



## Evaluación de la calidad del servicio de transportes

**Sku:** CT1715

**Horas:** 14

**Formato:** HTML

### CONTENIDOS

1. Sistemas de localización y telecomunicación en flotas de transporte. 2. Utilización de aplicaciones informáticas de gestión y control de flotas de transporte. 3. Consulta, descarga y capacidad operativa de procesamiento de información y archivos, utilizando exploradores de Internet y herramientas de correo electrónico. 4. Otras aplicaciones de Internet: servicios de las bolsas de carga en Internet. 5. Control estadístico de servicios. 5.1. Indicadores de actividad y rendimiento de los vehículos de transportes. 5.2. Indicadores de productividad del personal de conducción. 6. Cálculo de indicadores de gestión y cuadro de control de calidad. 6.1. Índice de ocupación. 6.2. Índices de productividad total y por operario. 6.3. Índices de calidad del servicio. 6.4. Índices de satisfacción del cliente. 6.5. Índices de eficiencia KPI u otros. 6.6. Elaboración de informes de control y propuestas de mejora continua.