



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
DE LA PLATA

MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA

Trabajo de tesis para optar al título de Magíster

Tema:

GESTIÓN DE SERVICIOS EN EL ÁMBITO  
MUNICIPAL. EL CASO DEL JUZGADO DE FALTAS  
DE LA MUNICIPALIDAD DE BERISSO

*Autor:* **GUILLEMO A. CEPEDAL**

*Director de tesis:* DR. GASTÓN MILANESI

LA PLATA, MAYO DE 2015

# Índice

<b>1. Formulación del problema</b>	<b>1</b>
<b>2. Objetivos de la Investigación</b>	<b>3</b>
<b>3. Evaluación del problema</b>	<b>4</b>
<b>4. Alcances de la investigación</b>	<b>5</b>
4.1 Delimitación Espacial	5
4.2 Delimitación Temporal	5
<b>5. Marco Teórico de Referencia</b>	<b>6</b>
<b>5.1 Bases Teóricas</b>	<b>6</b>
5.1.1 Marco Jurídico de las Municipalidades	6
5.1.2 Excelencia en las Organizaciones	9
5.1.3 Conceptos básicos	11
<b>5.2 Calidad Total</b>	<b>14</b>
5.2.1 Orientar la organización hacia el cliente	14
5.2.2 La calidad total la hacen las personas	16
5.2.3 La mejora continua	16
5.2.4 Simplificación y agilización de procesos	17
5.2.5 Trabajo en equipo	18
5.2.6 La calidad total abarca a toda la organización y todas sus actividades	18
5.2.7 Receptividad a quejas e innovaciones	18
5.2.8 Reducción de costos	19
<b>5.3 Expectativas del cliente respecto de la organización</b>	<b>19</b>
5.3.1 Confiabilidad	19
5.3.2 Simplicidad, sencillez y agilidad en los trámites de la gestión	20
5.3.3 Claridad en la comunicación oral y escrita	20
5.3.4 Capacidad de respuesta y agilidad	20
5.3.5 Seguridad	20
5.3.6 Idoneidad	20
5.3.7 Atención individualizada	21
5.3.8 Ambiente adecuado	21
5.3.9 Transparencia	21
5.3.10 Facilidad para formular sugerencias, quejas y reclamos	21
5.3.11 Flexibilidad en los horarios de atención al público	21
5.3.12 Existencia de oficinas próximas al domicilio o lugar de trabajo	22
<b>5.4 Experiencia internacional y nacional</b>	<b>22</b>

<b>6. Metodología</b>	<b>24</b>
<b>6.1. Universo y muestra</b>	<b>24</b>
6.1.1 Universo	24
6.1.2 Muestra	24
<b>6.2 Tipo de investigación</b>	<b>25</b>
<b>6.3 Técnicas de Recolección de Datos</b>	<b>25</b>
6.3.1 Encuestas	25
6.3.2 Observación Directa	27
6.3.3 Análisis descriptivo de la muestra	27
<b>6.4 Técnicas de Análisis</b>	<b>28</b>
<b>7. Resultados de la Investigación</b>	<b>29</b>
<b>8. Conclusiones y análisis</b>	<b>79</b>
<b>9. Recomendaciones</b>	<b>83</b>
<b>10. Bibliografía</b>	<b>84</b>