

## **1.0 Introducción**

El Área Metropolitana de San Juan (AMSJ) tiene varios sistemas de transporte colectivo. Éstos están en el proceso de integrarse para así funcionar como un sistema. La meta de Integración de los sistemas de transporte colectivo es algo que se está trabajando hace varios años. Algunos de los que ya están integrándose son la Autoridad Metropolitana de Autobuses (AMA) y el Tren Urbano (TU), y por eso estos sistemas son la base para este estudio.

Los empleados son una parte importante en toda agencia, incluyendo las agencias de transporte colectivo. Por esta razón, los empleados de la AMA, del TU – que realmente son empleados por el operador Alternative Concepts, Inc (ACI)- y la Alternativa de Transporte Integrado (ATI) son los participantes de esta investigación. En este trabajo se estudió el conocimiento y la actitud de los empleados de ATI, ACI y AMA hacia la integración del transporte colectivo.

Según la psicología social y los estudios del comportamiento organizacional, las actitudes que tengan las personas hacia cierto objeto influye en cómo éstos se desempeñen en diferentes áreas de su vida, incluyendo el trabajo. También el conocimiento es vital porque se ha encontrado que sin conocimiento no hay actitudes con buena base. Entonces para que funcione la integración de los sistemas de transporte colectivo los empleados deben conocer lo que éste concepto significa y a su vez tener actitudes favorables hacia esta meta.

En esta investigación se recopiló información mediante un cuestionario para medir cuál es el conocimiento y la actitud de los empleados de ATI, ACI y AMA sobre la integración del transporte colectivo. Mediante el uso del cuestionario se recopiló los

datos necesarios y se realizó un análisis de los mismos. Los resultados fueron divididos por agencia y en un total, para así poder hacer conclusiones y recomendaciones. En este informe final se incluye una parte breve acerca del trabajo realizado durante toda la investigación y luego una parte final acerca del fruto del estudio.

### **1.1 Problema**

Las agencias que componen la transportación colectiva de AMSJ (TU, AMA, carros públicos, metrobús, trolleys municipales, acuaxpresso) tienen como meta su integración. Como toda agencia, éstas están compuestas por seres humanos con diferentes cargos y responsabilidades. Todos ellos tienen que trabajar en conjunto para conseguir la meta de la integración.

Los pilares de estas agencias son los empleados y por eso ellos son la base de este estudio. A través de esta investigación se quiere contestar la siguiente interrogante: *¿Cuál es el conocimiento y la actitud que tienen los empleados de ATI, ACI y AMA acerca de la integración del transporte colectivo?* Para contestar esta interrogante se diseñó toda una metodología que lleva a recomendaciones para mejorar la integración de los sistemas de transporte colectivo.

### **1.2 Hipótesis**

Como guía en este estudio, se usó el siguiente enunciado o hipótesis de investigación. *Los empleados asociados con ATI, ACI y AMA tienen un conocimiento limitado acerca de la integración de transporte y la actitud hacia la integración del transporte varía según la agencia para la cuál laboran.*

### **1.3 Objetivos**

Una parte fundamental de esta investigación es lo que se proponía hacer y obtener de la misma. Estos objetivos todos fueron cumplidos y los resultados se encuentran en este informe de progreso. Este estudio se proponía:

- Identificar cuál es la actitud de los empleados de ATI, ACI y AMA acerca de la integración del transporte colectivo de AMSJ,
- Medir el conocimiento que tienen los empleados de ATI, ACI y AMA acerca de los sistemas y de su integración y
- Hacer recomendaciones sobre cómo usar eficientemente el personal de las agencias en la implementación de la integración de los sistemas de transporte colectivo.

### **2.0 Metodología**

Para la realización de este estudio investigativo se siguió un plan de trabajo en el cual se presentan diferentes facetas de la metodología que se realizó. El método principal fue un cuestionario, pero para poderlo administrar hubo que seguir un procedimiento. La siguiente es la metodología completa:

- Revisión de Literatura (actitudes, sistemas e integración de sistemas)
- Hacer contactos efectivos en las agencias
- Construir los reactivos del cuestionario y validar el constructo
- Hacerle llegar a los empleados el cuestionario por una vía efectiva (vía personal, en alguna reunión o por correo)
- Obtención de los datos (los empleados contestan los cuestionarios)

- Análisis de los datos
- Llegar a conclusiones
- Hacer recomendaciones

Cada una de estas partes es explicada a continuación.

## **2.1 Revisión de literatura**

- ¿Qué son las actitudes?

En el área del comportamiento organizacional las actitudes son definidas como los sentimientos y las creencias que determinan cómo los empleados perciben su ambiente, cómo se comprometerán a distintas acciones y cómo se comportaran (Newstrom, 2007). Estas actitudes tienen un papel muy importante ya que presume una conexión entre las percepciones de las personas y las conductas.

Según la psicología social se puede decir que las actitudes son las relaciones o asociaciones que se hacen de los objetos actitudinales y las evaluaciones que se hacen de los objetos. Los objetos actitudinales son todo aquello en el mundo social que esté en el ambiente de la persona. Las evaluaciones son duraderas y se mantienen en la persona hasta que suceda algo que pueda cambiar esa actitud.

Las actitudes son importantes porque influyen en nuestros pensamientos sociales o cómo pensamos y procesamos cierta información. También son importantes ya que predisponen o tienen una alta relación con el comportamiento.

- ¿Cómo influyen las actitudes en el comportamiento?

Está comprobada la existencia de un intervalo entre las actitudes y el comportamiento. Las actitudes no siempre son predictoras del comportamiento pero sí

influyen en él. El modelo del proceso actitud-comportamiento nos dice cómo las actitudes y el conocimiento dan dirección al comportamiento. Este modelo dice que un suceso activa una actitud y ésta influye en la percepción del objeto actitudinal. Esta percepción, en unión con el conocimiento almacenado, crea una definición de la situación que conduce la conducta. En situaciones donde no tenemos tiempo de dedicarnos a un pensamiento cuidadoso y razonado, las actitudes guían al comportamiento de la forma que se muestra en la figura 1.1 (Fazio, 1989).

Figura 1.1

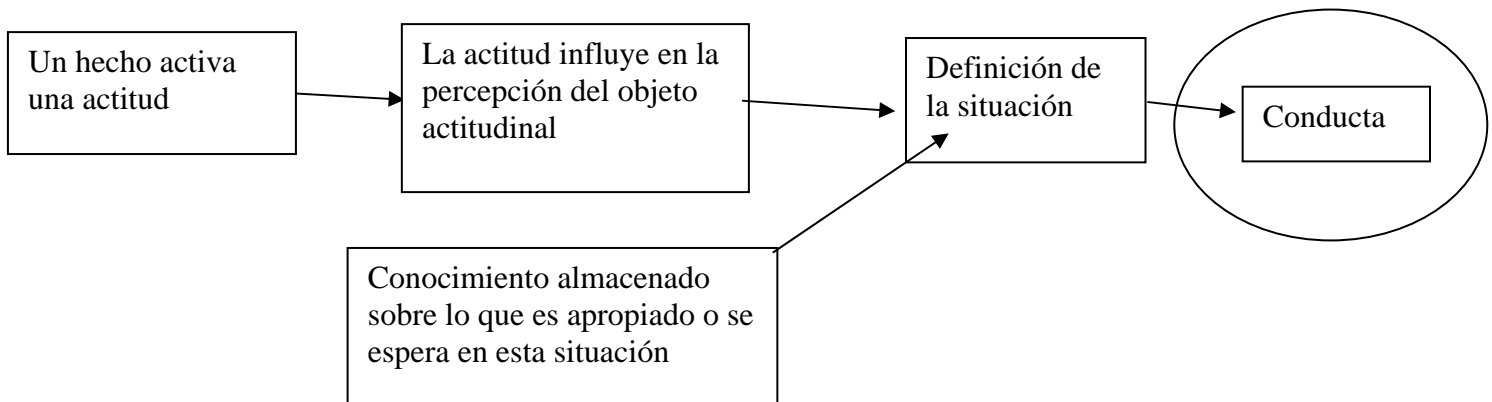


Figura 1.1: Para explicar a Fazio (1989). Recopilada del libro *Psicología Social* de Baron & Byrne (1998).

### ➤ Integración de los Sistemas de Transporte

La integración de sistemas de transporte se deriva del principio de hacer de mucho un todo y su rol en nuestra sociedad es unir los diferentes medios de transporte

colectivo y fusionarlos para que se comporten como una sola entidad. Otras maneras para definir este concepto es el proceso por el cual se coordinan los sistemas individuales para hacerlos trabajar todos al unísono. Parte importante de este concepto es la participación de los empleados, unir las rutas, los horarios, las tarifas, las agencias, los vehículos, entre muchos otros aspectos.

Puerto Rico, en especial el Área Metropolitana de San Juan, tiene este concepto como la meta a cumplir dentro de varios años. Algunos de los medios de transporte que se unirán son: TU, AMA, carros públicos, trolleys municipales y acualexpresos. Actualmente los que están caminando hacia una integración no tan lejana son TU y AMA.

Actualmente las agencias de transportación añoran ver los resultados de la integración de los sistemas de transporte colectivo de AMSJ. Son muchos los esfuerzos y cambios que hay que realizar para que se logre esta meta que nos ayudaría a todos por igual. Lo importante es que ya se está trabajando para en un futuro no muy lejano conseguir la integración deseada.

➤ Cambios gerenciales dentro de las agencias estudiadas

Un elemento importante dentro de una agencia es la gerencia. Los cambios de mando dentro de las agencias afectan a todos los empleados, especialmente a los empleados medios y llanos, en los cuáles esta investigación se enfoca.

En AMA durante el último cuatrienio ha cambiado cuatro veces de Presidente. ATI también ha tenido sus cambios y durante los últimos cuatro años ha tenido alrededor de siete directores diferentes. Estos cambios son importantes ya que con cada líder ocurren cambios de visión, política y formas de trabajo. Con cada uno de los cambios los

empleados son movidos de responsabilidades y el énfasis en el trabajo es diferente. Entonces, se puede decir que con cada cambio la visión de la integración de los sistemas no es constante y esto puede afectar las variables de este estudio.

## **2.2 Contacto dentro de las agencias**

Para repartir los cuestionarios a los empleados de cada agencia se tuvo que pasar por distintos procesos. En cada agencia el proceso fue diferente, siendo en unas más fácil que en otras. Dentro de cada agencia hubo unos contactos que ayudaron con la realización del trabajo mediante búsqueda de información y recopilación de datos. Esto hizo que el proceso fuese más sencillo, a pesar de la reglamentación de cada agencia.

Para ACI todo el proceso fue más sencillo. Los permisos fueron tramitados por el contacto de la agencia a través de la oficina de Recursos Humanos. Para poder efectuar la investigación se tuvo que firmar un contrato de confidencialidad y los resultados finales deben ser entregados a la agencia. El permiso permitía la realización del estudio dentro de ACI y de las estaciones del TU e incluía todos los empleados de ACI y los subcontratistas. Los cuestionarios podían ser repartidos personalmente durante varios días, previamente establecidos.

Para ATI el permiso de realizar el estudio fue concedido por el Presidente de ATI y AMA en ese momento. El contacto dentro de ATI hizo posible que los cuestionarios fueran repartidos personalmente y no hubo ninguna dificultad. Todos los empleados encuestados fueron de manera personal y en las distintas oficinas de ATI dentro de las oficinas centrales de AMA.

Para AMA el proceso fue un poco más tedioso ya que los cuestionarios tuvieron que pasar por más pasos que en las otras agencias y no pudieron entregarse personalmente. Primero el permiso de realizar el estudio lo otorgó el Presidente de ATI y AMA en ese momento. Luego el cuestionario tuvo que pasar por la evaluación de la Vicepresidenta de Gerencia de Capital Humano. Este contacto decidió que el proceso para repartir los cuestionarios sería a través de su oficina y que no sería personalmente, como en las otras agencias. Fueron entregados 150 cuestionarios al personal de Recursos Humanos de los cuáles, luego de un mes, devolvieron 64 contestados. Estos cuestionarios fueron devueltos en dos partes porque primero recopilaron 30 y por insistencia consiguieron los otros 34. Realmente el proceso de conseguir los cuestionarios de esta agencia fue más complicado y no tan productivo ya que al no recopilar los cuestionarios personalmente se perdió el contacto y el estudiar los comentarios de las personas encuestadas.

### **2.3 Construcción y validación del cuestionario**

Un cuestionario es una técnica estructurada para recopilar datos, que consiste en una serie de preguntas, escritas y orales, que debe responder un entrevistado (Rivera, 2007). El proceso de la construcción del cuestionario fue uno muy delicado y constó de varias revisiones. El cuestionario se dividió en dos secciones: selección múltiple para medir conocimiento y diferencial semántico para evaluar actitudes.

Para medir la parte del conocimiento se utilizó el método de preguntas de selección múltiple en donde la persona pudo demostrar cuantos conocimientos tiene acerca de diversos aspectos importantes para la integración de los sistemas de transporte colectivo



del AMSJ. Las preguntas fueron basadas en información sobre los sistemas de transporte colectivo y sobre integración en general y de estos sistemas. Esta información es relevante para poder trabajar efectivamente a favor de la meta de las agencias.

Las actitudes que tienen los empleados acerca de la integración de los sistemas ATI, AMA y ACI fueron evaluadas por medio de la utilización del diferencial semántico (técnica de evaluación psicológica objetiva que se utiliza para evaluar actitudes, significados y percepciones). En el cuestionario se encuentra una lista de palabras y frases con sus opuestos. El sujeto tiene que hacer una marca de cotejo en un punto entre los adjetivos bipolares donde se encuentre su sentir acerca de lo que es la Integración de ATI, AMA y ACI. El sujeto tendrá siete espacios en dónde colocar su marca de cotejo. Este método nos indicará cuán fuerte es la actitud de los sujetos hacia el concepto principal *Integración de ATI, AMA y ACI*.

El primer borrador del cuestionario constaba de cuarenta y siete reactivos a los cuales se les añadieron cuatro en el proceso de recomendaciones. Los reactivos fueron contruidos basándose en información esencial sobre evaluación de actitudes e información sobre integración de transporte colectivo que un empleado debe conocer. Luego que se tenía un largo listado de reactivos se fueron eliminando los reactivos más débiles hasta que el cuestionario terminó con un total de veinticuatro: diez de diferencial semántico, nueve de selección múltiple sobre conocimiento, cuatro preguntas sobre aspectos sociodemográficos y un reactivo especial para determinar si la persona amerita ser evaluada en términos de actitud hacia la integración.

El proceso de validación del borrador del cuestionario se realizó en el Primer Informe de Progreso del Programa. Luego de presentado este borrador se llevaron a cabo

unos ajustes importantes según las observaciones, recomendaciones y críticas realizadas por distintas personas que evaluaron el cuestionario. Luego de estas evaluaciones, se realizó una reunión con los mentores para así tomar las últimas decisiones respecto al cuestionario oficial.

La versión final del cuestionario consta de cinco preguntas sociodemográficas, diez preguntas sobre conocimiento (incluye la pregunta especial sobre integración) y un listado de nueve adjetivos polares en el diferencial semántico.

#### **2.4. Los empleados y el cuestionario**

La población de este estudio son los empleados de ATI, ACI y AMA. En total son 1194 empleados aproximadamente. Esta cantidad se divide en 1090 empleados en AMA y ATI, 74 empleados en ACI y 30 empleados en tres diferentes sub-contratos que mantiene ACI. Para efectos de este estudio fue necesario seleccionar una muestra de esta población, y el método utilizado fue por disponibilidad.

Para la obtención de los datos se tenían unos contactos en cada una de las agencias. Se comenzó por ACI y TU con la cooperación del Sr. Charlie Bermúdez. Para la repartición de los cuestionarios se solicitaron varios permisos y se hizo un contrato de confidencialidad. La recolección de los datos de ACI en el TU se dividió en dos partes y dos días ya que todos los empleados cambiaban turno a las 2:30 pm y son 16 estaciones. El proceso de recolección de datos dentro de la agencia de ACI fue un solo día y con la ayuda de Jorge Matos.

- Primera Parte de ACI/TU: Esta parte de la repartición del cuestionario y obtención de datos se realizó el 2 de febrero de 2008. Todos los cuestionarios

- fueron repartidos presencialmente. Se estuvo en el área de estudio de 7:30 am a 7:30 pm, con un receso para almuerzo. Se comenzó por la estación de Bayamón Centro y de allí se partió hacia las demás estaciones. En cada estación se informaba del estudio, se repartía el cuestionario a todos los empleados disponibles (incluyendo los de sub-contratos), se aclaraba cualquier tipo de dudas, se hacían entrevistas informales y se esperaba el cuestionario contestado. Durante el turno de la mañana se visitaron 11 estaciones (desde Bayamón hasta Universidad) y en el turno de la tarde se visitaron 10 estaciones (desde Sagrado Corazón hasta Cupey, además de Martínez Nadal y Bayamón al salir). De esta primera parte se recolectaron 73 cuestionarios.
- Segunda Parte de ACI/TU: Esta parte de la repartición del cuestionario y obtención de datos se realizó el 9 de febrero de 2008. Este día se recopilaban datos en las estaciones que faltaron la vez pasada. Para el turno de la mañana se visitaron seis estaciones (desde Sagrado Corazón hasta Piñero y Río Piedras). En el turno de la tarde se visitaron ocho estaciones (Río Piedras, Centro Médico, San Francisco, Las Lomas, Torrimar, Jardines, Deportivo y Bayamón). Esta parte de la repartición se realizó para obtener datos de las estaciones que faltaron por turno y de una vez se recolectaron de algunas ya visitadas por utilidad y facilidad. De esta segunda parte se recolectaron 26 cuestionarios, llegando a un total de 99 cuestionarios recolectados.
  - Tercera Parte de ACI: Esta tercera obtención de datos de los empleados de ACI fue por recomendación de uno de los profesores del Programa de Desarrollo Profesional. El día 28 de marzo con la ayuda del Sr. Jorge Matos se repartió el

- cuestionario dentro de la agencia de ACI. Se obtuvieron 16 cuestionarios, llegando a un total de 115 cuestionarios recolectados en ACI/TU.
- AMA y ATI: La repartición y obtención de datos de los empleados de AMA fue diferente. El viernes 22 de febrero de 2008 se realizó la primera recolección de datos en las oficinas centrales de AMA y ATI con el permiso del presidente de la AMA y director de ATI (en ese momento) el Sr. Alexis Morales. Ese día se cubrió los empleados que trabajan bajo ATI que estaban presentes ese día. Para la recolección de datos de los empleados de AMA la Sra. Ivette Cartagena – directora de Recursos Humanos de AMA- y la Sra. Esther Varela –secretaria de la Sra. Cartagena- se comprometieron a repartir los cuestionarios a una muestra representativa de todos los empleados (alrededor de 150). Ellas los repartieron entre los días 22 de febrero y 28 de marzo y me entregaron contestados 30 cuestionarios. Esa cantidad de datos no era suficiente para poder generalizar las conclusiones, entonces con intervención del Dr. Colucci la Sra. Varela consiguió 34 cuestionarios más, llegando a un total de 64 datos de AMA.

## **2.5 Análisis de Resultados**

El cuestionario se divide en tres tipos de preguntas: sociodemográficas, conocimiento y actitud (diferencial semántico). Para cada una de las agencias y para el total de empleados cada una de estas partes fue analizada. Éstos son los resultados.

### **2.5.1 Sociodemográfico**

A. Todos los empleados – 192 empleados

1. Edad: La mayoría de los empleados se encuentra entre las edades de 20 y 49 años. Entre éstas las edades entre 30 y 39 años fueron las más frecuentes.
2. Género: Un 59.9% de los empleados señalaron ser masculinos.
3. Agencia de trabajo: Los 192 empleados se sub-dividen entre las agencias de ACI, ATI y AMA. A su vez algunos empleados de ACI trabajan bajo otros contratistas. Éstos son identificados aquí como otra agencia. Los empleados de ACI son un 43.2% y los de otras agencias son un 14.6%. Los empleados de ATI tienen un 7.8%, mientras que los de AMA un 34.4%.
4. Función: Los empleados de las distintas agencias ejercen distintas funciones. En la muestra de este estudio se identifican 34 distintos cargos, varios por cada agencia. Pero entre todos resaltan en cantidad los Station Attendant de las estaciones del Tren Urbano con un 28.1% y los choferes de la AMA con un 15.1%.
5. Educación: Un 69.2% de los empleados reportaron tener estudios más elevados que escuela superior. Entre éstos resaltó los estudios universitarios con un 33.3%.

#### B. ACI - 115 empleados

1. Edad: La mayoría de los empleados (31.3%) se identificaron entre las edades de 20 y 29 años. Seguido por las edades entre 30 y 39 años con un 27%.
2. Género: Un 55.7% de los empleados señalaron ser masculinos.

3. Agencia de trabajo: Un 72.2% de los empleados reportaron ser de ACI y un 24.3% identificaron ser de otras agencias como St. James y Antilles.

4. Función: Los empleados trabajaban en diversas funciones dentro de la agencia. Entre estas funciones se destacaron: station attendant, seguridad, mantenimiento, operador del TU, power person, técnicos, estación y plataforma, supervisor, policía, comunicaciones, entre otros.

5. Educación: La educación predominante fue la de escuela superior con un 29.6% y la de grado universitario con un 27.8%.

#### C. AMA – 64 empleados

1. Edad: La mayoría de los empleados se encuentra entre las edades de 40 y 49 años, con un 42.2%.

2. Género: Los empleados, en su mayoría, son masculinos con un 70.3%.

3. Función: Las funciones que ejercen los distintos empleados de la AMA son diversas. Entre éstas se puede recalcar a los choferes con un 45.3%. Entre las otras funciones se encuentran: supervisores, talleristas, seguridad, recursos humanos, oficinistas, entre otros.

4. Educación: La educación predominante fue la universitaria con un 34.4% y la superior con un 28.1%.

#### D. ATI – 13 empleados

1. Edad: Un 76.9% de los empleados se encuentran entre las edades de 30 y 39 años.

2. Género: La mayoría de los empleados son féminas (53.8%).

3. Función: Las funciones que más resaltan son: ingenieros (23.1%) y relacionistas/planificación (23.1%). Otras funciones que indicaron los empleados fueron: administración, seguridad, supervisor, corporativo, secretaria y ejecutivo.

4. Educación: Todos los empleados tenían estudios más elevados que escuela superior. La preparación académica que resaltó fue la universitaria con un 76.9%.

### 2.5.2 Conocimiento

A. Todos los empleados - 192 empleados

Tabla 1.1: Porcentaje del conocimiento de los empleados de las agencias de transporte colectivo acerca de la integración:

Preguntas	Correctas			
	AMA	ATI	ACI	Todos
¿Quién opera el TU?	3.17	69.23	73.64	49.46
¿Vigencia del boleto?	55.93	46.15	86.84	74.19
¿Metrobús I es parte de AMA?	79.69	69.23	49.56	61.05
¿CP integrados a TU o AMA?	58.73	30.77	44.35	48.17
¿Horario de la AMA?	29.69	58.33	48.25	42.63
¿AMA llega a estaciones?	15.62	69.23	57.02	43.98
¿CP llega a estaciones?	45.16	84.62	77.39	67.37
¿Qué es integración de transporte?	78.12	100	86.73	84.74
Promedio	45.76	65.95	65.47	58.95

Análisis del conocimiento de todos los empleados según la tabla 1.1

1. ¿Quién opera el TU? El TU lo opera ACI y el 49.46% lo sabía. A pesar de que es un porcentaje, la mitad de los empleados (50.54%) no conocen que el operador es ACI, ya que indicaron que no sabían o marcaron que el operador es ATI, TU o DTOP.
2. Vigencia del boleto de transferencia: Un 74.19% de los empleados conoce que el boleto de transferencia entre AMA y TU es vigente por dos horas. Pero hay un 25.81% que no conoce cuanto tiempo dura el boleto.
3. ¿Es Metrobús I parte de la AMA? La mayoría de los empleados (61.05%) conocen que el Metrobús I no es parte de la AMA. Un 32.11% contestó (erróneamente) que sí y un 6.84% dijo no saber la contestación.
4. Carros públicos integrados a AMA/TU: La mayoría de los empleados contestaron otras respuestas que no eran la correcta a esta pregunta (51.83%). La contestación correcta tuvo un 48.17%.
5. Horario de la AMA: Un 42.63% de los empleados contestaron correctamente la pregunta, mientras que un 57.37% de los empleados desconocen el verdadero horario de la AMA. De éstos un 48.42% contestaron otro horario, mientras que un 8.95% indicaron que desconocían el horario.
6. ¿AMA llega a todas las estaciones del TU? Un 43.98% de los empleados conoce que la AMA no llega todas las estaciones del TU. Un 56.02% contestaron erróneamente o no saben la contestación correcta.
7. ¿Los carros públicos llegan a todas las estaciones del TU? Un 67.37% de los empleados conoce que los carros públicos no llegan a todas las estaciones del tren

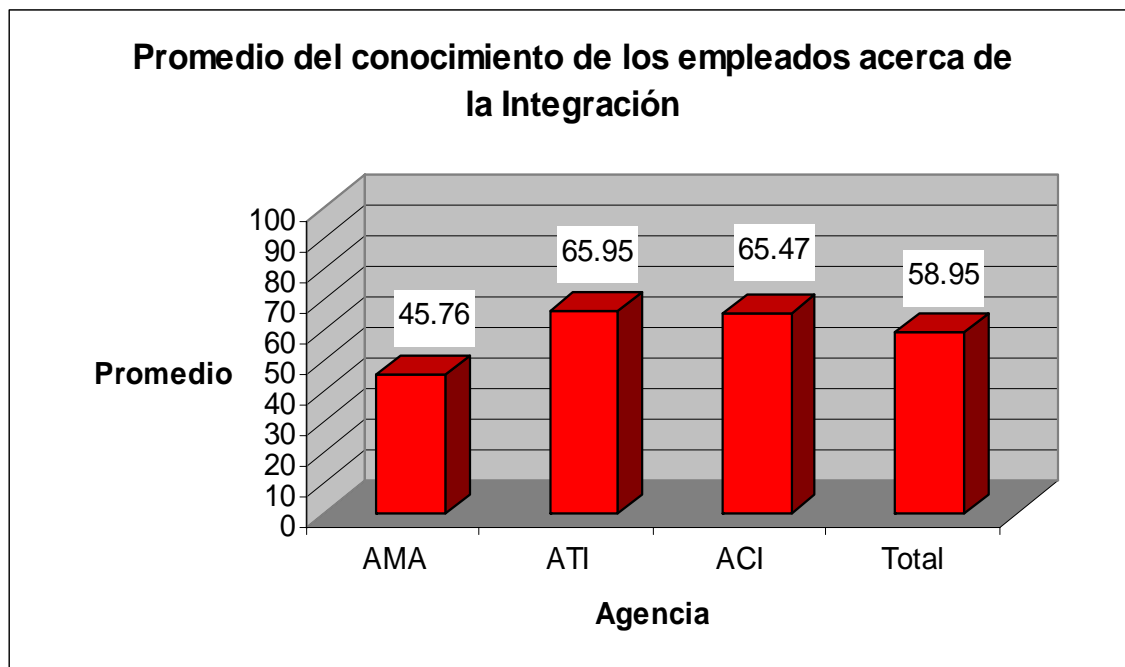


urbano. Mientras que el por ciento restante se divide en un 24.21% que pensaban que sí y un 8.42% que no conocía la contestación.

8. ¿Conoce que es un sistema integrado de transporte? Un 63.68% respondió que sí sabía, mientras que un 21.05% indicó saber algo. El total de empleados que tiene conocimiento acerca de la integración de transporte es un 84.74%.

Las agencias demuestran tener distintas fortalezas y debilidades dentro del conocimiento que tienen acerca de integración de sistemas y su información básica. En resumen, la agencia con el menor promedio de conocimiento es la AMA con un 45.46% y la agencia con el puntaje mas alto fue ATI con 65.95%. Estos promedios se pueden observar en la figura 1.2.

Figura 1.2



B. Comparación de conocimiento entre agencias

1. ¿Quién opera el TU? Los empleados de ACI y ATI en su mayoría conocen que ACI es el operador del TU con un 73.64% y 69.23% respectivamente. Los empleados de la AMA contestaron en su mayoría que ATI era el operador de TU (73.02%), mientras que solo un 3.17% de los empleados contestaron correctamente que es ACI.

2. Vigencia del boleto de transferencia: En la agencia de ATI la mayoría (53.85%) no conoce cual es la vigencia del boleto entre AMA y TU. En las otras dos agencias la mayoría sí conoce, pero ACI le tiene una ventaja en conocimiento alta. Un 86.64% de los empleados de ACI conocían la respuesta, mientras que de AMA un 55.93 tienen el conocimiento correcto.

3. ¿Es Metrobús I parte de la AMA? Un 69.23% de los empleados de ATI y un 79.69% de los de AMA conocen que el Metrobús I no es parte de AMA, mientras que un 50.44% de los empleados de ACI no conocen esta información o creen que sí.

4. Carros públicos integrados a AMA/TU: Los mayoría de los empleados de la AMA (58.73%) tienen conocimiento de que no hay carros públicos integrados con AMA/TU. A pesar de que la AMA conoce esta información, no son así la mayoría de los empleados de ATI y ACI. En ATI un 69.23% y en ACI un 55.65% desconocen que no hay rutas integradas.

5. Horario de la AMA: Las agencias que más conocen sobre el horario de la AMA son ATI y ACI. Un 58.33% de ATI y un 48.25% de ACI conocen que el horario de la AMA es de 4:30 am a 10:00 pm. A pesar de que la pregunta se trata sobre el horario de la AMA, la mayoría de sus empleados creen que el horario es otro o lo desconocen (70.31%). Solo un 29.69% conoce el horario de su agencia.

6. ¿AMA llega a todas las estaciones del TU? Los servicios de la AMA no llegan a todas las estaciones del TU y las agencias ACI (57.02%) y ATI (69.23%) conocen esta información, en su mayoría. Mientras que la mayoría de los empleados de la AMA creen que sí llega (76.56%), y esto es erróneo.

7. ¿Los carros públicos llegan a todas las estaciones del TU? La mayoría de los empleados de cada agencia conocen que los carros públicos no llegan a todas las estaciones del TU. La mayoría de los empleados de ATI (84.62%) contestó correctamente, mientras que los restantes contestaron que no conocían la respuesta. En ACI un 77.39% indicaron que los carros públicos no llegan a todas las estaciones, mientras que en AMA un 54.84% no conoce que no llegan a todas las estaciones.

8. ¿Conoce qué es un sistema integrado de transporte? Todos los empleados de ATI tienen conocimientos acerca de la integración de sistemas de transporte. ACI y AMA también reportaron tener conocimientos, pero no todos ya que en ACI un 13.27% y en AMA un

21.88% de los empleados no tienen conocimientos acerca de la integración.

### 2.5.3 Actitud

#### A. Todos los empleados

Los empleados que señalaron conocer algo o sí conocer qué es la integración de sistemas de transporte tenían que contestar una parte del cuestionario para medir actitudes. La técnica utilizada fue el diferencial semántico que estaba compuesto por distintos adjetivos polares que podrían describir integración. Las contestaciones de los empleados se encuentran resumidas en la tabla 1.2 a continuación.

Tabla 1.2: Puntaje de la actitud de los empleados hacia la integración de ATI-TU/ACI-AMA

<b>Pregunta</b>	<b>AMA</b>	<b>ATI</b>	<b>ACI</b>	<b>Todos</b>
Inútil vs. Útil	5.53	5.54	5.57	5.55
Difícil vs. Fácil	4.94	3.50	4.83	4.73
Ineficiente vs. Eficiente	4.62	4.25	3.96	4.14
Descoordinada vs. Coordinada	4.17	3.75	3.46	3.68
Costoso vs. Económico	5.0	4.85	5.20	5.11
Congestionada vs. Descongestionada	4.61	5.27	5.00	4.93
Contamina vs. No contamina	3.97	4.92	5.06	4.78
Inseguro vs. Seguro	5.44	5.75	5.28	5.37
A destiempo vs. A tiempo	4.08	4.17	4.07	4.08
Promedio	4.71	4.67	4.71	4.71

Análisis de las actitudes de todos los empleados según tabla 1.2

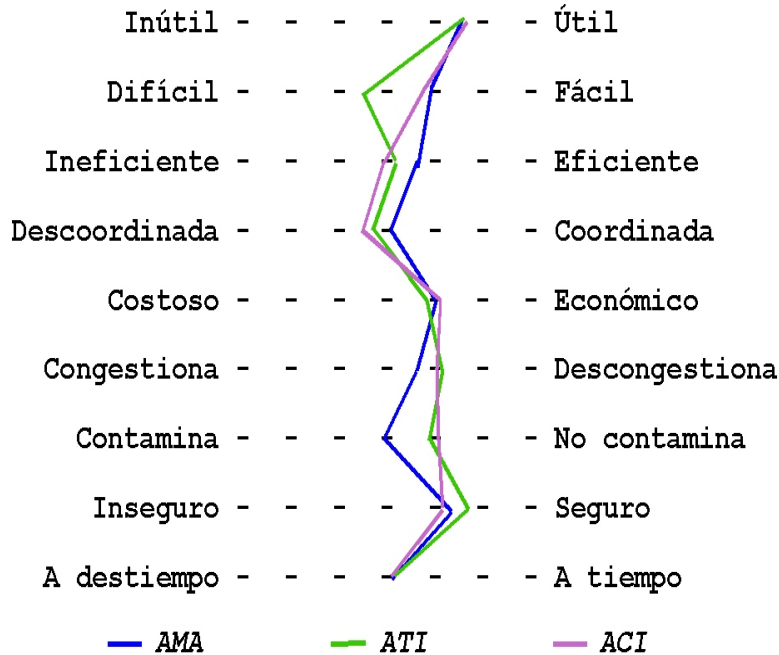
1. Inútil vs. Útil: (5.55) La actitud es bastante positiva considerando la utilidad de la integración.

2. Difícil vs. Fácil: (4.73) La actitud es más inclinada a que es difícil.
3. Ineficiente vs. Eficiente: (4.14) La actitud de los empleados es a que la integración es ineficiente. .
4. Descoordinado vs. Coordinada: (3.68) Las empleados opinan que la integración esta descoordinada.
5. Costoso vs. Económico: (5.11) La integración le parece a las agencias que es económica.
6. Congestionada vs. Descongestionada: (4.93) Las empleados opinan que la integración congestionada.
7. Contamina vs. No contamina: (4.78) Los empleados consideran la integración como algo que contamina.
8. Inseguro vs. Seguro: (5.37) La integración, para los empleados, parece ser seguro.
9. A destiempo vs. A tiempo: (4.08) Los empleados consideran que la integración del transporte está a destiempo.

En resumen, al reagrupar los datos aparece que los promedios de las actitudes de las agencias son similares. Este parecido es global, pero para cada par de adjetivos las agencias demuestran diferencias. Esto se puede observar en la siguiente figura (1.3).

Figura 1.3: Actitud de los empleados hacia la integración de los sistemas de transporte colectivo:

### Integración entre ATI-TU/ATI-AMA



#### B. Comparación de las agencias según la figura 1.3

1. Inútil vs. Útil: Las tres agencias tienen actitudes similares en cuanto a la utilidad de la integración del transporte colectivo. Esto significa que la mayoría de los empleados de las agencias conocen la utilidad que tienen que sus agencias estén integradas.
2. Difícil vs. Fácil: Las agencias AMA y ACI ven la integración del transporte no tan difícil como lo ve ATI. La diferencia entre las primeras dos agencias y ATI es bastante, pero como quiera AMA y ACI tampoco dicen que es fácil. AMA califico con una actitud más positiva, a pesar de que muchas personas culpan a dicha agencia por la dificultad de integración.

3. Ineficiente vs. Eficiente: Todas las agencias opinan que no es eficiente la integración entre AMA y TU. ACI fue la más negativa en cuanto a la efectividad y la AMA es la que opina que es más eficiente. ATI se mantiene en el medio de las opiniones.
4. Descoordinado vs. Coordinada: Todas las agencias opinan que no es coordinada la integración entre AMA y TU. ACI fue la más negativa en cuanto a la coordinación y la AMA es la que opina que es mas coordinada. ATI se mantiene en el medio de las opiniones.
5. Costoso vs. Económico: La integración del transporte parece ser económica desde el punto de vista de algunas agencias y de otras no tanto. La actitud de ACI es más positiva en cuanto a la economía, mientras que ATI lo ve más costoso. AMA se mantiene en el medio de las actitudes, pero como quiera ninguna de las tres agencias responde a que es económico.
6. Congestiona vs. Descongestiona: La AMA fue la más negativa de las agencias demostrando que la integración congestiona desde su punto de vista. Mientras que las otras dos agencias demuestran que descongestiona, especialmente ATI, que es la más positiva al respecto.
7. Contamina vs. No contamina: La AMA tiene actitudes negativas acerca de la contaminación que produce la integración, mientras que ACI tiene actitudes mucho más positivas que la AMA y ATI. ATI a su vez es más positiva que AMA.
8. Inseguro vs. Seguro: Todas las agencias tienen una actitud bastante positiva acerca de la seguridad que proporciona la integración del transporte. ATI lo ve mucho más seguro de lo que lo ve AMA y ACI, pero ACI es menos positivo.

9. A destiempo vs. A tiempo: Todas las agencias tienen una actitud similar acerca de la integración del transporte y su eficiencia en tiempo. La más positiva dentro de esta similitud es ATI y ACI es la menos. Aunque las tres agencias son parecidas, realmente su actitud no es ni positiva ni negativa.

Análisis acerca de los adjetivos polares menores de 4 y mayores que 5

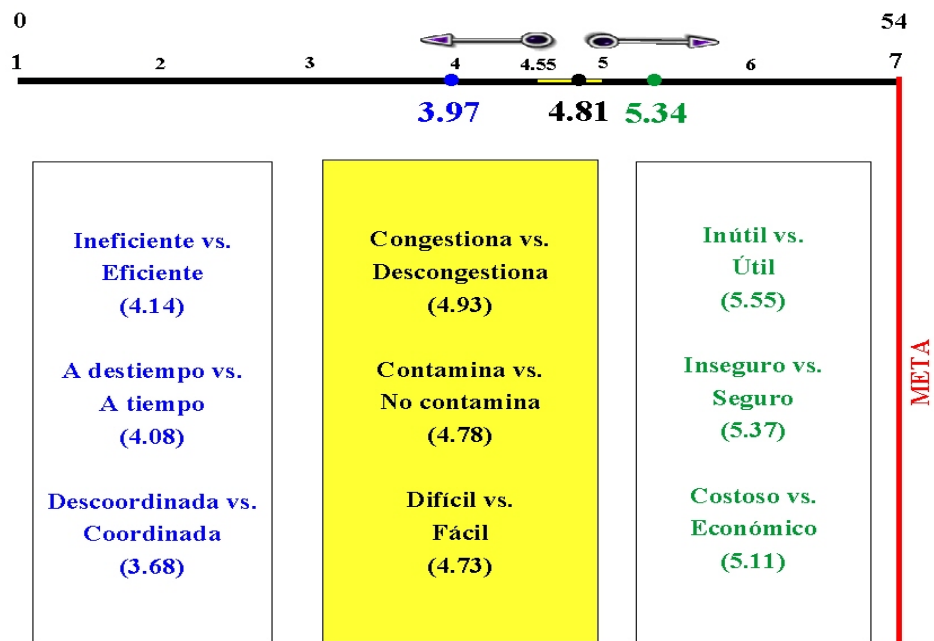
1. Todas las agencias obtuvieron puntuaciones más altas de 5 en cuanto a la utilidad de la integración de los sistemas de transporte colectivo y no hubo diferencia significativa entre cada una de las agencias. Eso se debe a que los empleados de las agencias tienen presente que el integrar los medios de transporte es útil. Esto puede venir de la idea de que es útil implementar nuevas ideas para mejorar los servicios.
2. ATI considera que la integración entre TU y AMA es difícil, en comparación con las agencias envueltas. Esto se debe a que la agencia encargada en sí de la integración es ATI y ella tiene la responsabilidad de que se lleve a cabo la misión de integrar los servicios de transporte de AMA y TU. Debido a esta responsabilidad la visión hacia su trabajo es más difícil que lo que lo ven las agencias que solo recibirían la orden de lo que se tiene que hacer para integrar.
3. ACI considera mucho más ineficiente la integración de AMA y TU que el resto de las agencias. Esto se debe a que ACI opera eficientemente al TU porque es por contrato privado y recibe multas por las ineficiencias. Muchos de los empleados de ACI encuestados, hicieron referencia a que el culpable de que la integración fuese ineficiente no eran ellos sino la AMA. Ellos consideran que su trabajo es eficiente pero que lo demás está ineficiente, especialmente por el trasbordo de un



- transporte a otro. ACI ve ineficiente los servicios y entre una de las razones se encuentra que de la AMA hacia el TU muchas veces no es válido el boleto de trasbordo, mientras que de TU a AMA sí.
4. De todas las agencias encuestadas AMA es la única que considera que la integración es coordinada, pero tampoco es muy positiva su puntuación. Esto puede deberse a que las agencias como ATI y ACI le echan la culpa de que sea descoordinado a la AMA y por esta razón AMA no tiene a quien echarle la culpa y ve todo más coordinado de lo que realmente los demás perciben. Ninguna agencia ve problema si es el problema.
  5. En los adjetivos de economía ACI ve mucho más económico la integración que las otras agencias, en especial ATI que es la que tiene la integración en su responsabilidad. ACI es privado y esto hace que los factores económicos sean percibidos de otra manera.
  6. ATI es la agencia que considera que la integración de los sistemas de transporte colectivo no congestiona. Esta agencia, al tener como punto focal la integración tiene conscientes todos los beneficios que puede traer la integración, como que es menos congestión vehicular.
  7. El factor contaminación fue un adjetivo que cada agencia contesto pensando más en su transporte que en la integración misma. AMA fue negativa y considera que sí contamina, mientras que ACI refleja lo contrario, o sea menos contaminación. Una de las ventajas de la integración de los dos transportes es que se genera menos contaminación, pero cada una de las agencias en este reactivo pensó en ellos en vez del conjunto.

8. Todas las agencias obtuvieron puntuaciones más altas de 5 en cuanto a la seguridad de la integración de los sistemas de transporte colectivo y no hubo diferencia significativa entre cada una de las agencias. Eso se debe a que los empleados de las agencias tienen presente que el integrar los medios de transporte es una forma segura de servicio.

Figura 1.4: Análisis de adjetivos polares



En la Figura 1.4 se agrupan los adjetivos polares y sus promedios para todos los empleados. En la parte azul de la figura se encuentran los adjetivos que obtuvieron los promedios más bajos. Éstos son las actitudes que demuestran retos para las agencias ya que no son positivas. Este tipo de actitudes no colabora a la integración favorablemente.

En la zona del medio se encuentran los adjetivos polares que obtuvieron un valor promedio y son neutros. Estos descriptores son los que las agencias coincidieron en que

no tienen ni un valor positivo ni negativo, sino están en el medio. Mientras que los de la zona verde son los adjetivos polares que son positivos en comparación con los otros, ya que son más altos que el promedio. Este tipo de actitudes son las que podrían colaborar favorablemente a la integración. A pesar de todo esto, todavía hay un alto margen de mejoras para llegar a la meta de las actitudes totalmente positivas.

## **2.6 Conclusiones**

1. El conocimiento acerca de los componentes de la integración es muy limitado. ATI, la agencia encargada de hacer la integración obtuvo un valor de 65.95 y AMA, la agencia de los autobuses tiene un puntaje inferior de 45.76.
2. Si tenemos en cuenta que los encuestados son personas vinculadas a agencias de transporte colectivo encargadas de implementar la integración del sistema; el puntaje de 42 en un total de 63 (54 al ser en una escala de 0-54) para actitudes se encuentra muy bajo. Esto insinúa la necesidad de adiestramiento y educación dentro de las mismas agencias sobre la integración del transporte. En términos de porcentaje el resultado para todas las agencias es de un 78% en vez del 100% ideal. Entonces las actitudes de los empleados dejan un amplio margen para mejoramiento.
3. De la observación informal en el estudio surge que las relaciones entre las agencias no son armoniosas y pueden causar los puntajes bajos de conocimiento y actitud hacia la integración.

4. La falta de política consistente debido a la inestabilidad gerencial de las agencias de AMA y ATI afecta la educación acerca de la integración de sistemas de transporte colectivo y el adiestramiento que los empleados reciben.
5. La mitad de los empleados no conocen que el operador del Tren Urbano es ACI. De esa mitad de empleados, la mayoría pertenecen a la AMA, ya que la mayoría de sus empleados creen que el operador del TU es ATI.
6. ACI tiene más conocimiento acerca de la transferencia de ACI y AMA que la agencia de AMA. Los empleados de ATI en su mayoría no conocen acerca de esta transferencia, y ellos son los encargados de la integración.
7. AMA y ATI conocen en su mayoría que el Metrobús I no es de AMA, mientras que ACI no.
8. Los carros públicos no tienen rutas integradas a AMA/TU. La AMA muestra que tiene más conocimientos en esta área que las otras dos agencias.
9. La mayoría de los empleados de las agencias no conocen el horario de la AMA. Se debe recalcar que la agencia con menos conocimiento en cuanto al horario de la AMA es la misma AMA. ACI y ATI conocen el que se supone es el horario de la agencia más que los empleados de dicho sistema de transporte, pero ATI conoce más que ACI.
10. La AMA no llega a todas las estaciones del TU, pero esto es lo que la mayoría de los empleados de la AMA desconocen. La mayoría de los empleados de ACI y ATI conocen que la AMA no da servicio en todas las estaciones, pero los empleados de dicha agencia creen que sí.

11. La mayoría de los empleados conocen que los carros públicos no llegan a todas las estaciones del TU, pero la mayoría de los empleados de la AMA no lo saben.
12. La mayoría de los empleados conocen que es un sistema integrado de transporte. Todos los empleados de ATI, por ser la agencia dedicada a la integración, conocen que es la integración de transporte.
13. Las agencias están conscientes de que la integración es útil, pero no necesariamente esté correctamente funcionando.
14. ATI ve mucho más complicada y costosa la integración entre AMA y TU, que las otras agencias. Esto probablemente es porque ATI es la encargada de la integración.
15. Ninguna de las agencias ve la integración como algo que esté trabajando eficiente ni coordinadamente, pero AMA lo ve más positivo y ACI más negativo. Probablemente esto se debe a que ACI culpa a la AMA, mientras que la AMA no necesariamente encuentra un culpable.
16. En el reactivo si congestiona o no, la AMA opina que sí congestiona porque ellos trabajan en los autobuses que tienen que compartir la carretera con los autos que hacen el tráfico más pesado. Las otras agencias no son tan negativas al congestionamiento porque no lidian con la situación del tráfico a diario.
17. Al igual sucede con la contaminación. La AMA opina que contaminan porque sus autobuses generan muchos contaminantes ambientales, pero ATI sí contesto la pregunta como el conjunto de AMA y TU, reflejando que descontamina más de lo que AMA dice.

18. ACI es la agencia que ve menos segura la integración. Por la información recopilada durante la recolección de datos ellos, en su mayoría, se refieren a la seguridad de que se puede usar el servicio, entonces la actitud de ACI de que es menos segura es porque no confían en que la integración sea eficaz.
19. ACI tiene una visión acerca de la integración actual más negativa en algunos sentidos, como en el tiempo. La mayoría de sus empleados reflejan que su actitud es negativa hacia si la integración puede ser a tiempo o destiempo.
20. AMA no tiene algunos conocimientos importantes, mientras que ACI los tiene aunque no sean directamente sobre su agencia, especialmente el de su horario, si va a todas las estaciones y la transferencia con TU. Pero conoce más acerca de los carros públicos y el Metrobús I.
21. ATI, como es el encargado de la integración, ve la integración del transporte más complicado y costoso y no sabe algunas cosas sobre las agencias que tiene que coordinar su integración.
22. En general las agencias no ven la integración como algo eficiente ni coordinado. También tienen la percepción de que es difícil y es a destiempo. Esto influye grandemente en cómo trabajen los empleados para la integración.

➤ Posibles explicaciones

1. El que la mayoría de los empleados no conozcan que el operador del TU es ACI recae en gran parte en la confusión de siglas y de agencias. Las personas piensan en el TU y hacen una conexión inmediata con ATI, ya que el mismo tren dice esas siglas. ACI es desconocido para la mayoría de la población de PR y para la mitad

- de los empleados de las agencias encuestadas, entonces no es raro que los empleados en su mayoría piensen que ATI opera el TU.
2. ATI es el responsable de la integración, pero no tiene una relación directa con llevarla a cabo. Los empleados de ACI que trabajan en las estaciones del TU y los empleados de AMA, especialmente los choferes sí tienen esa relación directa con la transferencia entre ambos sistemas de transporte. Esa relación es la que hace más conedores a los empleados de las agencias de transporte que a los empleados de la agencia de integración. Como quiera, los empleados de ACI conocen más de esta transferencia que AMA porque el boleto cuando se utiliza de AMA a TU no es eficaz, mientras que de TU a AMA sí, entonces esto hace que los empleados de ACI reciban las quejas de que el boleto no funcionó y/o que no duró las dos horas que se suponía.
  3. ACI conoce sobre integración de sistemas de transporte y la mayoría de la información básica, pero no conoce en su mayoría acerca de Metrobús I porque no está dentro de sus parámetros de trabajo. AMA y ATI sí tienen este conocimiento porque están más propensos a conocer sobre los sistemas de transporte de autobuses y carros.
  4. AMA mostró que tiene más conocimientos sobre los carros públicos y su integración con sus autobuses o con el TU. Esto se debe a que la AMA tiene más contacto con los carros públicos, mientras que los empleados de ACI no.
  5. AMA no conoce su propio horario. Este es un problema debido a que aquí pueden comenzar las deficiencias que las otras agencias tienen en contra de ésta. Un empleado debe conocer como información básica el horario de la agencia para la

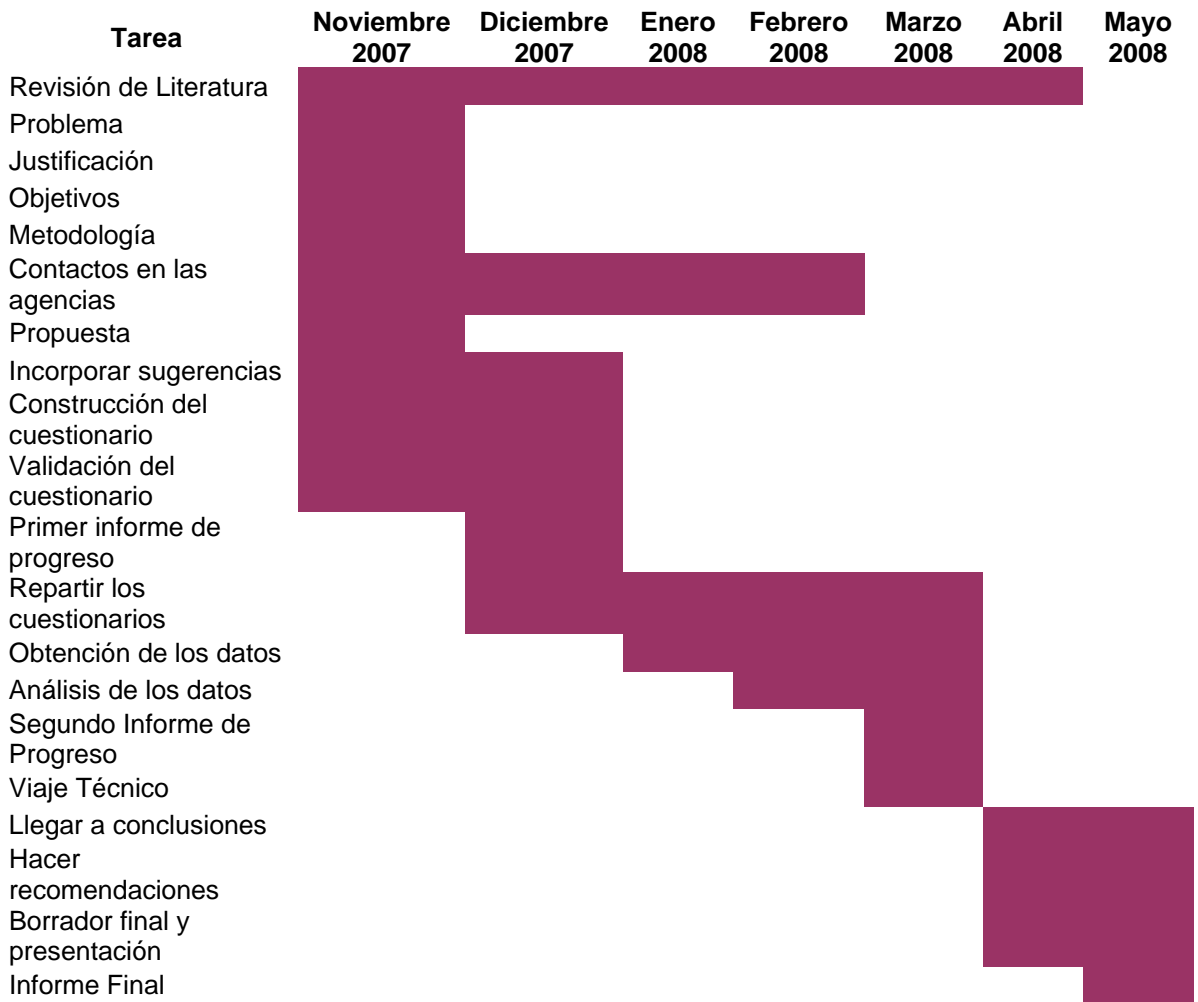
- cuál trabaja y aunque los horarios de cada conductor, por ejemplo, sean diferentes deben conocer el horario del servicio general. En AMA no es así, y la mayoría de sus empleados mostraron no saber el horario real de los servicios. ATI en su mayoría conocía el que se supone sea el verdadero horario, pero ACI muestra que no en su mayoría conoce el horario. Esto se debe a muchos factores, entre éstos el que muchos de los empleados de ACI se quejan de que la AMA no rinde sus servicios entre las horas que se supone y que realmente no saben cuál es el horario establecido en general. Los empleados de ACI señalaron como una deficiencia de la AMA el cumplimiento de horario y las tardanzas, todo puede estar comenzando en que sus empleados no saben el horario que debe seguir la AMA en general.
6. La AMA no llega a todas las estaciones, pero sus empleados creen que sí. Esto se puede deber a la falta de conocimiento que tienen sus empleados acerca de la información general básica de sus empleados. Esto es una ineficiencia y un problema porque si una persona le pregunta acerca si en una estación del TU va el autobús de la AMA y le dicen que sí y eso no es cierto, el cliente puede no volver a usar la AMA por falta de credibilidad. Al igual sucede con los carros públicos y si llegan a todas las estaciones. AMA piensa que sí, mientras no llegan a todas.
  7. La mayoría de los empleados conocen que es un sistema de transporte integrado porque en los últimos años ese ha sido un tema muy repetido en las agencias y de importancia para los funcionarios, especialmente para los de ATI. La integración es tan importante que ATI es una agencia con el fin primordial de integrar el transporte colectivo de AMSJ.



## **2.7. Recomendaciones**

1. Realizar una campaña interna dentro de las organizaciones acerca del concepto y de los componentes de la integración.
2. Los empleados de la AMA deben de recibir adiestramientos acerca de temas básicos sobre su agencia (horario, trasbordo entre AMA y TU, entre otros).
3. Los empleados de la AMA deben de recibir adiestramientos sobre integración de sistemas de transporte ya que fue la agencia con menos conocimiento acerca del tema.
4. Implementar la integración haciendo a sus empleados parte del plan integral de la integración de los sistemas.
5. ATI debe de verificar cómo se esta realizando la “integración” entre AMA y TU, para así mejorar todas las fallas que tiene.
6. AMA debe mejorar el servicio y debe de integrarse más positiva y efectivamente a TU.
7. Si las opiniones de las agencias son diferentes y las quejas son más en unos, se debe de llegar a un acuerdo sobre las quejas y resolverlas.
8. Para estudios futuros de debe estudiar la satisfacción en el empleo de los empleados de las agencias.
9. Otro estudio que se debe realizar sería para identificar los ajustes que están haciendo las personas de AMSJ debido al alza en el precio de la gasolina.

**3.0 Cronograma:**



Leyenda: Vino: Ya terminado

#### 4.0 Referencias

- Baron, R., Byrne, D. (1998). Las actitudes: una evaluación del mundo social. *Psicología social*, 8, 129-175.
- Champorx, J.E. (2006). Perception, attitudes, and personality. *Organizational behavior: integrating individuals, groups and organizations*, 3, 98-123.
- Metro Caracas. *Porqué y cómo integrar?* Presentación en Power Point.
- Newstrom, J.W. (2007). Employee attitudes and their effects. *Organizational behavior: human behavior at work*, 12, 202-222.
- Oskamp, S. (1977 a). Background: history and concepts. *Attitudes and Opinions*, 3-19.
- Oskamp, S. (1977 b). Structure and functions of attitudes and beliefs. *Attitudes and Opinions*, 49-72.
- Oskamp, S. (1977 c). Formation of attitudes and opinions. *Attitudes and Opinions*, 119-139.
- Wikipedia. (2007). Diferencial semántico. Recopilado el 9 de diciembre de 2007 en [http://es.wikipedia.org/wiki/Diferencial\\_semántico](http://es.wikipedia.org/wiki/Diferencial_semántico)

## 5.0 Apéndice

### 5.1 Cuestionario

#### Cuestionario sobre Integración de Sistemas de Transporte

*Su colaboración es muy importante para este estudio. Llenar el cuestionario es totalmente voluntario y confidencial. El mismo es parte de un estudio investigativo para el Programa de Desarrollo Profesional de la Universidad de Puerto Rico, la Universidad Politécnica de Puerto Rico y la Alternativa de Transporte Integrado. De aceptar contestarlo, favor de ser lo más sincero posible. Si en algún momento usted desea no continuar llenando el mismo se puede retirar sin ningún problema. Cualquier duda comuníquese con Viviana Padilla al celular: 787-617-1450.*

*En las siguientes 15 preguntas escoja la que usted considera la mejor contestación haciendo un círculo alrededor de la letra correspondiente. Ejemplo: Si considera la respuesta A como la mejor contestación circule: @.*

1. ¿En cuál de estas categorías está su edad?  
a. Menos de 20      b. 20-29      c. 30-39  
d. 40-49      e. 50-60      f. Más de 60
2. Indique su género.  
a. Femenino      b. Masculino
3. ¿Para cuál agencia trabaja usted?  
a. AMA      b. ATI      c. ACI      d. Otra, especifique\_\_\_\_\_
4. ¿En que función/tarea se desempeña usted? \_\_\_\_\_
5. ¿Cuál de estas representa mejor su nivel de educación?  
a. Escuela Intermedia      b. Escuela Superior      c. Grado Universitario  
d. Post-Grado      e. Grad Asociado      f. Grado Técnico
6. ¿Según usted, Quién opera el Tren Urbano?  
a. ATI      b. ACI      c. El mismo Tren Urbano      d. DTOP      e. No sé
7. ¿Por cuánto tiempo es vigente un boleto de transferencia entre la AMA y el Tren Urbano?  
a. 30 minutos      b. 1 hora      c. 2 horas      d. 3 horas      e. No sé

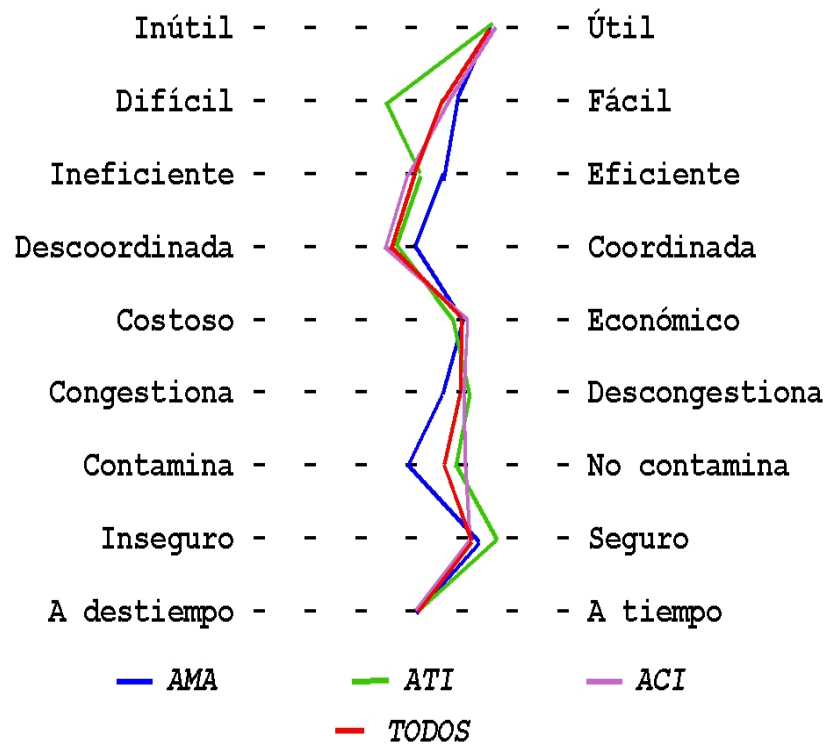


Seguro - - - - - Inseguro  
 A tiempo - - - - - A destiempo

GRACIAS POR SU AYUDA

**5.2 Gráfica del Diferencial Semántico para todas las agencias y el total de empleados**

**Integración entre ATI-TU/ATI-AMA**

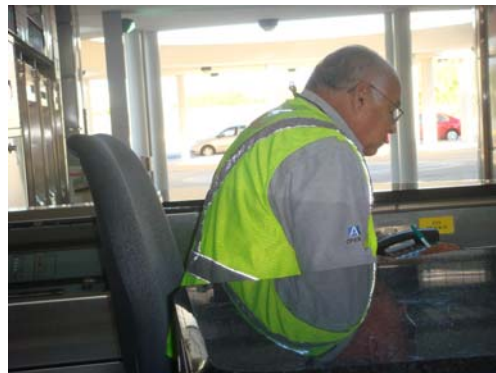


### 5.3 Fotos mientras la recolección de datos



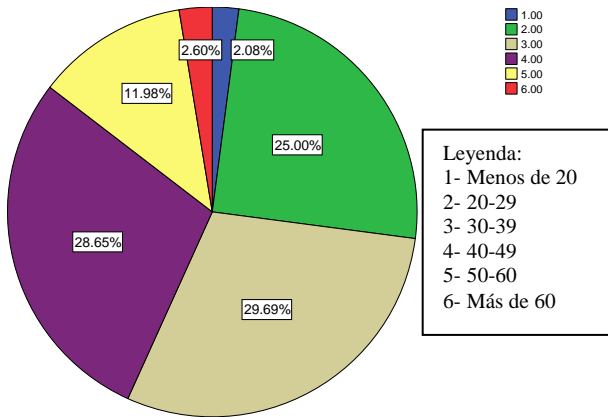
Foto en la estación de San Francisco.  
Día: 2 de febrero de 2008

Empleado contestando el cuestionario en una de las estaciones del Tren Urbano.

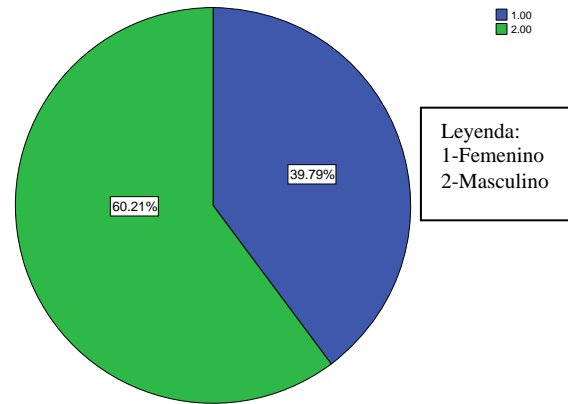


### 5.4 Gráficas de los aspectos sociodemográficos y el conocimiento de todos los empleados encuestados

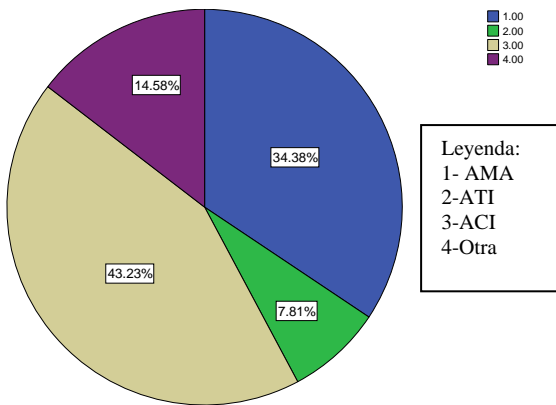
**Categoría de Edad**



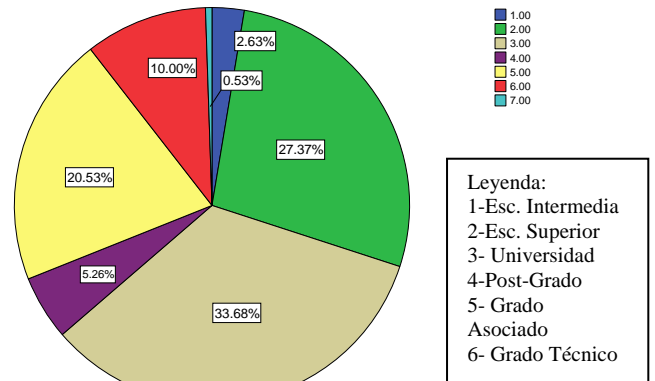
**Género**



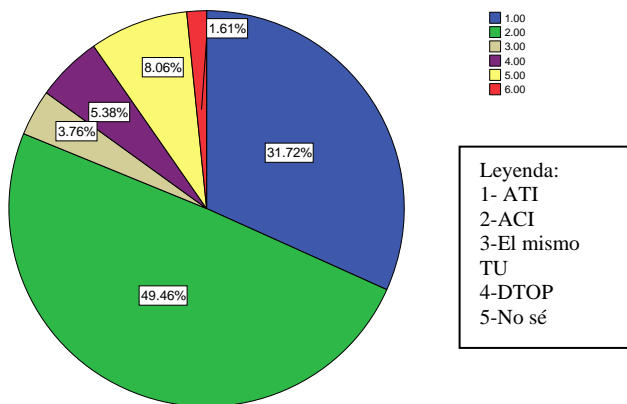
**Agencia para la cual trabaja**



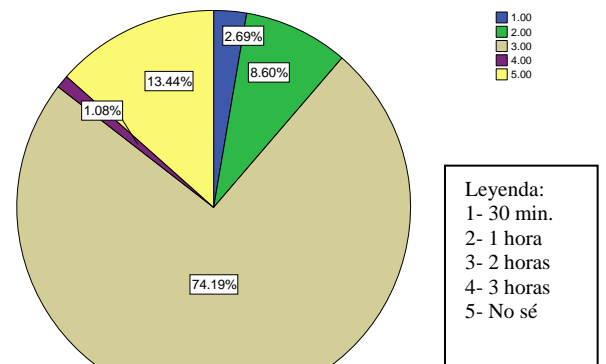
**Nivel de Educación**



**Quien opera TU?**

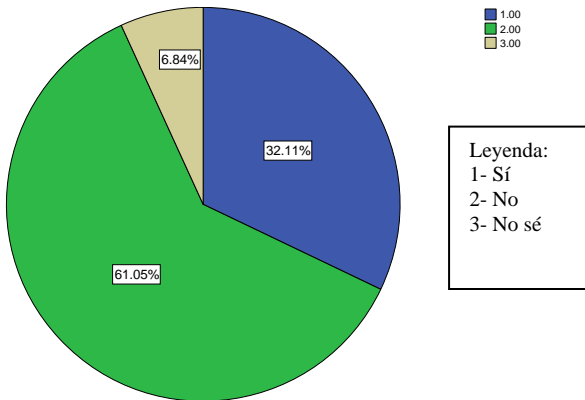


**Duración boleto transferencia**



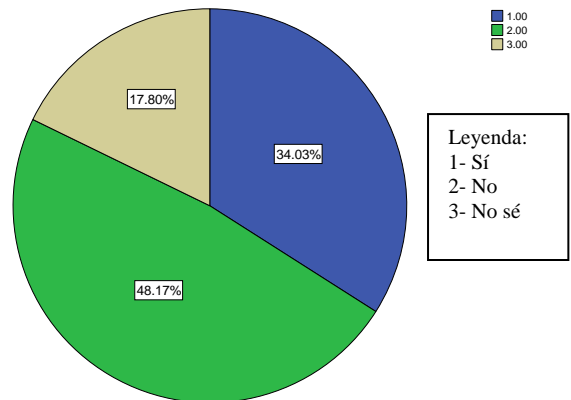


Metrobus1 parte de AMA?



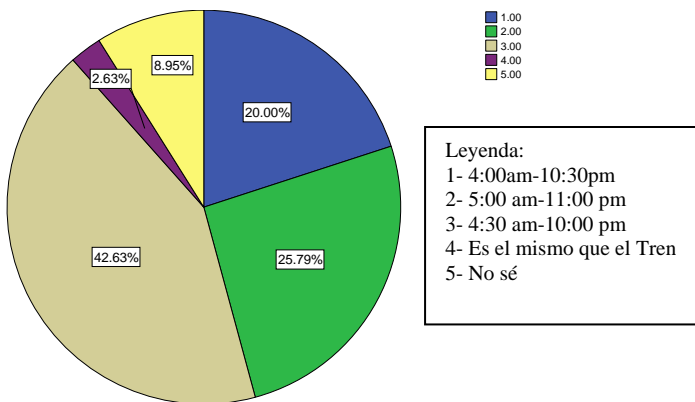
Leyenda:  
1- Sí  
2- No  
3- No sé

Carros públicos integrados a TU/AMA?



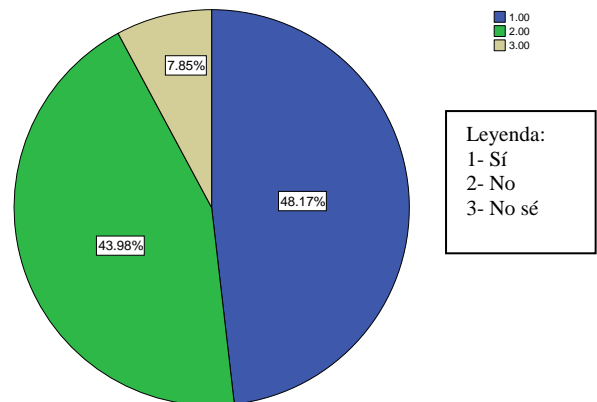
Leyenda:  
1- Sí  
2- No  
3- No sé

Horario de AMA?



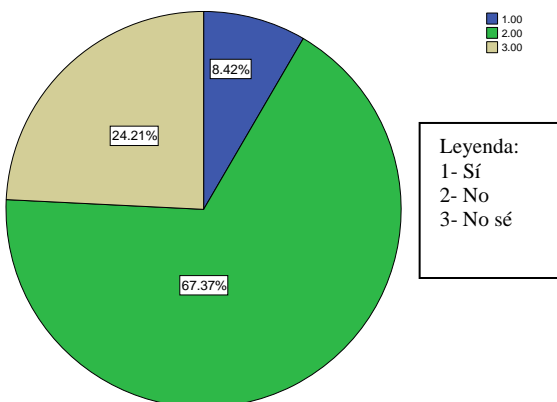
Leyenda:  
1- 4:00am-10:30pm  
2- 5:00 am-11:00 pm  
3- 4:30 am-10:00 pm  
4- Es el mismo que el Tren  
5- No sé

Ama llega a todas estaciones TU?



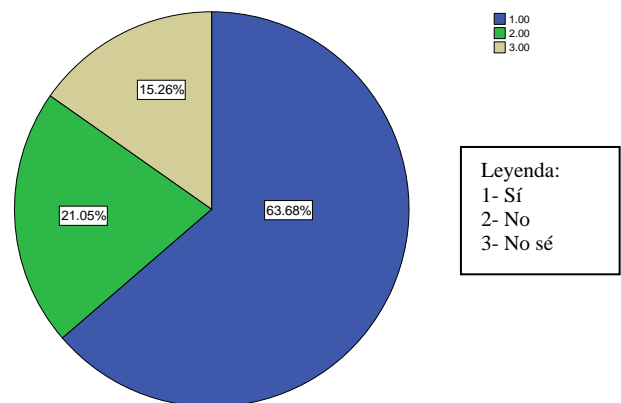
Leyenda:  
1- Sí  
2- No  
3- No sé

Carros públicos llegan a todas estaciones TU?



Leyenda:  
1- Sí  
2- No  
3- No sé

Sabe que es integracion de sistemas de transporte?



Leyenda:  
1- Sí  
2- No  
3- No sé