

MF1464_2: Atención e información a los viajeros del autobús
o autocar

Elaborado por: Francisco Compañ Bombardó

Edición: 5.0

EDITORIAL ELEARNING S.L.

ISBN: 978-84-16360-23-9 • Depósito legal: MA 81-2015

No está permitida la reproducción total o parcial de esta obra bajo cualquiera de sus formas gráficas o audiovisuales sin la autorización previa y por escrito de los titulares del depósito legal.

Impreso en España - Printed in Spain

Presentación

Identificación del Módulo Formativo

Bienvenido a la Módulo Formativo MF1464_2: Atención e información a los viajeros del autobús o autocar. Este módulo formativo pertenece al Certificado de Profesionalidad COML0111: Tráfico de viajeros por carretera y TMM0108: Conducción de autobuses. Dichos Certificados de Profesionalidad pertenecen a las familias: Comercio y Marketing y Transporte y Mantenimiento de Vehículos.

Presentación de los contenidos

La finalidad de esta Unidad Formativa es enseñar al alumno a realizar las actividades de atención e información a los viajeros del autobús o autocar.

Para ello, en primer lugar se analizarán los procesos operativos de la actividad del transporte de viajeros, la gestión de la carga/descarga en el vehículo y los mecanismos y fundamentos de la comunicación en el transporte de viajeros.

Por último, también se estudiará la atención al cliente en el transporte de viajeros.

Objetivos del Módulo Formativo

Al finalizar este módulo formativo aprenderás a:

- Explicar las principales actividades del conductor de autobús o autocar referentes al acceso y abandono de los viajeros del vehículo, la expedición de billetes aplicando las tarifas vigentes.
- Planificar las operaciones de carga y descarga optimizando la utilización del espacio disponible en el vehículo, respetando las normas de seguridad y salud laboral y la óptima utilización del vehículo.
- Aplicar las técnicas de comunicación interpersonal en situaciones de contacto directo con clientes y explicar las líneas básicas y características generales del servicio al cliente, utilizando los medios disponibles para obtener la satisfacción de los usuarios.
- Aplicar los distintos sistemas de comunicación e información en la actividad del transporte, seleccionando el más apropiado en cada caso.
- Interpretar las técnicas de atención e información al cliente, describiendo diferentes tipologías de clientes, sus características y los procedimientos de resolución de conflictos.
- Aplicar pautas de conducta y actitudes positivas en el proceso general de atención, información al cliente y recogida de quejas o reclamaciones, con la precisión requerida.

Índice

UD1. Procesos de la actividad del transporte de viajeros

1.1. Organización del trabajo	11
1.2. Los elementos de seguridad para los viajeros.....	16
1.3. Normas de seguridad en apertura y cierre de puertas	24
1.4. Accesibilidad en los autobuses.....	25
1.5. Expedición de tickets o billetes o validación de los mismos	34
1.6. El transporte de grupos específicos	37
1.7. Cumplimentación de documentos administrativos de control y registro	48

UD2. Gestión de la carga/descarga en el vehículo

2.1. Fuerzas aplicadas a un vehículo en movimiento. Influencia sobre la carga.....	65
2.2. Masas y dimensiones máximas de vehículos.....	69
2.3. Cálculo de peso y volumen de carga útiles en un vehículo y las consecuencias mecánicas	72

MF1464_2: Atención e información a los viajeros del autobús o autocar

2.4. Centro de gravedad	76
2.4.1. Influencia en el comportamiento del vehículo y su estabilidad.....	77
2.4.2. Reparto de cargas	80
2.5. La sobrecarga.....	83
2.6. Embalajes y amarre de cargas	85
2.7. Consideraciones técnicas del vehículo respecto a la carga	88
2.7.1. Cubicación de la carga en función de su naturaleza y destino.....	90
2.7.2. Orden de carga/descarga.....	93

UD3. Mecanismos y fundamentos de la comunicación en el transporte de viajeros

3.1. Elementos de la comunicación	107
3.2. Procesos de la comunicación	117
3.2.1. La comunicación interpersonal y el contacto directo.....	123
3.3. Obstáculos en la comunicación	133
3.4. Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación.....	137
3.5. La escucha activa	149
3.6. Los servicios de información y comunicación	161
3.6.1. Sistemas telemáticos de información y comunicación	168
3.6.2. Sistemas de búsqueda y localización	175
3.7. Navegadores. Asistentes a la navegación.....	179

UD4. Atención al cliente en el transporte de viajeros

4.1. Tipos de clientes	191
4.1.1. Motivaciones, necesidades y expectativas de los clientes ..	202
4.2. Servicio al cliente.....	208
4.2.1. Satisfacción del cliente	211
4.3. Fases de un correcto servicio al cliente	213

4.4. El conductor en el marco del servicio	218
4.5. El conflicto y su resolución	226
4.6. Recogida de reclamaciones.....	236
4.6.1. La hoja de reclamaciones	239
4.6.2. Cumplimentación de reclamaciones	246
4.7. Cursar reclamaciones.....	254
Glosario	263
Soluciones	267

Área: comercio y marketing

UD1

Procesos operativos de la actividad
del transporte de viajeros

MF1464_2: Atención e información a los viajeros del autobús o autocar

- 1.1. Organización del trabajo
- 1.2. Los elementos de seguridad para los viajeros
- 1.3. Normas de seguridad en apertura y cierre de puertas
- 1.4. Accesibilidad en los autobuses
- 1.5. Expedición de tickets o billetes o validación de los mismos
- 1.6. El transporte de grupos específicos
- 1.7. Cumplimentación de documentos administrativos de control y registro

1.1. Organización del trabajo

De todos los tipos de transporte, es el que se realiza por carretera el que mueve mayor número de personas, como lo demuestra el extracto del informe anual 2012, realizado por el Ministerio de Fomento del Gobierno de España.

El esquema muestra la distribución de viajeros en España desde el 2010 al 2012 (millones de viajeros – Km).

Modo Transporte	Año 2010	Año 2011	Año 2012
Carretera	395.332	391.711	377.544
Ferrocarril	22.917	23.313	23.016
Aéreo	17.542	17.515	10.838
Marítimo	1.402	1.445	1.429

La tarea fundamental en el tráfico de viajeros por carretera es el de transportarlos de forma fiable, eficaz y responsable al destino previamente fijado, siguiendo para ello la legislación reinante en cada momento. Ello conlleva además el atender y asesorar de un modo satisfactorio a los pasajeros.

Este tipo de trabajo se puede desarrollar tanto en el sector del transporte urbano como en el interurbano, en el ámbito nacional e internacional.

El transporte urbano es el que se realiza dentro de la misma población, y el interurbano el que se realiza entre distintas poblaciones.

MF1464_2: Atención e información a los viajeros del autobús o autocar

El marco donde se encuadra el ejercicio de esta actividad es en empresas privadas o públicas, regladas por la Administración competente en cada caso.

Autobús	Vehículo automóvil de transporte público y trayecto fijo que se emplea habitualmente en el servicio urbano. (R.A.E.)
Autocar	Vehículo automóvil de gran capacidad concebido para el transporte de personas, que generalmente realiza largos recorridos por carretera. (R.A.E.)

La legislación española, concretamente la Ley 7/85 que regula las Bases de Régimen Local, en su artículo 25.2, establece como obligatorio la prestación del servicio de transporte urbano por parte de los ayuntamientos, como un servicio público más.

El art.26.1.d) de la Ley 7/85 obliga a los ayuntamientos con más de 50.000 habitantes a contar con un servicio de transporte colectivo urbano de viajeros.

Esta obligación el Ayuntamiento puede administrarla él mismo (gestión directa) o ceder dicha administración a una empresa pública o privada (gestión indirecta). En cualquiera de los dos casos el responsable final, como titular del servicio es el Ayuntamiento.

Existen dos tipos de gestión indirecta:

- La gestión donde el Ayuntamiento participa de forma activa.
- El Ayuntamiento cede por un determinado periodo de tiempo, por lo general a una empresa privada (aunque también puede ser pública), la gestión del servicio y bajo unos determinados requisitos.

a) En la gestión indirecta:

- Empresa pública:
 - › Responsable Final: Ayuntamiento.
- Empresa privada:
 - › Responsable final: Ayuntamiento.

b) En la gestión directa:

- Ayuntamiento:
 - › Responsable final: Ayuntamiento.

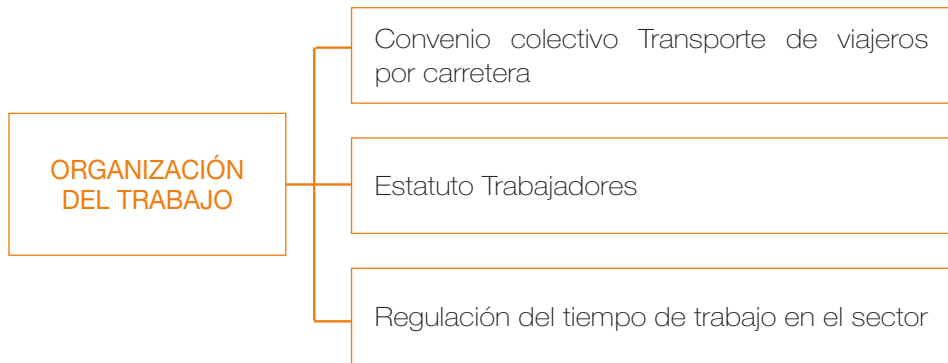
La fórmula que menos se utiliza es la gestión indirecta con participación activa del Ayuntamiento; siendo, por tanto, las más usuales la gestión directa y la gestión indirecta basada en la cesión a un tercero bajo determinadas condiciones. Hoy día el crecimiento de las poblaciones junto con la necesidad de comunicación y la obligación de dar un servicio adecuado al ciudadano hace que estas se tengan que agrupar. Y lo hacen a través de dos figuras, los consorcios y las mancomunidades, como se recoge en la Ley 7/85.

Consortio	Es la unión o asociación de varios ayuntamientos (municipios) con una Administración Pública (excepto Ayuntamiento). Por ejemplo, la asociación de varios municipios con la Diputación Provincial.
Mancomunidad	Es la unión o asociación de ayuntamientos (municipios) con fines determinados. Por ejemplo, la asociación de varios municipios cercanos entre ellos para cubrir el transporte entre las localidades.

Se ha mostrado cómo organizan el trabajo desde el punto de vista empresarial los entes públicos y privados, y cómo las Administraciones buscan fórmulas para que los servicios sigan resultando beneficiosos para los ciudadanos. En el sector del transporte de viajeros por carretera estas fórmulas están en primera línea de batalla.

Pero si se ha visto desde la óptica empresarial, ¿qué sucede con el trabajador que presta el servicio?, ¿cómo se regula y organiza su trabajo?

La Comunidad Económica Europea, el Gobierno de España y las Comunidades Autónomas tienen mecanismos para ello a través de normativas que organicen el trabajo y mejoren las condiciones laborales en este sector. Esto redundará en unas óptimas circunstancias de seguridad de la que se benefician los viajeros.



Algo que va implícito en este tipo de trabajo es el estrés. La necesidad y la obligación de cumplir un determinado programa y horario (de salida y de llegada del autobús o autocar), las paradas obligatorias y el control del número de horas frente al volante hacen que repercuta en mayor o menor medida en la atención y la información que se dé a los viajeros. Por tanto, el saber gestionar este estrés será importante para lograr un trato amable y respetuoso al pasajero.

Además, existen otros factores externos, que directa o indirectamente, influyen en el comportamiento del conductor. Así, la climatología, el tráfico o las relaciones personales, entre otros, harán que el trabajador exteriorice una empatía o no con los viajeros.

Es importante saber que el hecho de transportar personas ya hace que este trabajo tenga un alto grado de responsabilidad (que como se ha señalado anteriormente produce un porcentaje de estrés), y llegar al destino sin que haya ocurrido nada es el gran éxito. Pero hay que dar una vuelta de tuerca, hay que llegar bien, con una buena conducción y una correcta atención al viajero. Ese es el éxito. El bien ejecutado.

Algunos aspectos que influyen en la relación conductor urbano – pasajero:

- Turnos = monotonía = fatiga.
- Se le exige al conductor puntualidad horaria de salida y llegada.
- El tráfico urbano, que siempre es complicado.
- Clientes/pasajeros difíciles.
- Incomodidad del autobús para el pasajero (sobre todo cuando va lleno).

Algunos aspectos que influyen en la relación conductor interurbano – pasajero:

- Largas jornadas y largos recorridos.
- Estado de la carretera y la climatología.
- El conductor ha de estar permanentemente concentrado. Un despiste puede producir un fatal accidente. Además, en la mayoría de casos las multas recaen sobre el propio conductor.
- La familia está lejos.
- Presión que produce la empresa sobre el conductor para el cumplimiento de horarios.



Largas horas frente al volante

Existen empresas que para combatir esta lacra llamada estrés incentivan erróneamente al trabajador de manera económica. Esta no es la solución pues el problema sigue existiendo. La compensación económica sería adecuada en caso de falta de motivación del trabajador, por ejemplo.

Otras empresas de forma más acertada ponen a disposición del trabajador determinados servicios, como el de un psicólogo (en departamento de Recursos Humanos) que guía, orienta y trata este problema.

MF1464_2: Atención e información a los viajeros del autobús o autocar

Otra forma, es realizar actividades conjuntas donde el buen ambiente y la distracción permitan al trabajador relajarse y eliminar un alto porcentaje de estrés.

La importancia del tráfico por carretera en el transporte de viajeros con respecto a otros medios de locomoción es evidente.

- Carretera: 91%
- Ferrocarril: 5%
- Aéreo: 3%
- Marítimo: 1%

Repercusión del comportamiento del conductor frente a los pasajeros (estrés):

- Conflictos familiares.
- Relaciones personales.
- Ambiente laboral.
- Meteorología.

1.2. Los elementos de seguridad para los viajeros



Según la Real Academia de la Lengua Española, algo **seguro** es aquello que está libre y exento de todo peligro, daño o riesgo.

Desde un punto de vista real, se puede decir que la seguridad es la cualidad de intentar reducir al mínimo riesgo la posibilidad de que suceda un contra-tiempo que entrañe peligro o daño.

Dependiendo de a qué se aplique la seguridad ésta puede variar, pues no todas las actividades son iguales, y cada una necesita de unos elementos de seguridad específicos.

Así, en el área de los viajeros/pasajeros, componen los **elementos de seguridad** todos los mecanismos que se ponen a disposición del viajero, de manera activa o pasiva, para lograr evitar cualquier tipo de accidente o percance.

Todos estos elementos se establecen para evitar accidentes, y en caso de producirse estos produzcan el menor daño posible. Estos elementos pueden ser activos o pasivos.

- **Elementos de seguridad activa:** son los mecanismos que tiene el autobús o autocar para prevenir accidentes, a través de un correcto funcionamiento. Algunos ejemplos son:
 - Frenos. Hacen detener el vehículo cuando haya algún obstáculo en el camino que impida la circulación.
 - Limpiaparabrisas. Como su nombre indica limpia el parabrisas del vehículo de agua de lluvia, de mosquitos (muy frecuentes en viajes largos) o de cualquier otro elemento que impida una correcta visibilidad.
 - Climatización. Normaliza la temperatura en el interior del vehículo, haciendo que el conductor esté en condiciones atmosféricas aptas para conducir, por ejemplo, evitando el cansancio por calor.
 - Neumáticos. Dan la adherencia precisa al vehículo. Su función está relacionada en un alto porcentaje con los frenos.
 - Dirección. Sirve para hacer dirigir el vehículo hacia donde el conductor desee.
 - Iluminación. Son las luces del vehículo, que proporcionan visibilidad cuando esta no existe o es escasa.
- **Elementos de seguridad pasiva:** son los encargados de reducir los daños en caso de accidente. Algunos ejemplos son:
 - Airbag. Son bolsas de aire que amortizan el impacto que el conductor o los pasajeros puedan tener contra el interior del vehículo, haciendo que el daño sea menor.

MF1464_2: Atención e información a los viajeros del autobús o autocar

- Cinturón de seguridad. Evita que los pasajeros y el conductor salgan despedidos tras una fuerte colisión, manteniéndoles en sus asientos.
- Reposacabezas. Evita en caso de impacto o frenazo brusco una lesión de espalda o cuello (efectos latigazo).
- Parabrisas. Es el cristal delantero. Está elaborado de un compuesto que hace que cuando se produce un fuerte impacto no salten pequeños trozos de cristal a los pasajeros o al conductor.
- Chasis y carrocería. Están diseñados de tal forma que en caso de colisión absorban la energía haciendo que el impacto reduzca intensidad.

Pero existen otros elementos más específicos de autobuses o autocares, que al ser un medio que transporta un elevado número de personas hacen que la normativa de seguridad les obligue a ciertas peculiaridades. Entre los elementos más destacados se encuentran:

- a) **Asientos.** Los asientos de los pasajeros han de tener una distancia mínima entre ellos, además de tener unas dimensiones mínimas y ser lo más ergonómicos posible. Los asientos que den a las escaleras han de tener una barra fija delante, para evitar que en caso de frenazo el pasajero caiga al hueco de las escaleras.
- b) **Extintor.** Como mínimo habrá de haber uno. En este caso se situará junto al conductor, que también llevará un botiquín de primeros auxilios.
- c) **Escaleras.** Las escaleras de acceso deben contar con peldaños de una altura máxima, que sean fáciles de vencer, y un espacio mínimo para la buena colocación del pie. Además han de ser antideslizantes. Estos peldaños deben estar señalizados y poseer iluminación.
- d) **Puertas.** Como mínimo existirán dos puertas en un autobús. Se pueden distribuir de la siguiente manera, una puerta de servicio y una puerta de socorro (que deberá ir señalada como tal), o ambas puertas de servicio. Las puertas deben poderse abrir con facilidad desde dentro y desde fuera del vehículo.
- e) **Cinturones de seguridad.** Tienen la obligación de utilizarlos el conductor y los mayores de 3 años. Para las personas que no superen los 135 centímetros de altura se les facilitará un dispositivo de seguridad adaptable.

- f) **Sistema de aviso de cambio involuntario de carril.** Es un dispositivo que avisa al conductor en caso de que el autocar rebase una de las líneas de la carretera sin tener activado el intermitente. Este sistema evita muchos accidentes por cansancio/despiste del conductor.

Pero la seguridad y sus componentes van más allá de los mecanismos y cuidados materiales. Mucho depende del comportamiento de las personas. En este sentido, los pasajeros y el conductor juegan un papel importante.

El transporte de viajeros en autobús o autocar comprende la espera, la subida, el viaje en sí y la bajada del vehículo. En estas cuatro áreas se dan elementos de riesgos, que han de ser reducidos o eliminados siguiendo un determinado comportamiento.

- **Carga de equipaje (solo en viajes interurbanos).**
- **La subida.**
- **El viaje.**
- **La bajada.**
- **Descarga de equipaje (solo en viajes interurbanos).**
- **La espera.**

La *espera* se realiza en la zona habilitada para ello, que normalmente es una parada señalizada. En cualquier caso se ha de esperar fuera de la calzada. Mención especial merece el transporte de niños, que se ha de intentar que no jueguen junto a la calzada y, a ser posible, que permanezcan de la mano de un adulto.

La *subida* hay que realizarla cuando el autobús esté totalmente detenido, subiendo de forma sosegada y respetuosa. En recorridos discrecionales se realizará en andenes o lugares especiales para ello. Si no existiesen se realizará de la manera más segura posible y jamás desde la calzada.

En *viajes urbanos* si no es posible ir sentado, el pasajero tiene la obligación de ir cogido a las barras habilitadas para ello o bien ir agarrado a los asientos. A las personas mayores o con una minusvalía, al tener un mayor riesgo de caída, es conveniente cederle el asiento. De esta forma se evitará un contratiempo.

En *viajes interurbanos* el pasajero ha de ir sentado, y con el cinturón de seguridad abrochado.

MF1464_2: Atención e información a los viajeros del autobús o autocar

En ambos tipos de viajes lo que no se debe hacer nunca es distraer al conductor.

La *bajada* se realizará cuando se haya detenido el vehículo totalmente, yendo posteriormente y con precaución a bajar las escaleras. En el caso de niños y mayores es necesario ayudarlos a bajar.



Parada de autobús

La carga y descarga de equipaje es algo exclusivo del viaje interurbano. Las personas que lleven equipaje pesado lo habrán de dejar en la bodega del autocar, colocándose y recogándose por la compuerta del mismo lado en la que está la puerta de entrada de viajeros. La colocación de las maletas, que es tarea del conductor, se ha de realizar teniendo en cuenta la seguridad en el viaje.

Si llevasen equipaje más pequeño no lo podrán ubicar, bajo ningún concepto, en los pasillos, obstruyendo el paso. La colocación de este tipo de equipaje de mano debe ser revisada por el conductor, para evitar consecuencias graves en caso de accidente, o para evitar que durante el trayecto puedan producir algún daño. Aparte, se pueden encontrar otras medidas que poco a poco se han ido incorporando y que ayudan a reducir los accidentes.