



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

**SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA PARA EL DESEMPEÑO
SUSTENTABLE DE UNA ORGANIZACIÓN DEL TRANSPORTE
PRIVADO DE PASAJEROS**



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

Ing. Lorena Guzmán Pimentel

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

Resumen

La presente investigación se realiza en una organización del transporte de pasajeros con el objetivo de proponer un Sistema de Gestión Integrada para una organización del rubro transporte de pasajeros de manera que permita abordar riesgos/oportunidades presentes en su contexto en las dimensiones social (seguridad y salud de los trabajadores y calidad del servicio), ambiental, económica y estratégica, y que a su vez contribuya al desempeño sustentable de la misma. Para ello se partió de una revisión de la literatura de los modelos de gestión integrada más relevantes, apoyada por el uso de métodos de análisis y síntesis de información. Seguidamente se realiza un análisis del contexto de la organización usando herramientas como el análisis FODA (Albert S. Humphrey, 1960), el juicio de expertos Norman Dalkey y Olaf Hermes (1963) y selección de expertos (Hurtado Mendoza, 2003) para determinar el modelo más conveniente a implementar como estrategia de diferenciación ante la competencia. Posteriormente se realiza un diagnóstico de gestión atendiendo a los estándares seleccionados, utilizando una lista de chequeo integrada. Seguido se realiza una propuesta de sistema de gestión integrada y un plan de implementación del mismo utilizando como herramientas la carta Gantt (Gantt, L. Henry, 1910). Por último se procede a determinar el grado de integración del sistema de gestión propuesto con los avances realizados durante la investigación a través del cálculo del indicador GRIN. Como resultado de la revisión bibliográfica se evidencia la existencia de modelos de gestión integrada como EFQM, modelos de excelencia chileno y mejora continua. Como resultado del análisis del contexto se propone un SGI basado en los estándares de mejora continua ISO 14001:2015, 45001:2018, 9001:2015 e ISO 26000:2010 en relación a la materias de consumidores y trabajadores, incluyéndosele demás elementos relacionados con la planeación estratégica. En relación al diagnóstico el grado de cumplimiento actual según estos estándares se determina como bajo con un 18%. Se realiza una propuesta de SGI basado en los resultados del diagnóstico así como un plan de implementación o carta Gantt con una duración de 18 meses. El resultado del indicador GRIM tras la implementación de resultados durante la presente investigación arroja un resultado de avance medio del 50%. Como parte de la implementación de mejoras se diseñaron procedimientos relacionados con la identificación evaluación y control de riesgos, gestión del cambio, gestión de competencias laborales, entre otros. Se desarrollan además planes de control para riesgos críticos como son la generación de ruido proveniente de fuentes fijas, MMC y retraso en llegada de los buses. Se propone además un proyecto para la evaluación de un STAR para los RILES provenientes del proceso de lavado de buses.

Palabras Claves: Transporte de pasajeros, sustentabilidad, riesgos, Sistema de Gestión Integrado