

La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



# Gestión de costes y calidad del servicio de transporte por carretera

Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

Objetivos:

Adquirir las habilidades profesionales necesarias para 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.

Contenidos:

UNIDAD DIDÁCTICA 1. Gestión de costes en la actividad del transporte de mercancías por carretera y logística

1.1 Introducción al control analítico de costes

1.1.1 Concepto de coste, gasto, pago e inversión

1.1.2 Control del coste y control presupuestario

1.1.3 Control analítico e interpretación de desviaciones

1.1.4 Clasificación de los costes

1.2 Costes fijos de explotación de vehículos

1.2.1 Mano de obra directa

1.2.2 Tributos y tasas sobre el vehículo

**Ibérica** | Soluciones  
Formativas

AVDA. DE BRASIL, 6 - 1ª PLANTA  
28020 MADRID  
Telf. 91 825 80 53 - Fax. 91 825 85 91  
[www.ibericasf.es](http://www.ibericasf.es) | [info@ibericasf.es](mailto:info@ibericasf.es)



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



### 1.2.3 Seguros

### 1.2.4 Costes financieros

### 1.2.5 Amortización

### 1.2.6 Dietas y gastos de viaje predeterminables

## 1.3 Costes variables de explotación de vehículos

### 1.3.1 Combustibles

### 1.3.2 Aceites y lubricantes

### 1.3.3 Neumáticos

### 1.3.4 Mantenimiento preventivo y reparaciones

## 1.4 Otros costes asociados a las actividades auxiliares y operaciones logísticas

### 1.4.1 Costes del espacio e instalaciones

### 1.4.2 Coste de lanzamiento de pedidos

### 1.4.3 Coste de la recepción y manipulación

### 1.4.4 Coste de tenencia del stock

### 1.4.5 Costes de gestión de la información y control del stock

### 1.4.6 Costes de la expedición y transporte

### 1.4.7 Costes indirectos de carácter general

## 1.5 Observatorio de costes del transporte de mercancías por carretera

### 1.5.1 El observatorio de costes del Ministerio de Fomento

### 1.5.2 Principios del análisis de costes, costes por tiempo y costes kilométricos



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



### 1.5.3 Supuestos de cálculo de costes de los distintos vehículos-tipo

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. La previsión y el control presupuestario en servicios de transporte.

### 2.1 El presupuesto y análisis previsional.

#### 2.1.1 Análisis de balances, ratios financieros ratios de control logístico

#### 2.1.2 Umbral de rentabilidad

### 2.2 El presupuesto como herramienta de control de gestión.

### 2.3 Formación de precios del servicio de transporte

#### 2.3.1 Sistemas de precios y tarifas del transporte por carretera

#### 2.3.2 Conversor peso volumen o coeficiente de estiba

### 2.4 Aplicación informática de gestión de costes ACOTRAM

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. Calidad del servicio de transporte por carretera

### 3.1 Concepto y características de la calidad aplicada al servicio en el transporte por carretera:

#### 3.1.1 Definición y características.

#### 3.1.2 Clientes internos y externos.

#### 3.1.3 Medición de la calidad del servicio. Indicadores de calidad en el servicio.

#### 3.1.4 ISO9000 y la gestión de la calidad del servicio

### 3.2 Implantación de sistemas de calidad en empresas de transporte por carretera.

#### 3.2.1 Manual de Calidad.



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



3.2.2 Fases, protocolos, objetivos.

3.3 Calidad en los procesos internos:

3.3.1 Documentación.

3.3.2 Elaboración de protocolos de actuación normal y ante emergencias.

3.4 Calidad y proveedores:

3.4.1 Medición de la calidad en los proveedores.

3.4.2 Sinergias a establecer con proveedores.

3.5 Calidad y clientes:

3.5.1 Medición de la calidad por los clientes: encuestas de satisfacción.

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

3.5.3 Reclamaciones de clientes.

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. Control del servicio de transporte por carretera

4.1 Aspectos relativos a la gestión y control de los tráficos

4.1.1 Recepción de los pedidos

4.1.2 Agrupación y consolidación de las cargas

4.1.3 Asignación de los vehículos

4.1.4 Transmisión al transportista

4.1.5 Generación de expedientes de viaje

4.2 Aspectos relativos a la ejecución del transporte



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



4.2.1 Llegada al lugar de carga

4.2.2 Controles previos a la carga

4.2.3 Carga y estiba de la expedición

4.2.4 Formalización y entrega de la documentación de transporte

4.2.5 Incidencias en la plataforma operativa

4.2.6 Entrega de documentación

4.2.7 Transporte y llegada a destino

4.2.8 Descarga de la mercancía

4.2.9 Reflejo de incidencias en el lugar de destino

4.3 Trazabilidad de la información

4.3.1 Seguimiento de la actividad de los vehículos

4.3.2 Trazabilidad al cliente

4.3.3 Ficha de incidencias y parte de no conformidad

4.4 Gestión de imprevistos e incidencias:

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

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

**UNIDAD DIDÁCTICA 5. Evaluación de la calidad del servicio de transporte**

5.1 Sistemas de localización y telecomunicación en flotas de transporte

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



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

5.4 Otras aplicaciones de internet: servicios de las bolsas de carga en Internet

5.5 Control estadístico de servicios.

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

5.5.2 Indicadores de productividad del personal de conducción.

5.6 Cálculo de indicadores de gestión y cuadro de control de calidad:

5.6.1 Índice de ocupación.

5.6.3 Índices de calidad del servicio.

5.6.4 Índices de satisfacción del cliente.

5.6.5 Índices de eficiencia KPI u otros.

5.6.6 Elaboración de informes de control y propuestas de mejora continua.

**UNIDAD DIDÁCTICA 6. Gestión de residuos y normativa medioambiental aplicable a la actividad del transporte por carretera**

6.1 Aspectos e impactos ambientales del transporte por carretera-- Medidas de previsión y gestión ambiental en el sector.

6.1.1 Características y ventajas.

6.1.2 Medidas de prevención de riesgos y residuos.

6.1.3 Reducción, reciclaje y reutilización.

6.1.4 Medidas de mejora.



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



## 6.2 Sistemas de gestión ambiental ISO 14000.