

UF2221: Gestión, control y calidad en el servicio de transporte
de viajeros por carretera

Elaborado por: Verónica Muñoz Campos

Edición: 5.0

EDITORIAL ELEARNING S.L.

ISBN: 978-84-16360-31-4 • Depósito legal: MA 131-2015

No está permitida la reproducción total o parcial de esta obra bajo cualquiera de sus formas gráficas o audiovisuales sin la autorización previa y por escrito de los titulares del depósito legal.

Impreso en España - Printed in Spain

Presentación

Identificación de la unidad formativa:

Bienvenido a la Unidad Formativa UF2221: Gestión, control y calidad en el servicio de transporte de viajeros por carretera. Esta Unidad Formativa pertenece al Módulo Formativo MF2060_3: Gestión de operaciones de transporte de viajeros por carretera que forma parte del Certificado de Profesionalidad COML0111: Tráfico de viajeros por carretera, de la familia de Comercio y Marketing.

Presentación de los contenidos:

La finalidad de esta unidad formativa es enseñar al alumno a gestionar los servicios de transporte diarios, asignar servicios y operaciones de transporte a los conductores y vehículos, así como coordinar al equipo de conductores a su cargo, transmitiendo las instrucciones necesarias con liderazgo efectivo, para cumplir los objetivos y servicios establecidos con la puntualidad y calidad del servicio requerida.

Para ello, en primer lugar se estudiará la organización de operaciones de transporte de viajeros por carretera, la localización, monotorización e información de la flota de vehículos, y por último, la gestión de la calidad del servicio y de equipos en operaciones de transporte de viajeros.

Objetivos del módulo formativo:

Al finalizar este módulo formativo aprenderás a:

- Determinar los distintos tipos de operaciones de transporte de viajeros por carretera, sus fases y los recursos necesarios para su ejecución.
- Gestionar la documentación propia de la organización de operaciones del transporte de viajeros por carretera, aplicando la reglamentación vigente y procedimientos habituales en las empresas del sector.
- Aplicar técnicas de control e inspección de servicios manejando sistemas de seguimiento y ayuda a la explotación en distintas operaciones de transporte de viajeros por carretera.
- Valorar la aplicación de criterios y requisitos de calidad en la prestación de distintos tipos servicios de transporte de viajeros por carretera.
- Aplicar técnicas de comunicación y liderazgo con equipos de conductores y personal de estaciones de autobús, en distintas situaciones laborales y organizativas propias del transporte de viajeros.

Índice

UD1. Organización de operaciones de transporte de viajeros por carretera

1.1. Clasificación de los servicios en el transporte de viajeros por carretera	11
1.2. Etapas en el transporte urbano, interurbano y discrecional	15
1.3. Determinación y asignación de recursos humanos y técnicos	22
1.4. Estructura y organización de recursos en actividades transporte de viajeros por carretera	27
1.4.1. Personal, conductores, vehículos y rutas	29
1.4.2. Organización del trabajo en actividades de transporte de viajeros: cuadrante y asignación de vehículos y conductores.....	53
1.4.3. Criterios y diferencias de organización del transporte regular y discrecional de viajeros	59
1.5. Documentación relacionada con la asignación del trabajo	67
1.5.1. Control de los servicios, discos y listados de tacógrafo	68
1.5.2. Control e inspección de viajeros.....	86
1.5.3. Contenido básico de la documentación.....	87
1.6. Información necesaria para la organización de los servicios	92

UD2. Localización, monotorización e información de la flota de vehículos

2.1. Sistemas de comunicación y control de los servicios de transporte de viajeros	103
2.1.1. Sistemas de ayuda a la explotación (SAE).....	108
2.1.2. Sistemas de seguimiento y localización de la flota	114
2.2. Sistemas informáticos de gestión y comunicación de las operaciones de transporte	119
2.2.1. Referentes a los viajeros	128
2.2.2. Referentes a las estaciones de autobuses.....	129
2.2.3. Referentes a las paradas y tráfico	131
2.3. Supuesto de simulación de seguimiento de una operación de transporte	134

UD3. Gestión de la calidad del servicio de transporte de viajeros por carretera

3.1. Gestión de la calidad en empresas de transporte de viajero	145
3.1.1. Definición de calidad del servicio	159
3.1.2. Estándares de calidad en actividades de transporte de viajeros	165
3.2. Diferencias entre tipos de servicios: regular y discrecional	167
3.3. Satisfacción del cliente y política empresarial de atención al cliente.....	169
3.4. Aplicación de sistemas de gestión de la calidad	179
3.4.1. Especificaciones de las normas ISO y UNE	181
3.5. Técnicas de valoración de la calidad del servicio de viajeros.....	197
3.5.1. Cuantitativas y cualitativas	206
3.5.2. Sistemas y sondeos del trato al cliente: índice de satisfacción del cliente.....	211
3.5.3. Planes de mejora continua de los servicios de transporte de viajeros.....	223
3.5.4. Información al viajero en paradas y a bordo de los autobuses.....	225

3.5.5. Necesidades del viajero: derechos y obligaciones.....	226
3.6. Medidas correctoras ante los errores en el servicio de transporte	235
UD4. Gestión de equipos en operaciones de transporte de viajeros	
4.1. Estrategias de dirección y gestión de equipos de trabajo	253
4.2. Equipos de trabajo en actividades de transporte de viajeros	262
4.2.1. Conductores propios y supuestos de colaboración entre transportistas.....	270
4.2.2. Personal y actividades en estaciones de autobuses.....	277
4.3. Evaluación del desempeño de la labor del equipo de conductores	281
4.4. Concepto de cultura empresarial en relación con la prestación del servicio.....	288
4.5. Situaciones conflictivas y emergencias originadas en la gestión diaria.....	291
4.6. Técnicas de comunicación	299
4.7. Toma de decisiones y resolución de conflictos en entornos de trabajo	306
4.7.1. Negociación y estilos de mando: estrategias de negociación de conflictos de trabajo	313
4.7.2. Estrategias de motivación aplicadas a equipos de trabajo en el ámbito del transporte de viajeros.....	319
4.7.3. Detección de necesidades de formación en actividades de transporte de viajeros por carretera.....	324
Glosario	347
Soluciones	349
Anexo	351

Área: comercio y marketing

UD1

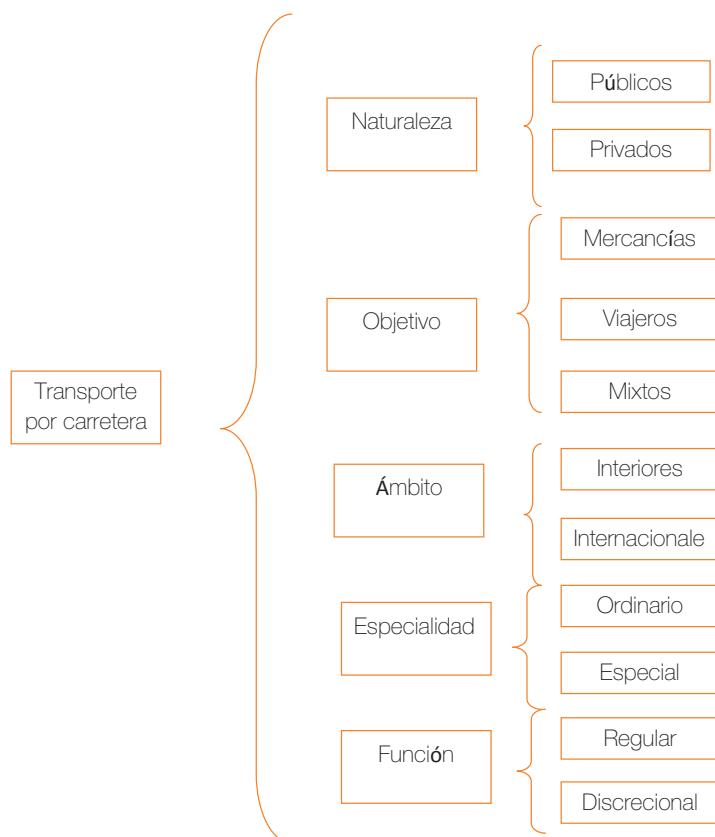
Organización de operaciones de
transporte de viajeros por carretera

UF2221: Gestión, control y calidad en el servicio de transporte de viajeros por carretera

- 1.1. Clasificación de los servicios en el transporte de viajeros por carretera
- 1.2. Etapas en el transporte urbano, interurbano y discrecional
- 1.3. Determinación y asignación de recursos humanos y técnicos
- 1.4. Estructura y organización de recursos en actividades transporte de viajeros por carretera
 - 1.4.1. Personal, conductores, vehículos y rutas
 - 1.4.2. Organización del trabajo en actividades de transporte de viajeros: cuadrante y asignación de vehículos y conductores
 - 1.4.3. Criterios y diferencias de organización del transporte regular y discrecional de viajeros
- 1.5. Documentación relacionada con la asignación del trabajo
 - 1.5.1. Control de los servicios, discos y listados de tacógrafo
 - 1.5.2. Control e inspección de viajeros
 - 1.5.3. Contenido básico de la documentación
- 1.6. Información necesaria para la organización de los servicios

1.1. Clasificación de los servicios en el transporte de viajeros por carretera

Los transportes por carretera se clasifican según la norma básica vigente en materia de transportes es la Ley 16/1.987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres:



– Según su Naturaleza:

- a. **Públicos:** los transportes de servicio públicos son aquellos que se realizan por cuenta ajena de tal manera que el viajero debe pagar una cantidad de dinero a un tercero.
- b. **Privados:** los transportes privados son los que se realizan por cuenta propia, es decir que son los propios viajeros los que realizan el transporte. Estos transportes se dan en varias situaciones, tales como para la satisfacción personal de los viajeros, transportes domésticos con su vehículo particular. En estos transportes se pueden incluirse pasajeros los cuales no son conductores pero son allegados de ellos.

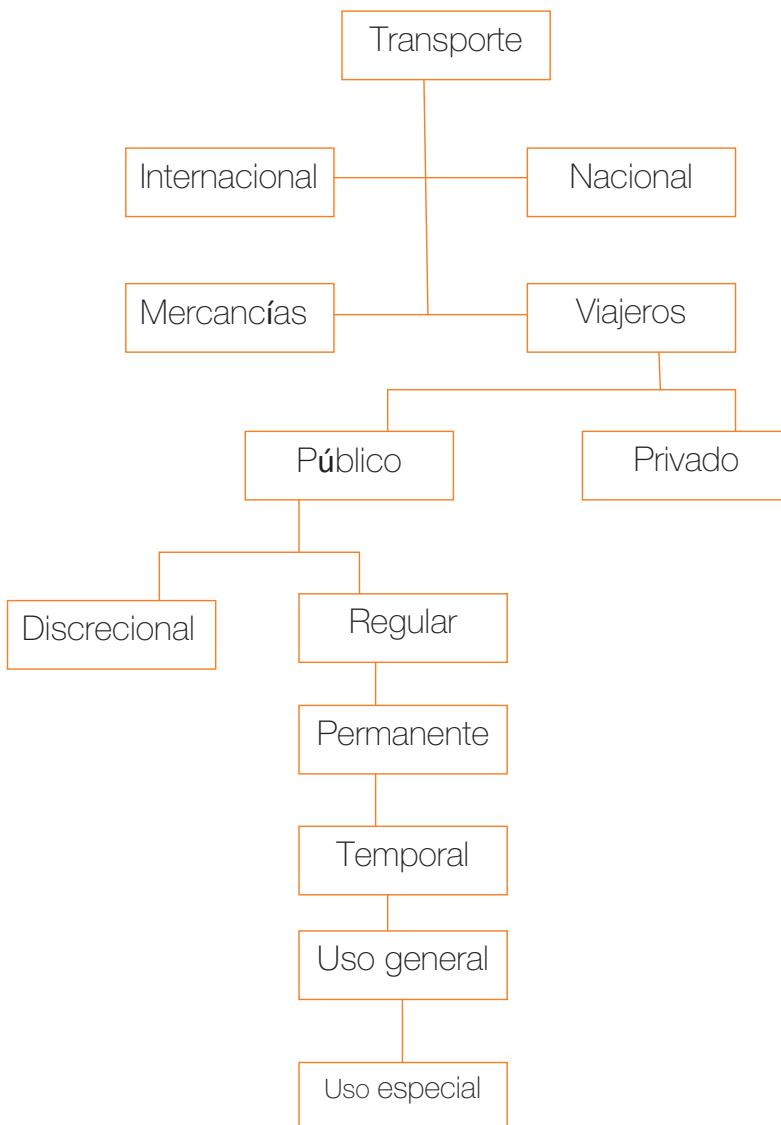
– Según su Objetivo:

- a. **De viajeros:** El transporte de viajeros consiste en trasladar a personas y sus equipajes en vehículos especialmente acondicionados, como por ejemplo autobuses de larga distancia.
- b. **De mercancías:** El transporte de mercancías está pensado para trasladar bultos, paquetes o cargas similares de un lugar a otro. Para ello se utiliza vehículos acondicionados para tal fin como las furgonetas.



Mercancías que pueden ser transportadas

- c. **Mixtos:** Son los transportes destinados al traslado de un lugar a otro tanto de personas como de mercancías, se realiza en vehículos especialmente diseñados para tal fin y siempre y cuando estén bien separados los pasajeros de la carga.
- **Según su Ámbito:**
 - a. **Interiores:** Los transportes interiores son los que se realizan en el interior del territorio español. Aunque cuando hablamos de transporte marítimos o aéreos se pueden cruzar mares o espacios aéreos pertenecientes a otros países.
 - b. **Internacionales:** los transportes internacionales como su propio nombre indica se realizan fuera del territorio español.
- **Según la Especialidad de su Objeto:**
 - a. **Ordinarios:** Son aquellos que no tienen la concepción de especiales.
 - b. **Especiales:** son aquellos que dependiendo de varias características como por ejemplo peligrosidad, urgencia, etc no realizan el transporte de forma general, ya que están sujetos a otras normas de circulación o normas administrativas especiales. Cabe destacar las mercancías peligrosas, el traslado de enfermos en ambulancias, transporte funerario, etc.
- **Según su Función:**
 - a. **Regulares:** los que se efectúan dentro de itinerarios preestablecidos, y con sujeción a calendarios y horarios prefijados
 - b. **Discrecionales:** son aquellos que no tienen un itinerario preestablecido, no horario ni calendario.



En el transporte público internacional de viajeros por carretera podemos distinguir los siguientes tipos de servicios:

- Servicios regulares:

son aquéllos que se encargan de trasladar personas de un lugar a otro de forma que establecen una frecuencia y un itinerario determinados. Estos servicios pueden recoger y dejar viajeros en paradas previamente fijadas.

- Servicios de lanzadera:

son aquéllos transportes que recogen pasajeros para llevarlos a un lugar y después dejarlos en el lugar de recogida. Es decir son viajes de ida y vuelta. Normalmente se realiza en grupos de viajeros para la realización de una excursión o visita.

- Servicios discrecionales:

Estos transportes son aquellos que no se pueden incluir dentro de los dos anteriores. Su principal característica es que es un transporte de un grupo de viajeros a través del propio transportista.

- Servicios de cabotaje:

Son aquellos transportes a nivel nacional de viajeros que se realiza de forma temporal .Se realizan por cuenta ajena. No disponen de sede o de otro establecimiento.

1.2. Etapas en el transporte urbano, interurbano y discrecional

Los transportes públicos regulares de viajeros pueden ser por su utilización, de uso general o de uso especial.

Los transportes públicos regulares de uso general son los encargados de satisfacer las demandas que los ciudadanos necesitan para desplazarse.

Son considerados transportes públicos regulares de uso especial los que están destinados a satisfacer las necesidades de un grupo de ciudadanos como por ejemplo los grupos escolares, trabajadores, militares , etc.

Para la realización de los servicios regulares permanentes de transporte de viajeros de uso general, deberá estar dispuesto en una resolución administrativa, en la cual se indicará el tipo de transporte, el número de pasajeros, etc. Además debe ir acompañada de la aprobación del correspondiente proyecto de prestación de los mismos.

Los transportes públicos regulares de viajeros de uso general son aquellos transportes que quedan recogidos en la normativa, quedan registrados en la titularidad de la Administración. Esto conlleva que este tipo de transportes

pueda ser usado, por cualquier persona que lo deseé, siempre y cuando cumpla con las condiciones establecidas en la normativa vigente y en las normas dictadas para su ejecución y desarrollo, sin ningún tipo de discriminación.



Autobús urbano

Como regla general, la prestación de los servicios para el transporte de viajeros de forma regular se llevará a cabo por la empresa o empresas que el ministerio o en su lugar la Administración adjudique según las normativa y a través del correspondiente contrato de.

En algunas circunstancias, la Administración puede optar por la gestión directa de este servicio a la comunidad, si con esto conlleva un beneficio o un interés general para el ciudadano.

Lo que no viene especificado en la normativa estatal o en la reglamentación de la Unión Europea acerca de los servicios públicos de transporte de viajeros por carretera en cuanto a la organización del transporte y operador de transporte, se regirá por las reglas establecidas en la normativa general sobre contratación del sector público que resulten de aplicación a los contratos de gestión de servicios públicos.

Los vehículos que son considerados válidos o han sido admitidas las concesiones para los servicios regulares, podrán realizar, servicios de carácter discrecional, siempre y cuando que estén inscritos de forma regular y posean la autorización como habilitante para los mismos, y quede debidamente asegurada la correcta prestación del servicio regular.

La Administración podrá autorizar, de acuerdo a la correspondiente normativa a que un mismo vehículo sea utilizado en diversos servicios regulares, aunque la prestación del servicio corresponda a un mismo titular.

Además se podrá autorizar la utilización de vehículos para servir la red de itinerarios de dos o más concesiones de distintos titulares, de tal forma que presenten puntos de contacto y el servicio se preste sin otra solución para la continuidad en el recorrido. Sin embargo, únicamente se procederá a esta autorización cuando en el correspondiente expediente quede acreditada que no existe ninguna forma de proceder para que se establezca el servicio independiente el itinerario correspondiente a las distintas concesiones que vaya a servir el vehículo de que se trate.

En internet puedes consultar Ley de Ordenación de transportes terrestres.

Según la ley 9/2013 de 4 de julio

Disposiciones específicas sobre el transporte discrecional de viajeros

1. La autorización de transporte público de viajeros habilita tanto para realizar transportes de esta clase, en las condiciones señaladas en el artículo 54, como para intermediar en su contratación.

No obstante, los titulares de dicha autorización únicamente podrán prestar alguna de las formas de transporte regular de viajeros definidas en esta ley cuando se cumplan las condiciones legal y reglamentariamente señaladas para ello.

2. En todo caso, la autorización habilita para transportar el equipaje de los viajeros que ocupen el vehículo utilizado.

Asimismo, los vehículos amparados en una autorización de transporte de viajeros podrán transportar, conforme a lo que reglamentariamente se determine, objetos o encargos distintos de los equipajes de los viajeros, cuando su transporte resulte compatible con las características del vehículo y no implique molestias o inconvenientes injustificados para los viajeros.

3. Los transportes discretionales de viajeros deberán ser contratados, como regla general, por toda la capacidad del vehículo utilizado.

No obstante lo anterior, reglamentariamente podrán determinarse supuestos excepcionales en que, por razones de la adecuada ordenación del sistema de transportes, pueda admitirse su contratación por plaza con pago individual.

4. Fuera de los supuestos de colaboración previstos en esta ley, únicamente podrán arrendarse con conductor los vehículos de turismo.

El arrendamiento de vehículos de turismo con conductor constituye una modalidad de transporte de viajeros y su ejercicio estará condicionado a la obtención de la correspondiente autorización.

Los transportes privados

Los transportes privados pueden revestir las dos siguientes modalidades:

- a. Transportes privados particulares.
- b. Transportes privados complementarios.

1. Se consideran transportes privados particulares los que cumplen conjuntamente los dos siguientes requisitos:

- a. Estar dedicados a satisfacer las necesidades de desplazamiento de carácter personal o doméstico del titular del vehículo y sus allegados.

En ningún caso, salvo el supuesto de percepción de dietas o gastos de desplazamiento para su titular, el transporte particular puede dar lugar a remuneraciones dinerarias directas o indirectas.

- b. Realizarse en vehículos cuyo número de plazas, o capacidad de carga, no exceda de los límites que reglamentariamente se establezcan.



Moto. Transportes privados particulares

2. Los transportes privados particulares no están sujetos a autorización administrativa, y la actuación ordenadora de la Administración únicamente les será aplicable en relación con las normas que regulen la utilización de infraestructuras abiertas y las aplicables por razón de la seguridad en su realización”.



Son **transportes privados** complementarios los que llevan a cabo empresas u otras entidades cuyo objeto no es transportar, como complemento necesario o adecuado para el correcto desarrollo de su actividad principal.

Los transportes privados complementarios deberán cumplir conjuntamente las siguientes condiciones:

- a.** Si se trata de transporte de mercancías, las mercancías deberán estar identificadas y claramente especificados cuál es su pertenencia, es decir si pertenece a la empresa o han sido vendidas, compradas, dadas o tomadas en alquiler, producidas, extraídas, transformadas o reparadas por la empresa, constituyendo dicha venta, compra, alquiler, producción, extracción, transformación o reparación parte integrante de la actividad económica principal de la empresa.

En el caso de tratarse de transporte de viajeros, los usuarios deben ser trabajadores adscritos en régimen general o autónomos debidamente cumplimentados a uno de los centros de la empresa u otras personas que asistan a éstos.

- b.** El origen o el destino del transporte de viajeros por carretera deberá ser uno de los lugares en el que la empresa esté realizando esta tarea profesional.
 - c.** Los vehículos utilizados para esta actividad deben pertenecer a la organización de la empresa que realice dicha actividad, incluyéndose los remolques y semirremolques utilizados donde deberá especificarse su función dentro de la organización de la empresa a título de propiedad, arrendamiento financiero o arrendamiento ordinario.
 - d.** Los conductores de los vehículos deberán hallarse integrados en la organización de la empresa y contar con las habilitaciones que, en su caso, resulten pertinentes.
- 3.** Cuando no se cumplan las condiciones señaladas en el punto anterior, el transporte quedará sujeto al régimen jurídico del transporte público.

Para comprobar que la realización de los apartados anteriores se lleva a cabo de forma correcta, durante la realización del transporte deberá llevarse a bordo del vehículo documentación suficiente para acreditar las condiciones señaladas en dichos casos.

La realización de transportes privados complementarios estará supeditada a la posesión de una autorización que habilite para ello, expedida por el órgano competente de la Administración General del Estado o, en su caso, por el de aquella comunidad autónoma en que se domicilie la autorización, cuando esta facultad le haya sido delegada por el Estado.

Como regla general, las autorizaciones de transporte privado complementario deberán domiciliarse en el lugar en que su titular tenga su domicilio fiscal.