



CICLO: GESTIÓN DEL TRANSPORTE

(Grado Superior)

MÓDULO: ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE TERRESTRE

ÍNDICE

- 1. Capacidades Terminales**
- 2. Criterios de evaluación**
- 3. Contenidos**
- 4. Bibliografía**
- 5. Otras consideraciones**

1. Capacidades terminales

Al finalizar este módulo profesional, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

1. Analizar el sector y la estructura organizativa funcional y productiva de las empresas de transporte terrestre.
2. Analizar la estructura y funcionamiento de un departamento de explotación y/o tráfico en una empresa de transporte terrestre.
3. Aplicar técnicas para la organización del trabajo de un departamento de explotación o tráfico.
4. Analizar y aplicar métodos para el control de calidad del servicio de transporte terrestre.

2. Criterios de evaluación

1. Al analizar el sector y la estructura organizativa funcional y productiva de las empresas de transporte terrestre, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

- Explicar las características e identificar los datos básicos del sector de transporte terrestre: Estructura empresarial, tipos de empresas, PIB, población ocupada y parque móvil de vehículos.
- Describir las áreas funcionales de una empresa tipo del transporte terrestre y la relación funcional entre las mismas.
- Distinguir las diferentes empresas de transporte según el tipo de servicio, de actividades y de magnitud relacionándolas con los factores económicos de productividad, costes y competitividad.
- Describir el proceso de prestación de servicio de transporte caracterizando convenientemente las diversas fases y operaciones a partir de los medios, equipos y recursos humanos que intervienen.
- Describir los principios que rigen una organización empresarial y su jerarquización: rentabilidad, productividad, eficacia, competitividad, calidad, seguridad, viabilidad.
- Enumerar los distintos elementos y factores que hacen que una organización sea eficaz.
- Realizar organigramas funcionales de empresas tipo, indicando las funciones y dependencias de cada área.
- Realizar gráficos que representen el parque móvil de vehículos y su posible evolución.
- Realizar su trabajo de forma metódica y ordenada, siguiendo todos los pasos previstos con anterioridad.
- Utilizar habilidades de comunicación tanto para logro de información como para transmisión de los análisis realizados.

2. Al analizar la estructura y funcionamiento de un departamento de explotación y/o tráfico en una empresa de transporte terrestre, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

- Identificar e interpretar la normativa vigente que regula la actividad de conducción en el transporte de mercancías y viajeros.
- Explicar la estructura y describir las funciones de un departamento tipo de explotación o tráfico de una empresa de transporte por carretera.
- Explicar la estructura y describir las funciones de un departamento tipo de explotación o tráfico de una empresa de transporte ferroviario.

- Explicar mediante un diagrama las relaciones funcionales externas e internas del departamento de explotación o tráfico.
- Realizar un croquis de una distribución en planta donde figuren las distintas secciones o áreas de un departamento de explotación o tráfico indicando el flujo y naturaleza de la información entre ellas.
- Explicar los rasgos y características fundamentales de un sistema de información y control documentario aplicable al servicio de explotación o tráfico.
- Explicar los tipos de informes más habituales que deben elaborarse en un departamento de tráfico o explotación en las empresas de transporte.
- Mostrar sensibilidad por el orden y la limpieza en el trabajo que permita una buena comunicación de los resultados de los análisis practicados.
- Valorar positivamente el tratamiento de la información manejada y el carácter restringido y confidencial de la misma.

3. Al aplicar técnicas para la organización del trabajo de un departamento de explotación o tráfico, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

- Identificar las variables esenciales que hay que tener en cuenta en la organización del trabajo de un departamento de explotación o tráfico.
- Explicar los métodos de organización del trabajo más comunes aplicables al departamento de explotación o tráfico.
- Describir los métodos habitualmente utilizados en el estudio y cálculo de tiempos en operaciones de transporte terrestre.
- A partir de la definición de una empresa y de un servicio de transporte regular de viajeros convenientemente caracterizado:
 - Identificar los recursos humanos que son necesarios para la prestación del servicio.
 - Identificar los recursos materiales y medios de inversión necesarios.
 - Describir los puestos de trabajo necesarios para la prestación del servicio.
 - Evaluar la inversión en vehículos que debe realizarse para cubrir el servicio.
 - Valorar positivamente la capacidad de síntesis y análisis de la información manejada.
 - Mostrar interés por las relaciones laborales y sus diferentes formas.
 - Mantener una actitud objetiva ante las informaciones manejadas.
 - Capacidad de amoldarse al trabajo rutinario.

4. Al analizar y aplicar métodos para el control de calidad del servicio de transporte terrestre, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

- Describir las incidencias más comunes que pueden originarse en la prestación de servicios de transporte terrestre.
- Explicar los conceptos fundamentales relativos a la calidad de prestación de servicios.

- Describir los parámetros que miden la calidad del servicio de transporte.
- Describir las técnicas más utilizadas por las empresas de transporte para evaluar la calidad del servicio.
- A partir de un supuesto de datos históricos sobre incidencias o reclamaciones producidas en los servicios de transporte prestados por una determinada empresa:
 - Tabular los datos y aplicar los estadísticos que permitan la inferencia.
 - Realizar los cálculos de inferencia estadística y expresar los resultados con el margen de fiabilidad requerido.
 - Analizar los resultados y extraer conclusiones.
 - Explicar las medidas que deberían aplicarse para mejorar la calidad del servicio.
- En un supuesto práctico de prestaciones de un determinado servicio de transporte, elaborar una encuesta dirigida a un supuesto cliente que recoja la información necesaria para evaluar el nivel de satisfacción y/o necesidades del cliente respecto al nivel de servicio de transporte suministrado.
- Mostrar especial interés en la obtención de calidad en el servicio.
- Mostrar dotes de atención al público.
- Mostrar rigor en la objetividad en el tratamiento de la información.

3. Contenidos

Se ha optado por hacer unos bloques de contenidos que reflejan nítidamente las funciones bien diferenciados que subyacen en las capacidades a lograr en el presente módulo:

Bloque I: Organización y estructura del transporte terrestre.

Bloque II: Funcionamiento y control de calidad del departamento de explotación.

Bloque I: ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE

Este bloque abarca los contenidos derivados de las capacidades terminales 1 y 3; su consecución facultará al alumno o alumna para el análisis de la estructura de diferentes tipos de empresas de transporte terrestre, así como para la organización de estos servicios.

Procedimentales:

- Definición de características y estructura básica del servicio de transporte terrestre.
- Análisis de objetivos, áreas funcionales y macro magnitudes económicas.
- Representación del organigrama funcional de empresas tipo.
- Asignación de funciones y responsabilidades al equipo humano.
- Análisis de finalidades y funcionamiento de los centros de información, distribución de cargas y estaciones de mercancías: estructuras. Procedimientos de gestión.
- Representación gráfica de la evolución del parque móvil de vehículos.
- Caracterización de fases y operaciones de la prestación del servicio de transporte.

Hechos, conceptos y principios:

- El sector del transporte terrestre.
- El transporte terrestre en la economía: entorno. Indicadores económicos.
- Tipología de empresas de transporte terrestre. Naturaleza. Funcionamiento, estructuras.
- Estructura de las empresas de transporte por carretera: Departamentos. Infraestructura empresarial. Organigramas funcionales.
- Infraestructura necesaria para el transporte terrestre. Tipos de infraestructura: Naturaleza. Funcionalidad.
- Los recursos humanos.



- Estructura de recursos humanos y materiales: Descripción, perfiles de recursos humanos. Recursos materiales habituales. Necesidades humanas y materiales de un departamento de explotación.
- Conceptos básicos de organización del trabajo. Estudio y organización del trabajo: Concepto de organización del trabajo. Los procesos de organización del trabajo. El modelo de las relaciones humanas.
- Teorías económicas de la organización del trabajo: Economía de costes. Las causas de la jerarquía.
- Organigrama funcional: Funciones asignadas al personal. Responsabilidades. Organigramas tipo.
- Métodos de descripción de puestos de trabajo: Elementos que componen la descripción. Estructura de una descripción de puesto de trabajo. Identificación de funciones y requisitos idóneos al puesto de trabajo.
- Puestos de trabajo tipo: Descripción. Perfiles. Selección. Funciones.
- Ocupaciones relacionadas con las competencias profesionales: puestos de trabajo, condiciones de trabajo, requisitos de acceso más característicos.
- Experiencia profesional y formación continua: trayectorias de promoción profesional, reciclaje más habitual, instituciones que lo imparten, estudios universitarios y no universitarios asociados.

Actitudinales:

- Método y orden en la realización del trabajo, siguiendo todos los pasos previstos con anterioridad y de acuerdo con las normativas a aplicar.
- Espíritu de equipo para la consecución de los objetivos previstos.
- Interés por la mejora de las habilidades de comunicación.

Bloque II: FUNCIONAMIENTO Y CONTROL DE CALIDAD DEL DEPARTAMENTO DE EXPLOTACIÓN

Este bloque abarca los contenidos derivados de las capacidades terminales 2 y 4, en la que se trata de capacitar al alumnado en el análisis de la estructura y funcionamiento de un departamento de explotación, en estudio de la economía de costes del transporte terrestre, gestión de la calidad y seguridad e higiene en el transporte.

Procedimentales:

- Elaboración de diagramas: Tipología. Aplicaciones.
- Cálculo de tiempos y costes del servicio de transporte
- Representación de la distribución en planta indicando los departamentos y los flujos de información.
- Aplicación de técnicas en la organización del departamento de explotación / tráfico en el transporte terrestre.
- Distribución de los vehículos y maquinaria auxiliar. Identificación de necesidades. Métodos de asignación. Proceso de asignación de recursos materiales. Optimización del proceso.
- Realización de informes y controles documentarios.
- Análisis de incidencias y reclamaciones y propuesta de resoluciones para mejorar el servicio.
- Aplicación de técnicas estadísticas en la medición de la calidad de servicios: técnicas más utilizadas en la evaluación. Elaboración de encuestas. Aplicación de algunos conceptos de inferencia estadística
- Evaluación del grado de satisfacción de la prestación del servicio por parte del cliente.
- Aplicación de la normativa de seguridad e higiene en el departamento de explotación de transporte terrestre. Análisis de casos específicos.

Hechos, conceptos y principios:

- Instalaciones: Normativa aplicable. Naturaleza. Funcionalidad.
- Centros integrados de mercancías: naturaleza. Función en el proceso de prestación del servicio.
- Métodos de trabajo: Tipología. Naturaleza. Finalidad. Economía de costes. La mejora de métodos.
- Elementos que intervienen en el cálculo de tiempos. Métodos de cálculo
- Sistemas de información y documentación: Naturaleza de los sistemas, finalidad, procedimientos y tipología.
- Control de calidad de servicio. Conceptos básicos de calidad de prestación de un servicio:

defectos, retrasos, accidentes, averías y pérdidas. Factores inútiles en un servicio. Causas de no calidad.

- Estudio de tiempos: naturaleza de los costes horarios, economía de costes y elementos del trabajo afectados por el tiempo.
- La gestión de la calidad en la prestación de un servicio de transporte: organización y medios para medir la calidad. Parámetros de medida de calidad. Componentes, objetivos y métodos en la calidad de una empresa de transporte terrestre. Mejora del servicio. coste de la no calidad.
- Normativa de seguridad e higiene en el transporte.

Actitudinales:

- Diligencia en la recogida de datos y utilización de los mismos.
- Interés por la mejora de las habilidades de comunicación verbal.
- Compromiso con la calidad en el trabajo.
- Gusto por el trabajo metódico y ordenado.

4. BIBLIOGRAFIA:

Es un módulo que exige una actualización de los conocimientos. Las revistas del sector serán posiblemente las mejores fuentes de información:

- Transporte XXI
- Todotransporte
- Transporte profesional
- Publicaciones del IVL y otros organismos autonómicos
- Publicaciones de FETEIA
- Manual del transporte de GUITRANS
- Convenio de Transitarios y de Transportistas de Gipuzkoa.
- El libro Blanco editado por CETM
- Manual de Logística para la Gestión de Almacenes, de Michel Roux, Editorial: Gestión 2000
- Publicaciones de RENFE, AECOC, AENA,
- Periódicos y revistas de información económica:
 - CincoDías
 - Expansión
 - Gaceta de los negocios
 - Actualidad económica
 - El economista.
 -
- Información sobre el sector divulgada por ADEBISA "EL ESPACIO", situado en Irún Barrio Anaka.
.....

5. OTRAS CONSIDERACIONES:

Este módulo tiene una duración fija de 175 horas

Su estudio va ligado a los siguientes módulos:

- A la vez de los de Gestión administrativa del transporte, Gestión administrativa del comercio internacional y Almacenaje de productos
- Anterior a los de Planificación y gestión de la explotación del transporte terrestre y Comercialización del servicio de transporte. Porque estos 2 necesitan de los contenidos de los 3 anteriores.

El examen consistirá en una prueba teórico-práctica