



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

**AUTOR (ES):**

**NOMBRE (S):** PEDRO RAFAEL \_\_\_\_\_

**APELLIDOS:** ARARAT CORONEL \_\_\_\_\_

**NOMBRE (S):** \_\_\_\_\_

**APELLIDOS:** \_\_\_\_\_

**FACULTAD:** \_\_\_\_\_ CIENCIAS EMPRESARIALES \_\_\_\_\_

**PLAN DE ESTUDIOS:** \_\_\_\_\_ ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS \_\_\_\_\_

**DIRECTOR:**

**NOMBRE (S):** JOSÉ ANGEL \_\_\_\_\_

**APELLIDOS:** CORONEL DUARTE \_\_\_\_\_

**TITULO DE LA TESIS:** PROPUESTA ESTRATÉGICA PARA DESARROLLAR UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA DE GESTIÓN SOCIAL EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES DEL TERCER MILENIO S.A. DE SANTAFÉ DE BOGOTÁ \_\_\_\_\_

**RESUMEN:**

Se utilizó un tipo de investigación descriptivo para diseñar una estrategia de mejora continua en el área de Gestión Social de la empresa Transmilenio en la ciudad de Bogotá que permita el desarrollo de las funciones y procedimientos administrativos. Se tomó como población a 408 empleados de planta de los cargos: comunicaciones, dirección técnica de buses (BRT), oficina asesora de planeación, subgerencia de desarrollo de negocios, dirección administrativa, subgerencia técnica y de servicios, subgerencia jurídica y oficina de control interno. Se determinó la percepción del área de Gestión Social y sus procedimientos en el resto de la organización. Por último, se propusieron las estrategias de mejora continua en el desarrollo de las funciones y procedimientos del área de gestión social.

Palabras clave: manual de procedimientos, gestión social, transporte público

**CARACTERÍSTICAS:**

**PAGINAS:** 79

**PLANOS:**

**ILUSTRACIONES:**

**CD-ROM:** 1

PROPUESTA ESTRATÉGICA PARA DESARROLLAR UN MANUAL DE  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA DE GESTIÓN SOCIAL EN LA  
EMPRESA DE TRANSPORTES DEL TERCER MILENIO S.A. DE SANTAFÉ DE BOGOTÁ

PEDRO RAFAEL ARARAT CORONEL

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2015

PROPUESTA ESTRATÉGICA PARA DESARROLLAR UN MANUAL DE  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA DE GESTIÓN SOCIAL EN LA  
EMPRESA DE TRANSPORTES DEL TERCER MILENIO S.A. DE SANTAFÉ DE BOGOTÁ

PEDRO RAFAEL ARARAT CORONEL

Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de  
Administrador de Empresas

Director

JOSÉ ANGEL CORONEL DUARTE

Administrador de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2015

ACTA DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE GRADO

San José de Cúcuta, 19 de diciembre de 2014

LUGAR: INNOVA

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TITULO DEL PROYECTO: "PROPUESTA ESTRATÉGICA PARA DESARROLLAR UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA DE GESTIÓN SOCIAL EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES DEL TERCER MILENIO S.A. DE SANTAFÉ DE BOGOTÁ."

MODALIDAD: TRABAJO DE GRADO.

JURADOS:

IVÁN ENRIQUE VILLAMIZAR RODRÍGUEZ ENTIDAD: U.F.P.S.


LUIS AUGUSTO FORERO SEPÚLVEDA ENTIDAD: U.F.P.S.

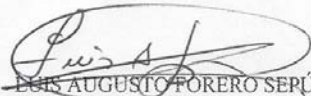
MARTHA BEATRIZ DELGADO ENTIDAD: U.F.P.S.

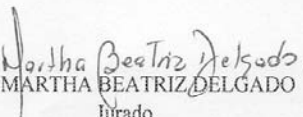
DIRECTOR: JOSÉ ÁNGEL CORONEL DUARTE


NOMBRE ESTUDIANTE

|                             | CÓDIGO  | NÚMERO | CALIFICACIÓN |           |
|-----------------------------|---------|--------|--------------|-----------|
|                             |         |        | LETRAS       | A - M - L |
| PEDRO RAFAEL ARARAT CORONEL | 1251192 | 4,2    | Cuatro Dos   | X         |

  
IVÁN ENRIQUE VILLAMIZAR RODRÍGUEZ  
Jurado

  
LUIS AUGUSTO FORERO SEPÚLVEDA  
Jurado

  
MARTHA BEATRIZ DELGADO  
Jurado

VºBº   
LUZ STELLA ARENAS PÉREZ  
Coordinadora Comité Curricular  
Administración de Empresas

*L. G. P.*

## Contenido

|   | <b>pág.</b> |
|---|-------------|
| Introducción                              | 13          |
| 1. Problema                               | 14          |
| 1.1 Título                                | 14          |
| 1.2 Identificación del Problema           | 14          |
| 1.3 Planteamiento del Problema            | 15          |
| 1.4 Objetivos                             | 15          |
| 1.4.1 Objetivo general                    | 15          |
| 1.4.2 Objetivos específicos               | 16          |
| 1.5 Justificación                         | 16          |
| 1.5.1 A nivel empresarial                 | 17          |
| 1.5.2 A nivel de la universidad           | 17          |
| 1.5.3 A nivel personal                    | 17          |
| 1.6 Limitaciones                          | 17          |
| 1.7 Alcances                              | 18          |
| 2. Marco Teórico                          | 19          |
| 2.1 Antecedentes de la Investigación      | 19          |
| 2.1.1 Como antecedentes internacionales   | 19          |
| 2.1.2 Antecedentes nacionales             | 20          |
| 2.2 Bases Teóricas                        | 21          |
| 2.2.1 Teorías organizacionales            | 21          |
| 2.2.2 Teoría de contingencia              | 22          |
| 2.2.3 Administración de la Calidad total. | 23          |

|  |    |
|--|----|
| 2.3 Bases Legales  | 25 |
| 2.4 Definición de Términos                               | 27 |
| 3. Metodología   | 30 |
| 3.1 Tipo de Investigación                                | 30 |
| 3.2 Población  | 30 |
| 3.3 Marco Muestral                                       | 31 |
| 3.4 Instrumentos de Recolección de la Información        | 32 |
| 3.5 Técnicas de Análisis de la Información               | 32 |
| 4. Análisis de Resultados e Interpretación de Resultados | 33 |
| 4.1 Análisis de Resultados                               | 33 |
| 5. Desarrollo del Proyecto                               | 44 |
| 5.1 Objeto   | 44 |
| 5.2 Alcance  | 44 |
| 5.3 Responsable  | 44 |
| 5.4 Condiciones generales                                | 45 |
| 5.4.1 Principios de Gestión Social                       | 45 |
| 5.4.2 Fases para el desarrollo de la Estrategia.         | 47 |
| 5.4.2.1 Planeación                                       | 47 |
| 5.4.2.2 Organización                                     | 48 |
| 5.4.2.3 Ejecución  | 50 |
| 5.4.2.4 Control  | 65 |
| 5.5 Procedimientos                                       | 67 |
| 6. Conclusiones  | 75 |

|              |    |
|--------------|----|
| Bibliografía | 76 |
| Anexos       | 77 |