

# Índice

<b>1. Formulación del problema</b>	<b>1</b>
<b>2. Objetivos de la Investigación</b>	<b>4</b>
<b>3. Evaluación del problema</b>	<b>5</b>
<b>4. Alcances de la investigación</b>	<b>8</b>
4.1 Delimitación Espacial	8
4.2 Delimitación Temporal	8
<b>5. Marco Teórico de Referencia</b>	<b>9</b>
5.1 Antecedentes de la investigación	9
5.2 Bases Teóricas	11
5.2.1 Calidad: distintos enfoques	11
5.2.2 Calidad en los servicios	19
5.2.3 El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio	20
5.3 Calidad en la Administración Pública	24
5.3.1 La Administración Pública Argentina	25
5.3.2 Cambio de paradigma en la Administración Pública	26
5.3.3 La Capacidad Estatal y la Capacidad de Gestión	28
5.3.4 La Nueva Gerencia Pública	31
5.3.5 La reforma del Estado argentino	35
5.4 Ámbito Municipal	39
5.4.1 Marco Jurídico de las Municipalidades	39
5.4.2 Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso	42
<b>6. Metodología</b>	<b>46</b>
6.1. Población y Muestra	46
6.2 Tipo de investigación	47
6.3 Técnicas de Recolección de Datos	48
6.3.1 Encuestas	48
6.4 Técnicas de Análisis	49
<b>7. Resultados de la Investigación</b>	<b>54</b>
7.1 Análisis descriptivo de la muestra	54
7.2 Análisis de la Dimensión I: Elementos Tangibles	58

7.2.1 Equipos _____	58
7.2.2 Instalaciones Físicas _____	62
7.2.3 Apariencia Física de los Empleados _____	65
7.2.4 Apariencia Visual de los Elementos de Comunicación _____	68
7.2.5 Nivel de Satisfacción de la Dimensión I: Elementos Tangibles _____	71
7.2.6 Tabla Resumen _____	73
<b>7.3 Análisis de la Dimensión II: Confiabilidad _____</b>	<b>74</b>
7.3.1 Cumplimiento de los Empleados _____	74
7.3.2 Interés de los Empleados _____	77
7.3.3 Eficacia del Servicio _____	81
7.3.4 Tiempo de Cumplimiento del Trabajo _____	84
7.3.5 Eficiencia del Servicio _____	87
7.3.6 Nivel de Satisfacción de la Dimensión II: Confiabilidad _____	90
7.3.7 Tabla Resumen _____	92
<b>7.4 Análisis de la Dimensión III: Capacidad de Respuesta _____</b>	<b>93</b>
7.4.1 Nivel de Comunicación con los Empleados _____	93
7.4.2 Velocidad del Servicio _____	96
7.4.3 Disponibilidad de Atención del Servicio _____	100
7.4.4 Disponibilidad de Atención Inmediata frente a otras Actividades _____	103
7.4.5 Nivel de Satisfacción de la Dimensión III: Capacidad de Respuesta _____	106
7.4.6 Tabla Resumen _____	108
<b>7.5 Análisis de la Dimensión IV: Seguridad _____</b>	<b>109</b>
7.5.1 Confianza en el Comportamiento de los Empleados _____	109
7.5.2 Seguridad en las Transacciones _____	112
7.5.3 Amabilidad de los Empleados _____	116
7.5.4 Conocimiento de los Empleados _____	119
7.5.5 Nivel de Satisfacción de la Dimensión IV: Seguridad _____	122
7.5.6 Tabla Resumen _____	124
<b>7.6 Análisis de la Dimensión V: Empatía _____</b>	<b>125</b>
7.6.1 Individualización de la Atención _____	125
7.6.2 Conveniencia de los Horarios _____	128
7.6.3 Personalización de la Atención _____	132
7.6.4 Preocupación por los Intereses del Usuario _____	135
7.6.5 Comprensión de las Necesidades del Usuario _____	138
7.6.6 Nivel de Satisfacción de la Dimensión V: Empatía _____	141
7.6.7 Tabla Resumen _____	143
<b>7.7 Grado de Importancia de cada Dimensión según los Usuarios _____</b>	<b>144</b>
<b>7.8 Calificación Global del Servicio de Obras Particulares _____</b>	<b>146</b>
7.8.1 Calificación Global de la Expectativa _____	146

7.8.2 Calificación Global de la Percepción _____	147
7.8.3 Brecha entre la Expectativa Global y la Percepción Global _____	148
<b>8. Comparación de los resultados obtenidos en la Municipalidad de Berisso y en la Municipalidad de La Plata _____</b>	<b>151</b>
<b>8.1 Cuadro comparativo Detallado por dimensiones _____</b>	<b>151</b>
8.1.1. Comparación del análisis descriptivo de la muestra _____	151
8.1.2. Comparación Dimensión I: Elementos Tangibles _____	153
8.1.3. Comparación Dimensión II: Confiabilidad _____	156
8.1.4. Comparación Dimensión III: Capacidad de Respuesta _____	160
8.1.5. Comparación Dimensión IV: Seguridad _____	163
8.1.6. Comparación Dimensión V: Empatía _____	166
<b>8.2 Comparación de la importancia de las dimensiones en función del Promedio _____</b>	<b>168</b>
<b>8.3 Comparación de la importancia de las dimensiones en función de la Frecuencia _____</b>	<b>170</b>
<b>8.4 Comparación del Nivel de Satisfacción Total del Servicio de Obras Particulares en función del Nivel de Satisfacción de las dimensiones _____</b>	<b>172</b>
<b>8.5 Comparación del Nivel de Satisfacción Total del Servicio de Obras Particulares en función de la Frecuencia _____</b>	<b>173</b>
<b>9. Conclusiones y Trabajos futuros _____</b>	<b>175</b>
9.1 Conclusiones _____	175
9.2 Trabajos futuros _____	178
<b>10. Bibliografía _____</b>	<b>180</b>
<b>11. Anexos _____</b>	<b>182</b>
11.1 Anexo 1: Encuesta _____	182
11.2 Anexo 2: Tablas de Frecuencias _____	184
11.2.1 Expectativa de los usuarios del Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso _____	184
11.2.2 Percepción de los usuarios del Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso _____	184
11.2.3 Brecha generada entre Expectativa y Percepción de los usuarios del Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso _____	185