

Resumen

El presente trabajo presenta el rediseño realizado de los procesos administrativos en la Compañía C.A.B.A. (Ciudad Autónoma de Buenos Aires), que brinda diferentes servicios y beneficios a sus clientes, a fin de profesionalizar las gestiones operativas. Para el análisis realizado se utilizaron encuestas, entrevistas y observación de las tareas en las diferentes áreas relevadas.

Se realizó el análisis macro y micro del entorno como así también el análisis interno para conocer el ámbito de acción de la organización, donde se detectó la necesidad de formalización de su estructura. La propuesta presentada se incluye un organigrama completo, descripción de puestos de trabajo, indicadores de resultados y de gestión, incorporación de herramientas que mejoren la eficiencia de los procesos operativos y en los puntos de control, como soporte a la toma de decisiones y la planificación estratégica.

Palabras clave: Planificación estratégica, Análisis del entorno, Estructura administrativa, Organización del trabajo, Indicadores de desarrollo.

Abstract

This paper presents the redesign of administrative processes in the Company C.A.B.A. (Autonomous City of Buenos Aires), which provides different services and benefits to its clients, in order to professionalize operational management. For the analysis performed, surveys, interviews and observation of the tasks in the different areas were used.

The macro and micro analysis of the environment was performed as well as the internal analysis to know the scope of the organization, where the need to formalize its structure was detected. The proposal presented includes a complete organization chart, job descriptions, results and management indicators, incorporation of tools that improve the efficiency of operational processes and control points, as support for decision-making and planning strategic.

Keywords: Strategic planning, Environment analysis, Administrative structure, Work organization, Development indicators.