



Conocimiento y Actitud de los Empleados de ATI, ACI y AMA acerca de la integración en el transporte colectivo



Viviana Padilla Martínez: vivipm77@gmail.com

Didier M. Valdés Díaz, PhD: dvaldes@uprm.edu

Jaime Gutiérrez Sánchez, PhD: j_gutierrez@yahoo.com



Programa de Desarrollo Profesional UPR/PUPR/ATI

Universidad de Puerto Rico, Recinto Universitario de Mayagüez

ABSTRACTO

El transporte colectivo del Área Metropolitana de San Juan (AMSJ), por ser una zona urbana, necesita atemperarse a las necesidades de los usuarios para el mejoramiento de la calidad de vida y del ambiente. La solución que se propone es la integración de los sistemas de transporte colectivo. Este estudio busca conocer cuál es la actitud y el conocimiento de los empleados de Alternativa de Transporte Integrado (ATI), Alternate Concepts, Inc.(ACI) y Autoridad Metropolitana de Autobuses (AMA) acerca del tema. Se conoce que ambos factores influyen en el desempeño laboral y que son componentes esenciales para una buena integración. Mediante la administración de un cuestionario se determinó cuál es el conocimiento y la actitud de las agencias y cómo éstas son limitadas y diferentes según a la agencia a la que los empleados pertenecen. Con esta información se hicieron recomendaciones para las agencias y para estudios futuros.



PROPÓSITO

Este estudio tiene como base identificar cuál es el conocimiento y la actitud de los empleados de ATI, ACI y AMA acerca de la integración del transporte colectivo. Conociendo éstos dos factores se pueden hacer conclusiones acerca de cómo cada agencia difiere de las demás en su conocimiento y su actitud hacia la integración.

OBJETIVOS Y BENEFICIOS

Los objetivos de esta investigación son los siguientes: identificar la actitud de los empleados de ATI, ACI y AMA, medir el conocimiento acerca de integración de transporte colectivo y hacer recomendaciones de cómo usar eficientemente el personal de las agencias en la implementación de la integración. Algunos beneficios directos de la investigación son: determinar cuán preparados están los empleados para colaborar en la integración, recomendaciones para mejorar el desempeño de los empleados y brindar una información valiosa a los jefes sobre el factor humano de sus agencias.

RESULTADOS

PORCENTAJE DEL CONOCIMIENTO DE LOS EMPLEADOS DE LAS AGENCIAS DE TRANSPORTE COLECTIVO ACERCA DE LA INTEGRACIÓN

PREGUNTAS	CORRECTAS			
	AMA	ATI	ACI	TOTAL
¿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 ha estaciones?	15.62	69.23	57.02	43.98
¿CP llega ha estaciones?	45.16	84.62	77.39	67.37
¿Qué es integración de transporte?	78.12	100	86.73	84.74

REVISIÓN DE LITERATURA

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 comportarán (Newstrom, 2007). Las actitudes influyen en el comportamiento y este modelo de 1989 de Fazio explica de manera concreta como esto ocurre.

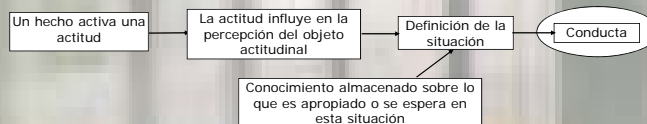
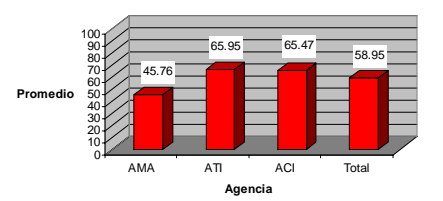


Figura para explicar a Fazio (1989) recopilada del libro Psicología Social de Baron & Byrne (1998).

Para medir actitudes se utiliza una técnica objetiva conocida como diferencial semántico. Con esta prueba se determina en qué posición entre dos adjetivos polares se encuentra la actitud. Esto fue utilizado para medir la actitud hacia la integración del transporte colectivo.

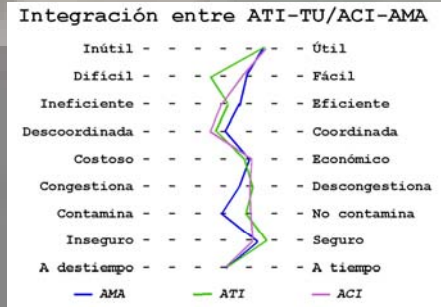
Promedio del conocimiento de los empleados acerca de la Integración



ASUNTOS CRÍTICOS

- 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.
- Las actitudes de los empleados dejan un amplio margen para mejoramiento. En términos de porcentaje su valor fue de 78.
- De la observación informal en el estudio surge que las relaciones entre las agencias no son armónicas y puede causar los puntajes bajos de conocimiento y actitud hacia la integración.

ACTITUD DE LOS EMPLEADOS HACIA LA INTEGRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE COLECTIVO



TRABAJO FUTURO

Se recomienda que los empleados reciban talleres acerca del concepto de integración de sistemas de transporte colectivo y acerca de la información básica del transporte de AMSJ. Es importante que las agencias tengan claro cómo se van a integrar y hagan un plan correctivo para las fallas encontradas dentro de los sistemas y de la integración misma. También se recomienda educación interna dentro de las agencias acerca de los planes de integración.

AGRADECIMIENTOS

Al Programa de Desarrollo Profesional UPR/PUPR/ATI por el patrocinio del estudio y a las personas que facilitaron la recopilación de datos en las agencias, en particular a los directores de ACI, ATI y AMA.