



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*