



Universidad de Concepción
Dirección de Postgrado
Facultad de Ingeniería
Facultad de Ciencias Biológicas
Facultad de Ciencias Ambientales
Programa de Magíster en Gestión Integrada: Medio Ambiente, Riesgos Laborales y
Responsabilidad Social Empresarial

DIAGNÓSTICO DEL DESEMPEÑO SUSTENTABLE Y PROPUESTAS DE MEJORA PARA UNA EMPRESA DE TRANSPORTE PRIVADO DE PASAJEROS EN EL MARCO DE LA GESTIÓN DEL RIESGO



Estudio efectuado en Proyecto de Graduación para optar al grado de
Magíster en Gestión Integrada: Medio Ambiente, Riesgos Laborales y Responsabilidad Social
Empresarial

Ing. Saralys Serrano Soto

Profesor Guía: Doc. Manuel Tolindor Gutiérrez Henríquez
Departamento de Ergonomía, Facultad de Cs. Biológicas
Universidad de Concepción

CONCEPCIÓN

CHILE

2019



Resumen

La presente investigación se realizó en una empresa chilena de transporte interurbano de pasajeros vía autobús, con el objetivo de diagnosticar el desempeño sustentable de la misma en el marco de la gestión del riesgo. Para ello, se inició con la caracterización y análisis estratégico de la organización apoyado por las herramientas PESTEL, Modelo de las Cinco Fuerzas de Porter, Model Canvas, Modelo para la identificación de partes interesadas, análisis de la cadena de valor y Mapeo de partes Interesadas.

Posteriormente, se identificaron y evaluaron riesgos organizacionales en las esferas económica, ambiental, social y legal, presentes en el proceso crítico de transporte interurbano de pasajeros en el trayecto Concepción- Santiago. Se analizaron los costos económicos asociados al proceso, se identificaron aspectos ambientales, peligros laborales y modos de fallo en la calidad del servicio, evaluándose la magnitud de los riesgos asociados y definiendo su prioridad a través del uso de las metodologías cualitativas "Estándar Australiano/Neozelandés" y AMFE. Además, se evaluó el grado de cumplimiento legal de la organización a partir de la aplicación de una lista de chequeo de requisitos legales aplicables.

Como resultado de las etapas anteriores se obtuvo que, los principales riesgos organizacionales apuntan a la inexistencia de planificación estratégica organizacional e insuficiencia de capacidades profesionales para la gestión de los procesos internos; existencia de altos costos por compensaciones a clientes, disposición de residuos y mano de obra sustituta; generación de ruido ambiental, consumo de recursos naturales (agua) y descarga de riles al alcantarillado; manipulación manual de carga superior a 25 kg, exposición a ruidos y vibraciones, entre otros. De igual forma, se evidencia presencia de riesgos asociados a la calidad del servicio brindado: pérdida o intercambio de equipaje, caídas de clientes, desperfectos eléctricos en cargadores de celular y accidentes de tránsito. Desde el punto de vista legal, la organización incumple con requisitos legales vigentes como: Código de tránsito, Ley 16.744, DS 609, DS 38, DS 594, NT: Manejo Manual de Carga, NT: PREXOR, entre otros.

Luego de identificados, evaluados y jerarquizados los riesgos organizacionales existentes, se analizó la causa raíz de los más significativos de acuerdo al criterio de evaluación. Para ello, se emplearon las herramientas de análisis 5 Por qué para los riesgos estratégicos, económicos, ambientales y sociales (SST) y, la metodología AMFE para los riesgos de calidad del servicio, obteniéndose como causa raíz: ausencia de una gestión coordinada que permita abordar riesgos y oportunidades asociados con el contexto y objetivos organizacionales para brindar regularmente un servicio sustentable.

Como propuesta de mejora para la gestión de los riesgos más influyentes para la organización se elaboraron medidas preventivas en forma de plan de acción para garantizar el control de accidentes de tránsito durante el traslado de pasajeros. De igual forma, se formuló un proyecto sustentable de inversión enfocado en disminuir la pérdida o intercambio de equipajes y los costos por compensación a clientes ante tal falla interna, mejorar la calidad del servicio de transporte percibido y cumplir con las necesidades y expectativas del cliente.

Palabras Claves: transporte de pasajeros, desempeño sustentable, gestión de riesgo