



Programa de acción
en el ámbito del
aprendizaje permanente

El presente proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea.



**FORMACIÓN
PARA TAXISTAS
PARA UNA PROFESIÓN
EN CARRETERA
MÁS SEGURA Y MÁS
COMPETITIVA LAS 24 HORAS**



www.taxistars.eu



/taxistarsEU

E-PLATFORM training.taxistars.eu



Programa de acción
en el ámbito del
aprendizaje permanente

El presente proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea.



TRAINING GUIDE

**FORMACIÓN PARA TAXISTAS
PARA UNA PROFESIÓN EN CARRETERA
MÁS SEGURA Y MÁS COMPETITIVA LAS 24 HORAS**



EU co-funded project Taxistars - Training TAXI drivers for a safer & more competitive 24h on the road profession

Copyright © 2015 Taxistars Consortium

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, distributed, or transmitted in any form or by any means, including photocopying, recording, or other electronic or mechanical methods, without the prior written permission of the publisher, except in the case of brief quotations embodied in critical reviews and certain other noncommercial uses permitted by copyright law.

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects only the views of the authors, and the European Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Production and Editing: Militos Consulting S.A.



**1. BIENESTAR
DEL CONDUCTOR**



2. ERGONOMÍA

**3. ¿PONIÉNDOTE
MUY CÓMODO?**

5. SEGURIDAD PERSONAL

**4. MANEJO DE
CASOS DE EMERGENCIA**

**6. ORIENTACIÓN AL SERVICIO
E INTERACCIÓN SOCIAL**

**8. BENEFICIOS DEL RESPETO
AL MEDIO AMBIENTE**

**7. GESTIÓN DE CONFLICTOS
Y DE PASAJEROS /AS PROBLEMÁTICOS/AS**

CONTENIDO

Introducción

La industria de taxis es un componente básico en cualquier esquema de movilidad metropolitana. Mejorar y desarrollar este medio de transporte público tan importante, especialmente mediante la mejora de la formación continua, está estrechamente entrelazado con la calidad de la movilidad urbana.

Tomando en especial consideración las características funcionales y sociales de los taxistas como profesionales-en-carretera-las-24 horas, así como mano de obra cada vez más diversa y teniendo en cuenta las cambiantes condiciones en el sector, hay una clara necesidad de material educativo innovador, específico y orientado específicamente a los taxistas profesionales.

¿En qué consiste el proyecto Taxistars?

El proyecto Taxistars desarrolla aplicaciones innovadoras basadas en las TICs para taxistas profesionales, basado en las necesidades del mercado de trabajo, tomando en cuenta las condiciones laborales rápidamente cambiantes de los taxistas profesionales alrededor de Europa.

Conformar un consorcio complementario combinado con diversos expertos de Europa, busca fomentar sinergias duraderas y efectivas, estableciendo un paso para un enfoque innovador en el campo de la formación vocacional en el sector de transporte de carretera y más allá, introduciendo nuevas herramientas de aprendizaje, como aplicaciones móviles para teléfonos inteligentes y tabletas.

El consorcio asegura un vínculo fuerte y cercano entre la vida laboral y la FPE, para ayudar a desarrollar material formativo hecho a la medida para el grupo objetivo. Además, prevé su impacto y potencial, satisfaciendo distintas necesidades, implicando a cuantos más interesados mejor y beneficiando a la toda la comunidad de formación en el sector.

Objetivos

Las metas concretas del proyecto consisten por tanto en:

Contribuir a la mejora de la formación profesional en el sector taxista, trabajando hacia un sistema de transporte más seguro, más efectivo, más competitivo y de alta calidad en la UE.

Fomentar prácticas y actividades de aprendizaje que motiven y estimulen efectivamente a los alumnos en el campo profesional de taxistas.

Crear una nueva visión para el uso de las TICs en el aprendizaje permanente.

Impulsar y expandir el impacto de pedagogías y servicios basados en las TICs en el campo de transporte de carretera.

¿Quién implementa Taxistars?

El consorcio Taxistars está compuesto por una combinación complementaria de personal profesional e institucional, cuyo denominador común es que son activos en los campos de la formación vocacional, el sector de transporte de carretera, las TICs, así como en la gestión y la diseminación de proyectos europeos. Hay 9 sectores implicados procedentes de 8 países miembros: Austria, Bélgica, Chipre, Finlandia, Alemania, Grecia, Italia y España. Cada miembro del consorcio ofrece experiencia en los campos necesarios para la implantación del proyecto según un plan y una estrategia de reparto bien definida.

MÓDULO 1

BIENESTAR DEL CONDUCTOR

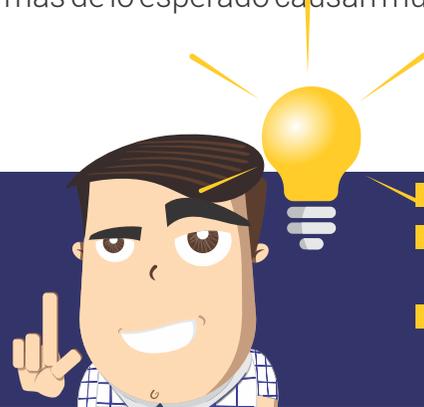
SECCIÓN 1.1 MANEJO DEL ESTRÉS

Fuentes principales de estrés y cómo lidiar con ellas



El negocio del taxi puede ser exigente y estresante. El tráfico, la violencia, el comportamiento del pasajero o unos ingresos inestables estresan a la mayoría de los taxistas de toda Europa. ¿Cómo se puede lidiar mejor con ellos?

El tráfico intenso le provoca nerviosismo a usted, a otros conductores a su alrededor, y a los pasajeros. El sonido de los cláxones, la tensión o las carreras que se alargan más de lo esperado causan mucho estrés.



- Conocer bien su ciudad. Encontrar atajos y sugerir rutas alternativas a sus pasajeros.
- Llamar al cliente que ha fijado una cita para ser recogido e informarle de su probable retraso debido al tráfico.
- Manténgase en sintonía con los demás conductores, la radio, o la policía para estar al tanto de situaciones que puedan complicar su ruta, tales como huelgas, accidentes, o construcción de carreteras.

Como taxista usted está más expuesto a violencia y agresiones que el trabajador medio. Es natural que se sienta estresado, sobre todo durante los turnos de noche, o en zonas remotas.

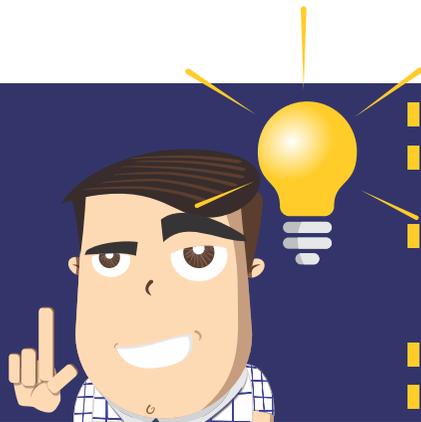


- Evaluar el riesgo de sus pasajeros antes de dejarlos entrar
- Mantener el contacto visual con la tarifa al momento de retirar
- No mostrar su dinero
- Utilice los métodos de pago sin dinero en efectivo
- no ser agresivo o argumentativo. Vea estos y más trucos en detalle en Seguridad Personal
- Instalar y hacer uso de los sistemas de alarma y asistencia cuando se encuentre en peligro

SECCIÓN 1.1 MANEJO DEL ESTRÉS

Key stress sources and how to deal with

Tienes que conducir muchas horas, mientras que algunos días los ingresos pueden ser bajos. Cuando se toma descansos del trabajo tiene sensación de ansiedad por los beneficios no percibidos.



- Evaluar sus ganancias en un periodo de 2 semanas y planificar algunos ahorros para los días malos
- Trate de crear una base clientes leales. Tenga su tarjeta de visita o la de su empresa preparada para la gente de negocios que necesitan viajar con frecuencia
- Si usted trabaja por cuenta propia, deje su tarjeta de visita en hoteles, empresas, hospitales, y otros lugares donde el servicio de taxi es necesario con frecuencia; si usted trabaja para una compañía de taxis su empleador puede hacer esto
- Plataformas de servicio de taxi y servicio de radio taxi pueden aumentar sus oportunidades
- Colaborar con otros taxistas para crear una red que pueda satisfacer las necesidades de más clientes



Pasajeros provocadores, imprevisibles, problemáticos, o demasiado exigentes pueden llevarle al enfado, el conflicto y a una sobrecarga de

- Trate de controlar sus emociones con el fin de estar al frente de la situación
 - No utilice un lenguaje agresivo o argumentativo
 - Sea cortés y respetuoso
 - Evite este tipo de incidentes y no permita que la negatividad afecte a su captación de nuevos clientes
- Descubra más sobre [Orientación al Servicio e Interacción Social](#) y sobre [Gestión de Conflictos](#).

SECCIÓN 1.1 MANEJO DEL ESTRÉS

Key stress sources and how to deal with



Usted tiene un trabajo sedentario. Está expuesto a vibraciones y gases de escape. Las posturas de conducción prolongadas y levantar equipaje pesado de los pasajeros provoca dolor de espalda y hombros. Pasar mucho tiempo sentado está relacionado con enfermedades cardiovasculares.



- Manténgase en forma. Incluso si no tiene tiempo para visitar regularmente el gimnasio, camine al menos 30 minutos al día
- Ajuste su asiento y el equipo de una forma más ergonómica. Aprenda más sobre Ergonomía
- Aumente su energía comprometiéndose a una alimentación más saludable. Descubra más sobre Nutrición y Rendimiento en la Conducción



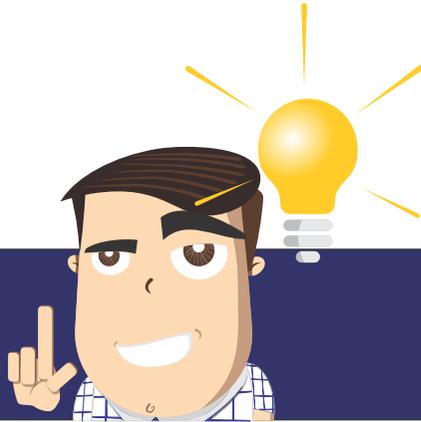
El estrés puede afectar negativamente a su salud y al rendimiento en la conducción. Para controlar y liberar el estrés excesivo que está relacionado con otras causas lea más consejos para manejar el estrés

PREGUNTA DE AUTO REFLEXIÓN

**¿Qué te causa más estrés en el trabajo?
¿Cómo puede lidiar eficazmente con el?**

SECCIÓN 1.1 MANEJO DEL ESTRÉS

¿Qué más puedes hacer para manejar el estrés?



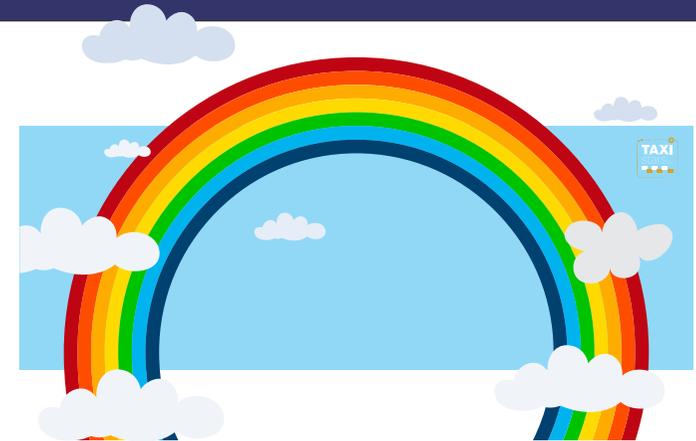
Las facturas no dejan de venir, nunca serán suficientes horas al día, y el riesgo es parte del trabajo. Controlar el estrés lo es todo a la hora de tomar las riendas de sus pensamientos, emociones, el calendario, y la forma de lidiar con los problemas.

Conozca sus límites y restrínjase a ellos. Aceptar más de lo que puede soportar, es un detonante seguro de estrés.

Haga un esfuerzo consciente para encontrar cosas buenas con las que pueda estar relacionado.

Vea los desafíos cotidianos como oportunidades para aprender algo.

Si sus propias malas decisiones han contribuido a una situación estresante, reflexione sobre ellas y aprenda de sus errores.



Tenga conversaciones amistosas con sus pasajeros.

Pase tiempo con personas positivas que mejoren su vida.



Muchas cosas en la vida están más allá de nuestro control. Acepte este hecho y céntrese en las cosas que puede controlar, como la forma de reaccionar en una situación difícil.

- Aprenda cómo controlar su respiración para relajarse
- Practique la respiración por la nariz, manteniendo la respiración durante 5 segundos y luego exhalar por la boca; repítalo 10 veces
- Grabe la voz o la risa de sus hijos y reproduzca la grabación en su teléfono cada vez que necesite escapar de una situación estresante

A graphic with the words 'CAN DO' in large, bold, red, distressed letters. The letters are set against a yellow background with a white horizontal stripe. The entire graphic is enclosed in a red, hand-drawn style border.

PREGUNTA DE AUTO REFLEXIÓN

¿Cuál de los consejos anteriores puede aplicar inmediatamente para manejar mejor su estrés?

SECCIÓN 1.2 NUTRICIÓN Y RENDIMIENTO EN LA CONDUCCIÓN

Cafeína, alcohol, medicación; ¿Cómo pueden afectar a los reflejos?

Lea las siguientes 6 afirmaciones y decida si son verdaderas o falsas para comprobar cuánto sabes sobre los efectos de la cafeína, el alcohol y ciertos tipos de medicamentos en su cuerpo.

1 Cuando no logro dormir lo suficiente bebo café para mantenerme despierto y alerta.

TAXI
... TRUE

TAXI
... FALSE

2 300 mg de cafeína (o 4 tazas de café al día) es un nivel aceptable de consumo para personas sanas.

TAXI
... TRUE

TAXI
... FALSE

3 Puedo beber café cuando abro los ojos después de una siesta de 30 minutos para levantarme y empezar a trabajar de inmediato.

TAXI
... TRUE

TAXI
... FALSE

4 Un par de copas no pueden afectar a mi capacidad de conducción.

TAXI
... TRUE

TAXI
... FALSE

5 Incluso si estoy un poco achispado después de un par de copas, me tomo un café antes de mi turno y estoy bien.

TAXI
... TRUE

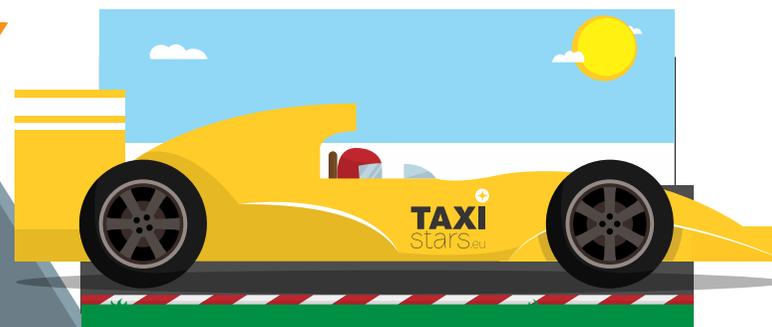
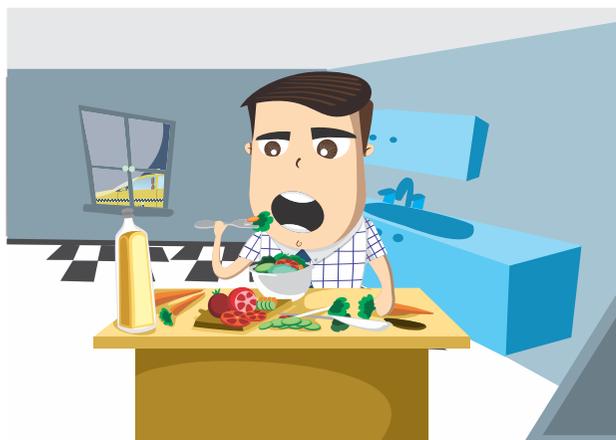
TAXI
... FALSE

6 No creo que ningún medicamento afecte a mi forma de conducir. Los medicamentos que mi médico prescribe sólo ayudan a mi salud. Conducir no tiene nada que ver con ellos.

TAXI
... TRUE

TAXI
... FALSE

Alimentación para energía



SECCIÓN 1.2 NUTRICIÓN Y RENDIMIENTO EN LA CONDUCCIÓN

Alimentación para energía



Cuanto más verduras y mayor variedad - mejor. Las verduras están llenas de vitaminas, las cuales mejoran su resistencia, fibra, las cuales mantienen su energía constante, y el ácido fólico como estimulador cerebral.



Las frutas están llenas de vitaminas que estimulan el sistema inmunológico, mientras que también son ricas en azúcares naturales y pueden proporcionar un sano impulso de energía cuando sea necesario.



Los cereales integrales retardan la liberación de glucosa en el torrente sanguíneo, lo que se traduce en niveles de energía más consistentes durante todo el día.



La proteína saludable es rica en vitaminas B y E, que desempeñan un papel vital en la función del sistema nervioso. También son ricos en hierro, que transporta el oxígeno en la sangre, mientras que algunos también es ricos en ácidos grasos esenciales omega-3 que son necesarios para la producción de energía.



El aceite saludable
 • contiene antioxidantes
 esenciales que
 mantienen tus células
 sanas.

El permanecer
 hidratado puede
 ayudarle a evitar
 cansarse.



Evite los falsos energizantes. Los alimentos procesados y artificiales, los frutos secos y el azúcar pueden reducir o minorar su energía.

PREGUNTA DE AUTO REFLEXIÓN

¿Come frutas y verduras todos los días?

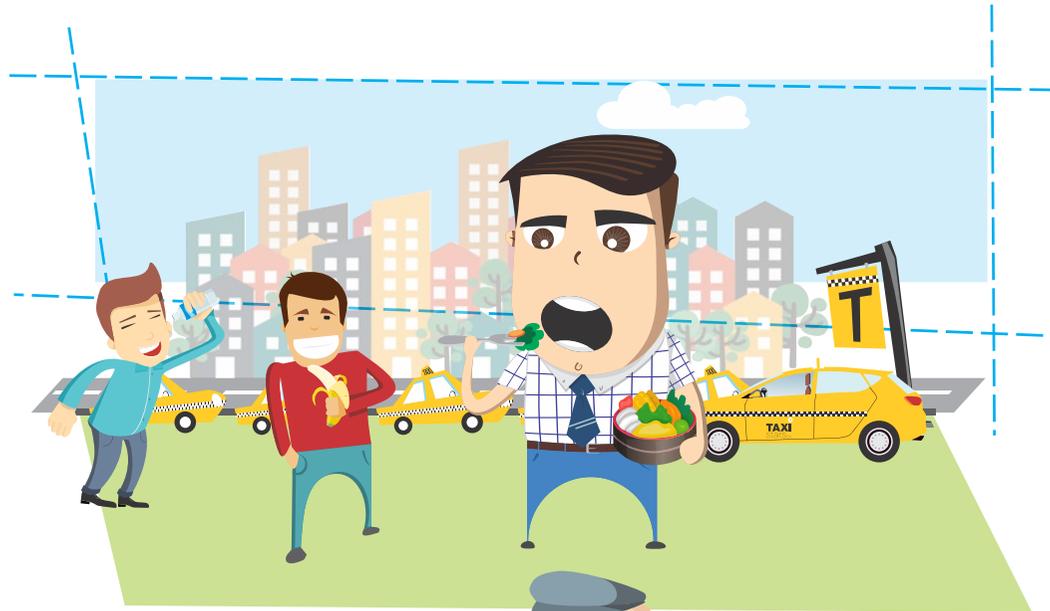
¿bebe suficiente agua?

¿Prefiere proteína sana en vez de grasa?

¿Qué tipo de aceite usa usted cuando se cocina?

SECCIÓN 1.2 NUTRICIÓN Y RENDIMIENTO EN LA CONDUCCIÓN

¿Cómo comer sano en tu rutina diaria?



Los taxistas con sobrepeso corren el riesgo de desarrollar diabetes, apnea del sueño y problemas de corazón. ¿Quiere evitarlos? Cambie sus hábitos alimenticios!





El desayuno, o primera comida para los turnos de noche, es la clave para dar inicio a un turno largo. No lo pase por alto, no lo olvide!



Se tarda menos de 10 minutos - y ahorra un montón de dinero - para preparar su propio bocadillo saludable en casa, el use pan de trigo entero, algún tipo de carne magra o salmón, verduras de hoja verde, y queso bajo en grasa. También es fácil de llevar como comida.



Por lo menos dos comidas y un aperitivo entre las comidas mantiene su energía y su metabolismo.

Simplemente tome las decisiones correctas!



Tenga siempre algún pequeño aperitivo saludable y agua en el coche. Una barrita de cereales, o una fruta va a satisfacer su hambre hasta la próxima comida. Beba mucha agua; los conductores bien hidratados tienden a estar menos cansados!

SECCIÓN 1.2 NUTRICIÓN Y RENDIMIENTO EN LA CONDUCCIÓN

Alimentación para energía



Hay muchas opciones saludables en un kiosco o un supermercado. Comprar zumo de naranja en vez de refresco de cola; yogur en lugar de helado; frutas pre-lavadas y cortadas en vez de dulces.



Comer de forma saludable sobre la marcha se traducirá en buena apariencia, más energía, y un estado de ánimo más feliz!

PREGUNTA DE AUTO REFLEXIÓN

¿Qué tipo de aperitivos tiene siempre en su taxi?

SECCIÓN 1.3 FORMACIÓN EN GESTIÓN DE LA FATIGA

¿Sabes cómo gestionar la fatiga?

La fatiga es una sensación continua de cansancio, sueño, o de no tener suficiente energía para terminar el día.

Usted sabe que está fatigado cuando uno o más de los siguientes afirmaciones son

- No puedes controlar tus ojos (se cierran y te cuesta mantenerlos enfocados)
- No puedes recordar los últimos pocos metros que condujiste
- No puedes parar de bostezar
- Tienes problemas para mantener tu cabeza erguida
- Murmullas o mezclas palabras
- Te sales del carril y debes rectificar para volver al mismo
- Reaccionas más lento de lo habitual a los riesgos normales de la calle



- Beber café para mantenerse alerta: el café y otras bebidas energéticas no son sustitutos del sueño. Estas bebidas sólo aumentan temporalmente ciertas funciones metabólicas y nos hacen sentir enérgicos artificialmente, pero en realidad no lo estamos.
- Pensar que necesita menos sueño que otras personas: es sólo una cuestión de tiempo hacer frente a la fatiga si duerme regularmente menos de lo que su cuerpo necesita. La deuda de sueño es como la deuda de dinero; no puede ignorarla!
- Ser demasiado confiado y pensar que puede continuar, incluso si está fatigado: la fatiga reduce significativamente el tiempo de reacción, de incluso los conductores más experimentados, en incidentes críticos y es responsable de miles de graves accidentes al año.

SECCIÓN 1.3 FORMACIÓN EN GESTIÓN DE LA FATIGA

¿Qué puede hacer realmente?



Dormir. Esta es la única forma real para tratar la fatiga. Trate de conseguir por lo menos 7 horas de sueño de calidad (ininterrumpido) por día. Si duermes lo suficiente, pero todavía te sientes cansado, puede que sufra algún tipo de trastorno del sueño y debe ver a un médico.

Realice cambios en sus horarios de conducción para conseguir el tiempo de descanso necesario. Compruebe también el Ciclo de trabajo-descanso.

Permítase tiempo para la familia y la interacción social (pero no a expensas del sueño). Una vida más equilibrada incrementará sus niveles de energía.

Si siente sueño durante la conducción, pare en algún lugar seguro y duerma una siesta corta. Tenga en cuenta que esta es sólo una solución temporal, no una buena práctica.



La comprensión de su reloj personal. Siga esta regla de oro para saber cuando el cansancio te golpeará más fuerte en tu jornada:

- ¿A qué hora te fuiste a la cama? Ej. 11:00 pm
- ¿A qué hora te despertaste? Ej. 06:00 am
- ¿Cuál es la media de horas totales de sueño? Ej. 7 horas/2=3,5
- ¿Cuál es el punto medio? Ej. 11:00+3,5=2,5
- Añádele 12 horas Ej. 2,5+12=14,5

Esta es la hora en que debe esperar un descenso real en el estado de alerta (14:30 en el ejemplo).

Por lo tanto, planifique un buen descanso sobre esta hora.

PREGUNTA DE AUTO REFLEXIÓN

¿Puede estimar a qué hora le golpeará el cansancio con más fuerza hoy?

SECCIÓN 1.3 FORMACIÓN EN GESTIÓN DE LA FATIGA

Comprensión del Ciclo trabajo-descanso

¿Qué es el ciclo de trabajo-descanso?

Nuestros cuerpos funcionan en ciclos de 24 horas de dormir, comer y actividad (incluyendo el trabajo). No se puede luchar contra la naturaleza, simplemente trabajar con ello. ¿Por qué es importante?

Fatiga = peligro para usted, sus pasajeros, otros conductores, y viandantes.

- La mayoría de conductores de taxi conducen de 9 a 12 horas al día
 - El riesgo de la fatiga aumenta en gran medida cuando el conductor ha estado despierto durante 17 horas o más
 - Los expertos sugieren que por cada 12 horas de trabajo (incluyendo descansos), se necesita un período de descanso continuo de 10 horas
 - La mayoría de la gente necesita un promedio de 7-8 horas de sueño de calidad para rendir correctamente
-
- 7-8 horas de sueño nocturno ininterrumpido
 - Los trabajadores del turno de noche que duermen durante el día, necesitan más horas para compensar el sueño nocturno equivalente
 - Sueño ininterrumpido: apague su móvil, asegúrese de que su habitación es oscura y tranquila y de que consigue dormir bien
 - Si usted ronca mucho, tiene dificultades para respirar al dormir o se siente fatigado incluso después de dormir lo suficiente, puede que sufra una Apnea Obstruktiva del sueño. Busque ayuda médica
 - Sea regular: Si duerme 7 horas una noche y 7 la noche siguiente, estará bien descansado dos días. Si duermes 10 horas una noche y 4 horas la noche siguiente, seguirá padeciendo somnolencia al segundo día

SECCIÓN 1.3 FORMACIÓN EN GESTIÓN DE LA FATIGA

Understanding Work/Rest Cycle

- Reduzca los turnos de noche al mínimo, si es posible (no más de 4 noches seguidas)
 - Si cambia de turno de día a turno de noche (o vice versa) haga un descanso de 24 horas entre medias
 - No haga cambios rápidos de turnos, tales como el acabar a las 23:00 y empezar de nuevo a las 07:00
 - Se recomienda echarse una siesta antes de trabajar un turno de noche
-
- Hacer descansos te pueden costar un poco de dinero, no hacer descansos te puede costar la vida
 - Planifique su viaje para incluir descansos regulares (al menos 15 minutos cada 2 horas)
 - Utilice las pausas para descansar el cuerpo y la mente. Beba mucha agua, interactúe con compañeros, hable con su familia, o lea un periódico le guste

PREGUNTA DE AUTO REFLEXIÓN

¿Duermes lo suficiente?

¿Con qué frecuencia se siente cansado o menos alerta durante la conducción?

¿Qué se puede hacer para cambiar esto?

MÓDULO 2

ERGONOMÍA

SECCIÓN 2.1 ERGONOMÍA Y CONDUCCIÓN

¿Sabes cómo evitar lesiones repetitivas provocadas por la conducción?



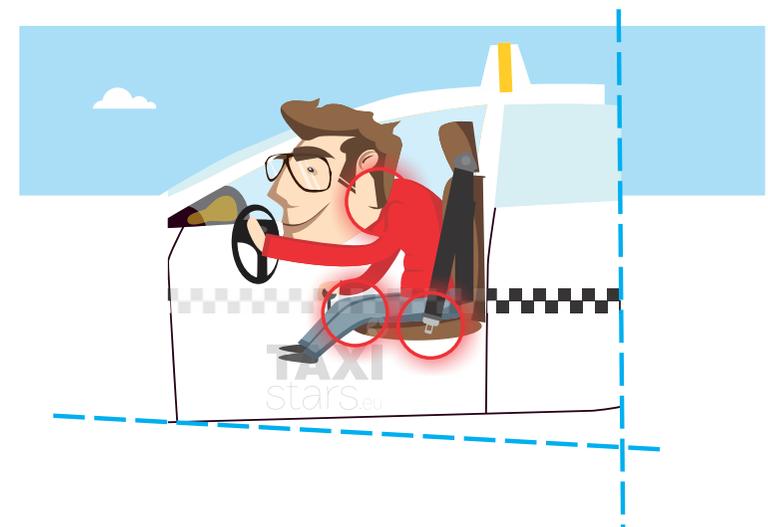
¿Puedes ver las áreas que pueden causar molestias o dolor?

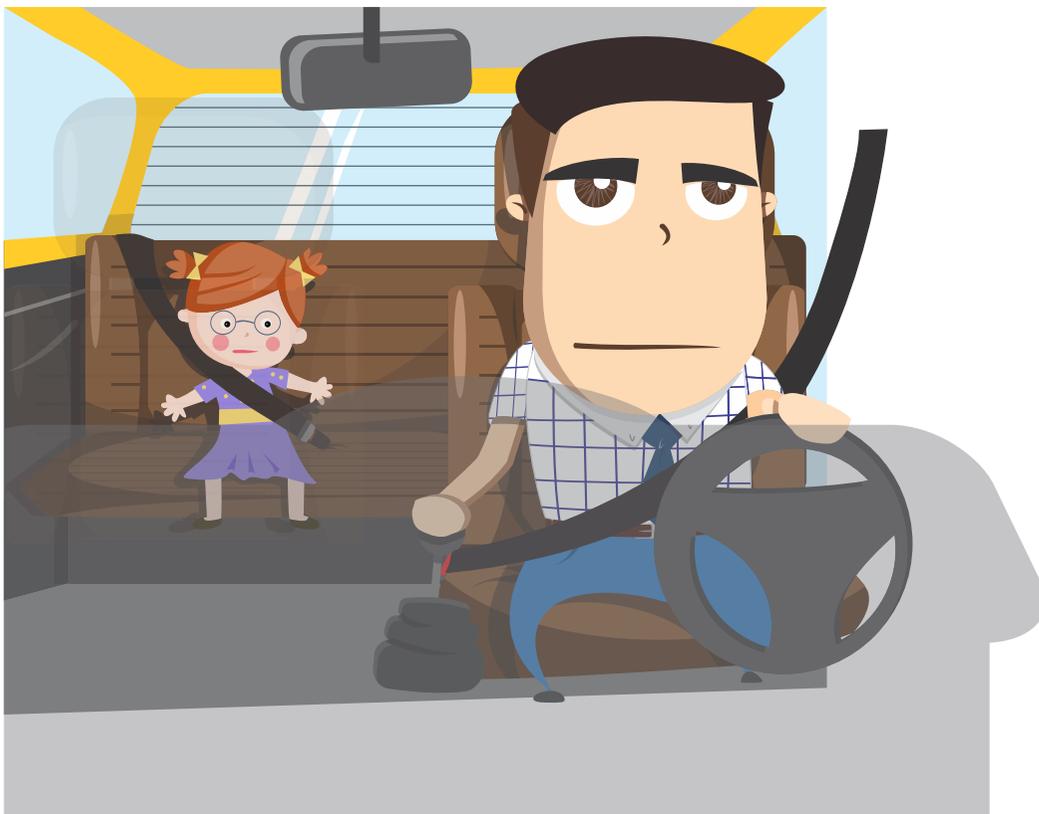
"Postura de conducción incorrecta lleva a dolor lumbar.

"Angulo incorrecto de inclinación del asiento.

En caso de estar entre 95 y 120 grados.

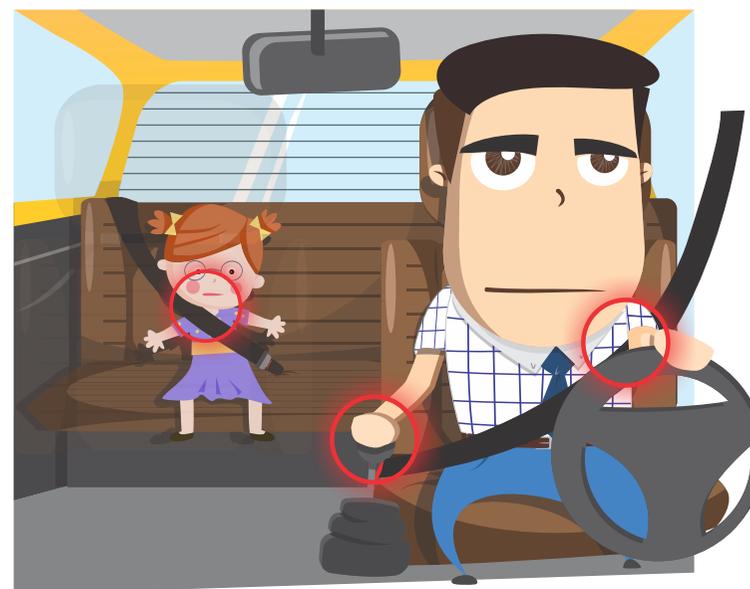
"Cinturón de seguridad sin abrochar. El cinturón de seguridad salva vidas.





¿Puedes ver las áreas que pueden causar molestias o dolor?

Las dos manos deben estar en el volante.
Uso incorrecto del cinturón de seguridad. Podría dañar su esternón.
Retención infantil incorrecta. El cinturón de seguridad está demasiado cerca del cuello de la niña y podría lastimarla o matarla en caso de accidente o parada repentina.



SECCIÓN 2.1 ERGONOMÍA Y CONDUCCIÓN

¿Sabes cómo evitar lesiones repetitivas provocadas por la conducción?



¿Puedes ver las áreas que pueden causar molestias o dolor?



La elevación se debe hacer con las piernas y los brazos, y no la espalda
Girarse mientras se levantan objetos pesados puede lesionar su espalda.

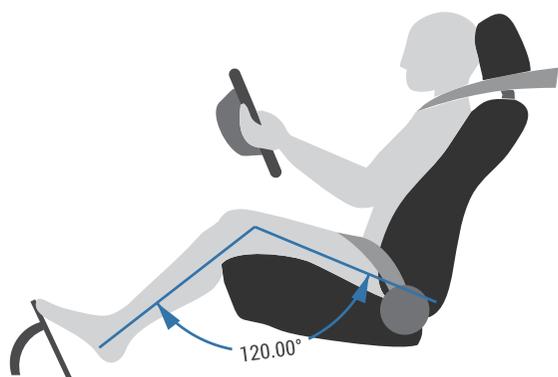
PREGUNTA DE AUTO REFLEXIÓN

¿Tiene como taxista iguales o similares malos hábitos en el trabajo?
¿Cómo puedes mejorarlos?

SECCIÓN 2.2 POSTURA DE CONDUCCIÓN CORRECTA

Ajuste del Asiento: ¿Por qué importa y cómo se hace?

¿Sabe usted que conducir muchas horas puede causar a largo plazo, a la vez, lesiones musculares y de médula? ¿Sufre usted actualmente de calambres en los pies, dolor lumbar, o tiene una rigidez en el cuello? Todo ello se puede prevenir o mejorar mediante el correcto ajuste del asiento.



Presione el pedal de freno con el pie derecho y presione a fondo el embrague con el pie izquierdo. Con pedales totalmente comprimidos, las rodillas deben quedar ligeramente flexionadas (unos 120 grados). Si la rodilla se endereza, usted está demasiado atrás. Si está cerca doblada a 90 grados, está demasiado cerca. La incorrecta distancia del asiento hace más difícil la frenada de emergencia (si sus piernas no están ligeramente dobladas usted no será capaz de presionar el freno lo suficiente en una situación de urgencia) y pone sus pies en riesgo de lesiones graves en caso de colisión; una rodilla recta se fractura mientras que la rodilla doblada se doblaría hacia abajo).



El respaldo del asiento debe ajustarse a un ángulo vertical de alrededor de 95-110 grados. Si necesita adelantar los hombros para coger el volante, usted está demasiado reclinado. Colocar el asiento demasiado vertical ejercerá presión sobre las vértebras más bajas, y también situará su cabeza demasiado alta.

SECCIÓN 2.2 POSTURA DE CONDUCCIÓN CORRECTA

Ajuste del Asiento: ¿Por qué importa y cómo se hace?



Retire siempre la billetera de su bolsillo trasero antes de sentarse. Esto hace que la pelvis se gire, estresando la espalda;

Sentarse demasiado inclinado hacia atrás te hace inclinar la parte superior del cuerpo hacia el volante y no tienes soporte lateral mientras conduces;

- Sentarse demasiado cerca provoca mala visibilidad, y potencia lesiones resultantes de golpear el volante o el airbag durante su fase de inflado;
- Mantenga ambas manos en el volante. Sujetar el volante con una mano provoca desviaciones de la columna vertebral, especialmente si usted normalmente sostiene el volante por su parte superior.

PREGUNTAS DE AUTO-REFLEXIÓN

¿Cuál es el ángulo correcto de las rodillas en la posición de conducción adecuada?

A



B



C

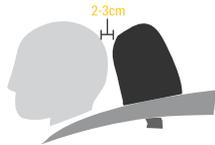


D

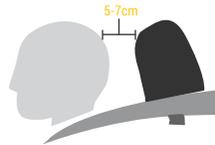
NO HAY DIFERENCIA

¿Cuál debe ser la distancia entre la cabeza y el reposacabezas?

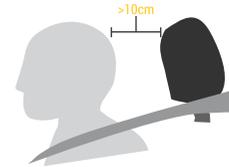
A



B



C



D

NO IMPORTA EN REALIDAD

¿Cuál es el ángulo correcto de la inclinación del asiento?

A



B



C



D

NO HAY REGLA PARA UN ÁNGULO CORRECTO

Una colisión con el ajuste del asiento erróneo podría dar lugar a una lesión de:

A



B



C



D

TODO LO ANTERIOR

SECCIÓN 2.2 POSTURA DE CONDUCCIÓN CORRECTA

Posturas de conducción inadecuadas y como solucionarlas

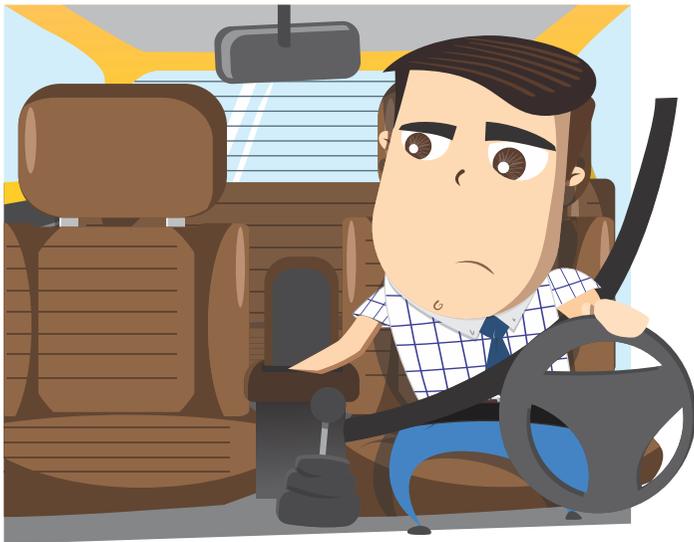
¿Conoces las cuatro posturas de conducción inadecuadas más comunes?

La Montaña Rusa

Cómo reconocer: conductor está inclinado hacia delante, y sentado en posición vertical, con los brazos y las piernas dobladas

Qué puede causar: dolor de hombro y costado, tensión del cuello, calambres en las piernas

Cómo afecta a la capacidad de conducción: se hace difícil para el conductor manejar el vehículo de forma segura y reaccionar rápidamente en situaciones críticas



El Multitarea

Cómo reconocer: el conductor se sienta con la espalda recta, con una mano en el volante y la otra en la palanca de cambios

Qué puede causar: dolor de cabeza, fatiga visual, dolor de la espalda baja

Cómo afecta a la capacidad de conducción: mantener una sola mano en el volante hace imposibles las maniobras de emergencia

Cómo corregir: cuando se conduce sólo en coche; reclinar ligeramente el asiento; mantener ambas manos en el volante

¿Conoces las cuatro posturas de conducción inadecuadas más comunes?

El Corredor

Cómo reconocer: el conductor tiene una posición del asiento baja, con los brazos y las piernas rectas, el asiento está reclinado

Qué puede causar: dolor lumbar, dolores secundarios

Cómo afecta a la capacidad de conducción: se hace difícil para el conductor para manejar el vehículo de manera segura y reaccionar rápidamente en situaciones críticas

Cómo corregir: mover el asiento de manera que sus brazos y piernas están ligeramente flexionadas; elevar el asiento para que sus caderas estén más altas que sus rodillas



El Guay

Cómo reconocer: el conductor tiene una mano en el volante mientras la otra está en el borde de la ventanilla o en el exterior, el asiento está inclinado

Qué puede causar: afecta a la alineación de su columna y le hace propenso a lesiones en la espalda

Cómo afecta a la capacidad de conducción: permite distracciones y evita maniobras urgentes en situaciones críticas

Cómo corregir: sentarse en una posición bastante vertical; mantener las rodillas más bajas que las caderas; mantener ambas manos en el volante

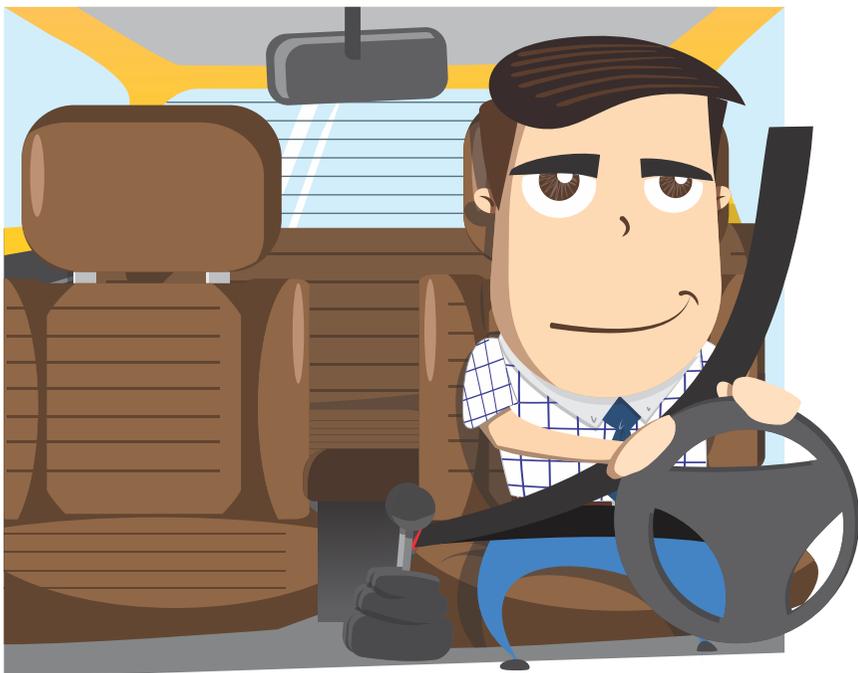
¿Cuál es su postura de conducción? ¿Cómo se puede cambiar para mejorar su salud?

SECCIÓN 2.3 CINTURÓN DE SEGURIDAD

¿Cuál es tu razón para no llevarlo puesto?



... aunque los uses! Recuerde que puede estar exento de las leyes del cinturón de seguridad, pero no de las leyes de la física. ¿Cuál es tu excusa para no llevar el cinturón de seguridad?



Ser un buen conductor le ayudará a evitar accidentes. Sin embargo, otro conductor distraído, borracho, con sueño, o simplemente malo todavía puede golpearte, sobre todo en los turnos de noche.



En realidad, si usted usa el cinturón de seguridad correctamente, éste estará bajo su pecho. El mecanismo de la cinta evita que alguien saque más el cinturón de la bobina; si se tira rápidamente de la cinta está diseñada para bloquearse. Escapar es el último recurso cuando se es amenazado con una pistola o un cuchillo.

SECCIÓN 2.3 CINTURÓN DE SEGURIDAD

¿Cuál es tu razón para no llevarlo puesto?



Estadísticamente, el mejor lugar para estar durante un accidente en su coche. Si usted está arrojado fuera del coche, tiene 25 veces más probabilidades de morir. En los accidentes con fuego o sumergimiento, con el cinturón de seguridad puesto, es mucho más probable que usted permanezca consciente y sea capaz de ayudarse a sí mismo y a sus pasajeros a escapar de forma segura del taxi. Para sentirse más seguro, también puede tener un cutter situado a su alcance y utilizarlo en caso de emergencia.

La fuerza generada en una colisión frontal es casi la misma fuerza que la de una persona cayendo de un edificio de 3 pisos. Sus manos simplemente se harían añicos contra una fuerza tal. ¿Quiere una prueba? Vea lo que sucede en este test de colisión a 40 km/h.



www.youtube.com/watch?v=fQ-xOpIVUyc



Los airbags están diseñados para trabajar junto con cinturones de seguridad, no solos. Los airbags, cuando no se utiliza con los cinturones de seguridad, tienen una tasa de eficacia de reducción de la mortalidad de sólo el 12%!

PREGUNTA DE AUTO REFLEXIÓN
¿Cuál es tu excusa para no usar el cinturón de seguridad todos los días?
¿Entiende ahora por qué siempre hay que tenerlo abrochado?

SECCIÓN 2.3 CINTURÓN DE SEGURIDAD

Cómo usar adecuadamente el cinturón de seguridad



www.youtube.com/watch?v=DYYEB8LcROU

SECCIÓN 2.4 RETENCIÓN INFANTIL APROPIADA

¿Cómo puede transportar a sus pasajeros jóvenes de manera segura?



En muchos países de la UE el uso de sistemas de retención infantil es obligatorio. Pero incluso si no lo es, se trata de una cuestión de responsabilidad para garantizar la seguridad de sus jóvenes pasajeros durante el viaje.



Los niños deben ser protegidos con un sistema de retención adecuado a su tamaño y peso (asiento de bebé, asiento para niños, cojín elevador, cinturón de seguridad). Conozca a la legislación aplicable en su área, y/o las normas de su empresa en relación con el transporte de bebés y niños.

SECCIÓN 2.4 RETENCIÓN INFANTIL APROPIADA

¿Cómo puede transportar a sus pasajeros jóvenes de manera segura?

Mira el video para saber cómo ajustar un asiento de seguridad para niños. Tenga en cuenta que hay diferentes maneras de ajustar un asiento para niños, dependiendo del modelo. Usted siempre debe consultar el manual del fabricante.

 www.wikihow.com/Install-a-Car-Seat



www.rsa.ie

- Nunca permita que un niño o bebé si siente en el asiento delantero, incluso si se utiliza un asiento de seguridad para niños adecuado. Hay un grave peligro de lesiones graves con el airbag del coche en caso de un accidente
- Nunca permita que padres e hijos compartan el mismo cinturón de seguridad. En una colisión el niño podría ser aplastado
- Nunca utilice un cinturón de seguridad para adultos con un niño pequeño. Si el tamaño del niño es tal que el cinturón de seguridad atraviesa su estómago y cuello es peligroso

PREGUNTA DE AUTO REFLEXIÓN

¿Sabe cómo ajustar un asiento de seguridad para niños en su taxi?

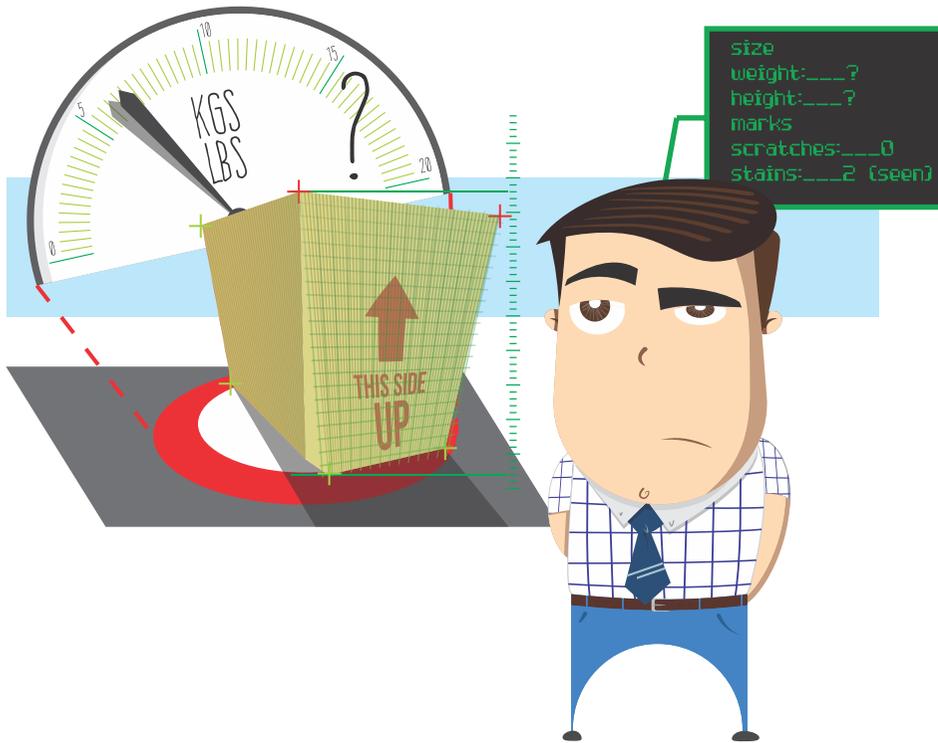
SECCIÓN 2.5 LEVANTAMIENTO Y CARGA

Levantamiento seguro: cómo prevenir lesiones en la espalda

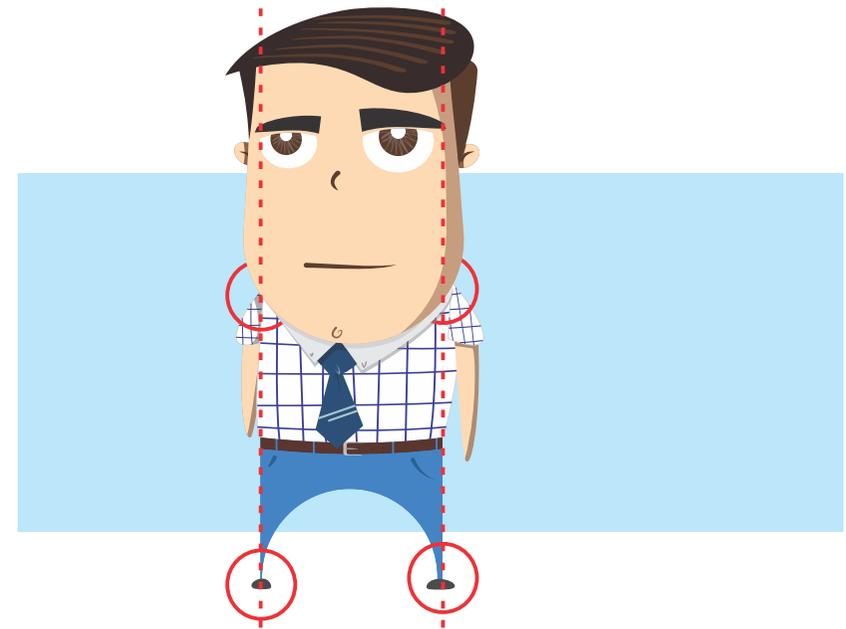


SECCIÓN 2.5 LEVANTAMIENTO Y CARGA

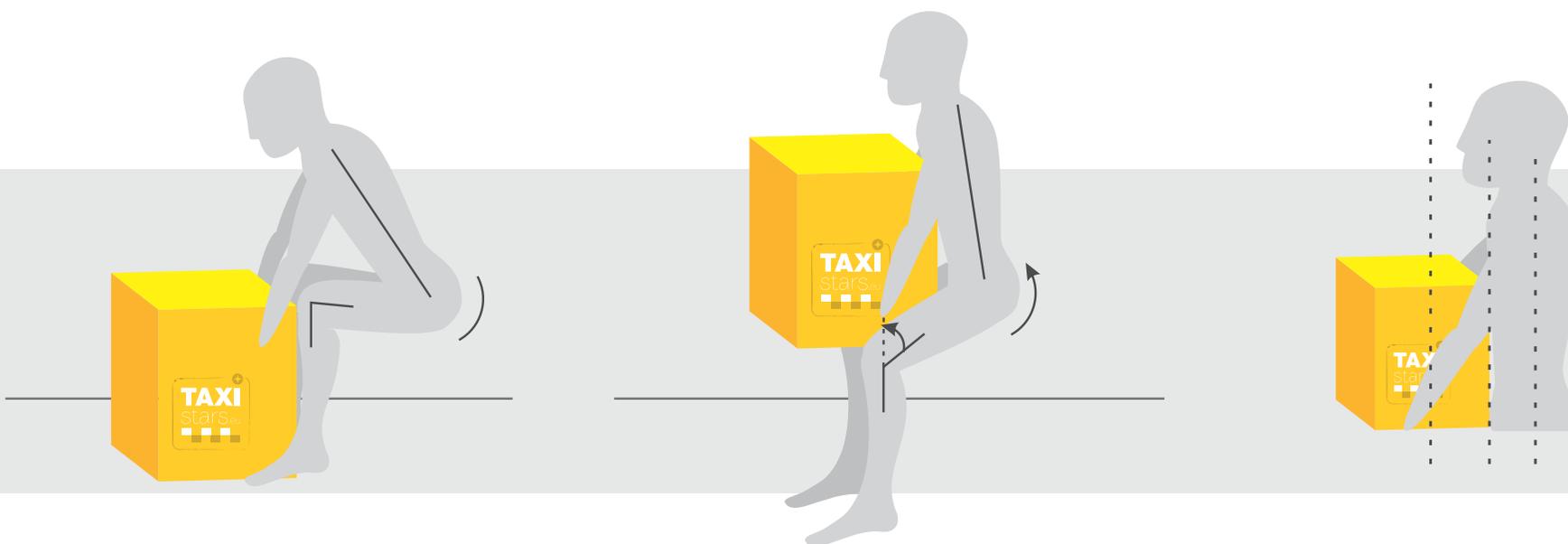
Levantamiento seguro: cómo prevenir lesiones en la espalda



Un objeto de pequeño tamaño (equipaje, equipo, etc.) no siempre significa una carga ligera. Empuje el objeto para ver la facilidad con que se mueve y trate de estimar su peso. Compruebe si hay asas que ayudarían a levantar más fácilmente.



Manténgase erguido con los pies separados, aproximadamente a la misma anchura que los hombros.



Mire hacia adelante, mantenga la espalda lo más recta y erguida posible.

Haga el trabajo con las piernas y los brazos, no con la espalda. Use movimientos lentos y suaves; movimientos rápidos pueden tensar los músculos de la espalda. Al comenzar a levantar, apriete los músculos del estómago.

Girarse mientras levanta puede lesionar su espalda.



Doble de nuevo usando los músculos de las piernas y no los músculos de la espalda.

SECCIÓN 2.5 LEVANTAMIENTO Y CARGA

Lifting safety: how to prevent back injuries



Cuando tenga que mover objetos pesados (por ej., una silla de ruedas) es mejor empujar la carga en lugar de tirar de ella.

PREGUNTA DE AUTO REFLEXIÓN

¿Con qué frecuencia tiene que levantar o manejar cargas pesadas?

¿Cómo se puede proteger su espalda de una lesión?

MÓDULO 3

¿PONIÉNDOTE MUY CÓMODO?

SECCIÓN 3.1 CONDUITE INTELLIGENTE

Técnicas de conducción defensiva



La conducción defensiva se refiere a conducir de tal manera que el riesgo de accidente se reduce al mínimo.

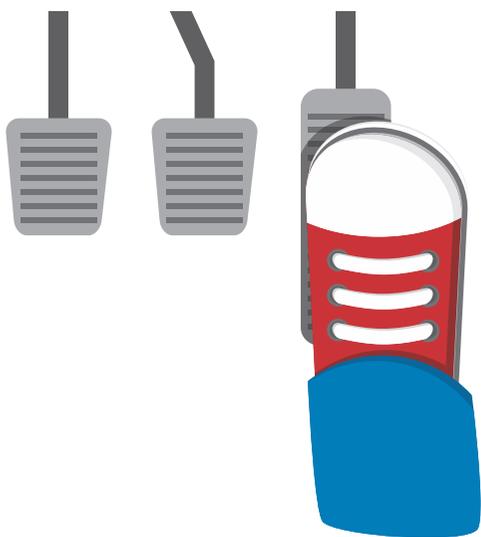
Conducir a la defensiva es también una actitud de anticipación a los riesgos y tomar decisiones rápidas y apropiadas que garanticen la seguridad del conductor así como de otros.

Vamos a poner en práctica la conducción defensiva.

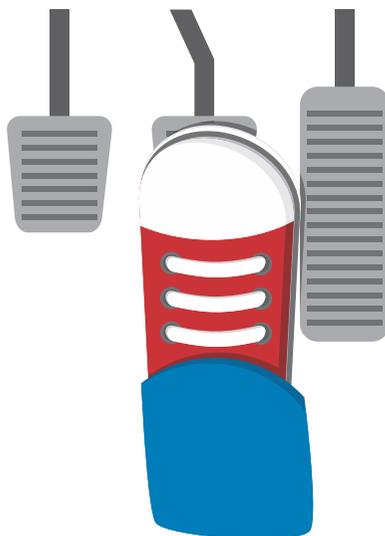


Ver la calle en frente de usted y anticiparse al flujo de tráfico. Esto le permitirá reaccionar más rápido, más fácil y eficaz en todos los casos.

Además de que es una de las reglas de oro de la conducción ecológica!

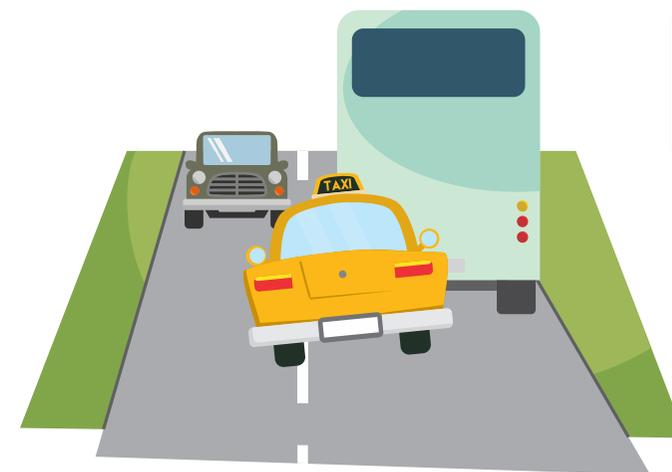


Se suave con el pedal del acelerador. Pisar demasiado fuerte el acelerador desde una posición de parado hará que los neumáticos derrapen, especialmente en carreteras con superficie mojada o helada.



Sea suave con el pedal de freno al frenar. Frenado fuerte no sólo ayuda a gastar sus frenos más rápido, sino que también corre el riesgo de que alguien te golpee por la espalda porque estaba demasiado cerca de usted.

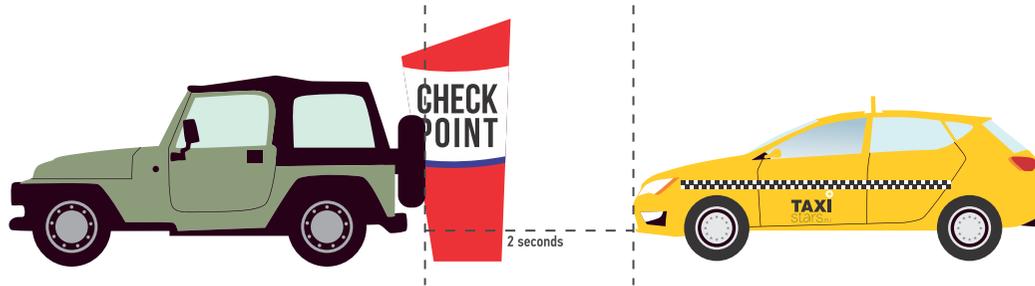
Una frenada brusca y repentina causará una pérdida de equilibrio de su vehículo, desplazando los objetos y pasajeros hacia adelante. Un frenazo fuerte debe efectuarse sólo en situaciones de emergencia!



No adelante a menos que esté seguro de que tiene suficiente espacio y que no va a obligar a otros coches a reducir la velocidad. No provoque el pánico entre sus pasajeros!

SECCIÓN 3.1 CONDUITE INTELIGENTE

Técnicas de conducción defensiva

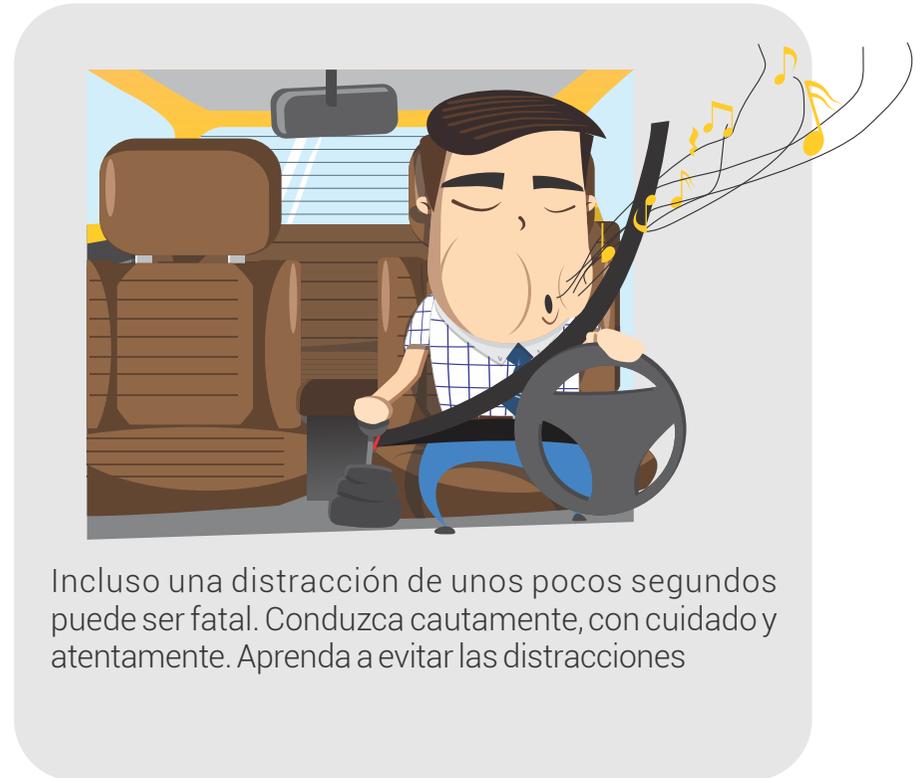


Aprenda y aplique la regla de los 2 segundos.

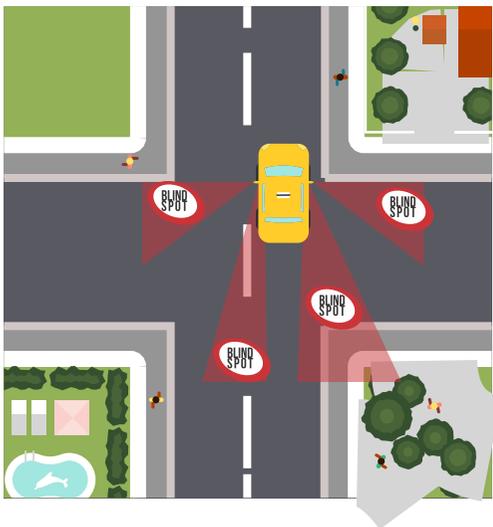
Comience a contar segundos desde que el coche de delante de usted pase un punto concreto (es decir, una señal, una construcción, etc.).

Deje de contar cuando llegue a este punto de verificación. Si tarda menos de 2 segundos usted está muy cerca y debe aumentar la distancia.

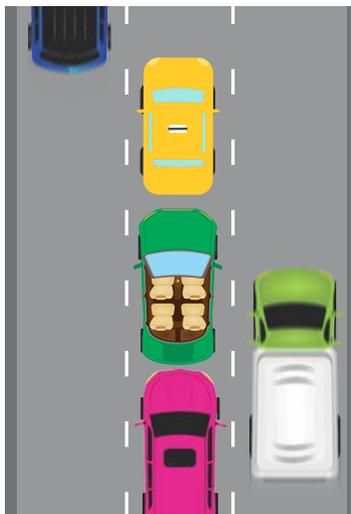
La regla se aplica en condiciones del tráfico y climáticas normales. Añadir más segundos para una carretera con la superficie mojada o con nieve o niebla. Cuantos más segundos añada, más segura es la distancia.



Incluso una distracción de unos pocos segundos puede ser fatal. Conduzca cautamente, con cuidado y atentamente. Aprenda a evitar las distracciones



Ángulos ciegos pueden evitar que usted vea a otros usuarios de la carretera y peatones. Hacer pleno uso de todos los espejos de automóviles y preste especial atención al girar o cambiar de dirección. Hay una simple guía a tener en cuenta durante la conducción que es, "si usted no puede ver los ojos del otro conductor, él tampoco puede verte".



Mantenga el límite de velocidad del carril por el que viaja.

Evite conducir demasiado rápido o demasiado lento y no sea un obstáculo para el tráfico.

Conduzca de manera que permita a otros saber dónde quiere ir y puedan reaccionar apropiadamente.



La bocina de un coche no es un instrumento que se pueda utilizar constantemente. Debe ser utilizada juiciosamente, sólo sea realmente necesario. Tocar la bocina con impaciencia en el tráfico, sólo incrementa los niveles de estrés de los demás, así como el tuyo mismo.

PREGUNTA DE AUTO REFLEXIÓN

¿Qué técnicas de conducción defensiva usas actualmente?
¿Cuáles de ellas encuentras más importantes para la seguridad?

SECCIÓN 3.1 CONDUITE INTELIGENTE

Técnicas para manejo adecuado del volante



Incluso si usted es un buen y experimentado conductor debe recordar los consejos proporcionados aquí; su seguridad depende de ellos!



Debe sujetar el volante con las dos manos. El agarre ideal es a las 9 y las 3 en punto.

La acción de dirección se debe hacer con la mano exterior de la curva.

De esta manera el volante se empuja, no se tira de él. Empujar el volante proporciona un ángulo de dirección más amplio que cuando tiramos de él!



El volante puede cambiar drásticamente el equilibrio del vehículo en términos de dónde se desplaza el peso. Cualquier movimiento hecho a través del volante se tiene que realizar suavemente, de manera progresiva y con tacto, para conservar el equilibrio y la estabilidad!



Diferentes fuerzas interactúan con el vehículo en las curvas. Cuando el conductor comete un error (aceleración, frenado, de dirección) puede traducirse en subviraje o sobreviraje.

La formación práctica le ayudará a evitar o manejar este tipo de situaciones.



QUIZ

¿Cuál es la mejor posición de las manos en el volante?

- a 9:00 y 15:00 en punto
- b 6:00 y 12:00 en punto
- c 5:00 y 10:00 en punto

SECCIÓN 3.1 CONDUITE INTELIGENTE

¿Cuánta velocidad es simplemente demasiada?



Cuando la velocidad evita que vayas precisamente donde lo habías planeado es demasiado. Incluso conducir dentro de los límites de velocidad podría ser demasiado rápido según las condiciones y el momento (el mal tiempo, mala visibilidad o de actividad peatonal elevado). Recuerde que la conducción consiste en aplicar buen juicio.



Control de la velocidad y el control de ti mismo. Una velocidad inadecuada contribuye a que los accidentes graves tengan como resultado lesiones graves o la muerte. También magnifica los errores de otros conductores, tales como conducir demasiado cerca, o conducir cuando se está cansado o distraído.



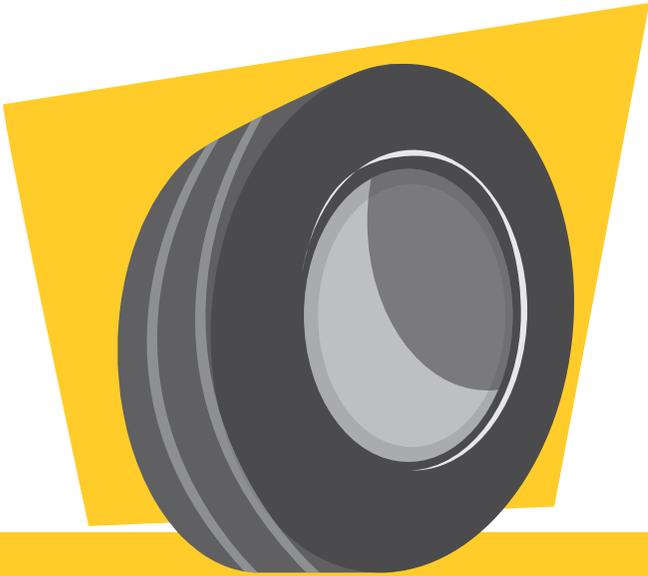
No caiga en la trampa de decir que usted o su pasajero tiene prisa. No va a llegar a su destino antes por conducir más rápido. Mira el siguiente ejemplo!



www.youtube.com/watch?v=S8En3qMs1iU

SECCIÓN 3.1 CONDUITE INTELIGENTE

¿Qué necesitas saber sobre los neumáticos?



Los neumáticos son el único vínculo con la carretera. Seleccionar el tipo correcto de neumáticos y cambiar los neumáticos cuando sea necesario es de suma importancia. ¿Qué tienes que tener en consideración?

Los neumáticos de invierno tienen un buen rendimiento en condiciones de frío. Los neumáticos de verano funcionan bien en condiciones cálidas. Cuando lleguen las condiciones de invierno o de verano, cambie los neumáticos con el fin de mantener el máximo rendimiento.

Utilice los mismos neumáticos en todas las ruedas: misma marca, misma antigüedad, y mismas condiciones.

La banda de rodadura de mínimo 4 mm: la profundidad de la banda de rodadura no debe ser inferior a 4 mm ya que afectará negativamente el rendimiento de frenado, especialmente en superficies mojadas.

Máximo 4 años de antigüedad: los agentes que hacen que se mantengan blandos y que contienen todos los neumáticos desaparecen con el tiempo; el caucho se vuelve más duro y el rendimiento de los neumáticos disminuye.

Mantener la presión de aire correcta en los neumáticos ayuda a que los neumáticos duren más tiempo, ayuda a manejar su coche mejor y de forma más segura, y le ayudará a ahorrar dinero en combustible.

Los neumáticos pierden presión a diario, por lo que deben comprobarse al menos semanalmente.

Consulte el manual del fabricante de automóviles para conocer la presión de aire correcta para sus neumáticos y vehículo.

La edad del neumático está escrita en el código DOT. Este código se puede encontrar al menos en un lado del neumático y contiene cuatro números. Los dos primeros se refieren a la semana de producción del neumático, mientras que los dos últimos representan el año de producción. Según esta imagen, el neumático se produjo en la semana 42.



QUIZ

1 Si el código DOT del neumático es 0910, ¿Cuándo fue producido el neumático?

- a) Septiembre de 2010
- b) La 9ª semana de 2010
- c) El día 20 del 10º mes

2 ¿Cuál es la profundidad mínima de la banda de rodadura de un neumático para que sea seguro?

- d) 4mm
- e) 2mm
- f) 3mm

SECCIÓN 3.2 **DISTRACCIONES**

Porqué debes prestar atención

Conducir distraído es siempre peligroso ya veces fatal!

Una distracción muy común es enviar mensajes de texto o hablar por el teléfono móvil mientras se conduce. Vea por qué es peligroso.



www.youtube.com/watch?v=fSitLOeWNlo

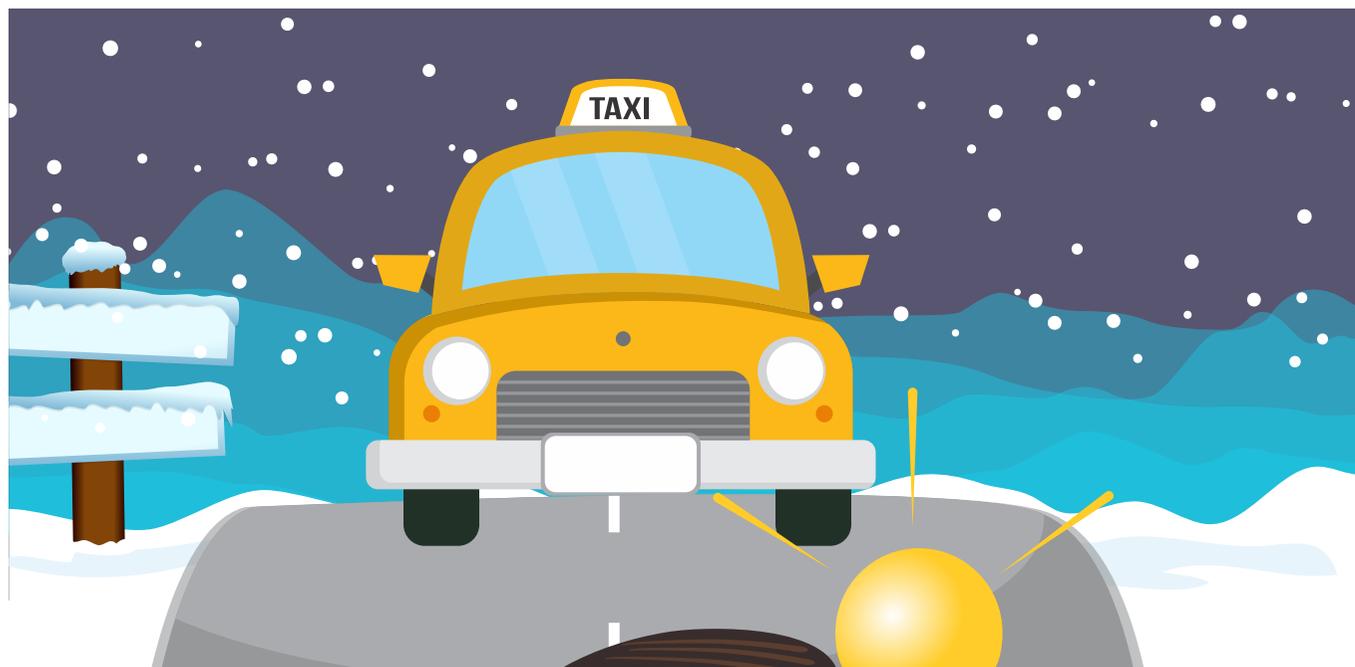
Sólo un segundo de distracción durante la conducción puede cambiar su vida y la vida de otros para siempre. Mantenga sus ojos en la carretera y las manos en el volante.



PREGUNTA DE AUTO REFLEXIÓN
¿Ha estado alguna vez involucrado o ha estado cerca de estar involucrado en un accidente debido a una distracción?
¿Qué tipo de distracción era?
¿Qué aprendiste de esta experiencia?

SECCIÓN 3.3 CONducir EN SITUACIONES CRÍTICAS

Cómo conducir en condiciones meteorológicas adversas



Aunque como conductor profesional no puede por lo general evitar conducir en condiciones incómodas, puede evitar muchos de los problemas asociados con estas. Aprenda cómo evitar perder el control en tres situaciones comunes.



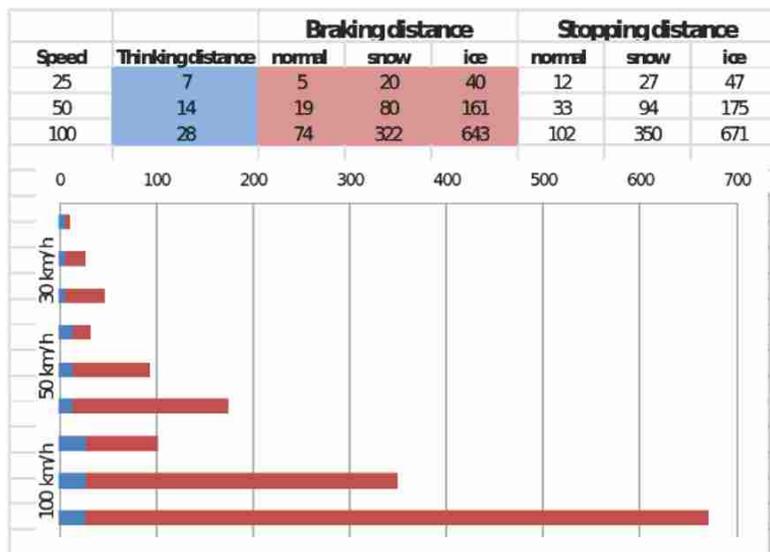
Si la superficie de la carretera está resbaladiza (humedad, suciedad, grava suelta, nieve o hielo) los neumáticos tienen menos fricción. Eso significa que su distancia de frenado se alarga y el peligro de comportamiento no deseado del vehículo o pérdida de control se incrementa.

Qué hacer

Si te das cuenta de que la carretera está resbaladiza, reduce la velocidad, aumenta la distancia de seguridad y evita las maniobras bruscas. Los neumáticos de calidad le ayudarán a obtener el máximo agarre posible.

SECCIÓN 3.3 CONDUCIR EN SITUACIONES CRÍTICAS

Cómo conducir en condiciones meteorológicas adversas



Standstill



80km



100 km



115 km

Si hay una gran cantidad de agua en la carretera, una capa de agua se acumula entre las ruedas y la superficie de la carretera. El aquaplaning ocurre cuando los neumáticos se encuentran con más agua de la que pueden disipar. Usted tiene mayor probabilidad de aquaplaning a una velocidad superior, y poca profundidad la banda de rodadura.

¿Qué hacer? Ve más despacio. ¡Si la velocidad se reduce y con un sistema ABS puede frenar en situaciones de aquaplaning! Mantenga ambas manos en el volante. Trate de "leer" la superficie de la carretera. Tenga cuidado con los charcos o canales de lluvia.

Si hay una gran cantidad de agua en la carretera, una capa de agua se acumula entre las ruedas y la superficie de la carretera. El aquaplaning ocurre cuando los neumáticos se encuentran con más agua de la que pueden disipar. Usted tiene mayor probabilidad de aquaplaning a una velocidad superior, y poca profundidad la banda de rodadura

¿Qué hacer?

Ve más despacio. ¡Si la velocidad se reduce y con un sistema ABS puede frenar en situaciones de aquaplaning! Mantenga ambas manos en el volante. Trate de "leer" la superficie de la carretera. Tenga cuidado con los charcos o canales de lluvia.

Si usted tiene que conducir con vientos fuertes, evite estar cerca de otros vehículos, especialmente de remolques. Reduzca la velocidad para tener más tiempo para hacer correcciones; el viento es impredecible.

Espérese ráfagas repentinas en cualquier momento, pero especialmente en tramos abiertos de carretera, al pasar los puentes o huecos entre setos o al adelantar vehículos voluminosos.

Conduzca con cuidado con ambas manos en el volante

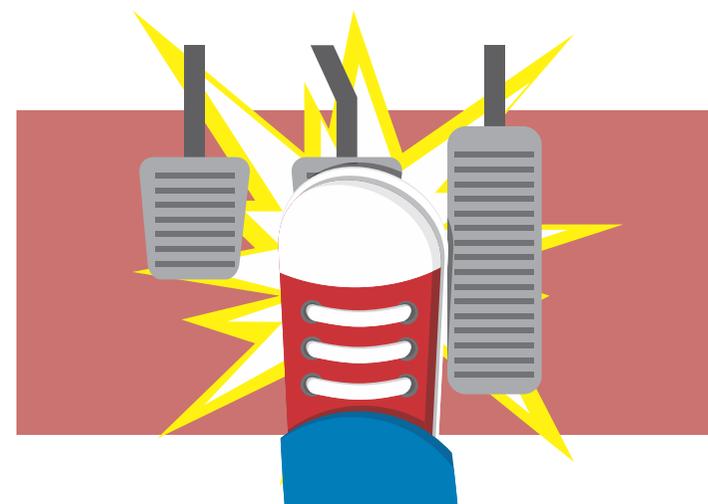
En una carretera con una superficie normal (seca) su distancia de frenado a 50km/h es de aproximadamente 33 m.

- Conduciendo a la misma velocidad, ¿cuánto se necesita en nieve para llegar a detenerse? **94m**
- Conduciendo a la misma velocidad, ¿cuánto se necesita en hielo para llegar a detenerse? **175m**



Todos hemos estado en situaciones en las que parar inmediatamente el coche es absolutamente necesario para evitar una colisión. En tales situaciones es necesario una frenada de emergencia. ¿Cómo se hace?

Cómo frenar



Mantén las dos manos agarrando firmemente en el volante.

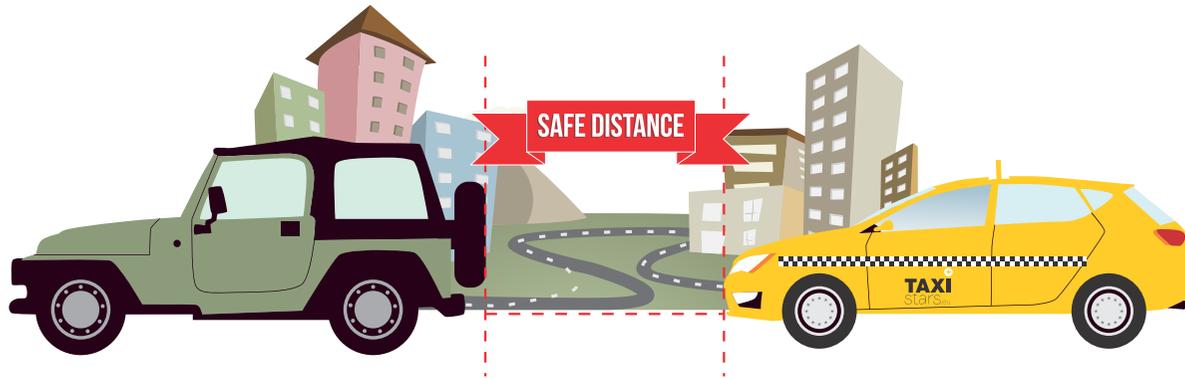
Presione el freno tan fuerte como sea posible. Al momento el ABS comienza a funcionar y sentirá vibraciones en el pedal de freno y oirá ruidos desagradables.

No tenga miedo y no reduzca la presión de frenado. En caso de emergencia presione el freno y el embrague simultáneamente.

Actúe sobre el volante lo más suavemente posible. Si usted recibe una indicación de que el ABS o ESP no está funcionando vaya al taller de inmediato.

SECCIÓN 3.3 CONDUCIR EN SITUACIONES CRÍTICAS

Frenada de emergencia



la distancia de frenado y la velocidad tienen una correlación al cuadrado. Esto significa que el doble de velocidad hace que la distancia de frenado sea cuatro veces más; el triple de velocidad hace que la distancia de frenado sea nueve veces más, y así sucesivamente.



Para un conductor medio se tarda entre 0,5 y 1 segundo en reaccionar ante una situación de emergencia. Un conductor distraído puede tardar hasta 3 segundos.

En algunos casos, cuando el conductor no se percata de la situación con la suficiente antelación no habrá tiempo para reaccionar en absoluto.

Una reacción temprana es vital para evitar una colisión o reaccionar de manera que se puedan reducir al mínimo los daños.

Si reconoces que un accidente es inevitable, aún puedes reducir el daño mediante:

- la reducción de la velocidad: cuanto menor es la velocidad en el caso de un accidente, menos lesiones y daños se producirán;
- tratar de golpear cualquier obstáculo frontalmente. Los dispositivos de seguridad pasiva (cinturón de seguridad, airbag, etc.) son más eficaces en un choque frontal, y el cuerpo humano, especialmente la espina dorsal cervical, puede resistir la flexión más fuerte hacia delante



PREGUNTA DE AUTO REFLEXIÓN

¿Cuándo fue la última vez que tuviste que aplicar el frenado de emergencia?

¿Por qué tuviste que usarlo?

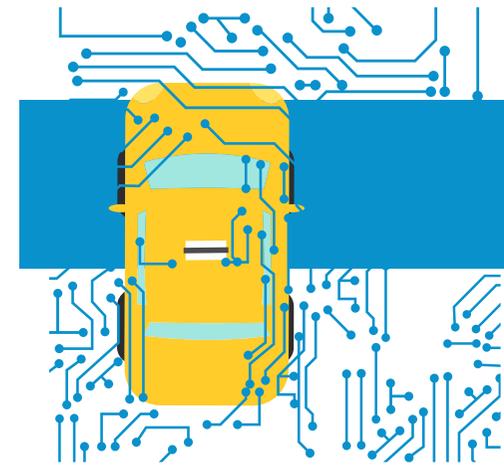
¿Qué aprendiste de dicho incidente?

SECCIÓN 3.3 CONDUCIR EN SITUACIONES CRÍTICAS

Sistemas electrónicos de asistencia

Incluso si su vehículo está equipado con los sistemas de asistencia electrónica más avanzada se debe evitar situaciones extremas.

Ningún sistema es capaz de anular la física de la conducción. Los sistemas electrónicos no deben ser una excusa para las conductas de riesgo o disminución de atención por su parte.



Los sistemas de asistencia electrónica tienen como objetivo ayudar al conductor a mantener el control del vehículo.

Pero recuerde, el comportamiento del conductor sigue siendo el factor clave en la seguridad. Sólo piense en ello. Si los sistemas electrónicos fueran perfectos no habría accidentes!



¿Cómo sabe qué sistemas de asistencia electrónica tiene su propio coche?

Mira las luces de control en el tablero después de conectar el encendido. ¿No está seguro de lo que significan las luces de control?

Consulte el manual de usuario de su coche. ¿Cómo funcionan estos sistemas y cuánto puede contar con ellos?



El papel del ESP, es intervenir oportunamente cuando el vehículo está cerca de subvirar o sobrevirar, si el conductor ha reconocido el peligro o no, haya sido reconocido el peligro por el conductor o no, o haya podido controlar el conductor la situación o no.

En él se establecen automáticamente las contramedidas. El ESP está listo para la acción en cualquier momento (al frenar, acelerar, etc.) y controla todos los demás sistemas electrónicos de seguridad.



El papel del ABS es permitir que las ruedas mantengan la tracción y así el contacto con la superficie de la carretera durante el frenado, evitando que las ruedas se bloqueen y por lo tanto el derrape incontrolado.

El ABS por lo general ofrece mejor control del vehículo y disminuye la distancia de frenado en condiciones normales de tráfico.

Cuando el sistema de ABS esté en funcionamiento se sentirá una pulsación en el pedal del freno.



El ESP, si es necesario, anula el control de ABS y de tracción. La estabilidad del coche es más importante que la distancia de frenado, y por lo tanto el ESP puede bloquear los frenos de cada rueda por separado con el fin de mantener el vehículo estable.

PREGUNTA DE AUTO REFLEXIÓN
¿Está su taxi equipado con sistemas electrónicos de asistencia?
¿Son fiables en cualquier caso de emergencia?

MÓDULO 4

MANEJO DE CASOS DE EMERGENCIA

SECCIÓN 4.1 MANEJO DE EMERGENCIAS MÉDICAS

¿Cómo lidiar con emergencias médicas (la suya o la de sus pasajeros)?



Las emergencias médicas pueden ocurrir en cualquier momento y a cualquier persona, a usted mismo o a sus pasajeros. Usted debe buscar ayuda médica si aparece cualquiera de los siguientes síntomas.

La falta de aliento inexplicable, especialmente si ésta aparece de repente y es intensa, podría ser una señal de bronquitis, asma, neumonía, así como de otros problemas de corazón y de los pulmones.

SECCIÓN 4.1 MANEJO DE EMERGENCIAS MÉDICAS

¿Cómo tratar las emergencias médicas?



Un dolor de cabeza durante más de una semana o un dolor de cabeza agudo corto que cause náuseas puede ser un signo de accidente cerebrovascular o tumor cerebral.



Si la visión doble sucede repentinamente, puede ser un signo de un problema de tiroides, diabetes, derrame cerebral, tumor cerebral, u otra situación médica grave.



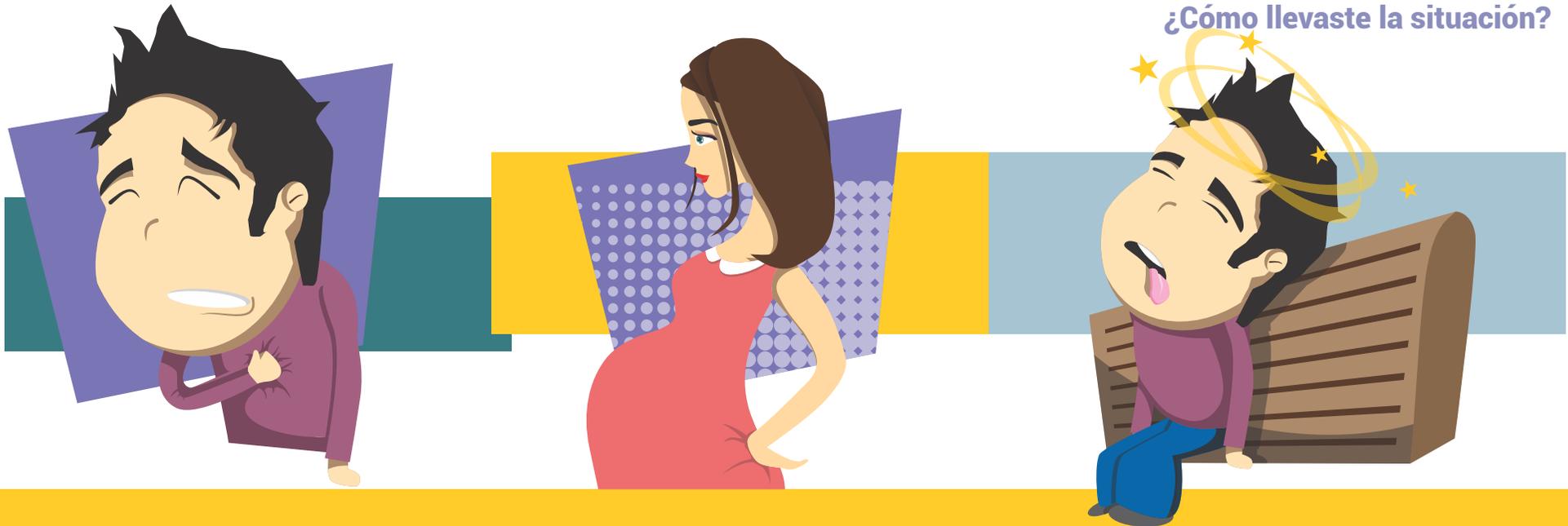
Pensamiento repentino confuso, confusión sobre el tiempo o lugar (desorientación), problemas repentinos de concentración o de memoria pueden ser síntomas de muchos problemas, incluyendo infecciones, anemia, o bajo nivel de azúcar en la sangre.

SELF-REFLECTION QUESTIONS

¿Alguna vez has tenido una emergencia médica mientras estabas de servicio?

¿Quién estuvo involucrado?

¿Cómo llevaste la situación?



Si el dolor de pecho se acompaña de síntomas como pesadez u opresión en el pecho, indigestión, dolor que se irradia a la espalda, el brazo, la mandíbula o la garganta, debilidad extrema, y latidos irregulares del corazón - entonces puede ser que tenga un ataque al corazón.

Futuras madres: ayudar a la mujer a que se sienta lo más cómodo posible y abróchele el cinturón de seguridad. Al conducir evitar tirones, y tomar el camino más corto hacia el hospital.

Pasajero que cae inconsciente: atenderle inmediatamente. Llame para pedir ayuda. Inicie RCP.

SECCIÓN 4.2 GESTIÓN DE UN ACCIDENTE

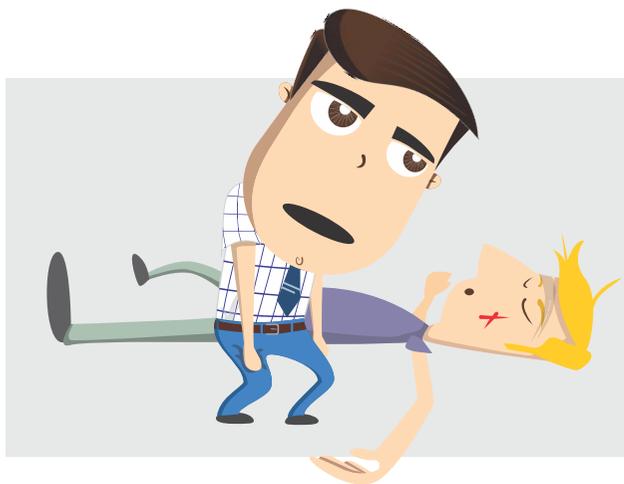
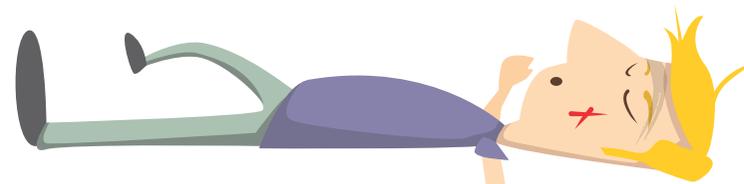
Qué hacer si presencias un accidente



¿Qué debe hacer si usted es testigo de un accidente?



www.youtube.com/watch?v=loNHrCEsBB8



SECCIÓN 4.2 GESTIÓN DE UN ACCIDENTE

Qué hacer si te ves involucrado en un accidente



Mantenga la calma, no se asuste. Compruebe si hay heridos (usted mismo, sus pasajeros, y la gente del otro coche).

Llame a su policía de tráfico, local o al 112 e informe de la situación.

Utilice su radio para reportar el accidente a su compañía!

Tratar de asegurar la escena del accidente.

Encienda las luces de emergencia y coloque los triángulos de emergencia lejos de la escena del accidente para advertir a los demás conductores.

Por favor, consulte con las autoridades locales a qué distancia del accidente debe ser colocado el triángulo, ya que la distancia depende de la situación y el lugar (es decir, ciudad, zona rural, etc.)

Use la cámara de teléfono móvil para tomar fotografías de la escena, antes de que se muevan los coches implicados.

¿Qué debe hacer si se ve envuelto en un accidente?

Una vez que llegue la policía coopere y siga sus instrucciones. Asegúrese de que usted guarda una copia del informe policial del accidente. Su compañía de seguros lo va a necesitar.

- No asuma voluntariamente la responsabilidad, asumir la responsabilidad, o firmar declaraciones con respecto a la culpa.
- No pague o prometa pagar, por daños y perjuicios en el lugar de la colisión.
- No acuerde olvidar la colisión.
- No acepte dinero o discuta cualquier arreglo.



PREGUNTA DE AUTO REFLEXIÓN

¿Ha estado alguna vez involucrado en un accidente?

¿Siguió este enfoque paso a paso?

¿Si lo hizo, cómo resultó?

¿y si no lo hizo?

SECCIÓN 4.2 GESTIÓN DE UN ACCIDENTE

Cómo gestionar las consecuencias de un accidente

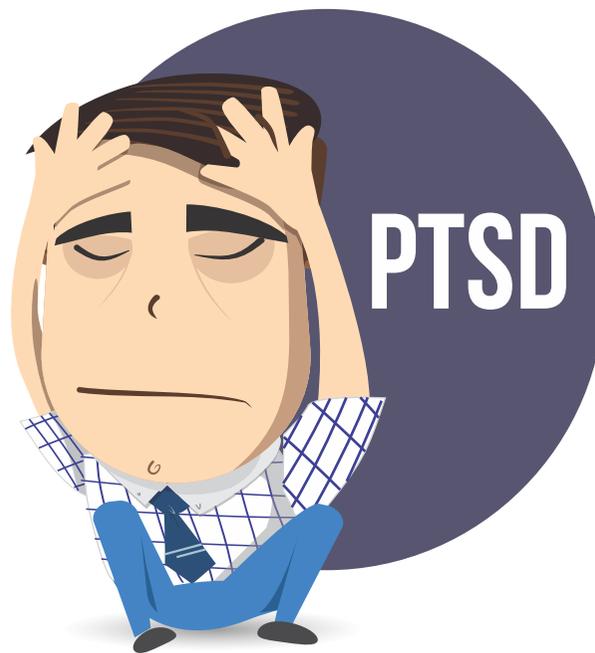
¿Cómo se debe hacer frente a las consecuencias de una colisión?

Incluso si usted se siente bien después de un accidente, es aconsejable tener una revisión médica completa para evitar cualquier lesión o problemas ocultos.

Incluso si usted se siente bien después de un accidente, es aconsejable tener una revisión médica completa para evitar cualquier lesión o problemas ocultos.

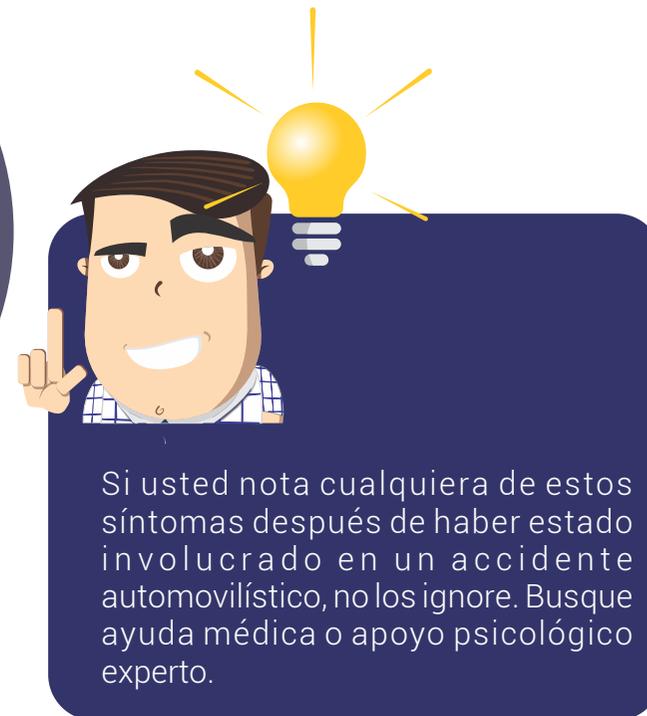


Estos sentimientos son normales y es muy probable que desaparezcan una vez que pase el tiempo, el coche se repara, y todos los detalles legales se tratan. Si estos sentimientos se hacen más fuertes o permanecen durante mucho tiempo y le impiden vivir una vida normal, es probable que esté experimentando TEPT (trastorno de estrés postraumático).



Cómo reconocer el TEPT: No todo el que experimenta el estrés después de un trauma tiene trastorno de estrés postraumático. Pero aquí están algunos de los síntomas a tener en cuenta:

- Evita las emociones o cualquier recuerdo del accidente
- Siente constantemente ansiedad, irritabilidad o ira
- evita pruebas o procedimientos médicos
- reproduce constantemente el incidente en su mente
- pesadillas o problemas de sueño



Si usted nota cualquiera de estos síntomas después de haber estado involucrado en un accidente automovilístico, no los ignore. Busque ayuda médica o apoyo psicológico experto.

PREGUNTA DE AUTO REFLEXIÓN

**¿Ha estado alguna vez involucrado o presenciado un accidente?
¿Qué tipo de pensamientos y emociones tuviste después de eso?
¿Cómo trató con ellos?**

MÓDULO 5

SEGURIDAD PERSONAL

SECCIÓN 5.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS DIFERENTES RIESGOS PARA LOS CONDUCTORES DE TAXI

¿Cuáles son los cuatro tipos principales de riesgos para los conductores de taxi?

Los cuatro tipos principales de riesgo de los conductores de taxi son:

- Riesgo físico;
- Riesgos por estar en la calle;
- Violencia;
- Riesgo de comportamiento individual del/a conductor/a del taxi

Para su seguridad, el/a conductor/a de taxi necesita ser capaz de hacer frente a todos ellos combinando las diferentes opciones de control.



Problemas de salud o lesiones que pueden ser causadas por la conducción en la misma postura durante muchas horas, la exposición a las vibraciones o levantar objetos pesados. Aprenda a reducir el impacto del riesgo físico

SECCIÓN 5.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS DIFERENTES RIESGOS PARA LOS CONDUCTORES DE TAXI

¿Cuáles son los cuatro tipos principales de riesgos para los conductores de taxi?



Cuanto más se está en movimiento, más posibilidades hay de verse envuelto/a en choques o accidentes. Puede evitar una gran cantidad de accidentes cambiando su actitud de conducción.

Desde la agresión, a la intimidación, al asalto, hay muchas razones por qué puede ser un blanco fácil. Sin embargo, hay técnicas para evitar contraer víctima, y maneras de manejar mejor la situación si se enfrentan a la violencia



Fumar, el uso excesivo de estimulantes, la falta de uso del cinturón de seguridad y el comportamiento arriesgado poner en peligro su salud. Cambiar los malos hábitos puede reducir drásticamente ese riesgo.

PREGUNTA DE AUTO REFLEXIÓN

¿Cuál es su plan de acción personal para reducir al mínimo los riesgos con los que está en contacto?

SECCIÓN 5.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS DIFERENTES RIESGOS PARA LOS CONDUCTORES DE TAXI

Comprensión de la dinámica de la violencia

¿Cuál de las personas de abajo es más probable que te ataque?



En realidad, podría ser cualquiera de ellos." Siga leyendo para entender la dinámica de la violencia y cómo evitar convertirse en una víctima!



Trabaja solo;
Trabajan largas jornadas de trabajo y eso cansa mucho;
Con frecuencia trabajan por la noche, en zonas aisladas y en lugares con poca luz;
siempre tienen una cierta cantidad de dinero en efectivo;
La mayor parte de las veces trata con desconocidos; 6. A menudo tiene que atender a clientes problemáticos (adictos a alcohol, drogas, etc.)



La investigación de Europa revela un patrón de incidentes violentos y robos:

- un 94% de los ataques se producen cuando el conductor está dentro del taxi;
- un 82% de los ataques se producen por la noche, entre la medianoche y las 4am;
- un 74% de las muertes se deben a lesiones en la cabeza y el cuello;
- el 47% de los agresores actúan solos

Simple, pero importante, los principios de la naturaleza humana pueden ayudar a evitar o manejar mejor una situación difícil.

- Tenga en cuenta que no hay dos personas iguales. Cada persona tiene diferentes valores, creencias, motivos y límites;
- Recuerde que incluso las personas buenas tienen sus días malos;
- No debe nunca, nunca, subestimar a su cliente y lo que puede ser capaz de hacer por usted;
- Esté atento/a cada vez que tenga un cliente en su taxi, no importa la forma en que se visten o parecen ser;
- Usted debe familiarizarse con el lenguaje corporal y el uso de la escucha activa para detectar cualquier contradicción entre las palabras y el lenguaje corporal



Ahora puede comprobar cómo
prevenir riesgos
hacer frente a las amenazas y agresiones
Manejar una experiencia post-traumática

PREGUNTA DE AUTO REFLEXIÓN

¿Alguna vez se ha enfrentado a un atacante en su taxi?

¿Qué pinta tenía?

¿Cómo se comportó el/a agresor/a?

¿Qué hiciste?

SECCIÓN 5.2 LAS MEJORES PRÁCTICAS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS

¿Cómo evaluar a los/as pasajeros/as?



Aprender a "leer" a sus pasajeros puede salvar su vida!

Si le llaman, detenga su taxi a una corta distancia del/a pasajero/a para evaluar la situación.

Si él/ella se comporta de forma extraña al caminar hacia el taxi, o se siente inseguro/a, hay tiempo para irse antes de que entren.



Siempre saludar a los pasajeros en el inicio del viaje y mantener contacto visual durante todo el viaje. Ser amable y atento/a hace que sea más difícil que te tratan con falta de respeto.

Además, de esta manera se envía un mensaje sutil: "Te veo, puedo identificarte".



Siempre mantenga un ojo en los pasajeros que están mirando a su alrededor con nerviosismo, los que de pronto ponen sus manos en sus bolsillos/bolsos, los que llevan sombreros y gorras ocultando la cara, o aquellos cuya mirada es agresiva o denota enfado.

Tenga cuidado: ninguno de estos síntomas son un indicador preciso al 100% de intención criminal; sólo elevan las probabilidades de que la actividad delictiva se produzca.

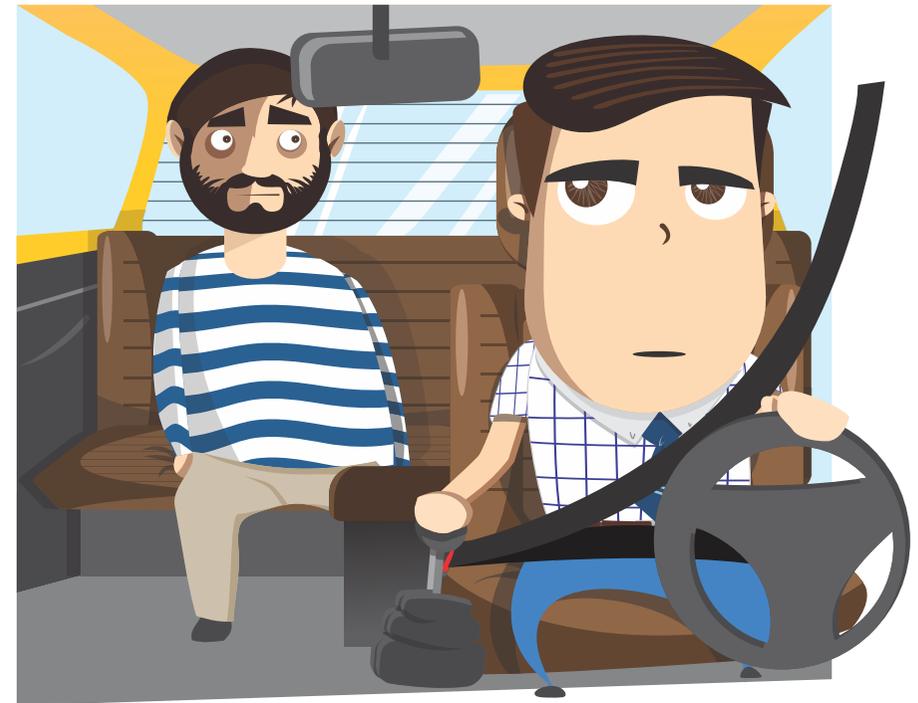
SECCIÓN 5.2 LAS MEJORES PRÁCTICAS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS

¿Cómo evaluar a los/as pasajeros/as?



- Las manos ocultas indican que el individuo tiene algo que ocultar;
- La barbilla hacia adelante muestra ira y la disposición a pelear;
- Las miradas rápidas como dardos muestran un deseo de controlar algo (por ejemplo, analizar la escena) sin ser visto/a.

Tenga cuidado! Los signos del lenguaje corporal suelen estar relacionados con las emociones; pero ninguno de ellos puede ser utilizado para hacer una lectura completa de una persona. Es sólo cuando un individuo muestra muchas de estas señales de lenguaje corporal cuando hay motivo de alarma.



PREGUNTA DE AUTO REFLEXIÓN

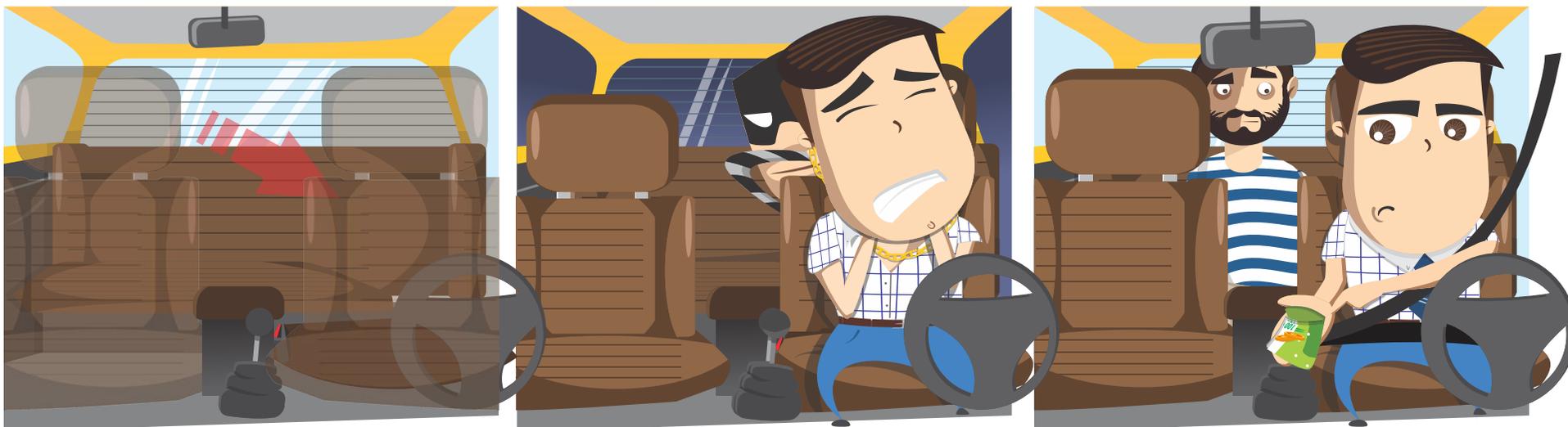
Según su experiencia,
¿cuáles son los signos

de los pasajeros que lo hacen sentir más alerta?

SECCIÓN 5.2 LAS MEJORES PRÁCTICAS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS

Técnicas proactivas para mantenerse a salvo

¿Qué más se puede hacer para evitar convertirse en una víctima?



La mayoría de los asaltos a un/a taxista son el resultado vienen de una persona sentada detrás del conductor. Esta es su principal zona de peligro.

Utilice una excusa para pedirle a su acompañante a que se mueva hacia el lado derecho del asiento, es decir, la política de la empresa, para equilibrar el coche, o lo que usted se pueda imaginar.

No use cadenas gruesas, cruces o medallones.

Si usted debe usar una cadena en el cuello, asegúrese de que sea muy fina por lo que se romperá antes de que pueda estrangularle.

Evite joyas o relojes de aspecto caro - podría ser un objetivo para un ladrón.

Mantenga una cantidad mínima de dinero según la normativa. Si los/as pasajeros/as le ofrecen un billete grande, proponga parar a cambiarla en una tienda cercana. No enseñe que tiene dinero para cambiar. Nunca le diga a un pasajero que tenía un buen día y ha hecho un montón de dinero.

SECCIÓN 5.2 LAS MEJORES PRÁCTICAS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS

Técnicas proactivas para mantenerse a salvo



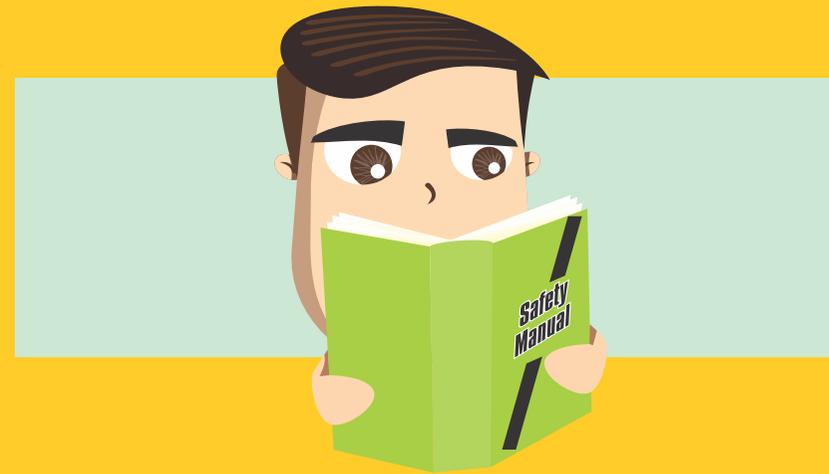
Las Tarjetas de crédito y débito se están utilizando cada vez más. Al fomentar su uso reduce la cantidad de efectivo que lleva, y minimiza la pérdida en caso de robo.

Insista siempre en sus pasajeros dándole un destino fijo sobre dónde van, antes de empezar a conducir. Las respuestas vagas o los cambios repentinos en la ruta por parte de los/as pasajeros/as, son señales de peligro.

Trate de evitar callejones sin salida, especialmente por la noche. Puede ser que sea la intención del pasajero que este fuera de la vista y para robarle de forma más fácil. Si no puede evitarlo, entonces invertir en el callejón, mantenga el funcionamiento del coche en marcha el máximo tiempo posible. No se levante de su taxi. Si las cosas salen mal sólo tiene que pisar el acelerador y alejarse.



Tener una llave de repuesto en el bolsillo es una buena idea en caso de robo. El ladrón probablemente arrojará las llaves del coche a gran distancia y destruirá su radio para evitar que se mueva o pida ayuda. Si usted tiene una llave de repuesto, al menos puede alejarse con el coche para obtener ayuda.



Tenga en cuenta en todo momento de los procedimientos de emergencia existentes y sepa cómo utilizar los tipos de ayuda técnica y sistemas de asistencia que pueda tener.

PREGUNTA DE AUTO REFLEXIÓN

**¿De cuántas de estas técnicas estaba al tanto?
¿Cuántas ha utilizado para evitar problemas?**

SECCIÓN 5.2 LAS MEJORES PRÁCTICAS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS

¿Cómo evitar riesgos con los controles físicos

Aprenda cómo los controles físicos pueden aumentar su seguridad en el taxi.



La mejora de la iluminación en el interior del taxi le permite estar al tanto del comportamiento de los pasajeros en todo momento.



La intención es evitar ser tomado por sorpresa. Debe mantener su propia puerta cerrada con llave, especialmente por la noche o en zonas aisladas – conduciendo o parado/a- para evitar que alguien abra la puerta y le puedan atacar. Debe mantener el resto de las puertas cerradas para evitar entradas no deseadas.



Ábrala solo lo suficiente como para que pueda entrar aire fresco o pueda hablar con la gente, para evitar que alguien intente sujetarlo/a por el pelo o partes del cuerpo, o golpear su cabeza contra el cristal a través de la ventanilla.

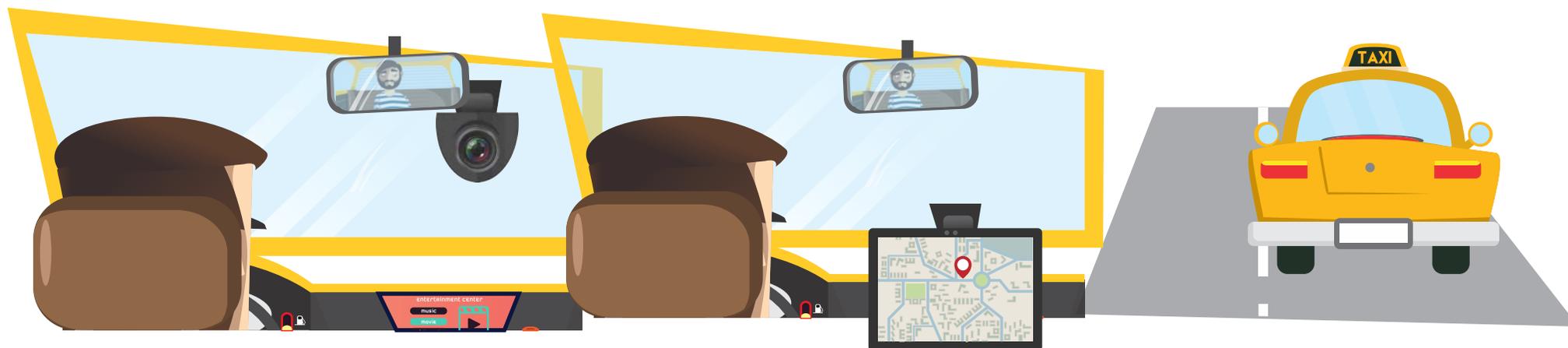
PREGUNTA DE AUTO REFLEXIÓN

¿Cuál es la combinación de controles físicos que aplica en su taxi?

SECCIÓN 5.2 LAS MEJORES PRÁCTICAS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS

Cómo la tecnología puede aumentar su seguridad

Con aparatos cada vez más pequeños y más baratos que aparecen cada vez con mayor frecuencia, vale la pena revisar lo que la tecnología puede ofrecer para mejorar su seguridad.



Las cámaras de seguridad, por lo general montadas encima del espejo retrovisor, ofrecen un amplio ángulo de visión del interior del taxi y pueden grabar las actividades en el coche. Las cámaras pueden desalentar conductas violentas, y ayudar en la identificación de los pasajeros, si se produce un asalto. Pero por favor, consulte a las autoridades locales si es legal el uso de una cámara de seguridad en su taxi.

Tales sistemas pueden ser activados en caso de robo o cualquier otro delito. Un botón de emergencia activa una alarma silenciosa en base a los datos del GPS.

Se puede instalar un sistema de luces de seguridad en la parte trasera del vehículo, no visible para el pasajero. El conductor puede activar las luces cuando exista una amenaza que alarme a otros conductores o peatones para que puedan comprender que el taxi tiene problemas

SECCIÓN 5.2 LAS MEJORES PRÁCTICAS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS

Cómo la tecnología puede aumentar su seguridad

Existen varios tipos de sistemas que están conectados, ya sea para la comunicación por radio o señal en cierta ubicación central (central del taxi o central de la policía). Se pueden activar fácilmente estos sistemas pulsando un interruptor de palanca cerca situado cerca del pie, o en el volante.



Son muchas las nuevas aplicaciones que se han desarrollado para beneficiar a taxistas y pasajeros.

Para los taxistas, se han inventado aplicaciones de asistencia de seguridad.

Tienen un GPS integrado para el seguimiento de la ubicación del taxi, así como un botón de SOS para alertar a otros taxistas de que su colega tiene problemas.

Algunas aplicaciones también están equipadas con soluciones de pago sin tarjeta directamente desde el teléfono inteligente del pasajero con el teléfono inteligente del conductor (soluciones para evitar el pago en efectivo).

Por último, algunas aplicaciones también permiten comprobar los "ratings" de pasajeros provenientes de otros taxistas para hacer caso omiso a las llamadas de clientes posiblemente no deseados.

PREGUNTA DE AUTO REFLEXIÓN

¿Utiliza ayudas tecnológicas para su seguridad?

¿Es consciente de aplicaciones relevantes para taxistas que disponibles en su territorio?

SECCIÓN 5.3 ANTE EL PELIGRO

Estrategias de auto-defensa pasiva

Los dos objetivos principales de la autodefensa pasiva son **evitar el peligro** y la **supervivencia**. En otras palabras, la auto-defensa pasiva trata sobre el conocimiento y las habilidades necesarias para abordar con eficacia el comportamiento potencialmente dañino en el contexto de la gestión de riesgos.

Evitar el peligro. Tener conciencia de él, ser proactivo y evitar situaciones potencialmente peligrosas es una estrategia clave. Se trata de identificar la tensión, es decir, el uso de la voz, el tono y el lenguaje corporal como base para calmar una situación potencialmente violenta antes de que ocurra. Revise el Módulo 7, Gestión de Conflictos, para obtener más consejos sobre cómo evitar el conflicto y peligro.

Supervivencia. Si se produce un asalto, su objetivo debe centrarse en seguir con vida y no lesionarse. Amenazar o comunicar que se van a tomar represalias a una persona violenta pondrá su integridad física en un alto e innecesario riesgo. Compruebe la unidad de "¿Qué hacer cuando se ven amenazados?" para entender las prioridades cuando se enfrentan con un arma de fuego.

PREGUNTA DE AUTO REFLEXIÓN

Según su experiencia, ¿sugeriría cualquier otra estrategia para la autodefensa pasiva?

SECCIÓN 5.3 ANTE EL PELIGRO

Qué hacer cuando se es amenazado/a con un arma?



No ofrecer ninguna resistencia, simplemente cumplir con el ladrón, y darle el dinero. Recuérdese a sí mismo que ninguna cantidad de dinero o propiedad vale tanto como su vida.

Como si fuera algo normal. No muestre miedo ni pida piedad. Mantenga una voz tranquila y firme y confírmele al/a ladrón/a que va a cumplir y le va a dar el dinero. Comuníquese de forma clara lo que está haciendo en cada momento, dígame donde está el dinero (ej.. en un bolsillo) y que se lo va a dar. De lo contrario, el/a ladrón/a podría pensar que usted está tratando de conseguir un arma para resistirse.

Use cualquier sistema de comunicación de emergencia que tenga.

A pesar de que es más fácil de decir que de llevar a la práctica, es esencial que se mantenga la calma y el mayor control de la situación que le sea posible. Una manera de construir la fuerza interior y el coraje es pensar positivamente sobre su familia "Tengo una familia que me espera en casa, tengo que salir de esto de una sola pieza".

PREGUNTA DE AUTO REFLEXIÓN

¿Alguna vez se ha enfrentado a un asalto?

¿Cómo reaccionó?

¿Cuál fue el resultado?

SECTION 5.4 POST-INCIDENT ACTIONS

¿Qué hacer después de un robo?



Comuníquese inmediatamente por radio con su central. Infórmeles si necesita ayuda médica y hágales saber su ubicación exacta. Aclare si necesita que llamen a la policía i si ya lo ha hecho.



Anote todo lo que pueda recordar sobre el/a sospechoso/a, para convertirse en un buen testigo para la policía. Sexo, raza, edad, estilo de pelo y color, características especiales (ej.: tatuajes), la ropa; cada detalle cuenta.



PREGUNTA DE AUTO REFLEXIÓN

¿Alguna vez ha sufrido de estrés postraumático?
¿Qué tipo de síntomas tuvo?
¿Cómo lo gestionó?



Después de una experiencia traumática, como un asalto, es probable que sentir miedo, tristeza, ansiedad, y sospecha. Estas son reacciones normales a eventos anormales. Pero si el malestar no pasa se siente "atascado" con una constante sensación de peligro, puede estar sufriendo "estrés post-traumático", y es necesario buscar la ayuda de un terapeuta. Tenga en cuenta que el estrés postraumático no es un signo de debilidad, y la única manera de superarlo es hacer frente a lo que le pasó y aprender a aceptarlo como una parte de su pasado.

MÓDULO 6

ORIENTACIÓN AL SERVICIO E INTERACCIÓN SOCIAL

SECCIÓN 6.1 SERVICIO AL CLIENTE EXCELENTE

Coches e imagen profesional del conductor

¿Qué imagen están proyectando usted y su coche?



¿Cómo usted y su coche envían un mensaje definitivo a los/as pasajeros/as? Una apariencia profesional implica que se debe ser tratado profesionalmente y que los pasajeros obtendrán un buen retorno por su dinero. Tenga en cuenta que esto también es muy importante entre los turistas, que se sienten más seguros con este tipo de apariencia.

Aseo e higiene diaria. Vístase con ropa limpia, cómoda y agradable. No se exceda con perfumes o desodorantes.

Evite camisetas con connotaciones polémicas (es decir, insinuaciones sexuales, racistas o polémicas) que podrían conducir a conflictos con los pasajeros. Trate de mantener los tatuajes ocultos bajo la ropa.



SECCIÓN 6.1 SERVICIO AL CLIENTE EXCELENTE

Car and Driver's professional image



Asegúrese de que el coche está limpio, por dentro y por fuera. Compruebe con regularidad que el equipo (taxímetro, radio, sistema de navegación, etc.) esté en buen estado de funcionamiento.

No comience su turno sin comprobar la situación del taxi. No empiece su turno sin haber comprobado el asiento trasero y el espacio entre el asiento y el reposapiés en busca de objetos olvidados por los pasajeros.

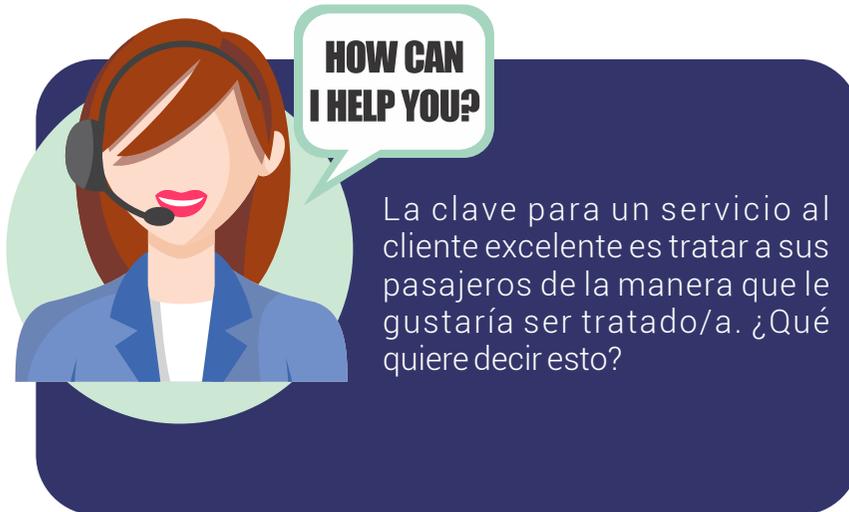
Evite fumar en el coche; si usted fuma asegúrese de que se ventila la cabina.

PREGUNTA DE AUTO REFLEXIÓN

¿Qué se hace puede hacer para asegurar una apariencia profesional de usted y de su taxi?

SECCIÓN 6.1 SERVICIO AL CLIENTE EXCELENTE

La actitud correcta hacia los pasajeros ¿Cómo se puede tratar mejor a sus pasajeros?



Ser capaz de comunicarse con los pasajeros de una manera clara y concisa en el idioma local. Ser capaz de entender lo que el/a pasajero/a quiere hacer y cómo. Ser capaz de sugerir rutas alternativas u ofrecer ayuda adicional.

Aceptar las diferencias en los patrones de la cultura, idioma, religión, acentos, de género, y habla. Ser educado/a, amable, y respetuoso/a aumenta las probabilidades de que usted sea tratado/a de una manera similar.



SECCIÓN 6.1 SERVICIO AL CLIENTE EXCELENTE

La actitud correcta hacia los pasajeros



Esto incluye preguntar a los pasajeros si la temperatura es cómoda para ellos y el ajuste del aire cond./calefacción en consecuencia; o cambiar el sistema de sonido o la música de acuerdo a la voluntad de los pasajeros.

Los pasajeros con discapacidad, las mujeres embarazadas, las personas mayores, los padres con niños pequeños, o los niños en edad escolar, todos los cuales pueden necesitar atención especial y asistencia.

La comunicación en una lengua extranjera, el suministro de soluciones de pago en efectivo o de otro tipo, la disponibilidad de equipos audiovisuales para uso de los pasajeros ... son sólo algunas ideas para aumentar la satisfacción de los pasajeros.

¿Qué aprecia más cuando hace de pasajero/a?
¿Ofrece el mismo tipo de servicio a sus pasajeros?

PREGUNTA DE AUTO REFLEXIÓN

SECCIÓN 6.1 SERVICIO AL CLIENTE EXCELENTE

Yendo más allá de la satisfacción de los pasajeros



Ofreciendo servicios adicionales o hacer la vida más fácil a sus pasajeros tiene un retorno directo en la buena reputación, clientes habituales, y mejores ingresos.



Un servicio de wi-fi gratis en tu taxis será muy apreciado por las personas en viaje de trabajo que están atascados en el tráfico, turistas que quieran compartir sus fotos en las redes sociales, y los/as pasajeros jóvenes que necesiten sentirse conectados a sus amigos/as.



O al menos, aprender los conceptos básicos de una lengua hablada, como Inglés. Hay muchos podcasts, CDs y libros de frases de forma gratuita en línea, que proporcionan la supervivencia del negocio de taxis Inglés para ayudarlo a comunicarse bien con los turistas y extranjeros. Hágales saber que usted habla su lengua (es decir, insignia u otra indicación de que usted o su coche).

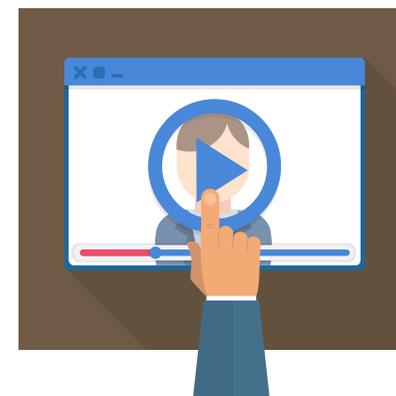
SECCIÓN 6.1 SERVICIO AL CLIENTE EXCELENTE

Yendo más allá de la satisfacción de los pasajeros



Revise su mercado local para encontrar las aplicaciones que ayudan a pre-reserva a través de un smartphone o PC. Instale el equipo para aceptar pagos con tarjeta de crédito, para hacerle la vida más fácil a sus pasajeros, para evitar disputas sobre el cambio y para mantenerse a salvo

Monitores de Información sobre Pasajeros o pantallas táctiles interactivas pueden proporcionar contenidos útiles y entretenidos para sus pasajeros/as, que pueden incluir atracciones turísticas e información, noticias, deportes y el clima, música, juegos, etc. Incluso si no puede permitirse el lujo, puede tener disponibles algunos mapas turísticos en el taxi (que se proporcionan de forma gratuita por la autoridad de turismo de cada ciudad).



Añadir u ofrecer cualquier otros extras que cree podrían ser apreciadas por sus pasajeros/as.

PREGUNTA DE AUTO REFLEXIÓN

**¿Qué tipo de servicios adicionales se pueden ofrecer a los pasajeros?
Sobre la base de las ideas anteriores, ¿qué más se puede hacer
para aumentar la satisfacción de sus pasajeros/as?**

SECCIÓN 6.2 SERVICIO DE PASAJEROS CON DISCAPACIDAD

Principios generales para un servicio de pasajeros con discapacidad



El camino para el tratamiento de los/as pasajeros/as con discapacidad



Cuando se trata a pasajeros con algún tipo de discapacidad (movilidad reducida, auditiva, del habla, u otro impedimento) no debe de ser ni paternalista ni reverencial.



Preste atención a sus propios gestos y movimientos. Si se le pide que repita o escriba lo que has dicho, hágalo con calma y agradablemente. Sea paciente y no haga que los/as pasajeros/as se sientan incómodos por el tiempo extra que necesitan para moverse o hablar.

Pregunte directamente qué tipo de ayuda podría necesitar y actúe sólo de acuerdo según las necesidades expresadas por el/a pasajero/a. No es sólo una cuestión de cortesía; una mala asistencia puede causar dolor y podría hacer más mal que bien.

SECCIÓN 6.2 SERVICIO DE PASAJEROS CON DISCAPACIDAD

¿Cómo tratar a los pasajeros con discapacidades específicas?



Además de estos principios generales, existen algunos consejos específicos para el tratamiento de los/as pasajeros/as con movilidad reducida, los/as pasajeros/as ciegos o con deficiencia visual, sordos/as o con impedimentos del habla, así como aquellos/as con discapacidades cognitivas

PREGUNTA DE AUTO REFLEXIÓN

¿Ha realizado servicios con pasajeros con discapacidad?
¿Cuáles fueron los principales problemas en el servicio?
¿Cómo los resolvió?

SECCIÓN 6.2 SERVICIO DE PASAJEROS CON DISCAPACIDAD

Servicio de pasajeros con movilidad reducida 6.2.3

¿Cómo tratar a los/as pasajeros/as con movilidad reducida?

Los/as pasajeros/as pueden sufrir de problemas de movilidad temporal o permanente, y se pueden utilizar diferentes tipos de equipos, como sillas de ruedas, bastones, muletas o andadores. Siempre pregunte al/a pasajero/a si necesita ayuda. No toque el bastón o las muletas, pero puede ofrecer su brazo.



La silla de ruedas es parte del espacio personal del pasajero. No sostenga o se apoye en la silla de ruedas sin el permiso del/a pasajero/a.

SECCIÓN 6.2 SERVICIO DE PASAJEROS CON DISCAPACIDAD

Servicio de pasajeros con movilidad reducida



Mantenga contacto visual y bájese para hablar y mirar a los ojos a los/as pasajeros/as en sillas de ruedas.

Para evitar caídas y resbalones, detener el taxi en un lugar donde el pasajero puede salir en una superficie constante y seca, si es posible. Si tiene que parar en un lugar resbaladizo, recuerde que debe advertir al/a pasajero/a antes de que salga.

Ayude con las cosas pequeñas pero importantes, como abrir una puerta, o aparcarse en un lugar accesible, en donde la puerta esté cerca del borde de la acera.

**¿Ha realizado servicios con personas de movilidad reducida?
(personas en sillas de ruedas, mayores,
mujeres embarazadas, personas con una pierna rota, etc.).
¿Cuál fue el principal desafío?
¿Cómo lidiar con semejante desafío?**

PREGUNTA DE AUTO REFLEXIÓN

SECCIÓN 6.2 SERVICIO DE PASAJEROS CON DISCAPACIDAD

Servicio de pasajeros ciegos o con deficiencia visual



¿Cómo tratar a los/as pasajeros/as ciegos o deficientes visuales?



Cuando recoja a una persona ciega o deficiente visual desde su casa, llame a la puerta o entre haciendo ruido para informar de su presencia.

Toque ligeramente el brazo del pasajero para presentarse. No toque o agarre el brazo de forma inesperada. Si el/a pasajero/a pide ser guiado/a hasta el taxi, este a su lado, ofrezca su brazo. Anuncie los obstáculos, como por ejemplo escaleras o escalones, que surjan por el camino.

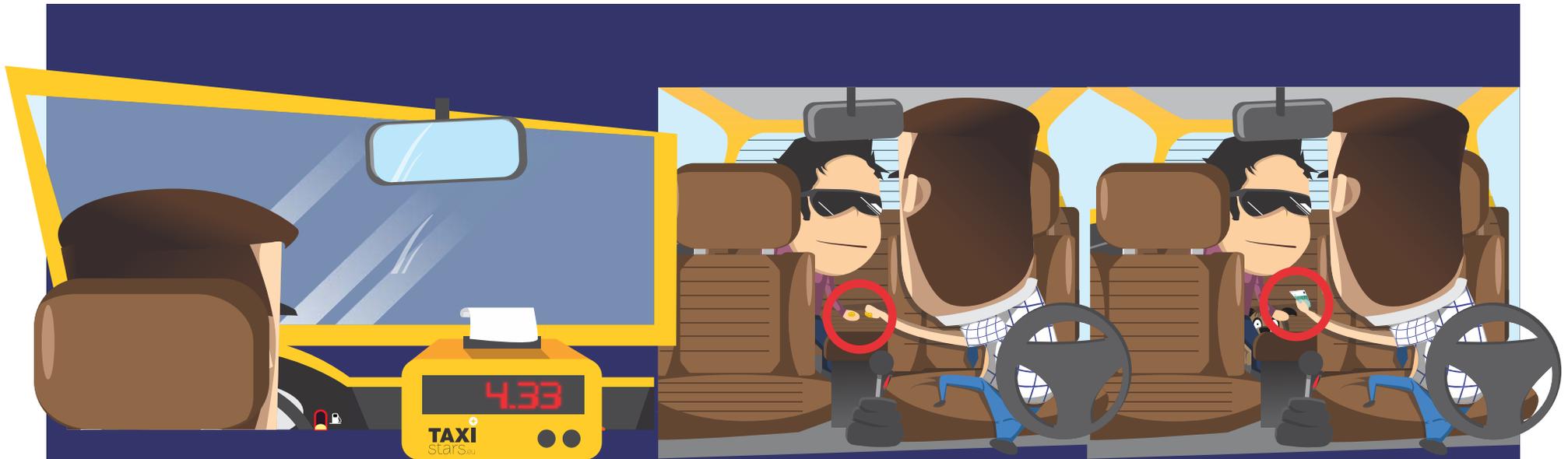


Si el pasajero tiene un perro guía, nunca agarre el arnés del animal sin permiso. Una vez en el coche, pregunte al/a pasajero/a donde prefiere que esté su perro.

Los perros guía están normalmente entrenados para situarse en el reposapiés entre los pies de su dueño. Si esto no es posible, el perro debe viajar en la parte trasera del taxi en el espacio de al lado.

SECCIÓN 6.2 SERVICIO DE PASAJEROS CON DISCAPACIDAD

Servicio de pasajeros ciegos o con deficiencia visual



Al final de la ruta informará al pasajero de la tarifa y le comunica la cantidad que él/ella le ha dado antes de guardarla. Cuente el cambio en voz alta, colocando el cambio directamente en la mano del/a pasajero/a.

Dé las monedas primero y luego los billetes, el más grande primero. Algunas personas ciegas o con deficiencia visual pliegan los billetes para poder distinguir su valor.



A su llegada al destino, debe informar al/a pasajero/a sobre la ubicación, ofrecerse a ayudarlo a salir del taxi y guiarlo hacia un lugar seguro. Es mejor dejarle cerca de una pared, o un banco en lugar de dejarlo en medio de una acera. Anuncie que se marcha para que la persona no siga hablando.

PREGUNTA DE AUTO REFLEXIÓN

**¿Ha realizado servicios con personas ciegas o personas que tienen deficiencias visuales?
¿Cuál fue el principal desafío al que se enfrentó?
¿Cómo se solucionó?**

SECCIÓN 6.2 SERVICIO DE PASAJEROS CON DISCAPACIDAD

Servicio de pasajeros con discapacidades auditivas o del habla



Servicio de pasajeros con discapacidades auditivas o del habla



SECCIÓN 6.2 SERVICIO DE PASAJEROS CON DISCAPACIDAD

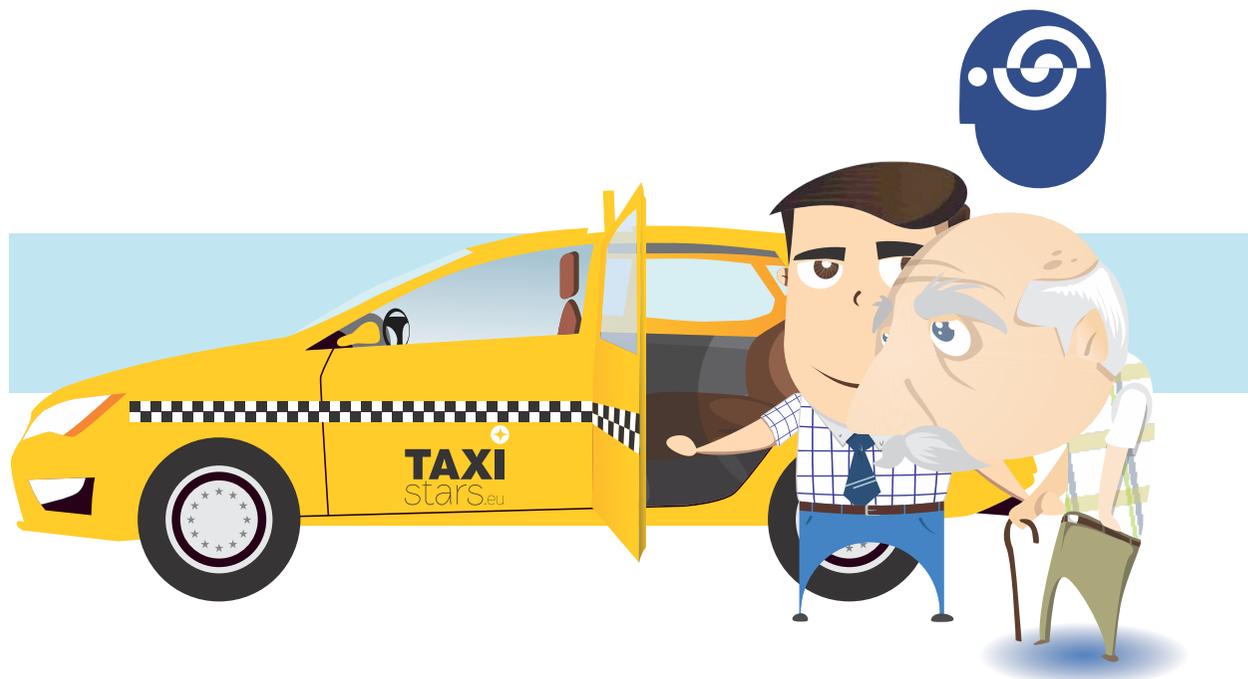
Servicio de pasajeros con discapacidades cognitivas



Cómo tratar a los pasajeros con discapacidades cognitivas

Algunos pasajeros pueden tener discapacidades que afecten a su memoria, su comprensión, atención o comunicación.

Algunos de los casos más comunes pueden ser pasajeros/as con Alzheimer, con autismo, o con Trastorno de Déficit de Atención.



www.youtube.com/watch?v=AaA5im9ID7o



MÓDULO 7

GESTIÓN DE CONFLICTOS Y DE PASAJEROS /AS PROBLEMÁTICOS/AS

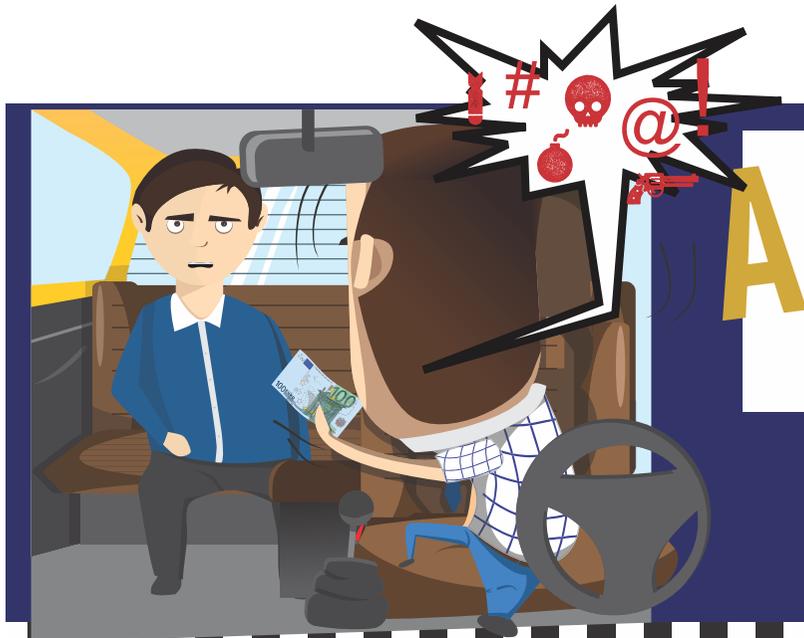
SECCIÓN 7.1 GESTIÓN DE CONFLICTOS

How would you react?



SECCIÓN 7.1 GESTIÓN DE CONFLICTOS

¿Cómo reaccionaría?



Taxista ¿Qué? ¿Hablas en serio?
No tengo cambio de 100€, su ruta es sólo de 12€
Passajero ¿Por qué, t e parezco un payaso?

Passajero Bueno, ¿debería usted cambio! Estamos en mitad de la jornada, después de todo. ¿A quién le dices eso?

Taxista Lo siento señor, no tengo cambio de 100 €
Passajero Bueno, no tengo menos que esto. Tener suficiente cambio es su responsabilidad

Taxista Eso es cierto, pero a veces no cuento con cambio suficiente. ¿Le parece si le llevo a la tienda de allí para cambiar su billete? Está sólo a pocos metros de distancia y no habrá ningún cargo adicional
Passajero Bien, bien, entonces



SECCIÓN 7.1 GESTIÓN DE CONFLICTOS

¿Cómo reaccionaría?

Taxista **Aquí estamos, señorita.**
Pasajero **¿Qué es esto?**
Este no es mi destino



SECCIÓN 7.1 GESTIÓN DE CONFLICTOS

¿Cómo reaccionaría?

A



Taxista Sí que lo es! 22 de la calle no-se-sabe
Passanjero ¡calle no-se-dice, no calle no-se-sabe!
Taxista Usted ha dicho calle no-se-sabe. Y de todos modos,
¿por qué no me comentó que íbamos por el camino equivocado?
Passanjero Usted ## \$ % @ # !!! ¿Cómo iba a saber
por dónde íbamos con todas esas vueltas que ha dado?



Taxista ¡Eh, señorita! ¡no se va a ninguna parte hasta que no me pague!
Passanjero Usted quiere que le pague? ¡Le voy a pagar!

B



Taxista Me pareció oír que quería ir al 22 de la calle no-se-sabe
Passanjero ¡calle no-se-dice, le dije a la calle no-se-dice NO calle no-se-sabe!
Taxista Ok, probablemente se trata de un malentendido.
Puede que la haya entendido mal. Lo siento. Vamos a ver ...
La calle no-se-dice está sólo a un par de calles de distancia.
Podemos estar allí en 7-10 minutos. ¿Es aceptable?
Passanjero Supongo que no me cobrará por esta ruta



Taxista Dado que tengo parte de culpa en el malentendido,
voy a parar el taxímetro ahora mismo, señorita.
Usted sólo tendrá que pagar por el viaje hasta aquí
Passanjero Ok entonces, adelante

SECCIÓN 7.1 GESTIÓN DE CONFLICTOS

Cómo evitar un conflicto



Usted, como todos los profesionales que tratan con clientes, puede estar inmerso en conflictos. Muchos de los incidentes, sin embargo se pueden prevenir. Aprenda a gestionarlos!

La meta no es derrotarlos/as. Los/as pasajeros/as son la fuente de sus ingresos y por lo tanto es importante que les sirva bien y que cumpla con sus expectativas.



Este tipo de comportamiento puede ayudar a empeorar un desacuerdo menor, con consecuencias impredecibles.

SECCIÓN 7.1 GESTIÓN DE CONFLICTOS

How to avoid conflict



Amenazar a alguien que no puede o no va a pagar o en cualquier otro caso, puede provocar un incidente más desagradable, y lo más probable es que no gane nada.



Puede señalar hechos, pero permítales que piensen que tienen parte de razón.

Una de las causas fundamentales de los conflictos reside en no conocer bien la ciudad y llevar a los clientes por una ruta equivocada. Esto hará que se enojen, y las disputas puede ir rápidamente a mayores.

Un ejemplo podría ser que siempre explique a los pasajeros que la ruta que planea tomar, para eliminar las controversias posteriores sobre las tarifas.



¿Con qué frecuencia tiene un conflicto con pasajeros/as?
Según el consejo anterior, ¿cuántos conflictos podría haber evitado? **PREGUNTA DE AUTO REFLEXIÓN**

SECCIÓN 7.1 GESTIÓN DE CONFLICTOS

Resolución de conflictos: ¿Cómo lidiar con el conflicto



A veces el conflicto es inevitable. Pero incluso en estos casos, su reacción puede disminuir o agravar la situación nueve de cada diez veces. Aprenda cómo!

Incluso si está enfadado/a, o se siente ofendido/a, tómese un segundo para respirar, evalúe la situación y piénselo dos veces antes de decir o hacer cualquier cosa. En el calor del momento, es fácil decir algo de lo que te arrepentirás más tarde.



Uso de comportamiento asertivo, y un lenguaje sencillo, sin tratar de controlar al pasajero.

Trate de decir simplemente "No", en lugar de decir "No hay manera" o "Tiene que estar bromeando", que connota confrontación y agresividad.

Deje que se desahoguen, no interrumpa ni discuta. Discutir con clientes enfadados/as es como tirar más leña al fuego. Sólo les enfadará aún más.



SECCIÓN 7.1 GESTIÓN DE CONFLICTOS

Resolución de conflictos: ¿Cómo lidiar con el conflicto

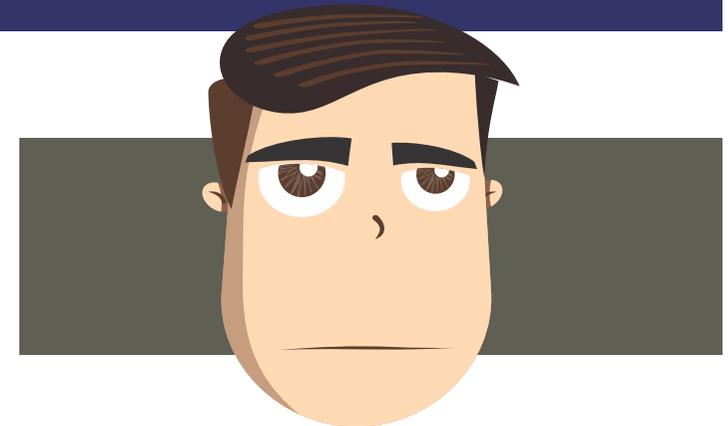
Mientras que usted no puede controlar los sentimientos de un pasajero/a enfadado/a, puede utilizar las técnicas que hacen que el/a pasajero/a se sienta escuchado/a y ayudar a disipar su enfado:

- Mantenga la voz baja y estable,
- Hable despacio,
- Parafrasee,
- Identifíquese con los sentimientos de los/as pasajeros/as,
- Mantenga el contacto visual,
- Mantenga sus gestos al mínimo.
- Utilice «yo», como "puedo ver que estás muy molesto/a por..."



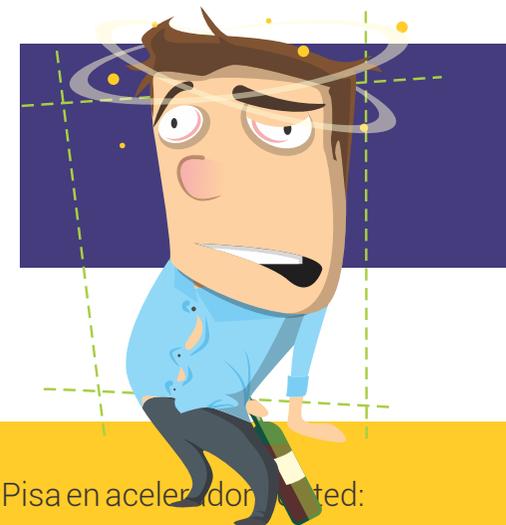
Piensa en la forma más rápida en la que el problema se puede resolver y haga una propuesta clara, como "Entiendo que usted está molesto/a porque perdió el tren porque llegué tarde, pero creo que podemos cogerlo en la siguiente estación si nos vamos ahora mismo?. ¿Cree que podría ayudar?"

Cuando los pasajeros se niegan a pagar, o a ponerse el cinturón de seguridad, o incluso a colocar sus maletas en el maletero, estate tranquilo/a, pero sé firme y explique que usted y los pasajeros tienen que seguir las reglas de la empresa o la ley.



Si no hay una manera de resolver el conflicto, puede que sea mejor que el/a pasajero/a deje el taxi. Convencer a un pasajero de hacerlo podría ser difícil, especialmente si se trata de un/a adicto/a a las drogas o está bebido/a. Invente un problema con el taxi o detenga el taxi y pídale que salgan.

Pero atención: si la persona está indefensa o desorientada a causa de abuso de alcohol o las drogas, se debe informar a las autoridades policiales o locales y esperar a que lleguen antes de que salga.



QUIZ

- 1** 1. Un/a pasajero/a ha estado ansioso/a durante todo el recorrido. De repente levanta la voz y dice "¡Pisa en acelerador!" Usted:
- a.** Comienza a conducir más rápido
 - b.** Dice: "Lo siento señor/a, pero no se me permite superar esta velocidad dentro de la ciudad"
 - c.** Dice: "¿De qué está hablando? No puedo ir más rápido ... ya lo hice antes porque usted parecía tener prisa"

- 2** Te perdiste accidentalmente una salida y para llegar a la calle solicitada ahora tienes que tomar una ruta más larga. El/a pasajero/a está enfadado/a. Usted:
- a.** Diga el total según el taxímetro y exija su dinero, sin importar cuánto se queje el/a pasajero/a
 - b.** Discuta con el cliente y negocie una pequeña deducción en la tarifa
 - c.** Pida disculpas por la distancia adicional y deduzca una cantidad justa del total indicado por el taxímetro

- 3** Un pasajero borracho empieza a hablar de sí mismo con tono de voz muy alto. Por otra parte, parece estar a punto de vomitar. Usted:
- a.** Pida educadamente al pasajero que se comporte y cuando lo ignore, utilice el botón de emergencia
 - b.** Grita al pasajero para que se comporte y cuando lo ignora, pare el coche y lo arrastra fuera
 - c.** Hace como que no ve nada raro y continua conduciendo, deseando que llegue el momento en que salgaking forward to the moment that you will get rid of him

SECCIÓN 7.2 COMUNICACIÓN ASERTIVA Y ESCUCHA ACTIVA

¿Cómo puede la comunicación asertiva ayudale?

La comunicación asertiva es una manera directa, abierta y responsable de interactuar con los/as pasajeros/as. Muestra respeto por los límites de uno mismo y de sus pasajeros/as, y se reducen al mínimo los incidentes conflictivos. ¿Cómo se puede aplicar la comunicación asertiva?



Evite el uso de declaraciones que suenen agresivas. Utilice frases que empiecen con "yo" en lugar de interactuar desde el „tu“. Vea el siguiente ejemplo: Un/a pasajero/a se niega a ponerse el cinturón de seguridad. ¿Qué método de comunicación le llevaría a la conducta deseada? A) "Usted sabe que es la ley. Si no se pone el cinturón de seguridad, tendremos que esperar con el coche apagado hasta que lo haga ", o B) "Es mi deber aplicar la ley. Por lo tanto, necesito que se ponga el cinturón de seguridad para empezar a conducir y que llegue a su destino a tiempo".



La comunicación no es sólo verbal. Actúe con confianza, incluso si no la siente. Mantenga contacto el visual. Mantenga una expresión facial neutra o positiva. Asienta. No utilice gestos dramáticos. Mantenga un tono de su voz moderada.



Hay que escuchar y entender el verdadero significado de lo que los/as pasajeros/as están diciendo, no sólo escuchar sus palabras. Las técnicas para la escucha activa incluyen:

- Parfrasear o comentar con sus palabras lo que ha oído.
- Haga preguntas aclaratorias.
- Dé al pasajero algún tipo de prueba de que usted está escuchando; una oportuna "hmmm" o "¿en serio?" serían suficientes.
- Muestre empatía por el miedo, la tristeza o la alegría de sus pasajeros/as; frases simples como "esto debe haber sido devastador" o "usted debe estar encantado/a" muestran que usted se identifica con los sentimientos de sus pasajeros/as.

PREGUNTA DE AUTORREFLEXIÓN BASADA EN EL ESCENARIO

¿Cómo aplicar una comunicación asertiva en el caso de un/a pasajero/a que empieza a sudar y dice "al hospital tan rápido como le sea posible"?



MÓDULO 8

BENEFICIOS DEL RESPETO AL MEDIO AMBIENTE

BENEFICIOS DE UNA CONDUCCIÓN RESPETUOSA CON EL MEDIO AMBIENTE

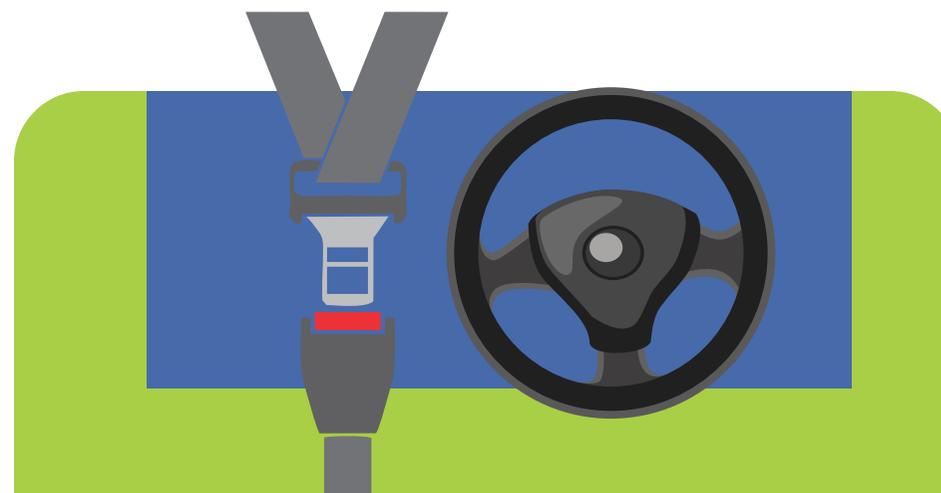
¿Por qué es importante una conducción respetuosa con el medio ambiente?



Los beneficios de una "eco-conducción" incluyen un gasto menor de combustible, mayor seguridad contra accidentes y reducción de los niveles de gases de efecto invernadero.



Una eco-conducción es una conducción energéticamente eficiente. Con los precios del combustible subiendo con regularidad, puede ahorrar alrededor de un 6 un 10% en combustible por año, simplemente cambiando su estilo de conducción.



Una eco-conducción es una conducción inteligente y suave. Los eco-conductores se anticipan y evitan riesgos de colisión. Los datos de las empresas que han implementado la eco-conducción muestran una reducción media de accidentes entre un 5 y un 15%.

BENEFICIOS DE UNA CONDUCCIÓN RESPETUOSA CON EL MEDIO AMBIENTE

¿Por qué es importante una conducción respetuosa con el medio ambiente?



La eco-conducción es responsable y respetuosa con el medio ambiente. Conducir de forma más inteligente, puede reducir las emisiones de CO2 de su taxi, el principal gas de efecto invernadero, responsables del calentamiento global. Para mantener el calentamiento global por debajo de 2°C, el mundo necesitará reducir a la mitad sus emisiones de CO2 para el año 2050. Usted, como profesional del transporte, forma parte de esta responsabilidad.



La Comisión Europea informa de que el transporte es el único sector principal en la UE, en el que las emisiones de gases de efecto invernadero siguen aumentando (casi un 23% entre 1990 y 2010). Para reducir las emisiones de CO2, se requiere una combinación de avances tecnológicos, junto con cambios en el comportamiento de las personas. Aprender y aplicar las reglas de oro de la conducción ecológica

PREGUNTA DE AUTO REFLEXIÓN

¿Es más consciente del concepto

de conducción ecológica y de sus beneficios?

¿Ha aprendido cosas nuevas?

¿Va a aplicar los principios de conducción ecológica?

BENEFICIOS DE UNA CONDUCCIÓN RESPETUOSA CON EL MEDIO AMBIENTE

¿Cómo realizar una conducción respetuosa con el medio ambiente (Eco-conducción)?



No hay ningún coste, ni equipo, no se requiere de un tiempo extra, y no hay inconvenientes. Así que ¿cómo conducir de forma eficiente (eco-drive)?

¿Cuáles son las reglas de oro de la conducción ecológica?



Trate de mantener una velocidad constante, utilizando la marcha más alta posible a bajas revoluciones. Trate de evitar las aceleraciones y frenadas innecesarias. Los arranques rápidos y las frenadas bruscas hacen que salgan residuos del combustible y gastan algunos componentes del vehículo con mayor rapidez, como los frenos y los neumáticos. Muchos semáforos están programados para permitir un flujo de tráfico eficiente: si mantiene una velocidad constante, llegará a más semáforos verdes seguidos.

BENEFICIOS DE UNA CONDUCCIÓN RESPETUOSA CON EL MEDIO AMBIENTE

¿Cómo realizar una conducción respetuosa con el medio ambiente (Eco-conducción)?



Mire hacia adelante en la medida de lo posible. Mantenga una mayor distancia del vehículo que va delante para que pueda regular la velocidad cuando sea necesario sin necesidad de utilizar los frenos.

Las altas velocidades aumentan en gran medida el consumo de combustible. Conducir a 120 kilómetros por hora en una autopista en lugar de a 100 es como pagar un 20% adicional por la gasolina. Por cada 10 kilómetros por hora que se pasa de 100, la eficiencia del combustible se reduce en un 10%.



Conduzca suavemente durante los primeros minutos, lo que permitirá que su transmisión, dirección, y motor se calienten a la vez.



Retire bastidores o cajas de transporte cuando no estén en uso, ya que aumentan la resistencia del aire y el consumo de combustible a alta velocidad. Mantenga las ventanas cerradas a alta velocidad. Conducir con las ventanas abiertas a velocidades de autopista aumenta la resistencia aerodinámica del vehículo y aumenta el consumo de combustible.

Retire cualquier peso innecesario de su taxi, ya que cualquier cosa que se suma al peso del vehículo aumentará el consumo de combustible.



Use el aire acondicionado con prudencia y apáguelo si no es necesario. La disminución del uso del aire acondicionado puede ayudarle a ahorrar un 10-15% de combustible.



Los neumáticos con baja presión no sólo son peligrosos, sino que también aumentan el consumo de combustible. Para ahorrar combustible, usted puede aumentar la presión de los neumáticos un poco, pero no más de 0,2 sobre la presión recomendada, y nunca más de la presión recomendada para un vehículo completamente cargado. ¿Qué más necesita saber sobre los neumáticos?

Mantener los filtros de aceite del motor y de aire adecuadamente para que su vehículo funcione de manera eficiente. Use el combustible que el fabricante recomienda para mantener el motor limpio.



PREGUNTA DE AUTO REFLEXIÓN
¿Sobre cuántas de estas normas estaba al tanto?
¿Cuántas sigue con regularidad?
¿Qué piensa hacer a partir de mañana?

concursos respuestas



- 1 - F
- 2 - T
- 3 - F
- 4 - F
- 5 - F
- 6 - F



- 1 - C
- 2 - A
- 3 - B
- 4 - A



a



- 1 - B
- 2 - A



- 1 - B
- 2 - C
- 3 - A







Programa de acción
en el ámbito del
aprendizaje permanente

El presente proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea.

Esta publicación (comunicación) es responsabilidad exclusiva de su autor. La Comisión no es responsable del uso que pueda hacerse de la información aquí difundida.

2015



Programa de acción
en el ámbito del
aprendizaje permanente

El presente proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea.



unIMC
UNIVERSITY OF MACERATA



HELLENIC AMERICAN UNION
An educational public charity



www.taxistars.eu