



(UF0922). GESTIÓN DE COSTES Y CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE POR CARRETERA

SKU: PDUF0922

Horas [80](#)

OBJETIVOS

• Objetivo General

- Evaluar los costes de las distintas líneas y recorridos tomando las decisiones necesarias, de forma que se consigan los objetivos económicos previstos, sin menoscabo del servicio a los clientes.
- Informar en tiempo y forma a la dirección y equipo de trabajo sobre la calidad del servicio prestado y sus costes para apoyar la toma de decisiones.

• Objetivos Específicos

- Analizar los costes de explotación de los servicios de transporte de mercancías por carretera, y aquellos relativos a las operaciones logísticas asociadas para la optimización y calidad del servicio.
- Determinar las características y variables para la implantación de sistemas de calidad y mejora continua del servicio de transporte por carretera y logísticos.
- Calcular indicadores y estándares de tiempo para la mejora de la calidad del servicio de transporte y la optimización de tiempos y recursos humanos y técnicos.
- Aplicar sistemas para la gestión y el control de la calidad en la prestación de los servicios de transporte y las distintas técnicas para la trazabilidad de los envíos y operaciones.

CONTENIDO

Unidad 1: Gestión de costes en la actividad del transporte de mercancías por carretera y logística.

• Introducción al control analítico de costes.

- o Concepto de coste, gasto, pago e inversión.
- o Control del coste.

- o Control presupuestario.
- o Control analítico e interpretación de desviaciones I.
- o Control analítico e interpretación de desviaciones II.
- o Clasificación de los costes.

o Caso práctico resuelto: Introducción al control analítico de costes.

• **Costes fijos de explotación de vehículos.**

- o Mano de obra directa.
- o Tributos y tasas sobre el vehículo.
- o Seguros.
- o Costes financieros.
- o Amortización.
- o Dietas y gastos de viaje predeterminados.
- o Caso práctico resuelto: Costes fijos de explotación de vehículos.

• **Costes variables de explotación de vehículos.**

- o Combustible.
- o Aceites y lubricantes.
- o Neumáticos.
- o Mantenimiento preventivo.
- o Caso práctico resuelto: Costes variables de explotación de vehículos.

• **Otros costes asociados a las actividades auxiliares y operaciones logísticas.**

- o Costes del espacio e instalaciones.
- o Costes de lanzamiento de pedidos.
- o Coste de recepción y manipulación.
- o Coste de tenencia de stock.
- o Costes de gestión de la información y control del stock.
- o Costes de la expedición y transporte.
- o Costes indirectos de carácter general.
- o Caso práctico resuelto: Otros costes asociados a las actividades auxiliares y operaciones logísticas.

• **Observatorio de costes del transporte de mercancías por carretera.**

- o El observatorio de costes del Ministerio de Fomento I.
- o El observatorio de costes del Ministerio de Fomento II.
- o Principios del análisis de costes, costes por tiempo y costes kilométricos.
- o Supuestos de cálculo de costes de los distintos vehículos – tipo.
- o Caso práctico resuelto: Observatorio de costes del transporte de mercancías por carretera.

Unidad 2: La previsión y el control presupuestario en servicios de transporte.

• **El presupuesto y análisis previsional.**

- o Análisis de balances, ratios financieros, ratios de control logístico I.
- o Análisis de balances, ratios financieros, ratios de control logístico II.
- o Análisis de balances, ratios financieros, ratios de control logístico III.
- o Análisis de balances, ratios financieros, ratios de control logístico IV.

- o Análisis de balances, ratios financieros, ratios de control logístico V.
- o Umbral de rentabilidad I.
- o Umbral de rentabilidad II.
- o Umbral de rentabilidad III.
- o Caso práctico resuelto: El presupuesto y análisis previsional.
- **El presupuesto como herramienta de control de gestión.**
- o El presupuesto como instrumento de gestión.
- o Caso práctico resuelto: El presupuesto como herramienta de control de gestión.
- **Formación de precios del servicio de transporte.**
- o Sistemas de precios y tarifas del transporte por carretera I.
- o Sistemas de precios y tarifas del transporte por carretera II.
- o Conversor peso volumen o coeficiente de estiba I.
- o Conversor peso volumen o coeficiente de estiba II.
- o Peso volumétrico.
- o Peso tasable o peso facturable.
- o Caso práctico resuelto: Formación de precios del servicio de transporte.
- **Aplicación informática de gestión de costes ACOTRAM.**
- o Mantener al día ACOTRAM.
- o Otras.
- o Caso práctico resuelto: Aplicación informática de gestión de costes ACOTRAM.

Unidad 3: Calidad del servicio de transporte por carretera.

- **Concepto y características de la calidad aplicada al servicio en el transporte por carretera.**
- o Definición y características.
- o Clientes internos y externos I.
- o Clientes internos y externos II.
- o Clientes internos y externos III.
- o Clientes internos y externos IV.
- o Medición de la calidad del servicio. Indicadores de la calidad en el servicio I.
- o Medición de la calidad del servicio. Indicadores de la calidad en el servicio II.
- o ISO 9000 y la gestión de la calidad del servicio.
- o ISO 9001.
- o Sistemas de gestión de la calidad.
- o Caso práctico resuelto: Concepto y características de la calidad aplicada al servicio en el transporte por carretera.
- **Implantación de sistemas de calidad en empresas de transporte por carretera.**
- o Manual de calidad.
- o Fases, protocolos, objetivos.
- o Caso práctico resuelto: Implantación de sistemas de calidad de empresas de transporte por carretera.
- **Calidad en los procesos internos.**
- o Documentación I.
- o Documentación II.
- o Elaboración de protocolos de actuación normal y ante emergencias.

o Caso práctico resuelto: Calidad en los procesos internos.

• **Calidad y proveedores.**

o Medición de la calidad en los proveedores.

o Sinergias a establecer con proveedores.

o Caso práctico resuelto: Calidad y proveedores.

• **Calidad y clientes.**

o Medición de la calidad por los clientes: encuestas de satisfacción I.

o Medición de la calidad por los clientes: encuestas de satisfacción II.

o Sinergias a establecer con los clientes: servicio de atención y postventa.

o Reclamaciones de clientes.

o Caso práctico resuelto: Calidad y clientes.

Unidad 4: Control del servicio de transporte por carretera.

• **Aspectos relativos a la gestión y control de los tráficos.**

o Recepción de los pedidos.

o Agrupación y consolidación de las cargas.

o Asignación de los vehículos.

o Transmisión al transportista.

o Generación de expedientes de viaje.

o Caso práctico resuelto: Aspectos relativos a la gestión y control de los tráficos.

• **Aspectos relativos a la ejecución del transporte.**

o Llegada al lugar de la carga.

o Controles previos a la carga.

o Carga y estiba de la expedición I.

o Carga y estiba de la expedición II.

o Formalización de la entrega de la documentación de transporte.

o Incidencias en la plataforma operativa.

o Entrega de la documentación.

o Transporte y llegada a destino.

o Descarga de la mercancía.

o Reflejo de incidencias en el lugar de destino.

o Caso práctico resuelto: Aspectos relativos a la ejecución del transporte.

• **Trazabilidad de la información.**

o Seguimiento de la actividad de los vehículos.

o Trazabilidad al cliente.

o Ficha de incidencias y parte de no conformidad.

o Caso práctico resuelto: Trazabilidad de la información.

• **Gestión de imprevistos e incidencias.**

o Tabulación, medición, seguimiento de las operaciones y protocolos de actuación.

o Depuración de incidencias: técnicas organizativas, formación, inversión en tecnología.

o Caso práctico resuelto: Gestión de imprevistos e incidencias.

Unidad 5: Evaluación de la calidad del servicio de transporte.

• Sistemas de localización y telecomunicaciones en flotas de transporte.

o Caso práctico resuelto: Sistemas de localización y telecomunicaciones en flotas de transporte.

• Utilización de aplicaciones informáticas de gestión y control de flotas de transporte.

o Caso práctico resuelto: Utilización de aplicaciones informáticas de gestión y control de flotas de transporte.

• Consulta, descarga y capacidad operativa de procesamiento de información y archivos, utilizando exploradores de internet y herramientas de correo electrónico.

o Aplicaciones TIC en el transporte.

o Caso práctico resuelto: Consulta, descarga y capacidad operativa de procesamiento de información y archivos, utilizando exploradores de internet y herramientas de correo electrónico.

• Otras aplicaciones de Internet: servicios de las bolsas de carga en internet.

o Ejemplos de bolsas de cargas.

o Caso práctico resuelto: Otras aplicaciones de internet: servicios de las bolsas de carga en internet.

• Control estadístico de servicios.

o Indicadores de actividad y rendimiento de los vehículos de transporte.

o Indicadores de productividad del personal de conducción.

o Caso práctico resuelto: Control estadístico de servicios.

• Cálculo de indicadores de gestión y cuadro de control de calidad.

o Índices de ocupación.

o Índices de productividad total y por operario.

o Índices de calidad del servicio.

o Índice de satisfacción del cliente I.

o Índice de satisfacción del cliente II.

o Índices de eficiencia KPI u otros I.

o Índices de eficiencia KPI u otros II.

o Elaboración de informes de control y propuestas de mejora continua I.

o Elaboración de informes de control y propuestas de mejora continua II.

o Elaboración de informes de control y propuestas de mejora continua III.

o Caso práctico resuelto: Cálculo de indicadores de gestión y cuadro de control de calidad.

Unidad 6: Gestión de residuos y normativa medioambiental aplicable a la actividad del transporte por carretera.

• Aspectos e impactos ambientales del transporte por carretera.

o Consecuencias ambientales derivadas del uso de combustibles.

o Análisis.

o Aspectos medioambientales asociados a las actividades desarrolladas por empresas del sector de transporte por carretera.

o Caso práctico resuelto: Aspectos e impactos ambientales del transporte por carretera.

• Medidas de previsión y gestión ambiental en el sector.

o Características y ventajas.

- o Medidas de prevención de riesgos y residuos.
- o Legislación comunitaria.
- o Reducción, reciclaje y reutilización.
- o Conducción eficiente.
- o Segregación y gestión de residuos por parte de las empresas.
- o Medidas de mejora.
- o Caso práctico resuelto: Medidas de prevención y gestión ambiental en el sector.
- **Sistemas de gestión ambiental ISO 14000.**
- o Comparativa ISO 14000 e ISO 9000.
- o Caso práctico resuelto: Sistemas de gestión ambiental ISO 14000.