



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

1. Formulación del problema	1
2. Objetivos de la Investigación	3
3. Evaluación del problema	4
4. Alcances de la investigación	5
4.1 Delimitación Espacial	5
4.2 Delimitación Temporal	5
5. Marco Teórico de Referencia	6
5.1 Bases Teóricas	6
5.1.1 Marco Jurídico de las Municipalidades	6
5.1.2 Excelencia en las Organizaciones	9
5.1.3 Conceptos básicos	11
5.2 Calidad Total	14
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
5.3 Expectativas del cliente respecto de la organización	19
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
5.4 Experiencia internacional y nacional	22

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