Successful online learning for sustainable last mile logistics

CAPÍTULO 3: Tendencias para una Distribución de Última Milla más eficaz

UNIDAD 4: Mejora del impacto y la eficacia de la logística

Cápsula 3.4.3

Incrementando la resistencia al stress de los operadores de la DUM

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

El apoyo de la Comisión Europea para la producción de esta publicación no constituye una aprobación del contenido, el cual refleja únicamente las opiniones de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en la misma.

Qué se debe hacer antes de esta cápsula:	Se recomienda la definición y presentación de las habilidades conductuales.
Cápsula vinculada con:	Los conocimientos proporcionados en esta cápsula están muy relacionados con el capítulo I, unidad 2 y las cápsulas 2.2.2, 3.4.2 y 3.4.7.
Autores:	AFT Consorcio SUSMILE

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

El apoyo de la Comisión Europea para la producción de esta publicación no constituye una aprobación del contenido, el cual refleja únicamente las opiniones de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en la misma.

susmile
Successful online learning for sustainable last mile logistics

Objetivos de la cápsula

La evolución de nuestra sociedad conduce a servicios ultra personalizados, creando mayores expectativas y presión sobre el personal que trabaja en el sector de la distribución de última milla. Esta cápsula mostrará las consecuencias de tal evolución y las habilidades esperadas de los trabajadores en esas circunstancias.

Categoría	Documento, fuente	MEC		
		4	5	6
			X	X

Ejercicios incluidos	SÍ

Dedicación en la cápsula	60 Minutos (40 min lectura y 20 min test)

Contenido

1. La importancia estratégica de la satisfacción del cliente para los cargadores
2. Presión operativa y ritmo de trabajo
3. Impacto de las partes interesadas externas en el desempeño
4. Cualidades esenciales esperadas para el personal de logística DUM

Nota:
Aquí se pueden recomendar enlaces con otros cursos existentes sobre habilidades conductuales para el personal de logística, ya que el curso SUSMILE no pretende proporcionar un contenido extenso sobre este tema, aunque es estratégico para muchos operadores de DUM.

Successful online learning for sustainable last mile logistics

Instrucciones de la cápsula

Adjuntos a esta cápsula encontrará varios documentos:

1. Síntesis SUSMILE de los diferentes documentos adjuntos, y por qué seleccionamos estos ejemplos para reflejar e inspirar buenas prácticas profesionales

2. Documentos de casos de estudio, que presentan diferentes situaciones y desafíos que requieren que los operadores DUM (tanto en plataformas como en vehículos) adapten sus habilidades de comportamiento.

Otros casos prácticos podrían ser más pertinentes en el futuro, con datos más recientes y nuevas operaciones innovadoras adecuadas a las necesidades de la demanda de logística urbana. Te invitamos a que compruebes periódicamente posibles actualizaciones que podrían aportar valor añadido al presente material del MOOC del proyecto SUSMILE.

Fuente 1 – Síntesis SUSMILE

El objeto de este documento es presentar, brevemente, el caso práctico para la Cápsula siguiente:

"Incrementando la resistencia al stress de los operadores de la DUM"

Se expondrá brevemente las razones por las que hemos seleccionado las diferentes fuentes reportadas en esta Cápsula. Sintetiza los mensajes clave a retener de varias fuentes y comunes a diferentes culturas para reflejar las especificidades de la entrega logística urbana. Completa los elementos presentados en la Cápsula 3.4.2 anterior y puede contribuir a encontrar un profesional si deseas organizar una conferencia que complete esos elementos para los estudiantes.

Por favor, ten en cuenta que la presente información podría estar desfasada, ya que se redactó su primera versión en 2022 y, desde entonces, podrían haber surgido nuevas tecnologías, prácticas o modelos empresariales.

El objetivo de estos recursos es invitar al alumnado a que ponga en perspectiva los elementos teóricos y comprenda cada modelo de sector privado, para poder hacer frente a su entorno, competencia, etc.

susmile
Successful online learning for sustainable last mile logistics

Fuente 2 – Fuente de información: artículo online

National Retail Systems, Inc. (NRS) (2022), “5 customer service skills for truck drivers’’

https://nrs3pl.com/5-customer-service-skills-truck-drivers-need-know/

Artículo en Inglés

Resumen:
Este blog resume los cinco factores clave que marcarán la diferencia para una compañía con conductores de reparto formados y experimentados. Subraya que es importante desarrollar y actualizar dichas destrezas y que la diferencia con respecto a la competencia es ahora conductual, y no tanto técnica.

susmile

Successful online learning for sustainable last mile logistics

Fuente 3 – Fuente de información: artículos online

UNIKO Media group (2020, January), ‘’5 essential commercial driver skills we should develop’’

https://www.certifiedsafedriver.com/5-essential-commercial-driver-skills-we-should-develop

With the below complementary links (available below previous article but not to be skipped):

- ‘’5 tips to deal with aggressive drivers’

https://www.certifiedsafedriver.com/5-tips-to-deal-with-aggressive-drivers

- ‘’How to become eco-friendly drivers: environmentally friendly driving tips’’

https://www.certifiedsafedriver.com/how-to-become-eco-friendly-drivers-environmentally-friendly-driving-tips

Artículo en Inglés

Nota: incluso si parece que los artículos están destinados solo a conductores de automóviles comerciales, también están totalmente adaptados a los conductores de camiones y otros medios de transporte.

Fuente 4 – Fuente de información: documento adjunto (S4)

TDI Safety@work (2020, May), “Delivery Driver Safety fact sheet’’

Documento en Inglés

Resumen:
Este documento publicado en Estados Unidos de América aborda el trabajo de conductor de reparto y sus condiciones laborales, desde la perspectiva de la salud. En los últimos años ha aumentado la demanda en el sector y, por ende, ha aumentado también la necesidad de elaborar un programa de seguridad y salud laboral para los conductores/as de reparto. Aunque no hay una solución universal, el documento adjunto describe varias medidas que pueden reducir los riesgos para los conductores/as de reparto y garantizar una entrega sin incidentes.

Ejercicios

Las preguntas se enumeran en la segunda parte de la Fuente 1

Apenas hay observaciones en torno a las posibles respuestas (están en el documento “S1 Respuestas”), para permitir al profesorado adecuar sus mensajes y profundizar en parte de la información ofrecida a sus estudiantes. El objetivo de esta Cápsula es invitarles a que formulen una síntesis de los mensajes fundamentales; y que sean capaces de defenderlos.

Las preguntas están directamente relacionadas con la documentación e información presentada. El profesorado puede plantear a los estudiantes las preguntas que considere interesantes o, incluso, formular sus propias preguntas, sobre todo en el nivel EQF-MEC 6.