

**ÍNDICE DEL TEXTO DEL
Módulo 1. "LOGÍSTICA"**

INTRODUCCIÓN	1
LOGÍSTICA: CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS	2
LOGÍSTICA: IMPORTANCIA ACTUAL Y FACTORES DETERMINANTES	7
EVOLUCIÓN DE LA LOGÍSTICA	10
• INTRODUCCIÓN	10
• LA LOGÍSTICA HASTA 1950	10
• LA LOGÍSTICA ENTRE 1950 Y 1970	12
• LA LOGÍSTICA ENTRE LOS AÑOS 1970 Y 2000	16
• LA LOGÍSTICA A PARTIR DEL AÑO 2000	18
MARCO RECOMENDADO PARA LA GESTIÓN LOGÍSTICA	19
• INTRODUCCIÓN	19
• MISIÓN Y VISIÓN LOGÍSTICAS DE LA EMPRESA	21
• CARACTERIZACIÓN DE LA MISIÓN GENERAL DE LA EMPRESA Y DE LA MISIÓN LOGÍSTICA	21
• CARACTERIZACIÓN DE LA VISIÓN GENERAL DE LA EMPRESA Y DE LA VISIÓN LOGÍSTICA	24
• POLÍTICA GENERAL DE LA EMPRESA Y POLÍTICA LOGÍSTICA	25
• ESTRATEGIA GENERAL DE LA EMPRESA Y ESTRATEGIA LOGÍSTICA	27
• PLAN ANUAL GENERAL DE LA EMPRESA Y PLAN ANUAL LOGÍSTICO	29
• PROGRAMAS SUBANUALES DE ACTIVIDAD LOGÍSTICA	30
OBJETIVOS LOGÍSTICOS: CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS	32
• REGLAS RECOMENDADAS PARA EL ESTABLECIMIENTO Y REDACCIÓN DE OBJETIVOS LOGÍSTICOS	32
LÍNEA DE ACCIÓN LOGÍSTICA, ACTIVIDAD LOGÍSTICA, PROCESO LOGÍSTICO Y PROCEDIMIENTO LOGÍSTICO	34
EMPRESA, ENTORNO E INFORMACIÓN LOGÍSTICA	34
SISTEMA LOGÍSTICO Y PLAN LOGÍSTICO	36
• INTRODUCCIÓN	36
• LA CADENA LOGÍSTICA: LOS FLUJOS DE MATERIALES Y PRODUCTOS	37
• EL PLAN LOGÍSTICO	39
• PLAN LOGÍSTICO Y DIRECCIÓN LOGÍSTICA	40
• RELACIÓN ENTRE ESTRATEGIA LOGÍSTICA, PLAN LOGÍSTICO Y SISTEMA LOGÍSTICO	41
• FACTORES DE ÉXITO DE UN PLAN LOGÍSTICO	41
• <u>EJEMPLO ILUSTRATIVO Nº 1</u>	41
• RESPUESTA RECOMENDADA	42

SISTEMAS DE INFORMACIÓN LOGÍSTICA	42
• ¿QUÉ ES UN SISTEMA DE INFORMACION LOGISTICA (SIL)?	42
• LA MATRIZ DE INFORMACIÓN LOGÍSTICA	45
• CONCLUSIONES	45
• TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN LOGÍSTICA	46
• PLANIFICACIÓN DE TI/SI A PARTIR DE LA ESTRATEGIA DEL NEGOCIO LOGÍSTICO	49
• PROCEDIMIENTO A SEGUIR PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN TI/SI LOGÍSTICO A PARTIR DE LA ESTRATEGIA DE NEGOCIO LOGÍSTICO	51
• ELABORACIÓN PARALELA DE LA ESTRATEGIA DE NEGOCIO LOGÍSTICO Y DEL PLAN SI/TI	54
LOGÍSTICA DE PROVEEDORES	57
• LAS FUENTES DE SUMINISTRO	57
• LA PUBLICIDAD DE LOS PROVEEDORES Y SU UTILIDAD	59
• PROCEDIMIENTOS ÚTILES PARA LA SELECCIÓN DE PROVEEDORES	60
• ADJUDICACIÓN DEL SUMINISTRO	63
• EJECUCIÓN DEL SUMINISTRO	63
• COMPORTAMIENTO DE PROVEEDORES EN SUMINISTROS PASADOS Y PRESENTES	65
• <u>EJEMPLO ILUSTRATIVO Nº 2</u>	65
• RESPUESTA RECOMENDADA	66
LOGÍSTICA DE LAS COMPRAS	67
• INTRODUCCIÓN	67
• CATEGORÍAS HABITUALES DE COMPRAS	68
• IMPORTANCIA DE LAS COMPRAS	68
• LA FUNCIÓN DE COMPRAS	70
• <u>EJEMPLO ILUSTRATIVO Nº 3</u>	71
• COORDINACIÓN DE LA FUNCIÓN DE COMPRAS CON OTRAS FUNCIONES DE LA EMPRESA	72
• <u>EJEMPLO ILUSTRATIVO Nº 4</u>	73
• <u>EJEMPLO ILUSTRATIVO Nº 5</u>	74
• RESPUESTA RECOMENDADA	74
GESTIÓN INTEGRAL DE COMPRAS	75
• INTRODUCCIÓN	75
• OBJETIVOS BÁSICOS DE LA GESTIÓN INTEGRAL DE COMPRAS	77
• EL ÁREA DE COMPRAS COMO FUENTE DE INFORMACIÓN	77
• LA PREVISIÓN DEL CICLO DE COMPRAS O APROVISIONAMIENTO	80
• ESTRUCTURACIÓN FUNCIONAL DEL ÁREA DE COMPRAS	85

• LAS POLÍTICAS DE COMPRAS	86
• MEJORAS EN LA GESTIÓN DE COMPRAS UTILIZANDO INTERNET	87
• <u>EJEMPLO ILUSTRATIVO Nº 6</u>	89
• RESPUESTA RECOMENDADA	90
CONTROL DE COMPRAS	91
• INTRODUCCIÓN	91
• CONTROLES	92
• <u>EJEMPLO ILUSTRATIVO Nº 7</u>	95
• RESPUESTA RECOMENDADA	95
LOGÍSTICA DE LOS STOCKS	96
• GESTIÓN DE STOCKS	96
• TIPOS DE INVENTARIOS Y SUS MISIONES	96
• COSTES ASOCIADOS A LOS INVENTARIOS	97
• EVOLUCIÓN TEMPORAL DE LOS INVENTARIOS	100
• <u>EJEMPLO ILUSTRATIVO Nº 8</u>	102
• RESPUESTA RECOMENDADA	102
• RUPTURAS DE STOCK: STOCK ACTIVO Y STOCK DE PROTECCIÓN O SEGURIDAD	102
• <u>EJEMPLO ILUSTRATIVO Nº 9</u>	104
• <u>EJEMPLO ILUSTRATIVO Nº 10</u>	104
• RESPUESTA RECOMENDADA	105
• ÍNDICE DE ROTACIÓN DE EXISTENCIAS (IR)	105
• <u>EJEMPLO ILUSTRATIVO Nº 11</u>	105
• RESPUESTA RECOMENDADA	105
• ANÁLISIS SELECTIVO DE INVENTARIO (ANÁLISIS ABC)	106
• MODELOS DE INVENTARIOS PARA DEMANDA INDEPENDIENTE	108
• FORMAS DE LOS APROVISIONAMIENTOS DE LOS STOCKS	112
• VALORACIÓN DE LOS STOCKS	117
• <u>EJEMPLO ILUSTRATIVO Nº 12</u>	119
• <u>EJEMPLO ILUSTRATIVO Nº 13</u>	123
• RESPUESTA RECOMENDADA	124
LOGÍSTICA DE ALMACENES	127
• CONCEPTO Y FUNCIONES	127
• TIPOS DE ALMACENES	130
• REDES DE DISTRIBUCIÓN CENTRALIZADAS Y DESCENTRALIZADAS	132
• EL ALMACÉN FÍSICO	134
• <u>EJEMPLO ILUSTRATIVO Nº 14</u>	137
• <u>EJEMPLO ILUSTRATIVO Nº 15</u>	138
• <u>EJEMPLO ILUSTRATIVO Nº 16</u>	139

• ORGANIZACIÓN DE ALMACENES	148
• <u>EJEMPLO ILUSTRATIVO Nº 17</u>	159
• RESPUESTA RECOMENDADA	160
• <u>EJEMPLO ILUSTRATIVO Nº 18</u>	162
• RESPUESTA RECOMENDADA	162
CONTROL DE STOCKS Y TECNOLOGÍAS LOGÍSTICAS	163
• PROCEDIMIENTOS DE CONTROL	163
• <u>EJEMPLO ILUSTRATIVO Nº 19</u>	163
• RATIOS DE CONTROL DE STOCKS	164
• RATIOS DE ROTACIÓN	165
• RATIOS DE RENTABILIDAD	167
LAS TECNOLOGÍAS EN LA ACTIVIDAD LOGÍSTICA	168
• INTRODUCCIÓN	168
• PRINCIPALES TECNOLOGÍAS APLICADAS A LA LOGÍSTICA EMPRESARIAL	169
• <u>EJEMPLO ILUSTRATIVO Nº 20</u>	171
• RESPUESTA RECOMENDADA	171
COMERCIO ELECTRÓNICO Y e-LOGÍSTICA	173
• INTRODUCCIÓN Y CONCEPTO	173
• EVOLUCIÓN DEL COMERCIO ELECTRÓNICO	176
• HITOS SIGNIFICATIVOS EN EL DESARROLLO DEL e-COMMERCE	181
• ESTADO ACTUAL Y TENDENCIAS DEL COMERCIO ELECTRÓNICO	183
• TIPOS DE COMERCIO ELECTRÓNICO	190
• RESEÑA SOBRE LA LEGISLACIÓN REGULADORA	200
• LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS	204
• LOS DOMINIOS	206
• ELECCIÓN DE LA PLATAFORMA Y OTROS ASPECTOS ESENCIALES	209
• CONSIDERACIONES Y DIRECTRICES SOBRE LA GESTIÓN INTEGRAL DE LOS PEDIDOS	216
• PROMOCIÓN DE UN e-COMMERCE	225
• OTRAS CONSIDERACIONES SOBRE LA COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES DE UN e-COMMERCE	231
• LOGÍSTICA DEL COMERCIO ELECTRÓNICO (e-LOGÍSTICA)	239
LOS CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS LOGÍSTICOS	256
• INTRODUCCIÓN	256
• PERSPECTIVA LEGAL	256
• EVOLUCIÓN DE LA SUBCONTRATACIÓN EN EL MERCADO LOGÍSTICO	257
• CARACTERÍSTICAS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS LOGÍSTICOS A TERCEROS	258

• CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS LOGÍSTICOS	258
• SEGUROS Y RESPONSABILIDADES EN LOS CONTRATOS DE SERVICIOS LOGÍSTICOS	265
• CONFIDENCIALIDAD RESPECTO A DATOS E INFORMACIONES	266
• ÁMBITO Y ENFOQUE DE LAS INSPECCIONES Y CONTROLES	266
• PROPIEDAD DE LAS MERCANCÍAS	267
• CESIONES Y SUBCONTRATACIONES POR PARTE DEL OPERADOR LOGÍSTICO	267
• PERSONAL RELACIONADO CON EL CONTRATO	267
• IMPORTE Y PAGO DE UN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS LOGÍSTICOS	268
• OTRAS RESPONSABILIDADES CONCERNIENTES AL OPERADOR Y/O AL USUARIO DEL SERVICIO LOGÍSTICO	269
• DURACIÓN DEL CONTRATO	271
• RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y LEY APLICABLE ENTRE OPERADOR Y USUARIO	271
• TERMINACIÓN DEL CONTRATO	272
LA SUBCONTRATACIÓN LOGÍSTICA	274
• SUBCONTRATACIÓN EN APROVISIONAMIENTO Y PRODUCCIÓN	274
• SUBCONTRATACIÓN DE PROCESOS PRODUCTIVOS	274
• SUBCONTRATACIÓN TÁCTICA Y SUBCONTRATACIÓN ESTRATÉGICA	275
• TIPOS DE SUBCONTRATACIÓN	276
• OFERTA Y DEMANDA DE SUBCONTRATACIÓN	276
• SUBCONTRATACIÓN, COSTE Y OTROS FACTORES	277
• SUBCONTRATACIÓN DE SERVICIOS Y PERSONAL	277
• SUBCONTRATACIÓN EN ALMACENAJE Y DISTRIBUCIÓN	278
• SUBCONTRATACIÓN DEL TRANSPORTE	281
• SUBCONTRATACIÓN, COMUNICACIÓN Y TRANSITARIOS	283
• SUBCONTRATACIÓN DEL SERVICIO POSTVENTA	284
COSTES LOGÍSTICOS	286
• INTRODUCCIÓN	286
• CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DE LOS COSTES LOGÍSTICOS	288
• CLASIFICACION DE LOS COSTES LOGÍSTICOS	297
○ DIRECTOS E INDIRECTOS	297
○ FIJOS Y VARIABLES	299
○ UNITARIOS LOGÍSTICOS Y TOTALES LOGÍSTICOS	302
○ SEMIVARIABLES Y SEMIFIJOS	302
○ COSTES LOGÍSTICOS HISTORICOS, ACTUALES Y FUTUROS	303

○	COSTES DE OPORTUNIDAD Y COSTES HUNDIDOS	303
•	EFOQUE PRÁCTICO PARA EL CÁLCULO DE LOS COSTES LOGÍSTICOS MÁS SIGNIFICATIVOS	304
○	Enfoque recomendado para el cálculo del COSTE DE PEDIDO	305
○	Enfoque recomendado para el cálculo del COSTE DE ESPACIO DE ALMACENAMIENTO	306
○	Enfoque recomendado para el cálculo del COSTE DE INSTALACIONES DE ALMACENAMIENTO	309
○	Enfoque recomendado para el cálculo del COSTE DE MANIPULACIÓN	311
○	Enfoque recomendado para el cálculo del COSTE DE STOCKAGE	313
○	Enfoque recomendado para el cálculo del COSTE DE ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA	315
○	Enfoque recomendado para el cálculo del COSTE DE TRANSPORTE	316
○	Enfoque recomendado para el cálculo del COSTES GENERALES LOGÍSTICOS	319
○	Enfoque recomendado para el cálculo de COSTES OCULTOS	320
•	SISTEMAS DE COSTES LOGÍSTICOS MÁS HABITUALES	321
○	SISTEMAS LOGÍSTICOS DE COSTES ESTANDAR	321
○	<u>EJEMPLO ILUSTRATIVO Nº 21</u>	322
○	RESPUESTA RECOMENDADA	322
○	Fijación de estándares logísticos	323
○	Revisión de estándares logísticos	324
○	Desviaciones en los costes logísticos estándar	325
○	Conclusiones	326
○	Otras características de interés de los Sistemas Logísticos de Costes Estándar	327
•	SISTEMAS LOGÍSTICOS DE COSTES BASADOS EN ACTIVIDADES	331
○	Etapas para el desarrollo de un sistema ABC de costes logísticos	333
○	<u>EJEMPLO ILUSTRATIVO Nº 22</u>	344
○	RESPUESTA RECOMENDADA	344
○	Otras características de interés de los Sistemas Logísticos de Costes ABC	345
○	<u>EJEMPLO ILUSTRATIVO Nº 23</u>	349
○	RESPUESTA RECOMENDADA	349
○	¿Dónde instalar un sistema ABC con probabilidades de éxito?	349
•	<u>CASO PRÁCTICO RESUELTO Nº 24</u>	351
•	SOLUCIÓN PROPUESTA	353

• <u>CASO PRÁCTICO RESUELTO Nº 25</u>	354
• SOLUCIÓN PROPUESTA	357
• <u>CASO PRÁCTICO RESUELTO Nº 26</u>	359
• SOLUCIÓN PROPUESTA	360
• <u>CASO PRÁCTICO RESUELTO Nº 27</u>	361
• SOLUCIÓN PROPUESTA	362
EL OPERADOR LOGÍSTICO	364
• INTRODUCCIÓN	364
• CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DEL OPERADOR LOGÍSTICO	366
• ACTIVIDADES LOGÍSTICAS SIGNIFICATIVAS QUE PUEDEN DESARROLLARSE A TRAVÉS DE OPERADORES LOGÍSTICOS	373
• EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN ENTRE OPERADORES LOGÍSTICOS, TRANSPORTISTAS Y CLIENTES.(EDI)	376
• SEGUIMIENTO DE PEDIDOS POR INTERNET	381
• OPERADORES DE TRANSPORTE POR CARRETERA	381
• OPERADORES COURIER	381
• OPERADORES DE TRANSPORTE INTERMODAL	381
• OPERADORES DE LOGÍSTICA INTEGRAL	381
• <u>EJEMPLO ILUSTRATIVO Nº 28</u>	382
• <u>EJEMPLO ILUSTRATIVO Nº 29</u>	383
• <u>EJEMPLO ILUSTRATIVO Nº 30</u>	383
• <u>EJEMPLO ILUSTRATIVO Nº 31</u>	384
• <u>EJEMPLO ILUSTRATIVO Nº 32</u>	384
• <u>EJEMPLO ILUSTRATIVO Nº 33</u>	385
• VENTAJAS DE UN OPERADOR LOGÍSTICO	385
• RIESGOS DE UN OPERADOR LOGÍSTICO	387
• ANTECEDENTES, ENFOQUE Y DIMENSIONES BÁSICAS DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS OPERADORES LOGÍSTICOS	388
• <u>EJEMPLO ILUSTRATIVO Nº 34</u>	391
• <u>EJEMPLO ILUSTRATIVO Nº 35</u>	391
• <u>EJEMPLO ILUSTRATIVO Nº 36</u>	391
• <u>EJEMPLO ILUSTRATIVO Nº 37</u>	392
• FORTALEZAS REALES Y POTENCIALES SIGNIFICATIVAS DE LA LOGÍSTICA EN ESPAÑA	392
• DEBILIDADES REALES Y POTENCIALES SIGNIFICATIVAS DE LA LOGÍSTICA EN ESPAÑA	392
• OPORTUNIDADES REALES Y POTENCIALES SIGNIFICATIVAS DE LA LOGÍSTICA EN ESPAÑA	392
• AMENAZAS REALES Y POTENCIALES SIGNIFICATIVAS PARA LA	

LOGÍSTICA EN ESPAÑA	393
• ASPECTOS SIGNIFICATIVOS A VALORAR PARA SELECCIONAR UN OPERADOR LOGÍSTICO	394
• FACTORES MÁS SIGNIFICATIVOS QUE AUMENTAN CONTINUAMENTE LA COMPLEJIDAD DE LA CADENA LOGÍSTICA	394
• <u>CUESTIONARIO RESUELTO</u>	395
LOGÍSTICA INTERNACIONAL	420
• PLANTEAMIENTO	420
• CARACTERÍSTICAS DE LA LOGÍSTICA INTERNACIONAL	422
• ASPECTOS DEL TRANSPORTE INTERNACIONAL RELACIONADOS CON LA LOGÍSTICA	427
• LA SELECCIÓN DE LOS MEDIOS DE TRANSPORTE INTERNACIONALES	433
• ASPECTOS A CONSIDERAR RELATIVOS AL INVENTARIO INTERNACIONAL	438
• ASPECTOS A CONSIDERAR RELATIVOS AL EMPAKAGE INTERNACIONAL	442
• ASPECTOS A CONSIDERAR RELATIVOS AL ALMACENAMIENTO INTERNACIONAL	445
• ASPECTOS A CONSIDERAR RELATIVOS A LA ADMINISTRACIÓN DE LA LOGISTICA INTERNACIONAL	450
• LOGISTICA INTERNACIONAL Y MEDIOAMBIENTE	454
• CONCLUSIONES	456
• <u>CUSTIONARIO RESUELTO</u>	458
LA CADENA DE SUMINISTRO	469
• INTRODUCCIÓN	469
• LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO	473
• EVOLUCIÓN DESDE LA LOGÍSTICA CONVENCIONAL HASTA LA CADENA DE SUMINISTRO	480
• IMPLEMENTACIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO Y PRINCIPALES BENEFICIOS Y FACTORES DE ÉXITO DEL SCM	486
• OTROS ASPECTOS Y CARACTERÍSTICAS DE LA CADENA DE SUMINISTRO	490
• OBJETIVOS Y COSTES DE LA CADENA DE SUMINISTRO	492
• CONSIDERACIONES Y RECOMENDACIONES PARA LA APLICACIÓN DEL SISTEMA DE COSTES ABC A LA CADENA DE SUMINISTRO	501
• INDICADORES DE GESTIÓN LOGÍSTICA ASOCIDOS A LA CADENA DE SUMINISTRO	502
○ CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS	502
○ ATRIBUTOS DE LA INFORMACIÓN QUE PROPORCIONA	

UN INDICADOR	503
○ OBJETIVOS FUNDAMENTALES DE LOS INDICADORES LOGÍSTICOS DE GESTIÓN	504
○ PROPIEDADES DE UN INDICADOR BIEN DEFINIDO	504
○ BENEFICIOS Y VENTAJAS DE LA UTILIZACIÓN DE INDICADORES LOGÍSTICOS	506
○ CANTIDAD RECOMENDADA Y FORMATO DE CONTROL DE LOS INDICADORES LOGÍSTICOS	506
○ INDICADORES LOGÍSTICOS RECOMENDADOS	507
LOGISTICA INVERSA EN LA CADENA DE SUMINISTRO	513
• INTRODUCCIÓN	513
• CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DE LA LOGÍSTICA INVERSA	515
• <u>EJEMPLOS</u> DE MATERIALES QUE PUEDEN RETORNAR	519
• FACTORES DETERMINANTES DEL DESARROLLO Y EVOLUCIÓN DE LA LOGÍSTICA INVERSA	519
• PARTES INTERESADAS EN LA LOGÍSTICA INVERSA	526
• RECORDATORIO Y OTRAS CONSIDERACIONES DE INTERÉS	527
• ENFOQUES DE LA LOGÍSTICA INVERSA	529
• MARCO ESTRATÉGICO PARA LA LOGÍSTICA INVERSA	531
• ELEMENTOS FACILITADORES PARA LA DIRECCIÓN DE LA LOGÍSTICA INVERSA	536
• <u>EJEMPLOS</u> DE RETOS SIGNIFICATIVOS Y BARRERAS PARA LA LOGÍSTICA INVERSA DE LA LOGÍSTICA INVERSA	539
• CONSIDERACIONES SOBRE EL FLUJO DE RETORNO DE LOS PRODUCTOS Y SOBRE LOS SISTEMAS DE LOGÍSTICA INVERSA	540
EL DIAGNÓSTICO LOGÍSTICO COMO BASE PARA LA ACTUALIZACIÓN Y LA MEJORA LOGÍSTICAS	549
• PRESENTACIÓN	549
• CONCEPTO, PLANTEAMIENTO Y OBJETIVOS	551
• ÁMBITO Y ALCANCE	556
• ENFOQUE Y ESQUEMA GENERAL DE LOS DIAGNÓSTICOS LOGISTICOS	560
• RECOGIDA DE DATOS PARA EL ANÁLISIS LOGÍSTICO	563
• ANÁLISIS LOGÍSTICO Y EMISIÓN DEL DIAGNÓSTICO	575
• ERRORES A EVITAR EN LA PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE LOS DIAGNÓSTICOS LOGÍSTICOS	586
• EL DAFO COMO HERRAMIENTA ESENCIAL DE ANÁLISIS Y DE DIAGNÓSTICO	593
• RECORDATORIO DE EJEMPLOS DE CONSIDERACIONES Y DIRECTRICES PARA ANALIZAR Y DIAGNOSTICAR LA <u>MISIÓN</u> LOGÍSTICA	599

• RECORDATORIO DE EJEMPLOS DE CONSIDERACIONES Y DIRECTRICES PARA ANALIZAR Y DIAGNOSTICAR LA <u>VISIÓN LOGÍSTICA</u>	601
• RECORDATORIO DE EJEMPLOS DE CONSIDERACIONES Y DIRECTRICES PARA ANALIZAR Y DIAGNOSTICAR LA <u>POLÍTICA LOGÍSTICA</u>	601
• RECORDATORIO DE EJEMPLOS DE CONSIDERACIONES Y DIRECTRICES PARA ANALIZAR Y DIAGNOSTICAR LA <u>ESTRATEGIA LOGÍSTICA</u>	603
• RECORDATORIO DE EJEMPLOS DE CONSIDERACIONES Y DIRECTRICES PARA ANALIZAR Y DIAGNOSTICAR EL <u>PLAN LOGÍSTICO ANUAL</u>	606
• RECORDATORIO DE EJEMPLOS DE CONSIDERACIONES Y DIRECTRICES PARA ANALIZAR Y PARA DIAGNOSTICAR LOS <u>PROGRAMAS SUBANUALES LOGÍSTICOS</u>	607
• RECORDATORIO DE EJEMPLOS DE CONSIDERACIONES Y DIRECTRICES PARA ANALIZAR Y DIAGNOSTICAR LAS <u>LÍNEAS DE ACCIÓN LOGÍSTICAS</u>	607
• RECORDATORIO DE EJEMPLOS DE CONSIDERACIONES Y DIRECTRICES PARA ANALIZAR Y DIAGNOSTICAR EL <u>SISTEMA DE GESTIÓN LOGÍSTICO</u>	608
• RECORDATORIO DE EJEMPLOS DE CONSIDERACIONES Y DIRECTRICES PARA ANALIZAR Y DIAGNOSTICAR LOS STOCKS	613
• RECORDATORIO DE EJEMPLOS DE CONSIDERACIONES Y DIRECTRICES PARA ANALIZAR Y DIAGNOSTICAR EL <u>SERVICIO AL CLIENTE</u>	616
• RECORDATORIO DE EJEMPLOS DE CONSIDERACIONES Y DIRECTRICES PARA ANALIZAR Y DIAGNOSTICAR EL <u>MOVIMIENTO DE LOS PRODUCTOS</u>	619
• RECORDATORIO DE EJEMPLOS DE CONSIDERACIONES Y DIRECTRICES PARA ANALIZAR Y DIAGNOSTICAR EL <u>ALMACENAMIENTO Y LA DISTRIBUCIÓN FÍSICA</u>	621
<u>EJEMPLOS DE ÁREAS e INSTALACIONES LOGÍSTICAS RELACIONADAS CON EL TRANSPORTE</u>	627
BIBLIOGRAFÍA CLÁSICA DE INTERÉS	645

ÍNDICE DEL TEXTO DEL Módulo 2. “TRANSPORTE”
--

INTRODUCCIÓN	1
CONSIDERACIONES SOBRE LA EVOLUCIÓN Y SITUACIÓN EUROPEA EN EL ÁMBITO DEL TRANSPORTE	4
CONSIDERACIONES SOBRE LA EVOLUCIÓN Y SITUACIÓN DE LA POLÍTICA EUROPEA DE TRANSPORTE	12
<u>TRANSPORTE POR CARRETERA EN ESPAÑA</u>	34

• PRESENTACIÓN Y ENFOQUE	34
• RESEÑA SOBRE SU HISTORIA Y EVOLUCIÓN	39
○ Historia del automóvil	41
○ La llegada del siglo XX	42
○ Año 1900: El macadán	43
○ Año 1905: La primacía del ferrocarril	43
○ Año 1914: La primera Gran Guerra	43
○ Década de 1920	44
○ Año 1924: El hormigón	44
○ Años 1925 a 1950	44
○ Década de 1950	46
○ Década de 1960	46
○ Década de 1970	46
○ Años 1975 a 2000	47
○ Año 2000: Carreteras Inteligentes	49
○ Características y problemas desde el año 2000	49
• CARACTERÍSTICAS SIGNIFICATIVAS	51
• NOMENCLATURA BÁSICA	53
• INFRAESTRUCTURA	54
• OBJETIVOS EN INFRAESTRUCTURA	56
• POLÍTICA DE INFRAESTRUCTURAS	56
<u>TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA</u>	57
• DESCRIPCIÓN DEL SECTOR	57
• ESTRUCTURA DEL SECTOR	59
• MODERNIZACIÓN Y MEJORA DEL TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA	60
• TRANSPORTE EN AUTOMÓVIL	60
○ Hitos de su evolución Histórica	60
○ Relevancia del automóvil	62
○ Tipos de vehículos	63
○ Evolución del transporte de viajeros en automóvil	63
○ La oferta de infraestructuras	64
○ Movilidad	65
EL COCHE ELÉCTRICO	65
• INTRODUCCIÓN	65
• TIPOS DE VEHÍCULOS DE MOTOR	66

• VEHÍCULOS HÍBRIDOS	66
• VEHÍCULOS ELÉCTRICOS	67
• VENTAJAS E INCONVENIENTES	67
• INTEGRACIÓN EN EL SISTEMA ELÉCTRICO	70
• DESARROLLO DE LA RED DE INFRAESTRUCTURA	71
• NEGOCIOS Y OPORTUNIDADES	73
• EMISIONES DEL VEHÍCULO ELÉCTRICO	73
• IMPACTO GLOBAL	73
• FACTORES CONDICIONANTES	74
<u>TRANSPORTE URBANO</u>	79
• LA MOVILIDAD URBANA	79
• LA DISTANCIA DE LOS DESPLAZAMIENTOS	80
• VENTAJAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO	80
• TRANSPORTE PÚBLICO Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	81
• COSTES SOCIALES A CONSIDERAR	82
• MOVILIDAD URBANA Y TRANSPORTE DE MERCANCÍAS	82
• UTILIZACIÓN DEL TRANSPORTE PÚBLICO	82
• LA POLÍTICA DE LOS FERROCARRILES METROPOLITANOS	84
• LA POLÍTICA DE TRANSPORTE URBANO COLECTIVO DE SUPERFICIE	84
• PRINCIPALES MODOS DE TRANSPORTE PÚBLICO	85
• CALIDAD DEL SERVICIO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO URBANO	86
• OTRAS DIRECTRICES PARA LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO	87
• PRINCIPALES ACTORES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO	90
• INDICADORES DE LA CALIDAD PERCIBIDA	91
• INDICADORES DE LA CALIDAD PRODUCIDA	93
• LOS INTERCAMBIADORES	96
• ASPECTOS BÁSICOS PARA DISEÑAR UN INTERCAMBIADOR	99
• GESTIÓN Y OPERACIÓN DE UN INTERCAMBIADOR	101
• TIPOS DE INTERCAMBIADORES	103
• LOCALIZACIÓN DE LOS INTERCAMBIADORES	106
<u>TRANSPORTE PÚBLICO INTERURBANO DE VIAJEROS POR AUTOCAR</u>	108
• INTRODUCCIÓN	108
• ENTORNO DE LA ACTIVIDAD	109
• ACTUACIONES DE MEJORA SOBRE EL TRANSPORTE EN AUTOBUS	111
• EL MERCADO DEL TRANSPORTE INTERURBANO	111
• CARACTERÍSTICAS COMPETITIVAS DEL AUTOBÚS	112

• EL PODER NEGOCIADOR DE PROVEEDORES Y CLIENTES	113
• ENTRADA DE NUEVOS COMPETIDORES	114
• PERSPECTIVA DE LA DEMANDA	115
• PERSPECTIVAS DE LOS DEMÁS COMPETIDORES	116
• PERSPECTIVAS DEL AUTOBÚS	117
• CONCLUSIONES DE INTERÉS	118
• <u>EJEMPLO</u> DE ANÁLISIS DAFO EMPRESAS DE AUTOBUSES TRANSPORTE REGULAR INTERURBANO DE VIAJEROS	120
<u>TRANSPORTE DE MERCANCÍAS POR CARRETERA</u>	123
• INTRODUCCIÓN	123
• CONSIDERACIONES SOBRE LO TRANSPORTADO EN ESPAÑA	124
• CAMBIOS EN LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN	126
• ESTRUCTURA DE COSTES	128
• CRITERIOS DE EFICIENCIA PARA LA REDUCCIÓN DE COSTES	128
• RASGOS CARACTERÍSTICOS DEL SECTOR	131
• OPERADORES LOGÍSTICOS. INTERMODALIDAD	142
• DIRECTRICES ESTRATÉGICAS PARA EL TRANSPORTE DE MERCANCÍAS POR CARRETERA	147
• TRANSPORTE DE ANIMALES VIVOS	149
• TRANSPORTE DE MERCANCÍAS PELIGROSAS	152
• EMBALAJE PARA TRANSPORTAR MERCANCÍAS	159
• DIEZ CONCLUSIONES FINALES DE CARA AL FUTURO DEL TRANSPORTE POR CARRETERA	160
<u>TRANSPORTE POR FERROCARRIL</u>	164
• CONSIDERACIONES HISTÓRICAS	164
○ Los inicios de la locomotora	165
○ Las primeras locomotoras utilizadas con éxito	165
○ Inglaterra, Europa y Estados Unidos	166
○ España y Cuba	170
○ Resto de América Latina	180
○ Otros continentes	180
• INFORMACIÓN BÁSICA DEL SECTOR	182
○ Tráfico	182
○ Productividad	182
○ Resultados económicos	182
○ Seguridad ferroviaria	183
○ Optimizar la utilización de las infraestructuras	183

○	Modernizar los servicios	184
○	Situación futura esperable	186
•	CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA DEMANDA FERROVIARIA	187
○	Viajeros	187
○	Por tipo de producto	187
○	Reparto modal	188
○	Panorámica internacional	188
○	Mercancías	188
○	Por tipo de producto	189
○	La distribución modal	189
○	Comparación internacional	190
○	Competencia intermodal	190
•	VISIÓN HISTÓRICA DE LAS REFORMAS LEGISLATIVAS ESPAÑOLAS EN EL ÁMBITO DEL TRANSPORTE FERROVIARIO	191
○	Modelos	192
○	El libre acceso a las infraestructuras ferroviarias	194
○	Claves de la reforma	194
○	Primer paquete ferroviario	195
○	Segundo paquete ferroviario	198
○	Necesidad de reforma	198
○	Características de la Reforma Ferroviaria	199
•	TRANSPORTE DE PERSONAS POR FERROCARRIL	200
○	Ejemplos históricos de tipos de coches para viajeros	202
○	Clases en el transporte de viajeros por ferrocarril	204
○	Servicios de transporte para viajeros	205
○	Trenes internacionales	205
•	OTRAS CONSIDERACIONES DE INTERÉS SOBRE EL TRANSPORTE FERROVIARIO EN LA UNIÓN EUROPEA	206
•	NACIMIENTO Y FUNCIONES DEL GESTOR DE INFRAESTRUCTURAS FERROVIARIAS (ADIF)	211
○	Declaración sobre la red	213
○	Servicio de transporte	213
○	Funcionamiento del Sistema	213
○	Dificultades Potenciales del Sistema	216
○	Viabilidad del Sistema	216

○	Conclusiones	217
○	Normativa	217
•	EL TREN DE ALTA VELOCIDAD	219
○	Antecedentes	219
○	Desarrollo histórico	221
○	Tipología	222
○	Ventajas	223
○	Desventajas	225
○	Perspectivas futuras	225
○	Algunos hitos históricos de la Alta Velocidad Española	226
○	Características básicas del servicio de Alta Velocidad Española	227
•	DIRECTRICES SEGUIDAS EN LA PLANIFICACIÓN FERROVIARIA	228
○	Prioridades	228
•	MANTENIMIENTO DE LA RED FERROVIARIA CONVENCIONAL	231
○	Eliminación de pasos a nivel	232
○	Integración ambiental del ferrocarril	233
•	SERVICIOS Y OPERADORES FERROVIARIOS	233
○	Largo recorrido	235
○	Regionales	235
○	Mercancías	236
•	OTRAS COMPAÑÍAS FERROVIARIAS ESPAÑOLAS DE TRANSPORTE NO URBANO DE VIAJEROS	237
○	FEVE (Ferrocarriles de Vía Estrecha)	237
○	Reseña histórica de FEVE	238
○	Servicios de FEVE a viajeros	239
○	EUSKOTREN	240
○	Ferrocarriles de la Generalitat de Cataluña (FGC)	241
○	Ferrocarriles de la Generalitat Valenciana (FGV)	242
•	TRANSPORTE FERROVIARIO URBANO DE VIAJEROS	242
○	Cercanías	243
○	Tranvías	244
○	Metro	245
•	TRANSPORTE DE MERCANCÍAS POR FERROCARRIL	246
○	Evolución del transporte de mercancías por ferrocarril	247

○	RENFE en el transporte de mercancías por ferrocarril	248
○	Tipos de servicios de RENFE para el transporte de mercancías	249
○	Principales tipos de mercancías transportadas por RENFE	250
•	RED EUROPEA PARA EL TRANSPORTE DE MERCANCÍAS POR FERROCARRIL	251
•	RELACIONES DEL TRANSPORTE FERROVIARIO CON LOS TRANSPORTES POR CARRETERA, MARÍTIMO Y AÉREO	252
○	Transporte intermodal	254
○	La tecnología bimodal Transtrailer	257
•	FERROCARRIL Y AVIÓN EN EL SISTEMA DE TRANSPORTES	261
○	La atracción del ferrocarril frente al avión	262
○	Complementariedad entre el ferrocarril y la aviación	263
•	FUTURO DEL FERROCARRIL COMO MEDIO DE TRANSPORTE DE PERSONAS Y MERCANCÍAS	264
	<u>TRANSPORTE AÉREO</u>	272
•	RESEÑA HISTÓRICA SOBRE EL TRANSPORTE AÉREO	272
•	EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA	277
•	RELEVANCIA DEL TRANSPORTE AÉREO	279
•	EFICIENCIA Y COMPETITIVIDAD	281
•	COMPONENTES, CARACTERÍSTICAS Y FACTORES SIGNIFICATIVOS RELACIONADOS CON EL TRANSPORTE AÉREO	281
○	Principales componentes	281
○	Principales entidades intervinientes	284
○	Infraestructura aeroportuaria	295
○	Personal empleado en los aeropuertos	300
○	Otros componentes de interés	301
•	RASGOS TRADICIONALES DEL MERCADO DE TRANSPORTE AÉREO	304
○	Libertades del Aire y acuerdos bilaterales	304
○	Liberalización versus monopolio	306
○	Abuso de monopolio	307
○	Fidelización	310
○	Privatización	313
○	Expansión	315
○	Sostenibilidad	319

○ Globalización	320
○ Especialización	322
○ Regulación versus oligopolio	324
• LA INDUSTRIA AERONAUTICA	325
• CONTROL DEL TRAFICO AEREO	327
• SISTEMA TARIFARIO	328
• COMPAÑIAS AEREAS	329
• COMPAÑIAS TRADICIONALES	330
○ Alianzas	331
○ Modelo de negocio	332
• COMPAÑIAS DE BAJO COSTE	333
• COMPAÑIAS REGIONALES	335
• CARACTERÍSTICAS COMUNES AL SECTOR DE LAS COMPAÑIAS AÉREAS	336
• CONTEXTO ECONÓMICO-FINANCIERO DE LAS COMPAÑIAS	337
• TRANSPORTE COMERCIAL DE PASAJEROS	339
• AVIACIÓN CORPORATIVA	340
• TRANSPORTE COMERCIAL DE CARGA	341
• PLANIFICACIÓN DE RUTAS. PROGRAMACIÓN DE VUELOS	342
• RETOS SIGNIFICATIVOS DEL TRANSPORTE AEREO	343
○ Luchar contra la saturación del espacio aéreo	343
○ Parcelación del cielo europeo	344
○ Reevaluar las capacidades aeroportuarias y su utilización	346
○ Reconciliar el crecimiento del transporte aéreo con el medio ambiente	349
○ Preservar el nivel de seguridad	350
• CARACTERÍSTICAS Y EVOLUCIÓN DEL TRÁFICO AÉREO	350
○ Evolución del tráfico de viajeros	350
○ Tráfico de carga	353
• FUTURO ESPERABLE PARA EL TRANSPORTE AÉREO	356
<u>TRANSPORTE MARÍTIMO</u>	359
• RESEÑA HISTÓRICA	359
• VISIÓN DEL TRANSPORTE MARÍTIMO MUNDIAL	362
• EL CLUSTER MARÍTIMO EN LA UNIÓN EUROPEA	364
• TRANSPORTE MARÍTIMO Y MODELO PORTUARIO EN ESPAÑA	365
○ El modelo portuario español	366

• EL CONCEPTO DE AUTOPISTAS DEL MAR	369
○ Contexto europeo	372
• APLICACIÓN A ESPAÑA DEL CONCEPTO DE LAS AUTOPISTAS DEL MAR	373
• LOS GRANDES PUERTOS EUROPEOS	374
○ El arco mediterráneo	375
• LA PROBLEMÁTICA PORTUARIA	375
• LA FINANCIACIÓN DEL SISTEMA POR LA UE	377
○ Fomento del tráfico intermodal	377
○ Acciones de efecto catalizador	379
○ Acciones de aprendizaje en común	379
• TRANSPORTE MARÍTIMO DE CORTA DISTANCIA	380
• TRANSPORTE MARÍTIMO DE VIAJEROS EN ESPAÑA	380
• TRANSPORTE MARÍTIMO DE MERCANCÍAS	381
• TRANSPORTE MARÍTIMO DE MERCANCÍAS PELIGROSAS	384
○ Transporte de petróleo y sus derivados	384
• FLOTA ESPAÑOLA DE TRANSPORTE MARÍTIMO	388
<u>TRANSPORTE INTERMODAL</u>	392
• BASE CONCEPTUAL Y DEFINICIONES	392
• DESARROLLO HISTÓRICO DEL TRANSPORTE INTERMODAL	393
• BREVE HISTORIA DEL CONTENEDOR	394
• VENTAJAS E INCONVENIENTES	395
○ Ventajas	395
○ Inconvenientes	396
• OBSTÁCULOS Y OPORTUNIDADES	397
• TIPO DE UNIDADES DE CARGA	397
• TIPOS DE VEHÍCULOS	398
• TRANSPORTE COMBINADO CARRETERA-FERROCARRIL	399
• TRANSPORTE CARRETERA-FERROCARRIL NO ACOMPAÑADO	400
• TRANSPORTE CARRETERA-FERROCARRIL ACOMPAÑADO	401
○ Ventajas e inconvenientes	402
○ Caso español	402
• CRITERIOS DE ELECCIÓN MODAL	404
○ Actores	404
○ Capacidad de decisión	406
○ Elección modal por tipo de mercancía	407
○ Criterios de mercado para la elección modal	411

○ Criterios de coste y calidad	413
• CADENAS DE TRANSPORTE INTERMODAL	414
○ Elementos	414
○ Unidades de carga	415
• VEHÍCULOS Y EQUIPOS DE MANIPULACIÓN	420
• INFRAESTRUCTURAS DE TRANSPORTE INTERMODAL	425
○ Terminales	425
○ Plataformas logísticas	427
○ Zona de Actividades Logísticas (ZAL)	430
○ Transporte intermodal de viajeros	431
<u>TRANSPORTE Y NUEVAS TECNOLOGÍAS</u>	432
• INTRODUCCIÓN	432
• CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS BÁSICAS	432
• TIPOLOGÍA DE LOS ITS	434
• CATÁLOGO DE SISTEMAS INTELIGENTES DE TRANSPORTE	435
• INTERACCIÓN HOMBRE-MÁQUINA	438
• BENEFICIOS DE LAS APLICACIONES ITS	440
• TERMINOLOGÍA RELACIONADA CON LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN EL TRANSPORTE	446
<u>TRANSPORTE Y MEDIO AMBIENTE</u>	451
• INTRODUCCIÓN	451
• IMPACTO AMBIENTAL DE LOS TRANSPORTES	452
○ Efectos producidos por la construcción	452
○ Efectos producidos por el servicio de transporte	453
• DESCRIPCIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS DEL TRANSPORTE	454
○ Contaminación atmosférica	454
○ Ruido	454
○ Ocupación del suelo	455
○ Residuos y vertidos	455
○ Alteración del medio natural	455
• EJEMPLO DE DIFICULTADES PARA CALCULAR EL CONSUMO DE ENERGÍA EN EL TRANSPORTE	456
• LA CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	457
• PRINCIPALES TIPOS DE CONTAMINANTES	459
○ Las partículas en suspensión	460

○	Compuestos de azufre	460
○	Compuestos inorgánicos del carbono	461
○	Compuestos de nitrógeno	461
○	Ozono	462
○	Compuestos orgánicos	462
○	Metales	463
•	CONTAMINACIÓN ACÚSTICA	463
○	Evaluación del ruido	463
○	Problemas de ruido asociados al tráfico por carretera	465
○	Problemas de ruido asociados al tráfico ferroviario	467
○	Problemas de ruido asociados al tráfico aéreo	467
•	OCUPACIÓN DE SUELOS	469
•	VERTIDOS LÍQUIDOS	470
•	RESIDUOS SÓLIDOS	471
•	IMPACTO AMBIENTAL DE LAS INFRAESTRUCTURAS	472
•	PROBLEMAS AMBIENTALES EN LA CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO DE AEROPUERTOS	477
•	PROBLEMAS AMBIENTALES GENERADOS EN LA CONSTRUCCIÓN DE PUERTOS	478
•	VÍAS VERDES	479
	ANEXO I. LOGÍSTICA DE LA ESTIBA Y DEL TRANSPORTE DE CONTENEDORES	483
•	PLANTEAMIENTO, ENFOQUE Y TEMAS A TRATAR	483
•	ESTIBA Y DESESTIBA PORTUARIAS	486
○	BASE CONCEPTUAL	486
•	ESTIBA DE MERCANCÍAS TRANSPORTADAS EN CONTENEDOR	507
○	OBJETIVOS Y CONCEPTO	507
○	PRINCIPIOS Y CONSIDERACIONES BÁSICAS PARA LA ESTIBA DE MERCANCÍAS EN CONTENEDOR	509
○	PARÁMETROS BÁSICOS PARA LA ESTIBA DE MERCANCÍAS EN CONTENEDOR	513
○	<u>CASO PRÁCTICO RESUELTO</u>	514
○	SOLUCIÓN PROPUESTA	514
•	TRINCAJE DE MERCANCÍAS TRANSPORTADAS EN CONTENEDOR	515
○	COEFICIENTES DE SEGURIDAD DE LOS MATERIALES DE TRINCAJE	517
○	MATERIALES DE AMARRE	517
•	LOGISTICA DEL TRANSPORTE MARÍTIMO EN CONTENEDOR	520

○ INTRODUCCIÓN AL TRANSPORTE POR CONTENEDOR	520
○ CONCEPTOS BASE ASOCIADOS A UNA TERMINAL MARÍTIMA DE CONTENEDORES	522
○ CONCEPTO Y PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LOS CONTENEDORES	533
○ VENTAJAS E INCONVENIENTES DE LOS CONTENEDORES	535
○ DIRECTRICES PARA LA COLOCACIÓN DE LAS MERCANCÍAS DENTRO DE UN CONTENEDOR	536
○ PRINCIPALES TIPOS DE CONTENEDORES	537
● DIRECTRICES SOBRE EL <u>ENVASADO</u> REQUERIDO POR LA ESTIBA	537
○ PRESENTACIÓN Y ENFOQUE	537
○ CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS Y DIRECTRICES SOBRE EL ENVASADO EN RELACIÓN CON LA ESTIBA	539
● DIRECTRICES SOBRE EL <u>EMBALAJE</u> REQUERIDO POR LA ESTIBA	541
○ INTRODUCCIÓN	541
○ CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS Y DIRECTRICES SOBRE EL EMBALAJE EN RELACIÓN CON LA ESTIBA	542
○ RELACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO MAS SIGNIFICATIVOS QUE SOPORTAN LOS EMBALAJES	545
● DIRECTRICES SOBRE LA PALETIZACIÓN REQUERIDA POR LA ESTIBA	550
○ INTRODUCCIÓN	550
○ CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS Y DIRECTRICES SOBRE LA PALETIZACIÓN EN RELACIÓN CON LA ESTIBA	550
● DIRECTRICES SOBRE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN LOS TRABAJOS DE ESTIBA	554
○ INTRODUCCIÓN	554
○ IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS	555
○ PRINCIPALES ACTIVIDADES PREVENTIVAS	557
○ DIRECTRICES Y CONSIDERACIONES PARA LA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS DE LA ESTIBA	558
○ FASES RECOMENDADAS PARA LAS EVALUACIONES DE RIESGOS EN LA ESTIBA	560
○ OTRAS CARACTERÍSTICAS Y CONSIDERACIONES DE INTERÉS	564
<u>ANEXO II. TRANSPORTE DE MERCANCÍAS PELIGROSAS</u>	568
● PRESENTACIÓN	568
● BASE CONCEPTUAL PARA UN ENFOQUE CORRECTO DEL TRANSPORTE DE MERCANCÍAS PELIGROSAS	571
● RESEÑA SOBRE LA HISTORIA Y EVOLUCIÓN NORMATIVA DEL TRANSPORTE DE MERCANCÍAS PELIGROSAS	580
● CONSIDERACIONES SOBRE LA CLASIFICACIÓN DE SUSTANCIAS	

PELIGROSAS	586
• CONSIDERACIONES SOBRE ENVASES Y EMBALAJES PARA MATERIAS PELIGROSAS	589
• CONSIDERACIONES SOBRE LAS OPERACIONES DE TRANSPORTE DE MERCANCÍAS PELIGROSAS	592
• DOCUMENTACIÓN BÁSICA PARA VEHÍCULOS Y ELEMENTOS RELACIONADOS CON EL TRANSPORTE DE MERCANCÍAS PELIGROSAS	594
○ DOCUMENTOS BÁSICOS DEL CONDUCTOR	594
○ DOCUMENTOS BÁSICOS DEL VEHÍCULO	595
○ DOCUMENTOS BÁSICOS DELA CARGA	595
• RIESGOS ASOCIADOS AL TRANSPORTE DE MERCANCÍAS PELIGROSAS	599
○ PROBLEMÁTICA Y REGLAMENTACIÓN	599
○ CARACTERÍSTICAS COMUNES AL TRANSPORTE DE MERCANCÍAS PELIGROSAS POR DIFERENTES MEDIOS	602
○ SISTEMAS PREVENTIVOS Y ORGANIZATIVO EN EL TRANSPORTE DE MERCANCÍAS PELIGROSAS POR CARRETERA	603
• DIRECTRICES SOBRE LA PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE LOS RIESGOS LABORALES EN EL TRANSPORTE DE MERCANCÍAS PELIGROSAS	610
○ ENFOQUE	610
○ ÁMBITOS SIGNIFICATIVOS DE APLICACIÓN DE LOS PRIMEROS AUXILIOS	613
• EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL EN EL TRANSPORTE DE MERCANCÍAS PELIGROSAS	616
○ CONCEPTO	616
○ CONDICIONES MÍNIMAS QUE DEBEN CUMPLIR LOS E.P.I.	616
○ RECOMENDACIONES PARA LA ELECCIÓN DE LOS E.P.I.s	617
○ REQUERIMIENTOS A CUMPLIR POR LOS E.P.I.s	618
○ EXIGENCIAS COMPLEMENTARIAS A LOS EPIS EN FUNCIÓN DE LOS RIESGOS ESPECÍFICOS QUE DEBEN PREVENIR	624
○ UTILIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS E.P.I.s	635
○ EQUIPAMIENTO MÍNIMO Y EQUIPAMIENTO REAL	636
• APÉNDICE DE ACUERDOS, LEGISLACIÓN Y NORMATIVA	636

ÍNDICE DEL TEXTO DEL Módulo 3. "DISTRIBUCIÓN"
--

INTRODUCCIÓN	1
○ <u>Ejemplos</u>	3
○ <u>Ejemplo</u>	4
○ <u>Ejemplo</u>	5
EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL COMERCIO EN ESPAÑA	7

• PERÍODO DE COMERCIO TRADICIONAL	7
• PERIODO DE LA DISTRIBUCIÓN MASIVA	9
EVOLUCIÓN Y ESTADO DE LA DISTRIBUCIÓN COMERCIAL EN ESPAÑA	10
ELEMENTOS QUE CONFIGURAN EL SECTOR DE LA DISTRIBUCIÓN	18
• LOS PRODUCTOS / SERVICIOS COMERCIALIZADOS	18
• LOS SERVICIOS DE DISTRIBUCIÓN COMERCIAL	19
• EL ESPACIO DE INTERCAMBIO	21
• LOS AGENTES DE LA DISTRIBUCIÓN COMERCIAL	21
• LOS CANALES DE DISTRIBUCIÓN	26
EL COMERCIO ELECTRÓNICO Y SU INFLUENCIA EN LA DISTRIBUCIÓN COMERCIAL	27
○ <u>Ejemplo Ilustrativo</u>	29
FUTURO ESPERABLE DE LA DISTRIBUCIÓN COMERCIAL EN ESPAÑA	34
• CARACTERÍSTICAS GENERALES	34
• OPORTUNIDADES DE DESARROLLO SIGNIFICATIVAS	35
• AMENAZAS E INCERTIDUMBRES	36
• CONCLUSIONES	37
DISTRIBUCIÓN COMERCIAL EN EUROPA EN EL MOMENTO ACTUAL	38
• CONCLUSIONES PRINCIPALES SOBRE EL FUTURO DE LA DISTRIBUCIÓN COMERCIAL EN EUROPA	44
DISTRIBUCIÓN COMERCIAL EN EUROPA DE CARA AL FUTURO	47
• DISTRIBUCIÓN COMERCIAL Y GLOBALIZACIÓN ECONÓMICA	47
• IMPORTANCIA ECONÓMICA DEL SECTOR COMERCIAL	49
• CAMBIOS FUNDAMENTALES EN EL SECTOR	50
• DIFERENCIAS NORTE/SUR DEL COMERCIO MINORISTA EN EUROPA	50
• PERSPECTIVAS DE FUTURO DESDE LA SITUACIÓN ACTUAL EUROPEA	51
• INTERNACIONALIZACIÓN CRECIENTE	52
• REDUCCIÓN DEL NUMERO DE TIENDAS	52
• CAÍDA DE PRECIOS	52
• PERFIL DEL CONSUMIDOR EUROPEO	52
• FORMATOS DE DISTRIBUCIÓN EN ALIMENTACIÓN Y TEXTIL	53
• CONCLUSIONES FINALES	56
LA DISTRIBUCIÓN COMERCIAL: CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS	58
• CONCEPTO	58
• CARACTERIZACIÓN DEL COMERCIO MAYORISTA	59
• CARACTERIZACIÓN DEL COMERCIO MINORISTA O DETALLISTA	63
IMPACTOS ECONÓMICOS Y TERRITORIALES EN ESPAÑA DE LA	

RESTRUCTURACIÓN DEL SECTOR COMERCIAL EN EL CONTEXTO DE LA GLOBALIZACIÓN	74
• IMPACTOS EN EL MERCADO REGIONAL	76
• RELACIONES ENTRE DISTRIBUCIÓN E INDUSTRIA	77
• IMPACTOS EN EL MERCADO LOCAL	78
• IMPACTOS ECONÓMICOS Y SOCIALES LOCALES	79
• IMPACTOS URBANÍSTICOS	79
EL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN	80
• CONCEPTO DE CANAL DE DISTRIBUCIÓN	83
○ <u>Ejemplo ilustrativo 1</u>	86
○ <u>Ejemplo ilustrativo 2</u>	86
• FUNCIONES Y ACTIVIDADES DE LOS CANALES DE DISTRIBUCIÓN	87
○ <u>Ejemplo</u>	88
○ <u>Ejemplo</u>	89
○ <u>Ejemplo</u>	90
○ <u>Ejemplo</u>	90
○ <u>Ejemplo</u>	91
○ <u>Ejemplo</u>	91
○ <u>Ejemplo</u>	92
○ <u>Ejemplo</u>	92
• CLASES DE CANALES DE DISTRIBUCIÓN	92
• NÚMERO DE INTERMEDIARIOS Y MODALIDAD DE DISTRIBUCIÓN	94
○ <u>Ejemplo</u>	95
• SELECCIÓN DE LOS CANALES DE DISTRIBUCIÓN	97
• LOCALIZACIÓN Y DIMENSIÓN DE LOS PUNTOS DE VENTA	103
○ <u>Ejemplo</u>	105
• INTEGRACIÓN VERTICAL DE LOS CANALES DE DISTRIBUCIÓN	105
• RELACIONES ENTRE MIEMBROS DEL CANAL DE DISTRIBUCIÓN	108
• TENDENCIAS OBSERVADAS EN EL ÁMBITO DE LA DISTRIBUCIÓN	109
• <u>EJEMPLO ILUSTRATIVO</u>	110
LA FRANQUICIA EN EL ÁMBITO DE LA DISTRIBUCIÓN COMERCIAL	113
• REQUISITOS PARA SER FRANQUICIA	114
• TIPOS DE FRANQUICIA	115
• ELEMENTOS BÁSICOS A CONSIDERAR EN UNA FRANQUICIA	116
LOGÍSTICA Y DISTRIBUCIÓN FÍSICA	118
• OBJETIVOS DE LA DISTRIBUCIÓN FÍSICA	119
○ <u>Ejemplo</u>	120
○ <u>Ejemplo</u>	120
• ELEMENTOS Y FACTORES ESENCIALES DE LA DISTRIBUCIÓN FÍSICA	121

•	FUNCIONES DE LA DISTRIBUCIÓN FÍSICA	121
•	GESTIÓN DE COMPRAS	122
•	<u>Ejemplo ilustrativo</u>	124
•	<u>Respuesta recomendada</u>	124
•	ALMACENAMIENTO, EMBALAJE Y MANEJO DE LOS MATERIALES	125
•	GESTIÓN Y CONTROL DE INVENTARIOS	127
•	TRANSPORTE Y ABASTECIMIENTO A LOS PUNTOS DE VENTA	127
•	DECISIONES SOBRE EL SERVICIO Y TIEMPOS DE ESPERA	130
•	CONCLUSIONES FINALES	132
	DISTRIBUCIÓN COMERCIAL (PEQUEÑO COMERCIO)	134
•	PRESIONES EXTERNAS A LAS QUE ESTÁ SOMETIDO EL PEQUEÑO COMERCIO	134
•	PRESIONES INTERNAS A LAS QUE ESTÁ SOMETIDO EL PEQUEÑO COMERCIO	135
•	EFFECTOS NEGATIVOS MÁS VISIBLES DE LOS ELEMENTOS DE PRESIÓN EN EL PEQUEÑO COMERCIO	136
•	EL COMERCIANTE	136
•	ATENCIÓN AL CLIENTE A LO LARGO DE LA COMPRA Y FIDELIZACIÓN	136
•	CONSUMIDORES Y CLIENTES	138
•	LOS PROVEEDORES DEL PEQUEÑO COMERCIO	140
•	RECOMENDACIONES	142
•	LA COMPETENCIA	142
•	EL PEQUEÑO COMERCIO Y LOS PRECIOS	145
•	EL PEQUEÑO COMERCIO Y EL ESTOKAGE DE PRODUCTOS	145
•	LA ADMINISTRACIÓN Y EL PEQUEÑO COMERCIO	146
•	LA CALIDAD EN EL PEQUEÑO ESTABLECIMIENTO COMERCIAL	146
•	NUEVOS PEQUEÑOS COMERCIOS: LA ENTRADA EN LA DISTRIBUCIÓN	147
•	EL CICLO DE VIDA DE UN ESTABLECIMIENTO DE PEQUEÑO COMERCIO	153
•	ESTRATEGIA COMERCIAL DEL PEQUEÑO COMERCIO	154
•	OTROS FACTORES DE ÉXITO PARA EL PEQUEÑO ESTABLECIMIENTO COMERCIAL	156
•	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	159
•	PEQUEÑO COMERCIO E INTERNET	161
•	OPTIMIZACIÓN DE COSTES	161
•	ESPECIALIZACIÓN EN DETERMINADOS PRODUCTOS	162
•	<u>Ejemplo 1</u>	161
•	<u>Ejemplo 2</u>	161
•	COMPETITIVIDAD Y PRECIOS EN EL PEQUEÑO COMERCIO	163
•	LOCALIZACIÓN ESTRATÉGICA	164

• MEDICIÓN DE LA SATURACIÓN DEL ÁREA COMERCIAL	172
• ÍNDICES DE SATURACIÓN COMERCIAL	173
• TIPO DE UBICACIONES	173
• DIFERENCIACIÓN	174
• ASOCIACIONISMO Y PEQUEÑO COMERCIO	175
• CONCLUSIONES FINALES	177
• EL FUTURO DEL PEQUEÑO COMERCIO	178
• CONSIDERACIONES FINALES	179
DISTRIBUCIÓN COMERCIAL EN SUPERMERCADOS	180
• DESCRIPCIÓN GENERAL	180
• CARACTERÍSTICAS DE LOS SUPERMERCADOS	182
• CARACTERÍSTICAS TIPO	184
• HISTORIA, EVOLUCIÓN Y ESTADO DE LA DISTRIBUCIÓN COMERCIAL EN SUPERMERCADOS EN ESPAÑA	187
• RESEÑA HISTÓRICA SOBRE LA LEGISLACIÓN Y NORMATIVA REGULADORA DE LA DISTRIBUCIÓN COMERCIAL EN SUPERMERCADOS EN ESPAÑA	189
• ELEMENTOS SIGNIFICATIVOS QUE CONFIGURAN EL SUBSECTOR DE LOS SUPERMERCADOS DENTRO DE LA DISTRIBUCIÓN COMERCIAL	191
• INFLUENCIA DEL COMERCIO ELECTRÓNICO EN LA DISTRIBUCIÓN COMERCIAL EN SUPERMERCADOS	196
• RETRASOS EN LA IMPLANTACIÓN MASIVA DEL COMERCIO ELECTRÓNICO EN SUPERMERCADOS EN ESPAÑA Y EN EUROPA	200
• VENTAJAS DEL COMERCIO ELECTRÓNICO PARA LOS SUPERMERCADOS	202
• INFLUENCIA DE LOS SUPERMERCADOS EN LA DISTRIBUCIÓN POR INTERNET EN ESPAÑA	203
• CONCLUSIONES SIGNIFICATIVAS SOBRE LA SITUACIÓN ACTUAL Y FUTURA DE LA DISTRIBUCIÓN COMERCIAL EN SUPERMERCADOS EN ESPAÑA	204
• PRINCIPALES TENDENCIAS FUTURAS DE LOS SUPERMERCADOS EN ESPAÑA	209
• OTRAS CONSIDERACIONES DE INTERÉS	212
DISTRIBUCIÓN COMERCIAL EN GRANDES SUPERFICIES EN ESPAÑA	216
• TIPOLOGÍAS	216
• HIPERMERCADOS	216
• CENTROS COMERCIALES	217
• ESTABLECIMIENTOS POR SECCIONES Y DEPARTAMENTOS	219
• COMPONENTES Y EFECTOS DE LAS GRANDES SUPERFICIES	221

• EL COMERCIO ELECTRÓNICO Y SU INFLUENCIA EN LA DISTRIBUCIÓN EN GRANDES SUPERFICIES	234
• IMPLANTACIÓN DEL COMERCIO ELECTRÓNICO EN GRANDES SUPERFICIES	235
• LA EXPERIENCIA ESPAÑOLA	236
• FUTURO ESPERABLE PARA LA DISTRIBUCIÓN COMERCIAL EN GRANDES SUPERFICIES EN ESPAÑA	237
• OTRAS CONSIDERACIONES DE INTERÉS	239
• AMENAZAS E INCERTIDUMBRES PARA FUTURO DE LA DISTRIBUCIÓN COMERCIAL EN GRANDES SUPERFICIES EN ESPAÑA	241

ELABORACIÓN, DOCUMENTACIÓN, IMPLANTACIÓN, AUDITORÍA Y CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001 EN LA DISTRIBUCIÓN Y EL COMERCIO
--

• DIRECTRICES SOBRE LA FORMACIÓN EN CALIDAD PARA EMPRESARIOS, DIRECTIVOS, AUTÓNOMOS y EMPRENDEDORES	243
• LA CALIDAD COMO ESTRATEGIA DE COMPETITIVIDAD EN LA DISTRIBUCIÓN Y EL COMERCIO	251
• CONCEPTO DE CALIDAD	253
• ERRORES A EVITAR EN RELACIÓN CON LA CALIDAD	259
• ENFOQUE Y FORMA DE PROCEDER PARA ALCANZAR LA CALIDAD DESEADA EN LA DISTRIBUCIÓN Y EL COMERCIO	263
○ <u>EJEMPLO ILUSTRATIVO</u>	263
○ <u>EJEMPLO ILUSTRATIVO</u>	264
• ADVERTENCIAS A TENER SIEMPRE PRESENTES	269
• <u>CASO PRÁCTICO</u>	271
• <u>RESPUESTA RECOMENDADA</u>	272
• MÁS SOBRE POLÍTICA DE CALIDAD	277
○ <u>EJEMPLO</u> DE POLÍTICA DE CALIDAD	281
• EL SISTEMA DE CALIDAD	281
• LOS CÍRCULOS DE CALIDAD	284
○ INTRODUCCIÓN	284
○ FUNDAMENTOS Y BENEFICIOS DE LOS CÍRCULOS DE CALIDAD	285
○ PROCESO ESTÁNDAR DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS QUE UTILIZAN LOS CÍRCULOS DE CALIDAD	286
○ ASUNTOS QUE NO DEBEN SER TRATADOS POR LOS C. C.	286
○ ESTRUCTURA HABITUAL DE UN C. C.	287
○ FACTORES DE ÉXITO OBSERVADOS EN LOS DIFERENTES ÁMBITOS DE LOS C. C.	287
○ PRESENTACIÓN A LA DIRECCIÓN Y PUNTOS A VERIFICAR	291
○ <u>EJEMPLO</u> DE PROGRAMAS DE LAS CUATRO PRIMERAS	

REUNIONES DE UN CÍRCULO DE CALIDAD	292
• BENCHMARKING	293
○ INTRODUCCION	293
○ CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DEL BENCHMARKING	294
○ TIPOS DE BENCHMARKING	297
○ EL PROCESO DE BENCHMARKING	299
○ METODOLOGÍA DEL PROCESO DE BENCHMARKING	301
○ VENTAJAS DEL BENCHMARKING	312
○ FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	313
○ CONSEJOS A SEGUIR Y ERRORES A EVITAR	313
○ PROBLEMAS Y OBSTÁCULOS HABITUALES	324
○ RECOMENDACIONES FINALES Y OBSTÁCULOS A SUPERAR	326
○ CONCLUSIONES FINALES	334
○ RECORDATORIO	335
RESEÑA SOBRE LAS <u>NORMAS ISO</u> PARA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	337
○ NOMENCLATURA NORMATIVA	337
○ JUSTIFICACIÓN DE LA NORMATIVA ISO PARA SISTEMAS DE CALIDAD	337
○ ORIGEN DE LAS NORMAS DE LA FAMILIA ISO 9000	341
○ CERTIFICACIÓN ISO 9001 PARA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	344
○ ÁMBITO DE LA CERTIFICACIÓN ISO 9001	346
○ REQUERIMIENTOS FUNDAMENTALES DE ISO 9001	347
○ PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE GESTIÓN EN QUE SE BASAN LAS NORMAS DE LA SERIE ISO 9000	348
• <u>EXPLICACIÓN DE LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2015</u>	356
○ PRESENTACIÓN, ENFOQUE Y CONSIDERACIONES BÁSICAS	358
○ PRESENTACIÓN	358
○ ENFOQUE	360
○ CONSIDERACIONES BÁSICAS	362
○ TERMINOLOGÍA DE MAYOR INTERÉS RELACIONADA CON LA NORMA	364
○ CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN, PARTES INTERESADAS Y SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	369
○ LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO	369
○ LAS PARTES INTERESADAS	370
○ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	371
○ LIDERAZGO Y COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN, ENFOQUE AL CLIENTE, POLÍTICA DE LA CALIDAD Y RESPONSABILIDADES	372

○ LIDERAZGO Y COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	372
○ ENFOQUE AL CLIENTE	373
○ POLÍTICA DE LA CALIDAD	374
○ RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD	375
○ PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	375
○ TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES	375
○ OBJETIVOS DE LA CALIDAD	376
○ GESTIÓN DE LOS CAMBIOS A REALIZAR EN EL SISTEMA DE CALIDAD	377
○ RECURSOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA, COMPETENCIA Y TOMA DE CONCIENCIA, COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN DOCUMENTADA	378
○ RECURSOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA	378
○ COMPETENCIA Y TOMA DE CONCIENCIA	380
○ COMUNICACIÓN	381
○ INFORMACIÓN DOCUMENTADA	381
○ CICLO OPERACIONAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	383
○ PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	383
○ DETERMINACIÓN Y REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA ORGANIZACIÓN	385
○ DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	388
○ GESTIÓN Y CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS A LA EMPRESA DESDE EL EXTERIOR	391
○ ELABORACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	394
○ CONTROL DE LOS CAMBIOS NO PLANIFICADOS Y QUE AFECTAN A LA ELABORACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y/O A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	396
○ CONTROL DE LOS ELEMENTOS DE SALIDA NO CONFORMES	396
○ GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE LOS ELEMENTOS QUE SON PROPIEDAD DE CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS	397
○ PRESERVACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS ANTES DE SU ENTREGA AL CLIENTE	398
○ LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA SU ENTREGA AL CLIENTE	398
○ ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS AL CLIENTE	399

○	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO EN EL MARCO DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN	399
○	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	400
○	AUDITORÍAS INTERNAS	402
○	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	403
○	MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	405
○	NO CONFORMIDADES Y SU CORRECCIÓN	405
○	MEJORA CONTINUA	406
•	<u>AUDITORIA DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001</u>	407
○	INTRODUCCIÓN	407
○	CONCEPTO Y CONSIDERACIONES GENERALES	408
○	OBJETIVOS DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD	411
○	AMBITO DE APLICACIÓN DE LAS AUDITORIAS DE CALIDAD	413
○	BENEFICIOS DE LAS AUDITORIAS DE CALIDAD	413
○	ERRORES MAS FRECUENTES EN AUDITORIAS DE CALIDAD	415
○	CAUSAS DESENCADENANTES DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD	416
○	CONCEPTOS DE INTERÉS RELACIONADOS CON LAS AUDITORÍAS	417
○	PRINCIPIOS BÁSICOS DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD	420
○	TIPOS DE AUDITORIAS DE CALIDAD	423
○	COMPETENCIAS, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS INTERVINIENTES EN LAS AUDITORÍAS	429
○	FASES DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD	439
○	ACCIONES CORRECTORAS	447
•	<u>INICIACIÓN AL CONTROL DE CALIDAD</u>	448
○	INTRODUCCIÓN	448
○	ENFOQUE Y PLANTEAMIENTO	449
○	CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL DE CALIDAD	456
○	OTRAS CARACTERÍSTICAS DE INTERÉS	459
•	<u>COSTES DE CALIDAD Y DE NO CALIDAD</u>	466
○	INTRODUCCIÓN	466
○	TIPOS DE COSTES RELACIONADOS CON LA CALIDAD	470
○	<u>CASO PRÁCTICO</u> RESUELTO	472
○	SOLUCIÓN PROPUESTA	472
○	ENFOQUE PARA REDUCIR LOS COSTES DE LA NO-CALIDAD	473
○	TIPOS DE COSTES DE CALIDAD SEGÚN JURAN Y FEIGENBAUM	475
○	EJEMPLOS DE COSTES DE CALIDAD O CONFORMIDAD	477
○	EJEMPLOS DE COSTES DE NO-CALIDAD O NO CONFORMIDAD	478
○	RECOMENDACIONES PARA GESTIONAR LOS COSTES ASOCIADOS A LA CALIDAD	479

• <u>CERTIFICACIÓN ISO 9001</u> PARA SISTEMAS DE CALIDAD	482
○ INTRODUCCIÓN	482
○ DOCUMENTACION Y SOPORTES PARA LA CERTIFICACION DE SISTEMAS DE CALIDAD ISO 9001	484
○ IMPLANTACION DE SISTEMAS DE CALIDAD ISO 9001	490
○ ENTIDADES CERTIFICADORAS	493
○ RAZON DE SER Y BENEFICIOS DE LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD ISO 9001	494
○ DESCRIPCION GENERAL DEL PROCESO DE CERTIFICACION, DE SU MANTENIMIENTO Y DE SU RENOVACIÓN	496
• <u>CUESTIONARIO FINAL RESUELTO</u> SOBRE DISTRIBUCIÓN	504
○ CUESTIONES FORMULADAS	504
○ RESPUESTAS RECOMENDADAS	506

CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE FINAL DE LA DISTRIBUCIÓN

INTRODUCCIÓN	532
CALIDAD DE SERVICIO: CONCEPTO Y CARACTERIZACIÓN	533
COMPORTAMIENTO DE LOS CLIENTES Y CALIDAD DE SERVICIO	537
IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO	540
LOS COMPONENTES DE LA CALIDAD DE SERVICIO	547
GESTION Y ESTRATEGIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO	551
LA MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	557
CUESTIONARIO RESUELTO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO	562
PUNTOS ESENCIALES A TENER SIEMPRE PRESENTES	597
ELABORACION DE CUESTIONARIOS PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE	600
EXPLOTACION DE LOS DATOS RECOGIDOS EN CUESTIONARIOS	603