	19	52	Medio			
56	56 30 a 59 años	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	2	1	4	3	2	2	1	1	14	13	15	9	51	Medio			
57	57 30 a 59 años	3	2	2	2	4	3	3	1	2	2	3	4	4	3	3	3	2	4	4	13	9	16	16	54	Medio			
58	58 30 a 59 años	4	4	3	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	15	11	10	14	50	Medio			
59	59 30 a 59 años	3	2	1	2	3	1	4	2	3	3	2	3	1	1	2	2	3	1	4	11	10	10	12	43	Medio			
60	60 30 a 59 años	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	1	3	3	5	3	3	16	13	11	17	57	Medio			
61	61 30 a 59 años	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	2	2	1	3	4	3	3	4	13	13	10	17	53	Medio			
62	62 30 a 59 años	3	2	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	2	3	2	2	11	11	13	13	48	Medio			
63	63 30 a 59 años	2	3	1	2	2	1	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	10	10	10	11	41	Bajo			
64	64 30 a 59 años	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	14	13	13	16	56	Medio			

Visto de datos Visto de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

04:09 p.m. 20/07/2016



Visible: 27 de 27 variables

Edad	Condición	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	Servicio_asist encia medica	Servicio_asiste ncia hogar	Servicio_le gal robo	Servicio_w al	Servicio_niv_servici o social	var	var	var	
64	64 30 a 59 años	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	14	13	13	16	56	Medio				
65	65 30 a 59 años	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	5	15	13	15	16	59	Medio			
66	66 30 a 59 años	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1	4	1	5	1	4	9	9	8	15	41	Bajo			
67	67 30 a 59 años	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	10	9	9	12	40	Bajo			
68	68 30 a 59 años	4	3	1	2	4	1	4	2	3	1	4	3	1	1	2	1	5	1	5	14	10	10	14	48	Medio			
69	69 30 a 59 años	1	2	2	2	2	2	4	4	1	1	2	1	1	3	2	1	3	1	4	9	11	8	11	39	Bajo			
70	70 30 a 59 años	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	20	13	18	20	71	Alto			
71	71 30 a 59 años	1	3	2	2	3	2	1	2	4	2	2	2	2	1	2	1	3	1	3	11	9	9	10	39	Bajo			
72	72 30 a 59 años	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	20	12	17	19	68	Alto			
73	73 30 a 59 años	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	4	3	1	2	1	4	7	5	10	11	33	Bajo			
74	74 30 a 59 años	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	1	3	3	4	3	3	5	19	13	16	18	66	Alto			
75	75 30 a 59 años	4	4	4	3	3	4	2	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	4	18	11	15	14	58	Medio			
76	76 30 a 59 años	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	1	1	2	2	5	1	4	16	13	11	14	54	Medio			
77	77 30 a 59 años	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	1	2	1	3	2	2	4	2	1	12	11	9	11	43	Medio			
78	78 30 a 59 años	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	20	16	19	19	74	Alto			
79	79 30 a 59 años	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	2	2	1	1	3	3	3	3	3	16	10	9	15	50	Medio			
80	80 30 a 59 años	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	1	1	1	5	1	3	1	3	11	10	7	13	41	Bajo			
81	81 30 a 59 años	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	1	2	2	3	1	3	15	14	11	11	51	Medio			
82	82 30 a 59 años	1	1	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	4	8	9	9	11	37	Bajo			
83	83 30 a 59 años	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	3	2	1	1	1	1	5	1	4	20	12	11	12	55	Medio			
84	84 30 a 59 años	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	2	2	3	3	3	4	4	19	14	15	16	64	Alto			
85	85 30 a 59 años	4	4	3	4	2	3	3	4	4	3	2	3	1	3	3	4	3	3	2	17	14	12	15	58	Medio			

Vista de datos Vista de variables



Visible: 27 de 27 variables

Idos	Condición	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	Servicio_asist encia médica	Servicio_asiste ncia hogar	Servicio_le gal robo	Servicio_vi al	Servicio_Niv_servici o social	Medio	var	var	var
85	85 30 a 59 años	4	4	3	4	2	3	3	4	4	3	2	3	1	3	3	4	3	3	2	17	14	12	15	58	Medio			
86	86 30 a 59 años	2	3	1	2	3	3	4	3	3	2	1	3	4	4	3	3	4	2	2	11	13	14	14	52	Medio			
87	87 30 a 59 años	4	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	1	1	3	3	3	2	4	12	9	10	15	46	Medio			
88	88 30 a 59 años	2	3	2	3	3	2	1	2	3	2	2	2	1	1	1	1	5	2	3	13	8	8	12	41	Bajo			
89	89 30 a 59 años	3	2	1	2	3	1	4	2	3	3	2	3	1	1	2	2	3	1	4	11	10	10	12	43	Medio			
90	90 30 a 59 años	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	1	3	3	5	3	3	16	13	11	17	57	Medio			
91	91 30 a 59 años	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	2	2	1	3	4	3	3	4	13	13	10	17	53	Medio			
92	92 30 a 59 años	3	2	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	2	3	2	2	11	11	13	13	48	Medio			
93	93 30 a 59 años	2	3	1	2	2	1	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	10	10	10	11	41	Bajo			
94	94 30 a 59 años	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	14	13	13	16	56	Medio			
95	95 30 a 59 años	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	5	15	13	15	16	59	Medio				
96	96 30 a 59 años	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1	4	1	4	1	4	9	9	8	14	40	Bajo			
97	97 30 a 59 años	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	10	9	9	12	40	Bajo			
98	98 30 a 59 años	4	3	1	2	4	1	4	2	3	1	4	3	1	1	2	1	4	1	4	14	10	10	12	46	Medio			
99	99 30 a 59 años	1	2	2	2	2	2	4	4	1	1	2	1	1	3	2	1	3	1	4	9	11	8	11	39	Bajo			
100	100 30 a 59 años	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	20	13	18	19	70	Alto			
101	101 30 a 59 años	1	3	2	2	3	2	1	2	4	2	2	2	2	1	2	1	3	1	3	11	9	9	10	39	Bajo			
102	102 30 a 59 años	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	20	12	17	19	68	Alto			
103	103 30 a 59 años	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	4	3	1	2	1	4	7	5	10	11	33	Bajo			
104	104 30 a 59 años	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	1	3	3	4	3	3	4	19	13	16	17	66	Alto			
105	105 30 a 59 años	4	4	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	4	18	11	14	14	57	Medio			
106	106 30 a 59 años	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1	1	2	2	4	1	4	16	12	11	13	52	Medio			

Vista de datos Vista de variables



Visible: 27 de 27 variables

Ítems	Condición	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	Servicio_asist encia médica	Servicio_asiste ncia hogar	Servicio_le gal robo	Servicio_vi al	Servicio_Niv_servici social o social	var	var	var	
106	106 30 a 59 años	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1	1	2	2	4	1	4	16	12	11	13	52	Medio			
107	107 30 a 59 años	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	1	2	1	3	2	2	4	2	1	12	11	9	11	43	Medio			
108	108 30 a 59 años	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	20	16	19	19	74	Alto			
109	109 30 a 59 años	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	2	2	1	1	3	3	3	3	3	16	10	9	15	50	Medio			
110	110 30 a 59 años	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	1	1	1	4	1	3	1	3	11	10	7	12	40	Bajo			
111	111 30 a 59 años	4	3	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	14	10	11	14	49	Medio			
112	112 30 a 59 años	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	1	1	1	3	3	3	2	1	1	18	15	9	10	52	Medio			
113	113 30 a 59 años	2	2	2	2	3	3	2	4	3	3	1	1	1	4	4	3	4	4	4	11	12	10	19	52	Medio			
114	114 30 a 59 años	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	2	1	4	3	2	2	1	1	14	13	15	9	51	Medio			
115	115 30 a 59 años	3	2	2	2	4	3	3	1	2	2	3	4	4	3	3	3	2	4	4	13	9	16	16	54	Medio			
116	116 60 a mas	2	1	1	1	2	2	2	4	2	1	2	3	2	5	5	2	1	1	1	7	10	13	10	40	Bajo			
117	117 60 a mas	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	14	12	15	14	55	Medio			
118	118 60 a mas	3	2	1	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	4	2	2	1	3	12	12	16	12	52	Medio			
119	119 60 a mas	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2	4	5	2	2	3	17	14	14	16	61	Alto			
120	120 60 a mas	2	2	2	2	3	2	1	3	2	1	1	2	4	4	5	2	2	2	2	11	8	12	13	44	Medio			
121	121 60 a mas	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	2	2	2	2	9	8	15	12	44	Medio			
122	122 60 a mas	5	3	4	1	3	4	4	3	4	4	2	3	4	3	2	4	3	3	2	16	15	16	14	61	Alto			
123	123 60 a mas	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	4	5	3	3	1	3	2	10	8	16	12	46	Medio			
124	124 60 a mas	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	2	4	3	4	3	3	16	12	15	17	60	Alto			
125	125 60 a mas	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	1	5	4	4	4	16	12	17	18	63	Alto			
126	126 60 a mas	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	4	3	2	2	3	13	11	17	14	55	Medio			
127	127 60 a mas	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	14	14	14	14	56	Medio			

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo



Visible: 27 de 27 variables

cas	Condición	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	Servicio_asist	Servicio_asiste	Servicio_le	Servicio_w	Servicio	Niv_servici	var	var	ca
																					encia medica	ncia hogar	gal robo	al	social	o social			
127	60 a mas	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	14	14	14	14	56	Medio				
128	60 a mas	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	4	5	3	3	2	3	2	11	11	16	13	51	Medio				
129	60 a mas	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	14	12	14	17	57	Medio					
130	60 a mas	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	1	4	4	3	3	17	14	19	15	66	Alto				
131	60 a mas	3	3	3	2	4	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	15	12	14	11	52	Medio				
132	60 a mas	3	2	3	2	3	3	1	2	3	1	2	3	3	5	5	3	3	2	13	9	14	15	51	Medio				
133	60 a mas	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	1	3	3	3	15	12	15	13	56	Medio					
134	60 a mas	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	5	3	3	2	3	14	11	16	14	56	Medio				
135	60 a mas	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	14	13	16	15	58	Medio				
136	60 a mas	1	2	1	2	3	3	1	3	3	4	2	3	4	5	4	3	1	1	9	10	18	11	48	Medio				
137	60 a mas	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	5	2	4	3	2	14	12	17	14	57	Medio				
138	60 a mas	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	7	9	13	14	43	Medio				
139	60 a mas	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	1	4	3	3	16	15	14	14	59	Medio					
140	60 a mas	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	12	10	14	13	49	Medio				
141	60 a mas	2	2	1	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	8	12	13	13	46	Medio					
142	60 a mas	3	3	3	2	3	1	1	3	1	3	3	3	4	5	1	2	5	1	14	6	18	11	49	Medio				
143	60 a mas	1	1	1	2	3	2	2	3	3	2	2	1	1	1	1	2	2	4	8	9	9	11	37	Bajo				
144	60 a mas	3	4	3	3	3	4	1	3	3	4	3	2	1	1	1	1	5	1	16	11	11	12	50	Medio				
145	60 a mas	4	3	3	4	4	4	2	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	4	18	13	15	16	62	Alto				
146	60 a mas	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	2	3	1	3	3	4	3	2	16	13	12	15	56	Medio				
147	60 a mas	2	3	1	2	3	3	3	3	3	2	1	3	3	4	3	3	4	2	11	12	13	14	50	Medio				
148	60 a mas	4	1	2	2	3	2	2	3	3	3	2	1	1	3	3	3	2	4	12	9	10	15	46	Medio				

Base de datos de Diaz.sav [Conjunto de datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 27 de 27 variables

cas	Condición	p1	p2	p3	p4	p5	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	Servicio_asist encia_médica	Servicio_asiste ncia_hogar	Servicio_le gal_rob	Servicio_vi al	Servicio_vi social	Niv_servici o_social	var	var	var
148	60 a mas	4	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	1	1	3	3	2	4	12	9	10	15	46	Medio			
149	60 a mas	2	3	2	3	3	2	1	2	3	2	2	1	1	1	1	5	2	3	13	8	8	12	41	Bajo			
150	60 a mas	1	1	1	2	2	2	4	2	1	2	3	2	3	5	2	1	1	4	7	9	15	9	40	Bajo			
151	60 a mas	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	14	12	14	15	56	Medio			
152	60 a mas	2	1	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	4	2	2	1	3	11	12	18	9	50	Medio			
153	60 a mas	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2	4	5	2	2	3	18	14	14	15	61	Alto			
154	60 a mas	2	2	2	3	2	1	3	2	1	1	2	4	4	5	2	2	2	2	11	7	16	10	44	Medio			
155	60 a mas	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	2	2	2	2	9	8	17	10	44	Medio			
156	60 a mas	3	4	1	3	4	4	3	4	4	2	3	4	3	2	4	3	3	2	15	15	14	16	60	Alto			
157	60 a mas	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	4	3	3	3	1	3	2	10	8	15	10	43	Medio			
158	60 a mas	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	2	4	3	4	3	3	15	13	15	17	60	Alto			
159	60 a mas	5	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	1	5	4	4	4	18	13	14	21	66	Alto			
160	60 a mas	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	14	11	16	12	53	Medio			
161	60 a mas	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	15	13	13	15	56	Medio			
162	60 a mas	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	3	2	12	11	14	12	49	Medio			
163	60 a mas	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	13	13	14	17	57	Medio			
164	60 a mas	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	1	4	4	3	3	17	15	16	18	66	Alto			
165	60 a mas	3	3	2	4	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	15	12	13	12	52	Medio			
166	60 a mas	2	3	2	3	3	1	2	3	1	2	3	3	3	5	3	3	2	2	13	7	16	11	47	Medio			
167	60 a mas	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	1	3	3	3	3	15	12	13	15	56	Medio			
168	60 a mas	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	14	11	14	14	53	Medio			
169	60 a mas	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	3	14	13	17	14	58	Medio			

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

04:12 p.m. 20/07/2016

Base de datos de Diaz.sav [Conjunto de datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 27 de 27 variables

Ítems	Condición	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	Servicio_asist encia_médica	Servicio_asiste ncia_hogar	Servicio_le gal_rob	Servicio_vi al	Servicio_social	Niv_servici o_social	var	var	var	
169	60 a mas	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	3	3	14	13	17	14	58	Medio				
170	60 a mas	2	1	2	3	3	1	3	3	4	2	3	4	3	4	3	1	1	2	3	11	11	16	10	48	Medio				
171	60 a mas	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	2	14	12	14	14	54	Medio				
172	60 a mas	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	4	4	8	9	14	15	46	Medio				
173	60 a mas	3	3	3	4	4	4	4	3	5	3	3	3	2	1	4	3	3	3	4	17	16	12	17	62	Alto				
174	60 a mas	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	11	10	14	13	48	Medio				
175	60 a mas	2	1	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	9	11	13	15	48	Medio				
176	60 a mas	3	3	2	3	1	1	3	1	3	3	3	4	3	1	2	2	5	1	3	12	8	14	13	47	Medio				
177	60 a mas	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	4	3	5	2	1	2	2	3	9	7	16	10	42	Medio				
178																														
179																														
180																														
181																														
182																														
183																														
184																														
185																														
186																														
187																														
188																														
189																														
190																														

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

04:13 p.m. 20/07/2016



Apéndice 4: Artículo científico

ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Artículo científico

Gestión del servicio social en la Municipalidad de San Isidro - 2015

AUTOR: Br. Díaz Zúñiga María del Rosario

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, comparar el nivel de la percepción de los niveles de gestión social en la municipalidad de San Isidro. Y tuvo como problema general ¿Cuál es el nivel de la percepción de los niveles de gestión social en la municipalidad de San Isidro?

El tipo de investigación es experimental. La población fue infinita, la muestra fue de 177 usuarios. Se aplicó el cuestionario de gestión de servicio social, que consta de 22 preguntas, de tipo Licker, clasificadas en Muy bueno, bueno, regular y malo, construido por la misma Municipalidad de San Isidro y adaptada por la propia investigadora.

Se utilizó se utilizó la prueba no paramétrica “U” de Mann Whitney para comparar grupos independientes según corresponda. Al comparar los promedios de la gestión del servicio social, en las mediciones efectuadas en grupo de 30 a 59 años (50,83) y grupo de 60 años a más (52,22), se observa una mayor media en grupo de 60 años a más; sin embargo al emplear la prueba “U” de Mann Whitney, se observa que estas diferencias no son significativas ($p > ,05$).

Palabras Claves: *Gestión social, asistencia médica, asistencia, en el hogar, legal, robo, vial.*

Abstract

This research has the general objective, comparing the level of perceived levels of social management in the municipality of San Isidro. And I had the general problem What is the level of perceived levels of social management in the municipality of San Isidro?

The research is experimental. The population was infinite, the sample was 177 users. the questionnaire social service management, consisting of 22 questions, Licker type classified Very good, good, fair and poor, built by the same Municipality of San Isidro was applied.

It is used the nonparametric test "U" Mann Whitney test was used to compare independent groups as appropriate. When comparing the averages of social service management in the measurements group of 30-59 years (50.83) and group 60 years and over (52.22), higher average observed in group 60 more; however when using the "U" Mann Whitney test, it is observed that these differences are not significant ($p > .05$).

Key words: *social management, health care, assistance, home, legal, theft, r...*

Introducción

La importancia de gestionar recae en todo funcionario público que tiene la responsabilidad social de atender las necesidades de la comunidad, de allí que se hace necesario crear conciencia en los líderes, dirigentes políticos y profesionales en general que están al frente de los diferentes entes del Estado .

Los programas y servicios sociales es el primer paso del ciclo de desarrollo de las políticas públicas relativas a la gestión y planificación de sus acciones. Se entiende como una parte constitutiva del proceso de las políticas públicas y está estrechamente vinculada a la calidad de los ideales de mantenimiento de los servicios ofrecidos por el Estado en su función reguladora e intervenir en la sociedad, a través de acciones u omisiones, decisiones en lugar de decisiones. Más recientemente, su uso para racionalizar la gestión ha sido nombrado como una nueva forma de dominación y manipulación (Cousiño, 2011, s/p).

La expansión de la evaluación de las políticas sociales en el país está relacionada en gran medida a la necesidad de un seguimiento de las inversiones realizadas por los donantes y los organismos internacionales (Valdés y Espina, 2002).

En los últimos años, se han logrado avances significativos en el ámbito de la evaluación de los programas y servicios sociales con el fin de institucionalizar sus acciones, especialmente a través de una serie de dispositivos legislativos en el ámbito del bienestar social Ministerio de la Mujer y poblaciones Vulnerables (2012-2017).

Teniendo en cuenta las diferentes fuerzas aplicadas al desarrollo de la evaluación de las iniciativas sociales en Perú, es necesario caracterizar los procesos de producción de este tipo en nuestro país, con el fin de identificar mejor su resultado. A través de este estudio, vamos a identificar las características principales de los procesos de evaluación en base a las publicaciones hechas en ellos, buscando resaltar su análisis de enfoque (aplicación, proceso o resultado), la posición de los evaluadores, entre otros, con el fin de identificar los temas que

abarcen las prácticas evaluativa en el campo de la asistencia social brasileña (Canales, 2006).

En la municipalidad de San Isidro existe la preocupación de parte de las autoridades por preocuparse por el bienestar social de sus contribuyentes, es por ello que impulsa a programas de desarrollo social comunitario entre los vecinos en donde el Desarrollo social es también fomentar la integración de toda la comunidad, para ello implementó el programa San Isidro asiste que se desarrolla dentro del marco de inclusión social. Programa San Isidro asiste cuenta con el servicio de asistencia de emergencia en su domicilio para los contribuyentes puntuales (VPSI), es el reconocimiento a los vecinos puntuales, con servicio de emergencias. Dentro de sus beneficiarios se encuentran: Los contribuyentes que adquieren la condición de vecinos puntuales, el cual debe ser una persona natural, propietaria de por lo menos un predio destinado a uso de cada habitación y que no mantenga deudas en sus obligaciones tributarias con la entidad. Asimismo, al finalizar cada vencimiento se realiza una evaluación de aquellos contribuyentes que cumplen con la condición y se remite una base de datos para la atención en caso de emergencia “San Isidro asiste”.

Carrasco (2008) realizó una investigación sobre Aportaciones a un modelo de inversión de servicios asistenciales basados en telemedicina para su uso y validación en el seguimiento de pacientes crónicos. Dentro de sus principales hallazgos que la distribución de los mensajes mostró que sólo 2 de los 38 médicos involucrados en la intervención los consideraron de interés (envío de uno al mes) para un control adecuado durante el periodo de seguimiento. La media de mensajes por paciente en la intervención (1.6) es extremadamente baja cuando se compara con las expectativas iniciales al comienzo de ésta .

Quintero (2011) investigó sobre la gestión sostenible integral, la responsabilidad social empresarial en la integración de los sistemas de gestión. Concluyó las organizaciones en su estrategia básica y en su sistema de gestión global, considerando su autoevaluación tendrían la posibilidad de más productividad y podrían convertirse en empresas competitivas y socialmente responsable con criterios de excelencia .

Gallardo (2012) realizó una investigación sobre los criterios metodológicos para construir tipología de sistemas de gestión participativa municipal. Dentro de sus resultados se tuvo que cada año que se implementó, existen testimonios de familias, adolescentes y actores locales que relatan sus historias permitiéndolas sentir su experiencia personal y la satisfacción al ser parte del proyecto.

Bonardo (2009) realizó una investigación sobre los recursos humanos en el ámbito municipal y el desarrollo local. Como una de sus conclusiones manifestó que

dentro de la institucionalización, está presente la condición humana, como la participación, el cooperativismo, la colaboración, la interrelación, el conocimiento y los recursos que posee la persona, reto que debe enfrentar en este caso la Municipalidad de San Isidro si considera las diferencias en cuanto a la percepción de los usuarios del servicio social que brinda.

Mena (2014) realizó una investigación sobre Gestión presupuestal participativa como herramienta estratégica en el desarrollo de las regiones del Perú. Concluye que los gobiernos regionales cuentan con el presupuesto participativo, que respalda a los ciudadanos de cada región ; así mismo la aplicación y así mismo el control adecuado para garantizar el manejo correcto, transparente y honesto de los recursos económicos asignados a sus jurisdicciones ; siendo este tema un factor vulnerable tanto en los gobiernos locales, regionales como nacionales .

Becerra (2014) realizó una investigación sobre la recaudación, formas de pago, impuesto predial en el Perú. Como unos de sus conclusiones resalta el considerar que resalta que el impuesto predial puede cancelarse de dos formas, al contado o en partes de manera fraccionada. Así mismo: El estado establece una determinada alícuota porcentual, la cual debe regir para el cálculo de dicho impuesto Los porcentajes son 0.2%, 0.6% y 1.0% de acuerdo a la cantidad de UITs. Esto fundamenta que todos los municipios pueden generar recursos a partir de sus recursos.

Metodología

El método utilizado para la presente investigación es el método científico y el método particular hipotético-deductivo.

Bernal (2006) manifestó que: “el método hipotético deductivo consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o aceptar tales hipótesis deduciendo de ellas, conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p.56).

Nuestra investigación pertenece a la naturaleza o enfoque Cuantitativo.

Según Hernández et al. (2010) refiere que:

Se fundamenta en el método hipotético deductivo. Establece teorías y preguntas iniciales de investigación, de las cuales se derivan hipótesis. Estas se someten a prueba utilizando diseños de investigación apropiados. Mide las variables en un contexto determinado, analiza las mediciones, y establece conclusiones. Si los resultados corroboran las hipótesis, se genera confianza en la teoría, si no es refutada y se descarta para buscar mejores. Reduccionista. Utiliza medición numérica, conteo, y estadística, encuestas, experimentación, patrones, recolección de datos, (pág. 113).

Nivel de estudio es explicativo, de tipo de estudio aplicada. El diseño de la investigación es experimental, de corte transversal, correlacional.

La presente investigación tiene como población a los usuarios que asisten al servicio social de la Municipalidad de San Isidro en el año 2015. Y la muestra estuvo conformada por 177 usuarios que asistieron al servicio social de la Municipalidad de San Isidro en el año 2015, los días destinados para la evaluación. El muestreo para la presente investigación fue el no probabilístico.

La técnica de recolección de datos que fue utilizada en la presente investigación, es la encuesta. El instrumento de trabajo será el cuestionario.

Ficha Técnica del Instrumento de la Variable de gestión de asistencia social.

Nombre Del Instrumento: Cuestionario de gestión de servicio social.

Autor(a): Municipalidad de San Isidro, adaptada por la propia investigadora.

Año: 2016.

Adaptación: El instrumento fue adaptado por Díaz (2015) con el fin de evaluar la percepción de la gestión del servicio social. La variable en estudio, gestión del servicio social, es una variable cualitativa, el instrumento adaptado consta de 19 considerando cuatro dimensiones:

Asistencia médica, asistencia en el hogar, asistencia legal en el caso de robo y asistencia vial.

Niveles o rango: Abad (2009) según la escala tipo Likert (4= Muy bueno, 3= Bueno, 2= Regular y 1= Malo), permite que el usuario exprese su opinión sobre la calidad de un servicio o productos en grados de variables. Consiguiéndose los siguientes niveles y rangos: Alto (51 a 76), Medio (26 al 50) y Bajo (0 al 25).

La validez del instrumento adaptado está dada por el juicio de 2 expertos y se corrobora con la validación del instrumento original, que presenta resultados favorables. Y para la validez de criterio se realizó un análisis de ítems con la r Pearson corregida.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, se tomó una muestra de 20 contribuyentes, se utilizó la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Según los resultados el coeficiente de Alfa de Cronbach es de ,828 lo que no indica que el cuestionario tiene una fuerte confiabilidad.

Discusión

Se presenta el contraste y discusión de los resultados, que han sustentado y orientado esta investigación, con relación a las hipótesis planteadas, con la intención de justificar los supuestos de trabajo que he planteado, y aportar más información para abrir nuevas vías de investigación en el estudio sobre la gestión social municipal. Considerando además que las organizaciones en su estrategia básica y

en su sistema de gestión global, considerando su autoevaluación tendrían la posibilidad de más productividad y podrían convertirse en empresas competitivas y socialmente responsable con criterios de excelencia . (Quintero, 2011).

Se presenta la hipótesis general: Existe diferencia en la gestión de servicio social en contribuyentes en municipalidad de San Isidro, 2015. Al respecto estos hallazgos se vinculan con lo mencionado por Bonardo (2009) que dentro de la institucionalización, está presente la condición humana, como la participación, el cooperativismo, la colaboración, la interrelación, el conocimiento y los recursos que posee la persona, reto que debe enfrentar en este caso la Municipalidad de San Isidro si considera las diferencias en cuanto a la percepción de los usuarios del servicio social que brinda.

En la tabla 11 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 1: Existe diferencia en la gestión de servicio en asistencia médica en contribuyentes en municipalidad de San Isidro, 2015. Al comparar los promedios de servicio en asistencia médica, en las mediciones efectuadas en grupo de 30 a 59 años (13,85) y grupo de 60 años a más (12,95), se observa una mayor media en grupo de 30 a 59 años; sin embargo al emplear la prueba "U" de Mann Whitney, se observa que estas diferencias no son significativas ($p > ,05$). Al respecto estos hallazgos se relacionan con Carrasco (2008) reportó dentro de sus principales hallazgos que la distribución de los mensajes mostró que sólo 2 de los 38 médicos involucrados en la intervención los consideraron de interés (envío de uno al mes) para un control adecuado durante el periodo de seguimiento. La media de mensajes por paciente en la intervención (1.6) es extremadamente baja cuando se compara con las expectativas iniciales al comienzo de ésta .

En la tabla 12 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 2: Existe diferencia en la gestión de servicio en asistencia en el hogar en contribuyentes en municipalidad de San Isidro, 2015. Al comparar los promedios de servicio en asistencia en el hogar, en las mediciones efectuadas en grupo de 30 a 59 años (11,26) y grupo de 60 años a más (11,16), se observa una mayor media en grupo de 30 a 59 años; sin embargo al emplear la prueba "U" de Mann Whitney, se observa que estas diferencias no son significativas ($p > ,05$). Al respecto estos hallazgos se relacionan con Gallardo (2012) quien reportó que se tuvo que cada año que se implementó, existen testimonios de familias, adolescentes y actores locales que relatan sus historias permitiéndolas sentir su experiencia personal y la satisfacción al ser parte del proyecto.

En la tabla 13 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 3: Existe diferencia en la gestión de servicio en asistencia legal en caso de robo en municipalidad de San Isidro, 2015. Al comparar los promedios de servicio en asistencia legal en casos de robo, en las mediciones efectuadas en grupo de 30 a

59 años (11,63) y grupo de 60 años a más (14,51), se observa una mayor media en grupo de 30 a 59 años; sin embargo al emplear la prueba “U” de Mann Whitney, se observa que estas diferencias no son significativas ($p < ,05$). Al respecto estos hallazgos se relacionan con Mena (2014) quién concluyó que existen normas legales para los gobiernos regionales y locales que garantizan el manejo correcto, transparente y honesto de los recursos económicos asignados, que permite estos tipos de asistencialismos a los contribuyentes; y que deberían aplicarse y no tener las diferencias en cuanto asistencia legal en cuanto a robo y otros que enfrenta el ciudadano usuario del servicio social que presta el Municipio de San Isidro.

En la tabla 14 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 4: Existe diferencia en la gestión de servicio en asistencia vial en contribuyentes en municipalidad de San Isidro, 2015. Al comparar los promedios de servicio en asistencia vial, en las mediciones efectuadas en grupo de 30 a 59 años (14,08) y grupo de 60 años a más (13,59), se observa una mayor media en grupo de 30 a 59 años ; sin embargo al emplear la prueba “U” de Mann Whitney, se observa que estas diferencias no son significativas ($p > ,05$). Al respecto estos hallazgos se relacionan con Becerra (2014) que determina y describe las características de la recaudación y formas de pago de impuestos predial en el Perú y en el Distrito de Nuevo Chimbote, resaltando que los municipios pueden generar recursos a partir de sus recursos.

Conclusiones

- Primera:** No existe diferencia en la percepción de la gestión de servicio en asistencia médica en contribuyentes en la municipalidad de San Isidro, 2015. Como se evidencia en los resultados, se obtuvo que $p = ,228$ que es mayor a α ($p > ,05$).
- Segunda:** No existe diferencia en la percepción de la gestión de servicio en asistencia en el hogar en contribuyentes en municipalidad de San Isidro, 2015. Como se evidencia en los resultados, se obtuvo que $p = ,732$ que es mayor a α ($p > ,05$).
- Tercera:** Existe diferencia en la percepción de la gestión de servicio en asistencia legal en casos de robo en contribuyentes en municipalidad de San Isidro, 2015. Como se evidencia en los resultados, se obtuvo que $p = ,000$ es menor a α ($p < ,05$).
- Cuarta:** No existe diferencia en la percepción de la gestión de servicio en asistencia vial en contribuyentes en municipalidad de San Isidro, 2015. Como se evidencia en los resultados, se obtuvo que $p = ,388$ que es mayor a α ($p > ,05$).
- Quinta:** No existe diferencia en la percepción de la gestión de servicio social en contribuyentes en municipalidad de San Isidro, 2015. Como se

evidencia en los resultados, se obtuvo que $p = ,143$ que es mayor a α ($p > ,05$).

Referencias

- Becerra, J. L. (2014). *Recaudación, formas de pago, impuesto en el Perú y distrito de nuevo Chimbote, 2011-2012*. Recuperado de <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/article/view/443>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación: para administración*. México.: Leticia Gaona Figueroa.
- Bornardo, D. (2009). Los recursos humanos en el ámbito municipal y el desarrollo local. *Revista Scielo*, 11(1), 37-43. Recuperado de <http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851>
- Canales, R. (2006). *Identificación de factores que contribuyen al desarrollo de actividades de enseñanza y aprendizaje con apoyo de las TIC, que resulten eficientes y eficaces. Análisis de su presencia en tres centros docentes*. (Tesis doctoral). Universidad de Barcelona. España.
- Carrasco, M. P. (2008). *Aportaciones a un modelo de inserción de servicios asistenciales basados en telemedicina para su uso y validación en el seguimiento de pacientes crónicos*. (Tesis doctoral). Universidad Politécnica de Madrid. España.
- Cousiño, F. (2011). *Políticas públicas para la infancia. Santiago de Chile.*: Comisión Nacional Chilena de Cooperación con UNESCO.
- Gallardo, M. (2012). *Sistematización de la experiencia del proyecto municipio amigo de los niños, niñas y adolescentes del gobierno municipal de Pedro Moncayo Periodo*. (Tesis de licenciatura). Universidad Politécnica Salesiana sede Quito. Ecuador.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010) *Metodología de la Investigación*. 5ta. Ed. México: Ed. Mc Graw Hill.
- Mena, H. M. (2014). *Modelo de gestión presupuestal participativa como herramienta estratégica en el desarrollo de las regiones del Perú, 2008-2012*. (Tesis doctorado). Universidad San Martín de Porres. Lima Perú.
- Ministerio de la Mujer y poblaciones Vulnerables (2012-2017). Plan Nacional de igualdad de género 2012-2017.

http://www.mimp.gob.pe/files/planes/planig_2012_2017.pdf

Quintero, M. (2011). La responsabilidad social empresarial en la integración de los sistemas de gestión. España: editorial Universitat Politècnica de Valencia.

Valdés, J. y Espina, M. (2002). América Latina y el Caribe: La Política social en el nuevo contexto enfoques y experiencias. Montevideo. Uruguay: UNESCO.

Apéndice 5: OTROS (Programa San Isidro asiste)

Tabla 1

Dimensiones de la variable gestión de asistencia social

Asistencia medica	Monto máximo por evento (soles)	Máximo de eventos al año
Orientación médica telefónica	Sin límite	Sin límite
Asesoría profesional y orientación en materia nutricional en temas de: alimentación sana, dietas sanas, nutrición	Sin límite	Sin límite
Infantil, control de alimentos por enfermedad	Sin límite	Sin límite
Coordinación y envío de doctor a domicilio	Co pago de s/. 30	Sin límite
Traslado en ambulancia del lugar del evento al hospital más cercano en caso de accidente o enfermedad grave	Gratis hasta s/. 300	2 eventos
Asistencia en el hogar	Monto máximo por evento (soles)	Máximo de eventos al año
Pago y envío de técnico en gasfitería por emergencia	Gratis hasta s/. 200	2 eventos
Pago y envío de técnico en electricidad por emergencia	Gratis hasta s/. 200	2 eventos
Pago y envío de técnico en cerrajería por emergencia	Gratis hasta s/. 200	2 eventos
Asistencia médica a la empleada del hogar (aló doctor y ambulancia en caso de accidente o enfermedad grave)	S/. 250 (en caso de ambulancia)	2 ambulancias
Asistencia legal en caso de robo	Monto máximo por evento (soles)	Máximo de eventos al año
Servicio de movilidad a tu disposición para gestión de trámites a causa del robo (RENIEC, banco, comisaría, entre otros).	Sin límite	1 evento (4 horas como máximo)
Asistencia de cerrajería en caso de robo de llaves de auto o domicilio, dentro de la cartera o bolso.	Gratis hasta s/. 150	2 eventos
Asistencia y asesoría legal telefónica en caso de robo de domicilio o asalto, robo con violencia	Sin límite	Sin límite
Asistencia y consultoría legal telefónica en materia civil, penal, familiar, laboral y tributario	Sin límite	Sin límite
Trasferencia para bloqueo de tarjetas con los bancos afiliados, las 24 horas	Sin límite	Sin límite

Asistencia vial	Monto máximo por evento (soles)	Máximo de eventos al año
Envío y pago de remolque (grúa)	Gratis hasta s/ 250	3 eventos
Auxilio vial (cambio de llanta, suministro de gasolina y paso de corriente)	Gratis hasta s/ 100	2 eventos
Mecánica ligera	Gratis hasta s/ 100	2 eventos
Cerrajería vial	Gratis hasta s/ 100	2 eventos
Referencias de talleres mecánicos especializados.	Sin límite	Sin límite