

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|----|
| GLOSARIO..... | 11 |
| INTRODUCCIÓN..... | 13 |
| CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN..... | 14 |
| 1.1 Introducción..... | 15 |
| 1.2 Lugar de aplicación..... | 15 |
| 1.2.1. Historia..... | 15 |
| 1.2.2. Misión de la empresa..... | 16 |
| 1.2.3. Visión de la empresa..... | 16 |
| 1.2.4 Estructura organizacional y departamento involucrado en la presente memoria..... | 17 |
| 1.2.5 Características de los proyectos formulados..... | 18 |
| • Eje 1: Promoción de Bienes y Servicios Turísticos..... | 18 |
| • Eje 2: Gestión del Turismo Local..... | 21 |
| • Eje 3: Gestión en áreas de Desarrollo..... | 22 |
| • Eje 4: Costos Operacionales..... | 24 |
| • Eje 5: Desarrollo Sustentable y Cambio Climático..... | 24 |
| 1.3 Problemática..... | 25 |
| Causas en torno a la problemática central:..... | 26 |

| | |
|---|-----------|
| Efectos en torno a la problemática central:..... | 27 |
| 1.4 Área de investigación..... | 29 |
| 1.5 Área de estudio | 30 |
| 1.6 Objetivo general..... | 30 |
| 1.7 Objetivos específicos | 30 |
| 1.8 Resultados tangibles esperados..... | 31 |
| CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO Y METODOLOGÍA..... | 32 |
| 2.1 Ingeniería conceptual..... | 33 |
| 2.2 Análisis del mercado..... | 33 |
| 2.3 Definición del servicio..... | 33 |
| 2.4 Análisis de la demanda..... | 34 |
| 2.5 Análisis de la oferta..... | 35 |
| 2.6 Capacidad del servicio | 35 |
| 2.7 Diagrama de procesos | 36 |
| 2.8 QFD..... | 36 |
| 2.9 FODA..... | 37 |
| 2.10 Diagrama Ishikawa..... | 38 |
| 2.11 Flor de servicio..... | 38 |
| 2.12 Análisis PESTEL..... | 40 |

| | |
|--|----|
| 2.13 Modelo Canvas Social..... | 41 |
| 2.14 Evaluación económica para proyectos de inversión | 42 |
| • Precios sociales | 44 |
| 2.15 Herramientas para la evaluación ambiental. | 48 |
| • Plan de descontaminación ambiental..... | 50 |
| 2.2 Metodología de solución | 50 |
| 2.2.1 Diagnóstico de la situación actual | 51 |
| 2.2.2 Diseño de procesos | 51 |
| 2.2.3 Evaluación ambiental..... | 52 |
| 2.2.4 Evaluación socioeconómica..... | 52 |
| CAPÍTULO 3: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL | 53 |
| 3.1 Situación actual del proyecto y propuesta de servicio | 54 |
| 3.2 Macroentorno..... | 54 |
| 3.3 Microentorno | 61 |
| 3.4 Diagrama causa y efecto | 64 |
| 3.5 Análisis FODA | 64 |
| 3.6 Conclusión y propuesta a partir del diagnóstico del proyecto | 67 |
| CAPÍTULO 4: FORMULACIÓN DEL SERVICIO..... | 69 |

| | |
|---|-----------|
| 4.1 Modelo Canvas Social | 71 |
| 4.2 Matriz QFD | 79 |
| 4.2.1 Análisis QFD | 82 |
| 4.2.2 Resultados de la encuesta | 82 |
| 4.2.3 Primera casa de la calidad para el servicio | 82 |
| 4.2.4 Segunda casa de la calidad para el servicio | 82 |
| 4.2.5 Conclusiones QFD para el servicio | 82 |
| 4.3 Diseño del concepto del servicio..... | 82 |
| 4.3.1 Flor de servicio | 82 |
| 4.3.2 Diseño lógico de procesos de flujo simple | 85 |
| 4.3.3 Diagrama de experiencia del servicio de buses eléctricos para la tercera edad y discapacitados en Talca | 89 |
| 4.3.4 Estructura Organizacional | 92 |
| CAPÍTULO 5: EVALUACIÓN SOCIOECONÓMICA Y AMBIENTAL | 94 |
| 5.1 Evaluación ambiental | 95 |
| 5.2 Evaluación socioeconómica | 96 |
| 5.2.1 Estimación de parámetros nacionales | 97 |
| 5.2.2 Identificación de beneficios | 98 |
| 5.2.3 Cuantificación y valoración de los beneficios | 98 |

| | |
|---|--------------------------------------|
| 5.2.4 Identificación, cuantificación y valoración de costos de inversión | 101 |
| 5.2.5 Identificación, cuantificación y valoración de costos de capital de trabajo (previo a la operación) | 102 |
| 5.2.6 Identificación, cuantificación y valoración de costos de operación | 102 |
| 5.2.7 Identificación, cuantificación y valoración de costos de mantención..... | 103 |
| 5.3 Cálculo de indicadores | ¡Error! Marcador no definido. |
| CONCLUSIONES..... | 109 |
| Bibliografía..... | 113 |
| ANEXOS..... | 119 |

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

| | |
|---|----|
| Ilustración 1: Organigrama..... | 17 |
| • Ilustración 2: Costos sociales..... | 45 |
| • Ilustración 3: Matriz TOWS | 67 |
| • Ilustración 4: Benchmarking técnico | 71 |
| • Ilustración 5: Matriz QFD..... | 76 |
| • Ilustración 6: Simbología QFD..... | 76 |
| • Ilustración 7: Modelo Canvas Social | 79 |

- Ilustración 8: Línea roja 1 con recorrido antiguo 81
- Ilustración 9: Línea roja 1 con recorrido nuevo 82
- Ilustración 10: Flor de servicio 85
- Ilustración 11: Simbología diagrama de flujo simple 86
- Ilustración 13: Precios sociales por combustible 99
- Ilustración 14: Ahorro por litro de lubricante 100
- Ilustración 15: Costo social por neumático 104
- Ilustración 16: Costo social por mano de obra 105
- Ilustración 17: Remuneraciones anuales 105

GLOSARIO

GEI: Gases de Efecto Invernadero. Los gases de efecto invernadero son aquellos que se acumulan en la atmósfera de la Tierra y que absorben la energía infrarroja del Sol. Esto crea el denominado efecto invernadero, que contribuye al calentamiento global del planeta. Existe seis gases principales que conforman los GEI, a saber: el vapor de agua (H₂O), dióxido de carbono (CO₂), Metano (CH₄), Óxido nitroso (N₂O), los clorofluorocarbonos (CFC), el ozono troposférico (O₃). Como medición para la concentración de estos gases en la atmósfera terrestre se usa toneladas de CO₂ equivalentes, que los incorpora a todos ellos en un solo indicador.

Antropogénicas: todas las actividades que desarrolla el ser humano y que tienen un efecto negativo sobre el medio ambiente, a la forma de contaminación.

PDA: planes de Descontaminación Atmosférica, los cuales son instrumentos de gestión ambiental, que, a través de la definición e implementación de medidas y acciones específicas,