

Documento de Síntesis de SUSMILE

Cápsula 3.4.2 - Análisis de las fuentes

En esta Cápsula, hemos aportado diferentes fuentes de información, no como estudios de casos, sino como ángulos variados a través de los cuales podemos reflejar la evolución de las habilidades y comportamientos de los conductores en el entorno de la logística urbana.

Todas las fuentes son complementarias, aunque se centran en un aspecto específico debido a la posición de su creador en el momento de la publicación. Es posible que los profesores quieran seleccionar sólo algunas de ellas para orientar mejor a sus alumnos hacia mensajes específicos, alineados con el desarrollo de su programa. Tenga en cuenta que, aunque todos los documentos pueden ser leídos por cualquier alumno, sea cual sea su nivel, recomendamos a los alumnos del nivel 4 del MEC que se centren en el resumen de las fuentes para S2 y S4.

El objetivo de esta Cápsula es hacer hincapié en la evolución del puesto de trabajo del personal de reparto y el tipo de competencias que se requieren tanto para desempeñarse en la empresa como para alcanzar un alto nivel de calidad de servicio hacia los clientes finales.

Las misiones del personal de reparto en la logística urbana

La profesión de conductor ha arrastrado durante mucho tiempo esta imagen de autonomía, soledad e independencia. A menudo con un estereotipo de perfil masculino, de carácter fuerte, hasta el punto de que en algunos países ha habido campañas publicitarias para recordar que "los camioneros son simpáticos".

Estas diferentes fuentes de información permiten, por tanto, poner en perspectiva todos los cambios que han acompañado a estas profesiones, sobre todo en el entorno urbano, donde son necesarias las interacciones con un gran número de actores y un nuevo papel importante del conductor-repartidor con el consumidor final.

1. Organización y eficacia

Los conductores de reparto de última milla en zonas urbanas están sujetos a indicadores de rendimiento y a un alto índice de entrega. Sin embargo, a diferencia de las rutas tradicionales "de empresa a empresa", desde el emplazamiento de un proveedor hasta el del cliente, el planteamiento en el entorno urbano exige tener en cuenta una serie de limitaciones:

- Plaza de aparcamiento
- Los medios y la capacidad de entrega de los productos
- Las especificidades de cada sitio del cliente (especialmente para la entrega multipunto)
- Condiciones de tráfico
- El comportamiento de otros usuarios de la carretera

Pueden estar asistidos por las nuevas tecnologías y las herramientas de seguimiento por GPS, pero siguen teniendo el control del vehículo ante los numerosos riesgos posibles (trabajo, accidentes, etc.). Además, las distancias adicionales o la dificultad para aparcar representan un coste de gestión a tener en cuenta, que reduce los márgenes de explotación de la empresa (por ejemplo: coste por hora del conductor, combustible, desgaste de los neumáticos, etc.). Por otra parte, la falta de medios

o de espacio para realizar las entregas en las mejores condiciones también representa un riesgo de accidentes laborales, de estrés físico y moral para los repartidores, que se enfrentan a la impaciencia de los demás usuarios de la carretera en caso de estacionamiento en doble fila, etc.

Por tanto, es a la vez una reflexión profunda para el gestor de la empresa de transporte, que debe trabajar con sus clientes para entregar en las mejores condiciones, utilizar las mejores herramientas de optimización de rutas, etc. Pero es también, y sobre todo, una capacidad esencial que deben tener los conductores para tener en cuenta su entorno con el fin de ser lo más eficientes posible, tanto en términos de satisfacción del cliente como de perfecto control de los costes de explotación.

2. Experiencia en conducción

Conducir un vehículo profesional no es sólo controlar un vehículo grande en un entorno reducido. Las limitaciones económicas y medioambientales impuestas al sector del transporte exigen a los conductores una verdadera pericia en el manejo de sus vehículos. Ajustar la velocidad, acelerar o desacelerar de forma óptima son sólo los aspectos más conocidos, pero el mantenimiento del vehículo, el cambio de marchas, la elección de apagar el motor cuando está parado son sutilezas que también deben asegurarse.

El más mínimo ahorro de energía repercute en el medio ambiente, con un uso más eficiente de los equipos, pero también en el modelo económico, ya que los márgenes de los operadores de transporte son muy bajos. También en este caso, hay cada vez más tecnologías, o motorización, o sistemas de información, que permiten acompañar la formación del conductor para un mejor control de su vehículo y una optimización de los costes. Esta evolución implica entender estas nuevas herramientas al servicio de la conducción y forman parte de los indicadores de rendimiento de la profesión.

Existen muchos cursos de formación para lo que se conoce como "conducción ecológica" y pretenden proporcionar a los futuros profesionales todas las claves de estas nuevas limitaciones. Sabiendo que el entorno urbano y sus usuarios también evolucionan, esto nos da muchos más años y oportunidades para desarrollar el perfil del conductor profesional.

3. Seguridad en un entorno complejo y evolutivo

Los parámetros de seguridad son mucho más complejos en el entorno urbano que en las rutas interurbanas. El número de objetos y obstáculos aumenta, el número de actores de la movilidad aumenta y todas las normas de tráfico se multiplican. Por lo tanto, y a sabiendas de la visibilidad restringida en torno a un vehículo de reparto, el comportamiento de los conductores también es importante en lo que respecta a los riesgos de la carretera.

Por ello, los poderes públicos se movilizan también para desarrollar las infraestructuras urbanas en torno a este peligro sin impedir totalmente el funcionamiento de la logística de última milla. Se están llevando a cabo numerosos debates para implicar a las distintas partes interesadas y sus necesidades y limitaciones, pero los avances varían según el contexto, la financiación y las posibilidades de planificación.

4. Relación con el cliente

Por último, pero no por ello menos importante, la interfaz entre el personal de reparto y el cliente final ha cambiado significativamente el tipo de habilidades de comportamiento que se espera en la contratación. La logística de última milla implica ir a los usuarios finales de un producto, ya sean

comerciantes y artesanos locales o el consumidor final directo. Los repartidores representan la imagen de marca de sus agentes y, por tanto, tanto si se trata de una operación de transporte propia como subcontratada, deben estar atentos a la actitud que transmiten y a la representación que dan a este público.

Una entrega de calidad requiere una manipulación respetuosa de los productos, el respeto de los plazos y condiciones de entrega y, sobre todo, una interacción profesional y cortés con terceros. Como estos últimos rara vez entienden bien las limitaciones de la entrega y su comportamiento puede ser frustrante para el personal de entrega, es importante aprender a lidiar con estas actitudes para seguir siendo profesional en todas las circunstancias.

En vista del impacto de las calificaciones y los comentarios en las interfaces digitales (redes sociales y otras), los transportistas y los logistas han comprendido claramente la importancia cada vez más estratégica de esta relación con los clientes, ya que el comportamiento de los consumidores se ve directamente afectado y esto implica sanciones económicas por parte de los cargadores en el uso de su flota.

Conclusión

El objetivo de esta cápsula es reflejar la evolución tanto del entorno de trabajo como del número de actores implicados y la influencia que el comercio electrónico ha tenido en las operaciones de reparto. Los repartidores se encuentran en el centro de algo nuevo (aunque ya hace algunas décadas) que es la relación con el cliente. Esto se ha convertido en algo estratégico para los operadores de transporte y logística, ya que sus principales clientes presionan para que se mejoren las normas de rendimiento en este sentido, a condición de que contraten a otros proveedores de mejor rendimiento de acuerdo con sus requisitos.

Segunda parte - Preguntas

Nivel 4 del MEC

1. **S3** ¿Cuáles son los objetivos de una aplicación GPS para conductores?
2. **S4** ¿Qué factores afectan más al consumo de energía del vehículo para mejorar los resultados de la eco conducción?
3. **S5** ¿Cuál es el objetivo de este documento del curso de formación para conductores de reparto?

Nivel 5 del MEC

1. **S2** ¿Cuáles son los factores que más desvían el tiempo en la logística urbana?
2. **S3** ¿Qué características pueden implicar más a los conductores que antes?
3. **S4** ¿Cuáles son las principales conclusiones sobre la conducción ecológica que puede extraer de este estudio?
4. **S6** ¿Qué rotación es más importante entre los conductores de larga distancia y el personal de reparto urbano? ¿Puede explicar por qué?

Nivel 6 del MEC

1. **S2** ¿Qué análisis puede hacer al comparar los diferentes perfiles de rutas y productos entregados, en cuanto a la gestión del tiempo de los conductores durante sus respectivas rondas de reparto?
2. **S3** ¿Cuáles son las ventajas de una aplicación móvil de conductor para los coordinadores de transporte o logística?
3. **S4** ¿Qué limitación clave hay que abordar con las administraciones públicas y cómo?
4. **S6** ¿Por qué es tan importante la formación de los conductores urbanos según las dos empresas entrevistadas en este artículo?