



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

INGENIERA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

INGENIERA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

TÍTULO:

**PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA
FUNCIONALIDAD TÉCNICO – ADMINISTRATIVO DEL
TERMINAL TERRESTRE INTERPROVINCIAL DEL CANTÓN
RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.**

AUTORAS:

DANIELA ESTEFANIA INCA NOBOA

TANIA AMPARO TAIPANTA SERNA

Riobamba - Ecuador

2019

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por las Srtas. Daniela Estefania Inca Noboa y Tania Amparo Taipanta Serna, quienes han cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido se autoriza su presentación.

Ms. Marcelo Antonio Villalba Guanga

DIRECTOR

Mgs. Alexandra Patricia Guerrero Godoy

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Daniela Estefania Inca Noboa y Yo, Tania Amparo Taipanta Serna declaramos que el presente trabajo de titulación es de nuestra autoría, y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados según la norma APA edición vigente a la fecha.

Como autoras asumimos la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 17 de abril de 2019

Daniela Estefania Inca Noboa

C.C: 060440639-7

Tania Amparo Taipanta Serna

C.C: 050378892-9

DEDICATORIA

La elaboración de este proyecto de titulación se los dedico a mi padre César Inca, a mi madre Betty Noboa, por ser los pilares de mi vida, por estar constantemente impulsándome, brindándome su apoyo, ánimo y comprensión en cada etapa cursada en la universidad, a mis hermanos César y Lisbeth por ser mi fuente de alegría, mi refugio y motivación para alcanzar todos mis objetivos.

DANIELA ESTEFANIA INCA NOBOA

Este proyecto de graduación está dedicado a mis PADRES quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento y a quienes les debo todos mis logros alcanzados, a mis hermanas y hermano que con sus consejos me ayudaron a ser mejor cada día, a mis queridos sobrinitos que son la luz de mi vida y quienes han traído mucha felicidad a mi familia.

TANIA AMPARO TAIPANTA SERNA

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios en primer lugar por las bendiciones y adversidades dadas a lo largo de mi vida, porque de ellas he aprendido a ser fuerte y persistente.

A mis padres por enseñarme el valor de la perseverancia y el sacrificio, a mis hermanos por brindarme su lealtad y amor incondicional. A cada familiar de mi hermosa familia INCA NOBOA, que estuvo y estará ahí, para brindarme sus consejos y apoyo para alcanzar cada uno de mis sueños.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a la Escuela de Ingeniería en Gestión de Transporte, al Ing. Marcelo Villalba, a la Ing. Patricia Guerrero y demás docentes que durante estos cinco años de arduo trabajo aportaron con sus conocimientos para formarnos como profesionales.

A mi compañera Tania Taipanta por enseñarme el valor de la paciencia y la amistad, porque además de formar parte de mi equipo para la realización de este trabajo, forma parte de mi familia.

DANIELA ESTEFANIA INCA NOBOA

A Dios por haberme dado la vida y de manera especial a la Familia Inca Noboa por haberme acogido en su hogar durante toda mi formación académica por sus consejos y cariño por hacerme sentir querida en una tierra lejana y sobre todo a enseñarme que en las adversidades debo ser fuerte y seguir adelante.

TANIA AMPARO TAIPANTA SERNA

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE GENERAL.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
ÍNDICE DE IMÁGENES.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	8
1.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	8
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	8
1.4.1 Justificación Teórica.....	8
1.4.2 Justificación Metodológica.....	9
1.4.3 Justificación Práctica.....	9
1.5 OBJETIVOS.....	10
1.5.1 General.....	10
1.5.2 Específicos.....	10
CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA.....	11
2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	11
2.2 REFERENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	12
2.3 MARCO TEÓRICO.....	14
2.3.1 Administración.....	14
2.3.2 Elementos de la Administración.....	15
2.3.3 Administración Pública.....	17

2.3.4 Gestión de Talento Humano.	20
2.3.5 Objetivos de la Gestión de Talento Humano.	20
2.3.6 Transporte Terrestre.....	20
2.3.7 Modalidades del Transporte.....	21
2.3.8 Transporte Interprovincial	21
2.3.9 Sistema del Transporte Terrestre	22
2.3.10 Terminal de Transporte.....	22
2.3.11 Jerarquía de Accesibilidad en un Terminal Terrestre	23
2.3.12 Infraestructura e Instalaciones.	25
2.3.13 Talento Humano.	32
2.3.14 Control de la Seguridad Operacional de un Terminal Terrestre de Pasajeros.	32
2.3.16 Tipo de Buses para Transporte Interprovincial.....	47
2.3.17 Calidad de Servicio.....	48
2.3.18 Atención al Usuario.	48
2.3.19 Características del Servicio de Calidad	48
2.4 MARCO CONCEPTUAL	49
2.5 IDEA A DEFENDER	51
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	52
3.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	52
3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN	52
3.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	52
3.3.1 Parámetros Administrativos del Terminal Terrestre Interprovincial del cantón Riobamba.....	53
3.3.2 Parámetros Técnicos del Terminal Terrestre Interprovincial del cantón Riobamba.	55
3.3.3 Parámetros del Talento Humano del Terminal Terrestre Interprovincial del cantón Riobamba.	61
3.4 TIPO DE ESTUDIO.	63
3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	63
3.6 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	64
3.7 ANÁLISIS Y TABULACIÓN DE DATOS.....	66
3.7.1 Resultados de la entrevista sobre los Parámetros Administrativos del Terminal Terrestre Interprovincial.	66
3.7.2 Resultados de los Parámetros Técnicos: Infraestructura e Instalaciones.....	70

3.7.3. Valoración de Cumplimiento de Infraestructura e Instalaciones	87
3.7.4 Cuadro General de Cumplimiento de Infraestructura e Instalaciones	97
3.7.5 Resultados de la encuesta realizada a los usuarios del Terminal Terrestre respecto a la Administración, Infraestructura y Calidad de Servicio desde la percepción de los usuarios.	100
3.7.6 Resultados de la encuesta realizada al personal que trabaja en el Terminal Terrestre respecto a la Administración, Infraestructura y Calidad de Servicio desde la percepción del talento humano.	111
3.7.7 Análisis de Documentos (Organigrama).....	117
3.7.8 Análisis de documentos (Control de Frecuencias)	119
3.7.9 Cuadro Resumen de diagnóstico de la Administración, Infraestructura e Instalaciones y Calidad del Servicio del Terminal Terrestre Interprovincial del cantón Riobamba.	120
3.7.10 Verificación de la Idea a Defender	127
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....	128
A) MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	129
1. Planeación.....	130
1.1 Planificación Estratégica (Síntesis)	130
2. Organización.....	132
2.1 Diseño Estructural.....	132
2.2 Manual de Procesos y Procedimientos	133
3. Dirección.....	133
3.1 Sistema Administrativo.....	133
3.2 Trabajo en Equipo Ideal.....	134
3.3 Gestión de Talento Humano	139
3.4 Plan de Capacitación.....	139
4. Control	144
4.1 Control de Metas y Objetivos	144
4.2 Análisis de Control de Cumplimiento de Metas y Objetivos	145
B) MODELO TÉCNICO	146
1. Plan de Mantenimiento Correctivo y Preventivo de Señalización	147
1.1 Guía de Actividades.....	148
1.2 Especificaciones técnicas de señalética	149
1.3 Señalética Vertical – Situación Ideal	153

1.4 Plantilla de Actividades de Mantenimiento	156
2. Calidad de Servicio.....	162
2.1 Proceso de Quejas y Reclamos	162
2.2 Creación de Pagina Web.....	163
C) MODELO IDEAL DE GESTIÓN PARA TERMINALES TERRESTRES DE PASAJEROS.	170
1. Naturaleza Administrativa	170
2. Razón Social:	170
3. Misión	170
4. Visión.....	170
5. Objetivos.....	170
6. Valores y Principios.....	171
7. Estructura Orgánica.	172
8. Descripción de la Estructura Organizacional.....	173
9. Talento Humano para el Terminal Terrestre “Pedro Vicente Maldonado”	176
10. Instalaciones e Infraestructura	177
11. Servicios del Terminal Terrestre Interprovincial “Pedro Vicente Maldonado”	180
12. Memoria Técnica de los Servicios del Terminal Terrestre Interprovincial “Pedro Vicente Maldonado”	181
13. Diseño Ideal del Terminal Terrestre Interprovincial “Pedro Vicente Maldonado”	194
CONCLUSIONES	195
RECOMENDACIONES.....	196
BIBLIOGRAFÍA	197
ANEXOS	199

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Falencias Administrativas.....	5
Tabla 2. Falencias Técnicas.....	6
Tabla 3. Distribución Horaria de Conducción.....	34
Tabla 4.. Áreas Operacionales.....	35
Tabla 5. Servicios Conexos.....	38
Tabla 6. Oficinas.....	39
Tabla 7. Servicios Sanitarios.....	40
Tabla 8. Zonas de intercambio modal y estacionamientos.....	41
Tabla 9. Señalética.....	42
Tabla 10. Tecnología.....	44
Tabla 11. Otros Requisitos.....	45
Tabla 12. Vehículos para Transporte Interprovincial.....	47
Tabla 13. Largo total del vehículo.....	47
Tabla 14. Parámetros Administrativos.....	53
Tabla 15. Calidad del Servicio – Percepción de los Usuarios.....	55
Tabla 16. Infraestructura e Instalaciones del Terminal Terrestre Interprovincial.....	58
Tabla 17. Calidad del Servicio – Talento Humano.....	61
Tabla 18. Técnicas e Instrumentos.....	65
Tabla 19. Entrevista Parámetros Principales.....	66
Tabla 20 Resultados Áreas Operacionales.....	72
Tabla 21. Resultados Servicios Conexos.....	77
Tabla 22. Resultados Oficinas.....	78
Tabla 23. Resultados Servicios Sanitarios.....	79
Tabla 24. Resultados Zonas de Intercambio Modal.....	80
Tabla 25. Resultados Señalética.....	81
Tabla 26. Resultados Tecnología.....	83
Tabla 27. Resultados Otros Requisitos.....	84
Tabla 28. Cumplimiento en Áreas Operacionales.....	87
Tabla 29. Cumplimiento en Servicios Conexos.....	90
Tabla 30. Cumplimiento en Oficinas.....	91
Tabla 31. Cumplimiento en Servicios Sanitarios.....	92
Tabla 32. Cumplimiento en Zonas de Intercambio Modal.....	93

Tabla 33. Cumplimiento en Señalética	94
Tabla 34. Cumplimiento en Tecnología	95
Tabla 35. Cumplimiento de Otros Requisitos.....	96
Tabla 36. Cumplimiento de Infraestructura e Instalaciones	97
Tabla 37. Encuesta a los Usuarios. Pregunta 1	100
Tabla 38. Encuesta a los Usuarios. Pregunta 2	101
Tabla 39. Encuesta a los Usuarios. Pregunta 3	102
Tabla 40. Encuesta a los Usuarios. Pregunta 4	103
Tabla 41. Encuesta a los Usuarios. Pregunta 5	103
Tabla 42. Encuesta a los Usuarios. Pregunta 6	104
Tabla 43. Encuesta a los Usuarios. Pregunta 7	105
Tabla 44. Encuesta a los Usuarios. Pregunta 8	106
Tabla 45. Encuesta a los Usuarios. Pregunta 9	107
Tabla 46. Encuesta a los Usuarios. Pregunta 10	108
Tabla 47. Encuesta a los Usuarios. Pregunta 11	109
Tabla 48. Encuesta al TH. Pregunta 1	111
Tabla 49. Encuesta al TH. Pregunta 2	112
Tabla 50. Encuesta al TH. Pregunta 3	112
Tabla 51. Encuesta al TH. Pregunta 4	113
Tabla 52. Encuesta al TH. Pregunta 5	114
Tabla 53. Encuesta al TH. Pregunta 6	115
Tabla 54. Encuesta al TH. Pregunta 7	115
Tabla 55. Talento Humano	118
Tabla 56. Control de Frecuencias	119
Tabla 57. Inventario de plataformas	119
Tabla 58. Presentación de la Organización.....	128
Tabla 59. Análisis del Entorno	131
Tabla 60. Análisis de la Organización	132
Tabla 61. Sistema Administrativo	133
Tabla 62. Características del coaching	134
Tabla 63. Modelo de Composición de 5 Etapas	136
Tabla 64. Herramientas Estadísticas	137
Tabla 65. Hábitos de la Victoria Pública	138
Tabla 66. Plan de Capacitación.....	142

Tabla 67. Presupuesto Plan de Capacitación	143
Tabla 68. Cronograma Plan de Capacitación.....	143
Tabla 69. Ficha de Control de Metas y Objetivos	144
Tabla 70. Ejemplo de Control de Cumplimiento de Metas y Objetivos.....	145
Tabla 71. Guía de Actividades.....	148
Tabla 72. Especificaciones técnicas de Señalética Vertical	149
Tabla 73. Especificaciones técnicas de Señalética Horizontal	154
Tabla 74. Ficha de inspección visual Señalización Vertical.....	156
Tabla 75. Ficha de inspección visual Señalización Horizontal	156
Tabla 76. Valoración.....	156
Tabla 77. Mantenimiento Preventivo – Demarcación	157
Tabla 78. Mantenimiento Preventivo – Limpieza	158
Tabla 79. Mantenimiento Correctivo - Arreglos de Señalización	159
Tabla 80. Presupuesto Señalización.....	160
Tabla 81. Control de Cambios	161
Tabla 82. Proceso de Recepción de Quejas, Reclamos y Sugerencias	162
Tabla 83. Cooperativas - Destinos y Frecuencias.....	165
Tabla 84. Talento Humano para el Terminal Terrestre “Pedro Vicente Maldonado” ..	176
Tabla 85. Número de Frecuencias Diarias.....	178
Tabla 86. Asignación de Andenes	181
Tabla 87. Hora Pico	184
Tabla 88. Distribución de Boleterías	187
Tabla 89. Área de Boleterías.....	188
Tabla 90. Concentración de Pasajeros Hora Pico	193

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Evolución del PIB respecto al Transporte	3
Ilustración 2. Ingreso generado por sector económico en el cantón Riobamba	4
Ilustración 3. Componentes de un Sistema de Transporte	22
Ilustración 4. Jerarquía de acceso a los Terminales	23
Ilustración 5. Diagrama de Administración y Operaciones de Transporte	25
Ilustración 6. Señalética – Situación Actual	99
Ilustración 7. Diseño Estructural	118
Ilustración 8. Modelo de Gestión Administrativa.....	129
Ilustración 9. Planificación Estratégica - Síntesis.....	130
Ilustración 10. Modelo Técnico	146
Ilustración 11. Plan de Mantenimiento Correctivo y Preventivo.....	147
Ilustración 12. Instrucciones equipos de seguridad	151
Ilustración 13. Señal Orientadora - Orientación en la Institución	151
Ilustración 14. Señal Orientadora - Orientación en la Institución	152
Ilustración 15. Directorio de Andenes - Tablero de Información.....	153
Ilustración 16. Señalización Horizontal. Prohibido Estacionar y Estacionamiento Tarifado.....	155
Ilustración 17. Señalización Horizontal. Cruce Peatonal	155
Ilustración 18. Señalización Horizontal. Parada Carga Liviana y Taxis	155

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Encuesta a los Usuarios. Pregunta 1	100
Gráfico 2. Encuesta a los Usuarios. Pregunta 2	101
Gráfico 3. Encuesta a los Usuarios. Pregunta 3	102
Gráfico 4. Encuesta a los Usuarios. Pregunta 4	103
Gráfico 5. Encuesta a los Usuarios. Pregunta 5	104
Gráfico 6. Encuesta a los Usuarios. Pregunta 6	105
Gráfico 7. Encuesta a los Usuarios. Pregunta 7	106
Gráfico 8. Encuesta a los Usuarios. Pregunta 8	107
Gráfico 9. Encuesta a los Usuarios. Pregunta 9	108
Gráfico 10. Encuesta a los Usuarios. Pregunta 10	109
Gráfico 11. Encuesta a los Usuarios. Pregunta 11	110
Gráfico 12. Encuesta al TH. Pregunta 1	111
Gráfico 13. Encuesta al TH. Pregunta 2	112
Gráfico 14. Encuesta al TH. Pregunta 3	113
Gráfico 15. Encuesta al TH. Pregunta 4	113
Gráfico 16. Encuesta al TH. Pregunta 5	114
Gráfico 17. Encuesta al TH. Pregunta 6	115
Gráfico 18. Encuesta al TH. Pregunta 7	116
Gráfico 19. Estructura Orgánica Ideal.	172
Gráfico 20. Destinos Vs N° Frecuencias	182
Gráfico 21. Hora Pico	185
Gráfico 22. Frecuencias Diarias de las Cooperativas de Transporte	186

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Cámaras de Vigilancia ECU 911	11
Imagen 2. Vigilancia Terminal Terrestre Interprovincial de Riobamba.....	12
Imagen 3. Terminal Terrestre Interprovincial de Riobamba	71
Imagen 4. Ubicación Terminal Terrestre Interprovincial de Riobamba.....	163
Imagen 5. Terminal Terrestre años 80	164
Imagen 6. Terminal Terrestre	165
Imagen 7. Construcción de Terminal Terrestre de Riobamba.....	167
Imagen 8. Fachada	168
Imagen 9. Empresas Interprovinciales ofertando servicios por medios de comunicación escritos	168
Imagen 10 Vista Página Web.....	169

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Organigrama por Procesos GADM–Riobamba	199
Anexo 2 Información proporcionada por la Administración del Terminal Terrestre...	200
Anexo 3 Certificado de Habilitación Técnica del Terminal Terrestre de Riobamba ...	201
Anexo 4 Guía de entrevista a las autoridades del Terminal Terrestre Interprovincial .	202
Anexo 5 Ficha de Observación de Infraestructura e Instalaciones	203
Anexo 6 Encuesta dirigida a los usuarios del Terminal Terrestre Interprovincial	209
Anexo 7 Encuesta dirigida al T.H del Terminal Terrestre Interprovincial	211
Anexo 8 Plantillas de Mantenimiento.....	212
Anexo 9 Control de Frecuencias.....	214
Anexo 10 Selección de Naturaleza Administrativa	215
Anexo 11 Epónimo	216
Anexo 12 Estudios para la implementación de terminales terrestres de transporte.....	217
Anexo 13 Levantamiento de Información	218

RESUMEN

El siguiente trabajo de investigación denominado Propuesta para el mejoramiento de la funcionalidad Técnico – Administrativo del Terminal Terrestre Interprovincial del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, tiene como finalidad proporcionar acciones de mejora, enfocadas a aspectos administrativos y técnicos, las cuales permita mejorar la calidad del servicio que se brinda. El mismo se desarrolló utilizando información documental y digital proporcionada por la Dirección de Movilidad, Administración del Terminal, y la Biblioteca del Municipio de Riobamba, además se efectuó encuestas dirigidas a los usuarios y talento humano de la institución, fichas de observación para la evaluación de infraestructuras y una entrevista dirigida al administrador del Terminal. Al concluir con la etapa investigativa se identificó las ausencias de modelos de gestión administrativa y técnica, el escaso trabajo en equipo y falencias en señalética. En virtud de lo antes mencionado se desarrollaron propuestas de mejoramiento de la funcionalidad en la cual se establecen acciones a realizarse para cada aspecto analizado estos son: elementos administrativos, prestación del servicio, calidad de servicio y funcionalidad técnica. Por tal motivo se recomienda implementar cada acción propuesta con la finalidad de que el terminal terrestre incremente el nivel de calidad de sus servicios e instalaciones.

Palabras claves: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <MODELO TÉCNICO> <MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA> <ACCIONES DE MEJORA> <REQUERIMIENTOS DE FUNCIONALIDAD> <SEÑALÉTICA>.

.....
Ing. Marcelo Villalba Guanga

DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The following research project called Proposal for the improvement of the technical-administrative functionality of the Interprovincial terrestrial terminal of the Riobamba Canton, Chimborazo Province, it is intended to provide improvement actions, focused on administrative and technical aspects, which allow to improve the quality of the service that is offered. It was developed using documentary and digital information provided by the Directorate of Mobility, administration of the terminal, and the Library of the Municipality of Riobamba, also conducted surveys aimed at users and human talent of the institution, observation sheets for the evaluation of infrastructure and an interview addressed to the terminal administrator. At the end of the investigation phase, the absence of models of administrative and technical management, the scarce teamwork and flaw in signage were identified. Under the aforementioned proposals were developed to improve the functionality in which it establishes actions to be performed for each aspect analyzed these are: administrative elements, service delivery, quality of service and technical functionality. For this reason it is recommended to implement each proposed action with the purpose of that the terrestrial terminal to increase the level of quality of its services and facilities.

KEYWORDS: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES >, TECHNICAL MODEL >, < ADMINISTRATIVE MANAGEMENT MODEL >, <IMPROVEMENT ACTIONS>, < REQUIREMENTS FOR FUNCTIONALITY >, < SIGNAGE >.

INTRODUCCIÓN

El terminal Terrestre Interprovincial de Riobamba es un subproceso de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte cuya función principal destaca al ser un centro de transferencia para la movilización segura y eficaz de pasajeros y encomiendas desde y hacia el centro del país,

Esta institución inicia sus operaciones en el año de 1981 y realizó una mejora mediante la remodelación acontecida en el año 2013, donde se evidenciaron cambios como lo son un nuevo estilo de la fachada y los espacios de boleterías, sin embargo dicho rediseño se enfocó más hacia la parte técnica, ignorando de esta manera establecer cambios y mejoras dirigidas a la funcionalidad administrativa, misma que se ha visto indispensable con el desarrollo de la normativa nacional y el crecimiento del transporte interprovincial.

Al evidenciar que esta institución cumple aproximadamente 30 años de operatividad, se efectúa una evaluación de los parámetros técnicos y administrativos, a fin de determinar un diagnóstico inicial permitiendo así establecer acciones de mejora.

Por lo cual nuestro trabajo de titulación se estructura de la siguiente forma: el Capítulo I hace referencia al planteamiento del problema, formulación, delimitación y justificación, así como se establecen el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación.

En el Capítulo II se desarrolla los antecedentes, referentes investigativos, la fundamentación teórica y conceptual de los temas a tratar en el presente trabajo de titulación y se indica la idea a defender.

El Capítulo III describe el marco metodológico, mismo que detalla la modalidad y tipos de investigación para el desarrollo del trabajo de titulación, se establece el diseño de la investigación y se determina la población sobre la cual se trabajará, de la cual se obtendrá la muestra aplicable para recolectar la información pertinente, interrelacionando los métodos, técnicas e instrumentos, por último, se presentan los resultados obtenidos de encuestas, entrevistas y fichas de observación.

El Capítulo IV correspondiente al marco propositivo se titula: “FORMULACIÓN DE ACCIONES PARA EL MEJORAMIENTO DE LA FUNCIONALIDAD TÉCNICO-ADMINISTRATIVO DEL TERMINAL TERRESTRE INTERPROVINCIAL DEL CANTÓN RIOBAMBA.”. Donde se establecen acciones descritas en el resumen de diagnóstico, englobadas a mejorar los aspectos administrativos (gestión) y técnicos (infraestructura e instalaciones).

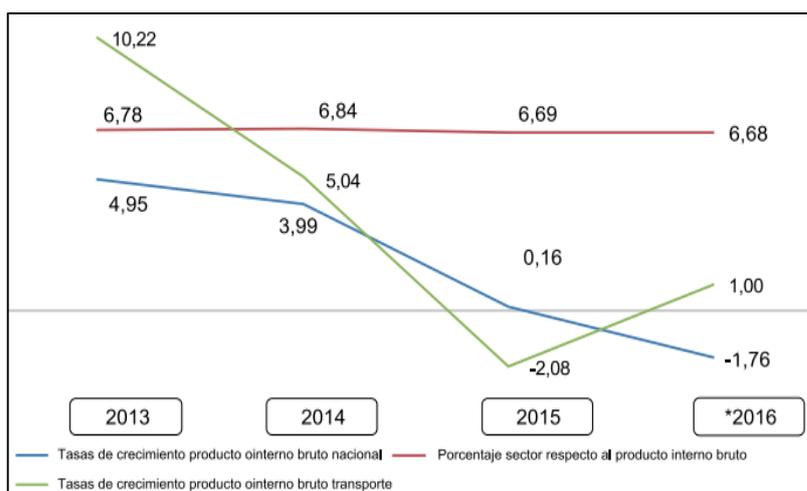
Finalmente se describen las conclusiones y recomendaciones expresadas por las autoras.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El transporte es un sector estratégico para la riqueza del país, a través del desarrollo de actividades imprescindibles para el fortalecimiento de la economía ecuatoriana, el cual presentó en 2016 una tasa de crecimiento en el producto interno bruto del 1,00% (Ministerio de Transporte y Obras Públicas, 2016), respecto a países como Colombia que presentó el 1,3% (Diario La República, 2017) y Chile el 5% (EMOL, 2017) en el crecimiento del PIB (2016); lo que indica que Ecuador posee un indicador de crecimiento bajo, motivo por el cual se debería trabajar en el mejoramiento de la prestación del servicio de transporte para que impacte de manera adecuada a la sociedad.

Ilustración 1. Evolución del PIB respecto al Transporte



Fuente: (Ministerio de Transporte y Obras Públicas, 2016).

En la actualidad el cantón Riobamba se ha transformado en un centro comercial y de servicios relacionados directamente por su ubicación geográfica, donde se realizan actividades comerciales (38,37%), industriales (8,77%) y de servicios (52,69%) como salud, educación, administración municipal y organismos e instituciones públicas en el área urbana, por ello se ha convertido en un punto de migración especialmente de estudiantes universitarios como es el caso de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH) y Universidad Nacional de Chimborazo (UNACH), estos dos centros educativos acogen alrededor de 27 400 alumnos, de los cuales el 65% proceden de otras ciudades, motivo por el cual el Terminal Terrestre Interprovincial se convierte

en un punto importante de conexión y transferencia a nivel nacional. (EL COMERCIO, 2014)

Ilustración 2. Ingreso generado por sector económico en el cantón Riobamba



Fuente: (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2011).

El Terminal Terrestre Interprovincial del cantón Riobamba es un subproceso de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte cuya función principal es ser un centro de transferencia para la movilización de pasajeros y encomiendas desde y hacia el centro del país. Construido en 1980 y remodelado en el año 2013 con una inversión de 1'100.000,00 USD; para mejorar la fachada y cubierta de esta institución, sin embargo, se dejó desatendida ciertas áreas indispensables para el funcionamiento y ejecución de actividades dentro del terminal. (GADM-Riobamba, 2014)

Así se destacan falencias en ámbitos administrativos y técnicos indicados en las siguientes tablas:

Tabla 1. Falencias Administrativas

Falencias Administrativas	Descripción	Datos Históricos	Fuente
Ausencia en la Administración del Terminal	<ul style="list-style-type: none"> El Terminal Terrestre Interprovincial está considerado como una parte de los procesos agregadores de valor, Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte. 	<ul style="list-style-type: none"> Organigrama Estructural del GADM-R. (ANEXO 1) 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Talento Humano del GADM-Riobamba. Resolución Administrativa N° 2014-026-SEC
Actividades de recepción y respuestas de reclamos y quejas.	<ul style="list-style-type: none"> Burocracia en los trámites Desconocimiento del usuario 	<ul style="list-style-type: none"> Rango de quejas reportadas por mes de entre 12-15. (ANEXO 2) 	<ul style="list-style-type: none"> Departamento Técnico del Terminal Terrestre Interprovincial GADM-Riobamba.

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

A partir de lo detallado en la tabla anterior las falencias administrativas se basan en función de la inexistencia de un organigrama estructural interno de la Terminal Terrestre que da origen al desconocimiento de las funciones de los departamentos que en conjunto integran esta organización; por otro lado se encuentra la burocracia en las actividades relacionadas con las quejas emitidas por los usuarios, dichas falencias no tiene el procedimiento adecuado para el buen funcionamiento del mismo a motivo o razón de tras papeleo o a su vez por la falta de conocimiento de los procesos de funcionamiento por los cuales actúan.

En cuanto a la problemática en el ámbito técnico surgen las siguientes falencias:

Tabla 2. Falencias Técnicas

Falencias Técnicas	Descripción	Datos Estadísticos	Sustentación
La falta de control al momento de la salida de las unidades	La unidad de turno no presenta el manifiesto de pasajeros de servicio de transporte interprovincial.	<ul style="list-style-type: none"> • 5600 usuario por día. • 24 operadoras de transporte • Prestan el servicio 320 buses diariamente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento Técnico del Terminal Terrestre Interprovincial GADM-Riobamba. • Certificado de Habilitación Técnica Código: 017-ANT-TT-2014
Incumplimiento de los requisitos específicos de accesibilidad en terminales.	Falencia en la edificación de accesos inclusivos para grupos vulnerables.	<ul style="list-style-type: none"> • 3 accesos inclusivos. • 2 estacionamientos para vehículos para personas con discapacidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificado de Habilitación Técnica de la Terminal Terrestre de Pasajeros por Carretera:
Ausencia de control de ingreso de usuarios al terminal	El ingreso de los usuarios es de manera desordenada pues no se respeta los accesos peatonales y señalética. (Ingresan por los accesos destinados para vehículos), poniéndose en	<ul style="list-style-type: none"> • 1 ingreso peatonal principal. • 1 ingreso peatonal lateral. • 1 ingreso- salida de los pasajeros hacia andenes de embarque. (ANEXO 3) 	<ul style="list-style-type: none"> • “Interprovincial de Riobamba”- Código: 017-ANT-TT-2014 (ANEXO 3)

	situación vulnerable.		
Sobreutilización de los andenes de embarque/ desembarque de pasajeros.	Existe una utilización excesiva de los andenes, provocando la disminución en el rendimiento operativo del terminal.	<ul style="list-style-type: none"> • 10 andenes de embarque de mayor frecuencia • 7 andenes de desembarque y de embarque de menor frecuencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Tesis de la Ing. Katherine Saigua, titulado, “Propuesta de Movilidad para personas con Discapacidad Visual mediante Señalización con Bandas Podotáctiles en el Terminal Terrestre Interprovincial del cantón Riobamba”.
Deficiente calidad en la prestación del servicio	Infraestructura inadecuada respecto al espacio físico requerido para la flota operativa. Ausencia de señalética	<ul style="list-style-type: none"> • Rango de quejas reportadas por mes de entre 12-15. (ANEXO 2) 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificado de Habilitación Técnica- Código: 017-ANT-TT-2014 (ANEXO 3)

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Las falencias mencionadas anteriormente no cumplen con los requerimientos expedidos en el Reglamento de Transporte Público Interprovincial de Pasajeros mediante Resolución 161-DIR-2013-ANT, y la NTE.INEN 2292-2017 sobre la accesibilidad de las personas al medio físico terminales, estaciones y paradas de transporte.

Debido a la problemática detallada es necesario la evaluación del Terminal Terrestre Interprovincial del cantón Riobamba en cuanto a parámetros técnico-administrativo, a fin de mejorar la funcionalidad de esta entidad mediante el establecimiento de acciones correctivas y de mejora al cumpliendo de los requerimientos técnicos que permitirán convertir este Terminal en un referente a nivel nacional.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿La escasa evaluación de parámetros técnico-administrativo han afectado la funcionalidad del Terminal Terrestre Interprovincial del cantón Riobamba?

1.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

El desarrollo del tema de investigación se realizará en el Terminal Terrestre Interprovincial del cantón Riobamba y se definirá de acuerdo a los siguientes parámetros:

a) De Contenido:

- Objeto de estudio: Infraestructura, Servicio y Atención al Usuario.
- Campo de Acción: Gestión de Transporte Terrestre

b) Espacial:

- Provincia: Chimborazo.
- Cantón: Riobamba.
- Parroquia: Lizarzaburu
- Dirección: Avenida la Prensa entre Avenida Daniel León Borja y Eplicachima.

1.4 JUSTIFICACIÓN

1.4.1 Justificación Teórica

El desarrollo de este tema busca establecer un diagnóstico sobre la situación actual del funcionamiento técnico-administrativo del Terminal Terrestre Interprovincial del cantón Riobamba para determinar las falencias y una vez analizadas proponer soluciones estratégicas que en lo posible puedan ser ejecutadas.

En el aspecto técnico se busca analizar y correlacionar en primer lugar el desempeño de las condiciones de operación del servicio de transporte, expedidas en el Libro III de Reglamento de Transporte Público Interprovincial de Pasajeros mediante Resolución 161-DIR-2013-ANT, en segundo lugar se busca verificar el cumplimiento de los requerimientos mínimos indicados en la Norma Técnica Ecuatoriana INEN 2292-2017 sobre la Accesibilidad de las personas al medio físico Terminales, Estaciones y Paradas de transporte.

Por otro lado, en el aspecto administrativo se plantea la evaluación de la gestión del funcionamiento de los departamentos del terminal terrestre interprovincial que permitan brindar un mejor servicio, dando prioridad a la línea de comunicación directa entre el pasajero y el terminal terrestre.

1.4.2 Justificación Metodológica

Para la ejecución del proyecto de investigación se establecen métodos, técnicas e instrumentos que permitan generar y evaluar el escenario actual e interpretar los resultados obtenidos, definiendo los tres actores principales que conforman la población de estudio siendo estos la parte administrativa, operativa y el usuario, a quienes se aplicaran las técnicas e instrumentos de investigación.

1.4.3 Justificación Práctica

El presente trabajo de investigación permitirá que los administradores, cooperativas y compañías prestadoras de servicio de transporte de pasajeros y todos los actores involucrados en la funcionalidad del Terminal Terrestre, puedan ofertar sus servicios de mejor calidad, mediante el cumplimiento de la normativa legal, normas técnicas de funcionamiento y aspectos relacionados a la calidad en la prestación de servicios.

Los beneficiarios directos tras la realización de la evaluación son los usuarios habituales y periódicos de esta institución, quienes percibirán una mejora en parámetros de gestión, infraestructura y calidad de servicio por medio de la generación de acciones que contribuyan al perfeccionamiento en la prestación de servicio, y como beneficiarios indirectos es la población en general que haga uso de este espacio.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 General

Desarrollar la propuesta de mejoramiento de la funcionalidad Técnico-Administrativo del Terminal Terrestre Interprovincial del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

1.5.2 Específicos

- Diagnosticar la situación actual del funcionamiento en cuanto a parámetros técnico-administrativo.
- Validar el funcionamiento del Terminal Terrestre Interprovincial bajo requerimientos técnicos-administrativos.
- Proponer el mejoramiento en la funcionalidad técnica y administrativa en el Terminal Terrestre Interprovincial.

CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA

2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

En el archivo municipal exterioriza la inauguración del terminal terrestre de la ciudad de Riobamba el cual tuvo lugar el 12 de diciembre de 1981, con la finalidad de dar ordenamiento a la ciudad que ya para dicha época se manifestaba diversos inconvenientes, como la diseminación de las empresas de transporte, problemas de tráfico vehicular, entre otros que deterioraron la imagen de la ciudad.

Sin embargo esta institución desde sus primeros años se vio afectada con nuevas complicaciones como la aparición de varios locales comerciales a sus alrededores, que eran enfoque principal de las ventas informales en forma masiva, comenzó a evidenciarse una gran tendencia en la delincuencia y sobre todo al poco respeto de los lugares de estacionamiento por las operadoras de transporte intraprovincial e interprovincial que en ese entonces tenían sus dependencias en esta institución, abarcando así gran espacio de la Av. de la Prensa y generando congestionamiento.

Imagen 1. Cámaras de Vigilancia ECU 911



Fuente: (ECU 911 Riobamba, 2016)

Pensando en ello en el mes de enero de 2013 se construyó un nuevo terminal que abarco a 13 cooperativas de transporte intraprovincial con una inversión de 295 900 dólares en la Av. Canónigo Ramos y José María Roura con la finalidad de descongestionar el transito urbano y proveer un mayor destino de movilidad en el norte de la ciudad, donde se evidencia la expansión de los asentamientos humanos.

Pese a lo anterior mencionado, este terminal no se vio tan demandado como el terminal interprovincial o los mini terminales que existían por entonces, como el terminal ubicado en el sector de la Dolorosa o el terminal oriental, impulsado por la ciudadanía que hizo caso omiso de estas nuevas instalaciones y por satisfacer sus necesidades el terminal interprovincial continuo con sus operaciones de forma normal (El Telégrafo, 2013).

Por tal motivo en el mismo año, la gobernación de Juan Salazar emprendió el proyecto de remodelación del terminal interprovincial de la ciudad de Riobamba con una inversión de 1'100 000 dólares, que constó con una nueva cubierta, complementada con una fachada de vidrio templado, además se proporcionó cámaras de seguridad en las instalaciones y puertas corredizas en los accesos, además de un espacio para efectuar las pruebas de alcoholemia a los conductores de las diferentes unidades de transporte interprovincial.

A su vez se complementó los servicios de esta institución al proporcionar oficinas de recaudación de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT), del GADM de Riobamba y la Empresa Pública de Agua Potable (EP-EMAPAR). (El Telégrafo, 2013)

Imagen 2. Vigilancia Terminal Terrestre Interprovincial de Riobamba



Fuente: (ECU 911 Riobamba, 2016)

2.2 REFERENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

El presente trabajo de titulación se enmarca sobre dos pilares fundamentales que son el funcionamiento técnico-administrativo del Terminal Terrestre Interprovincial del cantón Riobamba, respecto a esta investigación son escasos los trabajos similares puesto que, si bien se realizan estudios, estos se efectúan por separado como es el caso de los siguientes terminales:

A nivel de Latinoamérica existe un trabajo que corresponde a Natalia Vargas que, en 2013, efectuó el “Diseño del modelo de servicios para las terminales de transporte de Medellín”; mismo que abarca el estudio del servicio que se presta por parte de las empresas transportadoras y entidades dedicadas a la actividad comercial. De igual forma se aborda la problemática respecto a las instalaciones físicas inadecuadas y al deficiente sistema para recepción y respuesta de quejas.

El estudio se enfocó en mejorar la cultura de los servicios de las terminales de transporte de Medellín, basado en lineamientos como: la comunicación, la capacitación y sensibilización de todos los empleados a fin de fortalecer una mejor relación con los clientes; así como también una evaluación continua para saber que piensan y que opinan sobre la prestación del servicio.

Esta investigación se relaciona con el trabajo planteado, ya que en su propuesta se desarrollan estrategias de calidad de servicio, mejoramiento continuo con relación al servicio, atención al personal, al ambiente físico (infraestructura adecuada) y la evaluación a través de una encuesta de satisfacción y el mejoramiento del sistema de petición, quejas, reclamos y sugerencias.

Otro trabajo que resalta de sobremanera es el realizado por el MINCETUR en el año 2009, llevando por título: Estudio para establecer los requisitos técnicos mínimos para terminales terrestres del servicio de transporte interprovincial regular de pasajeros.

Con el objetivo principal de establecer una regularización clara sobre los estándares técnicos mínimos de los terminales terrestres para el transporte de pasajeros a nivel nacional y regional.

Y teniendo como conclusión dentro del estudio la desregularización de los servicios de transporte ha traído, la desaparición de empresas que no pueden competir con los nuevos servicios y posteriormente las empresas que logran sobrevivir a la competencia desregularizada logran consolidarse y pasan en algunos casos a la expansión y conquista de buena parte del mercado.

En el ámbito nacional existe un trabajo de investigación correspondiente a Judithsa Mosquera y Luis Pincay (2014), quienes desarrollaron el: “Análisis de las condiciones físicas de la terminal terrestre “Martha Roldós de Bucaram”, del cantón Milagro y su incidencia en la calidad de servicio que se ofrece a los usuarios.”

En este proyecto investigativo se evidencio las principales falencias de servicio en el sector público como es el caso de las instalaciones de la Terminal Terrestre de Transporte Público Cantonal e Interprovincial “Martha Roldós de Bucaram”, quienes presentan una falta de administración afectando el funcionamiento operativo e institucional para su óptimo desarrollo.

Para dar solución a los problemas que presentaba esta entidad se propuso el desarrollo de un Plan Estratégico enfocado en la calidad de servicio que se ofrece en la Terminal Terrestre “Martha Roldós de Bucaram” del cantón Milagro, para lo cual se diseñó la filosofía corporativa de la institución y su estructura organizacional.

Este trabajo es pertinente con la investigación planteada ya que dentro de la operacionalización del Plan se establecen estrategias que permitan mejorar las condiciones físicas del terminal a través de políticas y procedimientos internos que permitan una adecuada operatividad.

Respecto al área local no existen trabajos relacionados o similares al tema, en tal virtud esta investigación podrá ser tomada como referencia para posteriores estudios afines al mismo.

2.3 MARCO TEÓRICO

2.3.1 Administración

Se define a la administración como "el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional". (Hitt, Black, & Porter, 2006)

Por otro lado, para el autor Idalberto Chiavenato; la administración es "el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales". (Chiavenato, 2004)

Para el autor define la administración como una "Ciencia compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas relacionales de esfuerzo cooperativo, mediante los cuales se alcanzan propósitos comunes que no se logran de manera individual en los organismos sociales". (Jiménez, 2012)

Por ello en el proceso de la administración se basa en la conjugación de la planificación, organización, dirección y sobre todo de controlar la utilización de los recursos con los que cuentan y sobre todo las actividades de trabajo con el único propósito de alcanzar los objetivos y metas establecidas por la organización.

2.3.2 Elementos de la Administración

Los elementos de la administración también conocidos como actividades administrativas cubren cuatro etapas, siendo estas: planificación, organización, dirección y control, al finalizar estas cuatro etapas con la información obtenida se reinicia el proceso administrativo.

a) Planeación

Idalberto Chiavenato describe a la planeación como: "la función administrativa que determina anticipadamente cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para alcanzarlos, se trata de un modelo teórico para la acción futura". (Chiavenato, 2004).

La planeación es la selección y relación de hechos, así como la formulación y uso de suposiciones respecto al futuro, es la visualización y formulación de las actividades que se cree sean necesarias para alcanzar los resultados deseados. (Terry, 1988)

Ambos autores coinciden que la planeación es la primera función administrativa, pues sirve como base para que se desarrollen las demás. La planeación comienza la determinación de acciones que permitan obtener beneficios futuros.

b) Organización

Consiste en la estructuración técnica de la autoridad y distribución de funciones, y recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que se desarrolle una relación interna eficiente que cumpla planes y objetivos señalados.

“Organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados”. (Sánchez Delgado, 2014)

Otra definición indica la distribución de las actividades de una empresa, para reconocer y establecer la jerarquía y niveles de mando, esto implica la descripción de puestos, asignación de personal a un cargo específico y es establecimiento de una estructura organizacional. (Blandez Ricalde, 2014)

Esta acción se utiliza para determinar las condiciones óptimas para que pueda desarrollarse cualquier tipo de actividad, esencialmente es aplicar orden, organización, en cualquier tipo de actividad a desarrollarse.

c) Dirección

La dirección corresponde a la conducción del talento humano para lograr los objetivos, estableciendo un estilo de dirección adecuado, orientando a las personas al cambio y elaborando estrategias para la toma de decisiones. (Blandez Ricalde, 2014)

La dirección establece la relación entre los gerentes de las empresas y el talento humano que trabaja con ellos, por medio de la influencia y motivación para que realicen las tareas esenciales uniendo esfuerzos para lograr los resultados esperados por la organización. (Sánchez Delgado, 2014)

Este es un proceso en el cual se desenvuelven actores claves como los son los líderes o a su vez los gestores de la actividad productiva teniendo como único fin influir sobre el personal a cargo para obtener un bien común, alcanzando así el cumplimiento tanto de los objetivos, misión y visión.

d) Control

Se define al control como la verificación de las actividades planteadas durante la planificación, corrigiendo, comparando y evaluando que las actividades se hayan desarrollado de forma deseada. (Sánchez Delgado, 2014)

Corresponde a la revisión de lo planeado y alcanzado, controlando el desempeño de las actividades y los medios empleados. (Blandez Ricalde, 2014)

Se basa en el funcionamiento de la práctica administrativa en la cual el objetivo principal es la evaluación propia del rendimiento que presente la actividad, ya que este es un elemento del proceso administrativo que incluye todas las actividades propias para garantizar el funcionamiento armónico de la labor gerencial.

2.3.3 Administración Pública

La administración pública, como ciencia estudia la actividad gubernamental, así mismo a la sociedad en su desarrollo, de esta manera la administración pública contribuye a proponer modelos para administrar, proteger y distribuir los bienes y los asuntos públicos. (Maquiavelo, 1971)

Gabino Fraga menciona que la Administración pública “debe entenderse desde el punto de vista formal como “el organismo público que ha recibido del poder político la competencia y los medios necesarios para la satisfacción de los intereses generales”. (Fraga, 1997)

La Ciencia de la Administración Pública es una ciencia social que tiene por objeto la actividad del órgano ejecutivo cuando se trata de la realización o prestación de los servicios públicos en beneficio de la comunidad, buscando siempre que su prestación se

lleve a cabo de manera racional a efecto de que los medios e instrumentos de la misma se apliquen de manera idónea para obtener el resultado más favorable por el esfuerzo conjunto realizado. (Galindo, 2000)

Es el trabajo en conjunto de varias entidades u organismos creados por el estado para realizar acciones que están articuladas entre sí, para controlar y gestionar todo lo relativo a una función administrativa, teniendo como eje principal la jurisdicción siendo esta el desarrollo pleno de una administración equitativa y justa, el municipio siente ente regulador y entidad que provee los recursos necesarios para el desarrollo óptimo de actividades anexas a este.

Reseña Jurídica de la transferencia de competencias de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

Mediante lo estipulado en la Constitución de la República del Ecuador en su artículo 264 numeral 6 da a conocer sobre las competencias exclusivas de los Gobiernos Municipales y que en concordancia con el artículo 130 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización manifiesta:

El ejercicio de la competencia de tránsito y transporte, en el marco del plan de ordenamiento territorial de cada circunscripción, se desarrollará de la siguiente forma:

“A los gobiernos autónomos descentralizados municipales les corresponde de forma exclusiva planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte y la seguridad vial, dentro de su territorio cantonal”. (COOTAD, 2010)

Para la administración del transporte el Consejo Nacional de Competencias mediante resolución No. 006-CNC-2012, firmada el 26 de abril de 2012 y publicada en el Registro Oficial No. 712, regula la transferencia de la competencia a los municipios en los ámbitos de Tránsito (matriculación, revisión técnica vehicular y control operativo), Transporte Terrestre (emisión de títulos habilitantes de transporte público y comercial) y Seguridad Vial (plan local de seguridad vial).

Es la resolución No. 006-CNC-2012, en la que se ubica al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba en el modelo de gestión B, teniendo a su cargo la planificación, regulación y control del tránsito, transporte terrestre y la seguridad vial en los términos establecidos en la resolución mencionada anteriormente, exceptuando el control operativo del tránsito en la vía pública, el cual lo podrá asumir cuando se encuentren debidamente fortalecido individual, mancomunadamente o a través de consorcios. Es necesario acotar que actualmente la Policía Nacional continúa a cargo del control operativo de tránsito en nuestra ciudad.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba dando cumplimiento a la Constitución de la República del Ecuador y a la ley empezó por instaurar la Dirección de Gestión de Movilidad Tránsito y Transporte creada e incluida en la Resolución Administrativa No. 2014-026-SEC de fecha 23 de julio de 2014, por medio de la cual se aprueba la Estructura Orgánica por Procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba. (GADM-Riobamba).

La Resolución Administrativa No. 2014-026-SEC señala a los Procesos Agregadores de Valor en el art. 14 Gestión de Servicios Municipales encargados de reactivar los servicios públicos municipales, entre sus subprocesos literal d Terminal Terrestre.

Posteriormente el Concejo Municipal del Cantón Riobamba mediante Ordenanza Municipal N° 005-2016, art. 4 establece las funciones de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte, literal d determina la función de: *“Controlar la eficiente administración de los terminales terrestres del cantón Riobamba”*. Así como también en el Título IX Terminales Terrestre art. 61, determina los servicios que prestarán los Terminales de Transporte Terrestre de pasajeros del Cantón Riobamba tales como:

- La partida y arribo de las unidades de Transporte interprovincial, intracantonal de pasajeros cuyos viajes tienen como destino final y origen esta ciudad
- El embarque y desembarque seguro de pasajeros.
- Recepción y despacho de encomiendas.
- Servicios de telefonía y otros afines relacionados con el funcionamiento del mismo, durante el horario que para el efecto establezca la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte. (GADM-Riobamba).

2.3.4 Gestión de Talento Humano.

Es un conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir una organización y desarrollar actividades relacionadas al reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación del desempeño de los empleados.

La gestión del talento humano es importante dentro de las organizaciones para alcanzar los objetivos institucionales a través de la colaboración de sus empleados, se analiza varios aspectos como la cultura organizacional, la estructura organizacional, el contexto ambiental de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.

2.3.5 Objetivos de la Gestión de Talento Humano.

Las personas constituyen el principal activo de la organización; de ahí la necesidad de que ésta sea más consciente y este más atenta de los empleados. La gestión del talento humano en las organizaciones es la función que permite la colaboración eficaz de las personas, para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales.

Los objetivos de la gestión de personas son diversos. La gestión de talento humano debe contribuir a la eficacia organizacional a través de los siguientes medios:

1. Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión.
2. Suministrar a la organización talento humano competente y motivado.
3. Administrar el cambio en función a las tendencias que atraen nuevos enfoques, donde su uso garantizará la supervivencia de las organizaciones. (Chiavenato, 2009)

2.3.6 Transporte Terrestre

En la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial (Asamblea Nacional Constituyente, 2014) menciona que el transporte terrestre automotor es un servicio público esencial y constituye una actividad económica estratégica del Estado, misma que permite la movilización libre y segura de personas o de bienes de un lugar a

otro, haciendo uso del sistema vial nacional, terminales terrestres y centros de transferencia de pasajeros y carga en el territorio ecuatoriano.

2.3.7 Modalidades del Transporte

En el Ecuador el servicio de transporte se clasifica en transporte comercial, particular y transporte público.

El transporte comercial es aquel prestado a terceras personas a cambio de una contraprestación económica, siempre que no sea transporte colectivo o masivo, opera por medio de permiso de operación y está compuesta por los servicios de transporte escolar e institucional, taxis, tricimotos, carga pesada, carga liviana, mixta y turística.

Por otro lado, el servicio de transporte particular es aquel que satisface las necesidades de transporte de sus propietarios sin fin de lucros.

Mientras el servicio de transporte público es aquel que opera por medio de un contrato de operación, cumpliendo rutas y frecuencias establecidas, este servicio comprende los siguientes ámbitos de operación: transporte intracantonal, interprovincial, intrarregional, intraprovincial e internacional. (Asamblea Nacional Constituyente, 2014)

El servicio de transporte hoy por hoy representa las posibilidades y oportunidades tanto para el sector transportista como para el usuario dada la creciente necesidad de movilizarse en los sistemas de transporte maximizando así la satisfacción de los clientes.

La principal característica del transporte multimodal es que la carga nunca se divide, por el contrario, exige una mayor planificación en su etapa inicial, presentando costos y requisitos formales donde los beneficios se verán reflejados en todas sus modalidades de transporte.

2.3.8 Transporte Interprovincial

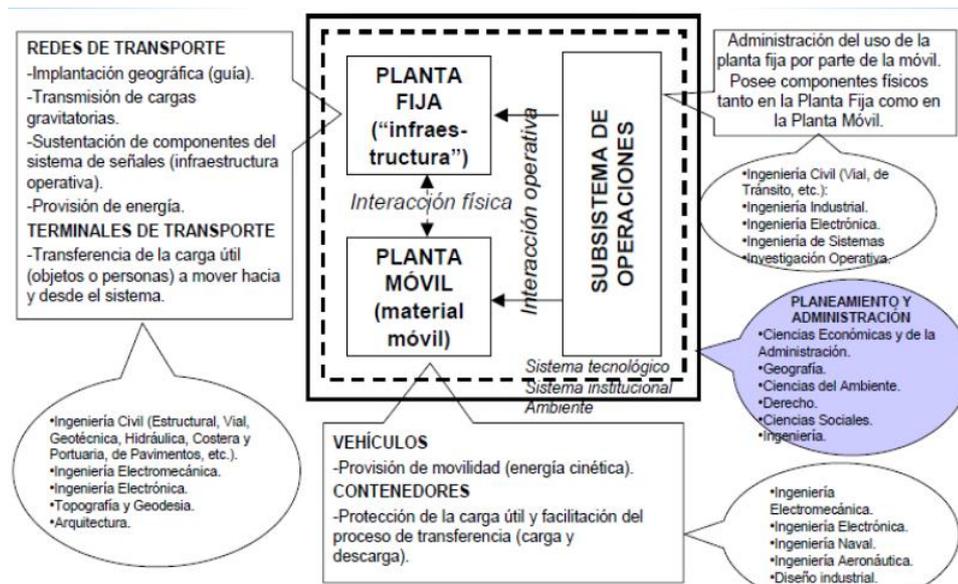
Se denomina transporte interprovincial a aquel servicio que se presta dentro de los límites del territorio nacional, comunicando provincias de diferentes regiones o provincias de

una misma región, cuyo organismo responsable es la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. (Asamblea Nacional Constituyente, 2016)

2.3.9 Sistema del Transporte Terrestre

Los sistemas de transporte son la interrelación de un conjunto de elementos que permiten solventar la necesidad de la movilidad humana, así lo menciona (Macheim, 1979), que indica la interacción física entre la planta fija o infraestructura (redes y terminales de transporte) y la planta móvil (vehículos y contenedores), siendo estas administradas por un subsistema de operaciones.

Ilustración 3. Componentes de un Sistema de Transporte



Fuente: (Macheim, 1979)

2.3.10 Terminal de Transporte

En el art. 61 Capítulo II de los Servicios Conexos de Transporte Terrestre se denomina a las terminales terrestres, puertos secos y estaciones de transferencia, como un lugar centralizado para realizar actividades de embarque y desembarque de pasajeros y carga, en condiciones de seguridad.

El funcionamiento y operación de los mismos, sean estos de propiedad de organismos o entidades públicas, gobiernos Autónomos Descentralizados o de particulares, están sometidos a las disposiciones de esta Ley y sus reglamentos.

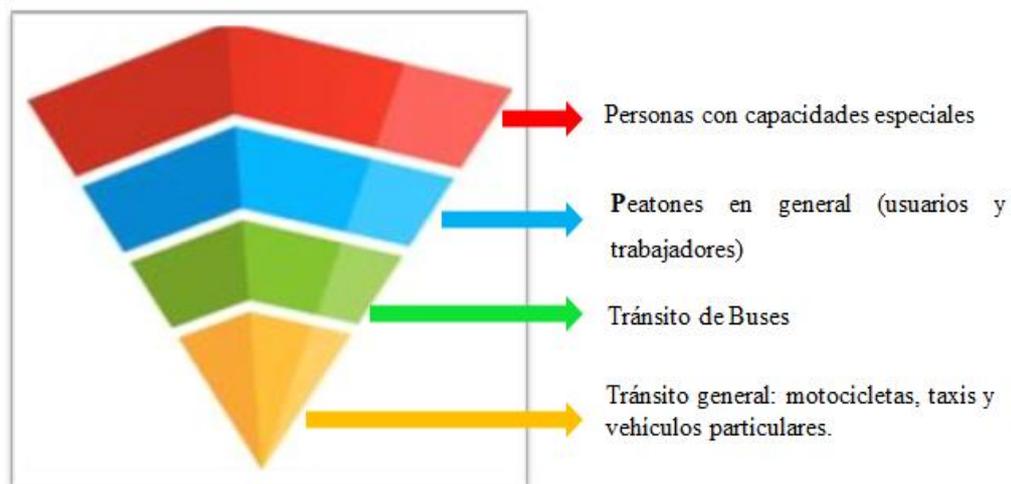
Según (Rejas Vásquez, 2016) menciona que un terminal terrestre es una edificación complementaria del servicio de transporte terrestre, que cuenta con instalaciones y equipamiento para el embarque y desembarque de pasajeros y/o carga, de acuerdo a sus funciones.

2.3.11 Jerarquía de Accesibilidad en un Terminal Terrestre

Para la jerarquización de accesibilidad de un Terminal Terrestre se debe tener en cuenta que no se puede dar igual prioridad, es por ello que se debe establecer una base lógica en el diseño y planificación de este tipo de instalaciones. La principal prioridad es el acceso para personas con capacidades especiales, los peatones ocupan el siguiente escalafón, es importante que el diseño de las veredas y pasos peatonales deban ser seguros y estar bien señalizados.

Seguidamente los buses tendrán prioridad sobre los demás modos de transporte motorizados (motos, vehículos privados, taxis).

Ilustración 4. Jerarquía de acceso a los Terminales



Fuente: (Protransporte, 2014)

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

A) Clasificación de Terminales

Según la Resolución N° 053-DIR-2010-CNTTTTSV, y su Reglamento para la creación, certificación de habilitación técnica, autorización de funcionamiento y homologación de las terminales de transporte terrestre de pasajeros por carretera, en el artículo 2 del Capítulo II la Clasificación y Definición de las Terminales Terrestres, clasifica a los terminales terrestres ámbito de operación y a los tipos de servicio de transporte, siendo estos los siguientes:

a) Terminales para el servicio de transporte nacional e internacional de pasajeros:

Permite la recepción y distribución de los buses en los servicios entra, interprovincial e internacional y la repartición local de los pasajeros, a través de los servicios de transporte urbano. Pertenecen a esta clasificación de los terminales de transporte terrestre, las terminales satélites y las paradas de ruta.

b) Terminales para el servicio de transporte colectivo/masivo urbano de pasajeros:

Sirven un determinado número de rutas urbanas, para distribuí los viajes y dar servicios comunes a los usuarios de este servicio. Pertenecen a esta clasificación los terminales de servicio urbano de transporte y las paradas en el área urbana.

B) Administración del Terminal

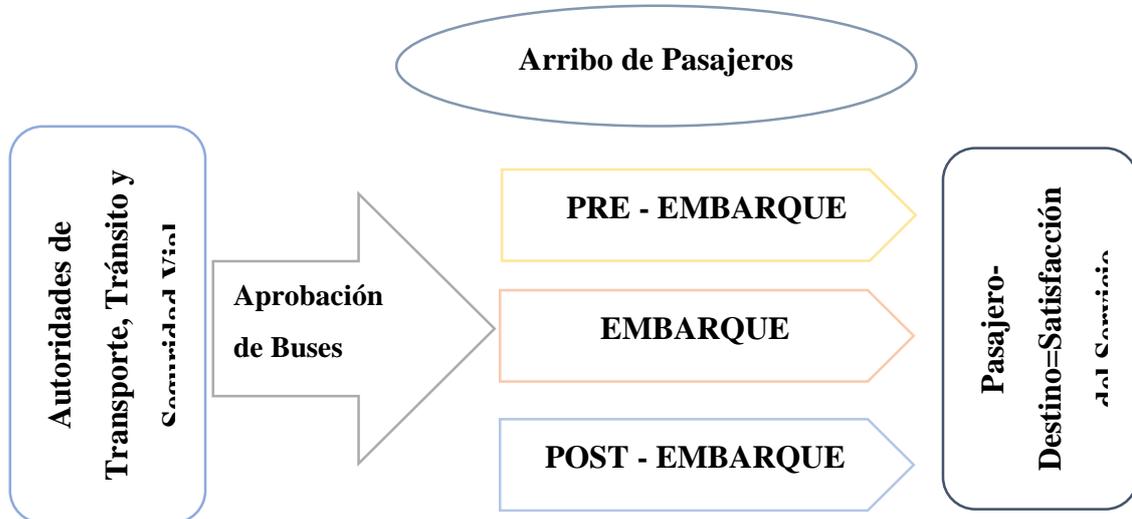
La administración en una terminal terrestre es clave fundamental para el buen funcionamiento de esta entidad ya que es la encargada de planificar, organizar administrar los bienes y servicios que se van a brindar dentro del terminal, elaborando así consecutivamente planes y protocolos de seguridad de acuerdo a la normativa vigente, implantando, acciones y a la vez ejecutando acciones de planificación, supervisión dentro del despacho de tráfico de vehículos de las empresas prestadoras de servicios de transporte.

C) Prestación del servicio en un Terminal Terrestre

Es la coordinación de las actividades administrativas y de operación del Terminal Terrestre para la prestación del servicio a los usuarios y pasajeros por parte de las

operadoras de transporte, oficinistas y choferes interactuando con las autoridades competentes de transporte, tránsito y seguridad vial.

Ilustración 5. Diagrama de Administración y Operaciones de Transporte



Fuente: (Quinteros, 2011)

Elaborado Por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

2.3.12 Infraestructura e Instalaciones.

A continuación, se presentan los requisitos técnicos mínimos que los terminales de transporte de pasajeros interprovincial deben cumplir durante su operación.

a) Áreas operacionales.

Las áreas operativas de los terminales están conformadas por todas aquellas áreas en donde los usuarios (operador terminal, empresas de transporte, y pasajeros) del mismo interactúan, y las cuales constituyen el pilar fundamental de la operación. En este sentido, las áreas mínimas que se recomienda tener en un terminal son:

- **Patio de maniobras y operaciones:** Es el área del terminal destinado para la circulación de los autobuses, áreas de maniobra, estacionamiento de los mismos en las plataformas de ascenso y descenso, y en la zona de reserva operacional, garitas de control de autobuses, zonas verdes y aceras peatonales.

- **Plataformas de ascenso:** Las plataformas de ascenso son aquellas zonas en el patio de operaciones y maniobras en donde los autobuses se estacionan para permitir el ingreso de los pasajeros a su interior.
 - ✓ Tiempo máximo de permanencia del autobús en la plataforma: el tiempo necesario para embarcar y despachar un autobús está en el orden de 15-20 a 30 minutos, nacional e internacional respectivamente.
 - ✓ Tipo de plataforma: las plataformas de ascenso pueden estar inclinadas (30°, 45°, 60°), o ser perpendiculares (90°) respecto a la vereda.
- **Plataforma de descenso:** La plataforma de descenso corresponde al área específica del terminal en donde los autobuses autorizados estacionan cuando llegan procedentes de algún servicio.

Para una mayor capacidad operacional del terminal, estas plataformas deben estar separadas completamente de las plataformas de ascenso, y no deben interferir de ninguna manera con la fluida circulación de los vehículos al interior del patio de maniobras y operación, ni ser interrumpidas por cruces, semáforos, o cualquier otro elemento. Además, debe estar comunicada directamente con las instalaciones del terminal, y estar debidamente techada, si se encuentra a la intemperie.

- **Áreas de reserva operacional y/o estacionamiento de autobuses:** Corresponden a áreas en el patio de maniobras y operaciones, en donde se estacionan los autobuses que están próximos a dar servicio, y/o que tienen autorización para estacionar por un periodo relativamente prolongado de tiempo.
- **Zonas de Apoyo a vehículos:** En estas zonas se llevan a cabo actividades básicas para el buen estado y funcionamiento de los autobuses. Como mínimo, se debe tener:
 - ✓ Zona de lavado
 - ✓ Zona de carga de combustible
 - ✓ Mantenimiento menor

- **Garita de control de entrada al patio de maniobras y operacional:** Los puntos de control dispuestos para el ingreso y salida de los autobuses deben tener unas instalaciones mínimas que permita albergar en su interior al personal encargado del control de los mismos y/ al equipo tecnológico.
- **Salas de espera:** Son espacios reservados para los pasajeros que ya han comprado su boleto y están prestos a abordar el autobús. Las salas de espera deben estar dotadas de sillas modulares y encontrarse en zonas del edificio cubiertas, y de directo acceso a las plataformas de ascenso. (NTC5454, 2006)
- **Punto de venta de boletos:** Los módulos de los puntos de venta deberán ser de fácil adaptación unos con otros. Así, dependiendo de las necesidades de cada empresa, si ésta requiere más de un módulo de puntos de venta de boletos, éstos podrán ser unidos, y formar un espacio más amplio.

Los puntos de venta de los boletos deben disponerse a lo largo del hall central de la edificación, bien sea en un sólo lado o en ambos lados del mismo, estableciéndose en todo caso una franja de circulación amplia, que garantice el flujo ininterrumpido de los usuarios del terminal. El número de puntos de venta de boletos que se requiere está en función del número de empresas que operará en el terminal

- **Centro de atención al usuario:** En esta oficina se realizan diferentes actividades orientadas a ayudar al usuario del terminal, tales como la presentación de una queja, reclamo o sugerencia acerca del servicio, así como para reportar algún incidente, objeto perdido, y cualquier otra situación en la cual intervenga el usuario.

b) Servicios Conexos

- **Área de entrega/envío de encomiendas:** Los terminales deben disponer de áreas específicas para el envío y entrega de encomiendas, las cuales pueden ser ubicadas en el interior del terminal, o en una instalación conexas a éste, dependiendo de las necesidades que se tengan. De igual manera, se debe garantizar la comunicación peatonal directa con la zona de los puntos de venta de los boletos del terminal.

- **Área de atención médica:** Espacio destinado a prestar los primeros auxilios en caso de emergencia. Este servicio se presta tanto para los pasajeros, como para el personal del terminal y las empresas de transporte.
- **Área servicios preventivos:** Los servicios preventivos se refieren a estaciones fijas o móviles para realización obligatoria de una prueba de alcoholemia a todos los conductores de los autobuses que estén próximos a salir de servicio. Se debe disponer de un espacio adicional cerca al patio de maniobras y operaciones, en donde se pueda practicar este examen a los conductores.
- **Áreas para recibo y entrega de equipaje:** El manejo del equipaje puede ser tratado de tres maneras diferentes.
 1. El equipaje es recibido y entregado en una zona de acopio del terminal, en donde el pasajero recibe un ticket para su posterior reclamo y debe proveerse de la estantería y equipos necesarios para clasificar, rotular y distribuir posteriormente el equipaje a las plataformas de ascenso.
 2. Recibo de equipaje en los mismos puntos de venta de los boletos de cada empresa transportadora y la entrega del mismo en las plataformas de descenso de los terminales de destino.
 3. La alternativa más común es que el pasajero entregue su equipaje en la bahía de ascenso a los operarios del autobús, y será entregado de nuevo a su propietario en el destino final. Siendo la alternativa menos sofisticada y costosa, pues aumentan los tiempos de embarque y desembarque en las plataformas, por lo que la plataforma necesaria para atender una cierta demanda aumenta.
- **Zona de comidas:** Se debe disponer de un área específica para el servicio de comidas en el terminal para el uso público. Este espacio depende de la vocación comercial que se le quiera dar al terminal, y por lo tanto su área puede ser muy variada.
- **Locales comerciales:** Los locales comerciales que se deseen ubicar dentro del terminal responden a un determinado modelo económico con que se proyecte el mismo. Los locales comerciales deben cumplir con todos los requerimientos

propios de su actividad, y de ninguna manera se puede permitir el uso de las instalaciones del terminal a vendedores informales.

c) Oficinas

- **Oficinas administración del terminal:** Son las áreas destinadas exclusivamente para el personal administrativo del terminal. Su dimensionamiento depende de las necesidades específicas de cada caso.
- **Oficinas administración de empresas de transporte:** Las áreas asignadas a cada empresa de transporte para sus labores administrativas se deben ubicar en la parte posterior o en la parte superior de los respectivos puntos de venta de boletos. Esto facilita la comunicación entre los operarios de los puntos de venta de boletos, y las personas encargadas de la parte administrativa de cada empresa.
- **Oficinas Policía Nacional:** Dentro de los terminales se deben ubicar espacios adecuados para el personal destacado de la Policía Nacional. Estos espacios pueden ser variados, y dependerán de las necesidades específicas solicitadas por la Policía Nacional.

d) Servicios Sanitarios

- **Servicios Sanitarios Públicos:** Los servicios sanitarios que se instalen deben cumplir con toda la reglamentación vigente en esta materia, y algunos de ellos deben estar habilitados para su uso por parte de Personas con Movilidad Restringida (PMR).
- **Servicios Sanitarios para personal que labora en el terminal:** Se rige bajo el mismo criterio de los baños públicos, salvo que se dota a algunos espacios concretos, como pudiese ser la gerencia del terminal y/o algunos espacios comerciales.
- **Servicios Sanitarios para empleados de empresas transporte:** Se rige bajo el mismo criterio de los baños públicos. Su ubicación debe estar en alguna zona anexa o contigua al patio de maniobras y operaciones.

e) Zonas de Intercambio Modal

- **Zonas de intercambio modal con taxis urbanos:** Se debe habilitar una plataforma longitudinal suficiente para permitir la llegada y salida de taxis urbanos. Esta bahía debe estar ubicada dentro de la propiedad del terminal, evitando a toda costa que la operación de las taxis interfiera con el tráfico externo del terminal, así como con los autobuses que recorren el patio de maniobras y operacional.
- **Zonas de intercambio modal con autobuses urbanos:** Se debe disponer de una plataforma amplia y adecuada para el estacionamiento de autobuses de transporte público urbano autorizados por las municipalidades.
- **Zonas de parqueo de taxis urbanas:** Los terminales de transporte de pasajeros interprovinciales se caracterizan por requerir en un alto grado los servicios externos de taxis urbanos. En tal sentido, y para garantizar la disponibilidad de este servicio de manera organizada y sin que interfiera con las actividades externas y operaciones propias del terminal, se debe habilitar una zona exclusiva para el estacionamiento temporal de taxis.
- **Área de estacionamiento público para clientes y empleados:** El área asignada para el estacionamiento público debe estar localizada dentro del perímetro de la propiedad del terminal, y debe brindar todas las medidas de seguridad que se requieran para proteger la integridad física de los vehículos particulares ahí aparcados.

f) Tecnología

- **Sistemas de información:** Los terminales deben ser dotados de sistemas de información auditiva y visual, los cuales deberán brindar al usuario los datos básicos necesarios de la operación, tales como horas de llegada y salida de los autobuses, plataformas de salida de los servicios, localización de servicios específicos (sanitarios, zona de comidas, encomiendas, Policía Nacional, etc.), indicaciones de precaución y mejor uso del terminal, etc.

- **Seguridad:** La totalidad del terminal debe contar con permanente vigilancia, bien sea privada y/o policial para proteger la integridad de los usuarios, así como el parque automotor y la infraestructura misma. En este sentido, se recomienda la instalación de un sistema cerrado de televisión, monitoreado constantemente por el personal encargado de la vigilancia, desde un centro de monitoreo.

La entrada peatonal del terminal debe estar configurada de tal manera que permita el control de las personas que ingresen al mismo por parte del personal de seguridad. Es recomendable que se instalen equipos de rayos X y/o de revisión de equipaje de mano para prevenir el transporte de sustancias ilegales y armamentos en los autobuses que salen del terminal.

Las revisiones a fondo deberán hacerse inmediatamente antes de abordar a las unidades.

g) Señalización

- **Señalización horizontal y vertical:** tanto en la zona interna operacional, como en la externa, para dar una orientación adecuada a los usuarios del terminal.

h) Otros requisitos

- **Aspectos arquitectónicos:** Los acabados tanto interiores como exteriores del terminal deben proporcionar facilidades para su aseo y mantenimiento, ser de gran durabilidad, y proporcionar un grado de antideslizamiento adecuado para los usuarios del mismo. Se deben evitar diseños arquitectónicos que generen esquinas o zonas de difícil acceso, que dificulten su limpieza y mantenimiento.

El terminal debe estar diseñado para dar facilidad a las personas con movilidad reducida. Esto es, se deben implementar rampas, escaleras mecánicas, ascensores, salva-escaleras y/o cualquier otro elemento que permita a las personas con movilidad reducida utilizar el terminal en su totalidad, y sin ninguna limitante. (Mincetur, 2009)

2.3.13 Talento Humano.

Dentro de los modelos de gestión administrativos modernos cabe destacar que tienen una base sólida en lo que se refiere a un trabajo mancomunado entre la parte de gestión de talento humano y el terminal terrestre, ya que estos son los actores principales y responsables de mejorar el servicio para complacer y satisfacer las necesidades que presenten sus usuarios y continuar así con un sistema organizado que se debe llevar a cabo de manera estructurada para alcanzar los fines y metas propuestos por la entidad.

Según lo establece el Art. 32 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial (2014) para la prestación del servicio de transporte interprovincial las operadoras están obligadas a:

- Contratar únicamente profesionales acreditados con la respectiva licencia vigente, en la categoría y tipo respectivo.
- No permitir y evitar que los conductores de los vehículos contratados de su flota conduzcan bajo la influencia de alcohol o estupefacientes.
- Establecer horarios de trabajo y controlar el cumplimiento de las jornadas laborales de los conductores de conformidad a las disposiciones legales.
- Capacitar a sus conductores conforme a lo establecido en la ley vigente.
- Contar con dos (2) conductores profesionales, en los siguientes casos:
 - Cuando el recorrido de las rutas sea mayor de 450 kilómetros en vía pavimentada o mayor de 200 kilómetros en vía no pavimentada.
 - Cuando entre el origen y el destino del servicio se utilice tramos de vías pavimentadas y no pavimentadas, excediendo los 350 kilómetros.
 - Cuando el tiempo de viaje sea superior a ocho (8) horas en el horario diurno o seis (6) en el horario nocturno. (Asamblea Nacional Constituyente, 2016)

2.3.14 Control de la Seguridad Operacional de un Terminal Terrestre de Pasajeros.

El examen de alcoholemia es el primer control que los conductores deben realizarse en los Terminales Terrestres Interprovinciales de todo el país, seguido por la revisión técnica vehicular. También deben revisarse los documentos del transportista como:

- Licencia de conducir profesional tipo D.
- Carnet del conductor.
- Matrícula del vehículo.
- El Sistema Público para Pago de Accidentes de Tránsito (SPPAT).

Finalmente, en las garitas de control, se debe comprobar que el vehículo haga un control de salida donde se hará una revisión de autorización operativa, lista de pasajeros, constatación física de exceso de pasajeros y colocación de sellos en la puerta de cada unidad.

Respecto al control sobre los conductores de buses interprovinciales la Agencia Nacional de Tránsito establece como requisito obligatorio someterse a un examen de alcoholemia, mismo que faculta la salida de las unidades desde los Terminales Terrestres hacia los distintos destinos del Ecuador.

El proceso que debe seguir el conductor es el siguiente:

1. El chofer profesional deberá ingresar datos personales como número de cédula y escaneo de su licencia de conducir.
2. En la boquilla personal que posee la máquina el conductor debe soplar para el registro de su aliento.
3. Finalmente, la máquina captura una fotografía de la persona que se realiza la prueba.

Entre los principales datos que almacena el test de alcoholemia están:

- Nombres completos del transportista.
- Número de licencia y la fecha de expiración.
- Los puntos del que posee en su licencia de conducir.
- Su huella digital.
- La ciudad, hora y fecha en donde se realiza la prueba. (El Telegrafo, 2012)

Si el conductor no presenta el resultado del examen o este da como positivo para el consumo de alcohol, la administración de los Terminales Terrestres Interprovinciales está

facultados para negar la autorización de salida del vehículo de las instalaciones de los terminales a fin de salvaguardar la vida de los usuarios del servicio de transporte interprovincial.

Jornadas de Conducción. - La operadora de transporte interprovincial hará la distribución de los turnos de modo que sumadas las horas de servicio de cada conductor resulte las ocho horas diarias, como jornada ordinaria.

Tabla 3. Distribución Horaria de Conducción

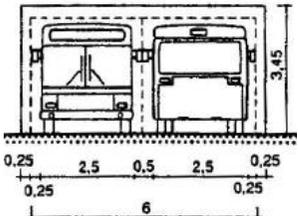
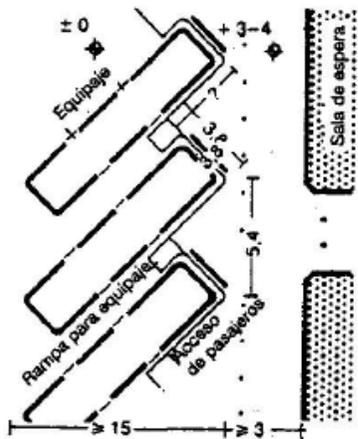
Horas Diarias	Descanso	Observación
≤ 8 horas continuas servicio diurno	20 minutos	Ningún conductor deberá conducir más de doce (12) horas acumuladas
≤ 6 horas continuas servicio nocturno	Ininterrumpido	

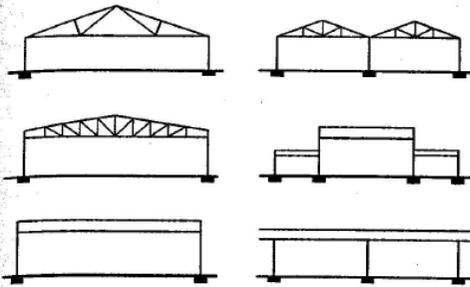
Fuente: (Asamblea Nacional Constituyente, 2014)

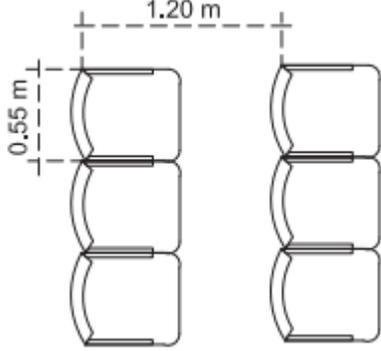
Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta

2.3.15 Normalización y estandarización de Infraestructura e Instalaciones

Tabla 4. Áreas Operacionales

PARÁMETROS	REQUERIMIENTOS	ILUSTRACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> Patio de maniobras y operaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 6 metros Canal de circulación mínimo ➤ 3 m espacio de salvaguardo (circulación peatonal) 	 <p>Fuente: (Neufert, 2013)</p>
<ul style="list-style-type: none"> Plataformas de ascenso Plataforma de descenso 	<p>Plataformas</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tipo de plataforma: Puede ser Inclinada ($30^\circ, 45^\circ, 60^\circ$) o Recta ($90^\circ$) ➤ 3 m ancho de plataforma mínimo <p>Bahía de Ascenso</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 1,20 m ancho mínimo bahía de ascenso ➤ Cobertura del 75% de longitud de bus ➤ 30 – 40 cm altura máxima del bordillo del andén. <p>Giba (topallanta)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 25 cm altura mínima ➤ 20 cm ancho mínimo ➤ 100 cm longitud mínima, 	<p>Plataformas</p>  <p>Fuente: (Neufert, 2013)</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 1,20 m separación mínima de la vereda peatonal <p>Cubierta</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 3 - 6 m altura libre. ➤ La cubierta debe cubrir idóneamente el 75% de un bus, y como mínimo la puerta de entrada del mismo. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Áreas de reserva operacional y/o estacionamiento de autobuses 	<p>Plataformas</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tipo de plataforma: Inclínada (30°,45°,60°) – Recta (90°) ➤ 3 m ancho de plataforma mínimo ➤ 30 – 40 cm altura máxima del bordillo del andén. <p>Cubierta</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 3 – 6 m altura libre. ➤ La cubierta debe cubrir idóneamente el 75% de un bus, y como mínimo la puerta de entrada del mismo. 	 <p style="text-align: center;">Fuente: (Neufert, 2013)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Zonas de Apoyo a vehículos de transporte 	<p>Como mínimo, se debe tener:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Zona de lavado ➤ Zona de carga de combustible ➤ Mantenimiento menor 	
<ul style="list-style-type: none"> • Garita de control de buses 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Debe disponer de un espacio mínimo para los servicios higiénicos, instalaciones eléctricas, de agua, telefónicas y de datos. 	

<ul style="list-style-type: none"> • Salas de espera 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sillas para los viajeros y disponer con un mínimo de 6 asientos por cada boletería. ➤ 65 cm distancia libre entre filas. ➤ 3 metros ancho de pasillo libre ➤ Los pisos deben constar de material antideslizante. ➤ Deben estar al mismo nivel para las zonas de abordaje de pasajeros y zonas de acopio de buses y taxis (hall central) 	
<ul style="list-style-type: none"> • Punto de venta de boletos • Centro de atención al usuario y turismo 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ubicados en el hall central en un solo lado o a ambos del mismo. ➤ 1,50 m ancho mínimo de módulo ➤ 2,50 m largo (fondo) mínimo de módulo. ➤ 2,60 m a 3 m altura. ➤ El punto de información debe ubicarse en un lugar visible, preferiblemente en el corredor central del terminal, y/o cerca de las salas de espera. 	

Fuente: (Mincetur, 2009)

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Tabla 5. Servicios Conexos

PARÁMETROS	REQUERIMIENTOS	ILUSTRACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Área de entrega / envío de encomiendas • Área de atención médica • Área servicios preventivos • Áreas para recibo y entrega de equipaje • Zona de comidas • Locales comerciales 	<p>Áreas médicas, servicio preventivo</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Área de mínima de 8m² y máxima de 20m² <p>Locales comerciales, equipajes y encomiendas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Área mínima 10m² y área máxima 40m² <p>Zona de Comidas: Área mínima 8,50m², 1 mesa y 4 sillas</p> <p>Basureros</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ A la entrada de tiendas de comestibles. ➤ En quioscos, debe existir un basurero exterior (usuarios) y uno al interior. 	

Fuente: (Mincetur, 2009)

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

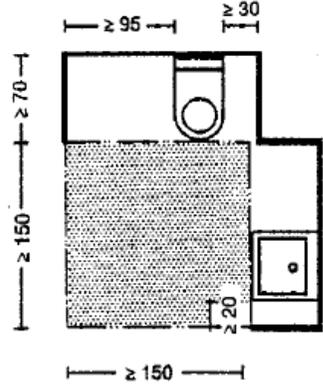
Tabla 6. Oficinas

PARÁMETROS	REQUERIMIENTOS	ILUSTRACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Oficinas administración del terminal • Oficinas administración de empresas transporte • Oficinas Policía Nacional • Oficinas Prueba de Alcholemia 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Área de mínima de 8m² y máxima de 20m² Vestidores y guardarropas ➤ 2,30 m altura mínima ➤ Largo mínimo 6 metros ➤ Si no hay espacio para establecer vestidores personales, deben existir taquillas, opcional para oficinas de alcholemia. 	

Fuente: (Mincetur, 2009)

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Tabla 7. Servicios Sanitarios

PARÁMETROS	REQUERIMIENTOS	ILUSTRACIÓN																																			
<ul style="list-style-type: none"> • Públicos • Inclusivos • Para personal que labora en el terminal • Para empleados de empresas de transporte 	<p>Baterías sanitarias generales</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tener desagües, toma de electricidad y tomas de agua. ➤ Pavimento antideslizante y fácil de limpiar. ➤ Paredes de lavabos /2 metros. ➤ Por cada 4 inodoros, 1 lavamanos y 1 secador de manos. ➤ Por cada 2 lavamanos, 1 dispensador de jabón. ➤ 1 espejo por cada 2 o 3 lavamanos. <p>Baterías Sanitarias Inclusivas</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 150 cm ancho mínimo y 150 cm largo mínimo (espacio de maniobra). ➤ El barrido de la puerta no debe ser hacia el interior. <p>Baterías sanitarias para el personal</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Por cada 5 empleados un inodoro en cada planta. 	<p>Según el número de personas</p> <table border="1" data-bbox="1464 359 2033 517"> <thead> <tr> <th rowspan="2"># de personas</th> <th colspan="3">Hombres</th> <th colspan="2">Mujeres</th> </tr> <tr> <th>L</th> <th>U</th> <th>I</th> <th>L</th> <th>I</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0 a 100</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>101 a 200</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>201 a 500</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>>500</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table> <p>L=Lavatorio U= Urinario I= Inodoro</p> <p>Baterías Sanitarias Inclusivas</p> 	# de personas	Hombres			Mujeres		L	U	I	L	I	0 a 100	1	1	1	1	1	101 a 200	2	2	2	2	2	201 a 500	3	3	3	3	3	>500	4	4	4	4	4
# de personas	Hombres			Mujeres																																	
	L	U	I	L	I																																
0 a 100	1	1	1	1	1																																
101 a 200	2	2	2	2	2																																
201 a 500	3	3	3	3	3																																
>500	4	4	4	4	4																																

Fuente: (Mincetur, 2009)

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

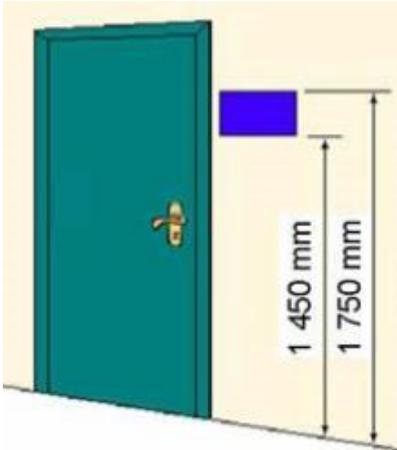
Tabla 8. Zonas de intercambio modal y estacionamientos

PARÁMETROS	REQUERIMIENTOS	ILUSTRACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Con taxis urbanos • Con autobuses urbanos • Zonas de parqueo de taxis urbanos • Área de estacionamiento público para clientes y empleados 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La bahía debe estar ubicada dentro de la propiedad del terminal ➤ Para dimensionamiento de taxis su longitud máxima es de 4,80 m y un ancho mínimo de 2 m por cada auto. ➤ El estacionamiento de los taxis debe ir paralelo a la vereda de ascenso y descenso de los pasajeros de los mismos. ➤ La plataforma para albergar a los autobuses urbanos 4 m ancho y 20 m de largo mínimo. ➤ La zona estacionamiento público debe ser de 40m de largo y 4m de ancho 	<p style="text-align: center;">Fuente: (Neufert, 2013)</p>

Fuente: (Mincetur, 2009)

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Tabla 9. Señalética

PARÁMETROS	REQUERIMIENTOS	ILUSTRACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Señalización horizontal y vertical 	<p>GENERALES</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fabricadas con materiales resistentes, que faciliten su mantenimiento y limpieza. <p>VERTICAL</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Altura libre de señal /2,00 metros, desde la superficie de la acera al borde inferior de la señal. ➤ Ancho de señal ≤ 60 cm. ➤ Señalización relieve y braille. <p>TIPO</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificativos: Designan o confirman destinos, se ubican al lado derecho del acceso, pueden constar de una imagen representativa antes del inicio de la palabra ➤ Orientadoras: Sitúan el entorno, deben colocarse en puntos críticos para tomar una decisión respecto a la localización, preferentemente en el hall central ➤ Direccionales: Indican desplazamiento o circulación ➤ Reguladores: Normas de orden prescritas 	<p>Señales Orientadoras</p>  <p>Señales Identificativas</p>  

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Prevención: Cruce peatonal. Letras negras en fondo blanco ○ Emergencia: Ruta de Evacuación – Punto de Encuentro Letras blancas en fondo verde. <p>HORIZONTAL</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ancho mínimo de la línea es de 10cm y máximo de 25cm ➤ Para guiar al usuario se establecen Símbolos y Leyenda (pare, bus, solo taxi, estacionamiento inclusivo) ➤ Líneas Amarillas <ul style="list-style-type: none"> ○ Restricciones => Líneas Longitudinales ➤ Líneas Blancas <ul style="list-style-type: none"> ○ Cruces peatonales => Líneas Transversales ➤ Líneas azules <ul style="list-style-type: none"> ○ Zonas de estacionamiento tarifadas => Líneas Longitudinales 	
--	---	--

Fuente: (Mincetur, 2009)

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

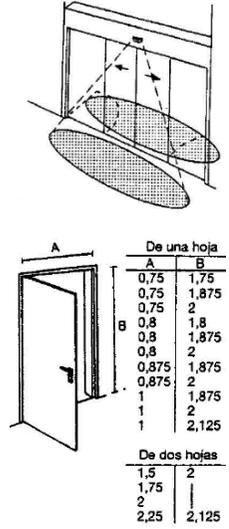
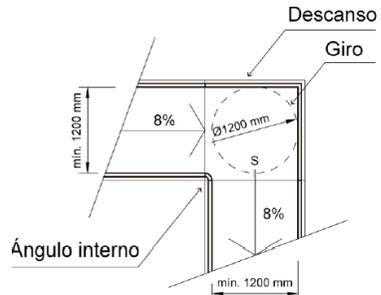
Tabla 10. Tecnología

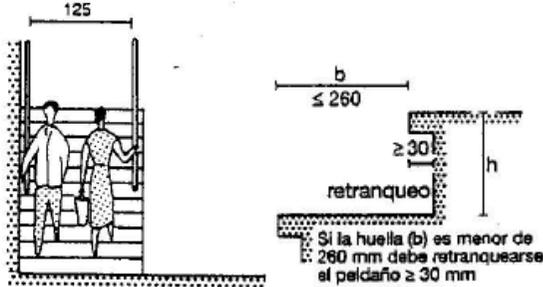
PARÁMETROS	REQUERIMIENTOS	ILUSTRACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de información 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Audio y/o Visual ➤ Horas de llegada y salida de los autobuses ➤ Monitores de Comunicación a usuarios ➤ Internet/Baterías de carga 	
<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vigilancia privada/policial ➤ Cámaras de seguridad / Centro de monitoreo permanente ➤ Rayos X para equipaje 	

Fuente: (Mincetur, 2009)

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Tabla 11. Otros Requisitos

PARÁMETRO	REQUERIMIENTOS	DESCRIPCIÓN																																						
<p>Puertas</p>	<p>Puertas automáticas de ingreso principal.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 8 metros de ancho máximo. ➤ 1,95m – 2m altura de paso libre normal. ➤ Activarse por sensores fotoelectrónicos (recomendable para evacuación). <p>Puertas Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 1,95m altura normal y 70 cm ancho mínimo. <p>Puertas de Salida de Emergencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Pueden ser de 1 o 2 hojas ➤ Instaladas donde no existe un tránsito general y donde los usuarios habituales conocen sus funciones 	 <p>The diagram shows a perspective view of an automatic door with a sensor beam. Below it is a table of dimensions for doors with one leaf (A) and two leaves (B).</p> <table border="1" data-bbox="1747 526 1859 821"> <thead> <tr> <th colspan="2">De una hoja</th> </tr> <tr> <th>A</th> <th>B</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>0,75</td><td>1,75</td></tr> <tr><td>0,75</td><td>1,875</td></tr> <tr><td>0,75</td><td>2</td></tr> <tr><td>0,8</td><td>1,8</td></tr> <tr><td>0,8</td><td>1,875</td></tr> <tr><td>0,8</td><td>2</td></tr> <tr><td>0,875</td><td>1,875</td></tr> <tr><td>0,875</td><td>2</td></tr> <tr><td>1</td><td>1,875</td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td></tr> <tr><td>1</td><td>2,125</td></tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="1747 734 1859 821"> <thead> <tr> <th colspan="2">De dos hojas</th> </tr> <tr> <th>A</th> <th>B</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1,5</td><td>2</td></tr> <tr><td>1,75</td><td>2</td></tr> <tr><td>2</td><td>2</td></tr> <tr><td>2,25</td><td>2,125</td></tr> </tbody> </table> <p>Fuente: (Neufert, 2013)</p>	De una hoja		A	B	0,75	1,75	0,75	1,875	0,75	2	0,8	1,8	0,8	1,875	0,8	2	0,875	1,875	0,875	2	1	1,875	1	2	1	2,125	De dos hojas		A	B	1,5	2	1,75	2	2	2	2,25	2,125
De una hoja																																								
A	B																																							
0,75	1,75																																							
0,75	1,875																																							
0,75	2																																							
0,8	1,8																																							
0,8	1,875																																							
0,8	2																																							
0,875	1,875																																							
0,875	2																																							
1	1,875																																							
1	2																																							
1	2,125																																							
De dos hojas																																								
A	B																																							
1,5	2																																							
1,75	2																																							
2	2																																							
2,25	2,125																																							
<p>Rampas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ En todas las esquinas y cruces peatonales con desniveles entre la vía de circulación y la calzada deben existir rampas. ➤ 120 cm ancho libre de paso. ➤ Longitud máxima de 10m en pendiente de 8% (30°) ➤ Longitud máxima de 3m en pendiente de 12% (45°) <p>Pasamanos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Toda rampa debe tener pasamanos 	<p>Descanso</p>  <p>The diagram shows a cross-section of a ramp landing. It includes labels for 'Descanso' (landing), 'Giro' (turn), 'Ángulo interno' (internal angle), and 'S' (slope). Dimensions include a minimum width of 1200 mm, an 8% slope, and a circular area with a diameter of 1200 mm.</p> <p>Fuente: (Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2016)</p>																																						

<p style="text-align: center;">Escaleras</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El material de los peldaños debe ser de madera, relija o piedra artificial (granito) ➤ Los tramos de escaleras tendrán un mínimo de 3 peldaños y máximo de 18 peldaños y pendiente de 30° ➤ Se puede prescindir de pasamanos en escaleras de hasta 5 peldaños. ➤ Inclinación a 30° ➤ 1,25m ancho mínimo, 26 cm ancho normal de huella. 	 <p style="text-align: center;">Fuente: (Neufert, 2013)</p>
<p style="text-align: center;">Medidas Constructivas del Entorno</p>	<p>Protección Acústica</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Policarbonato o láminas de arigón armado. <p>Protección Luminosa</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Iluminación natural permanente, no debe ser irritable <p>Protección Climática</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Material del suelo en zonas cubiertas (cerámica), cumplen funciones de absorción de agua, no existe mayor desgaste. ➤ Material del suelo en zonas descubiertas (baldosa antideslizante), por corrosión de aceites y lubricantes. 	

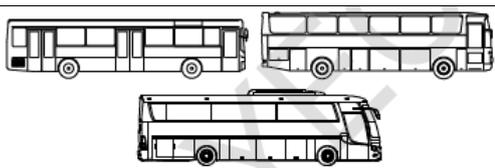
Fuente: (Mincetur, 2009)

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

2.3.16 Tipo de Buses para Transporte Interprovincial

Según la NTE INEN 2656 de la clasificación vehicular está autorizado para el transporte interprovincial los vehículos motorizados categoría M3 tipo Bus, con más de ocho plazas, además del asiento del conductor, y cuyo PVB, sea superior a 5000kg.

Tabla 12. Vehículos para Transporte Interprovincial

Categoría	Código	Tipo	Esquema
M3	Bus	Bus	

Fuente: (INEN Instituto Nacional Ecuatoriano de Normalización, 2016)

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Para la prestación del servicio de transporte interprovincial en el Ecuador, los vehículos estarán sujetos a los requisitos establecidos en la norma técnica ecuatoriana NTE INEN 1668:2015.

Las dimensiones externas del vehículo incluyen:

- a) **Largo total del vehículo:** El largo total del vehículo debe cumplir con las siguientes dimensiones:

Tabla 13. Largo total del vehículo

Tipo de Vehículo	Número de Ejes	Largo Total (m)
Bus	De dos ejes	10.25 a 13.30
Bus	De tres ejes o más	10.25 a 15
Minibús	De dos ejes	Máximo 10

Fuente: (NTE INEN 1668, 2015)

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

- b) **Ancho total del vehículo:** La carrocería del bus y minibús no deben sobresalir en más 7,5 cm a cada lado con respecto al ancho máximo del chasis, al ancho máximo del vehículo debe ser 2.6 m medidos en las partes más salientes de la estructura.

2.3.17 Calidad de Servicio

Para (Horovitz, 1991) la calidad del servicio consiste en la excelencia de la prestación de servicios y por ende la satisfacción percibida por los clientes, así pone especial énfasis en la competencia por el servicio diferenciado desde la atención al cliente hasta el seguimiento y evaluación sobre reclamos presentados, el cual permite crear una relación entre las expectativas de los usuarios y el cumplimiento de la misión de la empresa.

A su vez (Robbins & Judge, 2013) en su libro “Comportamiento Organizacional” nos indican que para mejorar la calidad es necesario incluir al talento humano, ya que cumple un papel muy importante como lo es la ejecución de los cambios en las actividades por las cuales fue creada una organización, pero además comienza su participación activa en la planeación de las mismas.

Este es el resultado de una exhaustiva y minuciosa evaluación del cumplimiento que lo realiza en este caso el usuario, tiene como finalidad la percepción de la calidad de la prestación de un servicio y este se ve reflejado en la satisfacción del cliente.

2.3.18 Atención al Usuario.

Es el conjunto de actividades encaminadas a identificar las necesidades de los usuarios en la prestación de un servicio a fin de satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas y, por tanto, crear o incrementar la satisfacción. (Pérez, 2007)

2.3.19 Características del Servicio de Calidad

Según (López, 2013), menciona algunas de las características que se recomienda seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

- ✓ Cumplir sus objetivos a corto, mediano y largo plazo.
- ✓ Prestar un adecuado servicio a los usuarios.
- ✓ Solucionar las necesidades de manera eficiente.
- ✓ Proporcionar resultados positivos y trabajar en la mejora continua.

2.4 MARCO CONCEPTUAL

- **Administración:** Conjunto de funciones de planificación, organización, dirección y control que influyen para alcanzar los objetivos definidos por la organización, estableciendo recursos operativos, materiales y de talento humano.
- **Andén:** Plataformas a desnivel que permiten la conexión de la vía de circulación y el vehículo para que pueda embarcar o desembarcar a pasajeros.
- **Ancho máximo del chasis:** Dimensión exterior entre las ruedas posteriores.
- **Baterías Sanitarias:** Servicios sanitarios para hombres y mujeres incluyendo las personas con movilidad reducida.
- **Bus:** Vehículo automotor diseñado para el transporte de pasajeros compuesto por un chasis y una carrocería acondicionada para el transporte de pasajeros con una capacidad de hasta 90 pasajeros, incluido el conductor.
- **Bus Interprovincial:** Diseñado y equipado para viajes entre provincias.
- **Calidad:** Conjunto de actividades y procesos que permite prestar el mejor servicio que satisfaga la necesidad del cliente.
- **Conductor:** toda persona que conduzca el vehículo, incluso durante un corto período, o que esté a bordo de un vehículo como parte de sus obligaciones para conducirlo en caso de necesidad.
- **Contrato de Operación:** Es el título habilitante mediante el cual la Agencia Nacional de Tránsito faculta a la operadora que cumpla los requisitos legales, prestar el servicio de transporte terrestre interprovincial, mediante el uso de rutas y frecuencias autorizadas en vías públicas.
- **Descanso:** cualquier período ininterrumpido durante el cual un conductor pueda disponer libremente de su tiempo.
- **Longitud de un vehículo:** La distancia total entre los puntos extremos del vehículo en el eje longitudinal (incluido los parachoques).
- **Método:** Procedimientos ordenados y sistemáticos para proceder a un resultado que se quiere alcanzar.
- **Minibús:** Vehículo automotor diseñado para el transporte de pasajeros compuesto por un chasis y una carrocería acondicionada para el transporte de pasajeros con una capacidad de hasta 60 pasajeros, incluido el conductor.

- **Operadora de Transporte:** Persona jurídica que habiendo cumplido con todos los requisitos exigidos por la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, su Reglamento y demás resoluciones emitidas por la Agencia Nacional de Tránsito, ha obtenido legalmente el título habilitante para prestar el servicio público de pasajeros de transporte terrestre, con sujeción a las rutas y frecuencias autorizadas, terminales, horarios de servicio, flota vehicular y demás parámetros que consten en el contrato de operación.
- **Paradas de Bus Urbano:** Son instalaciones complementarias del servicio de transporte colectivo y/o masivo urbano, cuya función es servir para recoger o dejar pasajeros.
- **Período de Conducción:** el tiempo de conducción acumulado desde el momento en que un conductor empieza a conducir tras un período de descanso o una pausa hasta que toma un período de descanso o una pausa. El período de conducción puede ser continuado o interrumpido
- **Peatón:** Es la persona natural que circula a pie por sus propios medios o las personas con discapacidad que transiten con ayuda de artefactos especiales manejados por ellos o por terceros.
- **Planta Móvil:** Corresponde a los elementos para la provisión de la movilidad y protección de pasajeros y carga movilizada.
- **Planta Fija:** Corresponde a los componentes que permiten la sustentación del sistema de transporte, donde se va actuar las actividades operativas.
- **Sistema:** Conjunto coordinado de elementos que permiten el funcionamiento y dinamismo de un todo.
- **Terminal Terrestre:** Instalaciones conexas al servicio del transporte terrestre, con equipamiento adecuado para el embarque y desembarque de pasajeros que se movilizan de un origen a un destino.
- **Terminal Terrestre Satélite:** Es toda unidad complementaria de servicios de la terminal de transporte principal, que debe depender económica, administrativa, financiera y operativamente de la persona jurídica que administre la terminal terrestre, de la cual deben hacer uso las operadoras de transporte terrestre de pasajeros por carretera que cubren rutas autorizadas con origen, destino o se encuentren en tránsito por la misma ciudad, según lo estipule el permiso de operación correspondiente.

- **Tiempo de Conducción:** el tiempo que dura la actividad de conducción registrada desde que inicia hasta que finaliza el viaje.
- **Usuario:** Es aquel que utiliza el transporte para desplazarse a su centro de trabajo, escuela o sitios de su interés. Para cumplir esta finalidad, aborda unidades de rutas ya establecidas.

2.5 IDEA A DEFENDER

¿Al establecer las acciones de mejora continua, se podrá elevar la calidad del servicio y la funcionalidad del Terminal Terrestre Interprovincial?

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

Para esta investigación se utilizará un enfoque mixto ya que los instrumentos a ser utilizados requieren de un análisis cuantitativo y cualitativo, así como también para la elaboración del universo objetivo obtenido a través de la muestra y la interpretación de los resultados obtenidos.

3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

En esta investigación se abordará como primer nivel al exploratorio ya que el presente tema no ha sido suficientemente estudiado y requiere de una exploración previa para determinar las condiciones idóneas para su desarrollo.

En segundo y último nivel esta la investigación explicativa misma que permitirá establecer una relación entre el problema de estudio y las causas que la originaron.

3.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Para el presente trabajo se establecerá dos parámetros en el diseño de la investigación el administrativo y el técnico que son de vital importancia para desarrollo de la investigación, al mismo tiempo estos factores serán subdivididos en aspectos relacionados al campo de estudio; debido a lo expuesto previamente se detalla a continuación:

3.3.1 Parámetros Administrativos del Terminal Terrestre Interprovincial del cantón Riobamba.

Tabla 14. Parámetros Administrativos

FACTOR PRINCIPAL	FACTOR SECUNDARIO	TIPO DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTO	PREGUNTAS
Planificación	Planes	Exploratoria	Entrevista	1. El terminal Terrestre cuenta con algún tipo de plan.
Organización	Estructura Organizacional Descriptor de Puestos	Exploratoria	Entrevista	2. Cuenta con una estructura organizacional el terminal terrestre
				3. Se ha desarrollado un perfil de cargo de cada uno de los colaboradores que laboran en las instancias del terminal terrestre interprovincial
Dirección	Modelo de Gestión Estilos de dirección Sistema de Comunicación Relaciones Interpersonales	Exploratoria	Entrevista	4. Como se encuentra inmerso el Terminal Terrestre Interprovincial en el modelo de gestión de competencias de tránsito que proyecta la Dirección de Movilidad.
				5. ¿Cuál es la línea de mando a seguir para tomar una decisión para la institución?
				6. ¿La administración del terminal permite la participación y el aporte de ideas en pro de la institución por parte de sus colaboradores en general?

	Sistema de Recompensas y Castigos			7. ¿Las experiencias adquiridas (en caso de asistir a ferias y/o impericia de un caso en particular) son compartidas con los colaboradores para el aprendizaje de todos?
		Exploratoria	Entrevista	8. ¿Cómo se encuentra organizado el personal de la institución? <input type="radio"/> Departamentos <input type="radio"/> Grupos de Trabajo <input type="radio"/> Unidades <input type="radio"/> Otros _____
				9. En el caso de existir incumplimiento de las actividades del personal ¿Qué medidas se suele tomar?
Control	Cumplimiento de operaciones (Rutas y Frecuencias)	Exploratoria	Entrevista	10 ¿Cómo se realiza el control de las diferentes rutas y frecuencias de las operadoras de transporte que prestan el servicio en el Terminal Terrestre?
Infraestructura	Mantenimiento Instalaciones	Exploratoria	Entrevista	11.Cada qué periodo se realiza el mantenimiento de la instalación del Terminal Terrestre
Calidad del servicio	Sistema de quejas y sugerencias	Exploratoria	Entrevista	12. ¿Cómo se maneja el sistema de quejas y sugerencias de los usuarios del Terminal Terrestre?

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

3.3.2 Parámetros Técnicos del Terminal Terrestre Interprovincial del cantón Riobamba.

Tabla 15. Calidad del Servicio – Percepción de los Usuarios

FACTOR PRINCIPAL	FACTOR SECUNDARIO	TIPO DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTO	PREGUNTAS
Administración del Terminal	Servicios Infraestructura	Exploratoria	Encuesta	<p>1. El terminal terrestre cuenta con avisos y señales que proporcionen ayuda al pasajero.</p> <p>a) Si b) No</p> <p>2. ¿Qué le parece las condiciones de higiene de los pisos del terminal terrestre?</p> <p>a) Excelente b) Muy Buena c) Buena d) Regular e) Mala</p> <p>3. La terminal terrestre cuenta con baños adecuados para hombres, mujeres y personas con capacidades diferentes.</p> <p>a) Si b) No</p>

				<p>4. Las salas de espera del terminal terrestre son adecuadas y cómodas.</p> <p>a) Si</p> <p>b) No</p> <p>5. Cuando usted tiene algún problema dentro del terminal sabe a dónde acudir.</p> <p>a) Si</p> <p>b) No</p> <p>6. Dentro de las instalaciones del terminal usted se siente seguro con sus pertenencias.</p> <p>a) Siempre</p> <p>b) Nunca</p>
Calidad del Servicio	Atención al usuario	Exploratoria	Encuesta	<p>7. ¿Cuál es el motivo de la visita al terminal terrestre?</p> <p>a) Va de viaje</p> <p>b) Recibir algún viajero</p> <p>c) Acompañar a alguien</p> <p>d) Averiguar información</p> <p>e) Otros</p> <p>8. Con que frecuencia visita y hace uso del terminal terrestre.</p> <p>a) 1-2 veces al mes</p>

				b) 1-2 veces por semana c) 3-4 veces por semana d) A diario
Prestación del Servicio	Satisfacción de necesidades Seguridad	Exploratoria	Encuesta	9. Las ventanillas donde usted compra los boletos de viaje presentan un aspecto a) Agradable b) Desagradable 10. Esta usted satisfecho con la atención recibida por los empleados de las empresas de transporte (buses) en el embarque-desembarque dentro del terminal terrestre: a) Si b) No 11. ¿La mayoría de los buses en los que usted ha viajado son cómodos y están en buen estado? a) Si b) No

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Tabla 16. Infraestructura e Instalaciones del Terminal Terrestre Interprovincial

PARÁMETRO PRINCIPAL	PARÁMETRO SECUNDARIO	TIPO DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTO	ITEMS A OBSERVAR
Áreas Operacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Patio de maniobras y operaciones. 	Exploratoria	Ficha de Observación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Canal de circulación de los buses. ✓ Zonas verdes ✓ Aceras peatonales. ✓ Señalización horizontal y vertical.
	<ul style="list-style-type: none"> • Plataformas de ascenso • Plataforma de descenso 			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Número de plataformas. ✓ Dimensiones y condiciones. ✓ Tiempo de permanecía en la plataforma. ✓ Tipo de plataforma.
	<ul style="list-style-type: none"> • Estacionamiento de autobuses 			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Número de estacionamientos. ✓ Dimensiones y condiciones. ✓ Señalización horizontal y vertical.
	<ul style="list-style-type: none"> • Garita de control de buses 			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Numero de garitas ✓ Personal autorizado ✓ Servicios básicos de operación
	<ul style="list-style-type: none"> • Salas de espera 			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Zona de ubicación ✓ Número de sillas ✓ Condiciones del mobiliario

	<ul style="list-style-type: none"> • Punto de venta de boletos • Punto de información al usuario • Centro de atención al usuario 			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Zona de ubicación ✓ Número de módulos ✓ Nombre de la operadora propietaria del módulo. ✓ Número de personas que trabajan en el módulo. ✓ Personal autorizado
Servicios Conexos	<ul style="list-style-type: none"> • Área de entrega/envío de encomiendas • Área de atención médica • Área servicios preventivos • Áreas para recibo y entrega de equipaje • Locales comerciales • Zona de comidas 	Exploratoria	Ficha de Observación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Zona de ubicación ✓ Número de oficinas ✓ Número de personas que laboran. ✓ Zona de ubicación ✓ Número de locales ✓ Tipo de negocio ✓ Salubridad e Higiene
Oficinas Servicios Sanitarios	<ul style="list-style-type: none"> • Oficinas administración del terminal • Oficinas de empresas transportadoras 			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Zona de ubicación ✓ Número de oficinas ✓ Número de personas que laboran.
				<ul style="list-style-type: none"> ✓ Zona de ubicación ✓ Tipo(hombres-mujeres-PMR)

	<ul style="list-style-type: none"> • Oficinas Policía Nacional • Públicos • Para personal que labora en el terminal • Para empleados de empresas transportistas 			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Número de inodoros ✓ Número de lavatorios ✓ Número de urinarios ✓ Estado de condiciones de servicio e higiene.
Zonas de intercambio modal y estacionamientos	<ul style="list-style-type: none"> • Con taxis urbanos • Con autobuses urbanos • Zonas de parqueo de taxis urbanos • Área de estacionamiento público para clientes y empleados 	Exploratoria		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Zona de ubicación ✓ Dimensiones ✓ Tipo de estacionamiento ✓ Número de estacionamientos ✓ Señalización horizontal y vertical.
Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de información 			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Zona de ubicación ✓ Tipo
Señalética	<ul style="list-style-type: none"> • Señalización horizontal y vertical 			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Zona de ubicación ✓ Tipo ✓ Condiciones
				Ficha de Observación

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

3.3.3 Parámetros del Talento Humano del Terminal Terrestre Interprovincial del cantón Riobamba.

Tabla 17. Calidad del Servicio – Talento Humano

FACTOR PRINCIPAL	FACTOR SECUNDARIO	TIPO DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTO	PREGUNTAS
Administración del Terminal	Planificación Organización Dirección Control	Exploratoria	Encuesta	<p>1) Seleccione el tipo de plan o proyecto con el que trabaja el Terminal Terrestre</p> <ul style="list-style-type: none"> a) POA b) Plan de Contingencia c) Plan de Emergencia d) Otros_____ <p>2) ¿El Terminal Terrestre cuenta con una estructura orgánica (Organigramas)?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Si b) No <p>3) ¿Participa usted en la toma de decisiones del Terminal Terrestre?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Si b) No

Infraestructura	Instalaciones	Exploratoria	Encuesta	<p>4) Las instalaciones en las que usted labora son:</p> <p>a) Adecuadas</p> <p>b) Inadecuadas</p>
Calidad del Servicio	Usuario	Exploratoria	Encuesta	<p>5) ¿Ha recibido alguna vez queja o sugerencia por parte de los usuarios del Terminal Terrestre?</p> <p>a) Si</p> <p>b) No</p> <p>6) Considera usted que los servicios que usted brinda son:</p> <p>a) Buenos</p> <p>b) Malos</p> <p>c) Pésimo</p> <p>7) ¿Qué calificación le asignaría usted al servicio que presta el Terminal Terrestre?</p> <p>a) Excelente</p> <p>b) Muy Buena</p> <p>c) Buena</p> <p>d) Regular</p> <p>e) Mala</p>

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

3.4 TIPO DE ESTUDIO.

El tipo de investigación a utilizar es una investigación descriptiva pues implica observar y describir el comportamiento actual y exponer los hechos en la relación a la funcionalidad del Terminal Terrestre Interprovincial de Riobamba.

Además, se realizará una investigación de campo, misma que se evidencia al estar presente en el lugar de los hechos para la observación del entorno al fenómeno de estudio.

La presente investigación, tendrá un diseño no experimental, ya que no manipulará ninguna variable, es decir no se someterán a experimentos ni laboratorios y se conservarán en su estado natural.

El tipo de estudio con el cual se trabajará es un estudio transversal, pues se realizará en un momento y un espacio determinado establecido para evaluar el funcionamiento del Terminal Terrestre.

3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población para el presente trabajo de investigación se categorizó en tres grupos, siendo estos el personal administrativo, el personal operativo y por último los usuarios.

En primer lugar, se localiza el talento humano que labora en esta institución, conformada por un total de 27 personas. Seguidamente se encuentra el talento humano operativo conglomerado en 24 operadoras de transporte que actualmente operan con un total de 524 unidades. El último grupo representa a los usuarios del servicio de transporte interprovincial que arriban a la terminal terrestre de Riobamba, siendo estos 5600 usuarios al día, valor proporcionado por la Administración del Terminal bajo un análisis de las frecuencias que salen desde el terminal y la ocupación promedio de cada unidad efectuado en el año 2017.

Para la obtención del tamaño de la muestra (Ñaupas, Mejía, Novoa , & Villagómez, 2014), en su libro “Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de Tesis”, indican que los trabajos de investigación con niveles o alcances

como mínimo descriptivos de poblaciones finitas (de fácil identificación y acceso o hasta 100.00 elementos muestrales), debe trabajarse con la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{(N - 1) * E^2 + Z^2 * p * q}$$

Donde:

- *n* = Tamaño de la muestra
- *Z* = Margen de confiabilidad constante 1,96;
- *p* = Probabilidad de que el evento ocurra 50%
- *q* = Probabilidad de que el evento no ocurra 50%
- *E* = Error de estimación o error muestral 6%
- *N* = Población o universo de estudio
- *N-1* = Factor de corrección.

$$n = \frac{1,96^2 * 0,50 * 0,50 * 5600}{(5600 - 1) * 0,05^2 + 1,96^2 * 0,50 * 0,50}$$

$$n = 360 \text{ encuestados}$$

3.6 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Métodos: El método con el que se trabajará en la presente investigación será el método inductivo, pues se realizará la observación y análisis respecto a la funcionalidad técnica-operativa y de calidad de servicio del terminal y se obtendrá una conclusión general para los eventos de una misma clase.

Técnicas e instrumentos: Se precisa a continuación las técnicas y el instrumento correspondiente a utilizar.

Tabla 18. Técnicas e Instrumentos

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
ENTREVISTA	<p>Guía de entrevista: Formato que contiene preguntas de opinión para definir y contextualizar el problema y plantear objetivos.</p> <p>Registro de entrevista: Evidencia de audio y video.</p>
ENCUESTA	<p>Cuestionario: Es la técnica de encuesta personal cuyo objetivo es alcanzar la validez y confiabilidad de respuesta al utilizar cuestionarios estructurados y no disfrazados con preguntas cerradas dicotómicas, de múltiple selección y de escala.</p>
OBSERVACIÓN	<p>La técnica de la observación puede ser participativa (el investigador es parte del fenómeno de estudio), y no participativa.</p> <p>Guía de observación: formato que contiene los objetivos de la investigación plasmados en parámetros, factores, aspectos o elementos a ser observados en su comportamiento.</p>
ANÁLISIS DE DOCUMENTOS	<p>Se realizará el análisis de la documentación proporcionada por la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte y la Administración del Terminal, siendo estos los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado de Habilitación Técnica de la Terminal Terrestre de Pasajeros por Carretera: “Interprovincial de Riobamba”- Código: 017-ANT-TT-2014 • Organigrama Estructural del GADM-Riobamba - Resolución Administrativa N° 2014-026-SEC <p>A su vez se dará observancia a investigaciones y normas de relacionadas al tema propuesto, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propuesta de Movilidad para personas con Discapacidad Visual mediante Señalización con Bandas Podotáctiles en el Terminal Terrestre Interprovincial del catón Riobamba. • Modelo de gestión por procesos para el Terminal Terrestre del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo. • NTE INEN 2292 Accesibilidad de las personas al medio físico. Terminales, estaciones y paradas de transporte. Requisitos.

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

3.7 ANÁLISIS Y TABULACIÓN DE DATOS

3.7.1 Resultados de la entrevista sobre los Parámetros Administrativos del Terminal Terrestre Interprovincial.

NOMBRE DE LA AUTORIDAD: Abg. César Padilla

CARGO: Administrador del Terminal Terrestre Interprovincial del Cantón Riobamba.

Tabla 19. Entrevista Parámetros Principales

N°	PREGUNTA	RESPUESTA
1	El terminal Terrestre cuenta con algún tipo de plan.	Anualmente se prepara el Plan Operativo Anual, mientras que en feriados se presenta el Plan de Contingencias para Feriados presentados a la ANT, estos planes o proyectos según normativa legal vigente deberá contener información sobre la flota vehicular, placas, estado de los buses entre otras características que se presenta previo a cada feriado.
2	Cuenta con una estructura organizacional el terminal terrestre	El Municipio de Riobamba maneja un organigrama bajo el cual está contemplado el Terminal Terrestre como un subproceso de la Dirección de Gestión de Movilidad Tránsito y Transporte. A su vez el Departamento de Talento Humano diseño un organigrama estructural para el Terminal Terrestre con la finalidad de ser analizado y establecido posterior a la transición como entidad autónoma.
3	Se ha desarrollado un perfil de cargo de cada uno de los colaboradores que laboran en	En el proyecto presentado al Departamento de Talento Humano consta el Organigrama Estructural y la descripción de los perfiles de cada cargo.

	las instancias del terminal terrestre interprovincial	
4	Como se encuentra inmerso el Terminal Terrestre Interprovincial en el modelo de gestión de competencias de tránsito que proyecta la Dirección de Movilidad	<p>La Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte es la encargada de regular el Terminal Terrestre bajo condiciones emitidas por la ANT, por lo cual la Administración del Terminal Terrestre funciona como dependencia de gestión del funcionamiento del terminal.</p> <p>Se aspira que esta instancia se convierta en una institución pública para lo cual durante el 2018 se presentaron informes en reuniones de comisión, respecto a la afluencia de usuarios y las operadoras de transporte que prestan el servicio, información recopilada en el modelo de gestión para asumir las competencias de tránsito presentadas a la ANT en octubre del 2018.</p>
5	¿Cuál es la línea de mando a seguir para tomar una decisión para la institución?	El Terminal Terrestre al no ser una entidad autónoma funciona bajo la dependencia de la Dirección de Movilidad Tránsito y Transporte y de la Administración Municipal. A su vez acata las directrices emitidas por su órgano regulador siendo esta la ANT.
6	¿La administración del terminal permite la participación y el aporte de ideas en pro de la institución por parte de sus colaboradores en general?	Si son tomadas en consideración cada una de las ideas de los colaboradores, pues se está predispuesto a cualquier sugerencia o duda, sea por parte de los trabajadores del terminal o personas ajenas al mismo.

7	<p>¿Las experiencias adquiridas (en caso de asistir a ferias y/o seminarios) son compartidas con los colaboradores para el aprendizaje de todos?</p>	<p>No es muy común la existencia de cursos y seminarios respecto a temas de tránsito, sin embargo, a raíz de un accidente de conmoción nacional en 2017, la Agencia Nacional de Tránsito comenzó a impartir Convocatorias, donde se imparten directrices de tránsito, luego de asistir a estas charlas se replica al personal de la institución.</p>
8	<p>¿Cómo se encuentra organizado el personal de la institución?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Departamentos <input type="radio"/> Grupos de Trabajo <input type="radio"/> Unidades <input type="radio"/> Otros_____ 	<p>Actualmente se encuentran solo definidos cargos, entre los cuales se encuentran administrador, secretaria, supervisores, revisores, personal de seguridad y personal de aseo.</p>
9	<p>En el caso de existir incumplimiento de las actividades del personal ¿Qué medidas se suele tomar?</p>	<p>Al ser faltas leves se toman medidas internas, pero de ser un hecho que provoca conmoción se dirige un oficio a la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte.</p>
10	<p>10 ¿Cómo se realiza el control de las diferentes rutas y frecuencias de las operadoras de transporte que prestan el</p>	<p>Actualmente se realiza un control manual al ingreso de las unidades que llegan a prestar el servicio, el inspector de turno verifica las placas, número de bus y la Cooperativa a la cual pertenece.</p>

	servicio en el Terminal Terrestre?	
11	Cada qué periodo se realiza el mantenimiento de la instalación del Terminal Terrestre	<ul style="list-style-type: none"> • Respecto al mantenimiento de limpieza es todos los días de lunes a domingo de 6am-8pm. • El mantenimiento del sistema eléctrico, bombas de agua, tanques de reserva entre otros, lo realiza la municipalidad a través de la Dirección de Servicios Generales tiene un cronograma de mantenimiento de acuerdo a las necesidades de las instituciones. • El mantenimiento de infraestructura como andenes, plataformas, fachada, calzada y señalética interviene el Departamento de Obras Públicas de acuerdo al presupuesto del Municipio; en lo referente a la señalética se ha conseguido a través de la autogestión, la Dirección de Movilidad instalan señales, dependiendo de la disponibilidad y requerimientos del Terminal.
12	¿Cómo se maneja el sistema de quejas y sugerencias de los usuarios del Terminal Terrestre?	<ul style="list-style-type: none"> • La primera es de forma directa cuando el usuario se acerca al personal que labora en el terminal sean inspectores de turno en sus recorridos por las instalaciones o el personal administrativo. • La segunda es trasladar las quejas de los usuarios hacia las autoridades de control como la ANT, las quejas más comunes son por el incumpliendo en el cobro de tarifas del 50%.

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

3.7.2 Resultados de los Parámetros Técnicos: Infraestructura e Instalaciones

A partir de la observación realizada en las instalaciones del Terminal Terrestre Interprovincial del cantón Riobamba, durante los días 9 y 10 de enero del 2019, se pudo determinar la situación actual respecto a la infraestructura para la operación del transporte en esta institución, definidas en 7 secciones, siendo estas las siguientes:

1. Áreas Operacionales
2. Servicios Conexos
3. Oficinas
4. Servicios Sanitarios
5. Zonas de Intercambio Modal
6. Señalización
7. Tecnologías
8. Otros Requisitos

Imagen 3. Terminal Terrestre Interprovincial de Riobamba



Fuente: Google Earth

Tabla 20 Resultados Áreas Operacionales

ASPECTOS	NORMALIZACIÓN	ESTADO ACTUAL	VERIFICACIÓN
Patio de maniobras y operaciones.	➤ 6 m canal de circulación mínimo	11,10 m canal de circulación	✓ CUMPLE
	➤ 3 m espacio de salvaguardo (circulación peatonal)	3,50 m circulación peatonal	✓ CUMPLE
Plataformas de ascenso	➤ Tipo de plataforma: Puede ser Inclinada (30°,45°,60°) o Recta (90°)	7 plataformas Inclinadas 45° 3 plataformas a 90°	✓ CUMPLE
	➤ 3 m ancho de plataforma mínimo	3,15 m ancho de plataforma	✓ CUMPLE
	➤ 1,20 m ancho mínimo bahía de ascenso	1,15 m ancho bahía de ascenso	✗ NO CUMPLE
	➤ Largo de bahía de ascenso de 7,69 a 9,98m	9,40 largo de bahía de ascenso	✓ CUMPLE
	➤ 30 – 40 cm altura máxima del bordillo del andén.	20 cm altura de bordillo	✗ NO CUMPLE
	➤ 25 cm altura mínima de giba	20 cm altura de giba	✗ NO CUMPLE
	➤ 20 cm ancho mínimo de giba	20 cm ancho de giba	✓ CUMPLE
	➤ 100 cm longitud mínima de giba	2 gibas de 50 cm cada una 100 cm de separación entre ambas	✓ CUMPLE

	➤ 1,20 m separación mínima de la giba a la vereda peatonal	1,55 m separación de giba a la vereda	✓ CUMPLE
	➤ 3 – 6 m altura libre.	5 m altura	✓ CUMPLE
	➤ La cubierta debe cubrir idóneamente el 75% de un bus, y como mínimo la puerta de entrada del mismo.	La cubierta protege 8,8 m de un bus Cubierta del 75,21%	✓ CUMPLE
Plataforma de descenso	➤ Tipo de plataforma: Puede ser Inclinada (30°,45°,60°) o Recta (90°)	2 plataformas a 90°	✓ CUMPLE
	➤ 3 m ancho de plataforma mínimo	3,15 m ancho de plataforma	✓ CUMPLE
	➤ 1,20 m ancho mínimo bahía de ascenso	1,50 m ancho de acera Acera peatonal compartida con quioscos.	✓ CUMPLE
	➤ Largo de bahía de ascenso de 7,69 a 9,98m	La acera peatonal cumple como bahía de ascenso.	✗ NO CUMPLE
	➤ 30 – 40 cm altura máxima del bordillo del andén.	25 cm de bordillo	✗ NO CUMPLE
	➤ 25 cm altura mínima de giba	25 cm altura de giba	✓ CUMPLE
	➤ 20 cm ancho mínimo de giba	20 cm altura giba	✓ CUMPLE

	➤ 100 cm longitud mínima de giba	1,20 longitud de giba	✓ CUMPLE
	➤ 1,20 m separación mínima de la giba a la vereda peatonal	1,55 m separación de giba a la vereda	✓ CUMPLE
	➤ 3 – 6 m altura libre.	5 m de altura	✓ CUMPLE
	➤ La cubierta debe cubrir idóneamente el 75% de un bus, y como mínimo la puerta de entrada del mismo.	La cubierta protege 8,8 m de un bus Cubierta del 75,21%	✓ CUMPLE
	➤ La plataforma de descenso debe estar comunicada directamente con las instalaciones del terminal.	La plataforma de ascenso se comunica únicamente con las zonas de intercambio modal.	✗ NO CUMPLE
Áreas de reserva operacional y/o estacionamiento de autobuses	➤ Tipo de plataforma: Inclinada (30°,45°,60°) – Recta (90°)	2 plataformas de reserva a 45° y 2 plataformas de reserva a 90° Área de 250m ² no demarcada para estacionamiento de buses.	✓ CUMPLE
	➤ 3 m ancho de plataforma mínimo	3,15 m ancho de plataforma	✓ CUMPLE
	➤ 30 – 40 cm altura máxima del bordillo del andén.	25 cm de bordillo	✗ NO CUMPLE

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 3 – 6 m altura libre. 	5 m de altura	✓ CUMPLE
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La cubierta debe cubrir idóneamente el 75% de un bus, y como mínimo la puerta de entrada del mismo. 	La cubierta protege 8,8 m de un bus Cubierta del 75,21%	✓ CUMPLE
Zonas de Apoyo a vehículos de transporte	<p>Como mínimo, se debe tener:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Zona de lavado ➤ Zona de carga de combustible ➤ Mantenimiento menor 	No cuenta con zona de Apoyo	✗ NO CUMPLE
Garita de control de buses	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Debe disponer de un espacio mínimo para los servicios higiénicos, instalaciones eléctricas, de agua, telefónicas y de datos. 	Existen 4 garitas de control, tan solo 1 consta con servicios higiénicos, mobiliario, instalaciones eléctricas y de agua (garita de ingreso), otra se encuentra operativa, pero cuenta con una silla (garita de cocheros), y 2 garitas se encuentran en desuso (de salida y parqueadero).	✓ CUMPLE
Salas de espera	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 6 asientos mínimos por cada boletería. 	Existe un total de 116 sillas para 19 boleterías, dando un resultado de 6 sillas por cada boletería y 2 sobrantes.	✓ CUMPLE
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 65 cm distancia libre entre filas. 	1,10 m distancia entre filas	✓ CUMPLE
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 3 metros ancho de pasillo libre 	5,80 m ancho de pasillo	✓ CUMPLE

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Los pisos deben constar de material antideslizante. 	Los pisos que conforman las salas de espera son de baldosa		✗ NO CUMPLE	
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Deben estar al mismo nivel para las zonas de abordaje de pasajeros y zonas de acopio de buses y taxis (hall central) 	Se ubican en el hall central, conexión directa a las puertas de acceso y zona de plataformas,		✓ CUMPLE	
Punto de venta de boletos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ubicados en el hall central en un solo lado o a ambos del mismo. 	Se localizan en ambos sentidos del hall central. 19 boleterías (8 en zona A y 11 en zona B)		✓ CUMPLE	
			ZONA A	ZONA B	
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 1,50 m ancho mínimo de módulo 	ancho de módulo	5,60 m	3,40 m	✓ CUMPLE
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 2,50 m largo (fondo) mínimo de módulo. 	largo de módulo	6,20 m	4,30 m	✓ CUMPLE
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 2,60 m a 3 m altura. 	altura del módulo	2,70 m		✓ CUMPLE
Centro de atención al usuario y turismo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El punto de información debe ubicarse en un lugar visible, preferiblemente en el corredor central del terminal, y/o cerca de las salas de espera. 	No existen puntos para brindar información a los usuarios del terminal		✗ NO CUMPLE	

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Tabla 21. Resultados Servicios Conexos

ASPECTOS	NORMALIZACIÓN	ESTADO ACTUAL	VERIFICACIÓN
Área de entrega/envío de encomiendas	Área mínima 10m ² y área máxima 40m ²	Compartida con las boleterías.	× NO CUMPLE
Área de atención médica	Área mínima de 8m ² y máxima de 20m ²	No existe	× NO CUMPLE
Área servicios preventivos	Área mínima de 8m ² y máxima de 20m ²	No existe	× NO CUMPLE
Áreas para recibo y entrega de equipaje	Área mínima 10m ² y área máxima 40m ²	No existe	× NO CUMPLE
Islas comerciales	Área mínima 10m ² y área máxima 40m ²	5 islas al interior y 2 islas al exterior Área de 9,80 m ² (3,50m x 2,80m)	✓ CUMPLE
	Basureros a la entrada de tiendas de comestibles.	Basureros al exterior	✓ CUMPLE
Zona de comidas	Área mínima 8.50m ² por mesa de 4 sillas.	4 locales de comida Área de 8,78 m ² (2,70m x 3,25m)	✓ CUMPLE
	Basureros a la entrada de tiendas de comestibles.	Basureros al interior y al exterior	✓ CUMPLE
Quioscos	En quioscos, debe existir 1 basurero exterior (usuarios) y 1 al interior.	18 quioscos Basureros al interior y al exterior	✓ CUMPLE

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Tabla 22. Resultados Oficinas

ASPECTOS	NORMALIZACIÓN	ESTADO ACTUAL	VERIFICACIÓN
Oficinas administración del terminal	Área de mínima de 8m ² y máxima de 20m ²	Área de 58m ² , conformada por 3 cubículos y en planta alta sala de reuniones.	× NO CUMPLE
	Vestidores: 6m largo mínimo y 2,30 m altura mínima. De no contar con espacio, colocar taquillas.	Taquillas de 3m de ancho y 2,50m de altura	✓ CUMPLE
Oficinas administración de empresas transportadoras	Área de mínima de 8m ² y máxima de 20m ²	Oficinas de 29m ² , ubicadas en la planta alta de las boleterías de la zona A.	× NO CUMPLE
	Vestidores: 6m largo mínimo y 2,30 m altura mínima. De no contar con espacio, colocar taquillas.	No cuentan con vestidores, guardarropas o taquillas	× NO CUMPLE
Oficinas Policía Nacional	Área de mínima de 8m ² y máxima de 20m ²	Caseta de seguridad con área de 3,52m ²	× NO CUMPLE
	Vestidores: 6m largo mínimo y 2,30 m altura mínima. De no contar con espacio, colocar taquillas.	No cuentan con vestidores, guardarropas o taquillas	× NO CUMPLE
Oficinas Prueba de Alcoholemia	Área de mínima de 8m ² y máxima de 20m ²	Oficina de 18m ² , compartida con inspectores de frecuencias y en desuso desde 2016	× NO CUMPLE

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Tabla 23. Resultados Servicios Sanitarios

ASPECTOS	NORMALIZACIÓN	ESTADO ACTUAL	VERIFICACIÓN																																																										
Públicos	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"># de personas</th> <th colspan="3">Hombres</th> <th colspan="2">Mujeres</th> </tr> <tr> <th>L</th> <th>U</th> <th>I</th> <th>L</th> <th>I</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Más de 500</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>PMR</td> <td>1</td> <td></td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="6">L=lavamanos; U=urinarios; I= inodoros</td> </tr> </tbody> </table>	# de personas	Hombres			Mujeres		L	U	I	L	I	Más de 500	4	4	4	4	4	PMR	1		1	1	1	L=lavamanos; U=urinarios; I= inodoros						<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"># de personas</th> <th colspan="3">Hombres</th> <th colspan="2">Mujeres</th> </tr> <tr> <th>L</th> <th>U</th> <th>I</th> <th>L</th> <th>I</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5600 usuarios</td> <td>6</td> <td>6</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>PMR</td> <td>1</td> <td></td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="6">L=lavamanos; U=urinarios; I= inodoros</td> </tr> </tbody> </table>	# de personas	Hombres			Mujeres		L	U	I	L	I	5600 usuarios	6	6	5	6	7	PMR	1		1	1	1	L=lavamanos; U=urinarios; I= inodoros						✓ CUMPLE
	# de personas		Hombres			Mujeres																																																							
		L	U	I	L	I																																																							
	Más de 500	4	4	4	4	4																																																							
	PMR	1		1	1	1																																																							
	L=lavamanos; U=urinarios; I= inodoros																																																												
# de personas	Hombres			Mujeres																																																									
	L	U	I	L	I																																																								
5600 usuarios	6	6	5	6	7																																																								
PMR	1		1	1	1																																																								
L=lavamanos; U=urinarios; I= inodoros																																																													
	Desagüe y toma de electricidad.	2 desagües, 2 enchufes de electricidad	✓ CUMPLE																																																										
	Cada 4 inodoros, 1 lavamanos y 1 secador de manos.	1 lavamanos y 1 secador de manos.	✓ CUMPLE																																																										
	Cada 2 lavamanos, 1 dispensador de jabón.	1 dispensador de jabón	✓ CUMPLE																																																										
	1 espejo por cada 2 o 3 lavamanos.	1 espejo por todo el espacio de lavamanos	✓ CUMPLE																																																										
	Pavimento antideslizante y fácil de limpiar	Pisos antideslizantes y limpios	✓ CUMPLE																																																										
Servicios Sanitarios Inclusivos	1,50 m ancho mínimo	1,90 m ancho	✓ CUMPLE																																																										
	1,50 m largo mínimo	1,85 m largo	✓ CUMPLE																																																										
	El barrido de la puerta hacia afuera	Barrido hacia el interior	✗ NO CUMPLE																																																										
Para el personal del terminal / Empleados de empresas transportistas.	Por cada 5 empleados 1 inodoro y 1 lavamanos	1 inodoro y 1 lavamanos (Baños Unisex)	✓ CUMPLE																																																										
	Pavimento antideslizante y fácil de limpiar.	Pisos antideslizantes y limpios	✓ CUMPLE																																																										
	Tener desagües, toma de electricidad	1 desagüe, 1 enchufe de electricidad	✓ CUMPLE																																																										

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Tabla 24. Resultados Zonas de Intercambio Modal

ASPECTOS	NORMALIZACIÓN	ESTADO ACTUAL	VERIFICACIÓN
Transporte Público	La bahía debe estar ubicada dentro de la propiedad del terminal.	Ubicada en el ingreso principal (Av. La Prensa)	✓ CUMPLE
	20m. de largo y 4 m. ancho mínimo de plataforma	26, 5m de largo y 3,45m de ancho	✓ CUMPLE
Transporte Comercial (Taxis- Carga Mixta)	La bahía debe estar ubicada dentro de la propiedad del terminal.	Ubicada en la salida principal (calle Eplicachima)	✓ CUMPLE
	Longitud mínima es de 4,80 m. y un ancho mínimo de 2 m. por cada auto.	Taxis 37,8m de largo y 2,7m de ancho	✓ CUMPLE
		Carga mixta 24,30m de largo y 2.7m de ancho.	✓ CUMPLE
Área de estacionamiento público para clientes y empleados	La zona estacionamiento público debe ser de 40 m. de largo y 4m. de ancho	La zona estacionamiento público consta de 42,7m. de largo y 4,5m de ancho, la cual se alberga 15 estacionamientos	✓ CUMPLE

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Tabla 25. Resultados Señalética

ASPECTOS	NORMALIZACIÓN	ESTADO ACTUAL	VERIFICACIÓN
Requerimientos Generales	Material resistente y fácil de mantener y limpiar.	Señalética adosada a muros, fabricadas en madera contrachapada / Señalética de aceras y vía, demarcadas con pintura de alto tráfico	✓ CUMPLE
Señalización Vertical	Altura de la señal /2,00 metros desde la superficie de la acera al borde inferior de la señal.	9 señales: Al interior: 2 de SS. HH, 1 de Administración, 2 por Equipos de Seguridad, 1 de estacionamiento para empleados Al exterior: 1 señalización de estacionamiento preferencial, 1 parqueadero de taxis y 1 parqueadero de carga liviana. Altura de la señal 2,15m.	× NO CUMPLE
	Ancho de señal ≤60 cm.	Rango de 30cm-60cm Ancho de señal	✓ CUMPLE
	Señalización relieve y braille	No se encuentran señales en braille o relieve	× NO CUMPLE
	Identificativo ➤ Ubicados al lado derecho del acceso. Imagen representativa antes de la palabra	5 señales identificativas. Señales de SS. HH y equipos de emergencia se ubican sobre el destino y Administración	× NO CUMPLE
	Orientadoras ➤ Ubicadas en el hall central	No existen señales orientadoras	× NO CUMPLE
	Direccionales ➤ Señalan circulación	No existen señales direccionales	× NO CUMPLE

	<p>Reguladores</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Prevención: Letras negras en fondo blanco ➤ Emergencia: Letras blancas en fondo verde. 	No existen señales reguladoras	× NO CUMPLE
Señalización Horizontal	Ancho mínimo de la línea es de 10cm y máximo de 25cm	Ancho de la señal 15 cm	✓ CUMPLE
	Símbolos y leyendas que guíen al usuario.	Señales de paradas de bus, estacionamiento para personas con movilidad reducida.	✓ CUMPLE
	<p>Líneas Amarillas</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Restricciones => Líneas Longitudinales 	No existen señales de restricción	× NO CUMPLE
	<p>Líneas Blancas</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cruces peatonales => Líneas Transversales 	Desgaste físico de señales de tránsito en cruces peatonales.	× NO CUMPLE
	<p>Líneas azules</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Zonas de estacionamiento tarifadas => Líneas Longitudinales 	Desgaste físico de señales de tránsito en zonas de estacionamiento tarifado	× NO CUMPLE

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Tabla 26. Resultados Tecnología

ASPECTOS	NORMALIZACIÓN	ESTADO ACTUAL	VERIFICACIÓN
Sistemas de información	Audio y/o Visual	Pantallas	× NO CUMPLE
	Horas de llegada y salida de los autobuses	Solo una pantalla está operativa las 23 horas de servicio del terminal	× NO CUMPLE
	Monitores de Comunicación a usuarios	3 pantallas ubicadas en la sala de espera	✓ CUMPLE
	Internet/Baterías de carga	Zona wifi “Riobamba Digital” / 6 enchufes eléctricos	✓ CUMPLE
Seguridad	Vigilancia privada/policial	Vigilancia ocasional de Policía Nacional y Policías Municipales	× NO CUMPLE
	Cámaras de seguridad	Existen 11 cámaras de seguridad instaladas estratégicamente	✓ CUMPLE
	Centro de monitoreo permanente	Supervisión desde las oficinas de administración del terminal	× NO CUMPLE
	Rayos X para equipaje	No se disponen de rayos X	× NO CUMPLE

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Tabla 27. Resultados Otros Requisitos

ASPECTOS	NORMALIZACIÓN	ESTADO ACTUAL	VERIFICACIÓN
Puertas	<p>Puertas Automáticas de Ingreso Principal</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ancho máximo 8 metros ➤ Activación con sensores fotoelectrónicos 	<p>Ancho de puerta 6,25</p> <p>Se activa con sensores fotoelectrónicos</p>	<p>✓ CUMPLE</p>
	<p>Puertas Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 1,95m altura normal y 70 cm ancho mínimo. 	<p>Rango de altura de puertas es de 1,95 a 2,15</p>	<p>✓ CUMPLE</p>
	<p>Puertas de Salida de Emergencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Pueden ser de 1 o 2 hojas ➤ Instaladas donde no hay tránsito general y donde los usuarios habituales conocen sus funciones 	<p>No se establecen puertas de emergencia</p>	<p>✗ NO CUMPLE</p>
Rampas	<p>En todas las esquinas y cruces peatonales con desniveles entre la vía de circulación y la calzada deben existir rampas.</p>	<p>No se encuentran rampas al exterior de la puerta principal</p>	<p>✗ NO CUMPLE</p>
	<p>120 cm ancho libre de paso.</p>	<p>Rango ancho de paso 1,50 a 2,25</p>	<p>✓ CUMPLE</p>

	Longitud máxima de 10m en pendiente de 8% (30°) Longitud máxima de 3m en pendiente de 12% (45°)	Dos rampas <10m Al exterior: Longitud 7,50 m. pendiente 30°. Al interior: Longitud 1,50 m. pendiente 30°.	✓ CUMPLE
	Toda rampa debe tener pasamanos	Rampa al exterior cuentas con pasamanos	✓ CUMPLE
Escaleras	El material debe ser de madera, relica o piedra artificial (granito)	Tol corrugado, cerámica deslizante y cemento	× NO CUMPLE
	Mínimo 3 peldaños y máximo de 18 peldaños.	Zona de plataformas existen 6 escaleras de 3 hasta 7 peldaños. Zona de venta de boletos consta con 8 escaleras (1 por cada operadora) conformada por 12 peldaños.	✓ CUMPLE
	Pendiente de 30°	Pendiente de 45°	× NO CUMPLE
	1,25 m. ancho mínimo.	1,03 m. de ancho	× NO CUMPLE
	26 cm ancho normal de huella	Contrahuella de 25 cm	✓ CUMPLE
Medidas Constructivas del Entorno	Protección Acústica Policarbonato o láminas de arigón armado.	Construcción con láminas de policarbonato	✓ CUMPLE
	Protección Luminosa	Iluminación natural permanente	✓ CUMPLE

	➤ Iluminación natural permanente, no debe ser irritable		
	Protección Climática		
	➤ Material del suelo en zonas cubiertas (cerámica)	Suelo de cerámica en Zonas protegidas	✓ CUMPLE
	➤ Material del suelo en zonas descubiertas (baldosa antideslizante), por corrosión de aceites y lubricantes.	Suelos de hormigón en zonas a la intemperie	✓ CUMPLE

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

3.7.3. Valoración de Cumplimiento de Infraestructura e Instalaciones

Tabla 28. Cumplimiento en Áreas Operacionales

Aspectos	Parámetros de Normalización	# Cumple	# No Cumple	Total	% de Cumplimiento
Patio de maniobras y operaciones.	<p>✓ CUMPLE</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Canal de circulación 2. Salvaguardo para circulación peatonal 	2	-	2	100%
Plataformas de ascenso	<p>✓ CUMPLE</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plataformas: Inclinada 45° y Recta 90° 2. Ancho de plataforma 3. Largo de bahía de ascenso 4. Ancho de giba 5. Longitud de giba 6. Separación de giba a la vereda peatonal 7. Altura libre. 8. Protección de cubierta el 75% de un bus <p>✗ NO CUMPLE</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. Ancho de bahía de ascenso 10. Altura del bordillo del andén. 11. Alto de giba 	8	3	11	73%
Plataforma de descenso	<p>✓ CUMPLE</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plataforma Recta (90°) 2. Ancho de plataforma 3. Ancho de bahía de ascenso 4. Altura de giba 5. Ancho de giba 6. Longitud de giba 7. Separación de la giba a la vereda peatonal 8. Altura libre. 9. Protección de cubierta el 75% de un bus <p>✗ NO CUMPLE</p>	9	3	12	75%

	<p>10. Largo de bahía de ascenso</p> <p>11. Altura del bordillo del andén.</p> <p>12. Comunicación de la plataforma de descenso a las instalaciones del terminal.</p>				
Áreas de reserva operacional y/o estacionamiento de autobuses	<p>✓ CUMPLE</p> <p>1. Plataformas: Inclinada 45° y Recta 90°</p> <p>2. Ancho de plataforma</p> <p>3. Altura libre.</p> <p>4. Protección de cubierta el 75% de un bus</p> <p>✗ NO CUMPLE</p> <p>5. Altura del bordillo del andén.</p>	4	1	5	80%
Zonas de Apoyo a vehículos de transporte	<p>✗ NO CUMPLE</p> <p>1. Zona de lavado</p> <p>2. Zona de carga de combustible</p> <p>3. Mantenimiento menor</p>	-	3	3	0% NO EXISTE
Garita de control de buses	<p>✓ CUMPLE</p> <p>1. Espacio mínimo para servicios higiénicos, instalaciones eléctricas, de agua, telefónicas y de datos.</p>	1	-	1	100%
Salas de espera	<p>✓ CUMPLE</p> <p>1. Asientos por boletería.</p> <p>2. Distancia libre entre filas.</p> <p>3. Ancho de pasillo libre</p> <p>4. A nivel de zonas de abordaje y zonas de intercambio modal</p> <p>✗ NO CUMPLE</p> <p>5. Pisos de material antideslizante.</p>	4	1	5	80%

Punto de venta de boletos	✓ CUMPLE 1. Ubicados en el hall central en un solo lado o a ambos del mismo. 2. Ancho de módulo 3. Largo (fondo) de módulo. 4. Altura del módulo	4	-	4	100%
Centro de atención al usuario	✗ NO CUMPLE 1. Punto de información debe ubicarse en un lugar visible, preferiblemente en el corredor central del terminal, y/o cerca de las salas de espera.	-	1	1	0% NO EXISTE

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Análisis: Como se observa las Áreas Operativas tienen un cumplimiento que varía entre un rango de 70% a 100%, a excepción de las zonas de apoyo a vehículos de transporte y el centro de atención al usuario, por lo cual suma un valor de 608 puntos sobre 900, dando un porcentaje de cumplimiento de las áreas operativas es de 68%.

Tabla 29. Cumplimiento en Servicios Conexos

Aspectos	Parámetros de Normalización	# Cumple	# No Cumple	Total	% de Cumplimiento
Área de entrega/envío de encomiendas Áreas para recibo y entrega de equipaje	× NO CUMPLE 1. Área	-	1	1	0% NO EXISTE
Área de atención médica Área servicios preventivos	× NO CUMPLE 1. Área	-	1	1	0% NO EXISTE
Islas comerciales	✓ CUMPLE 1. Área 2. Ubicación de basureros	2	-	2	100%
Zona de comidas	✓ CUMPLE 1. Área 2. Ubicación de basureros	2	-	2	100%
Quioscos	✓ CUMPLE 1. Ubicación de basureros	1	-	1	100%

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Análisis: Se puede apreciar que los Servicios Conexos tienen un cumplimiento de 100% por parte de dos aspectos, mientras que existen dos aspectos que no existen como las áreas de encomiendas y equipajes y las áreas médicas y preventivas, con 300 de cuantía total sobre 500, se obtiene un porcentaje de cumplimiento de los servicios conexos de 60%

Tabla 30. Cumplimiento en Oficinas

Aspectos	Parámetros de Normalización	# Cumple	# No Cumple	Total	% de Cumplimiento
Oficinas administración del terminal	✓ CUMPLE 1. Vestidores y Taquillas × NO CUMPLE 2. Área	1	1	2	50% Área Compartida
Oficinas administración de empresas transportadoras	× NO CUMPLE 1. Área 2. Vestidores y Taquillas	-	1	1	50% Uso Periódico
Oficinas Policía Nacional	× NO CUMPLE 1. Área 2. Vestidores y Taquillas	-	1	1	0% NO EXISTE
Oficinas Prueba de Alcholemla	× NO CUMPLE 1. Área 2. Vestidores y Taquillas	-	1	1	50% DESUSO DESDE 2016

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Análisis: Se observa las oficinas tiene un porcentaje de cumplimiento bajo, pues de cuatro aspectos evaluados uno llega a alcanzar el 150%, mientras que los tres restantes no existen, por lo cual suma un valor de 50 puntos sobre 400, dando un porcentaje de cumplimiento de 38%

Tabla 31. Cumplimiento en Servicios Sanitarios

Aspectos	Parámetros de Normalización	# Cumple	# No Cumple	Total	% de Cumplimiento
Públicos	<p>✓ CUMPLE</p> <p>1. Cantidad</p> <p>2. Desagüe y toma de electricidad.</p> <p>3. Lavamanos y secador de manos.</p> <p>4. Dispensador de jabón.</p> <p>5. Espejo</p> <p>6. Pavimento antideslizante y fácil de limpiar</p>	6	-	6	100%
Servicios Sanitarios Inclusivos	<p>✓ CUMPLE</p> <p>1. Ancho</p> <p>2. Largo</p> <p>✗ NO CUMPLE</p> <p>3. El barrido de la puerta</p>	2	1	3	70%
Para el personal que labora en el terminal / Empleados de empresas transportistas	<p>✓ CUMPLE</p> <p>1. Inodoros y lavamanos</p> <p>2. Pavimento antideslizante y fácil de limpiar.</p> <p>3. Desagües, toma de electricidad</p>	3	-	3	100%

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Análisis: Se evidencia un alcance de cumplimiento positivo pues sus valores datan de 70% a mayores, componiendo un total de 270 sobre 300, obteniendo un porcentaje de cumplimiento de 90% en servicios sanitarios.

Tabla 32. Cumplimiento en Zonas de Intercambio Modal

Aspectos	Parámetros de Normalización	# Cumple	# No Cumple	Total	% de Cumplimiento
Transporte Público	✓ CUMPLE 1. Ancho 2. Largo 3. Bahía de estacionamiento	3	-	3	100%
Transporte Comercial (Taxis- Carga Mixta)	✓ CUMPLE 1. Ancho 2. Largo 3. Bahía de estacionamiento	3	-	3	100%
Área de estacionamiento público para clientes y empleados	✓ CUMPLE 1. Zona de Estacionamiento	1	-	1	100%

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Análisis: Se evidencia un alcance de cumplimiento positivo puesto que todos los aspectos evaluados respecto a las zonas de intercambio modal cumplen el 100% de cumplimiento.

Tabla 33. Cumplimiento en Señalética

Aspectos	Parámetros de Normalización	# Cumple	# No Cumple	Total	% de Cumplimiento
Señalización Vertical	<ul style="list-style-type: none"> ✓ CUMPLE 1. Ancho de la señal ✗ NO CUMPLE 2. Altura de señal 3. Señalización relieve y braille 4. Señales identificativas, direccionales, orientadoras y Reguladoras 	1	3	4	25%
Señalización Horizontal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ CUMPLE 1. Ancho de línea 2. Símbolos y leyendas que guíen al usuario. ✗ NO CUMPLE 3. Líneas Amarillas 4. Líneas Blancas 5. Líneas Azules 	2	3	5	40% Desgaste

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Análisis: Como se observa la señalética posee un porcentaje de cumplimiento bajo; respecto a la señalética vertical se cumple tan solo el 25%, mientras que la señalética horizontal cumple un 40%, su cuantía total es 65 sobre 200 dando un porcentaje de cumplimiento de 33%

Tabla 34. Cumplimiento en Tecnología

Aspectos	Parámetros de Normalización	# Cumple	# No Cumple	Total	% de Cumplimiento
Sistemas de Información	✓ CUMPLE				
	1. Monitores de Comunicación a usuarios				
	2. Internet/Baterías de carga	2	2	4	50%
	× NO CUMPLE				
Seguridad	3. Audio y/o Visual				
	4. Horas de llegada y salida de los autobuses				
	✓ CUMPLE				
	1. Cámaras de Seguridad				
Seguridad	× NO CUMPLE				
	2. Vigilancia privada/policial	1	3	4	35% NO EXISTE
	3. Centro de monitoreo permanente				
	4. Rayos X para equipaje				

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Análisis: Se observa que la tecnología ostenta un porcentaje de cumplimiento bajo; respecto a la seguridad se cumple tan solo el 35%, mientras que los sistemas de información cumplen un 50%, dando una cuantía total es 85 sobre 200 equivalente a un 43% de cumplimiento.

Tabla 35. Cumplimiento de Otros Requisitos

Aspectos	Parámetros de Normalización	# Cumple	# No Cumple	Total	% de Cumplimiento
Puertas	<p>✓ CUMPLE</p> <p>1. Ancho de Puertas</p> <p>2. Altura de Puertas</p> <p>3. Activación puerta principal con sensores fotoelectrónicos</p> <p>✗ NO CUMPLE</p> <p>4. Puertas de Emergencia</p>	3	1	4	75%
Rampas	<p>✓ CUMPLE</p> <p>1. Longitud e inclinación</p> <p>2. Ancho libre de Paso</p> <p>3. Pasamanos</p> <p>✗ NO CUMPLE</p> <p>4. Desniveles en esquinas</p>	3	1	4	75%
Escaleras	<p>✓ CUMPLE</p> <p>1. Numero de peldaños</p> <p>2. Ancho de huella</p> <p>✗ NO CUMPLE</p> <p>3. Material</p> <p>4. Pendiente</p> <p>5. Ancho</p>	2	3	5	40%
Medidas Constructivas del Entorno	<p>✓ CUMPLE</p> <p>5. Protección acústica</p> <p>6. Protección luminosa</p> <p>7. Protección climática</p>	3	-	3	100%

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Análisis: Se puede apreciar que otros requisitos datan de un cumplimiento en un rango de 75% a 100%, a excepción de las escaleras que cumplen un 40%, por lo cual suma un valor de 290 sobre 400, obteniendo un 73% de cumplimiento.

3.7.4 Cuadro General de Cumplimiento de Infraestructura e Instalaciones

Tabla 36. Cumplimiento de Infraestructura e Instalaciones

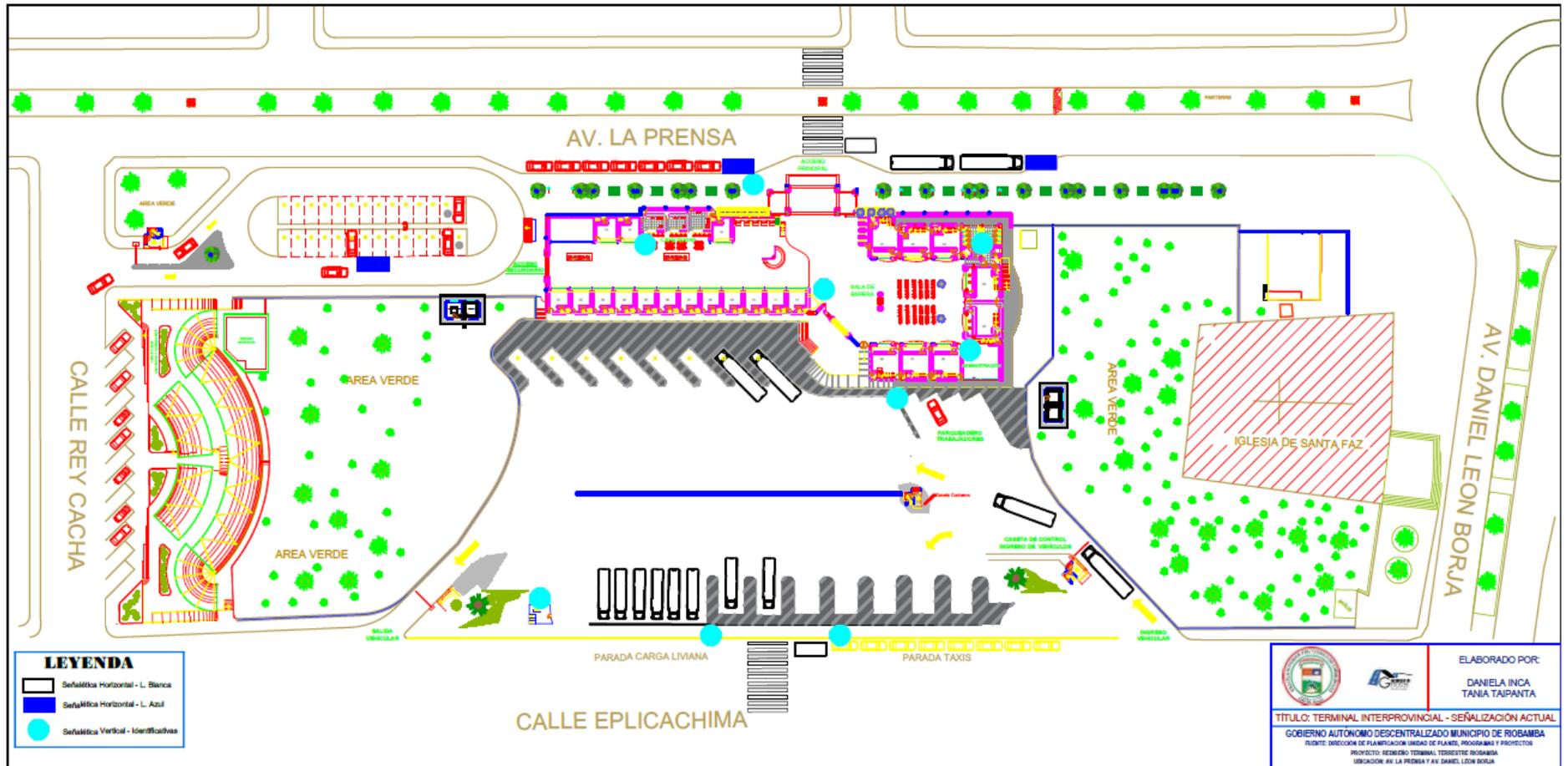
Parámetros	% de Cumplimiento	Aspectos Analizados
Áreas Operacionales	68%	<ul style="list-style-type: none"> • Patio de maniobras y operaciones. • Plataformas de ascenso • Plataforma de descenso • Áreas de reserva operacional y/o estacionamiento de autobuses • Zonas de Apoyo a vehículos de transporte • Garita de control de buses • Salas de espera • Centro de atención al usuario
Servicios Conexos	60%	<ul style="list-style-type: none"> • Área de entrega/envío de encomiendas • Áreas para recibo y entrega de equipaje • Área de atención médica • Área servicios preventivos • Islas comerciales • Zona de comidas • Quioscos
Oficinas	38%	<ul style="list-style-type: none"> • Oficinas administración del terminal • Oficinas administración de empresas transportadoras • Oficinas Policía Nacional • Oficinas Prueba de Alcoholemia
Servicios Sanitarios	90%	<ul style="list-style-type: none"> • Públicos • Servicios Sanitarios Inclusivos • Para el personal que labora en el terminal / Empleados de empresas transportistas
Zonas de Intercambio Modal	100%	<ul style="list-style-type: none"> • Transporte Público • Transporte Comercial (Taxis-Carga Mixta) • Área de estacionamiento público para clientes y empleados

Señalización	33%	<ul style="list-style-type: none"> • Señalización Vertical • Señalización Horizontal
Tecnologías	43%	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de Información • Seguridad
Otros Requisitos	73%	<ul style="list-style-type: none"> • Puertas • Rampas • Escaleras • Medidas Constructivas del Entorno

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Si bien es evidente que los parámetros con menos porcentaje de cumplimiento son Oficinas, Señalización y Tecnologías, buscaremos dar prioridad al parámetro **Señalización** puesto que este es vital para la organización de los usuarios respecto a las actividades que buscan desempeñar en el Terminal; respecto a **Oficinas** se propone la obligatoriedad del uso de oficinas administrativas para las empresas transportadoras, pues si bien se encuentran equipadas estas son utilizadas periódicamente y se convierte en un espacio subutilizado, además se sugiere la adecuación de oficinas para Policía Nacional y de Alcoholemia; en cuanto a **Tecnología** se evidencia la escasez de equipos que permitan la revisión y resguardo seguro de equipaje, así como también la escasez de sistemas de información para la institución, puesto que se encuentra una sola ubicada en la puerta principal de acceso con información de orientación para la ciudad, además de no existir información proporcionada en línea que permita la interacción del usuario con el terminal sin la necesidad de acudir personalmente a la misma.

Ilustración 6. Señalética – Situación Actual



Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

3.7.5 Resultados de la encuesta realizada a los usuarios del Terminal Terrestre respecto a la Administración, Infraestructura y Calidad de Servicio desde la percepción de los usuarios.

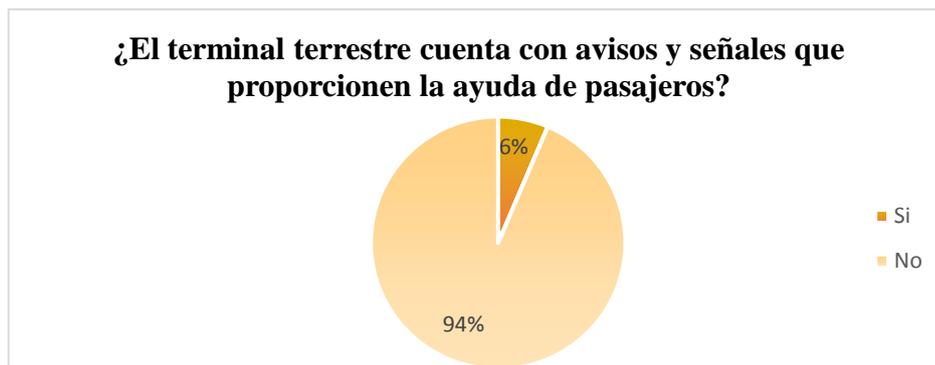
1. ¿El terminal terrestre cuenta con avisos y señales que proporcionen la ayuda de pasajeros?

Tabla 37. Encuesta a los Usuarios. Pregunta 1

Opciones	Número	Porcentaje
Sí	23	6%
No	337	94%
Total	360	100%

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Gráfico 1. Encuesta a los Usuarios. Pregunta 1



Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Análisis: De las 360 personas encuestadas, 337 coincidieron en que no hay avisos y la señalización pertinente que ayuden a guiarse dentro de las instalaciones del terminal terrestre, dando un total del 94%, por otro existe un total de 23 personas encuestadas que tienen una respuesta positiva, representados por el 6%

Interpretación: En base a las respuestas obtenidas por parte de los usuarios que utilizan el terminal de terrestre de la ciudad de Riobamba, el 94% se siente insatisfecho al momento de encontrar ayuda en base a información que puede proporcionar el establecimiento, por otro lado, el 6% de las personas encuestadas se encuentran satisfechas.

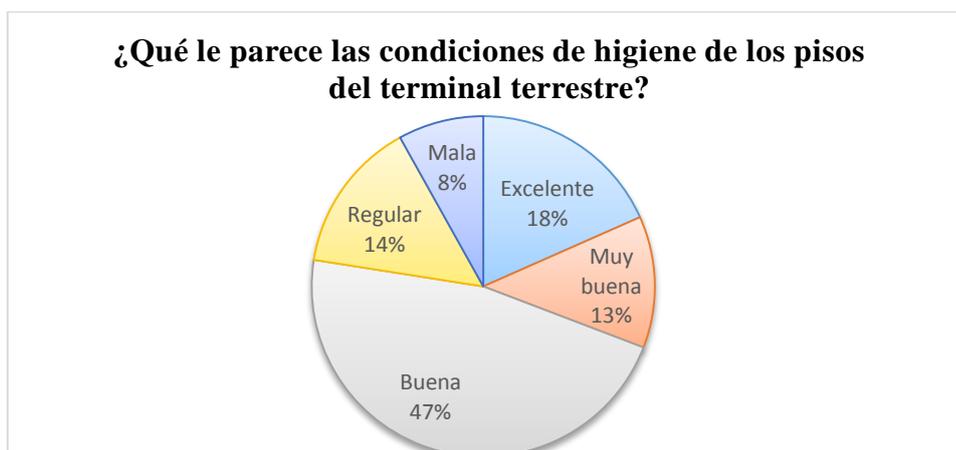
2. ¿Qué le parece las condiciones de higiene de los pisos del terminal terrestre?

Tabla 38. Encuesta a los Usuarios. Pregunta 2

Opciones	Número	Porcentaje
Excelente	66	18%
Muy buena	45	13%
Buena	168	47%
Regular	52	14%
Mala	29	8%
Excelente	66	18%
Total	360	100%

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Gráfico 2. Encuesta a los Usuarios. Pregunta 2



Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Análisis: Del total de 360 personas encuestadas en el terminal terrestre del cantón Riobamba, 168 personas opinaron que se encuentra en condiciones de higiene BUENA siendo este el 47%, 66 personas opinaron que se encuentra en un EXCELENTE estado siendo este el 18%, 45 personas opinaron que se encuentra en MUY BUENAS condiciones dando un total del 13%, 52 personas opinaron que se encuentra en estado REGULAR siendo el 14%, 29 personas opinaron que las condiciones de higiene se encuentra en MAL estado dando un total de 8% de la sumatoria total.

Interpretación: En cuanto a los resultados arrojados existe un evidente alto porcentaje 47% coinciden en que el terminal terrestre cuenta con condiciones de higiene BUENAS, por lo tanto, estaría sujeta a acciones inmediatas de mejora, y el 8% de las personas encuestadas opinaron que las condiciones de higiene en las que se presenta la institución son MALAS.

3. ¿El terminal terrestre cuenta con baños adecuados para hombres, mujeres y personas con capacidades diferentes?

Tabla 39. Encuesta a los Usuarios. Pregunta 3

Opciones	Número	Porcentaje
Sí	360	100%
No	0	0%
Total	360	100%

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Gráfico 3. Encuesta a los Usuarios. Pregunta 3



Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Análisis: De las 360 personas encuestadas total comparten el mismo criterio dando un total del 100% de resultado positivo hacia las instalaciones de las baterías sanitarias.

Interpretación: Es muy evidente que el terminal terrestre del cantón Riobamba tiene las baterías sanitarias para todos los grupos de personas que visitan las instalaciones a diario.

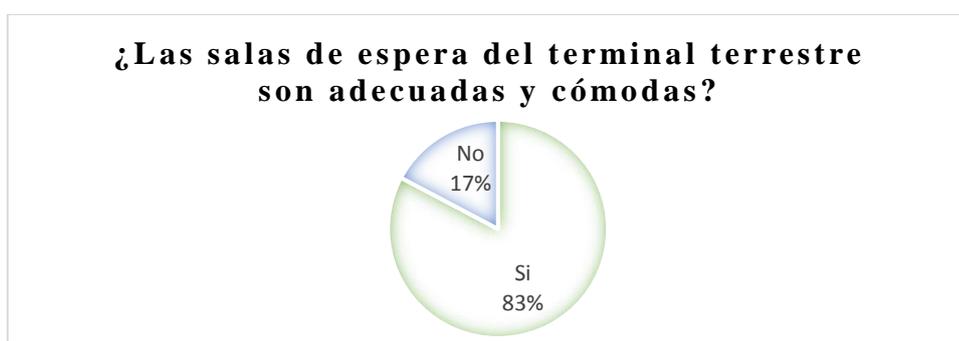
4. ¿Las salas de espera del terminal terrestre son adecuadas y cómodas?

Tabla 40. Encuesta a los Usuarios. Pregunta 4

Opciones	Número	Porcentaje
Sí	298	83%
No	62	17%
Total	360	100%

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Gráfico 4. Encuesta a los Usuarios. Pregunta 4



Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Análisis: De las 360 personas encuestadas 298 coincidieron que la sala de esperas del terminal terrestre es adecuada y cómodas siendo este el 83%, por otro lado 62 personas tuvieron una opinión negativa siendo este porcentaje el 17% del resultado total.

Interpretación: Con el porcentaje de las respuestas obtenidas el 83% coincidieron en que las instalaciones del área de la sala de espera son adecuadas y cómodas, como estancia temporal hasta arribar el transporte correspondiente hacia su destino.

5. ¿Cuándo usted tiene un problema dentro del terminal sabe dónde acudir?

Tabla 41. Encuesta a los Usuarios. Pregunta 5

Opciones	Número	Porcentaje
Sí	45	13%
No	315	87%
Total	360	100%

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Gráfico 5. Encuesta a los Usuarios. Pregunta 5



Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Análisis: De las 360 personas encuestadas, 45 personas mencionaron que, SI saben dónde acudir por información dando un total del 13%, por otro lado 315 usuarios se inclinaron por una respuesta negativa siendo este el porcentaje mayoritario con el 87%.

Interpretación: En base a los datos obtenidos es muy evidente que la mayoría de personas que visitan y hacen su estancia temporal en el terminal terrestre del cantón Riobamba no saben dónde acudir en el caso de presentarse alguna duda o interrogante en el momento de permanencia dentro de las instalaciones coincidiendo con un 87% de nulidad de conocimiento.

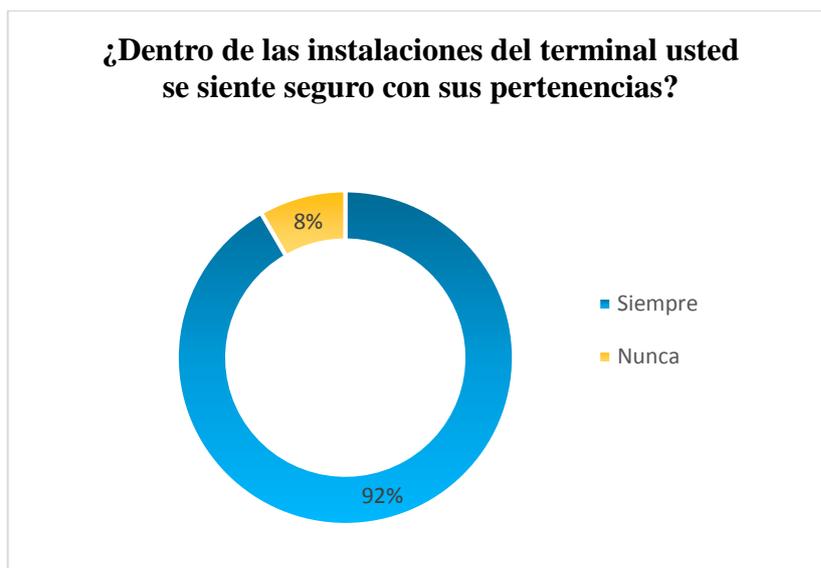
6. ¿Dentro de las instalaciones del terminal usted se siente seguro con sus pertenencias?

Tabla 42. Encuesta a los Usuarios. Pregunta 6

Opciones	Número	Porcentaje
Sí	330	92%
No	30	8%
Total	360	100%

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Gráfico 6. Encuesta a los Usuarios. Pregunta 6



Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Análisis: De las 360 personas encuestadas, las 330 dieron una opinión positiva siendo esta el 92%, y 30 personas anunciaron que NO se sienten seguras dentro de las instalaciones del terminal terrestre con un 8% del total de los resultados obtenidos.

Interpretación: Los resultados arrojados por las encuestas hacen referencia a la seguridad que sienten dentro del terminal terrestre dando un resultado positivo, en el momento de uso de las instalaciones pudiéndose manejar con toda seguridad, sin riesgo a sentirse afectado en circunstancias de seguridad.

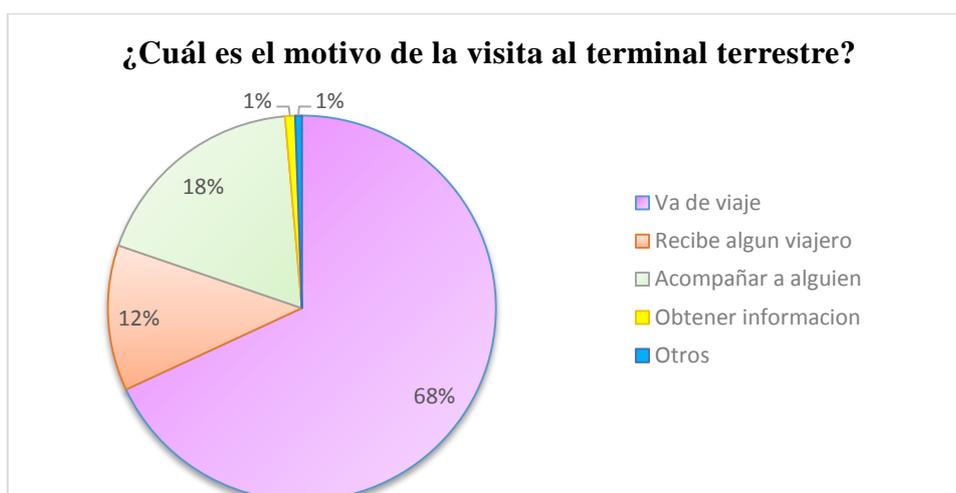
7. ¿Cuál es el motivo de la visita al terminal terrestre?

Tabla 43. Encuesta a los Usuarios. Pregunta 7

Opciones	Número	Porcentaje
Va de viaje	245	68%
Recibe algún viajero	44	12%
Acompañar a alguien	66	18%
Obtener información	3	1%
Otros	2	1%
Total	360	100%

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Gráfico 7. Encuesta a los Usuarios. Pregunta 7



Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Análisis: De las 360 personas encuestadas, 245 respondieron que visitan el terminal terrestre con el 68% *van de viaje*, 66 personas asisten por *acompañar a alguien* con un 18%, 44 *reciben algún viajero* con el 12%, 3 *para obtener información* con el 1%, 2 visitan el terminal para *otros* con el 1% del total del resultado final.

Interpretación: En base a los resultados adquiridos la mayor parte acude a las instalaciones del terminal terrestre por motivo de viaje tomando el 68% del total de la encuesta de esta manera da fluidez a los visitantes al cantón Riobamba dando a conocer de ese modo, en porcentajes menores es el recibir algún viajero o a su vez el acompañar a alguien, y con porcentajes del 1% que son los mininos comparten el obtener información y otros.

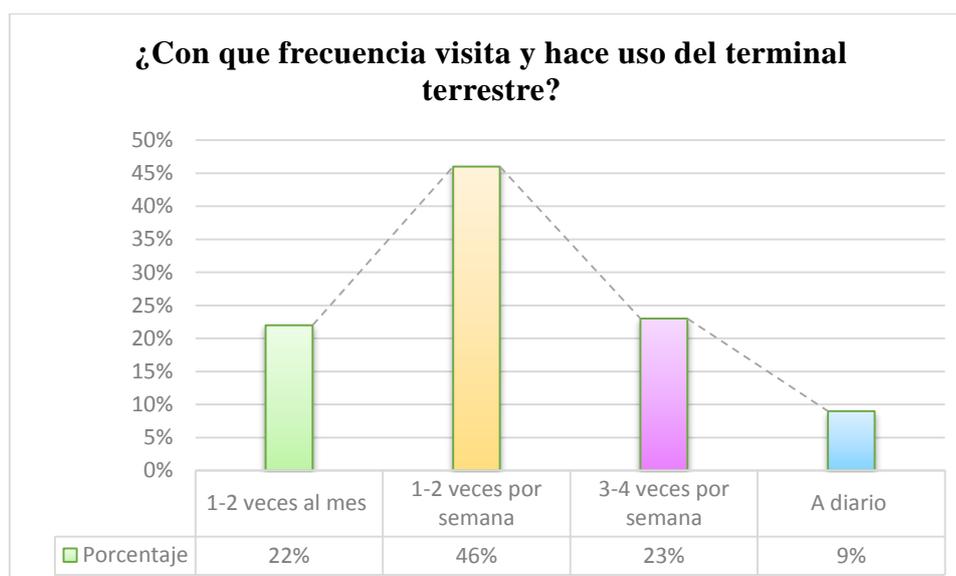
8. ¿Con que frecuencia visita y hace uso del terminal terrestre?

Tabla 44. Encuesta a los Usuarios. Pregunta 8

Opciones	Número	Porcentaje
1-2 veces al mes	78	22%
1-2 veces por semana	83	23%
3-4 veces por semana	165	46%
A diario	34	9%
Total	360	100%

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Gráfico 8. Encuesta a los Usuarios. Pregunta 8



Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Análisis: De las 360 personas encuestadas, 165 mencionaron que visitan el terminal terrestre de 1-2 veces por semana siendo el 46%, 83 indicaron que acuden de entre 3-4 veces por semana con un 23%, 78 personas señalaron que asisten de 1-2 veces al mes presentando el 22%, y por último 34 personas señalaron que arriban al terminal terrestre a diario con un porcentaje del 9% del total de los resultados.

Interpretación: Evidentemente el 46% de las personas encuestadas visita y hace uso de las instalaciones del terminal terrestre del cantón Riobamba de 1 a 2 veces por semana lo cual es un indicativo que el número de visitantes es recurrente dentro de las instalaciones, por lado un porcentaje mínimo de usuarios del terminal mencionaron que utilizan las instalaciones a diario.

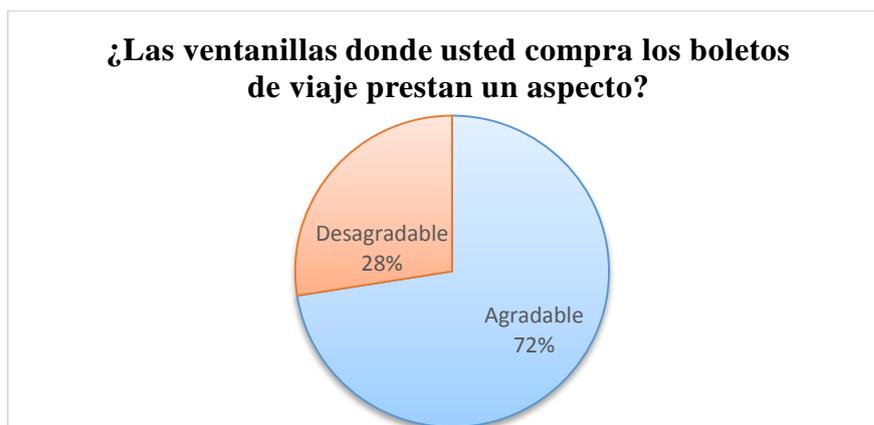
9. ¿Las ventanillas donde usted compra los boletos de viaje prestan un aspecto?

Tabla 45. Encuesta a los Usuarios. Pregunta 9

Opciones	Número	Porcentaje
Agradable	261	72%
Desagradable	99	28%
Total	360	100%

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Gráfico 9. Encuesta a los Usuarios. Pregunta 9



Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Análisis: De las 360 personas encuestadas, 261 opinaron que el aspecto que presentan las oficinas donde se adquiere los boletos de viaje se muestran con un aspecto AGRADABLE, y 99 personas discreparon en esa opinión dando una respuesta negativa con el 28% del total del resultado final.

Interpretación: Expuestos los resultados obtenidos se puede decir a certeramente que la mayor parte de las personas encuentran la estructura estética agradable a la vista, por otro lado, existe el 28% de las personas que opinan de manera por lo tanto se debería tomar en consideración este aspecto.

10. ¿Está usted satisfecho con la atención recibida por los empleados de las empresas de transporte (buses) en el embarque-desembarque dentro del terminal terrestre?

Tabla 46. Encuesta a los Usuarios. Pregunta 10

Opciones	Número	Porcentaje
Sí	356	99%
No	4	1%
Total	360	100%

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Gráfico 10. Encuesta a los Usuarios. Pregunta 10



Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Análisis: De las 360 personas encuestadas, 356 comparte una opinión positiva en cuanto a la atención reciba dentro de esta área con 99% de aceptación, y con poca aprobación 4 usuarios expusieron su opinión de desagrado con el 1% del total de los resultados obtenidos.

Interpretación: Ciertamente los usuarios que acuden al terminal terrestre con periodicidad han recibido la atención debida por parte del personal que labora dentro de las instalaciones por ello el porcentaje de aceptación es alto con el 99%.

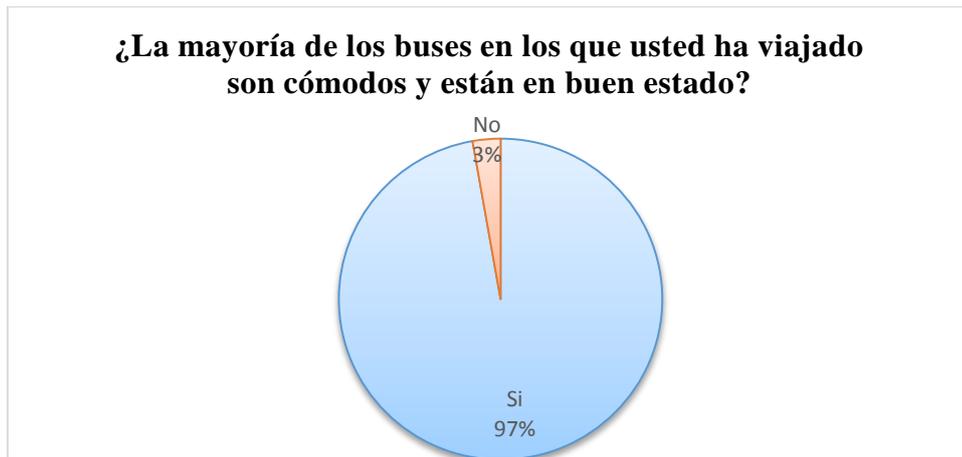
11. ¿La mayoría de los buses en los que usted ha viajado son cómodos y están en buen estado?

Tabla 47. Encuesta a los Usuarios. Pregunta 11

Opciones	Número	Porcentaje
Sí	350	97%
No	10	3%
Total	360	100%

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Gráfico 11. Encuesta a los Usuarios. Pregunta 11



Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Análisis: De las 360 personas encuestadas, 350 tienen una opinión favorecedora en cuanto a comodidad y estado del bus teniendo un 97% de aceptación, por otro lado, existe un total de 10 personas que discreparon en esta opinión siendo estas el 3% de la sumatoria total del resultado.

Interpretación: Indudablemente no existe unidades de transporte que se encuentren en malas condiciones o a su vez en mal estado, puesto que la mayor parte de los usuarios encuestados dan una opinión alentadora al momento de su estancia dentro de las unidades con un 97% de resultado positivo, el 3% de la los usuarios que dieron su opinión negativa se tomara en consideración para vías de mejora dentro de las unidades de transporte.

3.7.6 Resultados de la encuesta realizada al personal que trabaja en el Terminal Terrestre respecto a la Administración, Infraestructura y Calidad de Servicio desde la percepción del talento humano.

1. Seleccione el tipo de plan o proyecto con el que trabaja el Terminal Terrestre.

Tabla 48. Encuesta al TH. Pregunta 1

Opciones	Número	Porcentaje
a) POA	0	0%
b) Plan de Contingencia	26	100%
c) Plan de Emergencia	0	0%
d) Otros	0	0%
Total	26	100%

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Gráfico 12. Encuesta al TH. Pregunta 1



Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Análisis: De las 26 personas encuestadas, todas se encuentran en conocimiento del plan con el que se trabaja en el terminal, siendo este el plan de contingencia.

Interpretación: el 100% del talento humano del terminal terrestre, tienen en consideración que el plan con el cual trabaja esta institución son los planes de contingencias.

2) ¿El Terminal Terrestre cuenta con una estructura organizacional (Organigrama)?

Tabla 49. Encuesta al TH. Pregunta 2

Opciones	Número	Porcentaje
a) Sí	16	61,54%
b) No	10	38,46%
Total	26	100%

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Gráfico 13. Encuesta al TH. Pregunta 2



Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Análisis: De las 26 personas encuestadas, 16 comparten una opinión positiva acerca de la existencia de una estructura orgánica en la institución siendo este representado por el 62%, mientras que el 38% manifiesta lo contrario.

Interpretación: Es palpable que, para la mayoría del personal, esta institución cuenta con una estructura orgánica, por ello el porcentaje de aceptación es alto con el 62%.

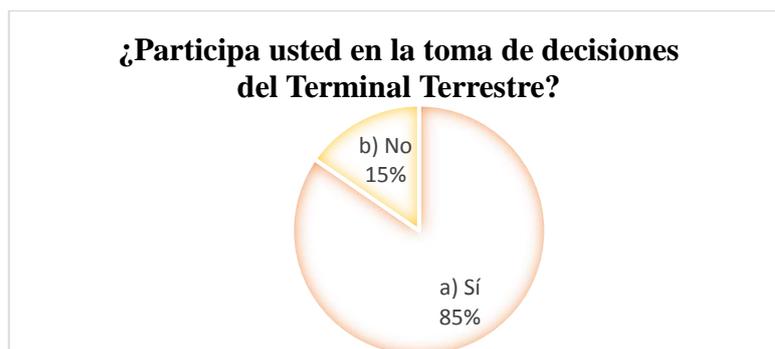
3) ¿Participa usted en la toma de decisiones del Terminal Terrestre?

Tabla 50. Encuesta al TH. Pregunta 3

Opciones	Número	Porcentaje
a) Sí	22	84,62%
b) No	4	15,38%
Total	26	100%

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Gráfico 14. Encuesta al TH. Pregunta 3



Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Análisis: De las 26 personas encuestadas, el 85% manifiesta que están presentes en la toma de decisiones de la institución y un 15% indican su negativa referente a este aspecto.

Interpretación: Ciertamente el talento humano del terminal terrestre en su mayoría es participe de la toma de decisiones de la institución, por ello el porcentaje de conformidad es alto con el 85%.

4) Las instalaciones en las que usted labora son:

Tabla 51. Encuesta al TH. Pregunta 4

Opciones	Número	Porcentaje
a) Adecuadas	14	53,85%
b) Inadecuadas	12	46,15%
Total	26	100%

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Gráfico 15. Encuesta al TH. Pregunta 4



Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Análisis: De las 26 personas encuestadas, el 54% manifiesta que las instalaciones donde laboran son adecuadas, mientras que al 46% les parece inadecuadas.

Interpretación: Existe una opinión casi ecuaníme respecto a si las instalaciones son adecuadas o inadecuadas, representadas por el 54% y el 46% respectivamente.

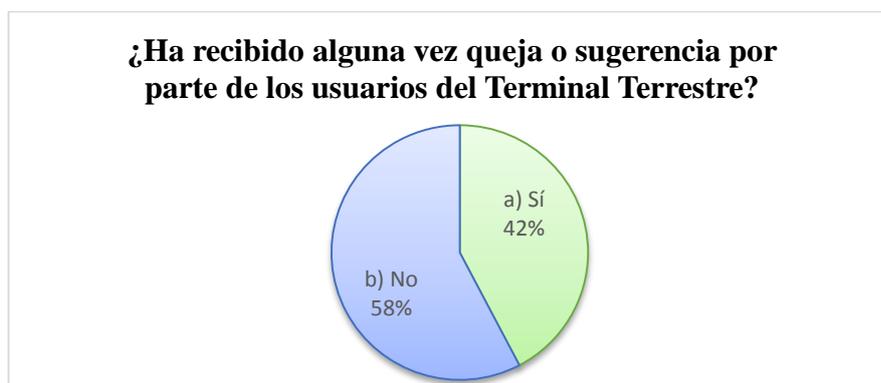
5) ¿Ha recibido alguna vez queja o sugerencia por parte de los usuarios del Terminal Terrestre?

Tabla 52. Encuesta al TH. Pregunta 5

Opciones	Número	Porcentaje
a) Sí	11	42,31%
b) No	15	57,69%
Total	26	100%

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Gráfico 16. Encuesta al TH. Pregunta 5



Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Análisis: De las 26 personas encuestadas, el 58% manifiesta no haber recibido alguna queja o sugerencia por parte de los usuarios, mientras que al 42% indican haberlo recibido.

Interpretación: El 42% del personal del terminal terrestre en algún momento ha recibido quejas o sugerencias por parte de los usuarios, sin embargo, su mayoría indican no haberlas recibido en ningún momento.

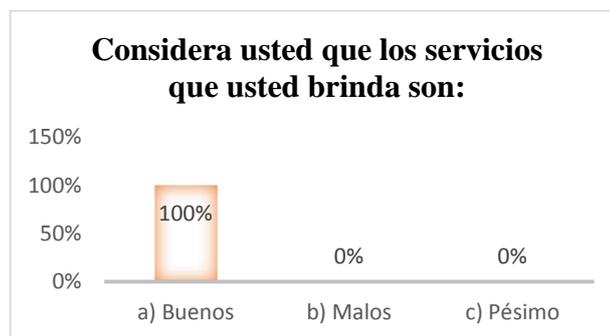
6) Considera usted que los servicios que usted brinda son:

Tabla 53. Encuesta al TH. Pregunta 6

Opciones	Número	Porcentaje
a) Buenos	26	100%
b) Malos	0	0%
c) Pésimo	0	0%
Total	26	100%

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Gráfico 17. Encuesta al TH. Pregunta 6



Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Análisis: En su totalidad el talento humano del terminal terrestre manifiesta que los servicios brindados son buenos.

Interpretación: Se observa que la apreciación del talento humano por el servicio que brindan es bueno, representado por el 100%.

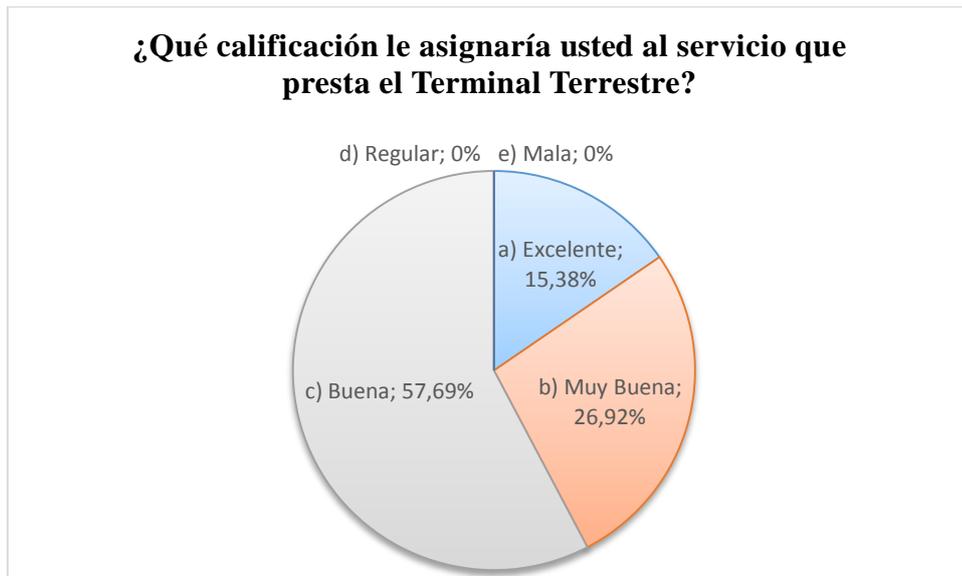
7) ¿Qué calificación le asignaría usted al servicio que presta el Terminal Terrestre?

Tabla 54. Encuesta al TH. Pregunta 7

Opciones	Número	Porcentaje
a) Excelente	4	15,38%
b) Muy Buena	7	26,92%
c) Buena	15	57,69%
d) Regular	0	0%
e) Mala	0	0%
Total	26	100%

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Gráfico 18. Encuesta al TH. Pregunta 7



Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Análisis: De manera concluyente, la apreciación del talento humano de terminal respecto a los servicios prestados en esta institución en orden de categorización es: buenos, muy buenos y excelentes, representados por el 57,69%, 26,92% y 15,38% respectivamente.

Interpretación: El personal de la institución comparte la opinión de que los servicios prestados por el terminal son satisfactorios, puesto que nadie indica una calificación regular o mala.

3.7.7 Análisis de Documentos (Organigrama)

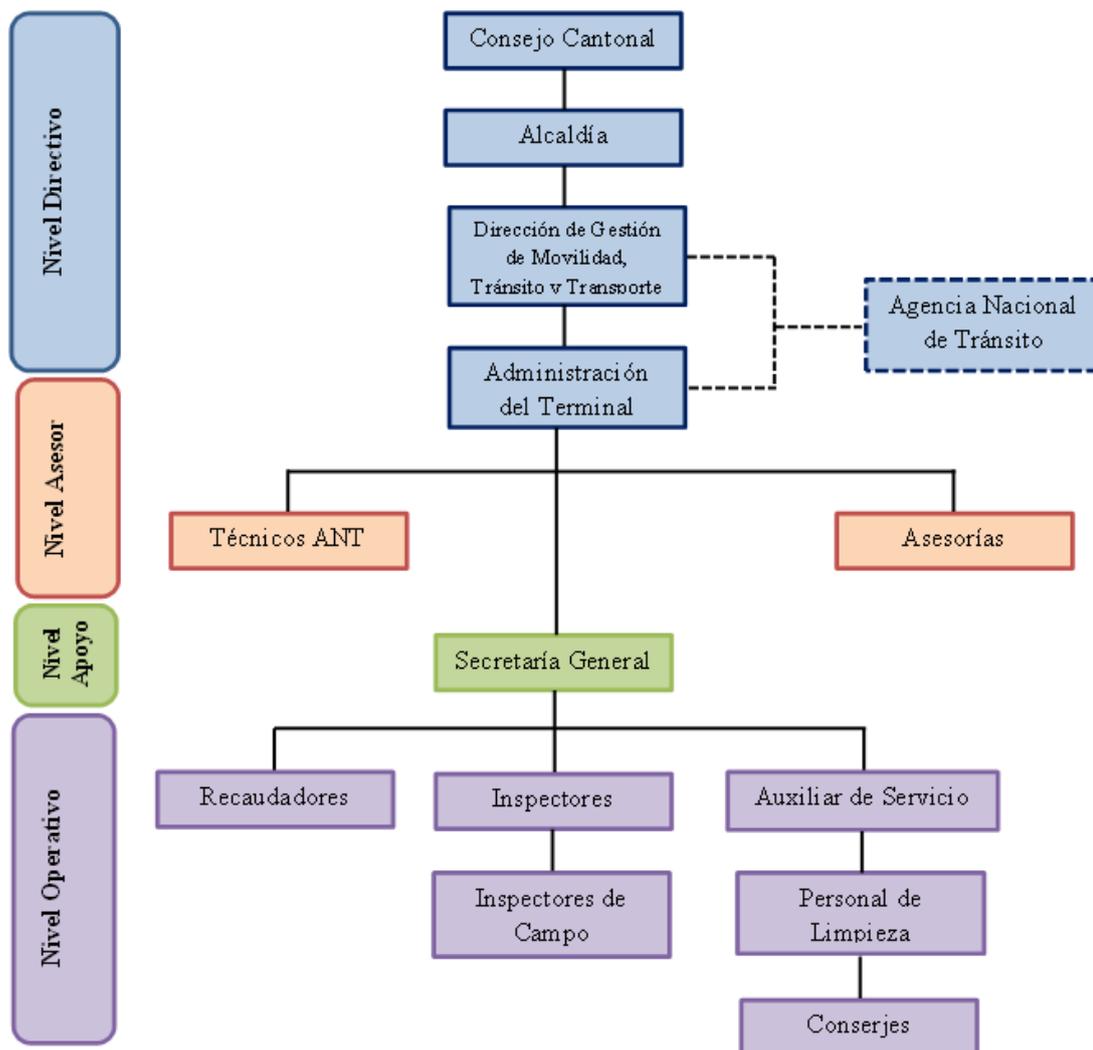
Se ha analizado el organigrama proporcionado por el GADM-Riobamba (Anexo 1), el cual representa la estructura organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba, mismo que evidencia la articulación por procesos del gobierno municipal, siendo el Consejo Municipal y la Alcaldía los procesos gobernantes, desplazándose hasta llegar a los Procesos Agregadores de Valor en donde se encuentran la Dirección de Gestión, Tránsito y Transporte, del cual surgen siete subprocesos, siendo estos los siguientes:

1. Asesoría Jurídica,
2. Unidad de Servicios Generales,
3. Unidad Administrativa Financiera,
4. Unidad de Gestión y Control de los Servicios de Transporte,
5. Unidad de Gestión y Control de los Servicios de Tránsito y Seguridad Vial,
6. Unidad de Atención al Usuario, y
7. Terminales Terrestres.

Los Terminales Terrestres al ser un subproceso de la Dirección de movilidad, carecen de autonomía política, administrativa y financiera, a su vez es inexistente una representación de las relaciones internas de esta institución.

Por lo cual se encuentra como propuesta hacia el Concejo Municipal el siguiente diseño de organigrama.

Ilustración 7. Diseño Estructural



Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Fuente: (GADM-Riobamba)

Tabla 55. Talento Humano

Puesto	Número
Administrador	1
Supervisor	4
Inspector	7
Contadora y Asesor	2
Técnicos	4
Seguridad	4
Limpieza	5
Total	27

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta

Fuente: (GADM-Riobamba)

3.7.8 Análisis de documentos (Control de Frecuencias)

Tras el análisis de la documentación otorgada por la Administración del Terminal Terrestre, respecto al control de frecuencias Anexo 9, se puede determinar lo siguiente:

Tabla 56. Control de Frecuencias

Turnos	Horarios	Frecuencias
Primero	1:00 hasta 08:00	103
Segundo	08:05 hasta 14:00	131
Tercero	14:05 hasta 23:00	131
Total	23 horas operativas	365

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Además, se puede mencionar ciertas observaciones en el primer turno existen 3 frecuencias que operan únicamente los días lunes en los horarios de 3:35, 4:05 y 5:05 todas con destino para la ciudad de Ambato (Cooperativa Condorazo) y a las 6:20 con destino a Baños (Cooperativa Expreso Baños) los domingos; el resto de días de la semana se mantienen las mismas frecuencias, horarios y destinos.

En el tercer turno también existen casos especiales de frecuencias como es al destino de Baños a las 14:40 solo los fines de semana servicio brindado por la Cooperativa Condorazo; de lunes a viernes se conserva el servicio de operación habitual.

Ingresan 365 vehículos diarios que dividido para las 23 horas operativas nos da un promedio de 16 vehículos por hora.

Tabla 57. Inventario de plataformas

Tipo de Plataforma	Cantidad	Baterías A 45°	Baterías A 90°
Plataforma de Ascenso	10	7	3
Plataforma de Descenso	2	-	2
Plataforma de Reserva	4	2	2
Total	16	9	7

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

En el Terminal Terrestre Interprovincial, existe un total de 16 plataformas de las cuales 9 son baterías a 45° y 7 baterías a 90°.

3.7.9 Cuadro Resumen de diagnóstico de la Administración, Infraestructura e Instalaciones y Calidad del Servicio del Terminal Terrestre Interprovincial del cantón Riobamba.

Una vez finalizado el levantamiento de información, se procede a realizar un resumen del diagnóstico de los aspectos indicados en el diseño de la investigación, para a continuación detallar la situación actual y las acciones de solución o mejora.

PARÁMETROS	FACTORES	SITUACIÓN ACTUAL	ACCIÓN O SOLUCIÓN
Administración	Planeación	Ausencia de una filosofía institucional, es decir carece de misión, visión, objetivos y políticas administrativas.	<u>Diseñar un modelo de gestión administrativo que permita mejorar la funcionalidad del terminal terrestre.</u>
	Organización	Al no contar con un organigrama estructural bien definido hay complicación al momento del desarrollo de las funciones de índole administrativo ya que no se delimita los puestos de trabajo propiamente.	Desarrollo de un diseño estructural dentro de la institución donde se jerarquice y se delimite puestos de trabajo, asegurando un mayor desempeño de las funciones realizadas por los colaboradores.
	Dirección	Se evidencia un estilo de dirección benevolente y bajo régimen de la dirección de movilidad, al no disponer de independencia administrativa, legal y	Fomentar un estilo de dirección participativo en el cual se permita la participación de la toma de decisiones facilitando el flujo de información en sentido horizontal a su vez brindando

		financiera y existe cierto grado de participación en la toma de decisiones,	confianza entre los colaboradores, fomentando las recompensas sociales y definiendo sanciones.
	Control	No existe seguimiento y control de metas y resultados	Efectuar controles periódicos de cumplimiento de metas y objetivos.
Talento Humano	Ergonomía	El talento humano que labora en la institución considera que las instalaciones donde realizan sus funciones son adecuadas, a su vez consideran que los servicios prestados en el terminal son buenos	El talento humano de esta institución se siente conforme en las instalaciones donde labora.
	Toma de Decisiones	El personal tiene un grado de participación en la toma de decisiones para la gestión de esta institución.	Se manifiesta cierto grado de participación del personal, únicamente en decisiones de poca preeminencia.
Infraestructura e Instalaciones	Áreas Operacionales	En lo general el porcentaje de cumplimiento de las áreas operacionales es superior a 70%. Sin embargo, existe dos elementos que no han sido creados, siendo estos la zona de apoyo a vehículos de transporte y el centro de información para el usuario.	Propuesta de una oficina polifuncional en el que se incluya el centro de atención al usuario.

	<p>Servicios Conexos</p>	<p>Actualmente las áreas de entrega y envío de encomiendas comparte espacios con las boleterías, siendo las empresas de transporte de la zona B quienes tienen mayor movimiento de encomiendas y venta de boletos, puesto que las empresas de transporte de la zona A se encarga únicamente de la venta de boletos.</p> <p>No existe un área de atención médica y servicios preventivos</p>	<p>Redistribución de las boleterías, áreas de envío y entrega de encomiendas y de oficinas de las operadoras de transporte de acuerdo al número de frecuencias y destinos.</p>
	<p>Oficinas</p>	<p>Existen 8 empresas de transporte en la zona A, cuyo primer piso se utiliza para venta de boletos y operaciones de encomiendas, mientras su segundo piso que se encuentra establecido para la administración de las mismas solo es ocupado por tres empresas (Ecuador, Riobamba y Patria)</p> <p>Además, el resguardo policial se ubica en una caseta para uso de una persona sin</p>	<p>Redistribución de las boleterías, áreas de envío y entrega de encomiendas y de oficinas de las operadoras de transporte de acuerdo al número de frecuencias y destinos.</p>

		implementos necesarios y la oficina de alcoholemia y sus equipos no operan por daños, desde 2016.	Rehabilitación de la oficina para las pruebas de alcoholemia y reubicación de oficina de policía Nacional.
	Baterías Sanitarias	Los servicios sanitarios se mantienen en buen estado gracias que se encuentran concesionadas con personas particulares.	Mantener convenios con personas particulares que promueven el buen estado de estos servicios.
	Zonas de Intercambio Modal	Existen dos zonas de intercambio modal, la primera colindando con la calle Eplicachima para el Transporte Comercial (Taxis y Carga Mixta) y la segunda colinda con el ingreso principal en la Av. La Prensa para el Transporte Público.	Proporcionar el mantenimiento de la señalización horizontal de estas zonas, a fin de salvaguardar la seguridad de los usuarios.
	Señalización	La señalización vertical es escasa, pues existen tan solo 9 señales: 2 de Servicios Sanitarios, 1 de Administración, 2 por Equipos de Seguridad, 1 de estacionamiento para empleados y al exterior 1 señalización de estacionamiento preferencial y	<u>Idear un plan de mantenimiento correctivo y preventivo, implantar señalética vertical y horizontal considerando que estas permitan identificar equipamientos del terminal e información útil para los usuarios y establecer un cronograma para mantenimiento de señalización.</u>

		<p>parqueadero de taxis y parqueadero de carga liviana.</p> <p>Respecto a señalización horizontal es notable el deterioro de pintura por su uso.</p>	
	Tecnologías	<p>Los sistemas de información no operan permanentemente e informan únicamente de destinos, además carece de audio.</p> <p>Al no contar con una oficina policial se carece del monitoreo adecuado por cámaras de seguridad, de igual forma no existen equipos que controlen los equipajes.</p>	<p>Incorporar información adicional como tarifas y servicios del terminal terrestre.</p> <p>Reubicación de oficina de policía Nacional y presupuestos de elementos de control (cámaras de seguridad, detectores y rayos x manuales.)</p>
	Otros Requisitos	<p>Los materiales de construcción de escaleras en las boleterías y oficinas de administración de empresas de transporte, son inadecuados pues han generado caídas al de lata y peldaños altos.</p>	<p>Presupuesto de elementos de retención a caídas (cintas abrasivas)</p>

	Normalización	Se hace una comparación de la normativa identificada en la tabla 4. Normalización y Estandarización de Infraestructura e Instalaciones y la información recopilada mediante fichas de observación, cuyo compendio se encuentra en las tablas Áreas Operacionales, Servicios Conexos, Oficinas, Servicios Sanitarios, Zonas de Intercambio Modal, Señalética, Tecnología, Otros Requisitos	La normalización y estandarización permite obtener el nivel de cumplimiento de los parámetros técnicos de Infraestructuras e Instalaciones, donde las zonas que se hace énfasis en buscar solución son: señalética y Áreas Operativas
Calidad del Servicio	Prestación del Servicio	Los usuarios no se encuentran satisfechos respecto a la escasa de información que permita orientarse dentro de las instalaciones del terminal, ya que los mismos lo visitan con una frecuencia de 1 a 2 veces por semana.	<u>Generar un proceso de recepción de quejas, reclamos y sugerencias a fin de mejorar los servicios de ayuda a los usuarios</u>
	Atención Usuarios	Los usuarios cuando tienen algún problema no saben dónde acudir para solucionar el mismo, considerando que	<u>Creación de una página web que mejore a interacción entre el usuario-institución.</u>

		el motivo principal por el cual llegan al terminal es ir de viaje.	
Marco Jurídico	Legislación	De acuerdo a las funciones otorgadas por el Concejo Nacional de Competencias, las unidades o direcciones de movilidad serán los responsables de la funcionalidad y operatividad de los terminales terrestres, en coordinación con los GAD'S municipales y bajo regulación y control de la Agencia Nacional de Tránsito. Véase Anexo	<u>Sugerir a la Dirección de Movilidad que se elabore un proyecto que mediante ordenanza se cree la empresa Terminal Terrestre, misma que se encargue de coordinar y controlar todas las actividades operacionales en la Terminal Terrestre Interprovincial de Riobamba de manera eficiente y confiable, garantizando el cumplimiento de la ley. (Véase Anexo 10)</u>

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

3.7.10 Verificación de la Idea a Defender

La idea a defender se demuestra con los resultados obtenidos de la aplicación de instrumentos de investigación como la entrevista, encuestas, así como también se utilizó una ficha de observación para determinar la situación de las instalaciones e infraestructura, finalmente el análisis de documentos que permitieron corroborar que es necesario establecer acciones de mejora para funcionalidad técnico y administrativa en el Terminal Terrestre Interprovincial.

En la entrevista realizada al administrador del terminal manifiesta que son pocas o nulas las acciones que se han tomado para mejorar el funcionamiento del terminal puesto que la gestión operativa sobre el terminal es limitada por la responsabilidad que les otorga la ley, además al no ser una institución autónoma se rigen al cumplimiento de resoluciones, mandatos y decretos emitidos por las entidades reguladoras.

De las encuestas realizadas al personal que presta sus servicios profesionales en el terminal terrestre calificaron un 57,69%, como bueno el servicio prestado por lo cual se debería establecer de acciones de mejora.

Las encuestas aplicadas a usuarios revelan que 94% no encuentra avisos, ni señales que le permitan orientarse o informarse dentro de las instalaciones del terminal terrestre, por otro lado, cuando se encuentran en un problema el 87% de los encuestados no saben dónde acudir, por lo que es necesario desarrollar estrategias de mejora para el funcionamiento del terminal.

Finalmente, respecto a la ficha de observación se determinó un nivel de cumplimiento medio, donde las zonas de intercambio modal y los servicios sanitarios tienen los porcentajes más altos de cumplimiento, además se observa que el parámetro de señalética presenta el nivel más bajo con 33% de cumplimiento, donde se alcanza a cumplir el 25% en señalética vertical y 40% en señalética horizontal, por último, se consideró que dentro de las áreas operacionales no existe un centro de atención al usuario

Por lo mencionado anteriormente es factible el desarrollo de estrategias de mejora que ayuden en la funcionalidad técnico- administrativo del Terminal Terrestre Interprovincial del cantón Riobamba.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

FORMULACIÓN DE ACCIONES PARA EL MEJORAMIENTO DE LA FUNCIONALIDAD TÉCNICO-ADMINISTRATIVO DEL TERMINAL TERRESTRE INTERPROVINCIAL DEL CANTÓN RIOBAMBA.

Descripción de la Organización

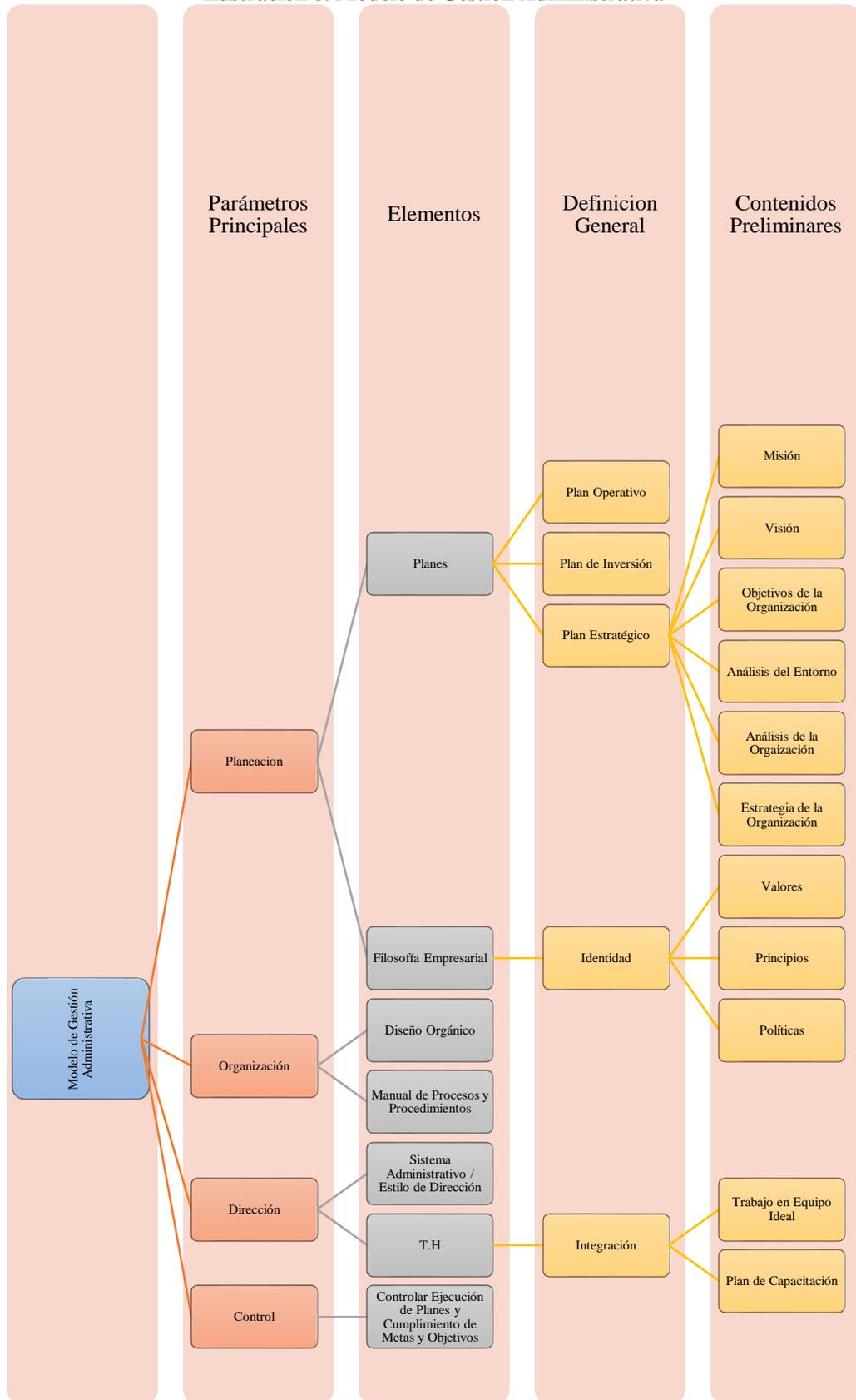
Tabla 58. Presentación de la Organización

Razón Social:	Terminal Terrestre Interprovincial del Cantón Riobamba.
Sector Empresarial:	Servicios Transporte
Administrador:	Abg. César Padilla
Provincia:	Chimborazo
Cantón:	Riobamba
Parroquia:	Lizarzaburu
Dirección:	Av. La Prensa entre Av. Daniel León Borja y Rey Cacha
Teléfono:	032 962005
Servicios:	Transporte de personas y encomiendas, Oficinas Municipales (EERSA, CNT, Recaudación Municipal, Catastro Turístico

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta

A) MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Ilustración 8. Modelo de Gestión Administrativa



Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

1. Planeación

1.1 Planificación Estratégica (Síntesis)

A continuación, se presenta una síntesis de planificación estratégica a establecerse en el Terminal Terrestre Interprovincial, basándose en la realidad del entorno y de la organización.

Ilustración 9. Planificación Estratégica - Síntesis



Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Fuente: (Chiavenato, Gestión de Talento Humano, 2009)

➤ Misión

El Terminal Terrestre Interprovincial del cantón Riobamba, tiene como misión la prestación de servicios operacionales a las empresas de transporte, regulado por la Agencia Nacional de Tránsito, que contribuya con la movilidad de pasajeros a nivel nacional, poniendo a disposición instalaciones adecuadas para satisfacer las necesidades de los usuarios que visitan el terminal de la ciudad bonita.

➤ **Visión**

Ser un Terminal Terrestre de Transporte referente a nivel nacional, con servicios operacionales y complementarios de excelente calidad, a la vanguardia de los avances tecnológicos, con la colaboración de un talento humano comprometido con el buen funcionamiento y satisfacción de nuestros usuarios (pasajeros y transportadores).

➤ **Objetivos de la Organización**

- Cumplir oportunamente con las disposiciones legales emitidas por las entidades de control.
- Garantizar la operatividad en la prestación de servicios de transporte interprovincial de pasajeros.
- Satisfacer las necesidades de los pasajeros atendiendo oportunamente sus reclamos y sugerencias.
- Respetar el medio ambiente a través del control de la contaminación atmosférica, auditiva y fomentar la recuperación de zonas verdes.

➤ **Análisis del Entorno**

Tabla 59. Análisis del Entorno

Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none">• El Terminal Terrestre Interprovincial de la ciudad de Riobamba se encuentra en la región sierra centro, punto estratégico de interconexión entre las regiones de todo el país.• Riobamba es caracterizada por ser una ciudad universitaria lo cual convierte al Terminal Terrestre en un centro de conexión nacional.	<ul style="list-style-type: none">• La ubicación actual de las instalaciones del Terminal Terrestre, están ocasionando congestión vehicular debido al crecimiento poblacional que se ha dado en los últimos años.

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

➤ Análisis de la Organización

Tabla 60. Análisis de la Organización

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none">• La infraestructura fue remodelada en el año 2013, por lo cual aún es adecuada para el funcionamiento del Terminal Terrestre Interprovincial.• El Terminal Terrestre tiene una cobertura de destinos del 78% del Ecuador continental.	<ul style="list-style-type: none">• No es una entidad autónoma ya que su administración depende de la Dirección de Gestión de Movilidad Tránsito y Transporte, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba y a su vez es regulada y controlada por la Agencia Nacional de Tránsito.• Carece de un sistema de gestión administrativa eficiente lo cual impide que la organización desarrolle y cumpla objetivos.

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

➤ Estrategia de la Organización

Potenciar el desarrollo de una Administración Digital con el uso de la tecnología que permita mejorar la comunicación directa con los usuarios del Terminal Terrestre Interprovincial del cantón Riobamba, a fin de satisfacer las necesidades de información mismas que a su vez derivan un ahorro económico que beneficia a los ciudadanos en general quienes hacen uso y visitan las instalaciones y finalmente involucrarse en un constante proceso de innovación y mejora en la calidad de los servicios que oferta el terminal.

2. Organización

2.1 Diseño Estructural

Respecto al actual organigrama de la institución es necesario mejorar el diseño en función a las actividades que se desarrollan dentro de la administración del terminal terrestre. (Véase Ilustración N° 7 del análisis de documentos)

2.2 Manual de Procesos y Procedimientos

Se hace referencia al trabajo realizado por las señoritas Ivette Jacqueline Huilca Herrera y Pilar Carolina Mendoza Olmedo en su proyecto de Titulación “Modelo de gestión por procesos para el Terminal Terrestre del cantón Riobamba, provincia Chimborazo.”, cuyo análisis y acciones engloban a la gestión administrativa y gestión del talento humano, mismo que se puede apreciar en el desarrollo del capítulo IV.

3. Dirección

3.1 Sistema Administrativo

Tabla 61. Sistema Administrativo

Características	Administración Participativo
<i>Proceso Decisorio</i>	<ul style="list-style-type: none">• Desempeño participativo orientado al trabajo en equipo.• Las metas y muchas decisiones se establecen por un consenso de equipos de trabajo.
<i>Sistema de Comunicación</i>	<ul style="list-style-type: none">• Fomenta el flujo de la comunicación en sentido tanto descendente como ascendente y lateral, el grado de distorsión de la información generada y transmitida es mínima.
<i>Relaciones Interpersonales</i>	<ul style="list-style-type: none">• Se establecen equipos de trabajo, facilitando la interacción de los mismos y los miembros de los grupos comando.• Constante trabajo en equipo en toda la organización.• Alto nivel de confianza.
<i>Sistema de Recompensas y Castigos</i>	<ul style="list-style-type: none">• Sistemas de compensación desarrollados mediante la participación y motivación. No existe coerción.

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

3.2 Trabajo en Equipo Ideal

➤ Forma de Dirección

El liderazgo busca construir un equipo con fortalezas duraderas, incentivando las relaciones y la empatía. El líder se proyecta una visión y motiva a que sus colaboradores los sigan por que desean y no por que se los obligan.

El estilo de liderazgo coach (*coaching*), aspira desarrollar un talento humano muy competente, mediante la capacitación y desarrollo del aprendizaje, transmitiendo seguridad y confianza a fin de alcanzar los objetivos plantados como equipo.

Tabla 62. Características del coaching

ASPECTOS	DESCRIPCIÓN
<i>Enfoque</i>	Conoce las debilidades de sus colaboradores y se llega a un acuerdo entre ambas partes para mejorarlas. La base de su liderazgo es la capacitación y desarrollo del talento humano.
<i>Interactividad</i>	Existe una comunicación exhaustiva entre el equipo de avances, fracasos y demás, donde ambas partes se sienten involucradas en los objetivos que buscan alcanzar.
<i>Responsabilidad Compartida</i>	Compromiso en el desempeño y la mejora continua, a fin de ser un trabajo equitativo en busca de los mejores resultados. Fomenta dinámicas de retroalimentación
<i>Claridad y forma</i>	Forma y estructura ben establecida para efectuar planes, procesos, etc., seguimiento y evaluaciones periódicas.

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

➤ Problemática

El Administrador del Terminal efectúa el papel de jefe de Equipo, supervisa todas las tareas del talento humano de la institución y las asigna dinámicamente. La comunicación no fluye adecuadamente porque el jefe recibe la información únicamente en reuniones de supervisión, misma que se desarrolla con supervisores e inspectores, dirigida en esencia al cumplimiento de las funciones del terminal y a breves rasgos de las actividades que realiza el talento humano.

El administrador como autoridad de la institución permite intervenir a uno u otro en determinada tarea. Así, cuando se produce un sobrecargo en sus tareas, asigna parte de ciertas tareas a cierto miembro del equipo para desbloquear la situación, pero es él quien explica la tarea, los antecedentes y el estado actual, por lo que se pierden sinergias que podrían obtenerse de la comunicación entre los miembros, por ende, la toma de decisiones tiene apenas cierto grado de participación del talento humano y su relevancia es definida por el mando superior.

La visión global de los proyectos la tiene el líder y de cierta forma los supervisores, con lo que se entorpece que los miembros del equipo puedan hacer aportaciones importantes a las tareas de los proyectos que han sido asignadas a otro. Esto impide al equipo trabajar como tal y se convierte en un conjunto de miembros aislados con un responsable en común cuyo único nexo de unión entre ellos es el desempeño de su trabajo.

➤ **Ideas Claves.**

- ❖ Comunicación entre ciertos miembros
- ❖ Control de funciones del terminal y no de talento humano
- ❖ Escasa sinergia
- ❖ Visión global de la meta la tiene el líder y supervisores
- ❖ Cierta participación del talento humano en la toma de decisiones

➤ **Objetivos**

❖ **Objetivo General:**

- Desarrollar habilidades y destrezas para integrar y conducir equipos de trabajos en el Terminal Terrestre Interprovincial de Riobamba.

❖ **Objetivos Específicos:**

- Conocer las bases para establecer un equipo de trabajo.
- Identificar herramientas estadísticas para el desarrollo y evaluación de un equipo de trabajo.
- Generar importancia al reconocimiento por el trabajo en equipo.

➤ **Composición – Formación**

Se considera un equipo de trabajo a la interacción de personas cuya finalidad es alcanzar objetivos determinados, para lo cual es necesario el empoderamiento y la forma de liderazgo.

Tabla 63. Modelo de Composición de 5 Etapas

ETAPAS	DESCRIPCIÓN	ILUSTRACIÓN
<i>Formación</i>	Análisis de las habilidades de cada miembro.	
<i>Tormenta</i>	Se establecen propósitos, existen ciertas incidencias respecto a la estructura y el liderazgo.	
<i>Normalización</i>	Fuerte sentido de la identidad, se establecen relaciones estrechas y unificación de equipo.	
<i>Desempeño</i>	Etapas ideal, donde se definen la estructura y el enfoque en las tareas.	
<i>Dispersión</i>	Etapas final donde se disuelve el grupo al haber alcanzado la eficiencia en el desempeño de las tareas por las cuales fueron agrupados.	

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

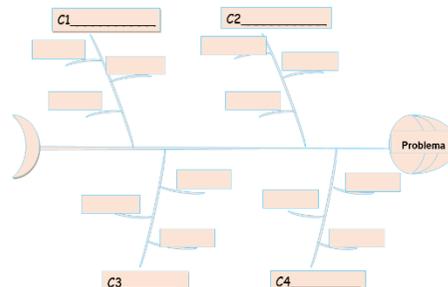
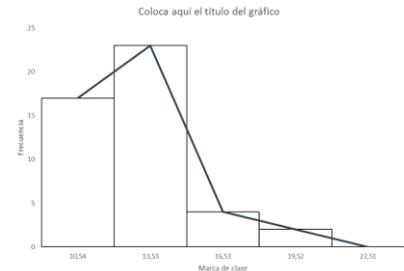
Fuente: (Robbins & Judge, 2013)

➤ **Análisis – Herramientas Estadísticas**

Al considerar como un sistema interrelacionado de los elementos de administración planeación y control, es indispensable el desarrollo de herramientas estadísticas que permitan analizar, evaluar y verificar el cumplimiento de los objetivos planteados por el equipo, resumiendo la información obtenida en formularios o gráficos.

Por lo cual se propone cuatro herramientas estadísticas a utilizar durante los elementos de la administración previamente mencionados.

Tabla 64. Herramientas Estadísticas

PLANEACIÓN	CONTROL																																																																																																													
<p>Diagrama de Pareto.</p> <p>Esta técnica será utilizada para evaluar el grado de prioridad de los problemas, a fin de centrarse en brindar soluciones a brevedad.</p> <p style="text-align: center;">Tabla de frecuencias ordenadas</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">CAUSAS</th> <th>Frecuencia</th> <th>Frec. Normaliz</th> <th>Frec. Acumulada</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: left;">Visión global de la meta la tiene el líder y supervisores</td> <td>30</td> <td>30%</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">control de funciones del terminal y no de talento humano</td> <td>25</td> <td>25%</td> <td>55%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">cierta participación del talento humano en la toma de decisiones</td> <td>20</td> <td>20%</td> <td>75%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">escasa sinergia</td> <td>15</td> <td>15%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">Comunicación entre ciertos miembros</td> <td>10</td> <td>10%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>0%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	CAUSAS	Frecuencia	Frec. Normaliz	Frec. Acumulada	Visión global de la meta la tiene el líder y supervisores	30	30%	30%	control de funciones del terminal y no de talento humano	25	25%	55%	cierta participación del talento humano en la toma de decisiones	20	20%	75%	escasa sinergia	15	15%	90%	Comunicación entre ciertos miembros	10	10%	100%			0%	100%	<p>Lista de Verificación.</p> <p>Consiste en un formulario (checklist) que permite registrar las actividades y su estado.</p> <div style="text-align: center; background-color: #f4a460; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Lista de Verificación</p> </div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;"> <p>MES: _____</p> <p>AÑO: _____</p> <p>PROYECTO: _____</p> </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="11" style="font-size: small;">REGISTRO DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL ÁMBITO DE TRABAJOS EN EQUIPO ESTABLECIDOS POR EL ADMINISTRADOR</th> </tr> <tr> <th rowspan="2">#</th> <th rowspan="2">Responsable</th> <th rowspan="2">#Equipo</th> <th rowspan="2">Actividad</th> <th rowspan="2">Fecha de Inicio</th> <th rowspan="2">Fecha Límite</th> <th colspan="4">Estado</th> <th rowspan="2">Delegación (en caso de no lograr la actividad)</th> </tr> <tr> <th>Finalizado</th> <th>En Proceso</th> <th>Atrasado</th> <th>Sin Empezar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>5</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	REGISTRO DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL ÁMBITO DE TRABAJOS EN EQUIPO ESTABLECIDOS POR EL ADMINISTRADOR											#	Responsable	#Equipo	Actividad	Fecha de Inicio	Fecha Límite	Estado				Delegación (en caso de no lograr la actividad)	Finalizado	En Proceso	Atrasado	Sin Empezar	1											2											3											4											5										
CAUSAS	Frecuencia	Frec. Normaliz	Frec. Acumulada																																																																																																											
Visión global de la meta la tiene el líder y supervisores	30	30%	30%																																																																																																											
control de funciones del terminal y no de talento humano	25	25%	55%																																																																																																											
cierta participación del talento humano en la toma de decisiones	20	20%	75%																																																																																																											
escasa sinergia	15	15%	90%																																																																																																											
Comunicación entre ciertos miembros	10	10%	100%																																																																																																											
		0%	100%																																																																																																											
REGISTRO DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL ÁMBITO DE TRABAJOS EN EQUIPO ESTABLECIDOS POR EL ADMINISTRADOR																																																																																																														
#	Responsable	#Equipo	Actividad	Fecha de Inicio	Fecha Límite	Estado				Delegación (en caso de no lograr la actividad)																																																																																																				
						Finalizado	En Proceso	Atrasado	Sin Empezar																																																																																																					
1																																																																																																														
2																																																																																																														
3																																																																																																														
4																																																																																																														
5																																																																																																														
<p>Diagrama Cola de Pescado – Ishikawa</p> <p>Luego de identificar el problema más relevante y de oportuna atención, permite hacer establecer la relación de las causas y efectos del mismo.</p> 	<p>Histograma.</p> <p>Es la representación del estudio de los datos a fin de determinar tendencias y patrones.</p> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <p style="font-size: small;">Coloca aquí el título del gráfico</p>  </div>																																																																																																													

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

➤ **Hábitos del equipo**

Para establecer un balance entre los objetivos del líder y los objetivos de los miembros del equipo es necesario desarrollar los hábitos de la interdependencia a fin de alcanzar una meta en común.

Tabla 65. Hábitos de la Victoria Pública

Pensar en Ganar – Ganar.	Primero comprender y luego ser comprendido	Sinergia
<ul style="list-style-type: none"> • Paso de la dependencia a la interdependencia, se alcanza un rol de liderazgo. • El líder proyecta una ideología de lograr metas en conjunto, incentivando los intereses y ganancias mutuas y anulando la competencia entre los miembros del equipo. • Creación de un sistema de información y recompensas no remuneradas que refuercen el valor de la cooperación. (Ej. Día temático mensual en oficinas, entradas a eventos respaldados por la municipalidad, cambio de roles un día al trimestre con el propósito de “ponerse en los zapatos de otro”) 	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de la escucha empática: comprender la intención emocional e intelectual a fin de llegar a acuerdos en la toma de decisiones. • Aplica el enfoque de persona a persona al círculo de influencia de adentro hacia afuera 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación con respeto y creatividad • Mejora conocimientos y propone soluciones

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

3.3 Gestión de Talento Humano

Se hace referencia capítulo IV, lineamiento *Gestión de Talento Humano* del trabajo realizado por las señoritas Ivette Jacqueline Huilca Herrera y Pilar Carolina Mendoza Olmedo en su proyecto de Titulación “Modelo de gestión por procesos para el Terminal Terrestre del cantón Riobamba, provincia Chimborazo.”, en el cual dan a conocer un perfil de puestos con los conocimientos, habilidades y actitudes que deben presentar cada candidato, el Terminal Terrestre Interprovincial busca consolidarse como una empresa con un talento humano altamente calificado.

3.4 Plan de Capacitación

Para el desarrollo y la integración del talento humano del Terminal Terrestre Interprovincial se diseña un Plan de Capacitación, detallado a continuación.

➤ Actividad de la Empresa

El Terminal Terrestre interprovincial del Cantón Riobamba es un subproceso de la Dirección de Gestión de Movilidad Tránsito y Transporte, cuya administración es dirigida por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba, su función radica en ser el centro de alojamiento temporal de vehículos y usuarios del transporte interprovincial.

➤ Justificación

El Terminal Terrestre Interprovincial solventa la necesidad de brindar calidad en todos los servicios que presta, a fin de una eficiente interacción entre los colaboradores y los usuarios, además al ser conocedor de que el personal influye tanto en la imagen como en la operatividad de una institución, busca consolidarse como una empresa con un talento humano altamente calificado y de excelencia.

Considerando esencial la motivación por el trabajo y la promoción de la seguridad y resguardo, como medidas precautelares de buen desempeño del transporte, se direcciona

hacia la modificación y mejora de las actitudes y competencias del talento humano que prestan servicios en esta institución.

Por tal razón se diseña el presente Plan de Capacitación, que busca promover la eficiencia y mejoramiento de los colaboradores en el desempeño de sus funciones.

➤ **Alcance**

El presente Plan de Capacitación es dirigido a todo el personal que efectúa sus funciones y responsabilidad en el Terminal Terrestre Interprovincial

➤ **Fines del Plan de Capacitación**

El propósito de este Plan es promover la eficiencia y mejoramiento de los colaboradores en el desempeño de sus funciones, así la capacitación contribuye a:

- Elevar el nivel de servicio de los colaboradores y la institución.
- Desarrollar condiciones de trabajo y un ambiente satisfactorio para todos los colaboradores y los usuarios del Terminal.
- Promover en el talento humano una moral de responsabilidad e identidad para con la institución y los usuarios.
- Contribuir a la seguridad y disminución de índices de accidentalidad del transporte Interprovincial.
- Fomentar el conocimiento de los colaboradores en las áreas científicas de transporte y tecnologías que promuevan una interfaz efectiva entre la institución y los usuarios.
- Fortalecer la calidad en los servicios prestados por la institución.

➤ **Objetivos del Plan de Capacitación**

❖ **Objetivo General**

- Preparar al talento humano de la institución para la ejecución de sus responsabilidades a fin de mejorar nivel de rendimiento del personal y por ende la calidad del servicio.

❖ **Objetivos Específicos**

- Promover conocimientos a los colaboradores a fin del desempeño eficiente de sus actividades.
- Ampliar y fomentar los conocimientos para la operatividad segura del Transporte Interprovincial.
- Promover el desarrollo del Terminal Terrestre Interprovincial.

➤ **Estrategias**

- Capacitación a través de cursos acordes a los requerimientos y necesidades del terminal.
- Presentación de casos particulares en talleres, a fin de generar iniciativas del talento humano para la institución.
- Uso de metodologías visuales y de diálogo.

➤ **Políticas**

- El personal involucrado debe asistir de manera puntual
- La asistencia a los cursos y talleres es de carácter obligatorio
- Al finalizar los cursos, los materiales serán entregados a la Administración del Terminal para dar seguimiento y valoración de los temas impartidos.

➤ **Acciones a Desarrollar**

Para el desarrollo del Plan de Capacitación se establecen los principales componentes y temas a impartir al talento humano a fin de cumplir con los objetivos propuestos, además se identificará los materiales y recursos necesarios para desarrollarlo.

La ejecución del mismo contará con la colaboración de organismos de control e institución relacionados directamente con esta institución.

Tabla 66. Plan de Capacitación

COMPONENTES	TEMAS	OBJETIVOS	RECURSOS	COSTO	MATERIALES	RESPONSABLE
Sistema Administrativo	Planificación	Educar a los colaboradores sobre los aspectos esenciales para una eficiente administración.	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos → Expositores, Facilitadores • Financieros → Materiales 	Véase tabla 67	Infraestructura, mobiliario, documentos, equipos multimedia.	Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte.
	Organización y Dirección					
Calidad de Servicio	Atención al Cliente	Fomentar al talento humano en actitudes y conocimiento que mejore la interacción de los usuarios y la institución	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos → Expositores, Facilitadores, Participantes • Financieros → Materiales 	Véase tabla 67	Hojas para realizar talleres, pizarras, marcadores, equipos multimedia.	Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte
	Tecnología					
	Seguridad del Transporte Interprovincial.					

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

➤ **Financiamiento y Presupuesto**

Los recursos necesarios para la ejecución del plan de capacitación serán autogestionados por la institución y amparados por el Plan Operativo Anual de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte

Tabla 67. Presupuesto Plan de Capacitación

Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Resma de Papel	1	\$ 4,10	\$ 4,10
Carpetas	27	\$ 0,30	\$ 8,10
Impresiones de taller y casos	54	\$ 0,10	\$ 5,40
Proyector	1	\$ 15,00	\$ 15,00
Parlantes	2	\$ 5,00	\$ 10,00
Pizarras	1	\$ 90,00	\$ 90,00
Marcadores	6	\$ 0,50	\$ 3,00
Esferos	48	\$ 0,25	\$ 12,00
Refrigerios	32	\$ 1,50	\$ 48,00
Expositores	3	Convenio	Convenio
TOTAL			\$195,60

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Nota: Se plantea establecer convenios entre la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte y los organismos de control como lo son la ANT, para solventar a los honorarios profesionales de los expositores.

➤ **Cronograma**

El presente cronograma se pone a consideración de las entidades involucradas y los horarios de los expositores, por lo cual se señalen meses tentativos a su ejecución.

Tabla 68. Cronograma Plan de Capacitación

Temas de Capacitación	MES			
	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Planificación	X			
Organización y Dirección	X			
Atención al Cliente		X		
Tecnología			X	
Seguridad del Transporte Interprovincial.				X

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

4. Control

4.1 Control de Metas y Objetivos

Tabla 69. Ficha de Control de Metas y Objetivos

Ítem	Nombre del indicador	Código	Objetivo	Responsable de Seguimiento	Nivel de comparación	Periodicidad de actualización	Definición Operacional	Unidad de medida	Meta	Resultado			Interpretación
1					Indicador Meta / Objetivo	Anual / Semestral / Trimestral / Mensual / Diaria		Escala del ____ al ____					
2					Indicador Meta / Objetivo	Anual / Semestral / Trimestral / Mensual / Diaria		Escala del ____ al ____					
3					Indicador Meta / Objetivo	Anual / Semestral / Trimestral / Mensual / Diaria		Escala del ____ al ____					

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

4.2 Análisis de Control de Cumplimiento de Metas y Objetivos

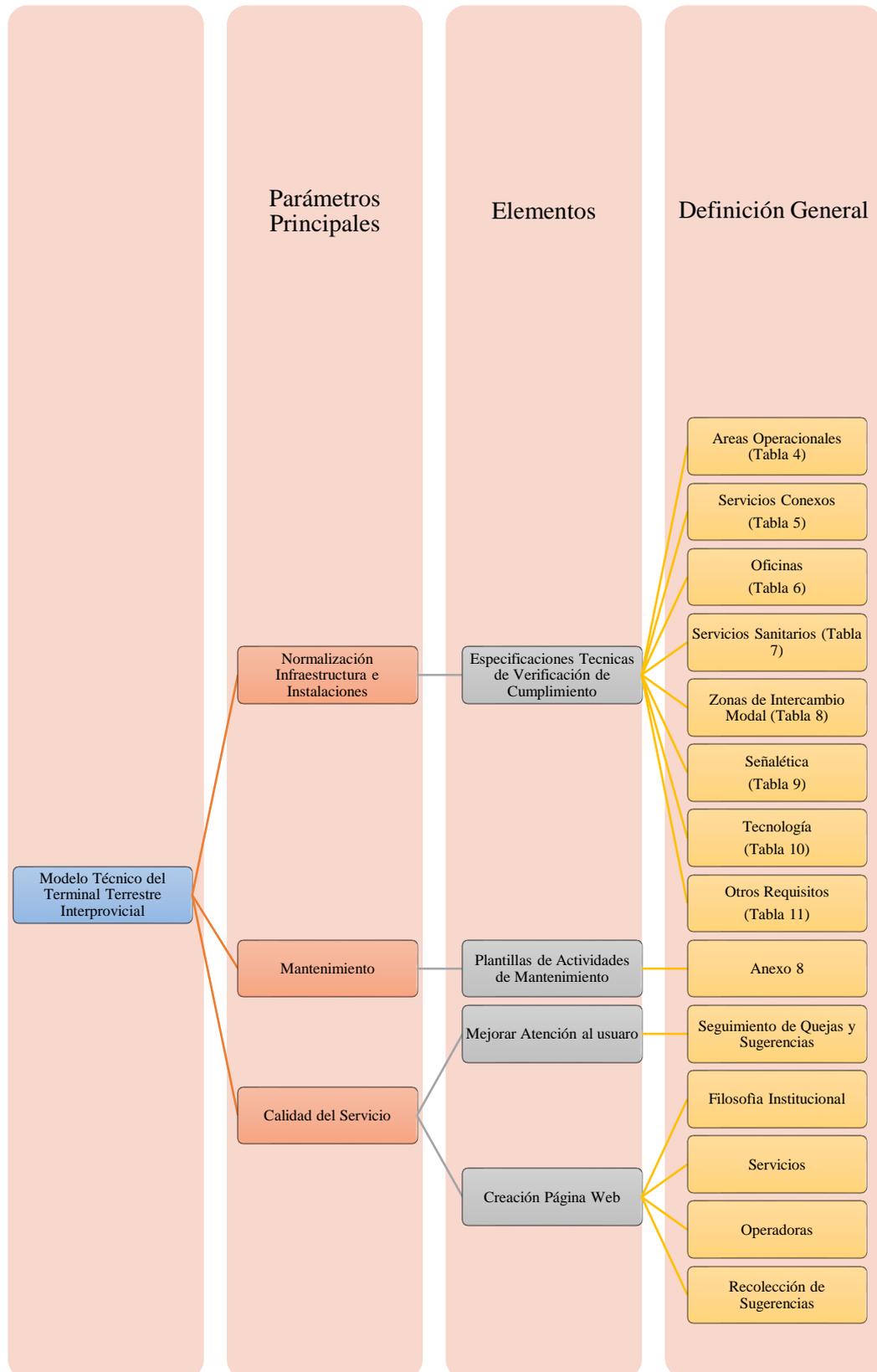
Tabla 70. Ejemplo de Control de Cumplimiento de Metas y Objetivos

Nombre del indicador	Desempeño del talento humano	
Código	C – TH1	
Objetivo	Incrementar el % de desempeño del talento humano hacia los usuarios	
Responsable de Seguimiento	Director de Gestión de Talento Humano	
Nivel de comparación	Indicador Meta - Objetivo	
Periodicidad de actualización	Trimestral	
Definición Operacional	Promedio de calificación de encuestas de satisfacción de los usuarios	
Unidad de medida	Escala del 1 al 5	
Meta	5%	
Resultado		$C - TH1 \geq 4$
		$3 < C - TH1 < 4$
		$C - TH1 < 3$
Interpretación	Permite evaluar las competencias del personal y su desempeño en la ejecución de sus funciones en la prestación de los servicios a los usuarios	

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

B) MODELO TÉCNICO

Ilustración 10. Modelo Técnico



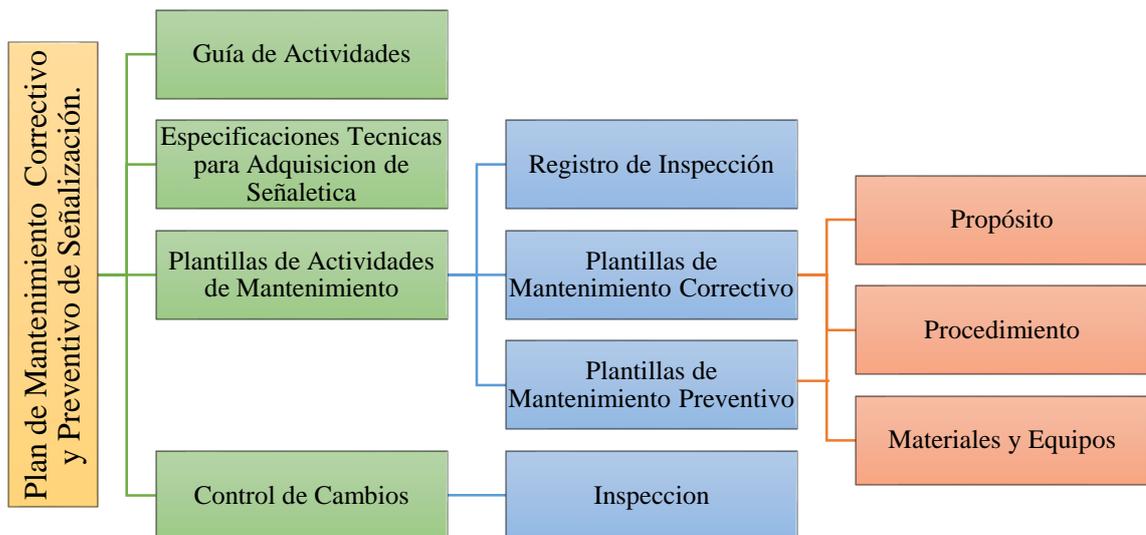
Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

1. Plan de Mantenimiento Correctivo y Preventivo de Señalización

El mantenimiento corresponde al conjunto de actividades y operaciones necesarias para efectuar el cuidado de las infraestructuras e instalaciones a fin de optimizar su funcionamiento.

- **Mantenimiento Preventivo:** Conjunto de actividades destinadas a la conservación de los elementos de señalización, para lo cual se realizan revisiones y reparaciones que garanticen su funcionamiento y la seguridad vial.
- **Mantenimiento Correctivo:** Corresponden a las acciones de mejora orientadas a la sustitución, reparación y reposición de elementos de señalización de tránsito a fin de preservar la seguridad vial.

Ilustración 11. Plan de Mantenimiento Correctivo y Preventivo



Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

1.1 Guía de Actividades

Tabla 71. Guía de Actividades

Objetivo Operativo	Actividades	Tipo de Mantenimiento	Fecha Máxima de Cumplimiento	Presupuesto	Responsables
Establecer mantenimiento preventivo y correctivo de la señalética vertical y horizontal de las instalaciones del Terminal Terrestre.	Identificar las necesidades de señalética vertical y horizontal necesaria para mejorar la comunicación visual en las instalaciones del terminal terrestre.	Preventivo y Correctivo	03-2019	\$15,00	Administrador del Terminal Terrestre / Director de Movilidad.
	Gestionar la implementación de señalética en el terminal terrestre.	Preventivo	05-2019	\$10,00	
	Coordinar con la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte para el mantenimiento correctivo de la señalética horizontal.	Correctivo	06-2019	Véase Tabla	
	Establecer programas de mantenimiento periódico de señalética horizontal y vertical.	Preventivo	03-2019	\$30,00	

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

1.2 Especificaciones técnicas de señalética

Tabla 72. Especificaciones técnicas de Señalética Vertical

Tipo	Código	Señal	Cantidad	Características	Pictograma	Tamaño
Identificativos	I1	Alerta de Emergencia	2	Fotoluminiscente / 0,24mm de espesor / Poliéster autoadhesivo / Impresión por transferencia térmica / Vida útil 5 años		12cm x 18cm
	I2	Salida	2	Aluminio vinil / 0,24mm de espesor / Poliéster autoadhesivo / Impresión por transferencia térmica / Vida útil 5 años		25cm x 30cm
	I3	Salida al Andén	1	Aluminio vinil / 0,24mm de espesor / Poliéster autoadhesivo / Impresión por transferencia térmica / Vida útil 5 años		25cm x 46cm
Orientadoras	O1	Instrucciones equipos de seguridad	3	Aluminio vinil / 0,46mm de espesor / Poliéster autoadhesivo / Impresión por transferencia térmica / Vida útil 5 años	Véase Ilustración 12	A3
	O2	Orientación en la Institución	1	Tablero de Información / estructura compuesta por paneles de laminado acrílico de fácil sustitución con sujeción de hierro galvanizado al techo / impermeabilizado	Véase Ilustración 13 Véase Ilustración 14	200cm x 600cm

	O3	Directorio de Andenes	1	Tablero de Información / estructura compuesta por placas de concreto y hierro galvanizado / paneles de laminado acrílico de fácil sustitución / impermeabilizado / 60 cm de distancia del suelo a base	Véase Ilustración 15	100cm x 210xm
Direccionales	D1	Salidas de Evacuación izquierda	2	Aluminio vinil / 0,24mm de espesor / Poliéster autoadhesivo / Impresión por transferencia térmica / Vida útil 5 años		25cm x 46cm
	D2	Salidas de Evacuación derecha	2	Aluminio vinil / 0,24mm de espesor / Poliéster autoadhesivo / Impresión por transferencia térmica / Vida útil 5 años		25cm x 46cm
Reguladores	R1	Prohibido cruzar peatones	2	Aluminio reflectivo / aviso de maniobras en andén / Postes de Sustentación		40cm x 40cm
	R2	Solo Personal Autorizado	2	Aluminio vinil / 0,24mm de espesor / Poliéster autoadhesivo / Impresión por transferencia térmica / Vida útil 5 años		25cm x 35cm
	R3	Precaución	1	Aluminio reflectivo / aviso de maniobras en andén / Postes de Sustentación		40cm x 40cm

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Ilustración 12. Instrucciones equipos de seguridad

QUE HACER EN CASO DE:

SISMO

1  Mantenga la calma	2  Elimine cualquier fuente de incendio	3  Alejese de ventanas y objetos que puedan caer
4  Ubíquese en zonas de seguridad	5  No use elevadores ni escaleras	6  Diríjase a la salida después del sismo

INCENDIO

1  Mantenga la calma	2  Emita la alarma	3  Use el extintor
4  Siga las indicaciones del personal capacitado	5  Coloque un trapo mojado sobre su boca y nariz	6  Si puede ayude, si no retírese
7  Si el humo es denso arrástrese por el piso	8  No use elevadores ni escaleras	9  Diríjase a la salida más cercana

GABINETE CONTRA INCENDIOS

INSTRUCCIONES DE MANEJO

- 1- ROMPA EL VIDRIO CON PRECAUCION
- 2- HALE Y DESPLIEGUE LA MANGUERA
- 3- ABRA LA VALVULA DE PASO DE AGUA
- 4- DIRIJA EL CHORRO A LA BASE DEL FUEGO
- 5- NO LO HAGA SOBRE LINEAS O EQUIPOS ELECTRICOS VIVOS

INSTRUCCIONES DE USO

EXTINTOR

- 
1 Hale el seguro del agarradero
- 
2 Apunte a la base del fuego desde una distancia mínima de 2 mts.
- 
3 Realice la descarga presionando el agarradero
- 
4 Haga movimiento de barrido continuo en la base del fuego y asegure que se apague por completo

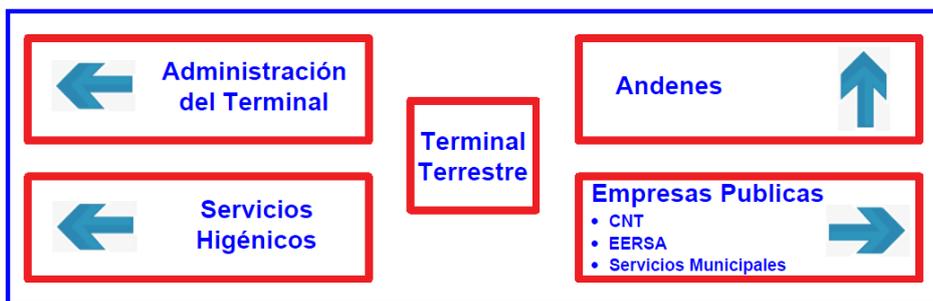


911

¡línea única para emergencia

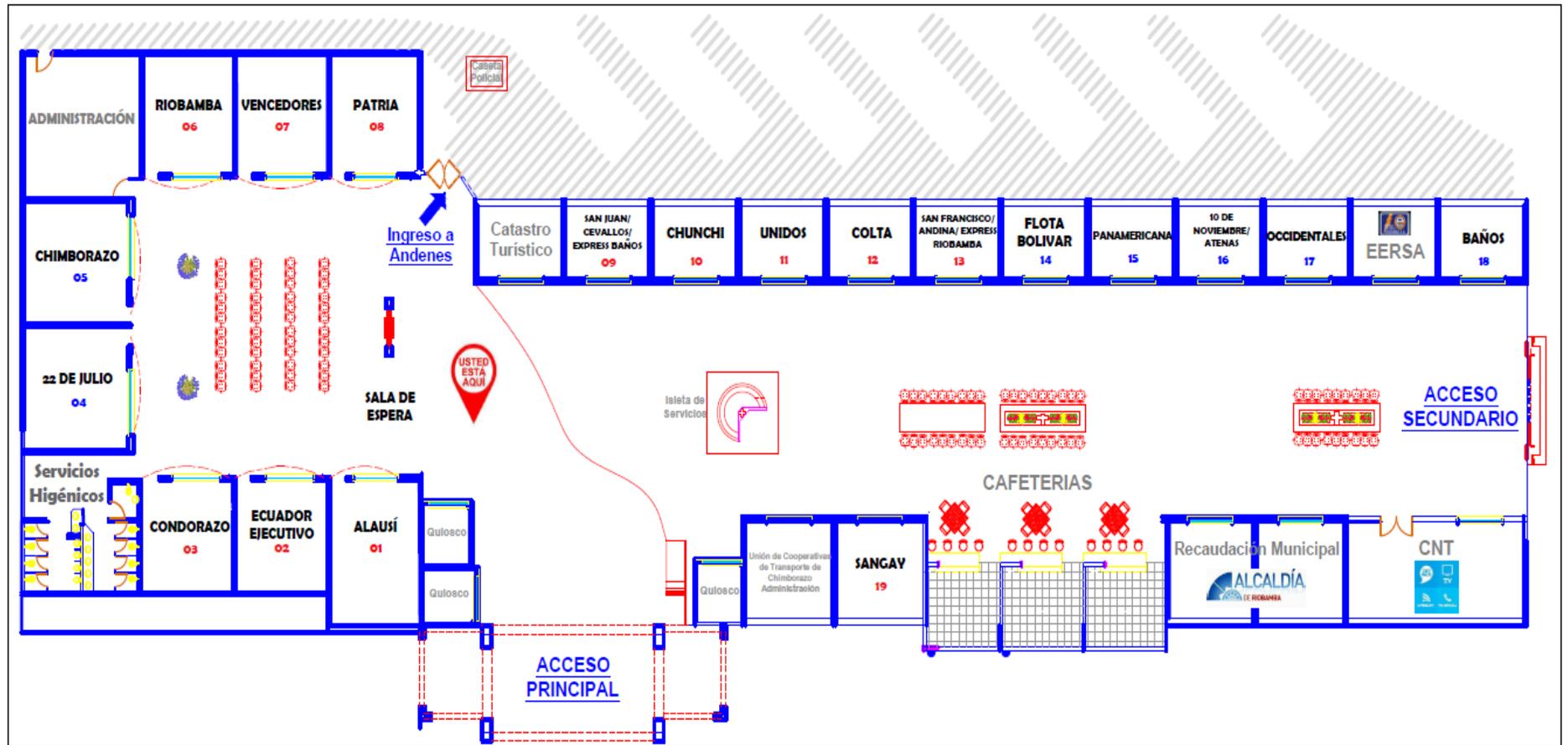
Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Ilustración 13. Señal Orientadora - Orientación en la Institución



Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Ilustración 14. Señal Orientadora - Orientación en la Institución



Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Ilustración 15. Directorio de Andenes - Tablero de Información



Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

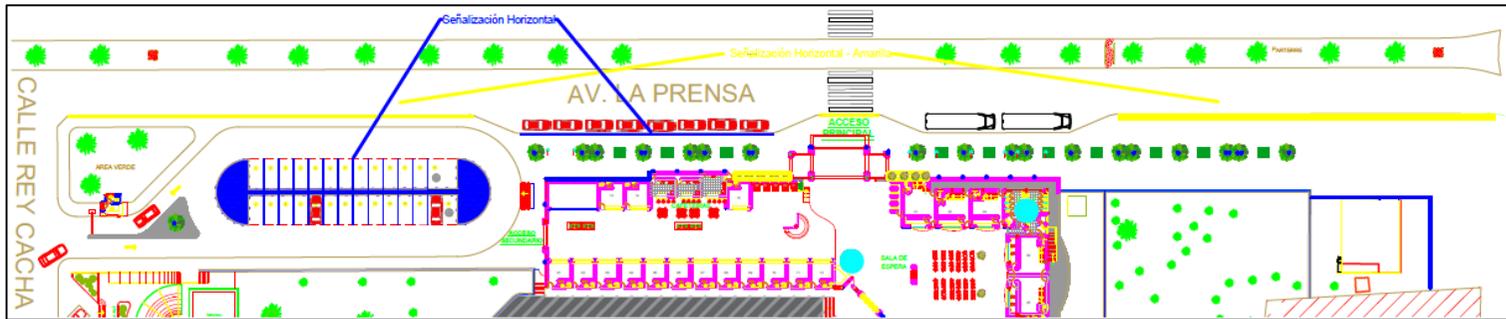
1.3 Señalética Vertical – Situación Ideal

Tabla 73. Especificaciones técnicas de Señalética Horizontal

Color de Línea	Señal	Ubicación	Características	Pictograma	Área
Amarillas	Prohibición de estacionamientos	Av. La Prensa	Línea continua amarilla en borde de acera	Véase Ilustración 17	8,39 m ²
Blancas	Cruces Peatonales	Av. La Prensa y Calle Eplicachima	Bandas paralelas blancas / ancho de banda 45 cm / separación entre bandas 75 cm / inicio de señalización 50 cm del borde	Véase Ilustración 18	28,5 m ²
	Parada Taxis	Calle Eplicachima	Líneas segmentadas / Segmento 60cm x 15cm / Separación de segmento 60cm / Leyenda TAXI	Véase Ilustración 19	5,6 m ²
	Parada Carga Liviana	Calle Eplicachima	Líneas segmentadas / Segmento 60cm x 15cm / Separación de segmento 60cm / Leyenda CARGA LIVIANA	Véase Ilustración 19	3,65 m ²
Azules	Estacionamiento Tarifado	Zona de Parqueaderos	Línea continua azul en borde de acera	Véase Ilustración 17	4,38 m ²

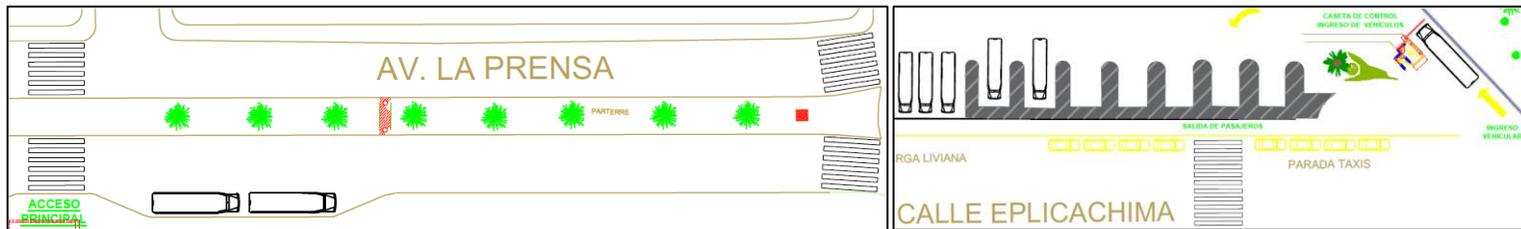
Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Ilustración 16. Señalización Horizontal. Prohibido Estacionar y Estacionamiento Tarifado



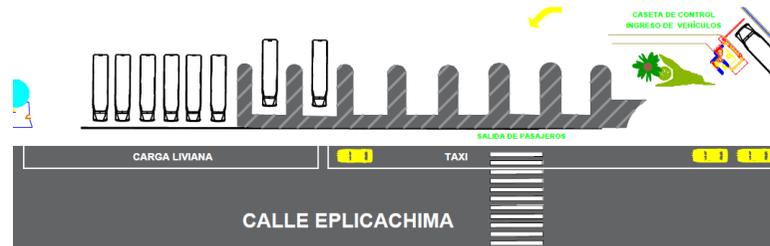
Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Ilustración 17. Señalización Horizontal. Cruce Peatonal



Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Ilustración 18. Señalización Horizontal. Parada Carga Liviana y Taxis



Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta

1.4 Plantilla de Actividades de Mantenimiento

1.4.1 Registro de Inspección de señalética

Tabla 74. Ficha de inspección visual Señalización Vertical

Generalidades	
Numero de Señal	
Tipo	
Visibilidad (0 - 10)	
Localización	
Deterioro	
Decoloración (0 - 10)	
Daños en estructura o cimentación (0 - 10)	
Suciedad (0 - 10)	

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Tabla 75. Ficha de inspección visual Señalización Horizontal

Generalidades	
Tipo de Señal	
Color	
Localización	
Deterioro	
Visibilidad (0 - 10)	
Decoloración (0 - 10)	
Daños en estructura o cimentación (0 - 10)	

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Tabla 76. Valoración

	S. Vertical	S. Horizontal
Indicador	Las señales deben permanecer limpias a nivel estructural y niveladas	
Forma de medición	Inspección visual semestral y medidas con un refractómetro portable	Inspección visual trimestral y medidas mensuales con un refractómetro portable
Tolerancia	Deben estar en las condiciones que tienen al día de su instalación. El valor que indica el retroreflectómetro portable debe estar en el rango de 15 a 25	El valor que indica el retroreflectómetro portable debe estar en el rango de 15 a 45 en porciento de factor de luminancia para color amarillo, y no debe ser menor de 27 para color blanco.

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

1.4.2 Plantillas de mantenimiento Preventivo

Tabla 77. Mantenimiento Preventivo – Demarcación

Mantenimiento Preventivo		
Actividad: Demarcación de señalización		
Código: MP-01		
Propósito y criterios para ejecución:		
Mantener de forma adecuada la señalización horizontal existente, y complementarla en caso de ser necesario.		
Procedimiento de trabajo		
1	Realizar inspecciones trimestrales para identificar zonas de trabajo	
2	Revisar Norma RTE-INEN 004 Parte 1, para condiciones y dimensiones de demarcación	
3	Las pinturas deben ser reflectantes cumpliendo con las normas establecidas, para lo cual se usa pintura de alto tráfico (blanca, azul y amarilla) en combinación de microesfera que permite la visualización por luces.	
4	Aislar la zona de trabajo mediante la colocación de elementos de seguridad y señales	
5	La pintura se aplicará en superficies limpias y secas y en condiciones climáticas favorables.	
NOTA: La pintura no se debe aplicar cuando exista el peligro de lluvia, neblina o condensación pues evita la adherencia de la misma.		
Personal	Equipo	Material a utilizar
1 chofer 2 operadores 2 ayudantes	1 maquina Pintabanda Plantillas de señales Tizas y cuerdas	Pintura alto tráfico y microesferas de vidrio apta para pavimentos.
Observaciones:		
Fecha:	Aprobado por (Nombre y Firma):	

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Tabla 78. Mantenimiento Preventivo – Limpieza

Mantenimiento Preventivo		
Actividad: Limpieza de señales		
Código: MP-02		
Propósito y criterios para ejecución:		
Limpiar las señales donde se encuentran los símbolos y leyendas de una placa de señalización. Retirar polvo, grasas, aceites o cualquier otra suciedad que disminuya la reflectancia, legibilidad y visibilidad.		
Procedimiento de trabajo		
1	Aislar la zona de trabajo mediante la colocación de señales y elementos de seguridad.	
2	Para efectuar esta actividad se debe contar con dos tanques, una bomba pequeña y mangueras con el largo suficiente para alcanzar todas las señales. Materiales para la absorción de líquidos y limpieza sin deterioro	
3	Los materiales extraídos o sobrantes deberán trasladarse a vertederos autorizados.	
4	Se debe comunicar en los ficheros de revisión el caso de señales inservibles por tiempo de vida u daño relevante, para la suplantación de los mismos.	
NOTA: Es recomendable que se programe esta actividad cerca de otros trabajos (mingas), para evitar problemas de transporte de maquina o personal.		
Personal	Equipo	Material a utilizar
1 operador 2 ayudantes	1 vehículo de limpieza 1 bomba	Detergente / Agua / Guaípe Disolvente para abrillantar placa
Observaciones:		
Fecha:	Aprobado por (Nombre y Firma):	

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

1.4.3 Plantillas de mantenimiento Correctivo

Tabla 79. Mantenimiento Correctivo - Arreglos de Señalización

Mantenimiento Correctivo		
Actividad: Arreglos de señalización		
Código: MC-01		
Propósito y criterios para ejecución:		
Reparación o sustitución de los elementos de señalización en mal estado existente.		
Procedimiento de trabajo		
1	Realizar inspecciones trimestrales para identificar zonas de trabajo	
2	Revisar Tablas 70 y 71. Especificaciones Técnicas de Señalización	
3	Realizar la sustitución de señalética vertical de hallarse con desperfectos o en estado deplorable	
4	De evidenciarse desgaste en señalización horizontal, se debe informar a la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte para la oportuna reparación. La pintura se aplicará en superficies limpias y secas y en condiciones climáticas favorables.	
5	Aislar la zona de trabajo mediante la colocación de elementos de seguridad y señales	
NOTA: La pintura no se debe aplicar cuando exista el peligro de lluvia, neblina o condensación pues evita la adherencia de la misma.		
Personal	Equipo	Material a utilizar
1 chofer 2 ayudantes	1 maquina Pintabanda Plantillas de señales Taladros, pernos. Tizas y cuerdas	Pintura alto tráfico y microesferas de vidrio apta para pavimentos. Placas de señales y postes
Observaciones:		
Fecha:	Aprobado por (Nombre y Firma):	

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

Tabla 80. Presupuesto Señalización

N°	Descripción de Rubro	Cantidad	Unidad	Precio Unitario	Precio Total
1	Plan de Actividades	-----	-----	-----	\$ 55,00
2	Señalización Vertical (Mantenimiento Preventivo)		Global		
	Implementación de señalética orientadora (tableros de información), direccional (sentidos de circulación), informativa (identificación de espacios) y reguladora (prevención)	12 adosadas a muro 5 son sujeción a postes 2 tableros de información		40,00 200,00 250,00	\$ 480,00 \$ 1 000,00 \$ 500,00
	Total	19 señales			\$1 980,00
3	Señalización Horizontal (Mantenimiento Correctivo)		Global		
	Mejora de señalética horizontal en estacionamientos tarifados (línea azul) y cruces peatonales (línea blanca), además de demarcación de señalética “prohibido estacionar” (línea amarilla) en Av. La Prensa.	37.75 m ² Línea Blanca 4.38 m ² Línea Azul 8.39 m ² Línea Amarilla		19,58 por m ² 22,76 por m ² 21,15 por m ²	\$ 739,15 \$ 99,68 \$ 177,45
	Total	50.52 m²			\$1 016,25
4	Equipos de Seguridad para aislamiento		Global	\$13,00 alquiler/día	-----
	Conos de seguridad Señal de advertencia (obras en ejecución)	10 conos 3 señales de advertencia			
5	Retroreflectómetro Vertical	1 retroreflectómetro	Global	\$ 500,00	\$ 500,00
	Retroreflectómetro Horizontal	1 retroreflectómetro		\$ 600,00	\$ 600,00
	Total	2 retroreflectómetro			\$ 1 100,00

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta

Fuente: (Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte, 2018)

1.4.4 Control de Cambios

Tabla 81. Control de Cambios

Hoja de Control de Señalética											
Responsable:							Fecha:				
N°	Evaluación				Tipo de Mantenimiento (Marcar X)		Alternativa de Reparación (Marcar X)				Observaciones
	S. Vertical	S. Horizontal	Ubicación	Severidad	Corr.	Prev.	Cs	Rp	St	Rs	
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											

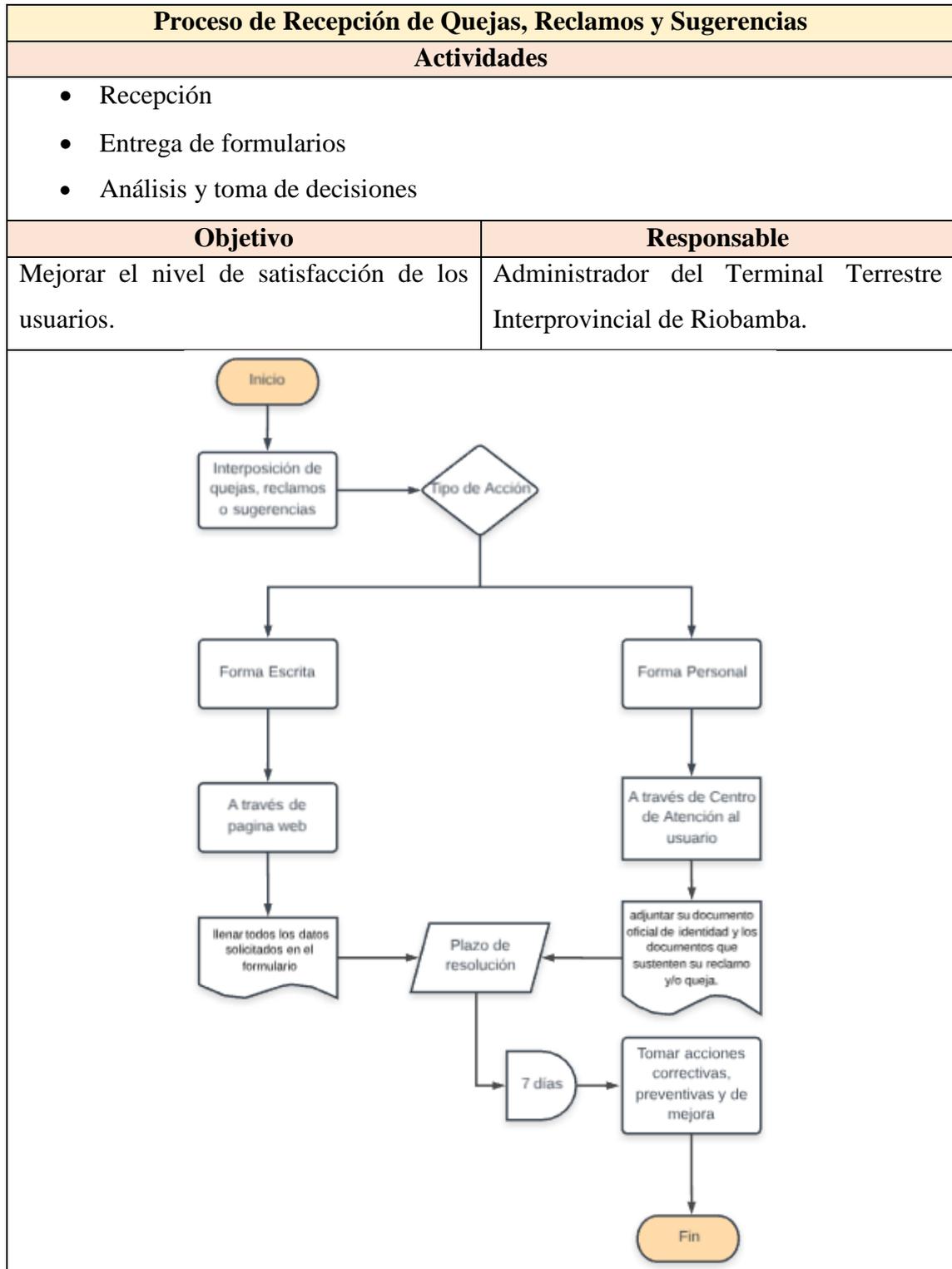
Nomenclatura					
Corr.	Correctivo	Cs	Conservación	St	Sustitución
Prev.	Preventivo	Rp	Reparación	Rs	Reposición

Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta

2. Calidad de Servicio

2.1 Proceso de Quejas y Reclamos

Tabla 82. Proceso de Recepción de Quejas, Reclamos y Sugerencias



Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta

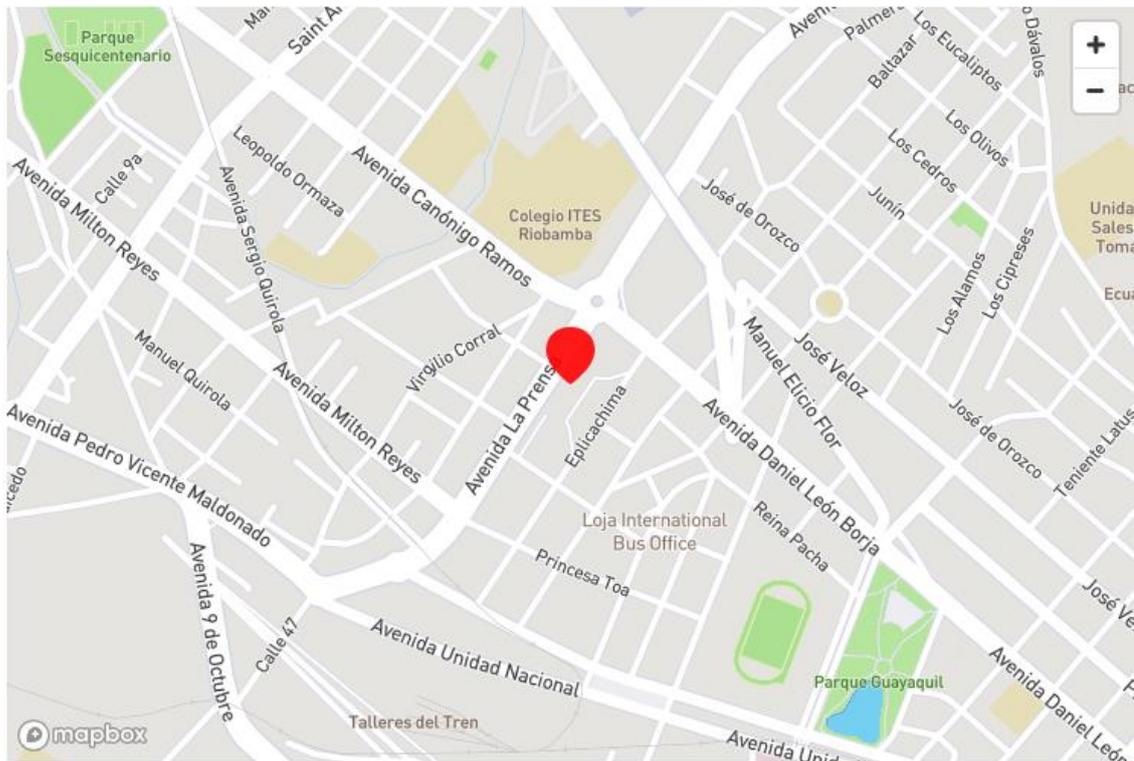
2.2 Creación de Pagina Web

Hoy en día, por medio del desarrollo de las tecnologías un producto o servicio puede llegar de manera más efectiva a los usuarios, de este modo buscamos que el Terminal Interprovincial de la ciudad de Riobamba cuente con una presencia digital, compartiendo información esencial de sus servicios, además de funcionar como un medio de recolección de datos.

Por lo mencionado la página del Terminal Terrestre Interprovincial contará con la siguiente información:

➤ Ubicación

Imagen 4. Ubicación Terminal Terrestre Interprovincial de Riobamba



Fuente: Mapbox

➤ Horarios de Atención

El Terminal Terrestre Interprovincial opera 23 horas al día, desempeñando sus actividades de 00:00 am a 23:00.

➤ Historia

El Terminal Terrestre Interprovincial de Riobamba inicia sus operaciones un 12 de diciembre de 1981, con la finalidad de concluir problemas evidenciados en ese entonces, como lo fueron la improvisación de estaciones de servicios, la complejidad del tránsito producida en estas zonas, la inseguridad y desorientación que padecían los choferes, entre otros.

Esta obra de progreso y desarrollo, vio sus luces con el alcalde Dr. Fernando Guerrero y concluida durante el mandato del alcalde Dr. Edelberto Bonilla y a pesar de los problemas que mantuvieron durante los primeros años, pues era una época donde de igual manera se desarrollaba el transporte ferroviario, pudo preservarse y fortalecerse.

Así pues, se evidencia el movimiento comercial del cual los riobambeños somos partícipes cotidianamente, y si damos una mirada al ayer podemos ver el cambio que recibió esa zona, donde apenas existía la Iglesia Santa Faz y los terrenos que conformarían el Instituto Riobamba Norte.

Imagen 5. Terminal Terrestre años 80

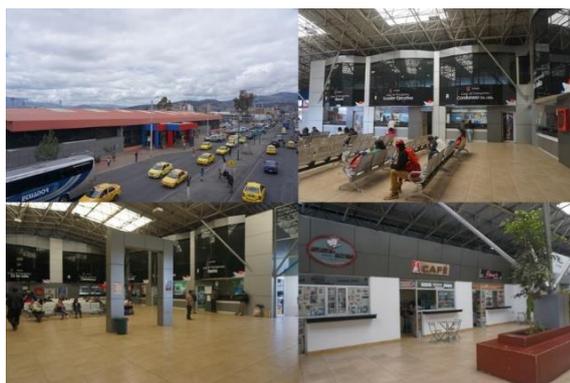


Fuente: (Biblioteca Municipal GADM-Riobamba, 2010)

Con el transcurso de los años, esta institución se vio afectada con nuevas complicaciones como la aparición de varios locales comerciales a sus alrededores, que eran enfoque principal de las ventas informales en forma masiva, comenzó a evidenciarse una gran tendencia en la delincuencia y sobre todo al poco respeto de los lugares de estacionamiento por las operadoras de transporte intraprovincial e interprovincial que en ese entonces tenían sus dependencias en esta institución, abarcando así gran espacio de la Av. de la Prensa y generando congestionamiento.

Por ello en el año 2013, se efectúa la primera parte de la remodelación contemplada por el Municipio de Riobamba, donde además de la modernización de la fachada y la organización interna de los espacios designados a ventas de boletos de las cooperativas, se realizaron cambios importantes en el exterior, como la ampliación de la Av. La Prensa (sentido Oeste – Este) y la designación de bahías de estacionamientos para buses y vehículos particulares, que meses más tarde se sería regulado por el SEROT.

Imagen 6. Terminal Terrestre



Fuente: (ECU 911 Riobamba, 2016)

➤ **Cooperativas – Destinos – Frecuencias.**

Tabla 83. Cooperativas - Destinos y Frecuencias

Nº	COOPERATIVA	DESTINO	FRECUENCIAS	REPRESENTANTE	CONTACTO
1	ALAUZI	Zuñag	5:00	William Palacios	Horario de Atención 05:00 - 22:00 Teléfono: 032 930 093
		Alausí	05:40 – 07:00 – 08:30 – 09:00 - 09:45 – 10:30 – 11:00 – 11:30 – 12:00 – 12:30 – 13:00 – 14:00 - 15:20 - 16:05 - 17:10 - 18:00 - 19:00 - 20:00		
		Huigra	13:30 – 15:00 - 16:30		
		Gonzol	14:30		
2	AMAZONAS	Baños	14:50		
3	ANDINA	Quito	04:00 – 04:45 – 07:45		
		Baños	8:20		
4	BAÑOS	Baños	09:20 - 11:20 - 18:20	Wilo Razo y/o Juan Guevara	Horario de Atención 09:30 - 20:00 Teléfono: 032 740 415
		Lago Agrio	19:45		
		Coca	21:00		
		Expreso Baños	06:20 (Solo Domingos) - 09:40 - 12:40 - 14:20	Alberto Ojeda	
5	CEVALLOS	Ambato	14:05		
6	CHIMBORAZO	Quito	03:15 – 05:30 – 06:30 – 06:45 – 09:15 – 09:30 – 10:45 – 11:00 – 12:00 – 12:30 – 13:15 – 14:00 – 15:15 – 17:00 – 17:30 – 19:00	Daniel Murillo	Horario de Atención 03:00 - 19:00 Teléfono: 032 962 012
		Guayaquil	05:30 – 10:00 – 12:00 – 14:30 – 17:30 – 18:30		
7	CHUNCHI	Chunchi	03:15 – 04:00 – 06:15 – 07:00 – 10:00 – 12:15 - 13:45 – 16:15 – 16:45 – 17:45 – 18:30	Geovany Cabezas	Horario de Atención 10:00 - 18:00 Teléfono: 032 620 522
		Llagos	15:00		
8	COLTA	Huigra	05:45 – 16:00	José Parra	Horario de Atención 05:00-06:30 / 08:30-16:30 Teléfono: 032 962 011
		Alausí	4:00		
		San Carlos	05:15 – 09:45 – 11:15		
		Milagro	05:45 – 06:15 – 10:35 – 12:25 – 13:15 – 14:15 – 15:15 – 16:15		

Nº	COOPERATIVA	DESTINO	FRECUENCIAS	REPRESENTANTE	CONTACTO
9	CONDORAZO	Ambato	03:35 (lunes) – 04:05 (lunes) – 04:35 – 05:05 (lunes) – 05:20 – 05:50 – 06:35 – 06:50 – 07:05 – 07:50 – 08:05 – 08:35 – 09:05 – 09:50 – 10:05 – 10:35 – 11:05 – 12:05 – 12:35 – 13:05 – 13:20 – 14:35 – 15:20 – 15:35 – 16:05 – 16:50 – 17:35 –		Horario de Atención 08:00 - 17:30 Teléfono: 032 945 162
		Quito	15:00		
		Baños	08:40 – 14:40 (solo fines de semana)		
10	10 DE NOVIEMBRE	Guaranda	07:30 - 10:30 – 16:00 – 20:00	Carlos Galeas	Horario de Atención 06:00-07:30 / 14:30-16:00 / 19:00-20:00 Teléfono: 032 962 011
11	ECUADOR EJECUTIVO	Quito	01:00 – 02:15 – 02:45 – 04:15 – 04:30 – 05:45 – 06:00 – 07:30 – 08:45 – 09:00 – 13:30 – 14:50 – 15:30 – 15:45 – 17:15 – 18:00 – 19:30 – 20:00 – 20:30	Jaime Merino	Horario de Atención 01:30 - 20:30 Teléfono: 032 962 011
		Guayaquil	04:00 – 13:00		
12	EXPRESS ATENAS	San Miguel	9:30	José Flores	Horario de Atención 08:30-09:30 / 11:30-12:15 / 16:30- 17:30 Teléfono: 032 945 162
		Chillanes	12:15		
		San Pablo	18:00		
		Guaranda	19:00		
13	FLOTA BOLIVAR	Guaranda	05:00 – 05:45 – 15:00 – 17:00	Miguel Pozo	
		San Miguel	08:30 – 14:00		
		Chillanes	11:30 – 13:15		
14	OCCIDENTALES	Esmeraldas / Atacames	08:00 – 20:00 – 21:00	Roberto Santamaría	Horario de Atención 08:00-13:00 / 15:00-20:00 Teléfono: 032 965 502
15	PATRIA	Quito	03:30 – 05:00 – 07:05 – 08:00 – 08:30 – 09:45 – 10:15 – 11:15 – 11:45 – 12:15 – 13:00 – 14:15 – 14:30 – 16:15 – 17:15 – 18:15 – 18:45 – 19:15 – 19:45 – 20:00 – 22:00	Jorge Murillo	Horario de Atención 02:00 - 22:30 Teléfono: 032 969 314
		Guayaquil	02:00 – 03:00 – 03:30 – 04:30 – 05:00 – 06:30 – 07:00 – 07:30 – 08:00 – 08:30 – 09:30 – 10:30 – 11:00 – 11:30 – 12:20 – 12:40 – 13:30 – 13:40 – 14:00 – 15:30 – 16:00 – 16:30 – 17:00 – 18:00 – 19:20 – 19:40 – 20:00 – 20:30 – 21:00 – 21:30 – 22:30		
		Machala	9:45		
		Cuenca	05:30 – 07:30 – 09:30 – 11:00 – 13:00 – 19:30 – 22:00		
		Huaquillas	14:15 – 21:00		
		Chunchi	04:30 – 16:45		
		Babahoyo	06:30 – 12:45		
		Babahoyo – Guayaquil	17:30		
		Milagro	09:15 – 15:45		
16	PANAMERICANA	Huaquillas	22:00	Elizabeth Iglesias	Horario de Atención 09:00-12:30 / 15:00-22:00 Teléfono: 032 961 908
17	RIOBAMBA	Quito	03:45 – 04:45 – 06:15 – 10:30 – 11:15 – 13:45 – 16:00 – 16:45 – 21:30	Juan Olmedo Zuñiga	Horario de Atención 03:00 - 19:00 Teléfono: 032 940 996
		Guayaquil	06:00 – 09:00 – 15:00		
		Santo Domingo	04:40 – 05:50 – 06:50 – 07:45 – 08:50 – 10:50 – 12:20 – 13:20 – 14:20 – 15:50		
		Tena	04:00 – 08:00 – 10:00 – 12:00 – 15:00		
		Puyo / Tena	5:00		
		Baeza / Tena	05:00 – 10:00 – 12:00 – 13:00		
		Puyo	08:00 – 09:00 – 18:00		
		Baños	05:40 – 07:20 – 10:40 – 12:20 – 13:40 – 15:40 – 17:20 – 18:20		
		Macas	05:45 – 07:00 – 10:00 – 13:00 – 14:30 – 16:00 – 19:00		
Milagro	6:45				
18	RIOBAMBA EXPRESS	Quito	02:30 – 07:15	Hernán Rodríguez	
19	SAN JUAN	Ambato	05:35 – 06:05 – 06:20 – 09:20 – 10:20 – 11:20 – 11:45 – 13:50 – 14:50 – 15:50 – 17:20 – 17:50 – 19:05	Segundo Oyaza	

Nº	COOPERATIVA	DESTINO	FRECUENCIAS	REPRESENTANTE	CONTACTO
20	SAN FRANCISCO	Puyo	18:45	Odilma Yambay	Horario de Atención 11:00 - 19:00 Teléfono: 032 968 308
21	SANGAY	Baños	05:20 – 06:40 – 07:40 – 10:20 – 11:40 – 13:20 – 15:20 – 16:40 – 17:40 – 18:40	Manuel Lliquin	Horario de Atención 05:00 – 19:30 Teléfono: 032 964 587
		Tena	03:00 – 06:30 – 08:30 – 10:30 – 13:30		
		Macas	11:15 – 18:30		
		Puyo	04:30 – 06:00 – 07:00 – 11:00 – 13:00 – 14:00 – 16:15 – 17:00 – 19:30		
22	VENCEDORES	Quito	03:00 – 05:15 – 08:15 – 10:15 – 12:45 – 14:45 – 16:30 – 18:30 – 21:00	Ivan Salazar	Horario de Atención 02:45-13:00 / 14:00-20:30 Teléfono: 032 962 015
		Tucán	12:50		
23	UNIDOS	Macas/Puyo/Baños	4:00	Gilber Santillán	Horario de Atención 08:00-10:00 / 14:00-16:00 / 20:00-22:00 Teléfono: 032 951 474
		Ibarra	04:25 – 05:25		
		Tena/Coca	05:40 – 12:40		
		Ambato	06:45 – 13:45		
		Sucua/Méndez	08:30 – 14:45 – 23:00		
		Macas	09:00 – 22:00		
24	22 DE JULIO	Ambato	07:20 – 07:35 – 08:20 – 08:50 – 09:35 – 10:50 – 11:35 – 12:20 – 12:50 – 13:35 – 14:20 – 15:05 – 16:20 – 16:35 – 17:05 – 18:05 – 18:35 – 19:20 – 19:35	Oscar Quishpe	Horario de Atención 08:00 - 18:00 Teléfono: 032 946 953

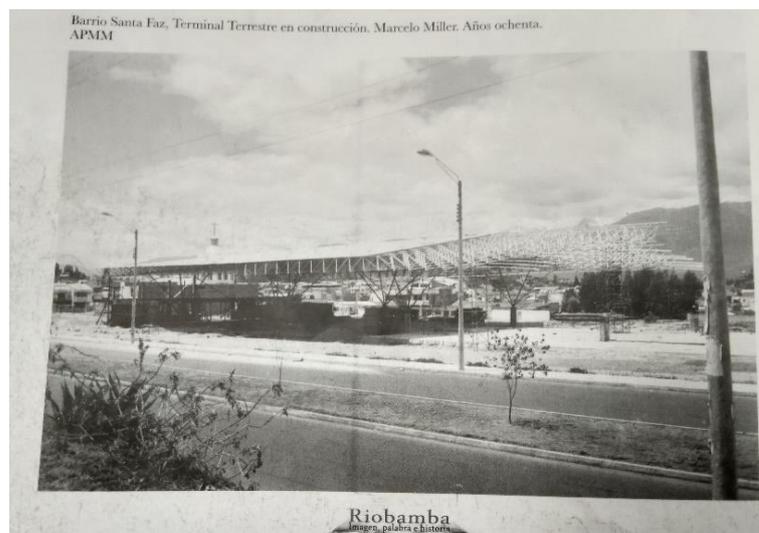
Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta

➤ Contacto

- **Nº Teléfono:** 032 962 005
- **Correo:** tinterprovincialriobamba@gmail.com
- **Representante:** Abg. César Padilla

➤ Galería

Imagen 7. Construcción de Terminal Terrestre de Riobamba



Fuente: (Biblioteca Municipal GADM-Riobamba, 2010)

Imagen 8. Fachada



Fuente: (Biblioteca Municipal GADM-Riobamba, 2010)

Imagen 9. Empresas Interprovinciales ofertando servicios por medios de comunicación escritos

Rafael Estuardo Mesias
 GERENTE

Fernando Guerrero G
 GERENTE

Cooperativa de Transportes "Chimborazo"

CUMPLIENDO CON SU LEMA COMODIDAD Y SEGURIDAD EN EL VIAJE PONE AL SERVICIO DEL PUBLICO SUS MODERNAS UNIDADES EN LA RUTA RIOBAMBA — QUITO — GUAYAQUIL

.. ITINERARIO:

RIOBAMBA — GUAYAQUIL 8,00 a.m. 10,00 a.m. 12,00 m. 5,30 a.m. 12,00 m. 5,30 p.m. 6,30 p.m. 3,15 am. 5,30 am. 6,30 am. 6,45 am. 9,15 am. 9,30 am. 10,45 am. 11 am. 3,15 pm. 5,00 pm. 5,30 pm. 7,00 pm.	GUAYAQUIL — RIOBAMBA 5,30 a.m. 7,30 a.m. 11,15 a.m. 5,30 a.m. 12,00 m. 5,30 p.m. 4,00 am. 6,50 am. 7,00 am. 8. am. 9,30 am. 11 am. 11,30 am. 12 m. 5,20 pm. 6,25 pm. 7,05 pm. 7,40 pm.
--	--

OFICINA EN QUITO: Nuevo Terminal, Teléfono 212582
 OFICINA EN GUAYAQUIL: Terminal Transportes "Chimborazo"
 Teléfono N° 514940 — Clemente Ballén 12-28 y Quito
 OFICINA EN RIOBAMBA: Avda. Daniel León Borja N° 362 Telf. 980098

La Cooperativa de Transportes "GRANCOLOMBIANA DE TURISMO"

Al servicio de la ciudadanía con sus modernos Colectivos equipados con carrocerías Metálicas y confortables asientos reclinables, comunica al público sus diferentes itinerarios de transporte

DE QUITO A RIOBAMBA

RIOBAMBA A QUITO

5,05 a.m. — 7,35 a.m. — 11,10 a.m. — 3,00 p.m. — 4,30 p.m. — 4,50 p.m.
 3,30 a.m — 5,00 am. — 8,00 a.m. — 2,30 p.m. — 4,15 p.m. — 7,45 p.m.

RIOBAMBA — QUITO **QUITO — RIOBAMBA**

DE RIOBAMBA A GUAYAQUIL ..

3,15 a.m. — 5,00 a.m. — 7,15 a.m. — 8,00 a.m. — 9,30 a.m.
 10,45 a.m. — 1,45 p.m. — 2,30 p.m. — 4,30 p.m. — 7,15 p.m. — 7,45 p.m.

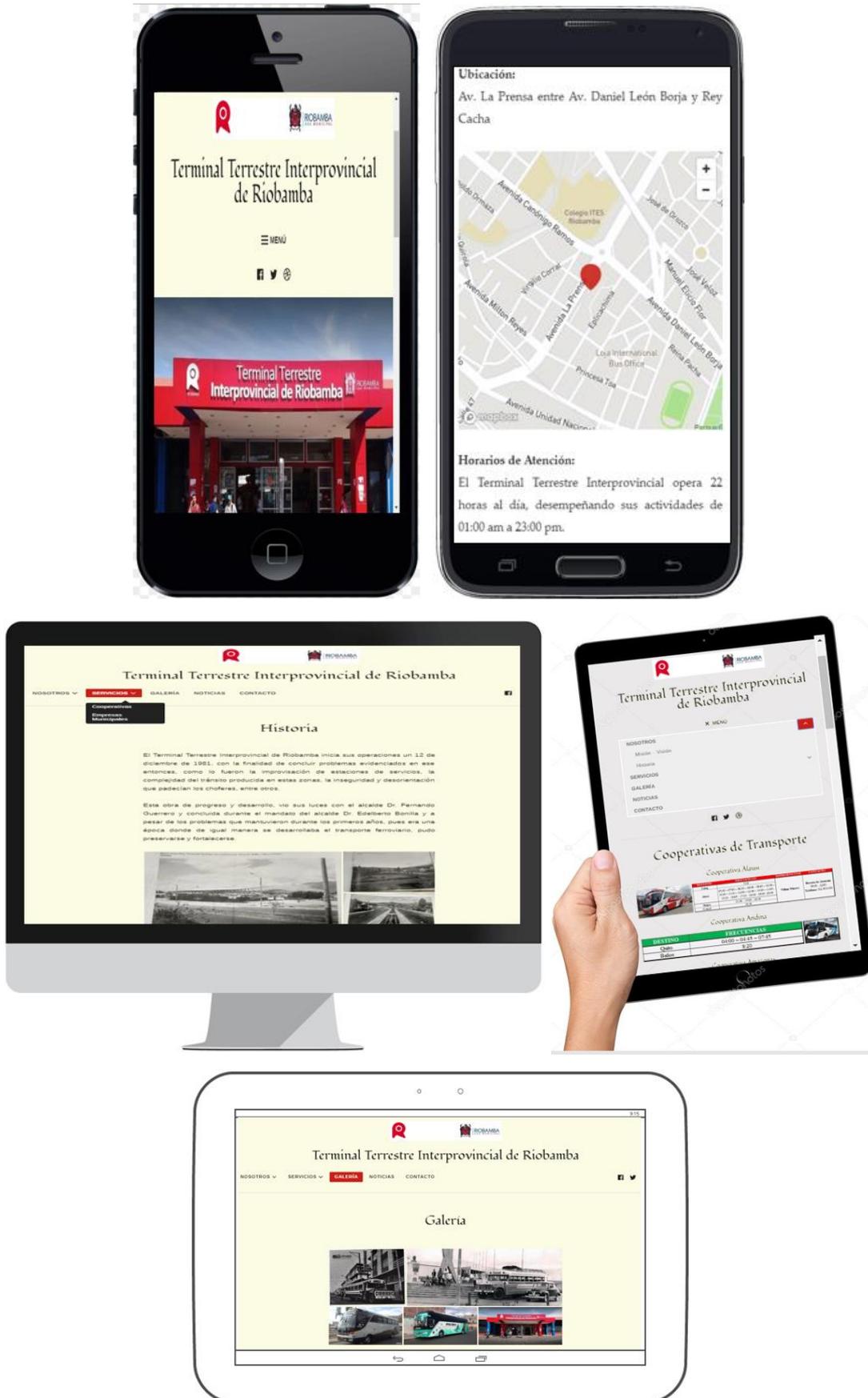
DE GUAYAQUIL A RIOBAMBA

10,45 a.m. — 1,45 p.m. — 2,30 p.m. — 4,30 p.m. — 7,15 p.m. — 7,45 p.m.
 5,00 a.m. — 7,15 a.m. — 8,00 a.m. — 9,30 a.m. — 10,45 a.m.
 1,15 p.m. — 2,30 p.m. — 4,30 p.m. — 6,15 p.m. — 7,15 p.m. — 9,00 p.m.

OFICINA EN RIOBAMBA: Gral. Juan de Lavalle y Av. Daniel León Borja
 Teléfono N° 961959

Fuente: (Biblioteca Municipal GADM-Riobamba, 2010)

Imagen 10 Vista Página Web



Elaborado por: Daniela Inca – Tania Taipanta

C) MODELO IDEAL DE GESTIÓN PARA TERMINALES TERRESTRES DE PASAJEROS.

1. Naturaleza Administrativa

El Terminal Terrestre Interprovincial “Pedro Vicente Maldonado” S.A., es una entidad de economía mixta de orden público-privada, vinculada con la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte del cantón Riobamba, dotada de personería jurídica, patrimonio y autonomía administrativa, cuya actividad de funcionamiento está sujeta a control y regulación de la Agencia Nacional de Tránsito y el Ministerio de Transporte y Obras Públicas. (Véase Anexo 10)

2. Razón Social: Terminal Terrestre Interprovincial “Pedro Vicente Maldonado”. (Véase Anexo 11)

3. Misión

El Terminal Terrestre Interprovincial “Pedro Vicente Maldonado”, presta servicios de calidad a sus usuarios y visitantes, así como también facilita soluciones de movilidad y es el punto de conexión entre las principales ciudades del país, trabajando con responsabilidad social, a la vanguardia de los avances tecnológicos y un talento humano de alto desempeño, enfocados en la satisfacción del usuario.

4. Visión

Ser un referente a nivel nacional en la prestación de servicios operacionales y conexos implementando soluciones innovadoras y sostenibles con la movilidad, que garanticen una experiencia de calidad a nuestros usuarios y proporcionen bienestar a la ciudad a partir de un compromiso leal de responsabilidad social y ambiental.

5. Objetivos

- Ofrecer servicios de calidad a los usuarios del transporte de pasajeros y servicio de encomiendas.

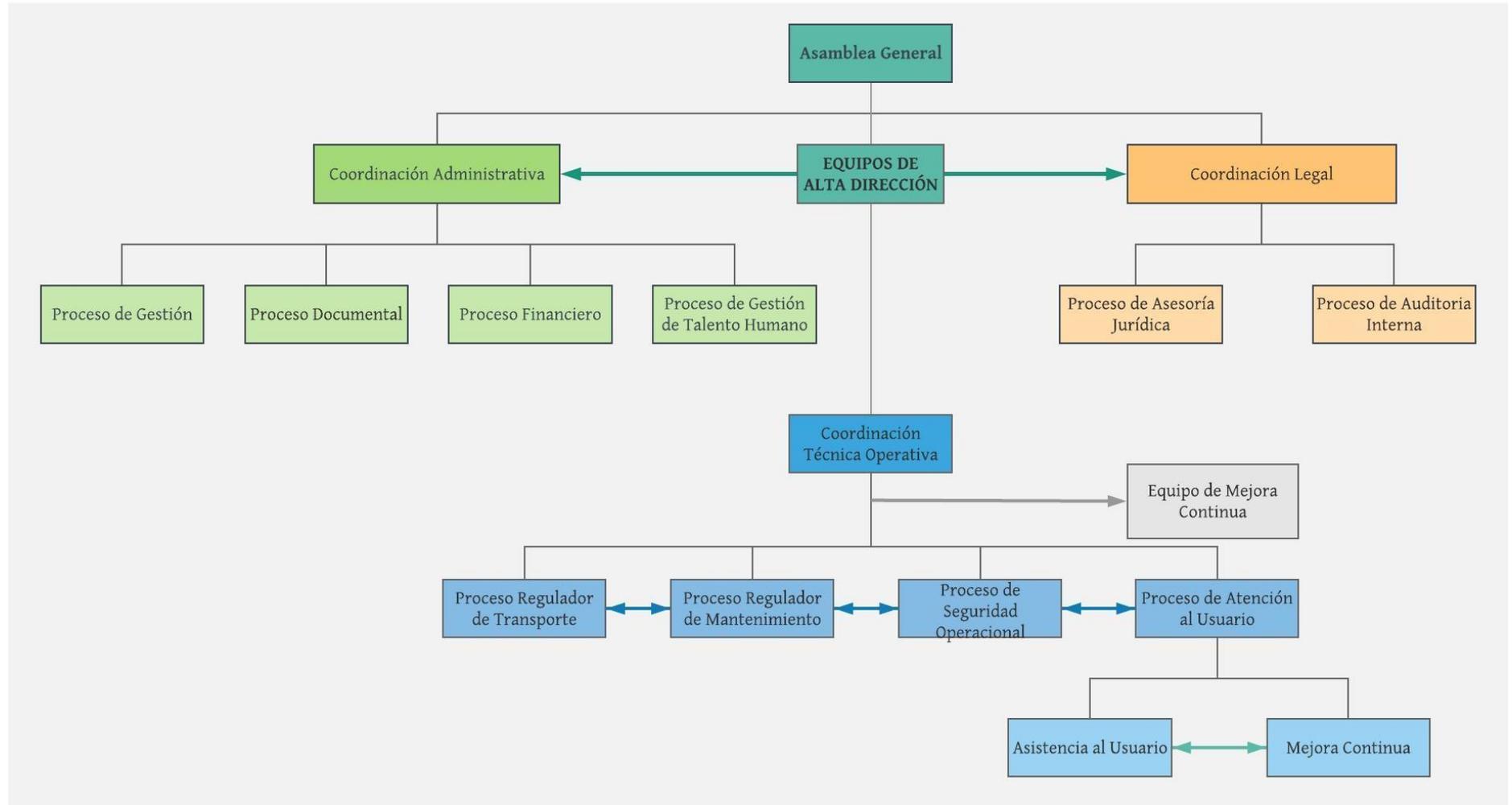
- Fortalecer las competencias interpersonales de nuestros colaboradores.
- Incrementar los niveles de confort para el usuario de nuestras instalaciones.
- Mantener en condiciones óptimas la infraestructura del Terminal Terrestre Interprovincial Pedro Vicente Maldonado.
- Garantizar un servicio seguro para nuestros pasajeros, estableciendo controles de alcoholemia a los conductores y que las unidades cumplan con los requisitos técnicos establecidos por la ley.
- Controlar la emisión de CO2 al ambiente, a través del mantenimiento preventivo de las unidades y promover la renovación de flota de buses que cumplan con la certificación ambiental EURO 5.

6. Valores y Principios

- **Transparencia:** Predispuestos a otorgar información oportuna y veraz de la gestión administrativa de la institución.
- **Pro actividad:** Aprovechar las oportunidades y actuar de manera eficiente para dar solución a los problemas que puedan surgir en el Terminal Terrestre.
- **Servicio:** Cumplir con las actividades relacionadas a la funcionalidad del Terminal Terrestre con calidez y actitud de colaboración hacia los usuarios en el momento que lo requieran.
- **Seguridad:** Proteger a los usuarios, cumpliendo protocolos de seguridad desde el inicio de cada viaje respetando las normas de seguridad activa y pasiva.
- **Responsabilidad Social:** Garantizar el respeto por el medio ambiente para recuperar y proteger los espacios verdes.
- **Valores Éticos:** Respeto, trabajo en equipo, vocación de servicio, solidaridad, compromiso, integridad laboral, constancia y disciplina.

7. Estructura Orgánica.

Gráfico 19. Estructura Orgánica Ideal.



Elaborado Por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

8. Descripción de la Estructura Organizacional

➤ **Asamblea General**

La Asamblea General es el órgano supremo que estará encargado de dirigir el Terminal Terrestre Interprovincial “Pedro Vicente Maldonado”, a través de la emisión de políticas institucionales, misma que deberá reunirse por lo menos una vez al año, en los primeros tres meses.

➤ **Coordinación Administrativa**

Proceso de Gestión: El presidente mismo que será elegido por la Asamblea General, quien tiene la potestad de controlar y regular que todas las operaciones de transporte y servicios conexos sean administradas de manera transparente a fin de alcanzar la excelencia en la prestación del servicio de transporte interprovincial.

El Gerente General es el representante legal y administrativo del Terminal Terrestre Interprovincial “Pedro Vicente Maldonado”, es quien tendrá atribuciones otorgadas por la Asamblea General dentro del marco jurídico. Sera un cargo de libre remoción.

Proceso de Documental: En este proceso se ejecutarán labores de secretaría, despacho y archivo de la documentación inherente a las actividades operacionales del Terminal Terrestre Interprovincial “Pedro Vicente Maldonado”, se deberá mantener la información al día y facilitarla a quien corresponda bajo la autorización previa del Gerente General o presidente.

Proceso de Financiero: Es el proceso en el cual se da cumplimiento a la planificación, gestión y control de todas las actividades financieras en materia de manejo correcto de presupuestos, contabilidad y recaudación de fondos por concepto de funcionalidad del terminal como: pagos de frecuencias extras, cobro de estacionamientos, custodia de equipajes de los pasajeros arriendos de islas comerciales, zona de comidas, entre por otros que generen ingresos.

Proceso de Gestión de Talento Humano: El proceso de Talento Humano es uno de los más importantes ya que es el encargado de tomar las decisiones de selección y contratación del personal, a su vez es el encargado de desarrollar políticas de gestión de talento humano, que permitan cumplir con los objetivos de la institución.

➤ **Coordinación Legal**

Proceso de Asesoría Jurídica: Es el proceso donde se prestan servicios en materia jurídica, cumpliendo actividades de asesoramiento y coordinación de todos los procesos legales que se desarrollen en la institución. Además, deberá supervisar el cumplimiento y correcta aplicación de la ley vigente.

Proceso de Auditoria Interna: Su función es proporcionar asesoramiento y consultas que generen valor agregado a fin de mejorar las operaciones dentro del Terminal Terrestre, enfocados en corregir las debilidades institucionales y mejorar la eficacia de los procesos.

➤ **Coordinación de Técnica Operativa**

Proceso Regulador de Transporte: Proceso en el cual se deberá planificar, dirigir, coordinar y controlar, todas las actividades relacionadas a la operación del transporte, el cumplimiento de frecuencias, asignación de frecuencias extras, así como la supervisión de cargas y encomiendas.

Respecto al control sobre las empresas prestadoras de servicio estarán a cargo de la inspección del mantenimiento preventivo de las unidades de transporte.

Las áreas y/o zonas a cargo de este departamento son:

- ✓ Todas las áreas operacionales a excepción del centro de atención al usuario.
- ✓ Área de entrega y envío de encomiendas.
- ✓ Área para el recibo y entrega de equipajes.

Proceso Regulator de Mantenimiento: Controlar y realizar inspecciones de la obra civil, elaborando programas designados a la prevención y mantenimiento de todas las instalaciones e infraestructura que permitan el desarrollo de las actividades operacionales del terminal terrestre.

Proceso Regulator de Seguridad Operacional: Proceso de Seguridad Operacional se realizarán evaluaciones médicas pre-ocupacionales atendiendo a los conductores, trabajadores en general y usuarios con medicina preventiva y curativa.

Además, se deberá trabajar conjuntamente con los Agentes Civiles de Tránsito quienes serán los responsables de practicar las pruebas de alcoholemia a los conductores, así como también de la revisión técnica vehicular quienes emitirán un informe al Técnico en Gestión de Transporte.

Las áreas y/o zonas a cargo de este departamento son:

- ✓ Área de atención médica
- ✓ Área de servicios preventivos
- ✓ Área para el descanso de conductores

Proceso de Atención al Usuario: Es un proceso diseñado para la recepción de quejas, sugerencias, reclamos por mala atención, reporte de objetos perdidos o cualquier tipo de incidente que el usuario presente durante su estadía en el terminal terrestre. Además, se deberá proporcionar información turística de la ciudad y la provincia, a fin de fomentar el turismo en la región, su principal función es mejorar la atención al usuario a través de políticas institucionales de comunicación directa que permitan proyectar una imagen agradable ante nuestros usuarios.

Las áreas y/o zonas a cargo de este departamento son:

- ✓ Centro de atención al usuario
- ✓ Islas comerciales
- ✓ Zonas de comida

9. Talento Humano para el Terminal Terrestre “Pedro Vicente Maldonado”

Tabla 84. Talento Humano para el Terminal Terrestre “Pedro Vicente Maldonado”

Equipo	Proceso	Puesto	Número	
Coordinación Administrativa	Proceso de Gestión	Presidente	1	
	Proceso de Gestión	Gerente General	1	
	Proceso Documental	Secretaría General	2	
	Proceso Financiero	Director Financiero	1	
		Contador	1	
		Recaudador	4	
Proceso de Gestión de Talento Humano	Director de Gestión de Talento Humano	1		
Coordinación Legal	Proceso de Asesoría Jurídica	Asesor Jurídico	1	
	Proceso de Auditoría Interna	Especialista en Procesos	1	
Coordinación Técnica Operativa	Proceso Regulador de Transporte	Director Técnico-Operativo	1	
		Técnico Operativo	4	
	Proceso Regulador de Mantenimiento	Director de Mantenimiento	1	
		Inspector de Mantenimiento	2	
	Proceso de Seguridad Operacional	Director de Servicio al Transportador	1	
		Técnico en Gestión de Transporte	3	
	Proceso de Atención al Usuario	Director de Atención al Usuario y Turismo	1	
		Asistente de Atención al Usuario	1	
	TOTAL			28

Elaborado Por: Daniela Inca – Tania Taipanta

10. Instalaciones e Infraestructura

Los terminales de transporte terrestre de pasajeros deben contar con toda la infraestructura e instalaciones necesarias para el adecuado funcionamiento y de esta manera satisfacer las necesidades de los usuarios y del personal que hace uso de las instalaciones tales como: personal administrativo del terminal terrestre, personal de las empresas transportadoras, agentes de control y tránsito, personal que trabaja en áreas operacionales y de servicios conexos.

En el presente diseño no se indica la ubicación del nuevo Terminal Terrestre Interprovincial “Pedro Vicente Maldonado”; ya que para determinar un lugar idóneo es obligatorio cumplir con factores técnicos de: tamaño de la ciudad, vialidad, proyecciones de crecimiento urbano, uso del suelo, atractivo turístico, entre otros necesarios para la ubicación de un nuevo terminal; así como también estudios requeridos para su implementación (Estudios de Mercado, Estudios Arquitectónicos, Estudios de Ingeniería, Complementarios). Los requerimientos que respaldan la factibilidad de cada estudio, son mencionados en el Anexo 12, mismos que deben ser presentados ante las autoridades competentes para que se proceda a la construcción de un nuevo terminal terrestre.

Respecto al presupuesto de inversión para el presente diseño ideal de terminal terrestre se tomó en consideración valores referenciados por metro cuadrado, publicados por la Cámara de Construcción del Ecuador dando un valor estimado de \$12.299.040 en un área de construcción de 20498,4 m², cabe mencionar que el mismo servirá como un referente que está sujeto a cambios que varían por la zona de construcción, así como también a concursos de licitación para llevar a cabo su ejecución.

Luego de haber realizado la evaluación del actual Terminal Terrestre Interprovincial del cantón Riobamba, en el diseño se corrige, mejora e implementa nuevas áreas que incrementan la operacionalidad del servicio de transporte de pasajeros basados en los resultados de cumplimiento y requerimientos técnicos de funcionalidad.

11. Distribución de Espacios Terminal Terrestre Interprovincial “Pedro Vicente Maldonado”

Área Total

Para el análisis previo a la determinación de un área total de construcción del diseño de terminal terrestre ideal es necesario calcular en relación al número de pasajeros diarios que circulan en el terminal. A continuación, se detallan los cálculos pertinentes en base a la metodología de programación arquitectónica según (Neufert, 2013) caso distribución de espacios área total.

➤ Promedio de volumen total de pasajeros por día.

Para el cálculo del volumen total de pasajeros es necesario conocer el número de frecuencias diarias multiplicadas por la cantidad promedio de personas en un bus de transporte.

Tabla 85. Número de Frecuencias Diarias

Horario de Funcionamiento	Nº Frecuencias
1:00 - 2:00	4
2:00 - 3:00	6
3:00 - 4:00	12
4:00 - 5:00	17
5:00 - 6:00	23
6:00 - 7:00	22
7:00 - 8:00	19
8:00 - 9:00	21
9:00 - 10:00	21
10:00 - 11:00	21
11:00 - 12:00	19
12:00 - 13:00	27
13:00 - 14:00	22
14:00 - 15:00	25
15:00 - 16:00	20
16:00 - 17:00	19
17:00 - 18:00	18
18:00 - 19:00	18
19:00 - 20:00	16
20:00 - 21:00	7
21:00 - 22:00	6
22:00 - 23:00	2
Horas de Funcionamiento = 23 horas	Nº de Frecuencias = 365 diarias

Elaborado Por: Daniela Inca – Tania Taipanta.

- Total, de Buses que ingresan al terminal = 365 (sin frecuencias extras)
- Pasajeros promedio por unidad vehicular M3 Tipo Bus = 39 pasajeros

$$365 * 39 = 14235 \text{ Promedio de Pasajeros (Ppax.)}$$

- Número de personas que permanecen en el terminal 20% de 14235 = 2847

Total, Promedio Pasajeros por Día

$$T. \text{ Ppax/día} = \text{Ppax.} + 20\% \text{ N}^\circ \text{ Personas permanecen TT.}$$

$$T. \text{ Ppax/día} = 14235 + 2847 = 17082 \text{ pasajeros diarios}$$

Cantidad promedio de personas en un bus por día.

Para determinar el promedio de movimiento por hora (PMH) se calcula con el número de pasajeros diarios dividido para el número de horas que funciona un terminal terrestre.

$$PMH = (T. \text{ Ppax/día}) \div (\text{N}^\circ \text{ horas funciona un TT})$$

$$PMH = 17082 \div 23 \text{ hrs.}$$

$$PMH = 742 \text{ pasajeros}$$

- El área que ocupa una persona incluyendo equipaje y circulación es de $1,20m^2$

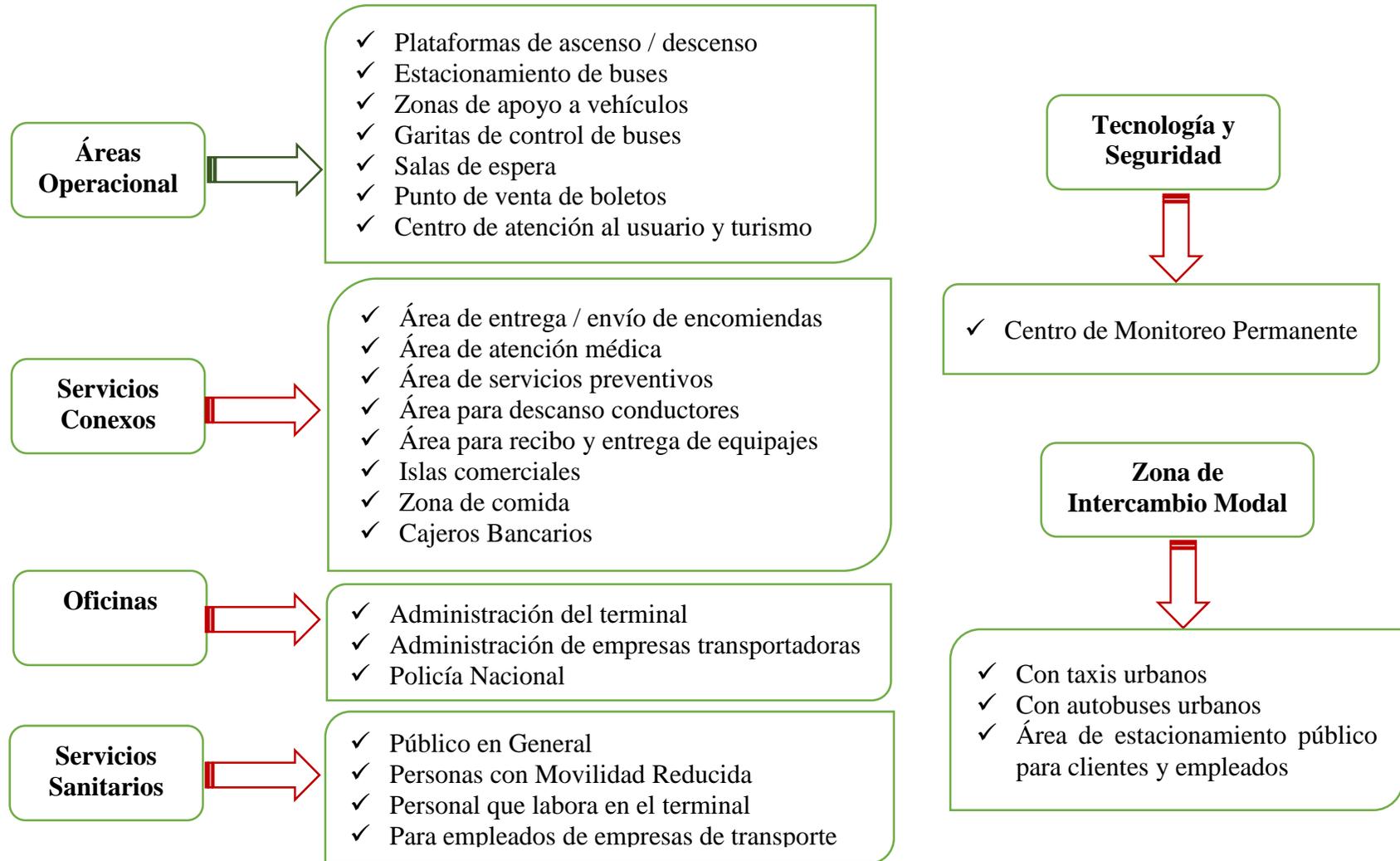
Entonces:

$$\text{Área Total De Construcción} = (1,20m^2) * (\text{N}^\circ \text{ pasajeros por día})$$

$$\text{Área Total De Construcción} = (1,20m^2) * (17082 \text{ pasajeros})$$

$$\text{Área Total De Construcción} = 20498,4 m^2$$

11. Servicios del Terminal Terrestre Interprovincial “Pedro Vicente Maldonado”



Elaborado Por: Daniela Inca – Tania Taipanta

12. Memoria Técnica de los Servicios del Terminal Terrestre Interprovincial “Pedro Vicente Maldonado”.

12.1 Áreas Operacionales

➤ Plataformas de ascenso

El área total es de $660 m^2$ que corresponde a los **22 andenes de embarque** de pasajeros distribuidos en zonas de mayor a menor frecuencia y ubicados de acuerdo a regiones del país. Se dispone de dos andenes de reserva. Sus principales características son:

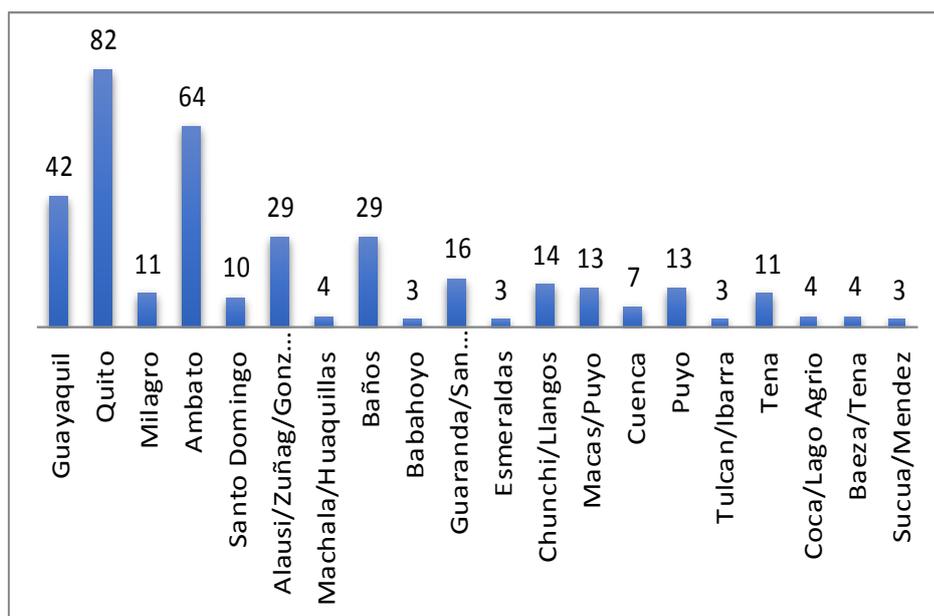
- ✓ Plataforma inclinada a 60° , para el uso eficiente de espacios.
- ✓ Ancho de bahía 3 m.
- ✓ Largo de bahía 10 m.
- ✓ Giba de 1m separados 0,50 cm entre sí.
- ✓ Cubierta protege el 75% del largo total de un bus.

Tabla 86. Asignación de Andenes

ANDENES	DESTINOS	Nº Frecuencias
1	Guayaquil	42
2	Quito	82
3	Milagro	11
4	Ambato	64
5	Santo Domingo	10
6	Alausí/Zuñag/Gonzol/Huigra/San Carlos	29
7	Machala/Huaquillas	4
8	Baños	29
9	Babahoyo	3
10	Guaranda/San Miguel/San Pablo/Chillanes	16
11	Esmeraldas	3
12	Chunchi/Llangos	14
13	Macas/Puyo	13
14	Cuenca	7
15	Puyo	13
16	Tulcán/Ibarra	3
17	Tena	11
18	Coca/Lago Agrio	4
19	Baeza/Tena	4
20	Sucua/Méndez	3
21	Andenes de Reserva	0
22	Andenes de Reserva	0
Total		365

Elaborado Por: Daniela Inca – Tania Taipanta

Gráfico 20. Destinos Vs N° Frecuencias



Elaborado Por: Daniela Inca – Tania Taipanta

➤ **Plataformas de descenso**

Para el desembarque de pasajeros los buses deben estacionarse provisionalmente en la bahía que está ubicada en el carril de ingreso al terminal, que permite mantener un flujo vehicular continuo sea para la zona de apoyo si presentan alguna falla mecánica, a los estacionamientos temporales si tienen frecuencia para el mismo día y finalmente quienes hayan cumplido su último turno pueden dirigirse a la salida del terminal.

Características:

- ✓ Área total de $180m^2$.
- ✓ Ancho de la bahía 4 m.
- ✓ Largo de la bahía 45 m.
- ✓ Capacidad de desembarque para 3 buses simultáneamente.

➤ **Estacionamiento para buses**

Es un área destinada a los buses que están próximos a prestar el servicio y deben contar con una autorización para permanecer estacionados.

Características:

- ✓ Tiene capacidad para albergar temporalmente a **55 buses**, mismo que resulta de proyectar un escenario futuro con un **factor de 2,5 por el número de andenes de ascenso.**
- ✓ Área total de 3234 m^2 .
- ✓ Ancho de cada bahía de estacionamiento 4,2 m y largo de 14 m.

➤ **Zona de apoyo a vehículos**

Esta zona tiene un área de 875.55 m^2 , permite que los buses realicen actividades de mantenimiento menor y preventivo consta de:

- ✓ Una oficina de administración
- ✓ Cafetería
- ✓ Cuarto de bodega de herramientas y equipos
- ✓ Baterías Sanitarias (2 urinarios, 2 inodoros y 2 lavamanos)
- ✓ Parqueadero exclusivo para personal mecánico – capacidad 3 vehículos.
- ✓ Capacidad de asistencia mecánica para 3 buses.
- ✓ Bomba de aire.
- ✓ Pulverizadora.

➤ **Garitas de control de buses**

Son espacios dispuestos para el control al ingreso y salida de los buses del terminal terrestre, estos procedimientos deberán estar a cargo de los Inspectores de turno.

En la garita de ingreso las cooperativas deberán presentar lo siguiente:

- ✓ Autorización de frecuencia (detalla origen-destino, hora de salida y llegada)
- ✓ Documentos habilitantes (licencia de conducir, matricula, contrato de operación).

Para el control de salida los auxiliares de conducción deberán presentar:

- ✓ Manifiesto de pasajeros.
- ✓ Resultado de la prueba de alcocheck.
- ✓ Certificado de la revisión técnica vehicular.

Características:

- ✓ Dos garitas de control ingreso y salida de buses.

- ✓ Tiene un área de 10,50 m² cada garita.
- ✓ Servicio Sanitario (1 inodoro, 1 lavamanos).

➤ **Sala de espera**

La sala de espera es un área destinada para uso de los pasajeros, acompañantes en el proceso de arribo o salida, y quienes esperan el envío/entrega de encomiendas.

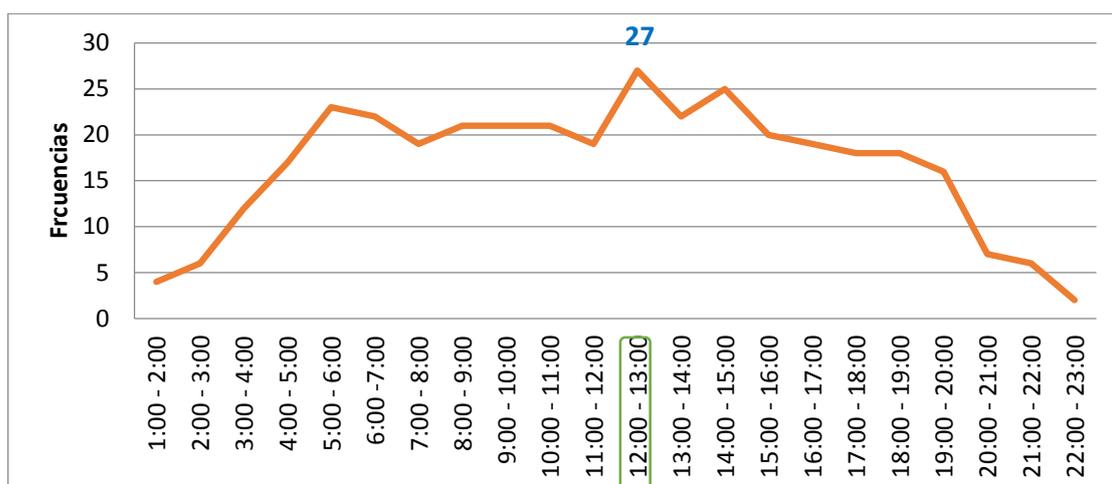
Basándonos en metodologías de programación arquitectónica según (Neufert, 2013) para el cálculo de áreas caso salas de espera se determina lo siguiente:

Tabla 87. Hora Pico

Horario de Funcionamiento	N° Frecuencias
1:00 - 2:00	4
2:00 - 3:00	6
3:00 - 4:00	12
4:00 - 5:00	17
5:00 - 6:00	23
6:00 -7:00	22
7:00 - 8:00	19
8:00 - 9:00	21
9:00 - 10:00	21
10:00 - 11:00	21
11:00 - 12:00	19
12:00 - 13:00	27
13:00 - 14:00	22
14:00 - 15:00	25
15:00 - 16:00	20
16:00 - 17:00	19
17:00 - 18:00	18
18:00 - 19:00	18
19:00 - 20:00	16
20:00 - 21:00	7
21:00 - 22:00	6
22:00 - 23:00	2
Hora Pico	12:00 - 13:00

Elaborado Por: Daniela Inca – Tania Taipanta

Gráfico 21. Hora Pico



Elaborado Por: Daniela Inca – Tania Taipanta

Se puede evidenciar en los registros de control de frecuencias diarias, que la hora pico fluctúa entre las 12:00–13:00 pm., con un total de 27 fca/h. que operan en el actual Terminal Terrestre Interprovincial del Cantón Riobamba.

El total de pasajeros se determina en función a la capacidad de cada bus, que de acuerdo a la Norma Técnica Ecuatoriana INEN 2656 el vehículo autorizado para el transporte interprovincial es de categoría M3 tipo Bus, con capacidad para 36 asientos como mínimo y máximo 42. Para efectos de cálculos se tomará un promedio de 39 asientos por unidad.

- ✓ Buses Tipo M3 cap. promedio 39 asientos.

$$27 \text{ buses} * 39 \text{ asientos} = 1053 \text{ pasajeros hora pico}$$

- ✓ Número de personas en Hora Pico= 1053 personas que se deben complementar con un 25% acompañantes y 25% personas que esperan el arribo o envío/entrega de encomiendas.

Entonces:

$1053 * 25\% = 263$ personas

- 263 acompañantes
- 263 esperan arribo- envío/entrega encomiendas

 $1053 + 263 + 263 = 1552$ personas
Total, Personas que usan el terminal en hora pico

✓ Área por Usuario = $1,20 m^2$ (por persona con equipaje y circulación)

Cálculo área sala de espera

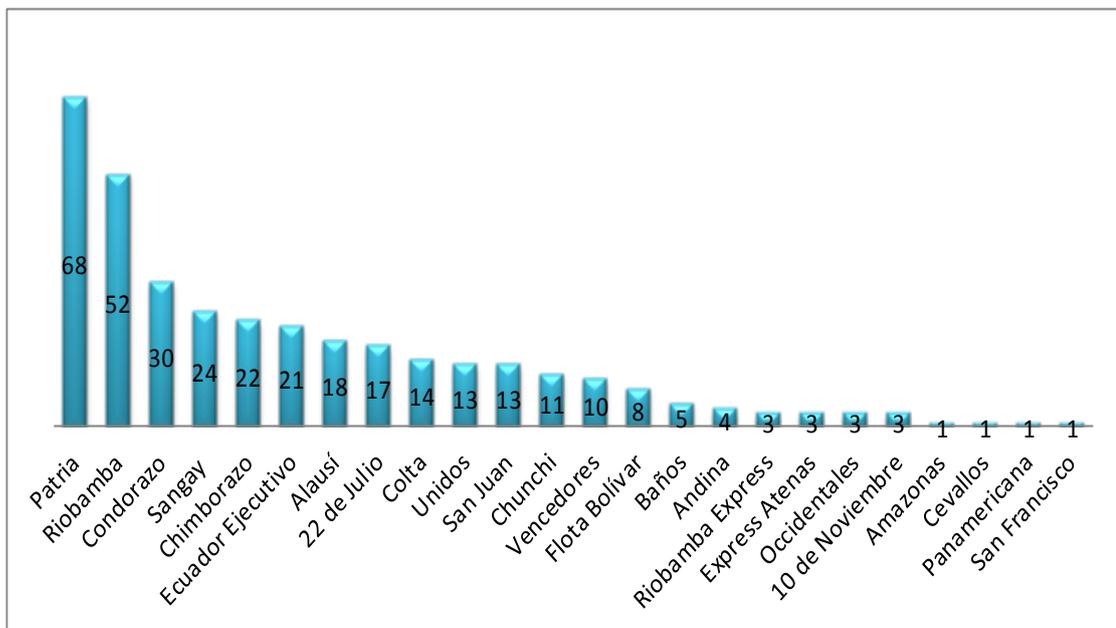
Se calcula el área del usuario por número de pasajeros en hora pico.

Área Total= $1,20m^2 * 1552 = 1862.4 m^2$

• **Punto de venta de boletos**

Las boleterías están distribuidas en función al número de frecuencias que tiene cada cooperativa de transporte, de mayor a menor frecuencia con un total de 22 boleterías.

Gráfico 22. Frecuencias Diarias de las Cooperativas de Transporte



Elaborado Por: Daniela Inca – Tania Taipanta

Tabla 88. Distribución de Boleterías

Coop. Transporte de Mayor Frecuencia	Sala de Espera
<ul style="list-style-type: none"> • Patria • Riobamba • Condorazo • Sangay • Chimborazo • Ecuador Ejecutivo • Alausí • 22 de Julio • Colta • Unidos • San Juan • Chunchi • Vencedores • Flota Bolívar • Baños • Andina 	<p>✓ Para mayor comodidad del usuario están ubicadas del lado derecho del pasillo de entrada.</p> <p style="text-align: center;">Características:</p> <p>✓ Cada oficina cuenta con un baño privado para el personal que trabaja en la venta de boletos.</p> <p>✓ El usuario adquiere su bótelo y ticket de paso al andén.</p> <p>✓ Dimensiones: Altura 3m</p>
Coop. Transporte de Menor Frecuencia	Sala de Espera
<ul style="list-style-type: none"> • Riobamba Express • Express Atenas • Occidentales • 10 de Noviembre • Amazonas • Cevallos • Panamericana • San Francisco 	<p>✓ Ubicadas al lado izquierdo.</p> <p>Características:</p> <p>✓ Mantiene características homogéneas a las cooperativas de mayor frecuencia, pero comparten boleterías de acuerdo a afinidades administrativas.</p> <p>✓ Dimensiones: Altura de 3 m.</p>
<p>ÁREA: Existen 2 bloques de 10 boleterías mismas que por diseño varía el área entre ellas, siendo las de mayor dimensión para las empresas de mayor frecuencia.</p> <p>Estas comparten espacio con el área de encomiendas, del cual el 25% del área total corresponde a boleterías.</p>	<p>✓ 7,64 m²</p> <p>✓ 7,30 m²</p> <p>✓ 6,80 m²</p> <p>✓ 6,45 m²</p> <p>✓ 6,18 m²</p> <p>✓ 5,68 m²</p> <p>✓ 5,30 m²</p> <p>✓ 4,86 m²</p> <p>✓ 4,55 m²</p> <p>✓ 4,12 m²</p>

Elaborado Por: Daniela Inca – Tania Taipanta

➤ Centro de atención al usuario y turismo

Esta oficina está dotada de:

- ✓ Área de 17.28 m².
- ✓ Sala de espera capacidad de 6 personas y 2 siendo atendidas.
- ✓ Televisión.

Su función es ofrecer un servicio de calidad y calidez al pasajero. Está ubicado en el hall central al ingreso del terminal comunicado directamente con la de espera principal.

12.2 Servicios Conexos

➤ Área de entrega / envío de encomiendas

El servicio de encomiendas de maneja de acuerdo a políticas administrativas de cada cooperativa, pero todos los puntos de venta de boletos cuentan en la parte posterior con un área destinada para la entrega/envío de encomiendas.

Características:

- ✓ Pasillo de encomiendas para la movilización de las cargas.
- ✓ Báscula eléctrica para prestar el servicio de acuerdo al peso de la carga

Tabla 89. Área de Boleterías

Características	Dimensiones
• Existen 2 bloques de 10 para el servicio de encomiendas, mismas que por diseño varía el área entre ellas, siendo las de mayor dimensión para las empresas de mayor frecuencia.	✓ 22,94 m ²
	✓ 21,88 m ²
	✓ 20,42 m ²
	✓ 19,34 m ²
	✓ 18,50 m ²
• Estas comparten espacio con el área de boleterías, del cual el 75% del área total corresponde a encomiendas.	✓ 17,02 m ²
	✓ 15,89 m ²
	✓ 14,60 m ²
	✓ 13,66 m ²
	✓ 12,36 m ²

Elaborado Por: Daniela Inca – Tania Taipanta

➤ **Área de atención médica**

Es un área que está destinada a ofrecer servicios de primeros auxilios sea para los usuarios, empleados, conductores y todas aquellas personas que puedan sufrir algún incidente que ponga en riesgo su salud.

Para ello está dotada de:

- ✓ Camilla, botiquín de primeros auxilios.
- ✓ Escritorio, computadora, cinco sillas.
- ✓ Servicio Sanitario (1 inodoro, 1 lavamanos)
- ✓ Área de servicio de $58 m^2$.

➤ **Área de servicios preventivos**

Son estaciones en las cuales se deberá realizar la prueba obligatoria de alcoholemia a los conductores que estén próximos a prestar el servicio, mismo control que estará a cargo de los agentes civiles de tránsito, esta oficina está ubicada antes del ingreso a los andenes de embarque.

Características:

- ✓ Área de $10,50 m^2$.
- ✓ Servicio sanitario (1 inodoro, 1 lavamanos)
- ✓ Escritorio, alcoholímetro electrónico-digital.

➤ **Área para descanso conductores**

Está ubicada junto a los estacionamientos temporales a fin de que el conductor pueda planificar su tiempo de descanso antes de prestar el servicio. El área de descanso de los conductores tiene las siguientes características:

- ✓ Área de $540 m^2$.
- ✓ 19 habitaciones de $9,50m^2$
- ✓ Una cama litera, baño con ducha, lavamanos e inodoro (cada habitación).
- ✓ Tres zonas de distracción de $30m^2$ cada una: cafetería, cuarto de juegos y sala para reuniones.

➤ **Área para recibo y entrega de equipajes**

Es un servicio adicional que presta la administración del Terminal Terrestre Interprovincial “Pedro Vicente Maldonado”, cuya finalidad es custodiar las pertenencias de los pasajeros hasta que llegue la hora de abordar la unidad de transporte. Facilitando así las oportunidades de turismo dentro de la ciudad de Riobamba.

Características:

- ✓ Área de $16 m^2$.
- ✓ Capacidad para guardar 20 maletas.
- ✓ Ubicado junto a las boleterías de menor frecuencia.

➤ **Islas comerciales**

Están distribuidas a lo largo del hall central, a fin de que los usuarios puedan adquirir productos y servicios que mejoren su estadía en el terminal. Se dispuso de 16 islas comerciales con un área de $13 m^2$ cada una.

➤ **Zona de comida**

Para determinar adecuadamente la zona de comidas es necesario calcular el 30% del área total de la sala de espera multiplicado por $1,50m^2$ mínimos por cada comensal.

Entonces:

$$1862.4 m^2 (\text{área sala espera}) * (30\%) = 558 \text{ comensales}$$

Área para zona de comidas

$$558 * 1,50m^2 = 837 m^2$$

Dentro de esta área comprenden:

- ✓ 7 locales comerciales de $104,62m^2$ cada uno.
- ✓ 2 mesas y 4 sillas para cada local.

➤ **Cajeros Bancarios**

Para mejorar la comodidad de los usuarios se proporciona el servicio de cajeros automáticos que están ubicados en la entrada a la sala de espera y se dispone de 3 cajeros de tipo BanRed con un área de $47m^2$.

12.3 Oficinas

➤ **Administración del terminal**

Las oficinas de administración del terminal están distribuidas de acuerdo a las necesidades de cada departamento:

- ✓ 6 oficinas con baño básico incluido de $35 m^2$ cada una para (Gerencia, presidente, Departamentos Técnico Operativo, Talento Humano, Seguridad Operacional, Atención Usuario y un área de archivo/bodega).
- ✓ Sala de juntas $70 m^2$ con dos baños básicos.

➤ **Administración de empresas transportadoras**

Para mayor comodidad las empresas transportadoras cuentan con:

- ✓ 2 bloques de 10 oficinas de $35m^2$ con un baño básico cada una.
- ✓ 1 sala de juntas ubicada en el bloque a la izquierda de $82 m^2$ con baño básico.

➤ **Policía Nacional**

El personal de la Policía Nacional dispondrá de una oficina que cuenta con un baño independiente, mobiliario de oficina. Las dimensiones del área son de $8 m^2$.

12.4 Servicios Sanitarios

Se dispone de un área de $94 m^2$ que cumple con las siguientes características:

➤ **Público en General**

- ✓ Hombres (5 inodoros/4 urinarios/4 lavamanos).
- ✓ Mujeres (5 inodoros/4 lavamanos).

➤ **Personas con Movilidad Reducida**

- ✓ Hombres (1 inodoro/1 lavamanos).
- ✓ Mujeres (1 inodoro/1lavamanos).

12.5 Tecnología y Seguridad

➤ **Centro de Monitoreo Permanente**

El centro de monitoreo permanente es una sala de monitoreo con un sistema de circuito cerrado de televisión (CCT), que tiene por objetivo principal mejorar las condiciones de seguridad de las instalaciones del Terminal Terrestre Interprovincial “Pedro Vicente Maldonado”. Tiene un área de 14 m^2 .

12.6 Zona de Intercambio Modal

Los accesos a las zonas de intercambio modal están ubicados dentro de las instalaciones del Terminal Terrestre, a fin de salvaguardar la integridad de los usuarios.

➤ **Taxis urbanos**

Dispone de un área de 23,8 m^2 de estacionamiento para 6 taxis de la Cooperativa Terminal Terrestre.

➤ **Buses urbanos**

La bahía de acceso/ descenso a los buses urbanos tiene las siguientes dimensiones:

- ✓ Área de 180 m^2 designados para la parada de buses.
- ✓ Dos carriles de 4 m para su circulación

➤ **Área de estacionamiento público para clientes y empleados**

Para establecer el área de estacionamientos se debe considerar las siguientes dimensiones estándar:

- ✓ Baterías de estacionamiento = 2,5 m * 5 m (cada persona en la sala de espera en horas pico % concentración). (Neufert, 2013)

La distribución de pasajeros se calcula mediante el volumen de pasajeros en hora pico por los siguientes porcentajes:

Tabla 90. Concentración de Pasajeros Hora Pico

Pasajeros Hora Pico = 1552 * %	
• Hall central 8%	124
• Información /Atención usuario 6%	94
• Recepción/ entrega equipaje 3%	47
• Salas de espera 14%	217
• Plataformas de ascenso 14%	217
• Plataformas de descenso 14%	217
• Boleterías 12%	186
• Servicios sanitarios 4%	62
• Zona de Comidas 5%	78
• Encomiendas 4%	62
• Pasillos 16%	248

Elaborado Por: Daniela Inca – Tania Taipanta

Entonces:

$$\begin{aligned} \text{Área de Estacionamientos} &= 2,5 \text{ m} * 5 \text{ m} * 217 \\ \text{Área de Estacionamientos} &= \mathbf{2712,5 \text{ m}^2} \end{aligned}$$

Los estacionamientos tienen las siguientes características:

- ✓ Capacidad para 45 vehículos.

- ✓ Dimensiones de la batería de estacionamiento 2,50 m ancho y 5 m de largo.
- ✓ Capacidad para 10 vehículos (sirven como estacionamiento de empleados o para camiones de entrega).
- ✓ Capacidad para 4 vehículos de uso exclusivo (ambulancia/patrullero/transporte blindado/ bomberos). Dimensiones de 3m de ancho y 7m de largo.

12.7 Flujos y accesos

La disposición de accesos para el diseño se basa en el cumplimiento de normas de urbanidad, movilidad y seguridad, es por eso que cuenta con un acceso principal para el ingreso y salida, en la cual los usuarios deberán circular por el lado derecho y quienes circulen por el lado izquierdo deben siempre ceder el paso. Los peatones no deberán detenerse de forma inesperada, salvo casos fortuitos. Además, se dispone de ocho rampas para personas con movilidad reducida, haciendo de este Terminal Terrestre un espacio inclusivo.

13. Diseño Ideal del Terminal Terrestre Interprovincial “Pedro Vicente Maldonado”

CONCLUSIONES

- El Terminal Terrestre Interprovincial presenta un estilo de dirección benevolente, no cuenta con un organigrama administrativo y al ser un subproceso de la Dirección de Gestión de Movilidad Tránsito y Transporte carece de autonomía; respecto a la infraestructura presenta un nivel de cumplimiento bajo ya que no existen áreas como entrega-envío de encomiendas, servicios preventivos, centro de atención al usuario y atención medica lo cual disminuye la calidad de servicio.
- La validación se desarrolló en base a los elementos de la administración en la cual se evidencio que carece de un filosofía institucional y en la toma decisiones el talento humano tiene en porcentaje de participación del 15%; para el aspecto técnico se evaluó la infraestructura de acuerdo al Reglamento de Transporte Público Interprovincial de Pasajeros mediante Resolución 161-DIR-2013-ANT, se observó que existe un porcentaje de cumplimiento bajo: áreas operacionales 68%, servicios conexos 60%, señalética 33%, oficinas 38%, sistemas de información y seguridad 43% .
- Esta institución requiere acciones que permitan satisfacer las necesidades de los usuarios, operadoras de transporte y administración, por lo se desarrollaron las siguientes propuestas: un modelo administrativo que mejore la gestión de la institución compuesto por una síntesis de planificación estratégica, el cambio de sistema administrativo benevolente a participativo y el diseño de un organigrama estructural y un modelo técnico que mejoren la funcionalidad y la calidad de servicios a través de un plan de mantenimiento preventivo y correctivo de señalética del Terminal Terrestre, así como la creación de una página web y el desarrollo de un proceso de recepción de quejas y sugerencias.

RECOMENDACIONES

- Implementar los modelos propuestos en el presente trabajo, a fin de mejorar la funcionalidad Técnico – Administrativa, satisfaciendo las necesidades de sus usuarios y optimizando la prestación de los servicios de la institución.
- Realizar un estudio de factibilidad que cumpla con todos los requerimientos técnicos, para reubicar geográficamente al Terminal Terrestre Interprovincial puesto que en su actual ubicación carece de áreas operativas necesarias para su eficiente funcionalidad, además de generar problemas adversos como la congestión vehicular.
- Considerar la constitución del Terminal Terrestre como una empresa público-privada, implementando el modelo ideal propuesto, a fin de mejorar la calidad del servicio para los usuarios internos y externos, así como también incentivar proyectos de turismo local en coordinación con el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba puesto que el terminal es el centro de transferencia para turistas nacionales y extranjeros.

BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea Nacional Constituyente. (2014). *Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial*. Quito: ANC.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2016). *Reglamento de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial*. Quito: ANC.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2010). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización*. Quito: ANC.
- Blandez, M. (2014). *Proceso administrativo*. México: UNID.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ª ed.). México: McGraw-Hill
- Diario La República. (2017). *Sector transporte: Desempeño 2016 y perspectivas 2017*. Recuperado de: <http://www.anif.co/sites/default/files/jul17-17.pdf>
- El Telégrafo. (2013). *Un nuevo rostro tiene la terminal terrestre*. Obtenido de: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/regional/1/un-nuevo-rostro-tiene-la-terminal-terrestre>
- Gobierno Autonomo Descentralizado Municipal -Riobamba. (2014). *Certificado de habilitación técnica de la terminal terrestre de pasajeros por carretera: "Interprovincial de Riobamba"*. Riobamba. GADM
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2011). *Censo nacional económico. Resultados*. Recuperado de: http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/webinec/CENEC/Presentaciones_por_ciudades/Presentacion_Riobamba.pdf
- Minsetur. (2009). *Estudio para establecer los requisitos técnicos mínimos para terminales terrestres del servicio de transporte interprovincial regular de pasajeros*. Recuperado de: https://datospdf.com/download/proyecto-ue-peru-penx_5a4d17bbb7d7bcab67319900_pdf?fbclid=IwAR1utz7F7QTO2gJQGc47PZ2OCDIcGfjIHUv6JUF2HNSf1ldI2mp5qTTPQzQ

- Ministerio de Transporte y Obras Públicas. (2016). *Plan estratégico de movilidad 2013-2037*. Recuperado de: https://www.obraspublicas.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2017/04/Plan_Estrategico-de-Movilidad.pdf
- Norma Técnica Colombiana 5454. (2006). *Infraestructura de las terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera*. Recuperado de: <https://edoc.site/norma-tecnica-colombiana-5454-pdf-free.html>
- Instituto Nacional Ecuatoriano de Normalización 2656 (2016). *Clasificación vehicular*. Quito: INEN
- Instituto Nacional Ecuatoriano de Normalización 1668. (2015). *Vehículos de transporte público de pasajeros intrarregional, interprovincial e intraprovincial.requisitos*. Quito: INEN
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa , E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación : cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Quinteros, S. (2011). *Manual de procedimientos y operaciones de transporte desarrolladas en la terminal terrestre de Guayaquil*. Recuperado de: http://ttg.ec/Transparencia/pdf-reader.php?documento=pdf/2018/Enero/LITERAL%20%20A3/MANUAL_OPERACIONES_2017_01.pdf
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (15^a ed.). Naucalpan de Juárez: Pearson Educación.
- Sánchez Delgado, M. (2014). *Administración I*. México: Patria.

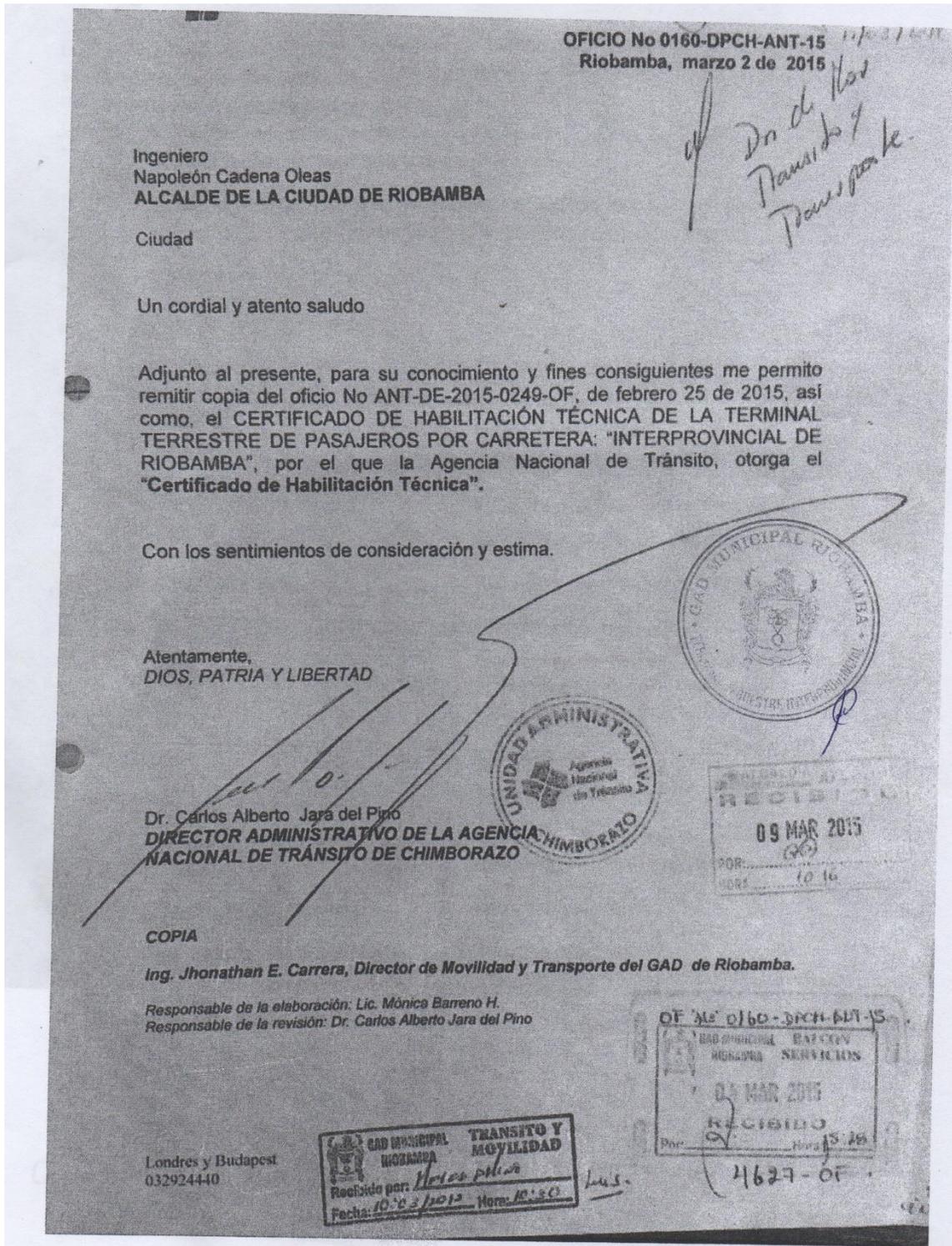
Anexo 2 Información proporcionada por la Administración del Terminal Terrestre



- **NÚMERO DE PERSONAL:** Actualmente en las instalaciones del terminal laboran 27 personas entre personal administrativo y operativo.
- **HORARIOS DE ATENCIÓN DEL TERMINAL TERRESTRE:** Las instalaciones del terminal están disponibles las 24 horas del día, ofreciendo frecuencias desde las 02h00 am hasta las 23h00 pm.
- **TARIFAS A LOS DIFERENTES DESTINOS:** 032-DIR-2015-ANT tarifas en rutas para el servicio de transporte terrestre intraprovincial e interprovincial.
- **NÚMERO DE OPERADORAS:** 24
- **USUARIOS ATENDIDOS:** Para trámites o cálculos internos del Terminal Terrestre Interprovincial manejamos el dato de 5600 usuarios que diariamente hace uso de las Instalaciones del Terminal en las diferentes rutas y frecuencias igualmente autorizadas por la Agencia Nacional de Tránsito.
- **QUEJAS TRAMITADAS:** Se reportan un mínimo de 12 quejas y un máximo de 15 quejas tramitadas al mes.



Anexo 3 Certificado de Habilitación Técnica del Terminal Terrestre de Riobamba



Anexo 4 Guía de entrevista a las autoridades del Terminal Terrestre Interprovincial



ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS ESCUELA DE INGENIERIA EN GESTION DE TRANSPORTE



GUIA DE ENTREVISTA A LAS AUTORIDADES

RESPONSABLES:

ENTREVISTADO/A:

FECHA:

Luego de prestarle un cordial saludo, agradecemos su participación en este proyecto de investigación por medio de esta entrevista, aclaramos que la información proporcionada tiene un fin valioso en nuestro proyecto y la misma es clave para la realización del mismo.

1. El terminal Terrestre cuenta con algún tipo de plan.
2. Cuenta con una estructura organizacional el terminal terrestre
3. Se ha desarrollado un perfil de cargo de cada uno de los colaboradores que laboran en las instancias del terminal terrestre interprovincial
4. Como se encuentra inmerso el Terminal Terrestre Interprovincial en el modelo de gestión de competencias de tránsito que proyecta la Dirección de Movilidad.
5. ¿Cuál es la línea de mando a seguir para tomar una decisión para la institución?
6. ¿La administración del terminal permite la participación y el aporte de ideas en pro de la institución por parte de sus colaboradores en general?
7. ¿Las experiencias adquiridas (en caso de asistir a ferias y/o impericia de un caso en particular) son compartidas con los colaboradores para el aprendizaje de todos?
8. ¿Cómo se encuentra organizado el personal de la institución?
 - O Departamentos
 - O Grupos de Trabajo
 - O Unidades
 - O Otros _____
9. En el caso de existir incumplimiento de las actividades del personal ¿Qué medidas se suele tomar?
10. ¿Cómo se realiza el control de las diferentes rutas y frecuencias de las operadoras de transporte que prestan el servicio en el Terminal Terrestre?
11. Cada qué periodo se realiza el mantenimiento de las instalaciones del Terminal Terrestre
12. ¿Cómo se maneja el sistema de quejas y sugerencias de los usuarios del Terminal Terrestre?

Anexo 5 Ficha de Observación de Infraestructura e Instalaciones



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE



FICHA DE OBSERVACIÓN

A. DATOS INFORMATIVOS

CIUDAD:	
LUGAR:	
FECHA:	
RESPONSABLES:	

B. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Parámetros de Evaluación	Áreas Operacionales
	Servicios Conexos.
	Oficinas.
	Servicios Sanitarios
	Zonas de Intercambio Modal y Estacionamientos
	Señalética
	Tecnología
	Ingreso y Salida a los Puntos de Conexión

Nomenclatura			
I=	Inclinado	L=	Lavamanos
R=	Recto	U=	Urinario
B=	Bueno	I=	Inodoro
M=	Malo		
P=	Pésimo		
T.H.=	Talento Humano		
H=	Hombres		
M=	Mujeres		
P.M.R =	Personas con Movilidad Reducida		

1. Áreas Operacionales

Áreas Operacionales (1/3)

Criterios de Evaluación	Plataforma				Ancho de Canal de circulación (m)	Bahía de Ascenso			Ancho circulación peatonal (m)	Giba					Cubierta	Nivel de Cumplimiento			Observaciones		
	#	Dimensiones		Pendiente		Tipo		Largo (m)		Ancho (m)	Bordillo (cm)	Largo (cm)	Ancho (cm)	Alto (cm)		Distancia entre gibas (m)	Distancia a bordillo (cm)	Largo (m)		Bueno	Malo
		Lado 1(m)	Lado 2(m)			I	R														
Plataformas de Ascenso-Plataformas Descenso-Plataforma de Reserva																					

Áreas Operacionales (2/3)

Criterios de Evaluación	#	Tipo		Ancho de plataforma (m)	Giba			Altura Bordillo andén	Nivel de Cumplimiento			Observaciones
		I	R		Largo (m)	Ancho (cm)	Alto (cm)		Bueno	Malo	Pésimo	
Estacionamiento Buses												
Zonas de Apoyo para buses	#	Tipo de Zona			Nivel de Cumplimiento			Observaciones				
		Lavado	Carga de Combustible	Mant. Menor	Bueno	Malo	Pésimo					
Garitas de Control	#	Tipo		Equipo Tecnológico	T.H.	Nivel de Cumplimiento			Observaciones			
		Entrada	Salida			Bueno	Malo	Pésimo				
Salas de Espera	# sillas	Ancho entre filas (cm)	Pasillos (m)	Piso antideslizante		Ubicación	Nivel de Cumplimiento			Observaciones		
				Si	No		Bueno	Malo	Pésimo			

Áreas Operacionales (3/3)

Criterios de Evaluación	#	Ancho (m)	Largo (m)	Altura(m)	T.H.	Nivel de Cumplimiento			Ubicación	Observaciones
						Bueno	Malo	Pésimo		
Punto de venta de boletos										
Centro de atención al usuario										

2. Servicios Conexos

Criterios de Evaluación	#	Tipo		Dimensiones		Basureros		T.H	Nivel de Cumplimiento			Ubicación	Observaciones
		Oficina	Local	Largo (m)	Ancho (m)	Al Interior	Al Exterior		Bueno	Malo	Pésimo		
Área de entrega/envío de encomiendas													
Área de atención médica													
Área de servicios preventivos													
Área para recibo y entrega de equipaje													
Zona de comidas													
Locales comerciales													

3. Oficinas

Criterios de Evaluación	#	Dimensiones		T.H	Ubicación	Guardarropas		Dimensiones			Nivel de Cumplimiento			Observaciones
		Largo	Ancho			Si	No	Alto (m)	Ancho (m)	Largo (m)	Bueno	Malo	Pésimo	
Administración del terminal														
Administración de empresas transportadoras														
Oficinas Policía Nacional														
Oficinas Prueba de Alcoholemia														

4. Baterías Sanitarias

Criterios de Evaluación	# Baterías	Ubicación	Cantidad			Hombres			Mujeres			PMR		Dimensiones PMR		Condiciones							Nivel de Cumplimiento			Observaciones		
			H	M	P.M.R	L	U	I	L	I	L	I	L	Ancho	Secador de manos	Dispensador de Jabón	Espejo	Desagües	Toma de Electricidad	Pavimento Antideslizante	Toma de Agua	Bueno	Malo	Pésimo				
Públicos																												
Personal que labora en el terminal																												
Empleados de empresas transportistas																												

5. Zonas de Intercambio Modal

Criterios de Evaluación	# Estacionamientos	Ubicación	Dimensiones Bahía		Señalización		Nivel de Cumplimiento			Observaciones
			Largo (m)	Ancho (m)	Horizontal	Vertical	Bueno	Malo	Pésimo	
Taxis Urbanos										
Buses Urbanos										
Estacionamiento Público para clientes y empleados										

6. Señalética

Señalética Vertical

Criterios de Evaluación	Ubicación	#	Condiciones		Tipo de información						Altura Ubic. (m)	Nivel de Cumplimiento			Observaciones
			Visible	No Visible	Inf. General	Identificativas	Orientadoras	Direccionales	Prevención	Emergencia		Buena	Mala	Pésima	
Señalética Vertical															

Señalética Horizontal

Criterios de Evaluación	Ubicación	#	Tipo Líneas					Ancho Línea (cm)	Nivel de Cumplimiento			Observaciones
			Carriles/ Calzadas	Cruces Peatonales	Estacionamientos	Leyendas	Color		Buena	Mala	Pésima	
Señalética Horizontal												

7. Tecnología

Criterios de Evaluación	Ubicación	#	Tipo		Condiciones			Observaciones	Fotos
			Audio	Visual	Buena	Mala	Pésima		
Sistemas de Información									
Seguridad									

8. Otros Requisitos

Criterios de Evaluación	Ubicación	#	Pendiente	Longitud (m)	Ancho (m)	Altura (m)	Pasamanos	# Peldaños	Material Antideslizante		Nivel de Cumplimiento			Observaciones
									Si	No	Bueno	Malo	Pésimo	
Rampas														
Escaleras														

Anexo 6 Encuesta dirigida a los usuarios del Terminal Terrestre Interprovincial



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE



Encuesta: Dirigida a los usuarios del Terminal Terrestre Interprovincial del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

Objetivo: Conocer la situación actual del funcionamiento del Terminal Terrestre Interprovincial del cantón Riobamba, desde la perspectiva de los usuarios del servicio de transporte interprovincial.

CUESTIONARIO:

1 ¿El terminal terrestre cuenta con avisos y señales que proporcionen ayuda al pasajero?

- a) Si
- b) No

2 ¿Qué le parece las condiciones de higiene de los pisos del terminal terrestre?

- a) Excelente
- b) Muy Buena
- c) Buena
- d) Regular
- e) Mala

3 ¿El terminal terrestre cuenta con baños adecuados para hombres, mujeres y personas con capacidades diferentes?

- a) Si
- b) No ¿Por qué? _____

4 ¿Las salas de espera del terminal terrestre son adecuadas y cómodas?

- a) Adecuado
- b) Casi Adecuado
- c) Inadecuado

5 ¿Cuándo usted tiene algún problema dentro del terminal sabe a dónde acudir?

- a) Si
- b) No

6 ¿Dentro de las instalaciones del terminal usted se siente seguro con sus pertenencias?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca

7 ¿Cuál es el motivo de la visita al terminal terrestre?

- a) Va de viaje
- b) Recibir algún viajero
- c) Acompañar a alguien
- d) Averiguar información
- e) Otros

8 ¿Con que frecuencia visita y hace uso del terminal terrestre?

- a) 1-2 veces al mes
- b) 1-2 veces por semana
- c) 3-4 veces por semana
- d) A diario

9 ¿Las ventanillas donde usted compra los boletos de viaje presentan un aspecto?

- a) Muy agradable
- b) Poco agradable
- c) Desagradable

10 ¿Está usted satisfecho con la atención recibida por los empleados de las empresas de transporte (buses) en el embarque-desembarque dentro del terminal terrestre?

- a) Si
- b) No ¿Por qué? _____

11 ¿La mayoría de los buses en los que usted ha viajado son cómodos y están en buen estado?

- a) Total acuerdo
- b) Indiferente
- c) Total Desacuerdo

Gracias por su Colaboración.

Anexo 7 Encuesta dirigida al T.H del Terminal Terrestre Interprovincial



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE



Encuesta: Dirigida al personal que labora en el Terminal Terrestre Interprovincial del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

Objetivo: Conocer la situación actual del funcionamiento del Terminal Terrestre Interprovincial del cantón Riobamba, desde la perspectiva del personal de esta institución.

1. Seleccione el tipo de plan o proyecto con el que trabaja el Terminal Terrestre

- a) POA
- b) Plan de Contingencia
- c) Plan de Emergencia
- d) Otros_____

2. ¿El Terminal Terrestre cuenta con una estructura orgánica (Organigramas)?

- a) Si
- b) No

3. ¿Participa usted en la toma de decisiones del Terminal Terrestre?

- a) Si
- b) No

4. Las instalaciones en las que usted labora son:

- a) Adecuadas
- b) Inadecuadas

5. ¿Ha recibido alguna vez queja o sugerencia por parte de los usuarios del Terminal Terrestre?

- a) Si
- b) No

6. Considera usted que los servicios que usted brinda son:

- a) Buenos
- b) Malos
- c) Pésimo

7. ¿Qué calificación le asignaría usted al servicio que presta el Terminal Terrestre?

- a) Excelente
- b) Muy Buena
- c) Buena
- d) Regular
- e) Mala

Gracias por su Colaboración.

Anexo 8 Plantillas de Mantenimiento

N°	Objetivo Operativo	Actividades	Fecha Máxima de Cumplimiento	Tiempo estimado para lograr la meta (meses)	Programación trimestral cumplimiento (meta)				Responsables
					1	2	3	4	
1	Mantener la obra civil en condiciones óptimas para el funcionamiento de las áreas operativas del terminal terrestre.	Mantenimiento correctivo y continuo de los canales de circulación, plataformas de ascenso y descenso, bahías y protección de cubiertas.							Departamento de Obras Públicas del Municipio de Riobamba
		Señalización horizontal y vertical en las plataformas de ascenso y descenso, áreas de estacionamiento y zonas peatonales.							
		Limpieza general de interiores y exteriores del terminal terrestre.							
		Mantenimiento del sistema eléctrico, puerta eléctrica de la entrada principal.							
2	Adecuar áreas para atención médica y recibo temporal y entrega de equipajes.	Aprobación del Consejo Municipal para inicio de la propuesta de mantenimiento de infraestructura							Administrador del Terminal Terrestre/Departamento de Obras Públicas del Municipio de Riobamba
		Elaboración de una propuesta para el mantenimiento de infraestructura tomando en consideración el uso de la infraestructura no utilizada.							
		Elaboración de presupuestos y términos de referencia previa a la ejecución de la obra.							
		Fin de la obra.							
3	Comprobar que los locales comerciales, zonas de comidas y quioscos cumplan con las disposiciones de seguridad física e industrial.	Programas inspecciones de rutina para verificar el cumplimiento de disposiciones.							Administrador del Terminal Terrestre
		Establecer formularios de cumplimiento.							
		Informar los resultados a los dueños de los locales comerciales, zonas de comida y quioscos.							
		Realizar un seguimiento para establecer acciones correctivas.							
4	Realizar la adquisición de suministros y materiales para las oficinas del Terminal Terrestre.	Gestionar la compra de suministros de oficina del Terminal Terrestre del Terminal							Secretaría del Terminal Terrestre
		Gestionar la compra de materiales de aseo para las oficinas.							

5	Concesionar el mantenimiento e higiene de los servicios sanitarios del Terminal Terrestre.	Renovar los contratos de concesión del mantenimiento de los servicios sanitarios.								Administrador del Terminal Terrestre
		Programar inspecciones de higiene y ahorro de agua en los servicios sanitarios.								
6	Implementar mejoras en las zonas de intercambio modal.	Dar mantenimiento a la señalética horizontal de las zonas de intercambio modal.								Administrador del Terminal Terrestre
		Coordinar con las autoridades de tránsito para que se respeten las paradas de las zonas de intercambio modal.								
7	Establecer mantenimiento preventivo y correctivo de la señalética vertical y horizontal de las instalaciones del Terminal Terrestre.	Identificar las necesidades de señalética vertical necesaria para mejorar la comunicación visual en las instalaciones del terminal terrestre.								Administrador del Terminal Terrestre / Director de Movilidad.
		Gestionar la implementación de señalética vertical en el terminal terrestre.								
		Coordinar con la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte para el mantenimiento correctivo de la señalética horizontal.								
		Establecer programas de mantenimiento periódico de señalética horizontal y vertical.								
8	Mejorar los sistemas de información y seguridad del Terminal Terrestre.	Realizar el mantenimiento de los sistemas de información para el usuario del Terminal Terrestre.								Administrador del Terminal Terrestre / Departamento de Comunicaciones del Municipio de Riobamba.
		Adquirir los equipos necesarios para mejorar la red de datos del Terminal Terrestre.								
		Monitorear oportunamente las cámaras de vigilancia para evitar delitos dentro de las instalaciones.								
		Mejorar los canales de información con el usuario a través de la creación de páginas oficiales del Terminal Terrestre.								
9	Determinar medida de protección en las instalaciones del Terminal Terrestre.	Colocar bandas antideslizantes en las rampas de acceso al Terminal Terrestre.								Administrador del Terminal Terrestre
		Análisis de alternativas para prevenir la contaminación acústica en el Terminal Terrestre.								
		Verificación del cumplimiento de la normativa de acceso para rampas y escaleras.								

Anexo 9 Control de Frecuencias

RECAUDADOR:		TERMINAL TERRESTRE INTERPRG CONTROL DE FRECUENCIAS SEGUN CONTRA	
FECHA:		TERMINAL TERRESTRE INTERPRG CONTROL DE FRECUENCIAS SEGUN CONTRA	
No.	HORA	DESTINO	COOPERATIVA
1	13H00	QUITO	ECUADOR EJECUTIVO
2	13H00	QUITO	ECUADOR EJECUTIVO
3	13H00	QUITO	ECUADOR EJECUTIVO
4	02H00	GUAYAQUIL	PATRIA
5	02H15	QUITO	ECUADOR EJECUTIVO
6	02H30	QUITO	REBA EXPRESS
7	02H45	QUITO	ECUADOR EJECUTIVO
8	03H00	QUITO	VENCEDORES
9	03H00	TENA	SANGAY
10	03H00	GUAYAQUIL	PATRIA
11	03H15	QUITO	CHIMBORAZO
12	03H15	CHUNCHI	CHUNCHI
13	03H30	QUITO	PATRIA
14	03H30	GUAYAQUIL	PATRIA
15	03H35	AMBATO	CONDORAZO
16	03H45	QUITO	RIOBAMBA
17	04H00	CHUNCHI	CHUNCHI
18	04H00	QUITO	ANDINA
19	04H00	GUAYAQUIL	ECUADOR EJECUTIVO
20	04H00	ALAUZI	COLTA
21	04H00	MACAS-PUYO-BAÑOS	UNIDOS
22	04H05	TENA	RIOBAMBA
23	04H05	AMBATO	CONDORAZO
24	04H15	QUITO	ECUADOR EJECUTIVO
25	04H25	IBARRA	UNIDOS
26	04H30	QUITO	ECUADOR EJECUTIVO
27	04H30	CHUNCHI	PATRIA
28	04H30	PUYO	SANGAY
29	04H30	GUAYAQUIL	PATRIA
30	04H35	AMBATO	CONDORAZO
31	04H40	SANTO DOMINGO	RIOBAMBA
32	04H45	QUITO	ANDINA
33	04H45	QUITO	RIOBAMBA
34	05H00	PUYO-TENA	RIOBAMBA
35	05H00	QUITO	RIOBAMBA
36	05H00	GUAYAQUIL	PATRIA
37	05H00	GUARANDA	FLOTA BOLIVAR
38	05H00	ZUNAG	ALAUZI
39	05H00	BAEZA-TENA	RIOBAMBA
40	05H05	AMBATO	CONDORAZO
41	05H15	SAN CARLOS	COLTA
42	05H15	QUITO	VENCEDORES
43	05H20	BAÑOS	SANGAY
44	05H20	AMBATO	CONDORAZO

RECAUDADOR:		TERMINAL TERRESTRE INTERPRG CONTROL DE FRECUENCIAS SEGUN CONTRA	
FECHA:		TERMINAL TERRESTRE INTERPRG CONTROL DE FRECUENCIAS SEGUN CONTRA	
No.	HORA	DESTINO	COOPERATIVA
1	08H05	AMBATO	CONDORAZO
2	08H15	QUITO	VENCEDORES
3	08H20	AMBATO	22 DE JULIO
4	08H20	BAÑOS	ANDINA
5	08H30	SAN MIGUEL	FLOTA BOLIVAR
6	08H30	ALAUZI	ALAUZI
7	08H30	TENA	SANGAY
8	08H30	SUCUA-MÉNDEZ	UNIDOS
9	08H30	QUITO	PATRIA
10	08H30	GUAYAQUIL	PATRIA
11	08H35	AMBATO	CONDORAZO
12	08H40	BAÑOS	CONDORAZO
13	08H45	QUITO	ECUADOR EJECUTIVO
14	08H50	STO. DOMINGO	RIOBAMBA
15	08H50	AMBATO	UNIDOS
16	09H00	MACAS	RIOBAMBA
17	09H00	GUAYAQUIL	UNIDOS
18	09H00	PUYO	RIOBAMBA
19	09H00	QUITO	ECUADOR EJECUTIVO
20	09H00	ALAUZI	ALAUZI
21	09H05	AMBATO	CONDORAZO
22	09H15	QUITO	CHIMBORAZO
23	09H15	MILAGRO	PATRIA
24	09H20	AMBATO	SAN JUAN
25	09H20	BAÑOS	BAÑOS
26	09H30	QUITO	CHIMBORAZO
27	09H30	GUAYAQUIL	PATRIA
28	09H30	CUENCA	PATRIA
29	09H30	SAN MIGUEL	EXPRESS ATENAS
30	09H35	AMBATO	EXPRESS BAÑOS
31	09H40	BAÑOS	ALAUZI
32	09H45	ALAUZI	ALAUZI
33	09H45	MACHALA	PATRIA
34	09H45	QUITO	PATRIA
35	09H45	SAN CARLOS	COLTA
36	09H50	AMBATO	CONDORAZO
37	10H00	GUAYAQUIL	CHIMBORAZO
38	10H00	CHUNCHI	CHUNCHI
39	10H00	BAEZA-TENA	RIOBAMBA
40	10H00	MACAS	RIOBAMBA
41	10H00	TENA	RIOBAMBA
42	10H05	AMBATO	CONDORAZO
43	10H15	QUITO	PATRIA
44	10H15	QUITO	VENCEDORES

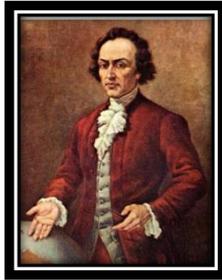
RECAUDADOR:		TERMINAL TERRESTRE INTERPRG CONTROL DE FRECUENCIAS SEGUN CONTRA	
FECHA:		TERMINAL TERRESTRE INTERPRG CONTROL DE FRECUENCIAS SEGUN CONTRA	
No.	HORA	DESTINO	COOPERATIVA
1	14H05	AMBATO	CEVALLOS
2	14H15	QUITO	PATRIA
3	14H15	HUAQUILLAS	PATRIA
4	14H15	MILAGRO	COLTA
5	14H20	BAÑOS	EXPRESS BAÑOS
6	14H20	SANTO DOMINGO	RIOBAMBA
7	14H30	GUAYAQUIL	CHIMBORAZO
8	14H30	MACAS	RIOBAMBA
9	14H30	QUITO	RIOBAMBA
10	14H30	GONZOL	ALAUZI
11	14H30	CONDORAZO	CONDORAZO
12	14H35	AMBATO	CONDORAZO
13	14H40	BAÑOS	UNIDOS
14	14H45	SUCUA-MÉNDEZ	UNIDOS
15	14H45	QUITO	VENCEDORES
16	14H50	AMBATO	SAN JUAN
17	14H50	QUITO	ECUADOR EJECUTIVO
18	14H50	BAÑOS	AMAZONAS
19	15H00	QUITO	CONDORAZO
20	15H00	HUIGRA	ALAUZI
21	15H00	GUARANDA	FLOTA BOLIVAR
22	15H00	LLAGOS	CHUNCHI
23	15H00	TENA	RIOBAMBA
24	15H00	GUAYAQUIL	RIOBAMBA
25	15H05	AMBATO	22 DE JULIO
26	15H15	MILAGRO	COLTA
27	15H15	QUITO	CHIMBORAZO
28	15H20	BAÑOS	SANGAY
29	15H20	ALAUZI	ALAUZI
30	15H20	AMBATO	CONDORAZO
31	15H30	QUITO	ECUADOR EJECUTIVO
32	15H30	GUAYAQUIL	PATRIA
33	15H35	AMBATO	CONDORAZO
34	15H40	BAÑOS	RIOBAMBA
35	15H45	MILAGRO	PATRIA
36	15H45	QUITO	ECUADOR EJECUTIVO
37	15H50	SANTO DOMINGO	RIOBAMBA
38	15H50	AMBATO	SAN JUAN
39	16H00	QUITO	RIOBAMBA
40	16H00	MACAS	RIOBAMBA
41	16H00	GUARANDA	10 DE NOVIEMBRE
42	16H00	GUAYAQUIL	PATRIA
43	16H00	HUIGRA	COLTA
44	16H05	AMBATO	CONDORAZO

Anexo 10 Selección de Naturaleza Administrativa

PARÁMETRO	PROPUESTAS LEGALES	DESCRIPCIÓN
Marco Jurídico	Constitución de Empresas Públicas	Las empresas públicas cuentan con patrimonio propio, autonomía presupuestaria, financiera, y de gestión, sin embargo, poseen un derecho Administrativo “exclusivo” a sus actos, hechos y contratos para “la construcción de obra pública e infraestructura” y la nula posibilidad de celebración de contratos civiles y mercantiles.
	Asociación Empresas Pública y Privada	La APP busca que el estado realice la delegación a empresas privadas o empresas de economía popular y solidaria a fin de promover la gestión de manera integral de los servicios públicos del transporte. Las atribuciones de la asociación conformada serán dictaminadas por el Ministerio de Transporte.
	Constitución Dirección de Operaciones para Terminales Terrestres.	La dirección de operaciones o unidad de operaciones técnica corresponde a un dictamen del reglamento interno de la instancia, en el caso FTTG aparece como proceso generador de valor del Terminal.

Anexo 11 Epónimo

Biografía de Pedro Vicente Maldonado



Nombre Completo: Pedro Vicente Maldonado Palomino y Flores.

Nació: Riobamba, el 24 de Noviembre de 1704.

Falleció: Londres, el 17 de noviembre de 1748.

Áreas de Estudio

Geógrafo político, físico y matemático, astrónomo, topógrafo

Logros:

- Primer miembro de la Academia de las Ciencias francesa por América Latina
- Construyó la carretera entre Quito y Esmeraldas.
- Trazó la Carta Geográfica de Quito, el primer mapa de nuestro país y el más emblemático modelo cartográfico hasta ahora.
- Diseñó un proyecto vial, con el propósito de comunicar la Real Audiencia de Quito con Panamá. fomentando rutas comerciales y de transporte terrestres
- Fue uno de los principales miembros de la Misión Geodésica de Francia

Anexo 12 Estudios para la implementación de terminales terrestres de transporte

Estudio de mercado	<ul style="list-style-type: none">•Socio-económico y movilidad•Uso de suelo y funcionamiento•Oferta y demanda de transporte•Topografía y estudio de suelo
Estudio arquitectónico	<ul style="list-style-type: none">•Redes de servicios básicos•Estudios de impacto ambiental•Vialidad
Estudio de ingenierías	<ul style="list-style-type: none">•Pavimentos•Estructural•Hidrosanitaria•Eléctrica, telefónica y sonido•Electrónica y control
Complementarios	<ul style="list-style-type: none">•Señalización interna y externa•Plan de manejo ambiental•Presupuesto, volúmenes de obra y especificaciones técnicas

Anexo 13 Levantamiento de Información

