




# Capacitación para el Transporte

 **Fundación FLECHABUS**



 **FundaFlechabus**  **FundaFlechabus**

[www.fundacionflechabus.org.ar](http://www.fundacionflechabus.org.ar)



## MANUAL de Profesionalización de los Conductores de Transporte de Pasajeros de Larga Distancia

CICLO 2015 | Módulos 1 y 2



Propiedad Intelectual registrada en los términos de la Ley 11.723. Queda prohibida la reproducción total o parcial de esta publicación, en forma idéntica o modificada y por cualquier medio o procedimiento, sea mecánico, informático, de grabación o fotocopia, sin autorización expresa del autor.

## Introducción

Transporte de Larga Distancia	6
Seguridad Vial en la Argentina	7

## Módulo 1

### Concientización, responsabilidad y seguridad vial

I. Visión 0: Desafía la manera de pensar tradicional.	9
II. La ética es el fundamento.	10
III. Trilogía de la seguridad vial.	11
IV. Accidente $\neq$ Siniestro.	13
V. Factor humano .	14
VI: Factor vehicular.	18
VII. Factor ambiental.	19

### Atención al Cliente

I. Comprender que el cliente es la prioridad.	20
II. Conocer cómo identificar las necesidades de los clientes.	21
III. Aprender a lidiar con clientes difíciles.	21
IV. Usuarios con Discapacidad.	22
V. La diplomacia como herramienta de resolución de conflicto.	23
VI. Cuáles son sus roles y responsabilidades en este proceso.	25

## Módulo 2

### Hábitos Saludables y No Saludables:

I. Alimentación Inadecuada y Adecuada.	26
II. Micro - Sueños.	28
III. Factores que aumentan los Riesgos.	29

## Conclusión

38

cia al suelo. Técnicamente los ómnibus de doble piso son 100% seguros para circular por las rutas y caminos.

Para maximizar la seguridad de estos últimos, se recomienda que los mismos estén equipados con limitador de velocidad (no exceder los 100km/h) y segundo eje delantero para mejorar la estabilidad y evitar vuelcos.

Sin embargo, las estadísticas señalan que aún para los ómnibus de altura doble el porcentaje de fallecidos por colisión frontal asciende al 39%. Por lo tanto, es necesario seguir realizando acciones a nivel de la infraestructura, los vehículos y los conductores para poder reducir estos indicadores.

El 90% del total de ómnibus de larga distancia corresponden a micros de doble piso.

Los ensayos en ómnibus de altura doble demostraron el alto grado de eficiencia que este tipo de vehículos presenta en materia de estabilidad y adherencia al suelo. Técnicamente los ómnibus de doble piso son 100% seguros para circular por las rutas y caminos.

Para maximizar la seguridad de estos últimos, se recomienda que los mismos estén equipados con limitador de velocidad (no exceder los 100km/h) y segundo eje delantero para mejorar la estabilidad y evitar vuelcos.

Sin embargo, las estadísticas señalan que aún para los ómnibus de altura doble el porcentaje de fallecidos por colisión frontal asciende al 39%. Por lo tanto, es necesario seguir realizando acciones a nivel de la infraestructura, los vehículos y los conductores para poder reducir estos indicadores.



2-Secretaría de Transporte, Ministerio del Interior y Transporte de la Nación

## Módulo 1

### Concientización, responsabilidad y seguridad vial - Visión 0

#### I. Desafía la manera de pensar tradicional

El objetivo que plantea el desafío de “Visión 0”, es alcanzar CERO muertes y reducir las lesiones graves producidas por siniestros de tránsito.

Tradicionalmente se ha considerado que los sistemas de transporte debían diseñarse para incrementar la capacidad de uso de las vías y mejorar la movilidad de los usuarios, pero no para maximizar la seguridad vial de estos últimos. Bajo esta concepción los usuarios eran los responsables de su propia seguridad. Los siniestros solían ser responsabilidad exclusiva de los usuarios de la vía pública, pese a que en el siniestro podían haber intervenido muchos otros factores sobre los que ellos no tienen control, como el mal diseño de las vías o los vehículos.

En los últimos años surgió un nuevo enfoque de seguridad vial conocido como “Visión 0”.

Este nuevo concepto se basa en dos pilares fundamentales:

- Considera inaceptable toda pérdida de vidas humanas en siniestros de tránsito, y por ello, su objetivo es CERO muertes;
- Hace hincapié en la mejora de las infraestructuras y los vehículos para evitar esas muertes y minimizar las consecuencias de las colisiones.

Bajo este concepto, la vía pública y los vehículos deben adaptarse en mayor medida a las condiciones del ser humano.

La responsabilidad de la seguridad es compartida entre quienes conforman el sistema vial y de transporte y los usuarios.

La responsabilidad del ciudadano es cumplir con las normas de circulación. *Usted como conductor está obligado a conocer la ley de tránsito. No puede alegar ignorancia de la ley como justificación por incumplir la misma.*

En este sentido, la novedad que introduce el concepto de "Visión 0", es que toma otro enfoque: la importancia del diseño preventivo para maximizar la seguridad vial porque reconoce la debilidad humana y la baja tolerancia del cuerpo humano ante la fuerza mecánica.

Por ello, el concepto de "Visión 0" plantea repensar la infraestructura vial y los sistemas de transporte de tal forma de minimizar los daños que estos puedan producir a los usuarios en caso de colisiones o siniestros de tránsito.

## II. La ética es el fundamento

La vida y la salud humana son valores supremos. El punto de partida de "Visión 0" es el principio ético de que nadie debería morir o sufrir lesiones para toda la vida en la vía pública.

Bajo este nuevo enfoque la mayor parte de la responsabilidad es transferida del usuario a los responsables del diseño y mantenimiento de la infraestructura vial, a la industria automotriz, a la policía de tránsito, a los funcionarios públicos y los órganos legislativos. Ellos tienen la responsabilidad de proveer un sistema y una cadena de responsabilidad. A su vez, cada

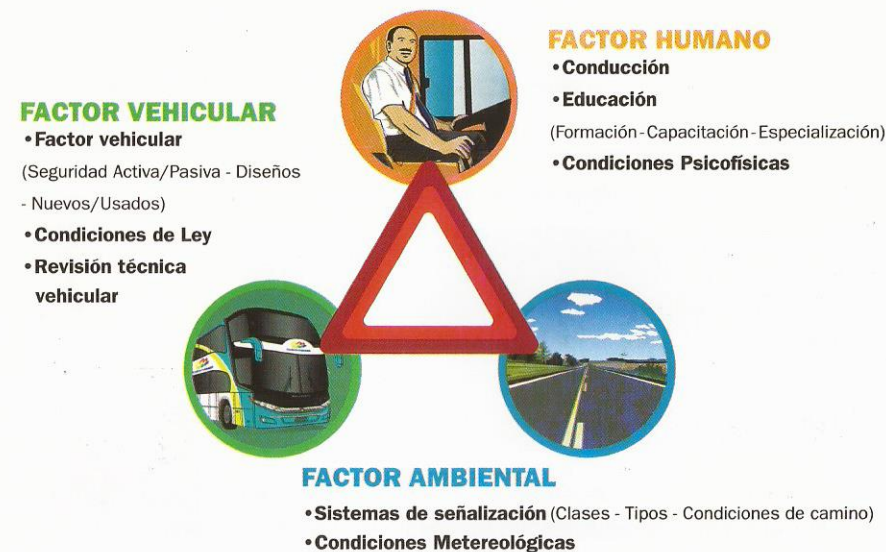


Conductor tiene la obligación de cumplir con las normas de circulación. Usted como parte integrante de una empresa de transporte de pasajeros de larga distancia es una pieza fundamental en la construcción de un sistema vial más seguro para todos.

## III. Trilogía de la seguridad vial.

*Es importante considerar el vehículo, el entorno y el usuario como un sistema. Las interacciones entre los usuarios y los elementos físicos son de carácter crítico.*

Se sabe que todo incidente de tránsito involucra tres aspectos básicos:



3- Constitución de la República Argentina.

4- Guía Práctica de Seguridad Vial, una guía para las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, Federación Internacional de las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja & Global Road Safety Partnership, 2007.

el factor humano, el estado de la infraestructura, y por último, el estado del vehículo.

Las estadísticas reflejan como inciden estos factores en los índices de siniestralidad vial, a saber:

- Entre el 80% y el 90% de los incidentes tienen su origen en fallas atribuibles al factor humano;
- Los derivados de fallas de la infraestructura (vía pública) o fenómenos ambientales varían entre el 10% y el 20%;
- Entre el 5% y el 10% de las colisiones se deben a defectos del vehículo.

De esto último, se desprende que el comportamiento de los usuarios en la vía pública es la principal causa de los altos índices de siniestralidad vial.

Entre los numerosos *factores de riesgo* referidos al factor humano se pueden detallar los siguientes:

- la no utilización de cinturones de seguridad
- la conducción a velocidades excesivas o inadecuadas
- la conducción bajo los efectos del alcohol
- el no respeto de la señalización existente
- el no cumplimiento de la normativa vigente, etc.

En este sentido, las causas por las que se considera a un conductor responsable de un siniestro de tránsito, son imprudencia, impericia y/o negligencia. Imprudencia es el actuar con peligro; impericia es cuando no responde adecuadamente a una circunstancia de tránsito por falta de conocimiento y práctica en la conducción del vehículo, y por último, **negligencia es la falta de cuidado, aplicación en especial en el cumplimiento de una obligación.**



Es por eso resulta necesario concientizar sobre la importancia de pasar de una cultura de riesgo a una cultura preventiva, lo cual reduciría el número de siniestros de tránsito.

#### IV. Accidente $\neq$ Siniestro.

Históricamente, se consideraba que los «accidentes» de tránsito eran sucesos producidos por el azar, y ocurrían como consecuencia de una situación inevitable del transporte. En particular, el término «accidente» da la impresión de inevitabilidad e impredecibilidad, es decir, de suceso imposible de controlar.

*Pero los choques causados por el tránsito son, por el contrario, sucesos que se pueden EVITAR.*

En este sentido, en los últimos años se ha hecho mucho hincapié en evitar utilizar la palabra accidente para definir un hecho de tránsito y se comenzó a hablar de incidente vial o siniestro de tránsito o colisión en la vía pública. Utilizar correctamente los conceptos permite tener una visión más acertada acerca de la problemática vial, y en consecuencia, de las acciones necesarias para maximizar la seguridad de todos.

#### ACCIDENTE

Estos nuevos conceptos se basan en la creencia de que las colisiones en la vía pública son predecibles, lo que significa que también es posible prevenirlas. A continuación, se detalla la diferencia entre los conceptos:

##### ACCIDENTE:

Causas que no podemos controlar ni anticipar y que, por más cuidadosos que seamos, nos terminan afectando.

**SINIESTRO DE TRÁNSITO:**

Es aquel hecho que se produce porque hubo una causa, se produce por causalidad. Para combatir el problema se necesita la colaboración de todos los actores que directa o indirectamente participan del tránsito.

**V. Factor humano**

*Los llamados accidentes de tránsito tienen poco y nada de "casualidad". La inmensa mayoría de los siniestros viales son causados por la violación de alguna norma de tránsito por parte de algún usuario de la vía pública.*

El denominado "factor humano" se encuentra implicado –directa o indirectamente – en el 80-90% de los siniestros viales.

Las causas relacionadas con el factor humano son:

- la condición física del conductor
- la condición emocional del conductor
- el consumo de alcohol
- un comportamiento arriesgado
- el no cumplir con la normativa
- Fatiga, Somnolencia, Malestar, etc.
- Distracciones.

**La condición física del conductor**

*La conducción es una actividad que requiere ponerse al volante en las mejores condiciones físicas.*

El estado físico del conductor determina su capacidad de reaccionar o de anticiparse ante los obstáculos.

Hay situaciones que afectan al buen estado físico del conductor y que son fácilmente prevenibles, como las detalladas a continuación:

- La deshidratación
- El calor
- Las comidas abundantes
- El consumo de alcohol
- El cansancio físico producido por pasar mucho tiempo conduciendo en una situación de tráfico intensa, etc.

*El cansancio causa la relajación de los músculos.*



La práctica de la conducción requiere una gran concentración. La falta de descanso o el no dormir lo suficiente al iniciar un largo desplazamiento afecta al conductor y dificulta la necesidad de concentración. Dormir es una de las necesidades básicas para el ser humano. Si no se duerme lo suficiente, el organismo reacciona con toda una serie de desajustes, muchos de los cuales son muy peligrosos.

Algunos de los efectos de la falta de sueño son:

- Menor agudeza visual
- Visión borrosa
- Cansancio ocular
- Disminución de los reflejos
- Relajación de los músculos
- Sensación de hormigueo en brazos y piernas
- La condición emocional del conductor

*El estrés causa fatiga al conducir.*



*Los factores personales del propio individuo también influyen en su conducta al volante.*

Los componentes afectivos, emocionales, personales y subjetivos pueden incrementar el riesgo de siniestros. Además, la propia personalidad de cada conductor puede generar actitudes de osadía, riesgo y agresividad.

Uno de los principales factores a tener en cuenta es el estrés, el cual, está relacionado con el clima del ámbito laboral. El cuerpo lucha contra el estrés hasta entrar en una etapa de agotamiento dificultando la capacidad de atención y reacción.

El estrés, por tanto, causa fatiga al conducir. A la hora de conducir, este factor se pone de manifiesto en forma de conductas irresponsables, tales como no respetar las normas de tráfico, conducir a más velocidad, hablar durante la conducción, fumar, etc., efectuar maniobras bruscas, adelantamientos indebidos, etc.

**Es muy importante detectar situaciones de estrés, tomar los recaudos necesarios o consultar con un profesional de la salud, para prevenir y minimizar los riesgos que afectan la conducción responsable.**

#### Consumo de Alcohol

El consumo de alcohol puede aumentar su confianza, pero NO mejora el funcionamiento de su organismo.

El alcohol no se digiere. Pasa por su estómago e intestino delgado directamente al flujo sanguíneo, y de ahí, al resto de su cuerpo. Por ello, la combinación de alcohol y conducción es una mezcla que **implica graves riesgos**. Si bien cada organismo humano tiene una respuesta propia y exclusiva a los efectos del alcohol en sangre, como regla general se estima que a partir de dos copas de vino (0,50 gramos de alcohol por litro de sangre) se produce en la persona



una disminución de la capacidad de visión, que deriva en una falsa estimación de las distancias, doble visión, disminución de la concentración y coordinación física, alteraciones en el comportamiento y en la conducta.

#### Distracciones

Se produce una distracción en la conducción cuando algún suceso, actividad, objeto o persona, dentro o fuera del vehículo, captan la atención del conductor y la desvían de la tarea de conducir.

Tres tipos de situaciones que generan distracciones en el conductor:

- Cuando es el propio conductor quien genera voluntariamente la distracción; como por ejemplo al ajustar la radio.
- Cuando participa un tercero, por ejemplo, un celular que suena o un pasajero que le habla.
- Cuando el conductor, de una forma inconsciente, deja de prestar atención en forma involuntaria, por ejemplo, porque se ha puesto a pensar en otra cosa.



La fatiga puede estar motivada por una mezcla de actividad física e intelectual

Las consecuencias más relevantes de las distracciones son: la dificultad para mantener la dirección del vehículo, la disminución de la distancia de seguridad, el incremento del tiempo de reacción, etc.

Los tipos de siniestros más frecuentes que se producen por distracciones en la conducción son: las salidas de vía, el choque con el vehículo precedente o los atropellos.

## Fatiga

La fatiga tiene una estrecha relación con el sueño. La fatiga puede estar motivada por una intensa actividad física, o una mezcla de actividad física e intelectual. Pero también puede ser una fatiga mental, como consecuencia de una fuerte tensión emocional o de trabajo intelectual intenso.

## VI: Factor Vehicular

Está integrado por el móvil que circula por la vía pública. La falla o mal funcionamiento de los mecanismos puede intervenir en la causalidad de un siniestro vial.

### Aspectos Generales:

- Aumento creciente del parque automotor
- Envejecimiento de los vehículos
- Mantenimiento preventivo

### Aspectos Particulares del Vehículo:

#### Seguridad Activa:

- Luces
- Frenos
- Espejo retrovisor
- Dirección
- Limpiaparabrisas
- Neumáticos



#### Seguridad Pasiva:

- Presencia del cinturón de seguridad.
- Presencia de bolsa de aire / air bag.

- Presencia de apoyacabezas.
- Leyes físicas y su vinculación con los dispositivos de seguridad.
- Correcta utilización de los dispositivos de seguridad.
- Diseño deficiente en mandos y asientos.

Es muy importante que el conductor realice una detallada inspección ocular de su vehículo para evitar alguna consecuencia riesgosa durante la circulación.

## VII: Factor Ambiental (Vía y Ambiente)

El ambiente influye sobre la vía pública transformando su composición física y consecuentemente, las condiciones de su transitabilidad.

Este factor ambiental está compuesto por:

### • Sistemas de Señalización:

- Verticales
- Horizontales
- Luminosos
- Transitorios

### • Climatología

- La estructura vial
- Iluminación natural
- Visibilidad



**Sistemas de Señalización:** La ley de tránsito especifica claramente cuáles son las señales de tránsito reglamentarias, tanto en su formato como en los colores. Es una obligación del Conductor conocerlas, aunque se sugiere revisar periódicamente las tablas por los posibles cambios que surgieran.



**Clima:** Tiempo claro, lluvioso, nieve o cenizas, nieblas o humo afectan de manera particular el tránsito.

**Estructura vial:** Las vías se clasifican según clase (dividido – sin dividir – accesos números de carriles); tipo de camino (recto, curva, pendiente, intersecciones, cruces, túnel, puente) y estado (seco, mojado, helado o nevado). Todas estas características afectan de manera diferencial la conducción.

**Iluminación:** luces diurnas, nocturnas, amanecer, crepúsculo, oscuridad parcial o total (sea natural o producida por factores externos).

**Visibilidad:** obstáculos naturales o producidos que impiden la normal visualización del camino (pendientes – humos – lluvias intensas – nieblas).

## Atención al Cliente

### I. Comprender que el cliente es la prioridad.

El usuario es el destinatario final del servicio que usted presta.

Como conductor profesional del servicio de transporte de pasajeros de larga distancia usted provee un servicio de transporte público, por ello, debe atender al pasajero como su prioridad.

Además, una buena conducta de su parte no solo redundará en un beneficio personal sino que también motivará a los pasajeros a seguir utilizando el servicio de transporte de pasajeros de larga distancia del cual Usted forma parte.

Al abordar el viaje la primera impresión que tiene el pasajero está dada por la llegada de la unidad en horario a la plataforma y por la actitud del conductor,



quien es, en este momento, la cara visible de la empresa. Por ello, resulta de suma importancia el modo en el que se vincule con el pasajero. Si provee un buen servicio y se comporta de una manera profesional hará que él/ ella se sientan confortables y seguros viajando con Usted.

Si todos los profesionales del servicio de transporte de pasajeros de larga distancia se comportan de acuerdo a determinados principios, el resultado será una mayor satisfacción por parte del usuario y una mayor confianza en la prestación del servicio, lo que redundará en un beneficio para el sector en general.

### II. Conocer cómo identificar las necesidades de los clientes.

Cada cliente es distinto. Por ello, una buena comunicación es esencial para comprender claramente la necesidad de los usuarios y para ofrecer un servicio que de satisfacción.

Es necesario e importante darles la bienvenida a los pasajeros con respeto y amabilidad. Debe comunicarse siempre en forma clara, y fundamentalmente, tomarse el tiempo necesario para escuchar atentamente a los mismos, a fin de entender sus necesidades y poder dar una respuesta satisfactoria a sus requerimientos y/o inquietudes. A veces es preferible tomarse unos minutos más para poder dar una respuesta satisfactoria y aceptable a todos que alargar una situación de disconformidad que pueda derivar en un clima de tensión entre los pasajeros y Usted.

### III. Aprender a lidiar con clientes difíciles.

Como conductor Usted tiene un trato directo con el cliente. Usted es responsable también de que los pasajeros se sientan conformes con la calidad del servicio prestado.

Hay usuarios que pueden manifestar mayor disconformidad ante eventualidades o determinadas situaciones que se sucedan durante el trayecto.

En estos casos Usted deberá hacer uso de su capacidad para comunicarse,

escuchar e informar, transmitiendo seguridad, tranquilidad y perciban su comprensión.

Ante usuarios con una actitud más confrontativa, deberá esforzarse por no crear conflictos ni discusiones. Debe responder de forma tranquila y neutral, escuchando al cliente e intentando dar una solución a su problema.

#### **IV. Usuarios con Discapacidad.**

Cada persona con una discapacidad es un individuo, por lo tanto, debe ser tratado como cualquier otro usuario.

Como conductor del servicio de transporte de pasajeros de larga distancia deberá asistir a personas con necesidades especiales, brindándole su colaboración.

En las paradas, recuerde que tienen prioridad en las filas de espera las personas con necesidades especiales.

Existen distintas condiciones que pueden llevar a una persona a tener discapacidades temporales o permanentes. Usted no necesita conocer en detalle las diferentes discapacidades pero sí es importante que siempre tenga presente estos lineamientos:

##### **Personas con movilidad reducida**

Recuerde guardar en forma segura la silla de ruedas, muletas o cualquier otro elemento que utilice el pasajero con necesidades especiales para su movilidad. Por estos servicios no se cobrará adicional alguno.

##### **Personas con discapacidad visual**

Consulte al pasajero si necesita de su colaboración o guía para ascender/ descender del vehículo. Durante el viaje el pasajero debe estar informado, como cualquier otro pasajero, acerca de cualquier demora, desvío, parada, llegada a destino, etc.

##### **Personas con discapacidad visual acompañadas por perros-guías**

Las personas no videntes pueden viajar en los vehículos de transporte públicos de pasajeros de larga distancia, acompañadas de un (1) perro guía, previa autorización que extendida por la Secretaría de Transporte del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios.

El animal autorizado a viajar como perro guía deberá hacerlo con bozal y deberá ubicárselo de manera tal que no afecte la comodidad y desplazamiento de los restantes usuarios. El no vidente será responsable de todos los perjuicios que pudiere ocasionar el animal.



##### **Personas con discapacidad sensorial**

Trate de identificar de qué forma el pasajero desea comunicarse (a través de señas, gestos, escribiendo). Preste atención al pasajero cada vez que quiera tomar contacto con usted manteniendo contacto visual. Hable clara y lentamente. Esté preparado para escribir.

##### **Personas aparentemente sin discapacidad**

Algunos tipos de discapacidad no son inmediatamente obvios. Si usted siente que el pasajero presenta un comportamiento inesperado, comuníquese con él para conocer si necesita y/o desea asistencia o no.

##### **V. Desarrollo de la Diplomacia como herramienta de resolución de conflicto.**

Como conductor profesional del servicio de transporte de pasajeros de larga distancia es recomendable que haga uso de su capacidad de diálogo. Sea siempre un buen interlocutor.

Como conductor profesional tiene un trato directo con el pasajero y condiciona la imagen de la empresa. La imagen de la empresa y la forma de actuar que

ésta tiene respecto de sus clientes debe verse completamente reflejada en su comportamiento.

Este es el principal motivo por el cual Usted debe prestar atención cuando un cliente lo necesite.

Debe estar siempre predispuesto a responder preguntas sobre cualquier tema relacionado con el servicio que el pasajero necesite realizar, por ejemplo: duración del viaje, paradas, rutas, etc. Escuche al cliente y trate siempre de dar una respuesta.

También es importante la forma en que uno se comunica o vincula con los demás. Sea respetuoso y amable mientras está llevando a cabo su trabajo, tanto con los pasajeros como con otros usuarios de la vía pública, policía de tránsito, acompañantes, etc.

#### VI. Advertir cuáles son sus roles y responsabilidades en este proceso.

Usted debe demostrar profesionalismo y ofrecer un buen servicio al usuario. En este sentido, debe procurar que los pasajeros se sientan bienvenidos ofreciendo un trato cordial. Debe escuchar atentamente las necesidades y/o inquietudes de los pasajeros para poder dar la respuesta más apropiada en cada caso.



*Diplomacia como resolución de conflicto.*

Nunca debe discriminar a los pasajeros por su raza, religión, género, edad o discapacidad. Trate a todos los pasajeros de igual manera.

Tenga en cuenta estos tipos que lo pueden ayudar en un mejor desempeño de su tarea:

- Ofrezca su asistencia a los pasajeros de acuerdo a sus necesidades (ascenso y descenso de pasajeros, guardar valijas, silla de ruedas, etc.) sin importar si se lo piden o no.
- Trate de cumplir dentro de lo razonable con los requerimientos de los pasajeros, por ejemplo, en relación al uso del aire acondicionado, etc.
- Conduzca cumpliendo con las normativas de tránsito.
- Asegúrese de que las valijas, bolsos, silla de ruedas, bastones etc. estén debidamente guardados en el vehículo en una forma segura.
- Recuerde a los pasajeros que no olviden pertenencias. Asista, dentro de lo posible, a los pasajeros a fin de devolver pertenencias olvidadas.

## Módulo 2

### Hábitos Saludables y No Saludables:

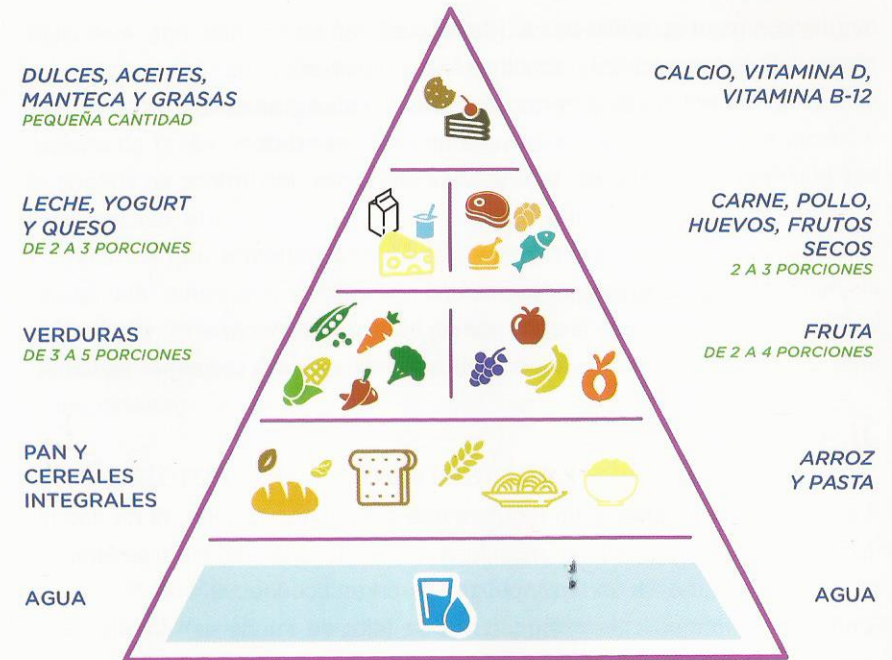
#### I. Alimentación Inadecuada y Adecuada.

Ponerse al volante sin haber ingerido alimentos o por el contrario haberlo hecho en exceso, es muy negativo porque, en el primer caso, no se dispondrán de las reservas necesarias para poder conducir con atención y seguridad y, en el segundo, porque el aparato digestivo actuará a pleno rendimiento, restándole capacidades al resto del cuerpo e incrementando, por tanto, el riesgo de que aparezcan síntomas muy peligrosos, como la falta de concentración, el cansancio y el sueño.

La pirámide nutricional muestra la variedad de los alimentos diarios y de las proporciones del consumo de alimentos necesarios para lograr una alimentación saludable.

Es muy importante comprender que una cosa es comer, y otra es alimentarse en forma saludable. Comer es llenar el estómago en momentos de apetito, mientras que alimentarse en forma saludable es llenar el estómago en momentos de apetito con alimentos lo menos procesado y lo más naturales posible.

Alimentarse saludablemente implica aprender a elegir. Por eso, hay que estar informado para saber seleccionar alimentos tanto de origen vegetal (cereales, legumbres, hortalizas y frutas) como de origen animal (lácteos, preferentemente descremados, y carnes magras), así como también controlar el consumo de alimentos que contienen grasas, azúcar y sal. Porque una alimentación variada incluye diariamente alimentos de los seis grupos que muestra la pirámide nutricional, el cual sugiere la diversidad de alimentos y las cantidades necesarias para lograr una dieta rica y equilibrada en nutrientes.



**Grupo 1:** Cereales, legumbres y derivados: energía, hidratos de carbono complejos y fibras.

**Grupo 2:** Frutas y hortalizas: vitaminas, minerales, fibras y agua.

**Grupo 3:** Leche, yogures y quesos: calcio, proteínas y vitaminas A y D.

**Grupo 4:** Carnes y huevos: proteínas, hierro y vitamina B.

**Grupo 5:** Aceites y grasas: energía, ácidos grasos esenciales y vitaminas A, D, E y K.

**Grupo 6:** Dulces y azúcares: energía e hidratos de carbono simples (sin aporte nutritivo).

Adulto con poca actividad física (Conductor)

Seguir las normas básicas de alimentación correcta:

- Variar las carnes y que contengan pocas grasas.
- Ingerir una porción de vegetales verdes crudos.
- Evitar las grasas, solo aceites en crudo.
- Comer mucha fruta.
- Evitar los dulces.
- Pastas 3 veces por semana.
- Tomar 2 litros de agua por día.
- Evitar los fiambres y embutidos. No más de 2 veces por semana.

## II. Micro-Sueños.

La práctica de la conducción requiere una gran concentración. Si no duerme lo suficiente, su organismo reacciona con toda una serie de desajustes, muchos de los cuales son muy peligrosos para el conductor.

Uno de los efectos más peligrosos de la falta de sueño son los llamados "micro-sueños", que hacen que por un brevísimo momento se pierda la conciencia mientras conduce con el riesgo que eso representa. Estos



*Si no duerme lo suficiente, su organismo reacciona con toda una serie de desajustes, muchos de los cuales son muy peligrosos para el conductor.*

episodios son especialmente frecuentes en aquellas personas que han dormido poco y conducen durante varias horas. Estos microsueños están detrás de un gran número de siniestros en tramos sin riesgo aparente, con salidas de la vía, volantazos bruscos, etc. Unos segundos pueden provocar la pérdida de control del vehículo, causar salidas de la carretera, colisión con otros coches, etc.

Por ello, es muy importante que Usted cumpla con las horas de descanso requeridas antes de emprender un servicio, así como cumplir con la alternancia correspondiente con su colega cuando así lo requiera la longitud del viaje, tanto por su seguridad personal como de las personas que esta transportando.

## III. Factores que aumentan los Riesgos.

### **Alcohol**

*La Ley N° 24449 de Transito y Seguridad Vial establece que "para vehículos destinados al transporte de pasajeros queda prohibido hacerlo cualquiera sea la concentración de alcohol por litro de sangre".*

*La presencia de alcohol en la conducción afecta el tiempo de reacción, la coordinación, el equilibrio, la visión y la capacidad para juzgar distancias y velocidades.*

El consumo de alcohol produce sobre el organismo una disminución de la presión arterial, una depresión del estado consciente y un decaimiento del ritmo respiratorio.

Una persona alcoholizada esta incapacitada para fijar la vista en un punto concreto, lo que hace que le resulte difícil seguir y reconocer objetos y señales. Asimismo, el alcohol produce euforia lo que implica que el que conduce sobrevalora sus capacidades y afronta riesgos que no asumiría en condiciones normales, por ejemplo, exceder las velocidades máximas.

Los efectos del alcohol dependen de las condiciones personales como la edad, la constitución física del conductor, las modalidades de la ingestión, la cantidad de bebida su concentración, en momento de la ingesta en ayunas o durante las comidas, etc. Estas condiciones potencian la rapidez de aparición del alcohol en sangre. Aplicando un criterio general, se puede señalar que el alcohol aparece en sangre entre los cinco (5) y diez (10) minutos posteriores a su ingesta, logrando su pico máximo de efecto dentro de los treinta (30) a noventa (90) minutos posteriores.

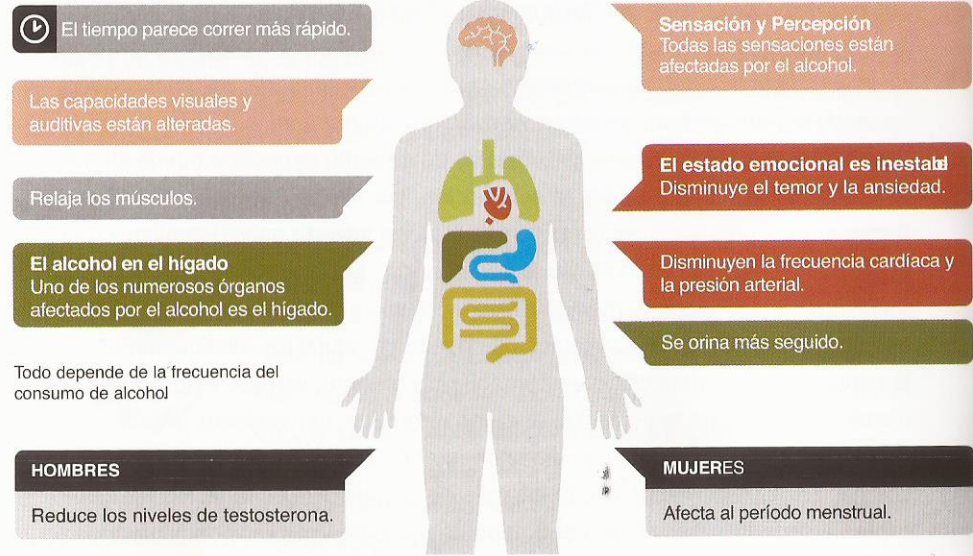
Como parámetro indicativo se puede señalar que el límite de 0,5 gramos de alcohol por litro de sangre establecido para conductores particulares, equivale a dos copas de vino, dos latas de cerveza o dos medidas de whisky.



Para los conductores en general, el riesgo de sufrir un siniestro comienza a aumentar en forma significativa con un grado de alcoholemia de 0.04 gramos por litro de sangre.

Un límite de alcoholemia de 1 g/l triplica el riesgo de sufrir un incidente de tránsito, en comparación, con el límite más común, utilizado en los países más desarrollados, de 0.5 g/l. Si el límite legal es establecido en 0.8 g/l se duplica el riesgo de sufrir un accidente de tránsito en comparación con el límite de 0.5 g/l.

El alcohol es una droga depresora del sistema nervioso central, no es estimulante. Lentifica la actividad cerebral y circulatoria: altera el estado de alerta, el juicio, la coordinación física y el tiempo de reacción.



Todo depende de la frecuencia del consumo de alcohol

**Habilidades Motoras** Cualquier movimiento está alterado por esta razón el tiempo de reacción es mas lento.

Existen dos formas de medir el consumo de alcohol: por un lado, la cantidad presente en cada litro de sangre, y por otro lado, la cantidad presente en cada litro de aire expirado. En los controles en vía pública se utiliza la cantidad presente en cada litro de aire expirado. El límite de 0,5 gr. de alcohol por litro de sangre es comparable a 0,25 gr. por litro de aire expirado.



**Recuerde: No está permitido el consumo de alcohol para los conductores profesionales. Si debe conducir NO ingiera alcohol.**

### Medicamentos

La Ley N° 24449 de Tránsito y Seguridad Vial establece que el consumo de drogas (legales o no) impide conducir cuando altera los parámetros normales para la conducción segura, esto es cuando, existe somnolencia, fatiga o alteración de la coordinación motora, la atención, la percepción sensorial o el juicio crítico, variando el pensamiento, ideación y razonamiento habitual.








El consumo de drogas legales debido a un tratamiento específico puede alterar los parámetros normales para la conducción, por ello, es necesario leer detalladamente el prospecto explicativo, el cual, debe advertir sobre la peligrosidad de conducir bajo los efectos de la medicación. Igualmente, el consumo de medicamentos sin control médico es un problema grave.

Los principales efectos secundarios que pueden producir los medicamentos en la capacidad de conducción son somnolencia (sueño), vértigo, visión borrosa, disminución del estado de alerta, reacción retardada, nerviosismo, irritabilidad, confusión mental y falta de coordinación motora, entre otras.

Los llamados psicofármacos son los más peligrosos. Por un lado, los tranquilizantes y sedantes disminuyen el tiempo de reacción y los reflejos, y producen visión borrosa y sueño. Por otro lado, los estimulantes favorecen, la violencia al conducir, la euforia y la no identificación del riesgo. Por efecto rebote producen con posterioridad depresión y somnolencia.

### ¿Qué toma?...Así le afecta



Dolores		Insomnio y Nervios			Resfriados, Tos y Bronquios		Circulación y Tensión
Analgésicos	Antiolíticos Hipnóticos	Anti-depresivos	Psico-estimulantes	Anti-tusígenos	Anti-histamínicos	Vasodilatadores Antidepresivos	
							
Sueño, euforia, mareo.	Sueño, alteraciones en la coordinación.	Sueño, mareo, hipotensión, visión borrosa, fatiga.	Euforia, temblores.	Sueño.	Sueño, visión borrosa, ansiedad, insomnio.	Mareo, hipotensión.	

### Drogas

Las drogas pueden tener efectos similares a los medicamentos. Son sustancias capaces de alterar el comportamiento de los individuos, produciendo en ellos un estado de dependencia física y psíquica que dificulta enormemente la conducción. Producen generalmente efectos euforizantes y estimulantes. Se pueden clasificar en tres grandes grupos:



**1. Depresores:** Calman la actividad neuronal y reducen la actividad corporal.

El cannabis, los opiáceos (heroína, morfina, metadona), el éxtasis líquido o los tranquilizantes (ansiolíticos, hipnóticos), disminuyen enormemente la capacidad de reacción del individuo, la capacidad de concentración y los reflejos.



**2. Estimulantes:** Aumentan la actividad neuronal y las funciones corporales.

Las anfetaminas, la cocaína o el éxtasis producen una falsa sensación de control, de disminución de la fatiga y de disminución del sueño.

Sin embargo, es una percepción equivocada que puede traducirse en descoordinación, reflejos minimizados y problemas visuales y auditivos, todo ello acentuado si se mezclan con otros tipos de sustancias.



**3. Alucinógenos:** Afectan de forma notable a la percepción del individuo.

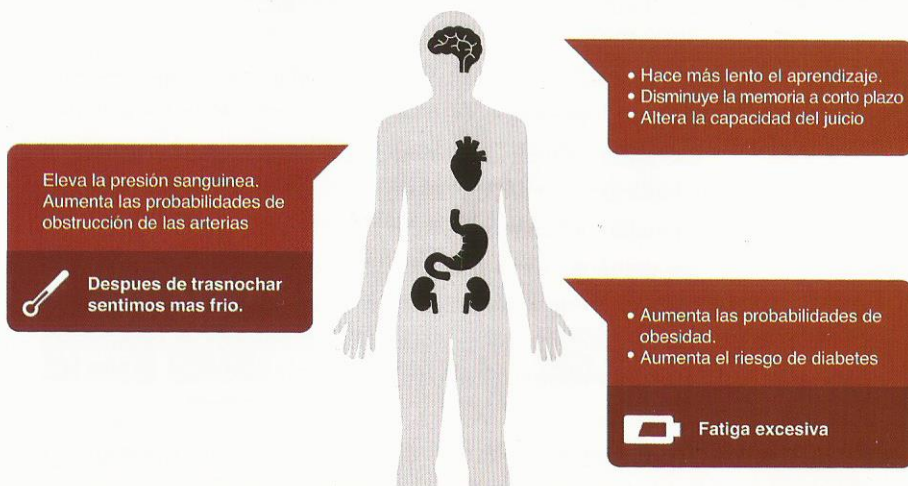
Las drogas alucinógenas como el LSD, son sustancias capaces de producir alucinaciones, cambios de percepción de la realidad o visiones imaginarias.

### Fatiga

Generalmente los conceptos de “fatiga” o “somnolencia” son usados indistintamente. La somnolencia, es un aspecto de la fatiga, que puede ser definido como la necesidad neurobiológica de dormir, que proviene generalmente de la fatiga, o de un malestar físico, de una digestión pesada, e incluso de un exceso de calefacción dentro del vehículo.

Las causas generales que causan fatiga son falta o mala calidad del sueño. Además, conducir por un tiempo prolongado puede incrementar la fatiga, especialmente cuando los conductores no toman suficientes descansos mientras desarrollan esta actividad.

### Efectos privación del sueño



**La fatiga está asociada entre un 10 y un 20% de los incidentes de tránsito.**

El tiempo de reacción se hace más lento, disminuyendo la capacidad al volante, reduciendo la habilidad para mantener la distancia entre autos, y generando una tendencia a distraerse mentalmente.

La fatiga implica no tener energía para nada y una baja predisposición a continuar con la tarea que se está realizando, afecta el ánimo y la motivación, así como también, generando una sensación de cansancio profundo, aburrimiento y falta de bienestar.

Entonces, se puede decir, que mientras la somnolencia es la necesidad de dormir, un estado de fatiga puede ser entendida como la señal del cuerpo de que debemos finalizar con la actividad que estamos llevando a cabo, ya sea una actividad física, mental, o simplemente estar despierto.

**Muchas de las características propias de la conducción de un servicio de larga distancia, sin el adecuado descanso, son causas de fatiga.**

Más allá de la alteración de la capacidad de conducir y del riesgo vial que supone, la fatiga puede y suele derivar en somnolencia y la somnolencia es la puerta del sueño, o por lo menos, la vía de aparición de pequeños lapsos de pérdida de conciencia de efectos potencialmente desastrosos sobre la seguridad vial.

Algunos consejos para que Usted pueda evitar la fatiga:

Dormir en promedio 8 horas seguidas en un período de 24 horas. Además de la cantidad de horas de sueño, también resulta importante la calidad del mismo. Si este es interrumpido en forma regular, al igual que la falta de sueño, genera un estado de fatiga durante el resto del día.

**Procurar no cambiar el ritmo, horas, y duración habitual del descanso. La**



**fatiga está asociada al ritmo circadiano.** Este es un reloj biológico interno. El ritmo circadiano constituye el reloj biológico humano que regula las funciones fisiológicas del organismo para que sigan un ciclo regular que se repite cada 24 horas, y que coincide con los estados de sueño. Por lo tanto, el ritmo circadiano, juega un rol fundamental en como la fatiga afecta a cada persona en particular.

### Beneficios de dormir bien

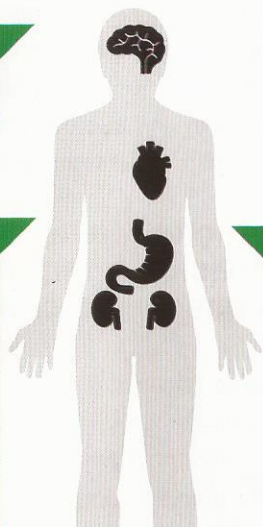
- Mantiene un óptimo estado físico, emocional y mental

- Permite la recuperación del organismo.

- Reduce las inflamaciones


- Mejora la memoria, concentración y nivel de alerta ante riesgos

- Mejora el metabolismo y te ayuda a estar en forma.



- Previene la diabetes y la artritis

- Reduce el estrés y depresión

-  Aumenta la resistencia física y disminuye el cansancio

**Descansar de cinco (5) a diez (10) minutos cada doscientos (200) kilómetros, o cada tres (3) ó cuatro (4) horas como máximo.** Realizar una actividad por un período de tiempo prologando conlleva inevitablemente a una fatiga mental y física. En ese sentido, una de las causas de la fatiga en conductores es el tiempo que llevan conduciendo, muchas veces sin tomar descansos, lo que permitirá reducir el efecto de la fatiga.

**Poner la radio sin concentrarse en su escucha con excesiva atención, o conversar con los demás ocupantes, pero sin entablar con ellos discusiones acaloradas.**

Trate de evitar la monotonía de la tarea que está llevando a cabo. La falta de incentivos o estímulos puede hacer que usted se acostumbre a largos períodos de aburrimiento que pueden ser interrumpidos repentinamente por una situación de gran urgencia que le exija una respuesta rápida y eficaz.

**Alimentarse con cierta moderación para prevenir el hambre. Tomar café o alguna bebida no alcohólica, más bien azucarada.** Trate de evitar las comidas rápidas, el exceso de grasas y azúcar. Este tipo de alimentación además de traer consecuencias a la salud como obesidad y enfermedades puntuales, pueden causarle en el momento en que está desarrollando su actividad un malestar generalizado, fatiga, somnolencia, pesadez o incluso una reducción de los reflejos y la capacidad de atención.

## Conclusión

Como parte del equipo, sabemos que nuestro objetivo es brindar a nuestros clientes un servicio de transporte que logre satisfacer sus necesidades. Para esto contamos con usted, desde su rol sumamente importante en la sociedad ya que tiene la responsabilidad de trasladar vidas humanas.

Esta formación continua en temáticas vinculadas directamente con el servicio, la atención al cliente y la seguridad vial, busca maximizar no sólo la seguridad de los pasajeros sino también su propia seguridad y calidad de vida. En este sentido, es imprescindible que usted promueva también la responsabilidad vial como un actor más.

La formación es un derecho y una oportunidad, un valor que nos queda en la vida para transmitir a nuestras familias, compañeros y a las nuevas generaciones.

Lo invitamos a seguir transitando el camino en la profesionalización a través de estos talleres de actualización con el fin de reforzar, crecer en nuestro conocimiento y experiencia y revalorizar el orgullo de la conducción.

**Es prioritario que como conductor realice su tarea con precaución. Nada es más importante que su propia vida y la de sus pasajeros.**