

# **“REGLAS DE URBANIDAD Y TRATO AL USUARIO EN EL SERVICIO TERRESTRE”**

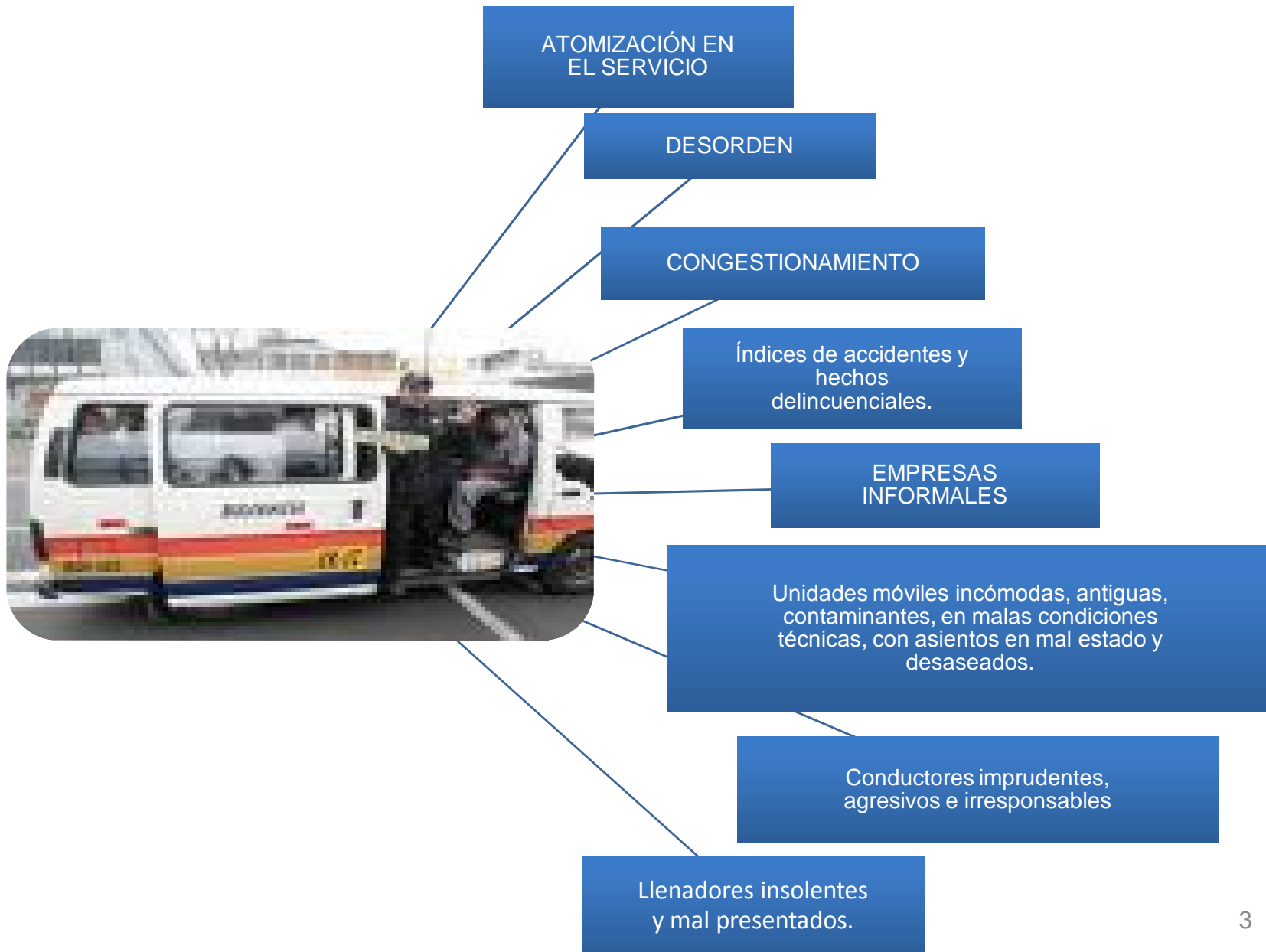
*Lic. Eugenio A. Silva Luna.*

# OBJETIVO GENERAL

Mejorar la imagen, de las empresas que prestan servicios de transporte público de pasajeros por carretera, brindando un claro respeto, dentro la libre y sana competencia.

**“Parece ser que en nuestros días cuenta más el dinero y los beneficios económicos que las personas. Es la misma historia de siempre. Definitivamente vivimos en unos tiempos de cambio”.**

# PANORAMA ACTUAL



# TRATO ACTUAL



Pasajero  
en el  
terminal

- Llega y no le brindan atención.
- Choferes se esconden.

En el  
trayecto

- Abastecerse de combustible.
- Volumen alto de la radio.
- Paradas constantes.

Al llegar

- Dejan en cualquier lugar
- Algunos cobran en cualquier descampado.

# Urbanidad

Conjunto de reglas que debemos ajustar nuestras acciones para hacer amable nuestro trato en la sociedad.

"¿Qué se dice generalmente de las personas que carecen de Urbanidad? -Que están mal educadas."

# Reglas de Urbanidad

- ❖ Brindar a los pasajeros trato amable y cortés ,
- ❖ Brindarle al pasajero las atenciones, apoyo y ayuda,
- ❖ Mantener el respeto a los pasajeros,
- ❖ Desarrollar su trabajo con vestimenta adecuada y limpia,
- ❖ Demostrar aseo personal, de él y el vehículo,
- ❖ Mantener en óptimas condiciones su vehículo,
- ❖ Mantener la cordura y respeto a los compañeros de trabajo,
- ❖ Evitar levantarse la camisa frente a los usuarios,
- ❖ Respetar las normas de tránsito.

# **Responsabilidad**

Todo CONDUCTOR debe desarrollar sus funciones a cabalidad y en forma integral, asumiendo y demostrando con pleno respeto su trabajo.

# **Cortesía**

Es tener una consideración tan auténtica hacia todos que fluya espontáneamente, no importa dónde y con quién estemos.

# Reglas de Cortesía

Estas son algunas de las reglas de cortesía, que debemos observar con atención, para convivir en total armonía con nuestros usuarios en cada terminal y/o lugar donde nos desenvolvemos:

- 1.- Al saludar, debemos mostrar una sonrisa
- 2.- Evite los estados de ánimo que nos hacen rudos ó excesivamente francos.
- 3.- Evite hablar de sí mismo, ante los pasajeros.
- 4.- Siempre recuerde que los pasajeros son los que deben mostrar nuestros méritos.
- 5.- Con los pasajeros se habla temas sencillos y comunes.
- 6.- No repita comentarios sobre situaciones ó personas que parezcan desagradables.
- 7.- Aléjese de las personas que utilizan a menudo un lenguaje de jerga, que sólo ellos entienden.
- 8.- Para finalizar recuerde que debemos manejar con serenidad el buen sentido de la cortesía.

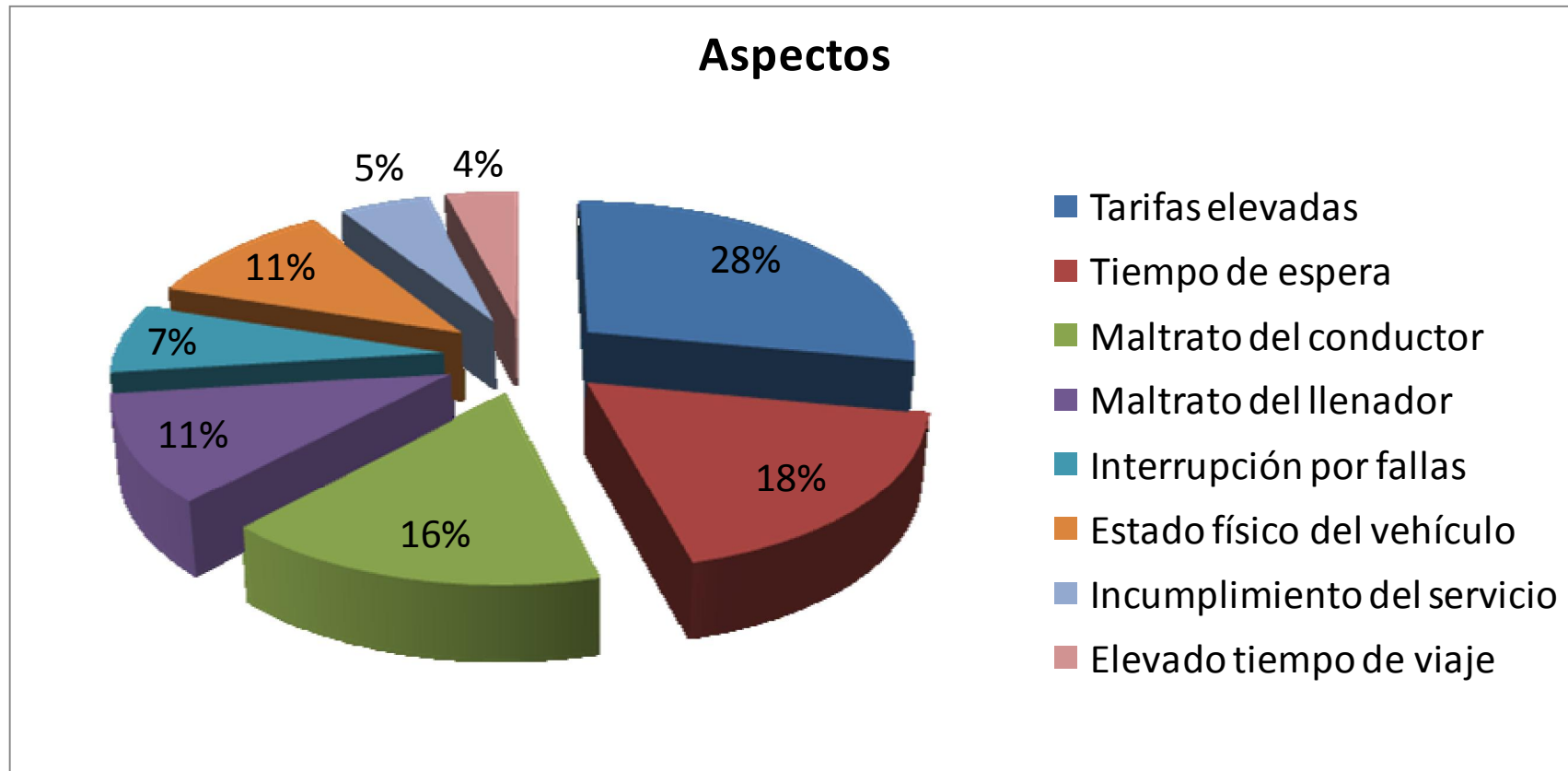
**"CONVERSAR ES UN DON, ESCUCHAR ES UNA VIRTUD"**



# Urbanidad y trato al Público

- Definición y naturaleza de los servicios
- Calidad en el servicio de Transporte Público
- Principios básicos para brindar un servicio de calidad
- Clasificación de los servicios
- Herramientas para atender al usuario
- Condiciones, obligaciones y prohibiciones de los operadores.

# Causas de insatisfacción de Los usuarios de transporte



# Calidad del Servicio

Conjunto de cualidades en la prestación del servicio de transporte en vehículos menores cuyos conductores y/o propietarios se caracterizan por la seguridad, comodidad, puntualidad, continuidad, higiene, amabilidad y debidamente uniformados.

## Ética personal del Conductor

- Principios y deberes Éticos.
- Ética de los conductores, colaboradores de ventas y llenadores.
- Personalidad y ética.
- Perfil de conductores, colaboradores de ventas y llenadores.
- Derechos y deberes de los conductores, colaboradores de ventas y llenadores.

# Habilidades Sociales

- **Habilidades Sociales:** Son las relaciones sociales con los demás en forma tal que consigamos un máximo de beneficios y un mínimo de consecuencias negativas; tanto a corto como a largo plazo.
- **Impedimentos para ser hábil socialmente**
- **Elementos de una conducta socialmente hábil**
- **Asertividad:** afirmación de la propia personalidad, confianza en sí mismo, autoestima, aplomo, fe gozosa en el triunfo de la justicia y la verdad, vitalidad pujante, comunicación segura y eficiente.
- **Entrenamiento asertivo:** método para tratar la ansiedad y facilitar la expresión de sentimientos.

# Normatividad Vial y Ambiental

- Dispositivos de control de tránsito,
- De la conducción,
- El uso de la vía,
- Reglas para adelantar o sobrepasar,
- Derecho de paso,
- Cambios de dirección.
- Condiciones de seguridad,
- Reglamento de licencia de conducir (documentos para conducir en el Perú, requisitos, clases y categorías de licencia de conducir, autorizaciones, infracciones)
- Ley General del Ambiente N° 28611-2005
- Límites Máximos Permisibles de Emisiones Contaminantes
- Estándares Nacional de la Calidad del Aire
- Estándares Nacionales de Calidad Ambiental para Ruido
- Ordenanzas Municipales (Niveles de Ruido, Fiscalización de Emisiones, Gestión Ambiental)
- Residuos Sólidos
- Evaluación de Impactos Ambientales.

# **Infracciones y Ordenanzas En el Transporte**

- Leyes y Reglamentos de Tránsito.
- Ordenanzas y otros Dispositivos Legales.
- Clases y Tabla de infracciones y Sanciones
- Alcances de la Normatividad.

# Manejo a la Defensiva

- Seguridad,
- Accidente imprevisto,
- Principios básicos de circulación,
- Medidas de seguridad activas y pasivas,
- Empleo de las luces como medidas de seguridad,
- Clases de choques entre dos o más vehículos (choque de frente, vehículo de adelante, vehículo de atrás, adelantamiento),
- Choque en una intersección según la dirección y orientación de los vehículos (prioridad de paso, derecho de paso),
- Medidas defensivas ante la pérdida de control,
- Frenado y su relación con la velocidad.

# Clases de accidentes de tránsito

- ✓ Atropello
- ✓ Choque
- ✓ Caída de pasajeros
- ✓ Volcadura



# Causas de los Accidentes de Tránsito

- ❖ Fases de la alcoholemia.

  - I. Etapa Pre-alcohólica: Cada día está aprendiendo mas a beber bien.*

  - II. Etapa Agravante. Lagunas mentales.*

  - III .Etapa Crítica : Pérdida de control.*

  - IV. Etapa Crónica : Periodo de embriaguez prolongada*

- ❖ Alcohol y conducción

- ❖ Efectos que produce el alcohol

- ❖ Tasa de alcohol en sangre y aire espirado:

  - Para los conductores en general: 0,5 grs/l. en sangre y 0,25 en aire.*

  - Para principiantes: 0,3 grs/l. en sangre y 0,15 en aire.*

  - Para profesionales: 0,3 grs/l. en sangre y 0,15 en aire.*

- ❖ Aspectos legales relacionados con el alcohol y conducción

- ❖ Normatividad sobre la alcoholemia

# Cultura de Buen Servicio Tránsito

- Más clientes.
- Clientes leales.
- Evitar que sus clientes se vayan con la competencia.
- Elevar la productividad de los conductores, al enfocar su atención en la calidad de su trabajo.
- Lograr que los conductores den lo mejor de sí de manera consistente.
- Ganar más clientes a través de excelentes referencias de clientes satisfechos.
- Reducir la rotación de conductores.
- Reducir el número de quejas de los clientes eliminando las razones para quejarse.
- Trabajar en un clima de equipo y colaboración .
- Generar actitudes positivas y crear entusiasmo en todos los trabajadores.
- Elevar la moral, hacer fluir la comunicación y mejorar el servicio interno.
- Mejorar la satisfacción del cliente y su imagen en el mercado del transporte.
- Reforzar una filosofía de servicio
- Garantizar una experiencia uniforme de magnífico servicio cualquier día del año, a cualquier hora, en cualquier terminal de la empresa.
- Dotar a cada miembro de una visión compartida sobre el futuro de la empresa como organización enfocada en el cliente .
- Hacer que cada conductor entregue un servicio superior a cada cliente, cada vez, y todas las veces.

***“Por la ignorancia nos equivocamos, y  
por las equivocaciones aprendemos”***

**Proverbio Romano**