



**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

**INGENIERÍA EN GESTIÓN DE GOBIERNOS SECCIONALES**

## **TESIS DE GRADO**

Previa a la obtención del Título de:

**INGENIEROS EN GESTIÓN DE GOBIERNOS SECCIONALES**

**“CREACIÓN DE LA EMPRESA MUNICIPAL TERMINAL TERRESTRE  
INTERPROVINCIAL RIOBAMBA, PROPUESTA ADMINISTRATIVA  
FINANCIERA”**

María Fernanda Guacho Rivera

Héctor Daniel Cevallos Lascano

Riobamba – Ecuador

2014

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Que la presente investigación fue revisada y autorizada su presentación, siendo su contenido original en su totalidad.



.....  
**Ing. Byron Napoleón Cadena Oleas**  
**DIRECTOR DE TESIS**



.....  
**Ing. Norberto Hernán Morales Merchán**  
**MIEMBRO DE TRIBUNAL DE TESIS**

## **CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD DE LOS AUTORES**

Nosotros, Fernanda Guacho Rivera y Daniel Cevallos Lascano, estudiantes de la Escuela de Ingeniería en Gestión de Gobiernos Seccionales de la Facultad de Administración de Empresas, declaramos que la tesis que presentamos es auténtica y original.

Somos responsables de las ideas expuestas y los derechos de autoría corresponden a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

**FERNANDA GUACHO RIVERA**

**DANIEL CEVALLOS LASCANO**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo va dedicado en primer lugar a Dios; porque sé que cada cosa que ha pasado en mi vida fue como debía ser y no como yo quería o esperaba.

Luego a mis padres Carlos Guacho y Gloria Rivera; quienes han sido mi ejemplo de vida y lucha diaria quienes han caminado a mi lado sin jamás soltar mi mano, aún en medio de la peor tempestad; a Messy y a mi hermano Diego, quien ha sido mi compañero, amigo, mi apoyo incondicional por quienes he tenido que motivarme y sentir que es a quienes les debo ser su ejemplo a pesar de mis errores.

Y de manera especial a mi bebe que me ha devuelto la vida, llegando a mi como la más grande bendición, por quien retomare mis aspiraciones profesionales y en quien veré mi realización personal a Cristian por contagiarme de su fe y amor.

Al término de esta etapa solo quiero decirles gracias por ser parte de mi vida, no les he fallado y lo más importante no me he fallado a mí misma; todo el esfuerzo ha valido la pena.

***María Fernanda***

## **DEDICATORIA**

Este trabajo va dedicado a Dios, a mis padres y a mi hermana por el inmenso apoyo, cariño, amor y comprensión que me han brindado, pues han ha sido mi fortaleza y el pilar fundamental a lo largo de toda mi vida.

Este trabajo y esta etapa se han culminado gracias a la confianza y al esfuerzo que ellos me han brindado.

*Héctor Daniel*

## **AGRADECIMIENTO**

Nuestro agradecimiento va dirigido a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo ; y a la Unidad de Educación a Distancia de la Facultad de Administración de Empresas; por ser la institución en la hemos podido formarnos como profesionales mientras laboramos, a nuestros maestros por impartirnos sus conocimientos con paciencia y dedicación

Y de manera especial al Ing. Napoleón Cadena nuestro director de tesis quien no solo fue accesible en todo momento sino que fue generoso en compartirnos sus experiencias y conocimientos a lo largo de este proyecto.

Al Departamento Terminal Terrestre Riobamba del GAD Municipio de Riobamba; a sus directivos y personal que nos brindaron la información necesaria para la ejecución de esta investigación.

## ÍNDICE GENERAL

TÍTULO	PAG
Portada .....	i
Certificación del tribunal .....	ii
Certificado de responsabilidad de los autores .....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimientos .....	vi
Índice general.....	vii
Índice de figuras.....	xii
Índice de tablas --.....	xiv
Resumen .....	xvii
Summary.....	xviii
Introducción.....	1
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>1 Generalidades del GAD Municipio</b>	
<b>Riobamba.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.1 Reseña histórica.....	3
1.2 Base legal .....	8
1.3 Filosofía municipal.....	9
1.3.1 Misión .....	9
1.3.2 Visión.....	9
1.3.3 Valores institucionales.....	9
1.4 Objetivos .....	10
1.4.1 Objetivo general.....	10
1.4.2 Objetivos específicos .....	10
1.5 Políticas .....	10

1.6	Ambito de acción.....	11
1.7	Empresas públicas municipales del GAD Municipio De Riobamba .....	11
1.7.1	EP- EMAPAR .....	12
1.7.2	EP- EMMPA .....	14
1.8	Unidad Terminal Terrestre Riobamba.....	15
1.8.1	Base legal .....	16
1.8.2	Estructura orgánica .....	16
1.8.3	Objetivos .....	17
1.8.4	Situación geográfica.....	17
1.8.5	Nóminas de trabajadores Unidad Terminal Terrestre años 2012 y 2013.....	18
<b>2</b>	<b>Fundamentación teórica.....</b>	<b>19</b>
2.1	Marco teórico .....	19
2.1.1	Proyecto factible .....	19
2.1.2	Interrogantes que se deben hacer para diseñar un proyecto factible.....	21
2.1.3	Etapas de un proyecto factible. ....	22
2.2	Marco jurídico de las competencias en el transporte terrestre .....	24
2.3	Ley Orgánica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial LOTASEV .....	25
2.4	Competencias .....	27
2.4.1	Clases de competencias .....	28
2.4.2	Técnicas o de puesto .....	29
2.4.3	Directivas o genéricas.....	29
2.4.4	Las competencias directivas estratégicas.....	30
2.4.5	Las competencias directivas intratégicas .....	30
2.4.6	Ámbitos de las competencias.....	31
2.4.7	Características .....	31
2.5	Marco conceptual .....	32
<b>3</b>	<b>Diagnostico situacional.....</b>	<b>37</b>



3.1	Análisis situacional endógeno y exógeno .....	37
3.1.1	Análisis endógeno o interno.....	37
3.1.2	Análisis exógeno o externo .....	50
3.2	Matriz FODA .....	63
3.3	Matriz de estrategias y alternativas de solución .....	65
<b>4</b>	<b>Desarrollo Del Proyecto Factible.....</b>	<b>66</b>
4.1	Título .....	66
4.2	Introducción.....	66
4.2.1	Justificación .....	67
4.2.2	Objetivos .....	68
4.3	Planteamiento estratégico de la empresa.....	68
4.3.1	Visión.....	68
4.3.2	Misión .....	69
4.3.3	Políticas.....	69
4.3.4	Estrategias .....	69
4.3.5	Valores y principios .....	70
4.4	Estudio de mercado .....	70
4.4.1	Análisis de la demanda .....	71
4.4.2	Análisis de la Oferta.....	77
4.5	Confrontación de la demanda vs la oferta .....	77
4.5.1	Demanda insatisfecha proyectada.....	78
4.6	Análisis mercadotécnico (Área Comercial ) .....	78
4.6.1	Canales de distribución .....	78
4.6.2	Estrategias de promoción y publicidad .....	79
4.6.3	Logotipo .....	80
4.6.4	Colores de identificación de la empresa .....	81
4.7	Estudio técnico ingeniería .....	81
4.7.1	Tamaño de la empresa.....	81

4.7.2	Origen del capital .....	82
4.7.3	Localización de la Empresa .....	82
4.8	Estudio de Impactos Ambientales .....	85
4.8.1	Costos medidas de mitigación.....	86
4.8.2	Impacto de las medidas de mitigación .....	88
4.9	Estudio administrativo legal .....	88
4.9.1	Estructura orgánica de la EM Terminal Terrestre Riobamba .....	90
4.9.2	Vialidad legal .....	91
4.9.3	Reglamento de la EP Terminal Terrestre Riobamba .....	93
4.10	Manual de operaciones a desarrollarse en la Empresa Municipal Terminal Terrestre Interprovincial Riobamba.....	93
4.10.1	Objetivo.....	93
4.10.2	Aplicabilidad.....	94
4.10.3	Marco legal .....	94
4.10.4	Actividades administradas por la Dirección de Operaciones.....	94
4.10.5	Proceso de Operaciones de Pre embarque, embarque y Post Embarque .....	95
4.10.6	Operaciones para la administración de las instalaciones de la EMTTIR relacionadas con las operaciones de transporte y servicios conexos.....	100
4.10.7	Operaciones del departamento de seguridad.....	105
4.10.8	Operaciones del departamento de sistemas.....	105
4.10.9	Operaciones de los inspectores de Operación.....	105
4.10.10	Operaciones del servicio de Duchas y Baños Públicos. ....	105
4.10.11	Áreas de Operación de las Empresas de Transporte.....	108
4.10.12	Tasas de uso de la EP TTIR.....	110
4.11	Manual de funciones de la Empresa Municipal Terminal Terrestre Interprovincial Riobamba.....	113
4.12	Estudio Financiero.....	128
4.12.1	Supuestos Financieros.....	128
4.12.2	Inversión Inicial .....	129
4.12.3	Inversión Proyectada.....	130

4.12.4 Ingresos .....	133
4.12.5 Ingresos por ticket de viajero .....	133
4.12.6 Ingresos a recibir por la salida de buses con frecuencia .....	134
4.12.7 Ingresos por entrada de buses con frecuencia .....	134
4.12.8 Ingreso por estacionamiento de buses interprovinciales.....	135
4.12.9 Ingreso por estacionamiento tarifado .....	136
4.12.10 Alquiler de locales comerciales .....	136
4.12.11 Servicio de Duchas .....	137
4.12.12 Revisión Mecánica.....	138
4.12.13 Flujo de efectivo del proyecto .....	138
4.12.14 Análisis de Riesgo .....	140
<b>5 Conclusiones y Recomendaciones.. .....</b>	<b>143</b>
5.1 Conclusiones .....	143
5.2 Recomendaciones .....	144

## **BIBLIOGRAFIA**

## **ANEXOS**

## ÍNDICE FIGURAS

N°	TÍTULO	PAG
1	Plano de Riobamba propuesto por Darquea para la creación de Riobamba .....	5
2	Estructura Orgánica Departamento de proyectos, convenios y desarrollo económico GAD Municipio De Riobamba .....	16
3	Estructura Orgánica por Niveles de la Unidad Terminal Terrestre Riobamba.....	17
4	Atribuciones de las Municipalidades .....	26
5	Conceptos de Competencia.....	28
6	Clases de Competencias.....	30
7	Nivel de Instrucción.....	39
8	Experiencia del personal .....	40
9	Capacitación del Personal .....	41
10	Conoce la Misión del Personal .....	42
11	Gestión del Terminal Terrestre .....	43
12	Prestación del Servicio Terminal Terrestre .....	44
13	Existe el Personal necesario para el funcionamiento del Terminal Terrestre.....	45
14	Impedimentos para el Desarrollo de funciones del Terminal Terrestre.....	46
15	Reestructuración del Terminal Terrestre .....	47
16	El Terminal Riobamba se debería constituir enEM Terminal Terrestre Interprovincial Riobamba. ....	48
17	Confía usted en el Terminal Terrestre de Riobamba del GAD Municipal de Riobamba.....	52
18	Acciones que causan desconfianza en el Departamento Terminal Terrestre Riobamba .....	53
19	Rol que desempeña el Departamento Terminal Terrestre Riobamba .....	54
20	Calidad de los servicios que brinda el Departamento Terminal Terrestre GAD Riobamba.....	55

21	Son Optimas las instalaciones del Departamento Terminal Terrestre GAD Riobamba .....	56
22	Capacitación de los funcionarios del Departamento Terminal Terrestre GAD Riobamba.....	57
23	Calidad de los servicios que brinda el Departamento Terminal Terrestre GAD Riobamba.....	58
24	Calidad de los servicios que brinda el Departamento Terminal Terrestre GAD Riobamba.....	59
25	Calidad de los servicios que brinda el Departamento Terminal Terrestre GAD Riobamba.....	60
26	Calidad de los servicios que brinda el Departamento Terminal Terrestre GAD Riobamba.....	61
27	Estratificación del Nivel Socioeconómico.....	71
28	Encuesta aplicada a la muestra de estudio .....	75
29	Logotipo Empresa Municipal Terminal Terrestre Interprovincial Riobamba.....	80
30	Distribución gráfica del área de construcción Terminal Quitumbe referente para la construcción de la EMTTIR .....	84
31	Relación de las leyes nacionales y locales.....	89
32	Organigrama Estructural de la EMTTIR .....	90
33	Diagrama de proceso de operaciones de la EM Terminal Terrestre Interprovincial Riobamba.....	95
34	Diagrama de proceso Pago de tasas por uso de la Empresa Pública Terminal Terrestre Interprovincial Riobamba.....	112

## ÍNDICE DE TABLAS

Nº	TÍTULO	PAG
1	Nómina de empleados de la Unidad Terminal Terrestre 2012 .....	18
2	Nómina de empleados de la Unidad Terminal Terrestre Año 2013 .....	18
3	Diferencias entre Proyecto y Proyecto factible.....	20
4	Nivel De Instrucción .....	39
5	Experiencia del personal .....	40
6	Capacitación del Personal .....	41
7	Conoce la Misión del Personal .....	42
8	Gestión del Terminal Terrestre .....	43
9	Prestación del Servicio Terminal Terrestre .....	44
10	Existe el personal necesario para el funcionamiento del Terminal Terrestre .....	45
11	Impedimentos para el desarrollo de funciones del Terminal Terrestre .....	46
12	Reestructuración del Terminal Terrestre .....	47
13	El Terminal Terrestre Riobamba se debería constituir en Empresa Municipal Terminal Terrestre Interprovincial Riobamba .....	48
14	Confía usted en el Terminal Terrestre de Riobamba del GAD Municipal de Riobamba.....	52
15	Acciones que causan desconfianza en el Departamento Terminal Terrestre Riobamba GAD De Riobamba .....	53
16	Conoce usted el rol que desempeña el Departamento Terminal Terrestre Del GAD Riobamba .....	54
17	Calidad de los servicios que brinda el Departamento Terminal Terrestre GAD Riobamba .....	55
18	Son óptimas las instalaciones el Departamento Terminal Terrestre del GAD Riobamba .....	56
19	Capacitación de los funcionarios del Departamento Terminal Terrestre del GAD Riobamba .....	57

20	Calidad de los servicios que brinda el Departamento Terminal Terrestre del GAD Riobamba .....	58
21	Calidad de los servicios que brinda el Departamento Terminal Terrestre del GAD Riobamba .....	59
22	Calidad de los servicios que brinda el Departamento Terminal Terrestre del GAD Riobamba .....	60
23	Calidad de los servicios que brinda el Departamento Terminal Terrestre del GAD Riobamba .....	61
24	Matriz Fortalezas Debilidades Departamento Terminal Terrestre GAD Riobamba	63
25	Matriz Oportunidades y Amenazas Departamento Terminal Terrestre GAD Riobamba.....	64
26	Matriz Estrategias y Alternativas de Solución Departamento Terminal Terrestre GAD Riobamba .....	65
27	Segmentación del mercado .....	72
28	Resultados del Censo 2010 de Población y Vivienda del Ecuador Datos Adicionales .....	73
29	Resultados de la demanda por uso del Terminal Terrestre Riobamba año 2013 .....	76
30	Procedimientos prevención y mitigación de daños ambientales durante la creación de la EMTTIR .....	87
31	Manual de Funciones Gerente General EMTTIR.....	114
32	Manual de Funciones Director de Finanzas EMTTIR.....	115
33	Manual de Funciones Director del Talento Humano EMTTIR.....	116
34	Manual de Funciones Director de Operaciones y Mantenimiento .....	117
35	Manual de Funciones Asesor Jurídico .....	118
36	Manual de Funciones Secretaria General .....	119
37	Manual de Funciones Técnico de Sistemas .....	120
38	Manual de Funciones Secretaria EMTTIR .....	121
39	Manual de Funciones Inspectores .....	122
40	Manual de Funciones Contadora .....	123
41	Manual de Funciones Tesorero/a.....	124
42	Manual de Funciones Atención al Cliente.....	125

43	Manual de Funciones Médico General EMTTIR .....	126
44	Manual de Funciones Enfermera a la EMTTIR.....	127
45	Inversión de Activos Fijos .....	129
46	Inversión Total.....	129
47	Inversión Salarial para el 1° Año .....	130
48	Inversión salarial proyectada .....	131
49	Gastos de Inversión.....	132
50	Gastos Concesionados de Inversión .....	132
51	Ingresos por ticket de viajero.....	133
52	Ingresos por salida de buses con frecuencia .....	134
53	Ingresos por entrada de buses con frecuencias .....	135
54	Ingreso por estacionamiento de buses interprovinciales.....	135
55	Ingreso por estacionamiento tarifado.....	136
56	Alquiles de locales comerciales .....	136
57	Servicio de Duchas .....	137
58	Servicio de revisión vehicular.....	138
59	Flujo de Efectivo del Proyecto.....	139
60	Evaluación Financiera.....	140
61	Evaluación Financiera.....	141
62	Evaluación Financiera.....	141
63	Recuperación del capital invertido .....	142



## **RESUMEN**

La creación de la Empresa Municipal Terminal Terrestre Interprovincial Riobamba propuesta administrativa financiera, se ha desarrollado motivada por la búsqueda de soluciones a las inminentes necesidades de movilidad, ordenamiento territorial y el mejoramiento de los servicios públicos que presta el GAD Municipio de Riobamba, con este objetivo se pretende implantar un modelo de gestión pública encauzada a la descentralización, modernización y autofinanciamiento que posibiliten el desarrollo político, administrativo, humano y económico vinculado entre la asignación de recursos y el rendimiento del personal. Aplicando el análisis FODA de la planificación estratégica, con el fin de diagnosticar interna y externamente la actual Unidad Terminal Terrestre Interprovincial Riobamba del GAD Municipio de Riobamba; para que partiendo de esta realidad se efectúe una propuesta viable en cuanto a la creación de la EMTTIR.

Como resultado hemos podido demostrar la factibilidad de este proyecto en su parte administrativa, mediante la creación del reglamento, manuales de funciones y operaciones y en su parte financiera, mediante un estudio de factibilidad que ha considerado que la inversión será cubierta en su totalidad por el presupuesto municipal, y que por medio de los valores que muestran el TIR y el VAN revela que la inversión inicial es recuperable en un tiempo razonable a la magnitud del proyecto. Bajo la conclusión de que la creación de la EMTTIR permitirá, el desarrollo de nuestra ciudad, provincia y lo más importante que se convertirá en una empresa sostenible y autosustentable que ofrecerá servicios de calidad con seguridad y confianza para nuestros usuarios; pues sus niveles de control en cuanto a las operadoras que prestan sus servicios marcarán la diferencia entre nuestra EMTTIR y el resto de terminales nacionales.

Se recomienda; que el GAD Municipio de Riobamba, busque invertir los fondos públicos en la creación de empresas municipales y las convierta en ejemplo de calidad e innovación en seguridad para los usuarios y que al construirla, su nueva edificación deberá estar localizada en una área diferente a la actual, pues es evidente que en la actualidad esta genera caos vehicular, contaminación e inseguridad en una zona considerada residencial.

## **SUMMARY**

The creation of the Municipal Terminal Interprovincial Terrestre Riobamba as an enterprise, financial administrative proposal, has been developed by the search for solutions to the mobility requirements, land management and improving public services provided by the municipality of GAD Riobamba to implant a management model publishes to the decentralization, modernization, and financing that enable the linked political, administrative, human and economic development between resource allocation and staff performance. By applying the FODA analysis of strategic planning in order to diagnose internal and external the current Unidad Terminal Interprovincial Terrestre GAD Riobamba, so that based on this reality, a feasible proposal will be made for the EMTTIR creation.

As a result, the feasibility of this project in its administrative part has been demonstrated, by creating a regulation, function and operation manuals and financial part, by the feasibility study the investment will be completely covered by the budget Municipal and that by the values of TIR and VAN shows that the initial investment can be recovered within the magnitude of the project within a reasonable time. Under the conclusion that the creation of the EMITTIR will allow the development of the city, province and will become a sustainable and self-sustaining enterprise to provide quality services with security and confidence for users, because its control levels will make a difference between the EMITTIR and other domestic terminals.

It is recommended that GAD Municipio of Riobamba look for investing public funds in the creation of municipal enterprises and become an example of quality and innovation in security for users and build its new edification located in a different area, because it is evident that, nowadays, it generates traffic chaos, pollution and insecurity in an area considered residential.



## INTRODUCCIÓN

La presente tesis tiene como finalidad demostrar la factibilidad de creación de la Empresa Municipal Terminal Terrestre Interprovincial Riobamba en su parte administrativa y financiera promoviendo de esta manera servicios de calidad y que al mismo tiempo generen desarrollo en la provincia y el país; sin descuidar la preservación del medio ambiente y el ordenamiento territorial; pues es innegable el crecimiento que nuestra ciudad ha experimentado en los últimos años, en lo referente al parque automotor y también por ser Riobamba identificada como ciudad universitaria el aumento de la población estudiantil de diferentes regiones del país.

Lo que nos motiva a proponer la creación de la Empresa Municipal Terminal Terrestre Interprovincial Riobamba; basándonos en la aplicación de la ley de creación de empresas públicas que contempla un nuevo modelo de gestión pública encauzada a la descentralización, modernización y autofinanciamiento que busca la vinculación entre la asignación de recursos y el rendimiento del personal.

Este trabajo de investigación cuenta con cinco capítulos que se han desarrollado para cumplir con los objetivos planteados en el mismo.

En el primer capítulo hace la referencia a la ciudad de Riobamba sus antecedentes históricos, características, ubicación geográfica y generalidades del GAD Municipio de Riobamba como son su base legal, filosofía municipal, valores, objetivos institucionales, políticas, estructura orgánica funcional y ubicación de la empresa.

El segundo capítulo contiene la fundamentación teórica tomada en primera instancia del actual Departamento Terminal Terrestre Riobamba del GAD Riobamba, Secretaria del GAD Riobamba y varios libros y sitios electrónicos relacionados con el tema de la investigación.

En el tercer capítulo se desarrolla el diagnóstico situacional realizado a través de la utilización de encuestas a la ciudadanía y a los funcionarios del Departamento Terminal Terrestre GAD Riobamba además de la determinación del análisis de FODA.

El capítulo cuarto aborda la Propuesta de creación de la Empresa Municipal Terminal Terrestre Interprovincial Riobamba y lo desarrolla en su parte administrativa y financiera.

Finalmente, el capítulo quinto se refleja las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación

## **CAPÍTULO I**

### **1 GENERALIDADES DEL GAD MUNICIPIO RIOBAMBA**

#### **1.1 Reseña Histórica**

La conformación y posterior consolidación del Cantón Riobamba, viene dado por un largo proceso histórico, que arranca en la época preincaica e incluso antes de este, con asentamientos humanos como los de Punín, y la subsiguiente conformación de la Confederación Puruha, que detentaba un territorio tan vasto que abarcaba lo que actualmente constituye toda la zona de la sierra Central del País.

Su capital Liribamba, era el principal centro de actividades socio económico y cultural cuya fortaleza indomable, no permitió el ingreso de la invasión Incásica, que en conjunto y gracias a la alianza con la confederación Shiri Carán, dieron la creación del Reino de Quito. Este último, no fue sometido a la fuerza por el Imperio Sureño, sino más bien, a través de alianzas, que terminaron con la guerra civil entre los herederos al trono Inca.

Dicha ciudad perdió importancia posteriormente, al fundarse al norte la ciudad de San Francisco de Quito, siendo Santiago de Quito, la segunda ciudad en importancia en la conformación de la Real Audiencia de Quito, se eleva a la categoría de Villa, primero con el nombre de Villa del Villar Don Pardo y posteriormente con el nombre de Villa de San Pedro de Riobamba. Este poblado era de gran importancia económica para la Audiencia, debido al gran número de personas que vivían en sus alrededores y en los poblados indígenas, lo cual era de gran importancia por la mano de obra que tenían los amplios latifundios agrícolas conformados a lo largo de la Región San Pedro de Riobamba a la vez estaba apoyado por innumerables encomiendas locales.

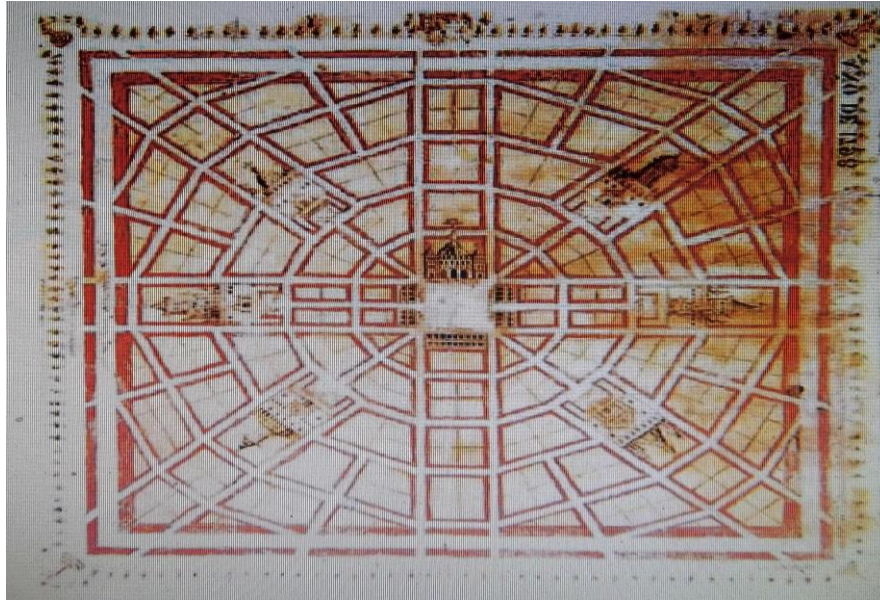
Es en este contexto, donde la ciudad da grandes figuras que aportan a la ciencia y a la cultura de la época Colonial Ecuatoriana, con el surgimiento de figuras como Pedro Vicente Maldonado y el Padre Juan de Velasco, es así, que luego de deliberar entre la meseta de Gatazo y la Llanura de Tapi, se van por la segunda opción, gracias a la altruista colaboración del Cacique del poblado de Licán, que convenció de las bondades topográficas y climáticas del sector. Luego de analizarse algunos planteamientos para la implantación de la nueva ciudad, se continúa con los lineamientos de la época en un territorio original de 38 hectáreas, donde se toma como centro la plaza mayor (actual Parque Maldonado) y en cuyos alrededores se colocaban los poderes religioso (Catedral), político (actual Gobernación y Alcaldía) y el poder económico dada por las familias más influyentes de la época.

Trazada en forma de damero con la conformación de manzanas representadas por las llamadas cuadras en el sistema métrico español de aquel entonces, con medidas de 100 yardas reales, unos 80 metros de largo aproximadamente, las viviendas se disponían alrededor de dicha plaza del origen, hacia su entorno conformado con otras plazas en donde se sentaban comunidades religiosas y se crearon las Plazas de Sanfrancisco, San Alfonso, La Concepción, La Merced, Santo Domingo, cada una de ellas con sus respectivos conventos.

Lo singular de esta implantación fue la posición geográfica obtenida, pues la trama estaba dispuesta a 45 grados aproximadamente del norte geográfico y este hecho, es relevante debido a la escasa tecnología que existía en la época.

Para demostrar la importancia de la villa en la época emancipadora, cabe indicar que a pesar de haber obtenido la independencia política el 11 de noviembre de 1820, esta no se ejecuta en su totalidad hasta el 21 de abril de 1822 con la Batalla de Tapi, que fue la antesala de la batalla de Pichincha un mes más tarde, la cual selló definitivamente la independencia de nuestra Patria.

**Figura 1 Plano de Riobamba propuesto por Darquea para la creación de Riobamba**



**Fuente:** [http://laboratoriodeurbanismodelsur.blogspot.com/2011/08/normal-0-21-false-false-false-es-co-x\\_23.html](http://laboratoriodeurbanismodelsur.blogspot.com/2011/08/normal-0-21-false-false-false-es-co-x_23.html)

Debido a esto, se eligió a la ciudad como sede de la Primera Constituyente de la naciente República del Ecuador, suscitada el 14 de agosto de 1830 y la cual definió la situación jurídica de Estado Ecuatoriano por todos estos antecedentes se la conoció a Riobamba como Cuna de la Nacionalidad Ecuatoriana. La Revolución Liberal de 1895, dio aires de modernización, esto ligado a la llegada del ferrocarril en el mes de junio de 1905 a la ciudad de Riobamba, hizo que se dinamice la economía de la urbe y permita la articulación con la Ciudad de Guayaquil, principal puerto del país, producto del auge cacaotero de la costa y sus exportaciones.

A la primera década del siglo, el ferrocarril alcanzó a la ciudad de Quito, punto desde el cual la ciudad de Riobamba, estaba ya unida por este medio de transporte a los dos polos de desarrollo del país, es decir se vinculó tanto al poder económico de la Costa (Guayaquil) como al poder Político y Administrativo de la Sierra (Quito). Así



Riobamba se constituyó en un punto importante de enlace entre estos dos polos de desarrollo, pues era en esta ciudad, que por la preponderancia de la posición geográfica dentro del ámbito nacional, se daban actividades de descanso de pasajeros, turistas y comerciantes que se desplazaban entre costa y sierra.

Es así, que se generó una rápida capitalización de la economía local, lo cual permitió la implementación de fábricas, grandes comercios y la formación de la banca, se crea entonces la Sociedad Bancaria de Chimborazo, la misma que influye en el desarrollo económico y urbanístico de la ciudad, pues la misma Sociedad Bancaria de Chimborazo construye su edificio (Actual Correo), además de casas de gobierno, templos, colegios, cementerio, terminales, ferrovías, estadio y aeródromo. Este último, marcó la expansión física el norte, lo que antiguamente se daba un crecimiento concéntrico, que ni siquiera la implantación de la Ciudadela Bellavista, al sur oriente de la ciudad pudo atraer. Es en este período donde en Riobamba se construye la mayoría de edificaciones eclécticas y monumentales con la llegada de los arquitectos Durini y Russo.

Las circunstancias económicas mundiales de los años 30 dieron un golpe a la economía ecuatoriana y por ende a la economía local, pues cayeron las exportaciones de cacao, trayendo consigo la quiebra de la Sociedad Bancaria de Chimborazo. Posteriormente se dieron los acontecimientos de la Segunda Guerra Mundial y la consolidación del Socialismo y del Capitalismo, los cuales polarizaron las tendencias ideológicas mundiales de antaño y cuyas corrientes también ingresaron a través de la migración extranjera llegada al país (libaneses, judíos, chinos), muchos de los cuales se asentaron en las ciudades por donde transitaba la línea férrea. Estas polarizaciones ideológicas se expresaron en contradicciones sociales y a nivel del país surgieron a la vez las cámaras de producción y los sindicatos, cada uno de los cuales ganaron espacios político y territorial. Por otro lado en nuestra ciudad se dio la subdivisión de las haciendas aledañas a la ciudad para lotizaciones y urbanizaciones populares. En el área rural, se produjo la subdivisión de los grandes latifundios agropecuarios, que pasaron a ser minifundios en manos de sus antiguos trabajadores, sobre todo el sector indígena, a

través de la llamada Reforma Agraria, que se dio gracias al Boom Petrolero que vivía el Ecuador.

Esto trajo consigo que la aristocracia Riobambeña abandone la Urbe y migre a otros polos de desarrollo como Quito principalmente, el cual se convirtió en el gran centro administrativo que vivía de las rentas petroleras. Así mismo, la reforma agraria no surtió el efecto esperado, pues los campesinos desorganizados, sin tecnificación ni financiamiento, fueron paulatinamente abandonando las comarcas rurales, migrando a las distintas urbes intermedias y grandes. De esta forma la Ciudad de Riobamba empezó a albergar a muchas personas provenientes de los distintos cantones y parroquias rurales de la Provincia, incrementaron el sector proletario urbano y aumentando los trabajadores a cuenta propia llamados informales, que se dedicaban al comercio en las plazas públicas de la ciudad.

La apertura del eje vial que une a Quito y Guayaquil a través de la población de Santo Domingo de los Colorados, hizo que el sistema ferroviario colapse, deteriorando aún más la economía local, pues contaba únicamente con la vía Panamericana Norte para conectarse con la ciudad de Quito y con una carretera hacia la ciudad de Guayaquil, la cual debido a la topografía y condiciones climáticas, se encontraba en mal estado la mayor parte del tiempo. Por otro lado carretera hacia la ciudad de Cuenca se encontraba en pésimas condiciones, causas en su conjunto que provocaron el aislamiento parcial de Riobamba.

A finales de la década de los 70s e inicios de la Década de los 80s, con motivo de festejar el Sesquicentenario de la Primera Constituyente y Reunión de Presidentes Latinoamericanos el Gobierno Nacional desembolsó recursos con los cuales se realizan obras importantes como el Terminal Terrestre, Los mercados La Condamine y Dávalos, El Edificio del Banco Central, La cárcel, el Camal Municipal, adecuar los parques Sucre y Maldonado y asfaltar las calles de la ciudad, pues hasta aquel entonces, Riobamba contaba con calles de tierra y únicamente, la parte central de la ciudad, estaba

con adoquín de piedra, por lo que Riobamba fue calificada con el apelativo de "Arenapupos" a nivel nacional.

Las dos últimas décadas estuvieron marcados por un empobrecimiento general de la población, dado por el conflicto bélico con el Perú, que gravó de impuestos al país; a esto siguió una quiebra financiera nacional, valorada como la peor crisis económica de la historia, lo cual condujo a la dolarización, empobrecimiento cada vez más al sector productivo y con mayor énfasis en el sector rural. Este último, por el incremento de los costos de producción, vio que sus productos no podían competir con productos importados más baratos, provocando así un nuevo abandono del campo del campo hacia la ciudad y el incremento del comercio informal dentro del espacio público de la urbe.

Por otra parte, el crecimiento del parque automotor y la construcción de inmuebles, han llevado a una gran congestión vehicular concentrada en el centro histórico y al crecimiento desordenado de la ciudad, en donde las diferentes autoridades cantonales no han podido a lo largo de las diferentes administraciones normar y organizar la ciudad.

## **1.2 Base Legal**

La Ilustre Municipalidad del Cantón Riobamba se rige a los artículos 228 de la Constitución Política de la República del Ecuador, al Código de Ordenamiento Territorial Autonomía y Descentralización COOTAD, a la Ley de Creación de Empresas Públicas y a las Ordenanzas, donde nos muestra la autonomía funcional, la economía y la administración de las Municipalidades, además nos enuncia acerca de la estructura orgánica dividida en tres niveles Directivo, Asesor, Operativo donde se detalla cada una de las dependencias municipales y demás leyes adjuntas que rigen a la funcionalidad de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Cantonales.

## **1.3 Filosofía Municipal**

### **1.3.1 Misión**

El Ilustre Municipio del Cantón Riobamba es una sociedad política y autónoma cuya finalidad es el bien común local y dentro de este en forma primordial atención de las necesidades de la ciudad y las parroquias rurales de su jurisdicción, para lo cual cuenta con adecuados recursos económicos, humanos y tecnológicos para promover así el desarrollo equitativo del cantón.

### **1.3.2 Visión**

Ser un municipio que brinde servicios transparentes y altamente competitivos con talentos calificados, financiamiento propio, gestión oportuna, con aprovechamiento de tecnología de punta, uso racional de recursos, criterios de excelencia competitividad, ética laboral y espíritu de innovación en el marco de un sistema integrado y planificado para mejorar la calidad de vida de los habitantes.

### **1.3.3 Valores Institucionales.**

- Responsabilidad.
- Liderazgo
- Iniciativa y Creatividad
- Puntualidad
- Eficiencia y Eficacia
- Honradez y Transparencia
- Perseverancia
- Objetividad
- Trabajo en Equipo.
- Ética profesional
- Respeto.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General**

Atender con eficiencia, eficacia y economía las necesidades de la ciudadanía del cantón Riobamba, para contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de sus habitantes.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Preparar un plan de desarrollo municipal destinado a proveer, dirigir, ordenar y estimular su desenvolvimiento en el orden social, económico, físico y administrativo para convertir a la ciudad de Riobamba en la ciudad moderna y con perspectiva de futuro.
- Planificar, programar y proyectar las obras públicas en relación al servicio de movilidad y conectividad de la ciudad en base a los planes reguladores del desarrollo urbano y rural del cantón.
- Identificar los problemas vitales de los servicios que ofrece la Municipalidad del Cantón Riobamba con la finalidad de que sean atendidos por las autoridades.
- Formular estrategias que puedan ser aplicadas en cada una de las Direcciones y Departamentos con el fin de mejorar las actividades que se desarrollan en beneficio de la ciudadanía

## **1.5 Políticas**

- Realizar los planes operativos anuales que permitan al personal desarrollar correctamente sus actividades para ofrecer un servicio de calidad y la satisfacción total de los habitantes
- Cumplir y hacer cumplir las leyes, ordenanzas , reglamentos y normas municipales

- Dar capacitación al personal en temas actualizados acordes a las necesidades de los departamentos y motivar el talento humano e incrementar el desarrollo de sus miembros.
- Mantener constantes controles de las obras civiles y viales.
- Fomentar la toma de decisiones participativa y activa de todos los miembros.

## **1.6    Ámbito de Acción**

Las funciones y los programas que asume el GAD Municipio de Riobamba se reduce, casi en forma exclusiva, a la planificación y ejecución de obras de infraestructura urbana. En efecto, tres actividades:

Pavimentación de vías, Construcción de Equipamiento comunitario, eliminación de basura y la movilidad y transportación del Cantón Riobamba. Adicionalmente los programas restantes se refieren a las propias Unidades de Administración Municipal ( General, Financiera y de Justicia y Vigilancia o a la prestación de otros servicios de infraestructura entre ellos están el Camal Municipal Terminal Terrestre Riobamba y Cementerio . Con la única excepción del programa de Educación y Cultura que básicamente se concentra en coordinar la participación municipal en las diferentes festividades de la ciudad.

## **1.7    Empresas Públicas Municipales del GAD Municipio de Riobamba**

El Estado ecuatoriano en el marco de la reforma democrática de la República, impulsó la expedición de la Constitución de la República en donde se establece una nueva organización territorial del Estado e incorpora nuevas competencias a los gobiernos autónomos descentralizados y dispone que por ley se establezca el sistema nacional de competencias, los mecanismos de funcionamiento y la institucionalidad responsable de administrar estos procesos a nivel nacional.

En el Registro Oficial No. 303 del 19 de octubre del año 2010, se encuentra publicado el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización que se ajusta a la normativa general de los gobiernos autónomos descentralizados a los principios, valores y reglas constitucionales derogándose expresamente la Ley Orgánica de Régimen Municipal dando un plazo durante el cual establece períodos de funciones para actualizar y codificar toda la normativa local, en cuyo propósito se hace indispensable que las ordenanzas que han sido dictadas y aprobadas por el Ilustre Concejo Cantonal se ajusten a la normativa que se encuentra vigente.

El Gobierno Municipal goza de autonomía política, administrativa y financiera, como la capacidad para regirse por sus propias normas, como lo determina el Art. 264 de la Constitución, y para expedir normas de aplicación obligatoria en el marco de sus competencias y dentro de su jurisdicción, pero además el Concejo Municipal tiene la capacidad para expedir ordenanzas, acuerdos y resoluciones según lo determina el Art. 57 literal a), en concordancia con el Art. 322 del COOTAD, cuya eficacia jurídica debe estar revestida de legitimidad y origen democrático. Es bajo la exposición de estos motivos que el GAD Municipal de Riobamba crea las siguientes empresas públicas

### **1.7.1 EP- EMAPAR**

Constituyese con domicilio en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba EP-EMAPAR, como persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión; la misma que se rige principalmente por la Ley Orgánica de Régimen Municipal, la Ley Orgánica de Empresas Públicas, la presente Ordenanza que regula la prestación de los servicios públicos de Agua Potable y Alcantarillado, las disposiciones de los Reglamentos Internos Generales y Específicos que se expidan y demás normas jurídicas aplicables.

De conformidad con el Art. 4 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas podrá establecer empresas subsidiarias, empresas filiales, agencias o unidades de negocios.

La Empresa Pública que se crea por esta Ordenanza se denominará Empresa Pública - Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba, cuyas siglas son EP-EMAPAR

#### **1.7.1.1 Misión**

Somos una empresa pública que dota de servicio de agua potable y saneamiento ambiental, con responsabilidad social, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del cantón Riobamba

#### **1.7.1.2 Visión**

La EP-EMAPAR será una empresa eficiente que dota de servicio de agua potable y saneamiento ambiental de forma permanente, con talento humano capacitado, insumos y tecnología de calidad

#### **1.7.1.3 Ubicación**

- **Nombre** corto: EP Emapar
- **Dirección:** Londres 07-50 y Avda. Juan Félix Proaño.
- **Teléfono:** 593-32-940812
- **Fax:** 593-32-940813
- **Ciudad:** Riobamba
- **País:** Ecuador
- **Web site :** <http://www.emapar.com.ec> Email General: [ep\\_emapar@hotmail.com](mailto:ep_emapar@hotmail.com)



## **1.7.2 EP- EMMPA**

La Empresa Municipal Mercado de Productos Agrícolas “San Pedro de Riobamba” fue creada mediante ordenanza No. 012-2002 sancionada el 3 de junio del 2002, reformada por las ordenanzas 016-2002 sancionada el 13 de noviembre del 2002 y 005-2005 sancionada el 23 de septiembre del 2005; y mediante ordenanza 010-2010 se crea la Empresa Pública Municipal Mercado de Productos Agrícolas “San Pedro de Riobamba” EP-EMMPA el 15 de abril de 2010, como persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión; la misma que se rige principalmente por la Constitución, la Ley Orgánica de Régimen Municipal, la Ley Orgánica de Empresas Públicas, la presente Ordenanza que regula los servicios públicos que presta, las disposiciones de los Reglamentos Internos Generales y Específicos que se expidan y demás normas jurídicas aplicables.

Le compete a la Empresa Pública EP- EMMPA todo lo relacionado con la organización, administración, regulación y control del sistema de comercialización de los productos agrícolas que expendan directamente los productores en el interior de la Empresa.

Para cumplir su objeto las instalaciones de la Empresa serán escenario en el que los productores comercialicen sus productos en una relación directa con los comerciantes, organizaciones de consumidores y otros actores mediante la consolidación de las cadenas productivas. Además se encarga de impulsar la prestación de servicios que sean a fines o complementarios con las actividades de la Empresa.

### **1.7.2.1 Misión**

Garantizar una óptima comercialización de productores agrícolas, facilitando justas y transparentes transacciones de negocios entre los actores del proceso de comercialización, para satisfacer las expectativas de productores, comerciantes y

consumidores, proporcionando servicios de calidad mediante el trabajo del personal capacitado y comprometido, manteniendo una infraestructura adecuada e instalaciones lógicamente diseñadas y usando tecnología moderna, que permita alcanzar el bienestar pleno de los clientes - usuarios así como de la comunidad local, regional y nacional

### **1.7.2.2 Visión**

La EP-EMMPA, será referente a nivel nacional en la prestación de servicios de mercadeo y comercialización de productos agrícolas, cumplirá estándares de calidad y eficiencia; contando con talento humano, encaminado a conseguir el bienestar de sus clientes y usuarios competitivos con ética y mística de crecimiento institucional.

### **1.7.2.3 Ubicación**

- **Nombre corto:** EP Emmpa
- **Dirección:** Avda. Leopoldo Freire y Avda. Circunvalación junto al Camal
- **Teléfono:** 03 2626-170 03 2626-180
- **Fax:** 03 2626-189
- **Ciudad:** Riobamba
- **País:** Ecuador
- **Sitio Web:** <http://www.ep-emmpa.gob.ec/>

## **1.8 Unidad Terminal Terrestre Riobamba**

La Unidad Terminal Terrestre Riobamba constituye parte del Organigrama Estructural del GADM Riobamba como parte del Departamento de Proyectos, Convenios y Desarrollo Económico, por lo tanto su financiamiento depende directamente de las arcas municipales

**Figura 2 Estructura Orgánica Departamento de proyectos, convenios y desarrollo económico GAD Municipio De Riobamba**



**Fuente:**[http://www.gadmriobamba.gob.ec/index.php?option=com\\_igallery&view=gallery&id=12&Itemid=173](http://www.gadmriobamba.gob.ec/index.php?option=com_igallery&view=gallery&id=12&Itemid=173)

### **1.8.1 Base Legal**

El Ilustre Concejo Cantonal de Riobamba, en sesión realizada el 14 de marzo de 1975, resolvió por unanimidad, que la Municipalidad emprenda por Administración Directa en los trabajos de planificación en el Terminal Terrestre de la ciudad de Riobamba.

El Ilustre Concejo Cantonal, en sesión realizada el 9 de febrero de 1977, resolvió constituir la Empresa de Economía Mixta para el funcionamiento de la Terminal Terrestre Interprovincial y autoriza al Alcalde para que realice los contactos convenientes para el funcionamiento de dicha empresa.

### **1.8.2 Estructura Orgánica**

<b>NIVELES</b>	<b>UNIDADES</b>
DIRECTIVO:	Alcalde y Consejo Cantonal
EJECUTIVO:	Administradora
OPERATIVO:	Inspectores, recaudadores
AUXILIAR:	Información y Servicios Generales

**Figura 3 Estructura Orgánica por Niveles de la Unidad Terminal Terrestre Riobamba**



**Fuente:** Estructura Orgánica Unidad Terminal Terrestre Riobamba

**Elaboración:** Los Autores

### 1.8.3 Objetivos

Brindar servicios de calidad a la ciudadanía en lo referente a la transportación intercantonal e interprovincial, con una administración ágil y transparente para satisfacer las necesidades de los usuarios y comodidad a los transportistas.

### 1.8.4 Situación Geográfica

- **Dirección:** Sector Las Retamas
- **Teléfono:** 03 2626-170 03 2626-189
- **Fax:** 03 2626-170
- **Ciudad:** Riobamba
- **País:** Ecuador
- **Parroquia:** Veloz.

## 1.8.5 Nóminas de trabajadores Unidad Terminal Terrestre años 2012 y 2013

**Tabla 1 Nómina de empleados de la Unidad Terminal Terrestre 2012**

N°	NOMBRE	DEPARTAMENTO	CARGO	SUELDO
1	Juan Carlos Ayala Freire	Terminal Terrestre	Inspector de Servicios Municipales	608.76
2	Jesus Eliecer Buenaño Urquiza	Terminal Terrestre	Barrendero	490.43
3	Jorge Daquilema Chirau	Terminal Terrestre	Auxiliar de Servicios Municipal	533.12
4	Luis Fernando Hidalgo Luzuriaga	Terminal Terrestre	Cadenero	350.25
5	Segundo Rodolfo Perez Salazar	Terminal Terrestre	Auxiliar de Servicios Municipal	507.22
6	Segundo Nicolas Quillay Pilataxi	Terminal Terrestre	Cadenero	468.68
7	Byron Ramiro Rojas Paredes	Terminal Terrestre	Guardian	402.80
8	Wilson Oswaldo Torres Guananga	Terminal Terrestre	Inspector de Servicios Municipales	533.12
9	Rosa Paulina Torres Idrobo	Terminal Terrestre	Administradora Terminal Terrestre	1064.99
10	Luis Humberto Uquillas Macgado	Terminal Terrestre	Inspector de Servicios Municipales	533.12
11	Mirian Yolanda Veloz Navarrete	Terminal Terrestre	Secretaria 3	800.10
12	Jorge Wandenber Yerovi Herrera	Terminal Terrestre	Oficinista 2	608.76

**Fuente: GAD Municipal Riobamba**

**Elaboración; Los Autores.**

**Tabla 2 Nómina de empleados de la Unidad Terminal Terrestre Año 2013**

N°	NOMBRE	DEPARTAMENTO	CARGO
1	Patricio Ramirez H.	TERMINAL TERRESTRE	Administrador
2	Julio Robalino	TERMINAL TERRESTRE	Jefe de Personal
3	Veloz Navarrete Myriam	TERMINAL TERRESTRE	Secretaria 3
4	Guambo Vicente	TERMINAL TERRESTRE	Oficinista 3 (secretario)
5	Yerovi Luis Washington	TERMINAL TERRESTRE	Policia Municipal
6	Arias Miguel	TERMINAL TERRESTRE	Inspector
7	Zavala Victor	TERMINAL TERRESTRE	Inspector
8	Yerovi Jorge	TERMINAL TERRESTRE	Inspector
9	Torres Wilson	TERMINAL TERRESTRE	Caseta de Ingreso
10	Daquilema Jorge	TERMINAL TERRESTRE	Caseta de Ingreso
11	Jara Kiever	TERMINAL TERRESTRE	Caseta de Ingreso
12	Davila Luis	TERMINAL TERRESTRE	Caseta de Ingreso
13	Hidalgo Fernando	TERMINAL TERRESTRE	Caseta de Salida
14	Perez Rodolfo	TERMINAL TERRESTRE	( Jornalero Codigo de Trabajo
15	Arellano Joselito	TERMINAL TERRESTRE	Caseta de Salida
16	Lara Myriam	TERMINAL TERRESTRE	Auxiliar de Servicios
17	Larrea Fernando	TERMINAL TERRESTRE	Alcoholimetro
18	Urquiza Luis	TERMINAL TERRESTRE	Aseo Publico
19	Paucar Manuel	TERMINAL TERRESTRE	( jornalero codigo de trabajo )
20	Silva Jose	TERMINAL TERRESTRE	Aseo Publico
21	Estrada Benigno	TERMINAL TERRESTRE	( jornalero codigo de trabajo )
			Guardian Municipal Nocturno
			( Jornalero codigo de trabajo )
			Guardian Municipal Nocturno
			( Jornalero codigo de trabajo )

**Fuente: Unidad Terminal Terrestre Riobamba -Secretaria**

**Elaboración; Los Autores.**

## **CAPÍTULO II**

### **2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **2.1 Marco Teórico**

Este capítulo implica el desarrollo sistemático de las ideas, antecedentes y teorías que nos permitirán sustentar la investigación, con base en el planteamiento del problema que hemos realizado y lo haremos mediante la extracción y recopilación de fuentes de información.

##### **2.1.1 Proyecto Factible**

Se denomina Proyecto Factible la elaboración de una propuesta viable, destinada atender necesidades específicas a partir de un diagnóstico. El Manual de Tesis de Grado y Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Libertador, (2003), plantea: “Consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos necesidades de organizaciones o grupos sociales que pueden referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos, o procesos.

El proyecto debe tener el apoyo de una investigación de tipo documental, y de campo, o un diseño que incluya ambas modalidades “(p. 16).

Del mismo modo, Arias, (2006, p. 134), señala: “Que se trata de una propuesta de acción para resolver un problema practico o satisfacer una necesidad. Es indispensable

que dicha propuesta se acompañe de una investigación, que demuestre su factibilidad o posibilidad de realización”.

De lo antes planteado, para llevar a cabo el proyecto factible, lo primero que debe realizarse es un diagnóstico de la situación planteada; en segundo lugar, es plantear y fundamentar con basamentos teóricos la propuesta a elaborar y establecer, tanto los procedimientos metodológicos así como las actividades y los recursos necesarios, para llevar a delante la ejecución.

Unificado a esto, se realizará el estudio de factibilidad del proyecto y, por último, la ejecución de la propuesta con su respectiva evaluación. Entre algunos ejemplos de la modalidad del proyecto factible destacan: programas de actualización, capacitación, planes, manuales de organización, perfiles profesionales, curso de gerencias, creación de instituciones y carreras, modelos innovadores de estrategias instrucciones de evaluación y administración curricular de un plan de estudio.

**Tabla 3 Diferencias entre Proyecto y Proyecto factible**

<b>CRITERIOS</b>	<b>PROYECTO</b>	<b>PROYECTO FACTIBLE</b>
<b>Finalidad</b>	Indagar sobre un problema	Proponer una solución a un problema practico
<b>Objetivos</b>	Se definen los objetivos de la investigación	Objetivos de acción, procesos y actividades.
<b>Metodología</b>	Emplean técnicas e instrumentos vinculados a la investigación	Cada etapa emplea técnicas diferentes
<b>Contenido</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planteamiento del problema</li> <li>• Objetivos</li> <li>• Justificación</li> <li>• Marco Teórico</li> <li>• Metodología o Diseño</li> <li>• Análisis E Interpretación</li> <li>• Conclusiones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planteamiento del problema</li> <li>• Objetivos</li> <li>• Justificación</li> <li>• Marco Referencial</li> <li>• Diagnóstico</li> <li>• Factibilidad</li> <li>• Propuesta</li> <li>• Recomendaciones</li> <li>• Referencias</li> </ul>

**Fuente:** <http://www.entorno-empresarial.com/imagenes/articulos/legacy/1926c.jpg>

### 2.1.2 Interrogantes que se deben hacer para diseñar un proyecto factible

Los esquemas de presentación de los proyectos factibles cambian según el área donde se ubican los propósitos que se persiguen, de esta manera un proyecto pedagógico difiere de un proyecto de inversión, un proyecto para la ejecución de un programa de capacitación de un proyecto para crear una microempresa. Sin embargo, independientemente de los nombres que se le asignen a cada etapa y el orden que se adopte en cada caso, los componentes del proyecto obedecen a ciertos criterios de organización y coherencia lógica, precisión y claridad (BID, 1979; Arias, 1991; Hayes, 1992; Rodríguez, 1992; Cerda Gutiérrez, 1997; Aguilar y Block, 1998; Arias, 1998).

Al iniciar el diseño de un proyecto factible, se plantean muchas interrogantes, cuyas respuestas indicarán las operaciones a realizar, las cuales se relacionan con la organización y estructura del mismo.

- a) **¿Qué hacer?** Se determina la identidad, naturaleza y contexto del proyecto: social, económico, político y cultural. Se busca definir y explicar los objetivos que guían la acción.
- b) **¿Para qué hacerla?** Se relaciona con la contribución a la solución de un problema o la satisfacción de una necesidad.
- c) **¿Por qué hacerla?** Se justifica el proyecto a través de una explicación sobre su importancia, viabilidad, sustento teórico, beneficiarios, interés, relevancia y motivo. También, se destacan las oportunidades actuales y a futuro que genera el proyecto.
- d) **¿Cómo hacerlo?** Se incluyen todas las actividades a realizar durante el proceso, las estrategias y tareas como parte de un plan de acción en función de los objetivos propuestos.
- e) **¿Dónde hacerlo?** Se especifica el lugar donde se ejecutarán las actividades como parte del proyecto.



- f) **¿Qué magnitud tiene?** Se delimita el alcance cuantitativo del proyecto y su profundidad, el tipo de servicio que prestará o las necesidades que se propone satisfacer.
- g) **¿Cuándo se hará?** Se refiere al tiempo que se requiere para llevar a la práctica el proyecto, el cual necesariamente será objeto de un control y delimitación cronológico.
- h) **¿Quiénes lo harán?** Se especifican las competencias y preparación de los miembros que conforman el equipo de trabajo que pondrá en práctica el proyecto.
- i) **¿Con qué medios y recursos se hará?** Se precisan los recursos humanos, económicos, materiales y tecnológicos que se requieren para realizar el proyecto.
- j) **¿Qué sucede durante la ejecución?** Se establecen los procesos de control, evaluación y seguimiento de cada una de las actividades a realizar.
- k) **¿Cuáles son las limitaciones?** Se vinculan las fortalezas, amenazas y oportunidades del proyecto, a fin de elaborar un marco de recomendaciones para su ejecución o para su réplica.

### **2.1.3 Etapas de un Proyecto Factible.**

Las fases o etapas son:

- Diagnóstico,
- Factibilidad
  
- Diseño de la propuesta.

### **2.1.3.1 El Diagnostico**

**Labrador y Otros, (2002), (pág. 186)** expresan: “El diagnóstico es una reconstrucción del objeto de estudio y tiene por finalidad, detectar situaciones donde se ponga de manifiesto la necesidad de realizarlo”

### **2.1.3.2 Factibilidad**

**(Gómez, 2000, p. 24).** “La factibilidad, indica la posibilidad de desarrollar un proyecto, tomando en consideración la necesidad detectada, beneficios, recursos humanos, técnicos, financieros, estudio de mercado, y beneficiarios. “

### **2.1.3.3 Elaboración de la propuesta**

Por ello, una vez culminado el diagnóstico y la factibilidad, se procede a la elaboración de la propuesta, lo que conlleva necesariamente a una tercera fase del proyecto.

- **Esquema de Elaboración de un Proyecto Factible**

En el desarrollo de este proyecto factible nos guiaremos en el formato preparado por Ing. Eduardo Muñoz Jácome, Msc., Facilitador Catedra Proyectos Frn/Epoch, Experto En Proyectos

- I. Titulo
- II. Introducción
- III. Plan estratégico de la empresa
- IV. Estudio de mercado
- V. Análisis Mercadotécnico (Área Comercial)
- VI. Estudio Técnico/Ingeniería (Área Productiva)
- VII. Estudio Administrativo Legal.
- VIII. Estudio Financiero

## **2.2 Marco Jurídico de las Competencias en el Transporte Terrestre**

**La Constitución del Ecuador, en el Capítulo Cuarto del Régimen de Competencias, Art. 264, numeral 6,** establece que los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADS-M) tienen la competencia de planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal”.

**En el Capítulo IV referido al ejercicio de las competencias constitucionales, Art. 130,** en relación al ejercicio de la competencia de tránsito y transporte, establece que a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADS-M) “les corresponde de forma exclusiva, planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte y la seguridad vial dentro de su territorio cantonal”.

Además indica que los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADS-M) “definirán en su cantón el modelo de gestión de la competencia de tránsito y transporte público de conformidad con la ley para lo cual podrá delegar total o parcialmente la gestión de los organismos que venían ejerciendo esta competencia antes de la vigencia de este Código”.

De acuerdo al Código de Organización y Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización (**COOTAD**), las competencias que se han establecido para el tránsito y transporte en el Ecuador, constan en el siguiente artículo:

**“Artículo 130.-** Ejercicio de la competencia de tránsito y transporte.- 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:

La rectoría general del sistema nacional de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial corresponderá al Ministerio del ramo, que se ejecuta a través del organismo técnico nacional de la materia.

“Los gobiernos autónomos descentralizados regionales tienen la responsabilidad de planificar, regular y controlar el tránsito y transporte regional; y el cantonal, en tanto no lo asuman los municipios. En lo aplicable estas normas tendrán efecto para el transporte fluvial”.

### **2.3 Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial LOTASEV**

**Art. 20,** Las funciones y atribuciones del Directorio de la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial son las siguientes: (se cita únicamente el numeral 13). Otorgar a los municipios la competencia en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en las áreas urbanas, siempre que cumplan los requisitos previstos en la Constitución y la presente Ley.

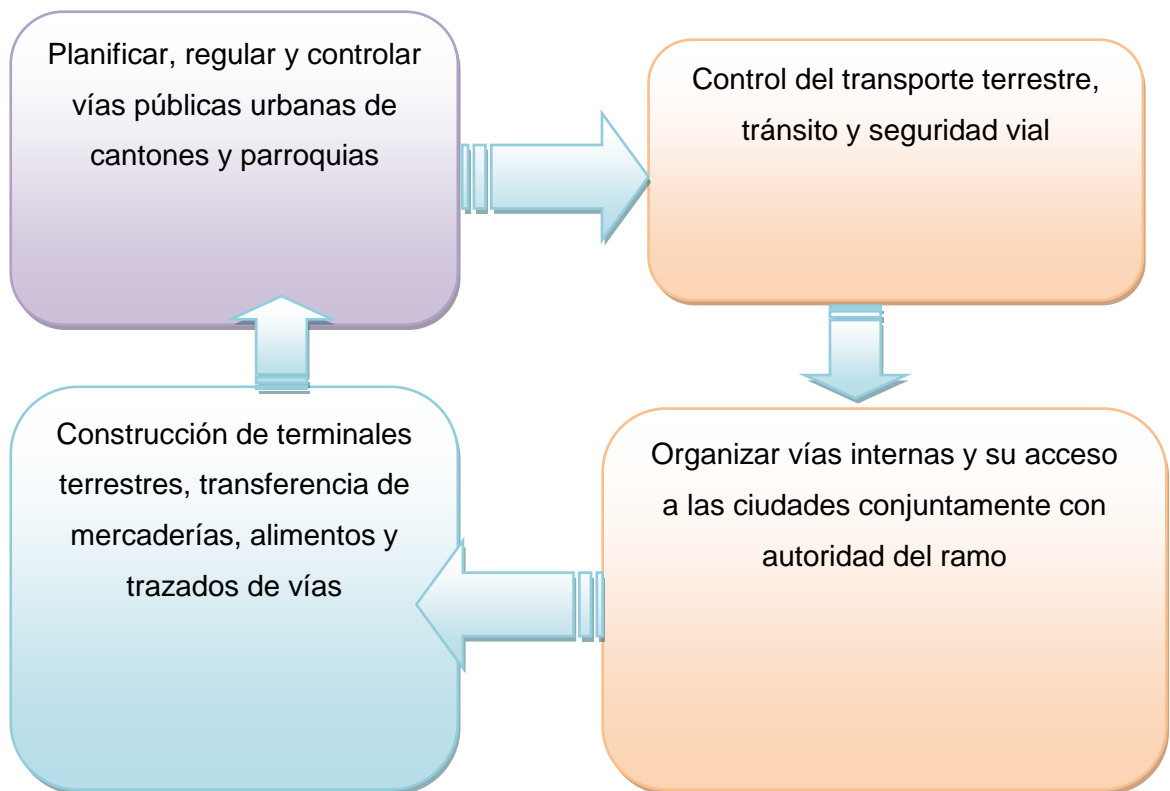
De otra parte, en el **Art. 44,** se aclara que “otorgada la competencia a que se hace referencia en el numeral 13 del de la presente Ley, se transferirá automática y obligatoriamente por parte de las Comisiones Provinciales de Tránsito las siguientes atribuciones a las Municipalidades:

- Planificar, regular y controlar el uso de la vía pública en áreas urbanas del cantón, y en las áreas urbanas de las parroquias rurales y no del cantón;
- Planificar y ejecutar las actividades de control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial que le correspondan en el ámbito de su jurisdicción, con sujeción a

las regulaciones emitidas por los organismos de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial

- Determinar la construcción de terminales terrestres, centros de transferencia de mercadería y alimentos y trazado de vías rápidas, trolebús, metro vía u otras.
- Decidir sobre las vías internas de su ciudad y sus accesos, interactuando las decisiones con las autoridades de tránsito”.

**Figura 4 Atribuciones de las Municipalidades**



**Fuente:** LOTASEV Art.44

**Elaboración:** Los Autores.

## 2.4 Competencias

“Por competencia entendemos la capacidad de poner en práctica de forma integrada aquellos conocimientos adquiridos, aptitudes y rasgos de personalidad que permiten resolver situaciones diversas. El concepto de competencia va más allá del “saber” y el “saber hacer” ya que incluye el “saber ser” y el “saber estar “. El hecho de ser competente exige más que la simple adquisición de conocimientos y habilidades. Las competencias implican la capacidad de utilizar estos conocimientos y habilidades en contextos y situaciones diferentes. Esta aplicación requiere comprensión, reflexión y discernimiento teniendo en cuenta la dimensión social de las acciones” <sup>1</sup>

Spencer y Spencer (1993) consideran que es: "una característica subyacente de un individuo, que está causalmente relacionada con un rendimiento efectivo o superior en una situación o trabajo, definido en términos de un criterio" (p. 9).

Rodríguez y Feliú (1996) las definen como "Conjuntos de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona, que le permiten la realización exitosa de una actividad".

Ansorena Cao (1996) plantea: "Una habilidad o atributo personal de la conducta de un sujeto, que puede definirse como característica de su comportamiento, y, bajo la cual, el comportamiento orientado a la tarea puede clasificarse de forma lógica y fiable." (p. 76).

Guion (citado en Spencer y Spencer) las define como "Características subyacentes de las personas que indican formas de comportarse o pensar, generalizables de una situación a otra, y que se mantienen durante un tiempo razonablemente largo".<sup>2</sup>

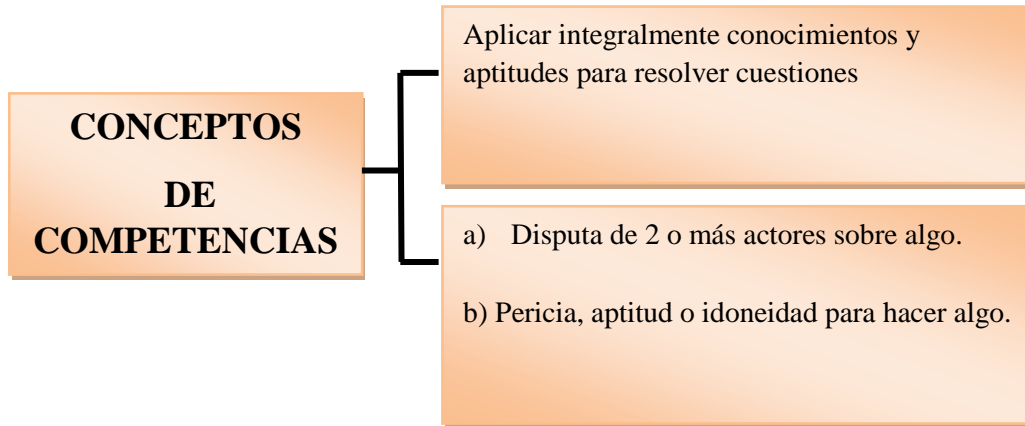
---

<sup>1</sup> <http://competentes.wordpress.com/2008/04/26/competencias-basicas-definición/>

<sup>2</sup> <http://competentes.wordpress.com/2008/04/26/competencias-basicas-definición/>

Woodruffe (1993) las plantea como "Una dimensión de conductas abiertas y manifiestas, que le permiten a una persona rendir eficientemente".

**Figura 5 Conceptos de Competencia**



**FUENTE:** Los Autores

**Elaboración:** Los Autores.

#### **2.4.1 Clases de Competencias**

De acuerdo a Isela Valle León, existen varios tipos de competencias entre las que tenemos las siguientes:

##### **2.4.1.1 Genéricas**

Son aquellas que se refieren "a un conjunto o grupo de actividades"

##### **2.4.1.2 Específicas**

Están "destinadas a funciones o tareas específicas". No obstante, ambas coexisten en un mismo puesto y persona. Por ejemplo, un subgerente comparte actividades propias de su

nivel de Dirección con otro subgerente, y al mismo tiempo, desarrolla una serie de tareas específicas de su área de atención. Otra clasificación es propuesta por Cardona y Chinchilla (1999) quienes refieren dos tipos de competencias:

#### **2.4.2 Técnicas o de Puesto**

“Se refieren a aquellos atributos o rasgos distintivos que requiere un trabajador excepcional en un puesto determinado. Estas incluyen conocimientos, habilidades, o actitudes específicas, necesarias para desempeñar una tarea concreta.

#### **2.4.3 Directivas o Genéricas.**

“Son aquellos comportamientos observables y habituales que posibilitan el éxito de una persona en su función directiva. Estas aunque se consideran genéricas, según los autores, y aunque una empresa pueda enfatizar más en una que en otra, pueden estudiarse de manera conjunta a partir del análisis de la función directiva.<sup>3</sup>

Las competencias directivas o genéricas se clasifican a su vez en competencias estratégicas e Intratégicas. Esta otra clasificación la realizan los autores, basándose en el modelo antropológico de empresa propuesto por Pérez López (1998), según el cual:

La función directiva consiste en diseñar estrategias que produzcan valor económico, desarrollando las capacidades de sus empleados y uniéndolas con la misión de la empresa. Una estrategia que obtenga valores económicos, empobreciendo las capacidades de sus empleados o disminuyendo su unidad con la empresa, no sería una estrategia válida, ya que entre otros casos, debilitaría la capacidad de la empresa para conseguir un valor económico futuro. Por lo tanto, la función directiva incluye, además de una dimensión estratégica, otra a la que se le denomina intratégica.

---

<sup>3</sup> ALLES Martha Alicia: Gestión por competencias, 2da. ed. Editorial Granica, Lima 2005.



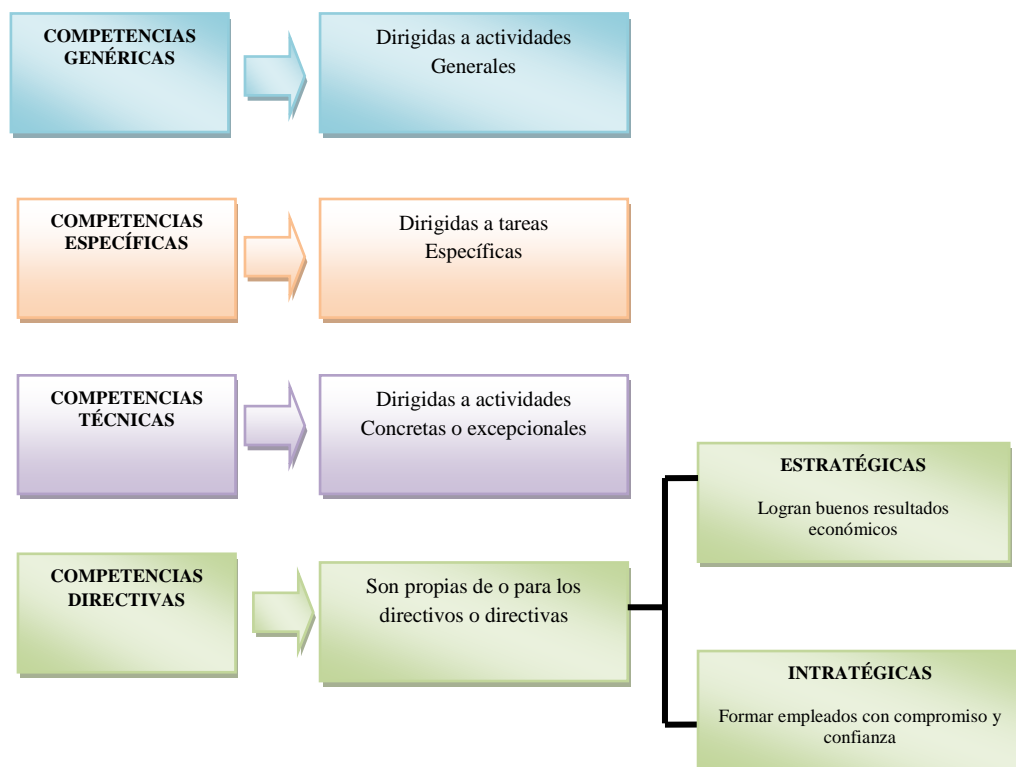
#### 2.4.4 Las Competencias Directivas Estratégicas.

Son aquellas necesarias para obtener buenos resultados económicos y entre estas los autores citan: la visión, la resolución de problemas, la gestión de recursos, la orientación al cliente y la red de relaciones efectivas.

#### 2.4.5 Las Competencias Directivas Intratécnicas

Son aquellas necesarias para desarrollar a los empleados e incrementar su compromiso y confianza con la empresa, que según el referido modelo, se trata en esencia de la capacidad ejecutiva y de la capacidad de liderazgo, entre las cuales se mencionan, la comunicación, la empatía, la delegación, el "coaching" y el trabajo en equipos.

**Figura 6 Clases de Competencias**



**Fuente:** Los Autores  
**Elaboración:** Los Autores.

#### 2.4.6 Ámbitos de las Competencias

Según la misma fuente consultada, las competencias se expresan de diferente forma de acuerdo al campo o ámbito, como se podrá notar a continuación.

- **En la biología**, la competencia es un tipo de relación inter específica entre varios individuos de distintas especies, pero del mismo nivel trófico o de obtención de recursos. Esta relación aparece cuando existe una demanda activa de un recurso común.
- **Para el derecho**, la competencia es la atribución jurídica otorgada a ciertos órganos del Estado de una jurisdicción respecto de determinadas pretensiones procesales con preferencia a los demás órganos de su clase. La competencia parte del principio de pluralidad de tribunales dentro de un territorio jurisdiccional.
- **En la economía**, la competencia es una situación donde los agentes económicos son libres de ofrecer bienes y servicios en el mercado, y de elegir a quién comprar otros bienes y servicios. La competencia implica la existencia de una pluralidad de oferentes y de demandantes.
- **Para la Pedagogía Conceptual**, la COMPETENCIA en el proceso de enseñanza aprendizaje se la entiende desde la tridimensionalidad de la mente humana.

#### 2.4.7 Características

Del análisis de estas definiciones puede concluirse que las Competencias tienen las siguientes características:

- Son características permanentes de la persona,
- Se ponen de manifiesto cuando se ejecuta una tarea o se realiza un trabajo.

- Están relacionadas con la ejecución exitosa en una actividad, sea laboral o de otra índole.
- Tienen una relación causal con el rendimiento laboral, es decir, no están solamente asociadas con el éxito, sino que se asume que realmente lo causan.
- Pueden ser generalizables a más de una actividad.
- Pueden ser generales o específicas

## 2.5 Marco Conceptual

### **Accesibilidad.<sup>4</sup>**

Su obtención tiene un coste aceptable y es fácil de calcular e interpretar.

### **Eficiencia<sup>5</sup>**

El grado de eficiencia de una actuación viene dado por la relación existente entre los bienes y servicios consumidos y los bienes o servicios producidos; o en definitiva por los servicios prestados (outputs) en relación a los recursos empleados a tal efecto (inputs).

Así una actuación eficiente se definiría como aquella que con unos recursos determinados se obtiene el máximo resultado posible, o la que con recursos mínimos mantiene la calidad y la cantidad adecuada de un determinado servicio.

### **Eficacia.<sup>6</sup>**

La eficacia de una organización se mide por el grado de cumplimiento de los objetivos fijados en sus programas de actuación, o de los objetivos tácitamente incluidos en su

---

<sup>4</sup> "Principios de Contabilidad de Gestión. Indicadores de gestión para Entidades Públicas de Gobiernos Autónomos descentralizados".

<sup>5</sup> Código organización, ordenamiento territorial autonomía y descentralización COOTAD.

<sup>6</sup> Ídem.

misión. Es decir, comparando los resultados realmente obtenidos con los previstos, independientemente de los medios utilizados.

### **Efectividad<sup>7</sup>**

Mide el impacto final de la actuación de la organización sobre el total de la población afectada.

### **Equidad.<sup>8</sup>**

Se mide sobre la base de la posibilidad de acceso a los servicios públicos de los grupos sociales menos favorecidos (regiones pobres, personas desvalidas, tercera edad, indigentes, etc.) en comparación con las mismas posibilidades de la media del país.

### **Estudio de factibilidad.**

Es el análisis de un proyecto, que determina la posibilidad de ser realizado en forma efectiva. Los aspectos operacionales (funcionamiento), económicos, (costo/beneficio) y técnicos (posible ejecución); son partes del estudio. Es entonces un estudio de un área urbana para determinar si es practicable emprender un proyecto o proyectos de renovación urbana, dentro de dicha área.

### **Información.**

Acción y efecto de informar o informarse. Conjunto de noticias, informes o datos.

---

<sup>7</sup> Comportamiento Organizacional Stephen P. Robbins Pág. 493 – 535

<sup>8</sup> "Principios de Contabilidad de Gestión. Indicadores de gestión para Entidades Públicas".

**Investigación.<sup>9</sup>**

Estudiar o trabajar para hacer descubrimientos científicos.

**Indicadores**

Unidades de medida que permitieran el seguimiento periódico de las variables que consideró claves, en términos del control de gestión de la entidad.

**Indicador de Gestión<sup>10</sup>**

Se entiende como una medida cuantitativa que permite efectuar un diagnóstico sobre el comportamiento de una variable de gestión (simple o compuesta) y cuya definición permite establecer metas de gestión, congruentes con objetivos de desempeño derivados del Plan Estratégico.

**Objetividad<sup>11</sup>**

El cálculo a partir de las magnitudes observadas no es ambiguo. Esta cualidad ha de permitir que los indicadores puedan ser auditables por auditores externos que puedan evaluar su fiabilidad en caso de que sea preciso.

**Pertinencia<sup>12</sup>**

El concepto que expresa el indicador es claro y se mantiene en el tiempo. El indicador es adecuado para lo que se quiere medir.

---

<sup>9</sup> Comportamiento Organizacional Stephen P. Robbins Pág. 493 – 535.

<sup>10</sup> “Principios de Contabilidad de Gestión. Indicadores de gestión para Entidades Públicas”.

<sup>11</sup> “Principios de Contabilidad de Gestión. Indicadores de gestión para Entidades Públicas”.

<sup>12</sup> Ídem.

**Plan de Acción<sup>13</sup>**

Se entiende como el conjunto de programas, subprogramas y proyectos que debe ejecutar una entidad, en el contexto de su Plan Estratégico, dirigidos a lograr sus objetivos de corto, mediano y largo plazo de manera eficiente y eficaz.

**Plan Estratégico.<sup>14</sup>**

Se entiende como el conjunto de políticas y estrategias que define una entidad, para alcanzar sus objetivos de corto, mediano y largo plazo, partiendo de un diagnóstico inicial sobre la situación de la misma o de cualquier otro factor condicionante del entorno social.

**Plan de Gestión.<sup>15</sup>**

Se entiende como una propuesta de desempeño elaborada por una entidad pública o privada.

**Presupuesto.<sup>16</sup>**

Cómputo anticipado del coste de una obra y también de los gastos o de las rentas de un hospital, ayuntamiento u otro cuerpo y aún de los generales de un Estado o especiales de un departamento.

---

<sup>13</sup> Í Código organización, ordenamiento territorial autonomía y descentralización COOTAD.

<sup>14</sup> Código organización, ordenamiento territorial autonomía y descentralización COOTAD

<sup>15</sup> Ídem.

<sup>16</sup> Ídem.

**Proyecto.<sup>17</sup>**

Idea que se tiene de algo que se piensa hacer y de cómo hacerlo, solución a un problema interno o externo. Además trata de buscar la mejor opción de mejorar la situación actual con una situación futura, encaminando a cumplir con objetivo central.

**Servicios.**

Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada.

**Usuarios.<sup>18</sup>**

Aplicase al que tiene derecho de usar de la cosa ajena con cierta limitación y el sur o de servicio público puede o no puede tener un coste o beneficio para la sociedad.

---

<sup>17</sup> Ídem.

<sup>18</sup> Código organización, ordenamiento territorial autonomía y descentralización COOTAD

## **CAPÍTULO III**

### **3 DIAGNOSTICO SITUACIONAL**

La Unidad Terminal Terrestre forma parte de la Dirección de Proyectos, Convenios y Desarrollo Económico del GAD Municipal de Riobamba.

Teniendo en cuenta el documento publicado en la página web del GAD Municipio Riobamba, en la Ley de Transparencia se determina que mediante la Estructura Orgánica Por Procesos la Unidad Terminal Terrestre como un Proceso Agregador de Valor debido a que garantiza el efectivo cumplimiento de la gestión municipal y se considera como una herramienta para efectuar el autocontrol y evaluación de los funcionarios municipales.

#### **3.1 Análisis Situacional Endógeno Y Exógeno**

El presente trabajo se constituye en una herramienta básica de planificación y gestión que permitirá sustentar este proyecto de creación de la Empresa Municipal Terminal Terrestre Interprovincial de Riobamba.

##### **3.1.1 Análisis Endógeno O Interno**

El primer paso es determinar las condiciones internas del departamento Terminal Terrestre Riobamba y establecer sus Fortalezas y Debilidades como Departamento Terminal Terrestre y lo haremos aplicando un cuestionario orientado al personal involucradas en el funcionamiento departamental



### **3.1.1.1 Interrogantes de la Boleta de Encuesta**

- PREGUNTA 1.** ¿Cuál es su nivel de instrucción?
- PREGUNTA 2.** ¿Cuál es su experiencia en el Área de trabajo?
- PREGUNTA 3.** ¿Ha recibido capacitación por parte de la institución?
- PREGUNTA 4.** ¿Conoce usted la misión del departamento del Terminal Terrestre Riobamba?
- PREGUNTA 5.** ¿Cómo considera usted la gestión del Terminal Terrestre Riobamba?
- PREGUNTA 6.** ¿Cómo considera usted que el Terminal Terrestre Riobamba presta su servicio?
- PREGUNTA 7.** ¿Considera usted que el Terminal Terrestre Riobamba cuenta con el personal necesario y equipo para el buen funcionamiento de esta dependencia?
- PREGUNTA 8.** ¿Cuáles considera usted que son los impedimentos para que el Terminal Terrestre Riobamba no pueda desarrollar adecuadamente sus funciones?
- PREGUNTA 9.** ¿Considera usted que el departamento Terminal Terrestre Riobamba necesita una reestructuración?
- PREGUNTA 10.** ¿Considera usted que el Terminal Terrestre Riobamba se debería constituir en Empresa Municipal Terminal Terrestre Interprovincial Riobamba?

### 3.1.1.2 Tabulación de Resultados

Para la tabulación de la información obtenida se utilizara el paquete informático Microsoft Excel de manera que los resultados serán expuestos en tablas y gráficos estadísticos.

**PREGUNTA 1.** ¿Cuál es su nivel de instrucción?

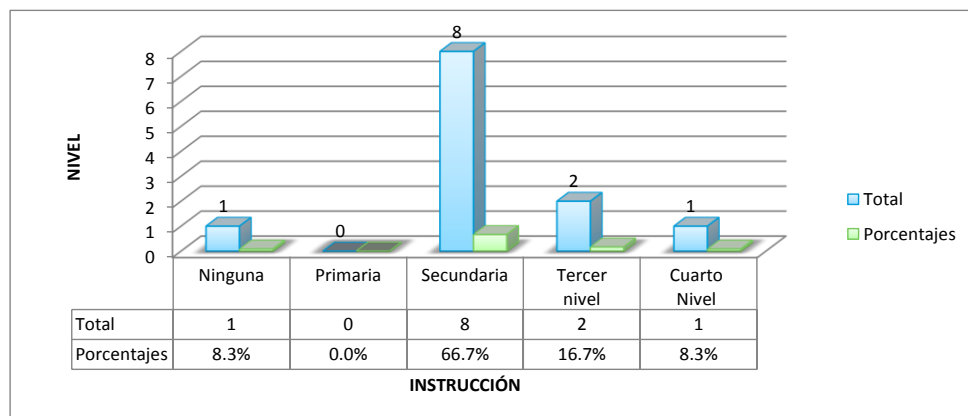
**Tabla 4 Nivel De Instrucción**

Instrucción	Total	Porcentajes
Ninguna	1	8.3%
Primaria	0	0.0%
Secundaria	8	66.7%
Tercer nivel	2	16.7%
Cuarto Nivel	1	8.3%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a funcionarios.

**Elaborado por:** Los Autores

**Figura 7 Nivel de Instrucción**



**Fuente:** Encuesta a funcionarios.

**Elaborado por:** Los Autores

**PREGUNTA 2.** ¿Cuál es su experiencia en el área de trabajo?

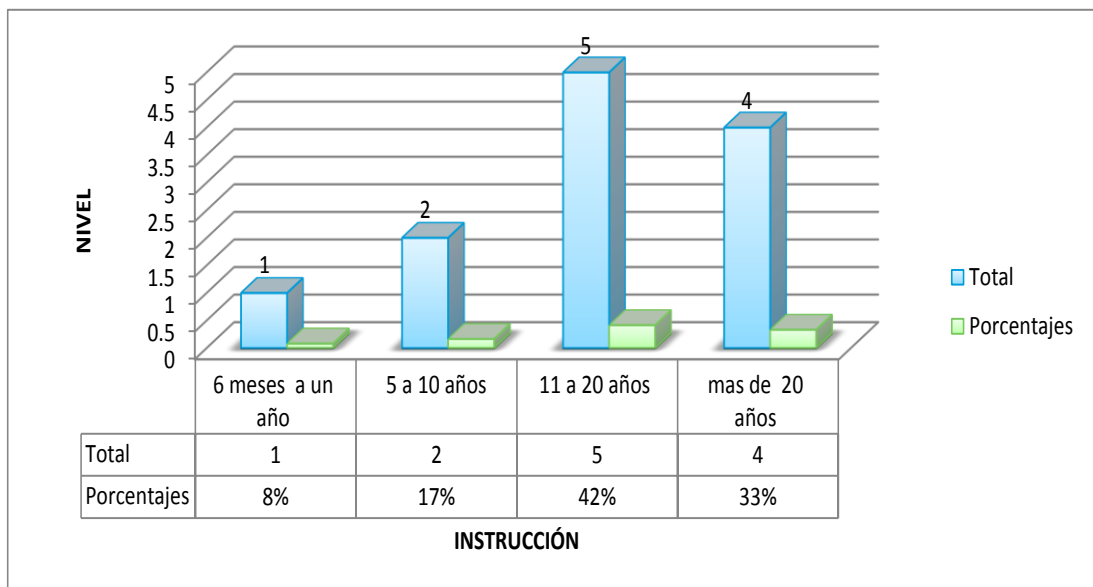
**Tabla 5 Experiencia del personal**

Experiencia	Total	Porcentajes
6 meses a un año	1	8%
5 a 10 años	2	17%
11 a 20 años	5	42%
más de 20 años	4	33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a funcionarios.

**Elaborado por:** Los Autores

**Figura 8 Experiencia del personal**



**Fuente:** Encuesta a funcionarios.

**Elaborado por:** Los Autores

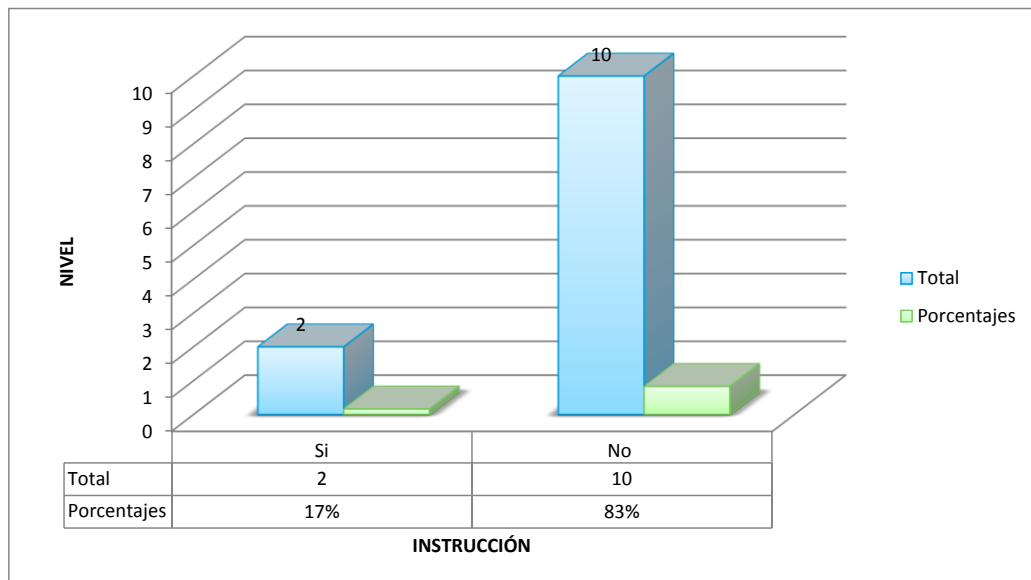
**PREGUNTA 3.** ¿Ha recibido capacitación por parte de la institución?

**Tabla 6 Capacitación del Personal**

Capacitación	Total	Porcentajes
Si	2	17%
No	10	83%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a funcionarios.  
**Elaborado** por: los Autores

**Figura 9 Capacitación del Personal**



**Fuente:** Encuesta a funcionarios.  
**Elaborado** por: los Autores

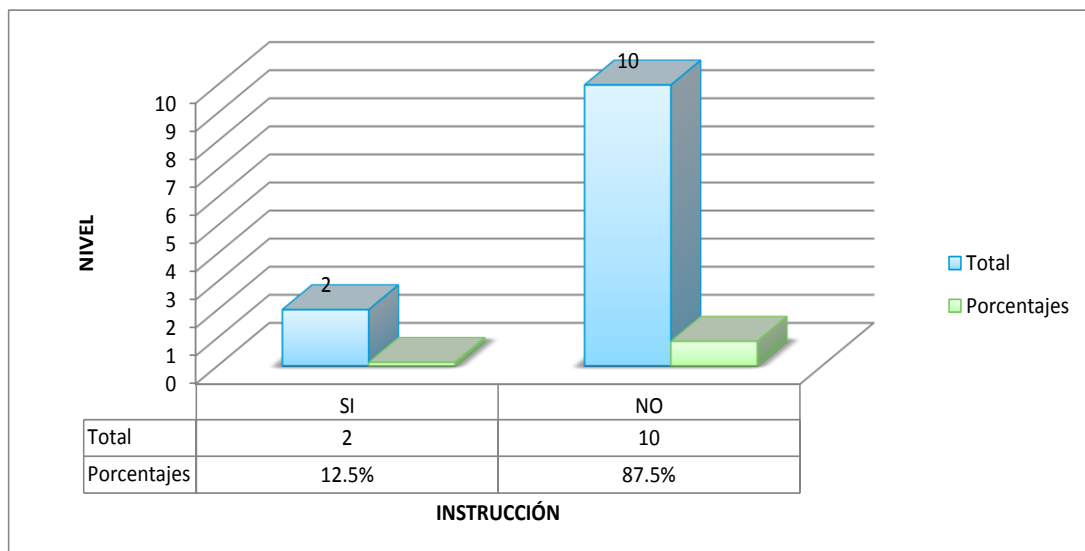
**PREGUNTA 4.** ¿Conoce usted la misión del departamento del Terminal Terrestre Riobamba?

**Tabla 7 Conoce la Misión del Personal**

Respuesta	Total	Porcentajes
SI	2	12.5%
NO	10	87.5%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a funcionarios.  
**Elaborado** por: los Autores

**Figura 10 Conoce la Misión del Personal**



**Fuente:** Encuesta a funcionarios.  
**Elaborado** por: los Autores

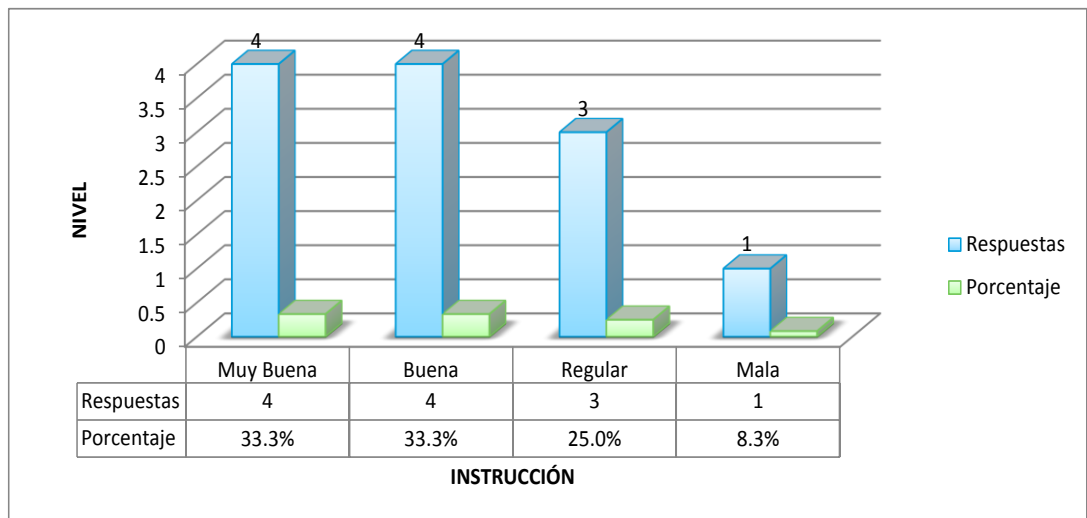
**PREGUNTA 5.** ¿Cómo considera usted la gestión del Terminal Terrestre Riobamba?

**Tabla 8 Gestión del Terminal Terrestre**

Producto	Respuestas	Porcentaje
Muy Buena	4	33.3%
Buena	4	33.3%
Regular	3	25.0%
Mala	1	8.3%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a funcionarios.  
**Elaborado por:** los Autores

**Figura 11 Gestión del Terminal Terrestre**



**Fuente:** Encuesta a funcionarios.  
**Elaborado por:** los Autores

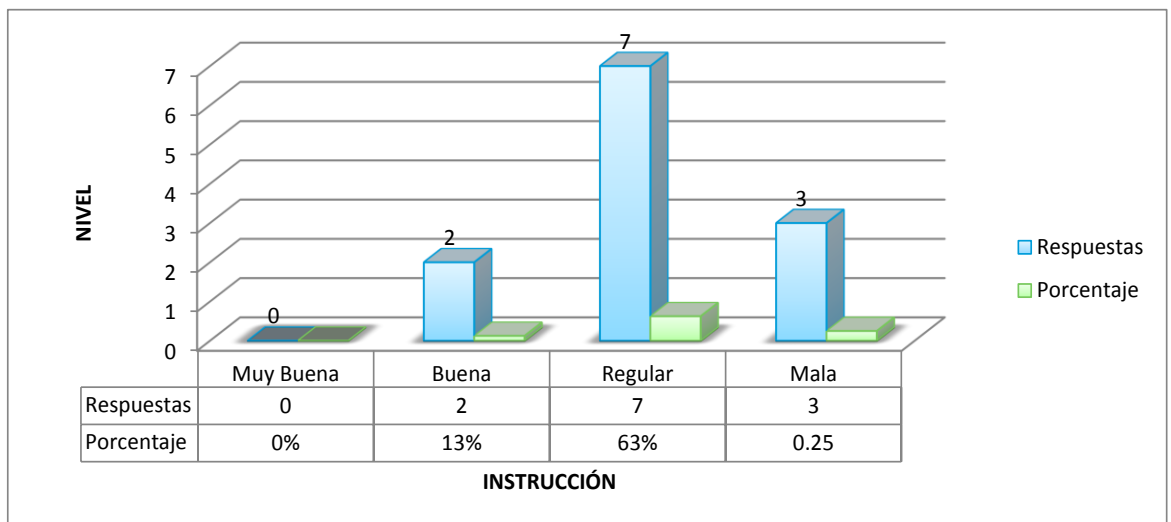
**PREGUNTA 6.** ¿Cómo considera usted que la Terminal Terrestre Riobamba presta su servicio?

**Tabla 9 Prestación del Servicio Terminal Terrestre**

Servicio	Respuestas	Porcentaje
Muy Buena	0	0%
Buena	2	13%
Regular	7	63%
Mala	3	0.25
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a funcionarios.  
**Elaborado por:** los Autores

**Figura 12 Prestación del Servicio Terminal Terrestre**



**Fuente:** Encuesta a funcionarios.  
**Elaborado por:** los Autores

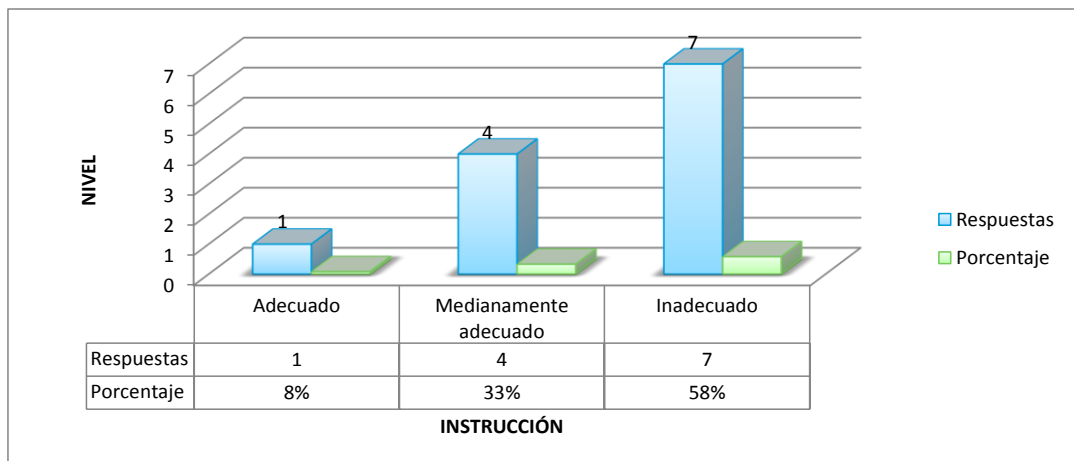
**PREGUNTA 7.** ¿Considera usted que el Terminal Terrestre Riobamba cuenta con el personal necesario y equipo para el buen funcionamiento de esta dependencia?

**Tabla 10** Existe el personal necesario para el funcionamiento del Terminal Terrestre

Equipo y Personal	Respuestas	Porcentaje
Adecuado	1	8%
Medianamente adecuado	4	33%
Inadecuado	7	58%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a funcionarios.  
**Elaborado** por: los Autores

**Figura 13** Existe el Personal necesario para el funcionamiento del Terminal Terrestre



**Fuente:** Encuesta a funcionarios.  
**Elaborado** por: los Autores



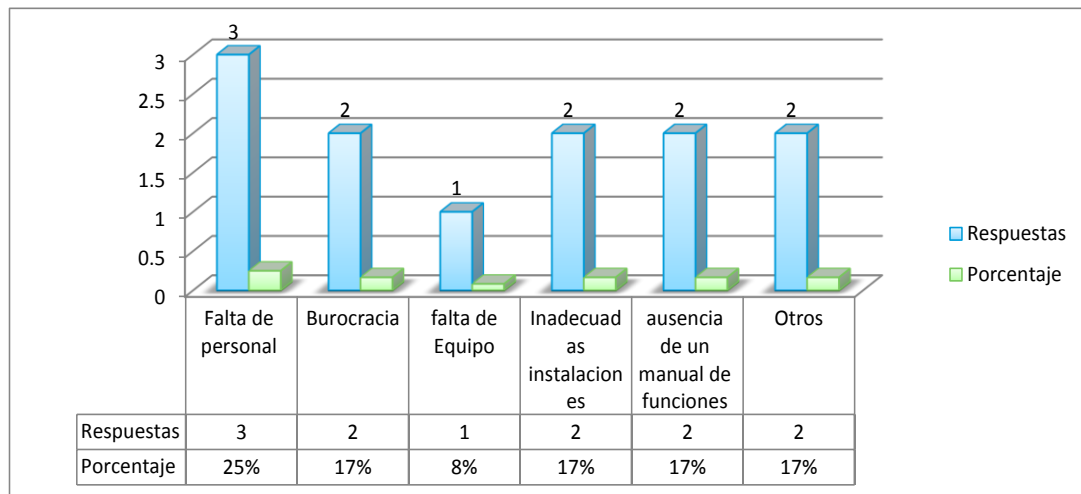
**PREGUNTA 8.** ¿Cuáles considera usted que son los impedimentos para que el Terminal Terrestre Riobamba no pueda desarrollar adecuadamente sus funciones?

**Tabla 11 Impedimentos para el desarrollo de funciones del Terminal Terrestre**

Impedimentos	Respuestas	Porcentaje
Falta de personal	3	25%
Burocracia	2	17%
falta de Equipo	1	8%
Inadecuadas instalaciones	2	17%
ausencia de un manual de funciones	2	17%
Otros	2	17%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a funcionarios.  
**Elaborado** por: los Autores

**Figura 14 Impedimentos para el Desarrollo de funciones del Terminal Terrestre**



**Fuente:** Encuesta a funcionarios.  
**Elaborado** por: los Autores

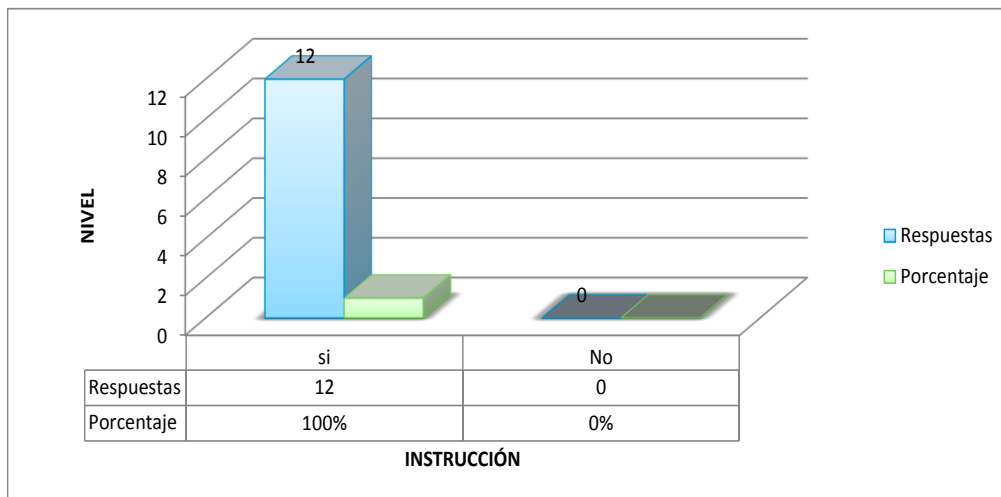
**PREGUNTA 9.** ¿Considera usted que el departamento Terminal Terrestre Riobamba necesita una restructuración?

**Tabla 12** Reestructuración del Terminal Terrestre

Producto	Respuestas	Porcentaje
Si	12	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a funcionarios.  
**Elaborado** por: los Autores

**Figura 15** Reestructuración del Terminal Terrestre



**Fuente:** Encuesta a funcionarios.  
**Elaborado** por: los Autores

**PREGUNTA 10.** ¿Considera usted que el Terminal Terrestre Riobamba se debería constituir en Empresa Municipal Terminal Terrestre Interprovincial Riobamba?

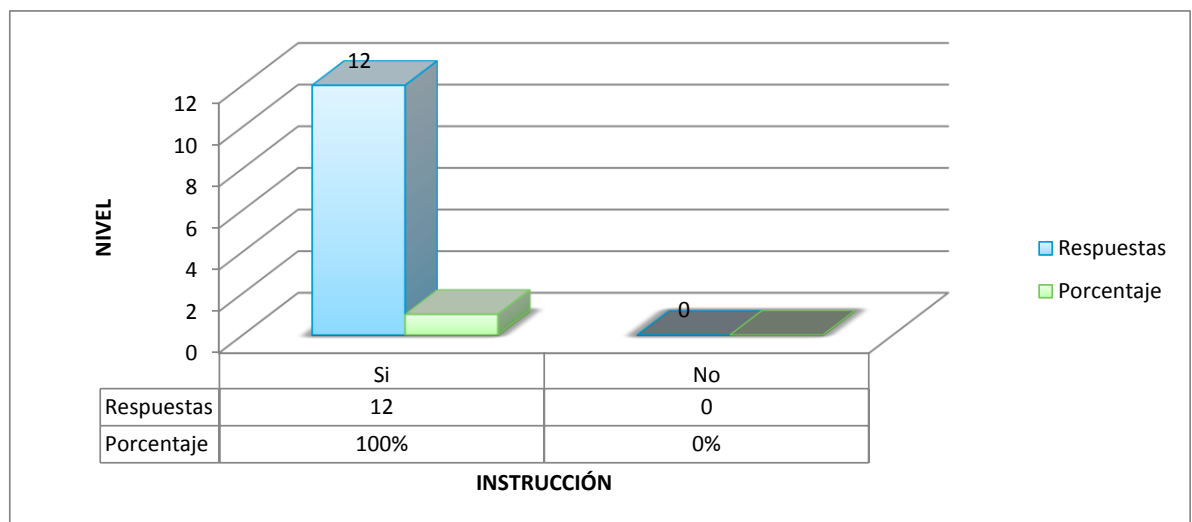
**Tabla 13** El Terminal Terrestre Riobamba se debería constituir en Empresa Municipal Terminal Terrestre Interprovincial Riobamba

Producto	Respuestas	Porcentaje
Si	12	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a funcionarios.

**Elaborado por:** Los Autores

**Figura 16** El Terminal Riobamba se debería constituir en EM Terminal Terrestre Interprovincial Riobamba.



**Fuente:** Encuesta a funcionarios.

**Elaborado por:** Los Autores

### **3.1.1.3 Análisis Situación Actual de los Empleados y Trabajadores de la Unidad Terminal Terrestre Riobamba del GAD Municipio de Riobamba.**

Sustentados en los resultados de las figuras correspondientes a las encuestas realizadas diremos que

- El 66,6 % del personal de la Unidad Terminal Terrestre se encuentra capacitado formalmente y el 33,4 restante posee alguna clase de capacitación que va de los niveles primario a secundario .
- El 92 % del personal posee experiencia superior a los 5 años en la realización de sus actividades .
- El 17% del personal ha sido capacitado para las actividades que realiza lo que revela que sus conocimientos son adquiridos mediante a su esfuerzo personal pero sobre todo a la práctica diaria de sus labores .
- El 91.7% del personal de la Unidad Terminal Terrestre considera que la labor que desempeña el personal está en el rango de regular a muy bueno , pero al mismo tiempo el 100% considera que se debería realizar una reestructuración de la Unidad Terminal Terrestre y lo q creen sería mejor debería convertirse en Empresa Pública .

### **3.1.1.4 Fortalezas de la Unidad Terminal Terrestre Riobamba**

- Talento humano comprometido, proactivo, dinámico y eficiente.
- Asignaciones presupuestarias adecuadas.
- Compromiso de las autoridades en el cambio de rumbo de la dependencia municipal.
- Adecuada imagen corporativa.
- Experiencia que conlleva la competitividad del personal del Departamento Terminal Terrestre Riobamba
- Transparencia en el trabajo que realiza el personal del departamento del Terminal Terrestre de Riobamba.
- Liderazgo y trabajo en equipo departamental.

### **3.1.1.5 Debilidades de la Unidad Terminal Terrestre Riobamba**

- Falta de capacitación al personal.
- Infraestructura inadecuada y equipamiento físico no óptimo.
- Insuficientes relaciones humanas.
- No existe una estructura orgánica definida.
- Carencia de autonomía administrativa.
- Asignación de funciones y puestos por condiciones políticas.
- No existe ordenanzas que regulen adecuadamente el funcionamiento de esta dependencia municipal.

### **3.1.2 Análisis Exógeno O Externo**

En este punto se procederá a determinar las condiciones externas al Departamento Terminal Terrestre Riobamba y establecer las Oportunidades y Amenazas de esta dependencia para lo cual se realizó un cuestionario de encuesta que contenía preguntas orientado 399 usuarios de dicho departamento afín de recabar información que contribuirá a marcar el camino que debemos tomar para el desarrollo de este proyecto .

#### **3.1.2.1 Interrogantes**

**PREGUNTA 1.** ¿Confía usted en el Terminal Terrestre de Riobamba del GAD Municipal de Riobamba?

**PREGUNTA 2.** ¿Qué acciones son las que le causan desconfianza en el Departamento Terminal Terrestre Riobamba GAD de Riobamba

**PREGUNTA 3.** ¿Conoce usted cual es el rol que desempeña el Departamento Terminal Terrestre del Gobierno Autónomo Descentralizado de Riobamba?

**PREGUNTA 4.** ¿A su criterio el servicio brindado por el Departamento Terminal Terrestre del Gobierno Autónomo descentralizado de Riobamba es?

**PREGUNTA 5.** ¿Considera usted que las instalaciones del Terminal Terrestre del GAD Riobamba son óptimas para el desarrollo de sus actividades?

**PREGUNTA 6.** ¿Considera usted que los funcionarios del Departamento Terminal Terrestre del GAD Riobamba se encuentran capacitados para el trabajo que desempeñan?

**PREGUNTA 7.** ¿Cree usted que se debería reubicar el edificio del departamento Terminal Terrestre del GAD de Riobamba?

**PREGUNTA 8.** ¿Considera oportuno que Departamento Terminal Terrestre del GAD de Riobamba se convierta en una Empresa Municipal?

**PREGUNTA 9.** ¿Considera que el Departamento Terminal Terrestre del GAD de Riobamba debería incrementar sus servicios?

**PREGUNTA 10.** ¿Considera que en caso de crearse la Empresa Municipal Terminal Terrestre Riobamba generaría desarrollo para la ciudad de Riobamba?

### **3.1.2.2 Tabulación de resultados.**

Para la tabulación de la información obtenida se utilizara el paquete informático Microsoft Excel de manera que los resultados serán expuestos en tablas y gráficos estadísticos a continuación presentados.

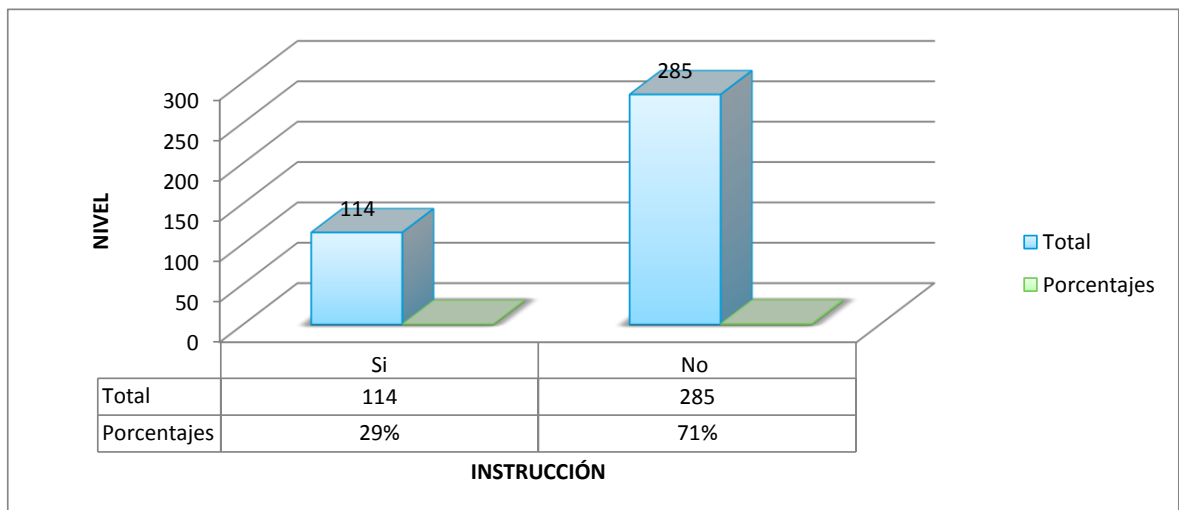
**PREGUNTA 1.** ¿Confía usted en el terminal Terrestre de Riobamba del GAD Municipal de Riobamba?

**Tabla 14 Confía usted en el Terminal Terrestre de Riobamba del GAD Municipal de Riobamba**

Producto	Total	Porcentajes
Si	114	29%
No	285	71%
<b>Total</b>	<b>399</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a Usuarios.  
**Elaborado por:** Los Autores

**Figura 17 Confía usted en el Terminal Terrestre de Riobamba del GAD Municipal de Riobamba**



**Fuente:** Encuesta a usuarios.  
**Elaborado por:** Los Autores

**PREGUNTA 2.** ¿Qué acciones son las que le causan desconfianza en el Departamento Terminal Terrestre Riobamba GAD de Riobamba?

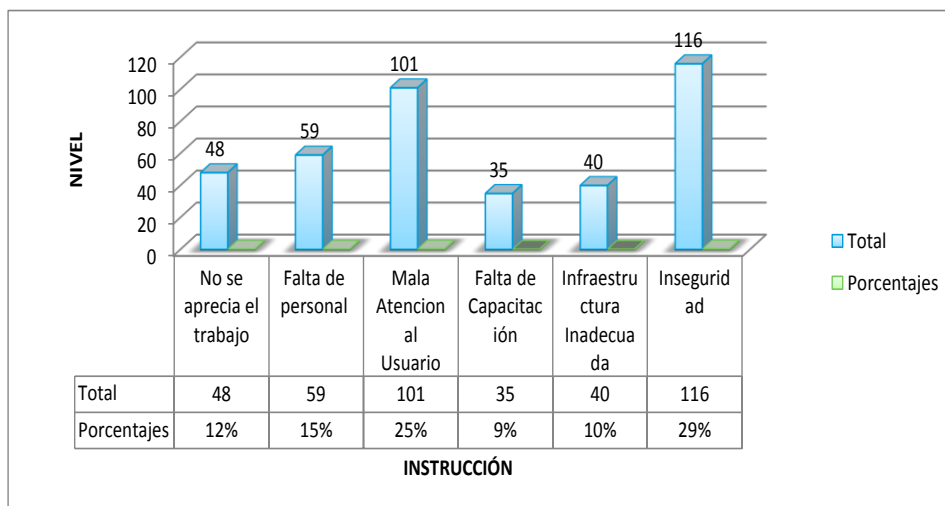
**Tabla 15 Acciones que causan desconfianza en el Departamento Terminal Terrestre Riobamba GAD De Riobamba**

Causas de Desconfianza	Total	Porcentajes
No se aprecia el trabajo	48	12%
Falta de personal	59	15%
Mala Atención al Usuario	101	25%
Falta de Capacitación	35	9%
Infraestructura Inadecuada	40	10%
Inseguridad	116	29%
<b>Total</b>	<b>399</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a Usuarios.

**Elaborado por:** Los Autores

**Figura 18 Acciones que causan desconfianza en el Departamento Terminal Terrestre Riobamba**



**Fuente:** Encuesta a Usuarios.

**Elaborado por:** Los Autores



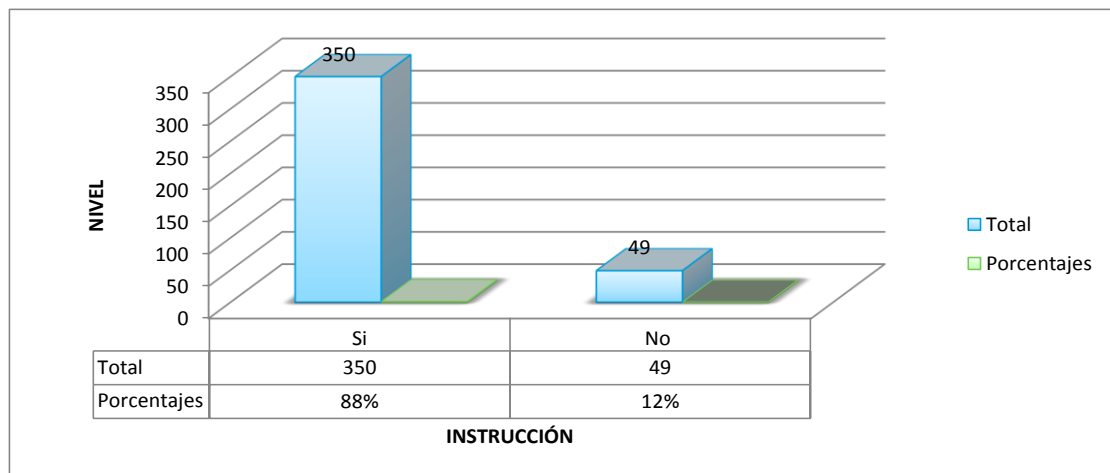
**PREGUNTA 3.** ¿Conoce usted cual es el rol que desempeña el Departamento Terminal Terrestre del Gobierno Autónomo Descentralizado de Riobamba?

**Tabla 16 Conoce usted el rol que desempeña el Departamento Terminal Terrestre Del GAD De Riobamba**

¿Conoce usted cual es el rol que desempeña el Departamento Terminal Terrestre del Gobierno Autónomo Descentralizado de Riobamba?	Total	Porcentajes
<b>Si</b>	350	88%
<b>No</b>	49	12%
<b>Total</b>	<b>399</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a Usuarios.  
**Elaborado por:** Los Autores

**Figura 19 Conoce usted el rol que desempeña el Departamento Terminal Terrestre Riobamba**



**Fuente:** Encuesta a Usuarios.  
**Elaborado por:** Los Autores

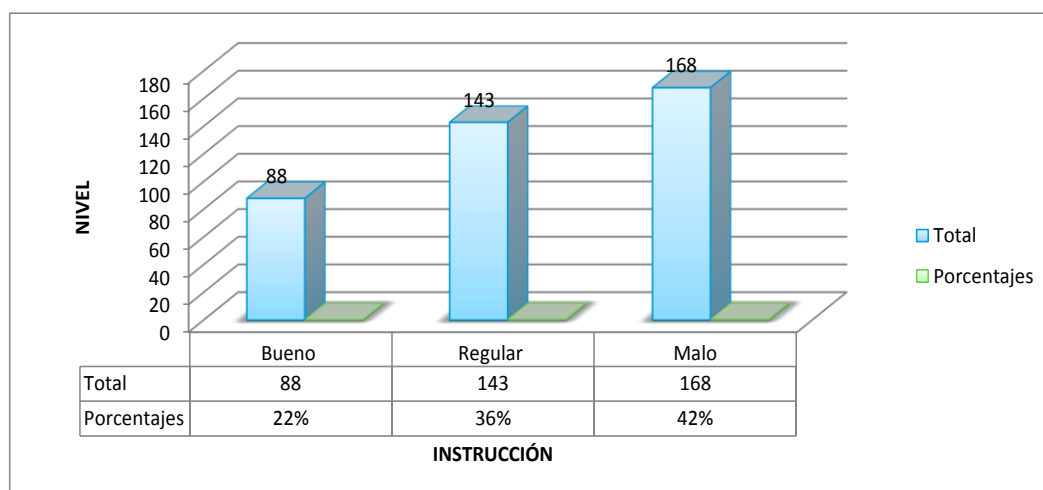
**PREGUNTA 4.** ¿A su criterio el servicio brindado por el departamento Terminal Terrestre del Gobierno Autónomo descentralizado de Riobamba es?

**Tabla 17** Calidad de los servicios que brinda el Departamento Terminal Terrestre GAD Riobamba

¿A su criterio el servicio brindado por el departamento Terminal Terrestre del GAD Riobamba es?	Total	Porcentajes
<b>Bueno</b>	88	22%
<b>Regular</b>	143	36%
<b>Malo</b>	168	42%
<b>Total</b>	<b>399</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a Usuarios.  
**Elaborado por:** Los Autores

**Figura 20** Calidad de los servicios que brinda el Departamento Terminal Terrestre GAD Riobamba



**Fuente:** Encuesta a Usuarios.  
**Elaborado por:** Los Autores

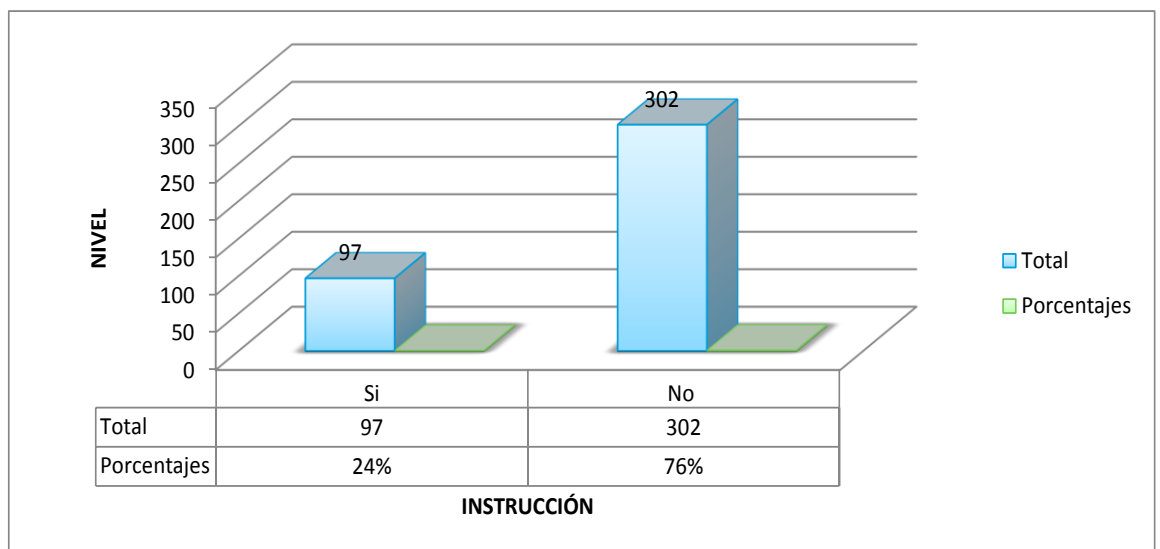
**PREGUNTA 5.** ¿Considera usted que las instalaciones del Terminal Terrestre del GAD Riobamba son óptimas para el desarrollo de sus actividades?

**Tabla 18** Son óptimas las instalaciones el Departamento Terminal Terrestre del GAD de Riobamba

¿Considera usted que las instalaciones del Terminal son óptimas para el desarrollo de sus actividades?	Total	Porcentajes
<b>Si</b>	97	24%
<b>No</b>	302	76%
<b>Total</b>	<b>399</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a Usuarios.  
Elaborado por: **Los Autores**

**Figura 21** Son Óptimas las instalaciones del Departamento Terminal Terrestre GAD Riobamba



**Fuente:** Encuesta a Usuarios.  
Elaborado por: **Los Autores**

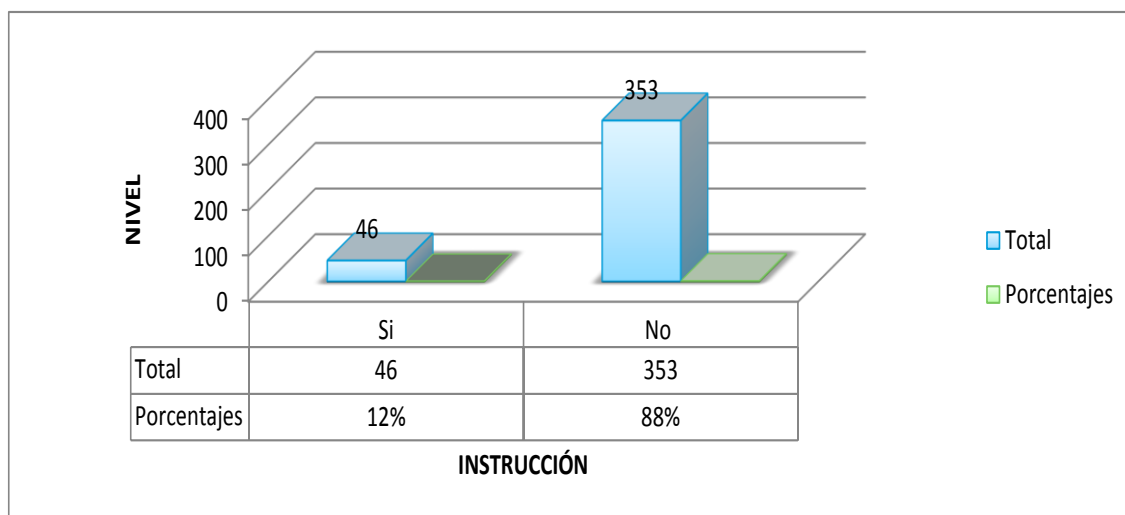
**PREGUNTA 6.** ¿Considera usted que los funcionarios del Departamento Terminal Terrestre del GAD Riobamba se encuentran capacitados para el trabajo que desempeñan?

**Tabla 19 Capacitación de los funcionarios del Departamento Terminal Terrestre del GAD de Riobamba**

¿Considera usted que los funcionarios del Departamento Terminal Terrestre del GAD Riobamba se encuentran capacitados para el trabajo que desempeñan?	Total	Porcentajes
Si	46	12%
No	353	88%
<b>Total</b>	<b>399</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a Usuarios.  
**Elaborado por:** Los Autores

**Figura 22 Capacitación de los funcionarios del Departamento Terminal Terrestre GAD Riobamba**



**Fuente:** Encuesta a Usuarios.  
**Elaborado por:** Los Autores

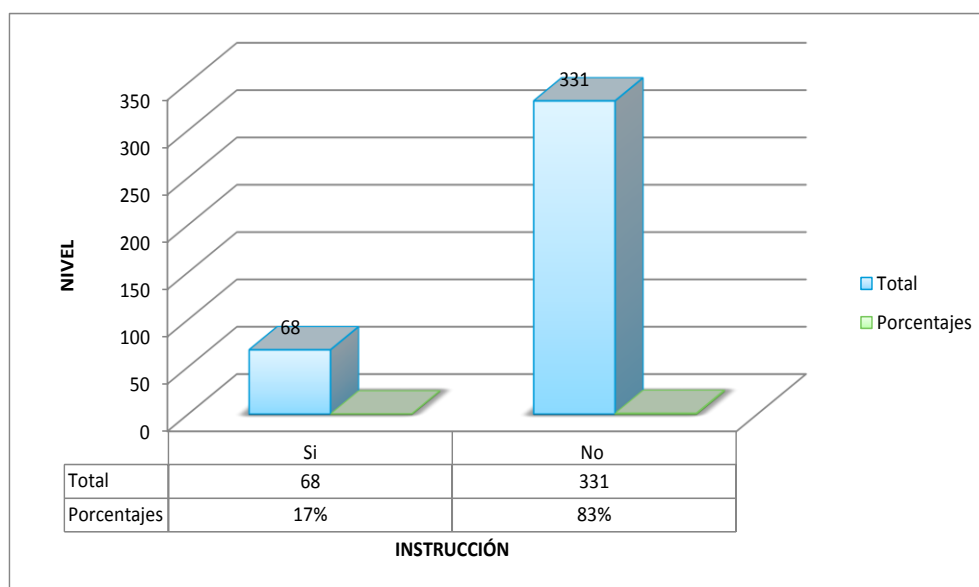
**PREGUNTA 7.** ¿Cree usted que se debería reubicar el edificio del departamento Terminal Terrestre del GAD de Riobamba?

**Tabla 20** Calidad de los servicios que brinda el Departamento Terminal Terrestre del GAD de Riobamba

¿Cree usted que se debería reubicar el Edificio del actual Departamento Terminal Terrestre del GAD Riobamba?	Total	Porcentajes
<b>Si</b>	68	17%
<b>No</b>	331	83%
<b>Total</b>	<b>399</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a Usuarios.  
Elaborado por: **Los Autores**

**Figura 23** Calidad de los servicios que brinda el Departamento Terminal Terrestre GAD Riobamba



**Fuente:** Encuesta a Usuarios.  
Elaborado por: **Los Autores**

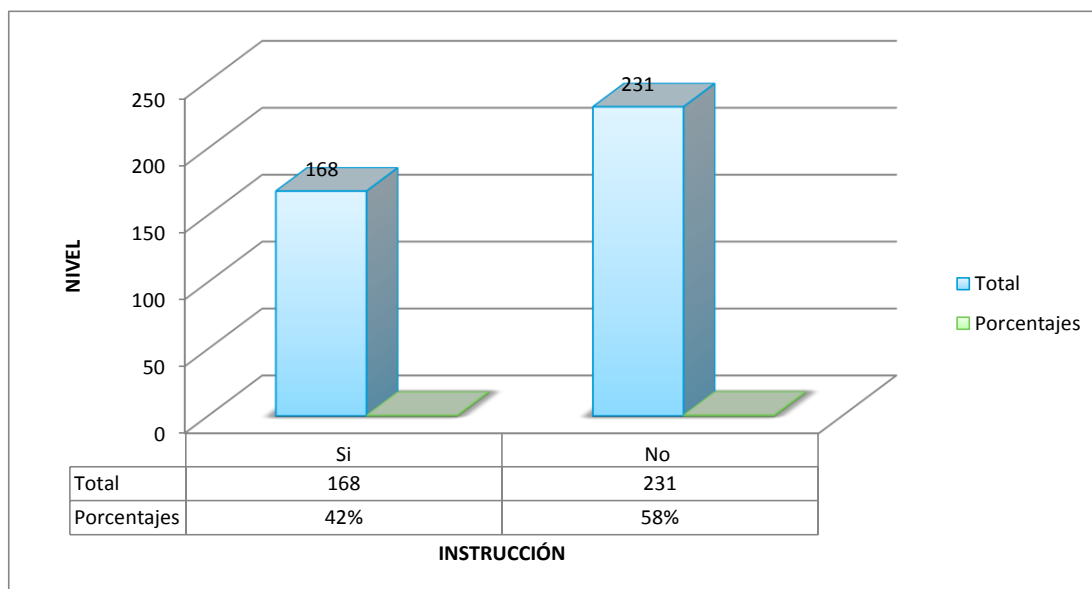
**PREGUNTA 8.** ¿Considera oportuno que Departamento Terminal Terrestre del GAD de Riobamba se convierta en una Empresa Municipal?

**Tabla 21** Calidad de los servicios que brinda el Departamento Terminal Terrestre del GAD de Riobamba

¿Considera oportuno que el Departamento Terminal Terrestre se convierta en una Empresa Municipal?	Total	Porcentajes
Si	168	42%
No	231	58%
<b>Total</b>	<b>399</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a Usuarios.  
**Elaborado por:** Los Autores

**Figura 24** Calidad de los servicios que brinda el Departamento Terminal Terrestre GAD Riobamba



**Fuente:** Encuesta a Usuarios.  
**Elaborado por:** Los Autores

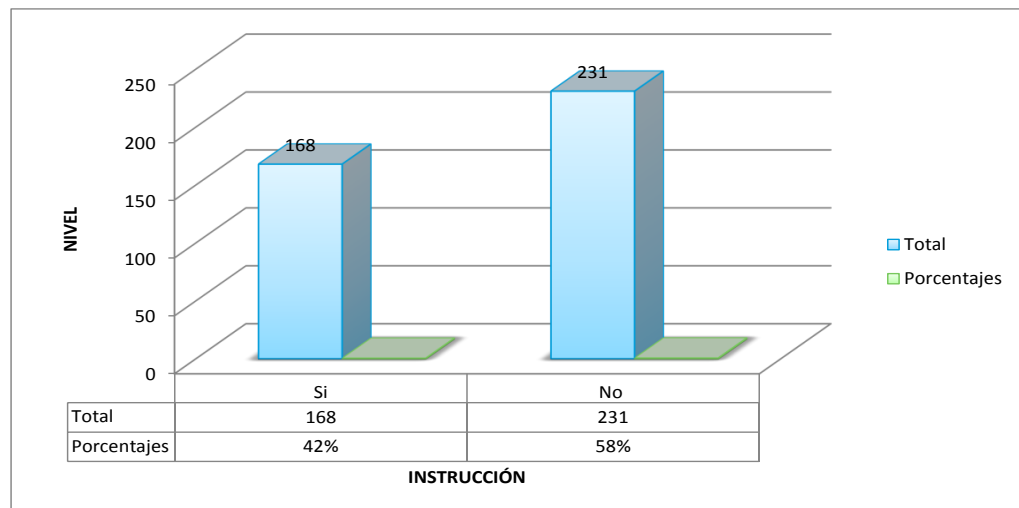
**PREGUNTA 9.** ¿Considera que el Departamento Terminal Terrestre del GAD de Riobamba debería incrementar sus servicios?

**Tabla 22** Calidad de los servicios que brinda el Departamento Terminal Terrestre del GAD de Riobamba

¿Considera que el Departamento Terminal Terrestre del GAD Riobamba debería incrementar sus servicios?	Total	Porcentajes
<b>Si</b>	168	42%
<b>No</b>	231	58%
<b>Total</b>	<b>399</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a Usuarios.  
**Elaborado por:** Los Autores

**Figura 25** Calidad de los servicios que brinda el Departamento Terminal Terrestre GAD Riobamba



**Fuente:** Encuesta a Usuarios.  
**Elaborado por:** Los Autores

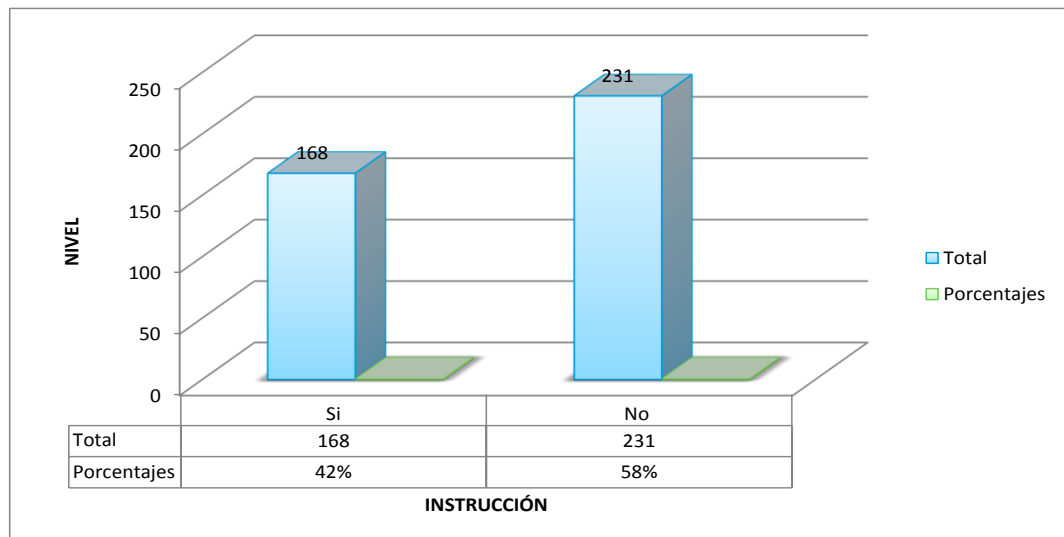
**PREGUNTA 10.** ¿Considera que en caso de crearse la Empresa Municipal Terminal Terrestre Riobamba generaría desarrollo para la ciudad de Riobamba?

**Tabla 23** Calidad de los servicios que brinda el Departamento Terminal Terrestre del GAD de Riobamba

¿Considera que en caso de crearse la Empresa Municipal Terminal Terrestre de Riobamba generaría desarrollo para la ciudad de Riobamba?	Total	Porcentajes
<b>Si</b>	168	42%
<b>No</b>	231	58%
<b>Total</b>	<b>399</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a Usuarios.  
Elaborado por: **Los Autores**

**Figura 26** Calidad de los servicios que brinda el Departamento Terminal Terrestre GAD Riobamba



**Fuente:** Encuesta a Usuarios.  
**Elaborado por:** Los Autores



### **3.1.2.3 Tabulación de resultados**

- El 71 % de las personas consultadas confían en la Unidad Terminal Terrestre
- La mala atención al usuario y la falta de seguridad generan desconfianza en el Departamento Terminal Terrestre en un porcentaje del 25 % y 29% respectivamente.
- El 88% conocen el rol desempeñado por el De. Terminal Terrestre Riobamba.
- El 42% considera Malo el servicio prestado por el Dep. Terminal Terrestre.
- El 76% considera las instalaciones del Dep. Terminal Terrestre no aptas para el desarrollo de sus actividades y el 83% considera q se debería reubicar el edificio; estando el 58% de acuerdo en que se convierta en empresa pública e incremente sus servicios; pues así se generaría desarrollo para la ciudad.
- Se percibe que el 88% de los funcionarios no se encuentran capacitados para el trabajo que desempeñan.

### **3.1.2.4 Oportunidades de la Unidad Terminal Terrestre Riobamba**

- Ampliación de los servicios que brinda el Departamento Terminal Terrestre.
- Capacidad de crear la Empresa Municipal Terminal Terrestre Riobamba.
- Convenios de capacitación para funcionarios con instituciones del estado
- Constante afluencia de pasajeros.
- No tiene competencia.
- Se cuenta con espacios municipales para la posible reubicación del Terminal Terrestre Riobamba.

### **3.1.2.5 Amenazas de la Unidad Terminal Terrestre Riobamba**

- Disminución de nivel de confianza por parte de la ciudadanía
- Desastres naturales (erupciones volcánicas, terremotos y deslizamientos).
- Cambio de autoridades municipales (cada 4 años).
- Creación o modificación de leyes por parte de la Asamblea Nacional

### 3.2 Matriz FODA

**Tabla 24 Matriz Fortalezas Debilidades Departamento Terminal Terrestre GAD Riobamba**

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>F1.Talento humano comprometido, proactivo, dinámico y eficiente.</p> <p>F2.Asignaciones presupuestarias adecuadas.</p> <p>F3.Compromiso de las autoridades en el cambio de rumbo de la dependencia municipal.</p> <p>F4.Adecuada imagen corporativa.</p> <p>F5.Experiencia y competitividad del personal del Departamento Terminal Terrestre Riobamba</p> <p>F6.Transparencia en el trabajo que realiza el personal del departamento del Terminal Terrestre de Riobamba.</p> <p>F7. Liderazgo y trabajo en equipo departamental.</p>	<p>D1. Falta de capacitación al personal nuevo.</p> <p>D2. Infraestructura inadecuada y equipamiento físico no óptimo.</p> <p>D3. Insuficientes relaciones humanas.</p> <p>D4. No existe una estructura orgánica definida.</p> <p>D5. Carencia de autonomía administrativa.</p> <p>D6. Asignación de funciones y puestos por condiciones políticas.</p> <p>D7. No existe ordenanzas que regulen adecuadamente el funcionamiento de esta dependencia municipal.</p>

**Fuente:** Encuesta a Usuarios.

**Elaborado por:** Los Autores

**Tabla 25 Matriz Oportunidades y Amenazas Departamento Terminal Terrestre GAD Riobamba**

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>O1. Ampliación de los servicios que brinda el Departamento Terminal Terrestre.</p> <p>O2. Creación en Empresa Municipal Terminal Terrestre Riobamba</p> <p>O3. Convenios de capacitación con instituciones del estado</p> <p>O4. Constante afluencia de pasajeros.</p> <p>O5. Cambio de políticas institucionales.</p> <p>O6. No existe competencia</p>	<p>A1. Disminución nivel de confianza por parte de la ciudadanía.</p> <p>A2. Desastres naturales (Erupciones de volcánicas, terremotos, aluviones).</p> <p>A3. Disminución de competencias por aprobación de ordenanzas municipales.</p> <p>A4. Cambio de autoridades municipales (cada 4 Años).</p> <p>A5. Incomprensión de la comunidad.</p> <p>A6. Creación de nuevas leyes de parte del gobierno nacional afectando las competencias del Departamento Terminal Terrestre (COTAD, LOES)</p>

**Fuente:** Encuesta a Usuarios.

**Elaborado por:** Los Autores

### 3.3 Matriz de Estrategias y Alternativas de Solución

**Tabla 26 Matriz Estrategias y Alternativas de Solución Departamento Terminal Terrestre GAD Riobamba**

COG	MANIFESTACIONES	COMPORTAMIENTO	JUSTIFICACIÓN	EFFECTOS	INFORMANTE
O1	Ampliación de los servicios que brinda la el Departamento Terminal Terrestre Riobamba del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba	Creciente	Incorporación en la ordenanza municipal de creación de nuevos servicios por parte Departamento Terminal Terrestre.	Aumento de la confianza de la ciudadanía.	Encuestas
O2	Nueva estructura física de la empresa municipal de agua potable	Favorable	Desconcentración de los servicios de y mejora funciones de forma adecuada y contribuya a la descongestión de la municipalidad.	Aumento de la autoestima. Mejora de la desconcentración del Municipio.	Encuestas
O3	Convenios de capacitación con instituciones del estado (secretaría de riesgos, distrito metropolitano, empresa de movilidad y transporte de Quito).	Favorable	Capacitar a todo el personal del Departamento Terminal Terrestre.	Aumento de productividad. Mejora en la autoestima.	Encuestas
O4	Constante afluencia de pasajeros	Favorable	Incremento en los activos del Departamento Terminal Terrestre.	Mejor operatividad.	Encuestas
O5	Ejecución de la autonomía Administrativa del Departamento Terminal Terrestre.	Favorable	Descentralización. Autonomía administrativa.	Rapidez en la resolución de confitos y problemas. Autonomía en la toma de decisiones.	Encuestas

**Fuente:** Encuesta a Usuarios.  
**Elaborado por:** Los Autores

## **CAPÍTULO IV**

### **4 DESARROLLO DEL PROYECTO FACTIBLE**

#### **4.1 Título**

Proyecto de factibilidad de la creación de la Empresa Municipal Terminal Terrestre Interprovincial de Riobamba, propuesta administrativa financiera.

#### **4.2 Introducción**

El proyecto de factibilidad de la Creación de la Empresa Municipal Terminal Terrestre Interprovincial de Riobamba, propuesta administrativa financiera, pretende convertirse en un referente de las aspiraciones de la ciudadanía riobambeña, en cuanto al mejoramiento de la calidad de los servicios públicos, pues consideramos que amparados por la legislación de nuestro país, en la figura de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, es necesario que el actual Departamento Terminal Terrestre Riobamba se convierta en una empresa municipal con personería jurídica de derecho público, patrimonio propio, conferida de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión, destinada a la prestación de servicios públicos de calidad.

Por lo que analizando la situación actual de nuestra ciudad, el nivel de vida, la afluencia constante de ciudadanos que se movilizan desde y hasta la ciudad de Riobamba es pretensión de este proyecto que la Empresa Pública Terminal Terrestre de Riobamba, este en capacidad no solamente prestar servicios de embarque movilización y desembarque de viajeros sino que al mismo tiempo se aprovechen las modernas instalaciones de manera óptima, integrando en el mismo lugar no solo las oficinas de las operadoras de transporte con sus respectivos espacios destinados al almacenaje de

las encomiendas y espacio de estacionamiento tarifado, sino que también posea un servicio de duchas públicas tarifadas para usuarios y choferes, estación de control con prueba de alcoholímetro y revisión rápida de neumáticos y frenos que emita un permiso de salida el mismo que se deberá cumplir con anticipación a la salida de cada frecuencia. Y que por otra parte se convierta en un centro comercial que preste servicios de comida, internet, telefonía, peluquería entre otros de manera rápida y de calidad acorde a las necesidades de los usuarios por parte de los arrendatarios de los locales comerciales; y de igual forma en el funcionen oficinas de recaudación de todos los servicios básicos públicos y bancarios que le permitan optimizar el tiempo de espera en sus salidas

#### **4.2.1 Justificación**

Considerando que en los últimos años la ciudad de Riobamba ha alcanzado un crecimiento notable y ha sido considerada Ciudad Universitaria debido a los establecimientos de Educación Superior con los que contamos es apreciable la cantidad de estudiantes de otras provincias que se han radicado en nuestra ciudad y que son asiduos usuarios de los servicios del Terminal Terrestre creemos posible el desarrollo del Proyecto de Factibilidad de la Creación de la Empresa Municipal Terminal Terrestre Interprovincial de Riobamba, Propuesta Administrativa Financiera, la misma que a la fecha es un Departamento del GAD Municipio de Riobamba, por lo que carece de independencia administrativa y financiera creando limitación en su desarrollo; es por esta razón y en consideración de que la actual ubicación del Terminal Terrestre Interprovincial de Riobamba genera caos vehicular y que sus instalaciones y servicios se encuentran limitados a la prestación de servicios de calidad, hemos considerado factible la realización de este proyecto que pretende generar la ampliación no solo de sus instalaciones sino también de sus servicios pero estableciendo normas que ayuden con exactitud a determinar funciones, responsabilidades y pertinencias del personal de acuerdo al cargo que desempeñan para que de esta manera estos se desenvuelvan en forma eficiente, al mismo tiempo que la EMTTIR; sea capaz de administrar de manera eficiente los recursos económicos que genere para sí misma y para la posterior conservación ampliación y mejoramiento de sus instalaciones, personal y servicios; de tal manera que se

convierta en un modelo de empresa que permitan su sostenibilidad y el cumplimiento de sus obligaciones sociales y económicas en el marco de la ley .

## **4.2.2 Objetivos**

### **4.2.2.1 General**

Proponer la creación de la Empresa Municipal Terminal Terrestre Interprovincial Riobamba en su propuesta administrativa y financiera.

### **4.2.2.2 Específicos**

- Establecer la Estructura Organizacional de la EM Terminal Terrestre Interprovincial Riobamba Determinar un plan de comercialización para la empresa.
- Reglamentar en el marco de lo legal la prestación y utilización de sus servicios.
- Determinar el plan de comercialización de la empresa.
- Determinar el estudio de impacto ambiental que permita no solo el desarrollo de la empresa sino también promueva el cuidado medio ambiental en sus instalaciones.
- Determinar el plan financiero de la empresa.

## **4.3 Planteamiento Estratégico de la Empresa**

### **4.3.1 Visión**

Ser un referente de calidad y seguridad en la prestación de servicios de transportación terrestre interprovincial a nivel nacional, logrando satisfacer los requerimientos y expectativa de los usuarios nacionales y extranjeros.

### **4.3.2 Misión**

Ofrecer servicios de calidad con seguridad, sea en el traslado como en la atención directa al turista, usuario local y al público en general dentro de las instalaciones de la EMTTIR, con equipos humanos y tecnológicos competitivos que satisfagan sus necesidades

### **4.3.3 Políticas**

- Anteponer la seguridad de nuestros usuarios a los intereses de quienes formamos la EPTTIR.
- Garantizar la calidad de los servicios dentro de la EMTTIR mediante la obligatoriedad de los empleados recibir el curso de inducción y capacitación específica a su puesto en el momento de su contratación y de forma periódica para actualización de conocimientos.
- Fomentar el respeto entre los usuarios y personal de la EMTTIR mediante la utilización de tono de voz y vocabulario correcto.

### **4.3.4 Estrategias**

- Implementar el servicio de duchas públicas para personal y usuarios de la EM Terminal Terrestre Interprovincial de Riobamba.
- Brindar servicios de alimentación en su patio de comidas de forma higiénica y con un servicio cálido y ágil.
- Propender la seguridad de los usuarios mediante los controles con el alcoholímetro y revisión del sistemas de frenos y neumáticos antes de la salida de cada una de las unidades.
- Contribuir con la movilidad dentro de la ciudad de Riobamba debido a su localización evitando al mismo tiempo la recolección de pasajeros fuera del terminal.
- Brindar servicios en locales comerciales en lo referente a tienda de regalos, flores, peluquería, farmacias, etc.
- Agrupar servicios bancarios, cajeros automáticos y centros de recaudación de los servicios públicos como agua, luz, teléfono, internet, tv cable.



- Prestar comodidad y seguridad y conexión de wi-fi dentro de las salas de espera de la EM Terminal Terrestre Interprovincial del Riobamba

#### **4.3.5 Valores y Principios**

- Responsabilidad, en cada labor desempeñada por el personal de la EMTTIR en servicio de nuestros usuarios.
- Liderazgo, influyendo positivamente en el trabajo de los demás y generando trabajo en equipo.
- Eficiencia, utilizando de Forma Adecuada los recursos con los que la empresa cuenta, optimizando el tiempo disponible.
- Orientación al servicio, todos los usuarios serán atendidos de manera amable sin discriminación de ningún tipo.
- Honestidad en el manejo de bienes e información.

#### **4.4 Estudio de Mercado**

La EM Terminal Terrestre Interprovincial de Riobamba se ubica dentro del sector de la Transportación Pública Interprovincial, la misma que se encuentra dentro de las atribuciones municipales otorgadas por el estado es importante tener en cuenta que no existe otro de su tipo que permita la movilización masiva en la provincia de Chimborazo; así pues los servicios que presta están dirigidos a la clase media contándose dentro de ella comerciantes, trabajadores, estudiantes quienes en los últimos años han incrementado en su número debido a que nuestra ciudad ha sido considerada ciudad universitaria por contar con instituciones de educación superior con prestigio de entre las más destacables la ESPOCH y la UNACH.

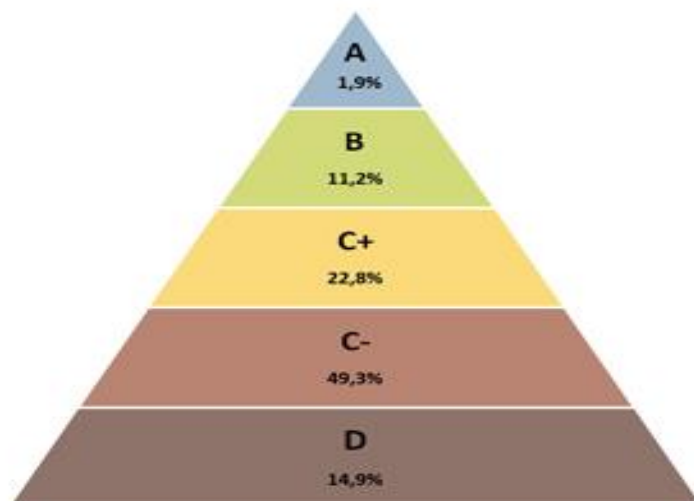
Entonces el mercado meta está comprendido a la clase media sin discriminación de sexo o raza.

#### 4.4.1 Análisis de la demanda

Teniendo en cuenta que actualmente se han creado empresas particulares para el transporte de personas que ofrecen el servicio de movilización entre las ciudades de Riobamba y Quito en automóvil esto no representa competencia para la EM Terminal Terrestre Riobamba, debido a que el servicio de movilización que brindaría nuestra empresa es de forma masiva, económica con más rutas y frecuencias al mismo tiempo que puede gozar de otros servicios adicionales.

Cabe recalcar que los usuarios a los que va dirigido este proyecto comprenden el 98.2% de la población de clase media de nuestro país representadas entre los estratos B, C+, C- y D, es fundamental conocer que esta estratificación no tiene nada que ver ni guarda relación con indicadores de pobreza o desigualdad. Las personas dentro de estas estratificaciones tienen acceso a tecnología por medio de internet telefonía celular; además poseen un nivel de instrucción que va desde la primaria a la superior o están en proceso de formación académica, tienen acceso a vivienda, poseen bienes de menaje de casa y en el caso del estrato B poseen automóvil y a pesar de eso hacen uso del transporte público interprovincial.

**Figura 27 Estratificación del Nivel Socioeconómico**



Fuente: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/encuesta-nacional-de-ingresos-y-gastos-de-los-hogares-urbanos-y-rurales/>.

Elaborado por: INEC

#### 4.4.1.1 Segmentación del Mercado

**Tabla 27 Segmentación del mercado**

VARIABLES	INDICADORES	INDICES
Geográficas	Local  Regional  Nacional Internacional	Parroquias: Urbanas y Rurales Cantón: Riobamba Provincia: Chimborazo Costa Sierra Amazonía. Galápagos País: Ecuador Países vecinos y otros continentes
Demográficas	Estado civil  Ocupación  Nivel de educación  Estrato Socioeconómico	Soltero Casado Divorciado Unión libre Viudo Docentes Profesionales Artesanos Estudiantes Turistas Otros Primario Secundario Superior Analfabeto C+ , C- , D
Psicológicas	Lealtad Esnobista Sensibilidad al precio. Intención de compra	Siempre A veces Rara vez Nunca
Motivacionales	Negocios  Actividades profesionales	Entidades públicas locales Provinciales y Nacionales  Entidades privadas Empresas Ongs

Fuente: Encuestas

**Elaborado por:** Los autores

#### 4.4.1.2 Universo

El universo con el que trabajaremos para este proyecto estar basado en el último censo de población y vivienda aplicada en el año 2010 en todo el territorio nacional por el INEC, que revela que en la Provincia de Chimborazo el número de habitantes para el 2010 fue de 458 581 lo que proyectado al 2013 nos da un crecimiento en la población provincial de **513225**

**Tabla 28 Resultados del Censo 2010 de Población y Vivienda del Ecuador  
Datos Adicionales**

Cantones	Hombres	%	Mujeres	%	Total	Viviendas*	Viviendas**	Viviendas***	Razón niños mujeres****	Analfabetismo	Edad promedio
Alausí	21.188	9,7%	22.901	9,6%	44.089	16.153	16.144	11.214	541,4	25,0%	28
Chambo	5.660	2,6%	6.225	2,6%	11.885	4.478	4.471	3.061	369,1	11,7%	29
Chunchi	6.062	2,8%	6.624	2,8%	12.686	5.163	5.157	3.321	462,2	21,7%	29
Colta	21.642	9,9%	23.329	9,8%	44.971	21.688	21.681	14.388	372,5	26,7%	32
Cumandá	6.343	2,9%	6.579	2,8%	12.922	4.522	4.521	3.426	455,3	8,8%	27
Guamote	22.179	10,1%	22.974	9,6%	45.153	14.555	14.548	11.012	569,1	20,1%	25
Guano	20.495	9,3%	22.356	9,3%	42.851	17.069	17.060	11.391	394,0	10,8%	29
Pallatanga	5.718	2,6%	5.826	2,4%	11.544	4.273	4.268	2.973	504,3	15,9%	29
Penipe	3.274	1,5%	3.465	1,4%	6.739	3.777	3.771	2.099	399,1	9,7%	36
Riobamba	106.840	48,7%	118.901	49,7%	225.741	79.842	79.764	60.160	320,2	8,3%	30
<b>Total</b>	<b>219.401</b>	<b>100%</b>	<b>239.180</b>	<b>100%</b>	<b>458.581</b>	<b>171.520</b>	<b>171.385</b>	<b>123.045</b>			

**Fuente:** <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manualateral/Resultadosprovinciales/chimborazo.pdf>

**Elaborado por:** INEC

#### 4.4.1.3 Muestra

Teniendo en cuenta que ya tenemos el dato de nuestra población procederemos obtener la muestra a aplicarse para ello debemos aplicar la siguiente fórmula:

$$\text{Formula : } n = \frac{Z^2 S^2 N}{Ne^2 + Z^2}$$

**Donde :**

**n=** Tamaño de la muestra

**N=** Universo

**Z=** Nivel de Confianza

**e=** Margen de error admisible

**S<sup>2</sup>=** p\*q

**p =** probabilidad a favor 0.5

**q =** probabilidad en contra 0.5

**Cálculo :**

$$n = \frac{Z^2 S^2 N}{Ne^2 + Z^2 S^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.50 * 0.50)^2 * 513225}{513225 * (0.05)^2 + (1.96)^2 * (0.50 * 0.50)^2}$$


$$n = \frac{123225.32}{128310.15}$$

$$n = \mathbf{96 \text{ encuestas}}$$

#### 4.4.1.4 Instrumento

Para la obtención de nuestra información hemos aplicado una encuesta la misma que fue realizada a distintas horas y lugares de nuestra ciudad con el fin de obtener datos veraces.

**Figura 28 Encuesta aplicada a la muestra de estudio**



ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
INGENIERIA EN GESTION DE GOBIERNOS SECCIONALES

Objetivo: Determinar la demanda, del servicio de transportación pública interprovincial que tendría la EMTTIR.

Sexo M  F  Edad

Estado civil Soltero  Casado  Divorciado  Viudo

Nivel de instrucción Ninguna  Primaria  Bachillerato  Superior

1. Conoce la existencia del terminal terrestre Riobamba SI  NO

2. Si a utilizado el servicio de transporte interprovincial SI  NO

3. Que forma de movilización interprovincial utiliza usted  
Propia  Taxi Ruta  Operadoras Interprovinciales

4. Con que frecuencia lo utiliza  
Diaria  Semanal  Quincenal  Mensual  Feriados

5. Le gustaría que dentro del terminal existieran otros servicios SI  NO

6. Que servicios adicionales le gustaría que existieran  
Comida  Internet  Peluquería  Farmacia  Otro .....

7. Se debería reubicar el Terminal Terrestre SI  NO

8. Cree usted que debería ser una empresa autosustentable? SI  NO

9. Que medios de comunicación son los que usted más utiliza?  
Redes Sociales  Radio  Televisión  Prensa

10. Cuál es el nombre de la red social o programa que usted sintoniza y su horario  
..... Horario

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Los autores

#### 4.4.1.5 Perfil de los clientes

Los potenciales clientes a utilizar nuestros servicios son el 73.96 % de la población, los mismos que pertenecen a ambos sexos y que están entre los 18 a 50 años, pertenecen al nivel bajo, medio y medio alto.

#### 4.4.1.6 Resultados de la demanda actual

Teniendo en cuenta 513225 habitantes que representan la población y aplicando una muestra de 96 encuestas; tabulados los resultados del instrumento concluimos que:

La demanda existente para el servicio de transporte interprovincial es del 73.96 % por lo que nuestros clientes potenciales representan 379787 habitantes.

**Tabla 29 Resultados de la demanda por uso del Terminal Terrestre Riobamba al año 2013**

<b>Medio de Movilidad</b>	<b>Personas encuestadas</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Número de Habitantes</b>
<b>Terminal</b>	71	73.96%	379787
<b>Vehículo particular</b>	15	15.63%	80217
<b>Otros</b>	10	10.42%	53478
<b>TOTAL</b>	96	100%	513482

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Los autores

#### 4.4.1.7 Proyección de la Demanda Potencial para los próximos 5 o 10 años

Teniendo en cuenta que la tasa de crecimiento poblacional para la provincia de Chimborazo es del 1.24% anual proyectándose los siguientes valores. Por lo que podemos considerar a nuestro proyecto factible de realización por cuanto nuestra demanda crecerá.

<b>Población 2013</b>	<b>Demanda en el 2013</b>	379787
379787	<b>Demanda en el 2018</b>	2734463
	<b>Demanda en el 2023</b>	4709353
<b>Crecimiento Anual</b>		
1,24%		

La presente demanda corresponde a la salida de usuarios desde la provincia; mas debemos considerar que en estas cifras no se refleja la demanda de usuarios de otras provincias; porque en este caso el valor seria mayor.

#### 4.4.2 Análisis de la Oferta

La oferta existente en la actualidad alcanza el 26.05% , comprendida entre la movilización particular y el servicio de taxi de puerta a puerta entre las rutas Quito-Riobamba y Riobamba - Guayaquil; aunque es un servicio novedoso se debe recalcar que su valor oscila entre los 20 dólares por persona y la frecuencia se ve limitada a la cantidad de pasajeros que soliciten la movilización.

Y por su costo es menos accesible; a la población a la que va dirigida este proyecto

#### 4.5 Confrontación de la Demanda Vs la Oferta

Innegablemente la oferta crecerá con la demanda pero consideramos impensable que la oferta de taxi rutas pueda superar a la de la EMTTIR, debido a los bajos costos que las operadoras de transporte ofrecen en comparación con estos otros servicios



alternativos a continuación se puede apreciar la comparación de la oferta y la demanda actual y proyectada para los próximos 5 y 10 años :

<b>Demanda en el 2013</b>	379787	<b>Oferta al 2013</b>	133695
<b>Demanda en el 2018</b>	2734463	<b>Oferta al 2018</b>	962605
<b>Demanda en el 2023</b>	4709353	<b>Oferta al 2023</b>	1657819

#### 4.5.1 Demanda Insatisfecha Proyectada

Si consideramos el crecimiento poblacional y la gran diferencia que existe entre la oferta y la demanda podemos considerar que la demanda será directamente proporcional al crecimiento de la población.

#### Demanda Insatisfecha

<b>2013</b>	246091	<b>Demanda en el 2013</b>	379787
<b>2018</b>	1771858	<b>Demanda en el 2018</b>	2734463
<b>2023</b>	3051533	<b>Demanda en el 2023</b>	4709353

#### 4.6 Análisis Mercadotécnico (Área Comercial )

##### 4.6.1 Canales de Distribución

Para la distribución de nuestro servicio se utilizará el canal directo que va del productor que en este caso sería la EM Terminal Terrestre Interprovincial Riobamba a los consumidores que serán todos los usuarios del servicio. En este tipo de canal no existirán intermediarios, por tanto, la empresa desempeñara la mayoría de las funciones de mercadotecnia tales como comercialización de sus servicios.

Esta modalidad ofrece la ventaja de un control más riguroso, de todas las fases de la comercialización de los productos, ya que suele regirse por un contrato firmado con quienes utilizarán las instalaciones de la empresa para el desarrollo de sus actividades comerciales de la misma manera que lo harán con las operadoras de

transporte en este caso quedaran establecidas las condiciones generales de los precios fijados legalmente para la movilización de pasajeros.

#### **4.6.2 Estrategias de Promoción y Publicidad**

Planificar el uso de medios involucra las decisiones acerca de donde se colocará la publicidad; por esta razón analizando la naturaleza de nuestro servicio y teniendo en cuenta que la movilidad es una necesidad básica en muchos de los casos; consideraremos resaltar el valor agregado de nuestras instalaciones y los nuevos beneficios que ofertaremos a nuestros usuarios nacionales y extranjeros mediante los medios publicitarios.

##### **4.6.2.1 Medios Publicitarios**

- Redes Sociales
- Radio
- Televisión

##### **4.6.2.2 Spots**

“Gran Terminal Riobamba tu sitio seguro fuera de casa “

Se ha considerado esta frase puesto que la EMTTIR pretende no solo ser una empresa con instalaciones más amplias que las actuales; sino porque el servicio que ofrecerá será de calidad y la seguridad estará presente no solo dentro de sus instalaciones ; sino también en el despacho de sus frecuencias pues las unidades no podrán circular sin haber realizado las revisiones técnicas y de alcoholemia

### 4.6.3 Logotipo

Teniendo en cuenta que el logo de nuestra empresa será un distintivo compuesto por letras e imágenes, representativos de nuestra provincia para lo que utilizaremos las siguientes imágenes:

- Chimborazo que es un distintivo único símbolo de orgullo para los chimboracenses.
- Un ave que simboliza al cóndor surcando el cielo.
- Una vía terrestre que sugiere la idea de movilidad pública.
- Un Semi círculo tricolor que representa nuestra unión nacional y en la que se encuentran los colores provinciales y nacionales.

Las frases

- **Gran Terminal Riobamba:** Busca crear un sentido de identidad para los chimboracenses y no hace referencia a la extensión física sino a variedad y calidad de los servicios ofertados.
- **Tu sitio seguro fuera de casa:** La EMTTIR se convertirá en un área segura que contara con seguridad privada y servicio médico pero sobre todo las unidades de transporte y sus conductores estarán sujetos a normas de seguridad q buscan proteger a nuestros usuarios.
- **EMTTIR:** estas son las siglas de Empresa Municipal Terminal Terrestre Interprovincial Riobamba.

**Figura 29 Logotipo Empresa Municipal Terminal Terrestre Interprovincial Riobamba**



**Fuente:** Los Autores

**Elaborado por:** Los Autores

#### 4.6.4 Colores de Identificación de la Empresa

Los colores con los que se identifica la EM Terminal Terrestre Riobamba Interprovincial de Riobamba serán los colores amarillo, azul y rojo mismos que representan la unión de nuestra provincia con nuestro país; además de los colores blanco para el fondo y negro y naranja para realizar contraste con el logo y que en si representan lo siguiente:

- **Amarillo:** Este color está vinculado al brillo del sol, a la luz y al calor. También se asocia al optimismo y al descubrimiento.
- **Azul:** Genera una sensación de confianza, seguridad, dignidad, honestidad y autoridad.
- **Rojo:** Se relaciona con la agresividad, la fuerza, la vitalidad, la espontaneidad, la pasión y la valentía.
- **Blanco:** el color blanco está culturalmente vinculado a la pureza, la elegancia, la vitalidad, la confianza y la delicadeza. Despierta una sensación de calma, paz y energía.
- **Naranja:** Este color genera una sensación de calidez, alegría, energía, diversión, riesgo y exuberancia.
- **Negro:** Implica seriedad, formalidad, elegancia, autoridad y distinción.

#### 4.7 Estudio Técnico Ingeniería

##### 4.7.1 Tamaño de la Empresa

Teniendo en cuenta que el número de trabajadores y el volumen de ingresos son limitados y muy regulares y que el número de trabajadores superior a 20 personas e inferior a 100 diremos que la EMTTIR es una empresa mediana.

#### **4.7.2 Origen del capital**

Debido a que el capital pertenece al estado su origen es público y su finalidad es satisfacer las necesidades de carácter social.

#### **4.7.3 Localización de la Empresa**

Para la aplicación de este proyecto en su diseño estructural se ha considerado la reubicación de sus instalaciones, siendo trasladado fuera del actual perímetro urbano entre las parroquias de San Andrés y Licán; eso según lo especificado en el Plan de Ordenamiento Territorial desarrollado por el GAD de Riobamba.

Se debe destacar que por estar este proyecto enfocado en la parte administrativa financiera puede ser aplicado en la actual ubicación.

##### **4.7.3.1 Macro localización**

- **País:** Ecuador
- **Provincia:** Chimborazo
- **Zona:** Central del pasillo interandino
- **Superficie:** 6.500 km<sup>2</sup>
- **Capital:** Riobamba
- **Límites:** Al norte con la provincia de Tungurahua, al Oeste con la provincia de Bolívar, al sur con las provincias de Cañar y Guayas y al Este con la provincia de Morona Santiago.

#### 4.7.3.2 Micro localización

Debido a que este proyecto puede ser aplicado en la actual ubicación del Terminal Terrestre Riobamba la micro localización sería la siguiente:

- **Ciudad:** Riobamba
- **Parroquia:** Veloz.
- **Sector:** Las Retamas
- **Dirección:** Sector Las Retamas
- **Teléfono:** 03 2626-170 03 2626-189

Pero en caso de la reubicación del actual Terminal Terrestre y la posible creación de la EMTTIR la ubicación sería la siguiente

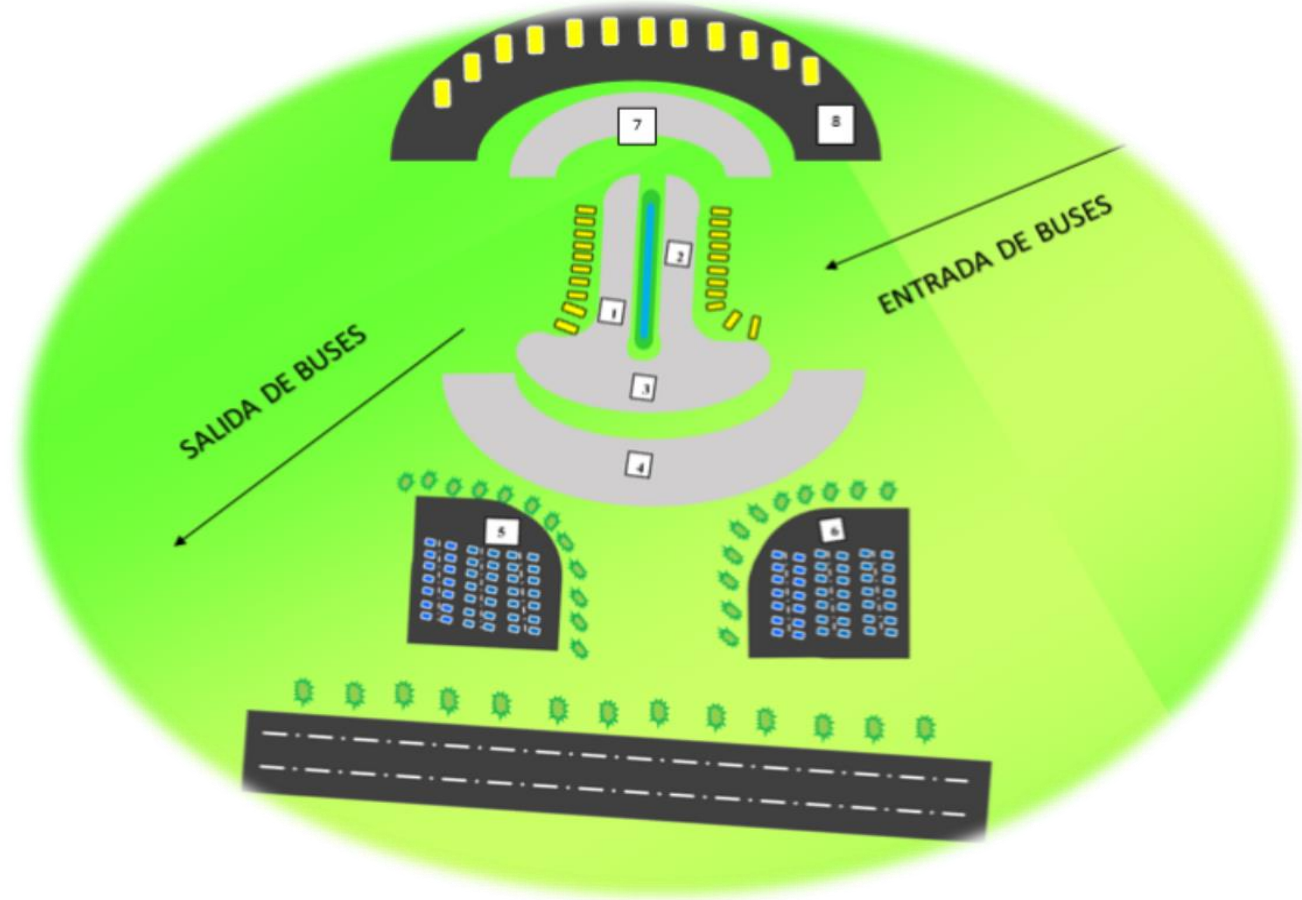
- **Provincia:** Chimborazo
- **Parroquia:** Entre las parroquias Licán y San Andrés.
- **Coordenadas:** -16219833268; -78718242645

#### 4.7.3.3 Esquema del diseño de las instalaciones

Teniendo en cuenta que el espacio disponible que poseemos para el desarrollo de este proyecto es de 25 hectáreas tentativamente; proponemos un diseño de distribución que consideramos hará efectiva la operatividad de cada una de las áreas, en el mismo se podrán apreciar las áreas administrativa, operativa, embarque y desembarque parqueaderos, centro comercial, áreas verdes, sección administrativa y operativa y lo más importante es que se pretende que la construcción de nuestra empresa respete y guarde armonía con el medio ambiente proponiéndose áreas verdes y fuentes decorativas

**Figura 30** Distribución gráfica del área de construcción de la EMTTIR

1. Área de Embarque
2. Área de Desembarque
3. Área Administrativa
4. Centro Comercial
5. Parqueaderos
6. Parqueaderos
7. Área de Operación y Control
8. Área Parqueo Buses



**Fuente:** Los Autores  
**Elaborado por:** Los Autores

#### 4.8 Estudio de Impactos Ambientales

Teniendo en cuenta que todos los proyectos y de manera especial las empresas públicas deben propender a causar el menor daño a la naturaleza, con el propósito de lograr un desarrollo sostenible, que satisfaga las necesidades de las generaciones presentes sin causar daños irreversibles a las generaciones futuras.

Es en este contexto que haremos de esta una de nuestras prioridades al conciliar las actividades humanas dentro de la EMTTIR con el medio ambiente, a través de medidas que mitiguen las posibles afectaciones.

Por lo que nos apegaremos a lo especificado en la constitución de la República del Ecuador en el “**Art. 14.-** Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*. Relacionado con el “**Art. 15.-** El Estado promoverá, en el sector público y privado, el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto. La soberanía energética no se alcanzará en detrimento de la soberanía alimentaria, ni afectará el derecho al agua.

Se prohíbe el desarrollo, producción, tenencia, comercialización, importación, transporte, almacenamiento y uso de armas químicas, biológicas y nucleares, de contaminantes orgánicos persistentes altamente tóxicos, agroquímicos internacionalmente prohibidos, y las tecnologías y agentes biológicos experimentales nocivos y organismos genéticamente modificados perjudiciales para la salud humana o que atenten contra la soberanía alimentaria o los ecosistemas, así como la introducción de residuos nucleares y desechos tóxicos al territorio nacional”.

Apegados a estos principios y en busca de lograr llevar a nuestro país al cumplimiento de los objetivos del milenio, garantizaremos la sostenibilidad del medio ambiente mediante el respeto a la naturaleza, la diversidad cultural y la responsabilidad compartida, cuidando de causar el menor daño posible al entorno, sea esto en el momento de la construcción y en el desarrollo mismo de las actividades de la EMTTIR.



#### **4.8.1 Costos medidas de mitigación**

Aquí se valuarán los gastos en que se incurrirán para evitar o reducir los posibles impactos ambientales no deseados antes durante y después de la construcción de la EMTTIR.

Durante este tiempo se realizarán acciones de prevención en la contaminación de los agentes naturales como son el suelo del agua, aire; sea esta por residuos de construcción, sustancias químicas, daño de la calidad del suelo.

En cuanto al agua, se buscará evitar la contaminación por medio de materiales de construcción, sustancias químicas en el proceso de construcción y en la etapa de ocupación de la EMTTIR se deberán realizar planes de concientización acerca del cuidado del ambiente en cada una de las actividades productivas que realizarán quienes forman parte de la EMTTIR.

Consideramos que para la aplicación de este estudio de impacto ambiental el costo de las medidas de prevención y mitigación alcanzarán un valor de 10000 dólares.

**Tabla 30 Procedimientos prevención y mitigación de daños ambientales durante la creación de la EMTTIR**

FASE	NOMBRE DE LA MEDIDA	IMPACTO AL QUE SE DIRIGE	TIPO DE MEDIDA	OBJETIVO	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN	Procedimiento	INDICADOR	CONTROL Y MONITOREO
Construcción	Almacenamiento de Residuos Sólidos	Generación de Residuos Sólidos	Preventiva	Manejar y almacenar adecuadamente los residuos sólidos	Constructor	Se almacenara de forma temporal los desechos sólidos producidos en la construcción y colocaran contenedores metálicos con nomenclaturas y color con capacidad mínima de 55 galones.	numero de contenedores	Autoridades del Ministerio del Ambiente ; administración EPTTIR
	Manejo de sustancias peligrosas	Contaminación del suelo por derrames de aceites de maquinarias	Preventiva	Usar y manipular acertadamente sustancias de carácter peligroso		El chequeo y arreglo de equipos de trabajo en general; así como el abastecimiento de combustibles y lubricantes; no se realizara en el terreno donde se esta ejecutando la construcción y en caso de que existieran residuos de sustancias liquidas contaminantes utilizadas en la construcción dichos residuos deberán ser colocados en un recipiente cerrado de 2metros cubicos para su posterior recolección y disposición final en el Relleno Sanitario	# de recipientes propuestos y registros de envío o llegada al relleno sanitario	
	control disminucion de ruido y gases	Contaminación de aire por gases de combustión	Preventiva	Disminuir el ruido producido por las actividades de construcción minimizando las molestias de la población cercana		La maquinaria debiera haberse sometido a un chequeo mecánico previo en el q se colocaran silenciadores aptos para cada tipo de vehiculos .El equipo encargado de transportar materiales de construcción circulara unicamente para cumplir con sus actividades	Niveles de ruido inferiores a 80 DB	
	Reducción de material particulado	Deterioro de la calidad de Aire	Mitigación	Disminuir el PM en el área de trabajo menorando el malestar respiratorio, de los obreros y moradores cercanos al proyecto		En caso de temporal seco se procederá a humectar los materiales que producen polvo para lo cual se contratara un camión cisterna	Registro de contratación del camión cisterna	
	Disposicion Final de Residuos solidos generados por el movimiento de tierras	Desalojo del área de implantacion del proyecto	Mitigación	Realizar disposición final correcta de los escombros que se generen en la fase de construcción		Transportaran los escombros cubiertos con una lona y humedeciendops previo a su transportación	Registros de envío o llegada al relleno	
	Apantallamiento revegetativo	Alteración de la calidad de aire Impacto Visual	Mitigación	Generar un área verde significativa para aminorar impacto ambiental		Crear una zona de amortiguamiento luego de desalojar los esechos	observacion de especies vegetales	
	Gestión de Relaciones Comunitarias	Generación de conflictos por parte de los habitantes del Cantón	Control	Garantizar la sostenibilidad social del proyecto		Crear espacios de difusión y promoción del proyecto, enfatizado en los siguientes puntos: creando ventajas sociales y de desarrollo.	Planificación de espacios sociales con registro fotográfico y control de asistencia	
	Reparación de Daños	Riesgo de afección a terceros, al personal o a la propiedad de terceros	Compensativa	Evitar la ocurrencia de daños a terceros por negligencia Compensar a los agentes afectados		El contratista será el único responsable de los daños que se causen a terceros durante la construcción	Verificación de reparaciones , facturas informes de fiscalización , etc.	
Mantenimiento y Promoción de la Empresa	Reparación calidad de Aire	Riesgo de contaminación del aire por emisiones de gases	Mitigación	Evitar la ocurrencia de daños a la salud por agentes contaminantes	Constructor Paisajista	Se rehabilitara los espacios abiertos y diseñara el espacio público	Verificación de espacios regenerados con registro fotografico	
	Control de contaminación del agua	Riesgo de contaminación de agua por desechos	Control y Mitigación	Evitar la contaminación del agua con líquidos o grasas sean comestibles o industriales	Administración, arrendatarios , operadoras y usuarios	Se realizara campañas de concientizacion a personal y arrendatarios de la EPTTIR de que en casos de que existieran residuos de sustancias liquidas contaminantes utilizadas para sus labores, deberán ser colocados en un recipiente cerrado de 2metros cubicos para su posterior recolección y disposición final en el Relleno Sanitario	Verificación de conductos	
	Control de contaminación Acustica	Riesgo de contaminación sonora	Control y Mitigación	Evitar la contaminación del aire mediante sonidos extremos provocados por agentes internos de la EPTTIR	Administración , Operadoras de transporte , arrendatarios y usuarios	Se realizara campañas de concientizacion a personal y arrendatarios de la EPTTIR de manera que se evite los niveles de vibraciones ruido y otros contaminantes emitidos	verificacion mediante sonómetros	

Fuente: Los Autores

Elaborado por: Los Autores

#### **4.8.2 Impacto de las medidas de mitigación**

Planteadas las medidas de prevención y mitigación que permitan que la obra creación de la EMTTIR se desarrolle sin causar daños ecológicos consideramos que este proyecto es aceptable y por lo tanto implementarle en todas las fases del proyecto.

#### **4.9 Estudio Administrativo Legal**

El Estado ecuatoriano en el marco de la reforma democrática de la República, impulsó la expedición de la Constitución de la República en donde se establece una nueva organización territorial del Estado e incorpora nuevas competencias a los gobiernos autónomos descentralizados y dispone que por ley se establezca el sistema nacional de competencias, los mecanismos de funcionamiento y la institucionalidad responsable de administrar estos procesos a nivel nacional.

En el Registro Oficial No. 303 del 19 de octubre del año 2010, se encuentra publicado el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización que se ajusta a la normativa general de los gobiernos autónomos descentralizados a los principios, valores y reglas constitucionales derogándose expresamente la Ley Orgánica de Régimen Municipal dando un plazo durante el cual establece períodos de funciones para actualizar y codificar toda la normativa local, en cuyo propósito se hace indispensable que las ordenanzas que han sido dictadas y aprobadas por el Ilustre Concejo Cantonal se ajusten a la normativa que se encuentra vigente.

El Gobierno Municipal goza de autonomía política, administrativa y financiera, como la capacidad para regirse por sus propias normas, como lo determina el Art. 264 de la Constitución, y para expedir normas de aplicación obligatoria en el marco de sus competencias y dentro de su jurisdicción, pero además el Concejo Municipal tiene la capacidad para expedir ordenanzas, acuerdos y resoluciones según lo determina el Art. 57 literal a), en concordancia con el Art. 322 del COOTAD, cuya eficacia jurídica debe estar revestida de legitimidad y origen democrático.

Es bajo la exposición de estos motivos que es factible la realización de nuestro proyecto EMTTIR.

**Figura 31 Relación de las leyes nacionales y locales**

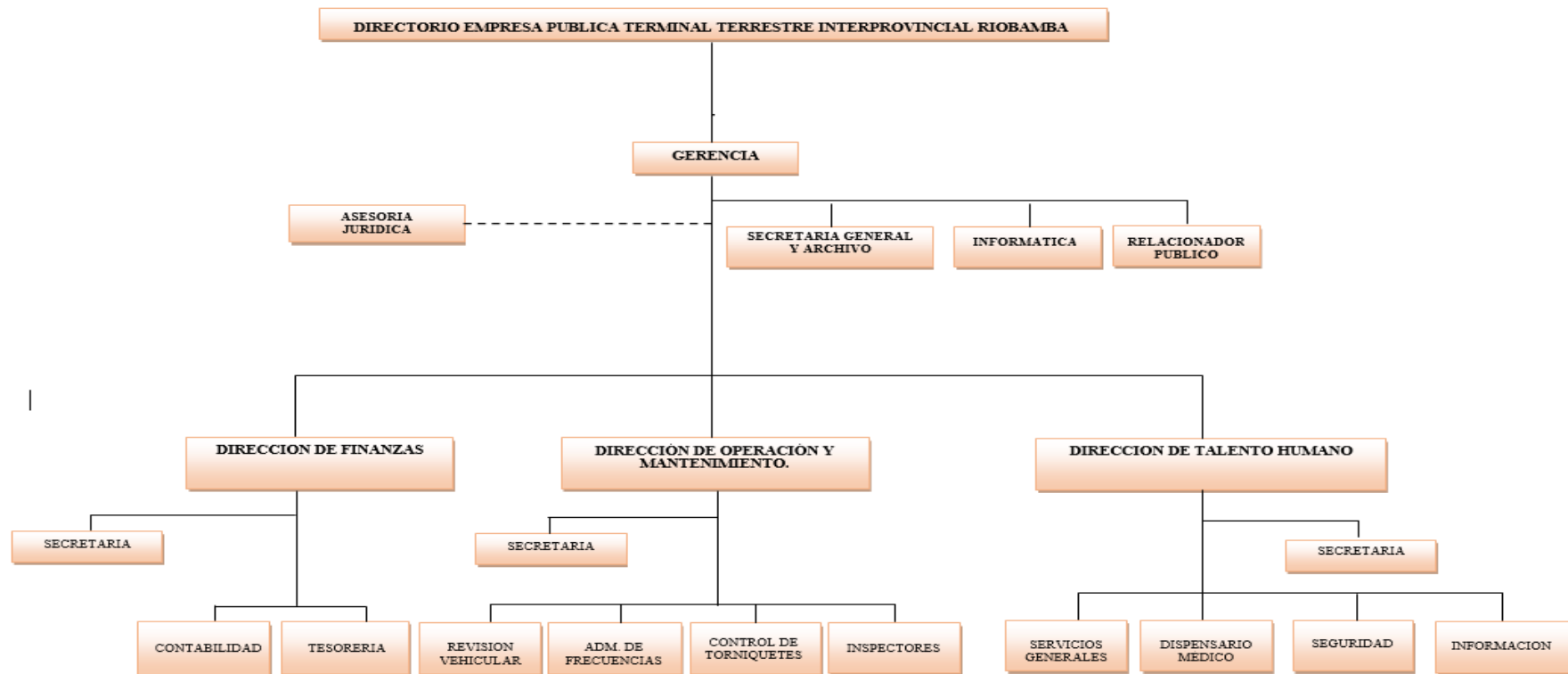


**Fuente:** Los Autores

**Elaborado por:** Los Autores

#### 4.9.1 Estructura Orgánica de la EM Terminal Terrestre Riobamba

Figura 32 Organigrama Estructural de la EMTTIR



Fuente: Los Autores  
Elaborado por: Los Autores

#### **4.9.2 Vialidad Legal**

**La Constitución del Ecuador, en el Capítulo Cuarto del Régimen de Competencias, Art. 264, numeral 6,** establece que los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADS-M) tienen la competencia de planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal”.

**En el Capítulo IV referido al ejercicio de las competencias constitucionales, Art. 130,** en relación al ejercicio de la competencia de tránsito y transporte, establece que a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADS-M) “les corresponde de forma exclusiva, planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte y la seguridad vial dentro de su territorio cantonal”.

Además indica que los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADS-M) “definirán en su cantón el modelo de gestión de la competencia de tránsito y transporte público de conformidad con la ley para lo cual podrá delegar total o parcialmente la gestión de los organismos que venían ejerciendo esta competencia antes de la vigencia de este Código”.

De acuerdo al Código de Organización y Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización (**COOTAD**), las competencias que se han establecido para el tránsito y transporte en el Ecuador, constan en el siguiente artículo:

**“Artículo 130.-** Ejercicio de la competencia de tránsito y transporte.- 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:

La rectoría general del sistema nacional de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial corresponderá al Ministerio del ramo, que se ejecuta a través del organismo técnico nacional de la materia.

“Los gobiernos autónomos descentralizados regionales tienen la responsabilidad de planificar, regular y controlar el tránsito y transporte regional; y el cantonal, en tanto no lo asuman los municipios. En lo aplicable estas normas tendrán efecto para el transporte fluvial”.

**En cuanto a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial LOTASEV** dice en su **Art. 20**, Las funciones y atribuciones del Directorio de la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial son las siguientes: (se cita únicamente el numeral 13). Otorgar a los municipios la competencia en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en las áreas urbanas, siempre que cumplan los requisitos previstos en la Constitución y la presente Ley.

De otra parte, en el **Art. 44**, se aclara que “otorgada la competencia a que se hace referencia en el numeral 13 del de la presente Ley, se transferirá automática y obligatoriamente por parte de las Comisiones Provinciales de Tránsito las siguientes atribuciones a las Municipalidades:

- Planificar, regular y controlar el uso de la vía pública en áreas urbanas del cantón, y en las áreas urbanas de las parroquias rurales y no del cantón;
- Planificar y ejecutar las actividades de control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial que le correspondan en el ámbito de su jurisdicción, con sujeción a las regulaciones emitidas por los organismos de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial
- Determinar la construcción de terminales terrestres, centros de transferencia de mercadería y alimentos y trazado de vías rápidas, trolebús, metro vía u otras.
- Decidir sobre las vías internas de su ciudad y sus accesos, interactuando las decisiones con las autoridades de tránsito”.

**La ley Orgánica de Empresas Públicas** contempla dentro de si todo lo referente al ámbito de aplicación, objetos principios constitución, atribuciones, conformación, etc.; es por esta razón que no hemos citado un artículo en especial.

#### **4.9.3 Reglamento de la EP Terminal Terrestre Riobamba**

En este documento constan las normas de conducta a las que deben regirse las autoridades, administradores, personal administrativo, operativo y de apoyo que forme parte de la Empresa Municipal Terminal Terrestre Interprovincial Riobamba el mismo que se encuentra en los anexos de esta tesis.

#### **4.10 Manual de Operaciones a desarrollarse en la Empresa Municipal Terminal Terrestre Interprovincial Riobamba**

El presente Manual se ha elaborado basándose en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial, su reglamento de aplicación y la Resolución N° 053-DIR-2010-CNTTSV que expide el Reglamento para la creación Certificación de Habilitación Técnica. Autorización de Funcionamiento y Homologación de las Terminales de Transporte Terrestre de Pasajeros por Carretera, publicado en el R.O. 253 del 9 de agosto del 2010.

##### **4.10.1 Objetivo.**

Establecer los principios y procedimientos que regularan la operación de los servicios, dentro del terminal y su ámbito de aplicación, garantizando el adecuado uso de sus instalaciones y su equipamiento además de la optimización de las instalaciones las mismas que estarán al servicio de nuestros usuarios



#### **4.10.2 Aplicabilidad**

El presente manual es aplicable a las actividades que se desarrollaran en la EP-Terminal Terrestre Interprovincial de Riobamba, será de carácter público, por lo que tienen derecho a su utilización las personas que lo soliciten.

Los cambios o actualizaciones del procedimientos, serán por escrito de manera consiente y a largo plazo preferiblemente, para lo cual el Director de Operaciones de la EP TTIR impartirá las instrucciones a fin de que la administración proceda a hacer los cambios requeridos , sin perder el control de las tareas.

#### **4.10.3 Marco Legal**

Entre las disposiciones legales utilizadas para la creación de este manual se han utilizado como herramientas las siguientes:

- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial y su reglamento y Resolución 053.DIR-2010-CNTTTSV (R.O 253 del 9 de agosto del 2010) que contiene el Reglamento para la creación , Certificación de Habilitación Técnica, Autorización de Funcionamiento y Homologación de las Terminales Terrestres de pasajeros por carreteras.
- Reglamento General Interno de la EMTTIR

#### **4.10.4 Actividades administradas por la Dirección de Operaciones**

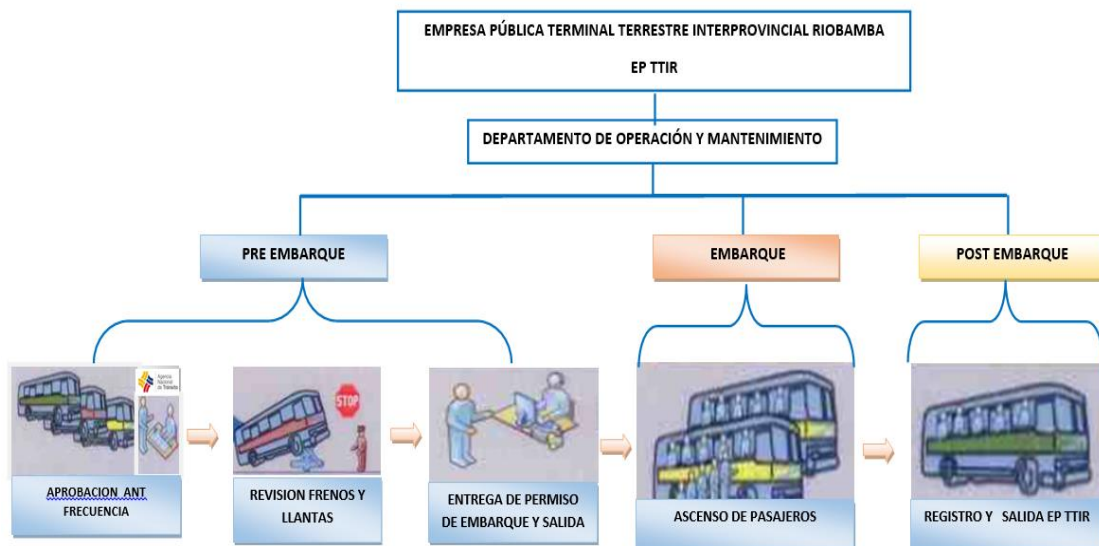
En este Manual se regulara el funcionamiento y operación de las empresas de transporte desde el ingreso hasta la salida de los buses; en cumplimiento con las disposiciones establecidas en la LOTTTSV y su Reglamento, el reglamento de boleterías, Los contratos de Concesión y las contenidas en disposiciones y normas que dicte la administración de la EMTTIR

#### 4.10.4.1 Asignación de frecuencias extras

Para que las operaciones de transporte se desarrollen de manera ordenada y eficiente, con el fin de brindar un servicio de calidad y obtener la satisfacción del cliente, es necesario en ocasiones excepcionales, la autorización de salida de frecuencias extras por parte del Director de Operaciones, siguiendo las disposiciones emanadas por la comisión de tránsito del Ecuador.

#### 4.10.5 Proceso de Operaciones de Pre embarque, embarque y Post Embarque

**Figura 33 Diagrama de proceso de operaciones de la EM Terminal Terrestre Interprovincial Riobamba**



**Fuente:** Los Autores

**Elaborado por:** Los Autores

##### 4.10.5.1 Pre Embarque

Esta es la primera etapa del proceso de movilización de pasajeros y encomiendas es una de las más importantes etapas pues aquí se realizarán los controles de las unidades y del recurso humano que realizará el traslado de los usuarios.

## **Habilitación de frecuencias y control de unidades**

- Con la entrada de los buses, se activara el programa de control de ingreso de vehículos.
- Se revisara que el bus que ingrese este autorizado por la Agencia Nacional de Tránsito y cuente con el permiso o autorización de operaciones, pues podría darse el caso que alguna de las unidades o la operadora haya cometido una falta grave que haya comprometido sus operaciones normales (Art. 83 LOTTTSV).
- Se procederá a descontar el valor correspondiente a las unidades de transporte por concepto de permiso de salida y se actualizara el reporte diario para al final del día ser impreso y legalizado estableciéndose el cumplimiento de las frecuencias .
- El automotor entrara a la plataforma de revisión mecánica en el que será examinado el aire y la apariencia de las llantas y el aire y liquido del sistemas de frenos, cumplidos estos requerimientos, el señor chofer y controlador de la unidad deberán acercarse a la oficina de prueba de alcoholemia en donde se procederá a sellar el permiso de salida entregándole dos copias a el señor conductor .
- Con una de las copias selladas de autorización de salida el señor conductor o su ayudante ; podrán solicitar en las oficinas de su operadora se les entregue las encomiendas correspondientes a su turno de salida y procederán a embarcarlas.
- En caso de existir un daño mecánico mayor que impida la movilidad del vehículo, la unidad deberá ser trasladada mediante una grúa jamás por otra unidad al servicio mecánico que la operadora considere de su confianza , cabe recalcar que la asistencia mecánica así como la movilización del automotor deberán ser valores asumidos por la operadora de transporte a la que se corresponde la unidad.
- El personal encargado de la inspección mecánica serán los responsables de la verificación de las unidades y de cualquier anomalía que exista en sus reportes.
- El bus de pasajeros no deberá exceder el tiempo máximo de permanencia de 30 minutos desde su ingreso para la revisión hasta la hora de salida del terminal.

## **Compra y Venta de Pasajes**

Los boletos podrán ser adquiridos en las oficinas de cualquiera de las operadoras de transporte que sean de elección del usuario para ello deberá seguir los siguientes pasos:

- Acercarse a el área de información del Terminal Terrestre y preguntar las cooperativas y las rutas que le interesen abordar
- Dirigirse al área de boletería de las operadoras de transporte y solicitarle un boleto de viaje hacia el destino seleccionado; junto al mismo deberá adquirir la tasa de uso del terminal.
- El Ticket de la tasa deberá ser deslizada por el lector de código de barras en el área de torniquetes (control de acceso ) así podrán los viajeros pasar al área de pre embarque ( sala de espera de pasajeros).
- Al finalizar del día, al cierre de los servicios las secretarias de las operadoras de transporte deberán liquidar el valor de las tasa por uso de terminal y entregarla en caja de la EP TTIR

## **Envío y Recepción de Encomiendas**

Teniendo en cuenta que en las instalaciones del EP TTIR las operadoras de transporte no solo cuentan con un espacio destinado a sus oficinas, sino también poseen una área para el almacenaje temporal por recibo y envío de encomiendas, todas las cooperativas están en capacidad de prestar este servicio siempre y cuando así lo decidan ; para ello deberán seguir las siguientes instrucciones aclarando que cada operadora podrían añadir sus propios requerimientos.

- Se deberá recibir al usuario con amabilidad y pedirle explique el servicio que este necesita pidiendo de forma clara indique el destino al que desea enviar el paquete.
- El oficinista deberá indicar a el usuario el valor (añadiendo a este el costo de la tasa por uso del terminal ) y el tiempo que este deberá cancelar por los servicios que la operadora de transporte va a prestarle

- Se deberá solicitar a la persona que entrega la encomienda entregue un documento de identificación sea este cédula pasaporte o licencia de conducción el mismo que deberá ser fotocopiado o escaneado de manera que exista un registro y control de lo que se está transportando.
- Con el acuerdo del usuario y la operadora se procederá a recaudar el valor del servicio entregándole un ticket en el que conste toda la información del remitente y el destinatario, turno y hora de salida y llegada del paquete.
- El personal de la operadora recibirá la encomienda o carga con especial cuidado sobre el contenido, evitando transportar materiales peligroso o riesgoso para el resto de usuarios de la unidad y la ubicara los paquetes en el área destinada al almacenaje de envíos
- El personal encargado del manejo de encomiendas deberá solicitar al señor chofer o controlador de la unidad de transporte prevista a salir, le entregue una de las copias selladas de autorización de salida y procederá a entregarle y embarcar las encomiendas previstas para su salida.
- Al finalizar del día, al cierre de los servicios las secretarias de las operadoras de transporte deberán liquidar el valor de las tasa por uso de terminal y entregarla en caja de la EP TTIR

#### **4.10.5.2 Embarque**

En esta etapa corresponde el ingreso de los pasajeros a las unidades de transporte de las operadoras escogidas y para las que se ha adquirido su boleto.

#### **Operaciones del Embarque**

Los chofer con su ayudante son los responsables no solo de cumplir con la hora de salida establecida para su frecuencia ; sino también de la movilización de los pasajeros es por tal razón que deberán hacer su labor con toda la conciencia que esto implica los pasos a seguir serán los siguientes:

- La unidad de transporte luego de pasado su control mecánico en el andén de pre embarque y de obtener su permiso de salida legalizado deberá Ingresar a el andén de embarque.
- Recibir con buen trato a los pasajeros, su boleto y carga en caso de que existiera en caso de congestionamiento se deberá realizar el ingreso de esta manera :
  - Personas con limitaciones físicas o capacidades especiales
  - Personas de la Tercera edad
  - Mujeres embarazadas
  - Niños acompañados de sus familiares
- En casos en que el señor chofer o su ayudante detectara alguna anomalía en el comportamiento de los pasajeros antes de iniciar el viaje deberá comunicarlo al personal de seguridad de la EMTTIR de manera que este intervenga
- En el área de embarque no podrán tener acceso vendedores ambulantes
- No se deberá bocear o llamar a los pasajeros a gritos pues es obligación del personal de información de la EMTTIR anunciar por alto parlante la salida de los buses .

#### **4.10.5.3 Post Embarque**

Este punto se considera el viaje en si desde la salida de nuestro terminal hasta el arribo de la unidad a su lugar de destino.

- Se deberá realizar el registro de las personas que se encuentren dentro de la unidad con sus nombres apellidos y numero de cedula de identidad.
- Es obligación de el señor ayudante del chofer supervisar el comportamiento de los usuarios y en caso de que existiera algún inconveniente o sospecha de algún peligro en el transcurso de la ruta el ayudante de la unidad de manera discreta deberá comunicarse a la oficina de su operadora indicando su ubicación de tal forma que se tomen las acciones pertinentes según sea el caso.

#### **4.10.6 Operaciones para la administración de las instalaciones de la EMTTIR relacionadas con las operaciones de transporte y servicios conexos.**

La Dirección de Operaciones de la Empresa Pública Terminal Terrestre Interprovincial de Riobamba tiene en sí la potestad de regular y controlar a todos quienes intervengan en sus operaciones de transporte y servicios ligados a esta empresa

##### **4.10.6.1 Obligaciones de las oficinas de operadoras de transporte y boleterías.**

Las operadoras de transporte deben dar cumplimiento a este manual de ser infringido lo estipulado en el mismo serán sancionados por parte de la administración de la EMTTIR.

- Las oficinas deberán estar identificadas con el nombre del establecimiento o denominación comercial, según consta en el contrato firmado con la EMTTIR.
- En caso de que la operadora deseara sustituir o modificar su identificación comercial, deberá realizar la solicitud a la administración del EMTTIR la misma que deberá estar sustentada con la documentación pertinente.
- Utilizar de forma lícita el espacio asignado
- Atender diariamente el horario continuo y durante todo el año, en los horarios aprobados y condiciones establecidas en el título habilitante y las frecuencias utilizadas, sin suspender o interrumpir sin causa justificada la prestación de servicios.
- Informar a la administración de la EMTTIR, de forma veraz y oportuna cuando exista alguna novedad que comprometa el normal desenvolvimiento de sus actividades.
- Conservar las instalaciones en perfecto estado en cuanto a el área interna y en el área externa que circunda a su local, se deberá mantener la higiene necesaria conservando así una imagen de pulcritud
- Los desechos deberán ser manejados con especial cuidado utilizando fundas plásticas que impidan filtrar los líquidos posibles y deberán ser sacadas a la hora prevista por la compañía de limpieza contratada por la EP TTIR.

- Se prohíbe el almacenaje y la movilización de sustancias estupefacientes, tóxicas, peligrosas, inflamables o que generen olores desagradables dentro de las instalaciones de la EMTTIR.

#### **4.10.6.2 Obligaciones de los conductores y ayudantes de las unidades de transporte**

Los conductores y ayudantes de las operadoras de transporte que se encuentran en la EMTTIR deberán cumplir con las siguientes exigencias:

- El conductor y su ayudante deberán mantener su identificación de forma visible para los pasajeros.
- No podrán sobrepasar el tiempo máximo de espera del automotor en el área de embarque de espera será de 10 minutos máximo
- Respetaran el ingreso al terminal utilizando las vías y las áreas asignadas para este uso y podrán permanecer en los andenes de llegada por quince minutos como máximo antes de ingresar al área de chequeo de llegada y parqueo.
- No podrán dejar pasajeros en lugares no autorizados o próximos a la terminal.
- Respetar el límite máximo de velocidad dentro de las instalaciones de la EMTTIR.
- Detener la unidad de transporte para que el guardia de la compañía de seguridad contratada por la EMTTIR verifique que en el interior de la unidad solo viaja el conductor y su ayudante y son solo ellos quienes ingresan en el estacionamiento.
- Mantener los letreros informativos en correcto estado y visible en el vehículo de manera que sea fácil su identificación,
  - Número de disco.
  - Capacidad de la unidad.
- El conductor y su ayudante deberán mantener la buena imagen y el trato cortés.
- Ingresar por los andenes de llegada cancelando la tasa correspondiente.
- Y de ahí al área de registro correspondiente donde firmaran su entrada tanto el conductor como el ayudante.



- Ingresados en el parqueadero de los buses luego de haber desembarcado a los pasajeros y haberse registrado se realizara la limpieza de las unidades y la recolección de los desechos disponiéndolos en los lugares autorizados.
- Mantener los motores de sus unidades afinados, evitando la excesiva emisión de gases contaminantes, que superen los límites máximos permitidos (mayor al 60% en la escala de opacidad establecida en el Anillo Ringelmann o su equivalente electrónico, asumiendo la responsabilidad directa de cualquier impacto negativo causado.
- Usar obligatoriamente los recipientes para desechos sólidos que se encuentran dispuestos en las instalaciones de la EMTTIR quedando prohibido arrojar al piso botellas y desechos en general.
- Contribuir al cuidado del medio ambiente no vertiendo lubricantes y aceites generados por los vehículos en los canales de desagüe, ya que esto, a más de implicaciones legales, conlleva la aplicación de sanciones a los infractores, según consta en el reglamento interno.
- Los vehículos que poseen servicio higiénico en su interior deberán realizar el procedimiento de evacuación de excretas de la siguiente forma:
  - Esperar su turno
  - Ubicar el desagüe del baño directamente sobre la rejilla central
  - Iniciar el descargue del baño en su totalidad con la colaboración del operario si es necesario.
  - Utilizar solo el tiempo que requiera esta operación.
  - Verificar que se haya evacuado en su totalidad y cerrar el desagüe
  - Retirar el vehículo atendiendo a las señales de tránsito

Queda terminantemente prohibido el depósito de basuras (bolsas plásticas, papeles, toallas higiénicas, tampones, pañales, residuos de comidas, botellas o frascos) en las rejillas del módulo,

#### **4.10.6.3 Operaciones de torniquetes**

- Se deberá garantizar el correcto funcionamiento operativo y buen estado de los torniquetes debido a que por la fluctuación de voltaje eléctrico y al uso continuo se pueden presentar daños mecánicos.

- Se programaran mantenimientos preventivos o correctivos según sea el caso y de acuerdo a las recomendaciones del fabricante.
- De requerir cambios de partes o piezas por deterioro o desgaste acelerado, se realizaran según las recomendaciones del fabricante mientras su vida útil mantenga una adecuada relación de costo beneficio, evitando aumentar los costos de operación de embarque y desembarque de pasajeros.

#### **4.10.6.4 Obligaciones de los almacenes, instalaciones bancarias y agencias de servicios públicos.**

Los propietarios de los almacenes, instalaciones bancarias y agencias de servicios públicos, deben dar cumplimiento a este manual de ser infringido lo estipulado en el mismo serán sancionados por parte de la administración de la EMTTIR.

- Los almacenes deberán identificar claramente el servicio que prestan además de contar con el nombre del establecimiento o denominación comercial según consta en el contrato firmado con la EMTTIR.
- En caso de que el almacén desee sustituir o modificar su identificación comercial o servicio que brinda, deberá realizar la solicitud a la administración del EMTTIR la misma que deberá estar sustentada con los argumentos y la documentación pertinente.
- Utilizar de forma lícita el espacio asignado
- Atender diariamente en horario continuo y durante todo el año, en los horarios aprobados y condiciones establecidas.
- Informar a la administración de la EMTTIR , de forma veraz y oportuna cuando exista alguna novedad que comprometa el normal desenvolvimiento de sus actividades .
- Conservar las instalaciones en perfecto estado en cuanto a el área interna y en el área externa que circunda a su local, se deberá mantener la higiene necesaria conservando así una imagen de pulcritud
- Los desechos deberán ser manejados con especial cuidado utilizando fundas plásticas que impidan filtrar los líquidos posibles y deberán ser sacadas a la hora prevista por la compañía de limpieza contratada por la EP TTIR.

- Se prohíbe el almacenaje de sustancias estupefacientes, tóxicas, peligrosas, inflamables o que generen olores desagradables dentro de las instalaciones de la EMTTIR.
- El servicio que se preste debe ser en forma eficiente, eficaz y efectivo.

#### **4.10.6.5 Obligaciones del patio de comidas**

Los propietarios de los espacios del patio de comidas deben dar cumplimiento a este manual de ser infringido lo estipulado en el mismo serán sancionados por parte de la administración de la EMTTIR.

- Los espacios del patio de comidas deben estar identificados con el nombre del establecimiento o denominación comercial según consta en el contrato firmado con la EMTTIR.
- Utilizar de forma lícita el espacio asignado
- Atender diariamente en horario continuo y durante todo el año, en los horarios aprobados y condiciones establecidas.
- Informar a la administración de la EMTTIR , de forma veraz y oportuna cuando exista alguna novedad que comprometa el normal desenvolvimiento de sus actividades .
- Conservar las instalaciones en perfecto estado en cuanto a el área interna y en el área externa que circunda a su local, se deberá mantener la higiene necesaria conservando así una imagen de pulcritud en el espacio correspondiente, en el aspecto de quienes prestan el servicio y de los alimentos que expenden.
- Los desechos deberán ser manejados con especial cuidado utilizando fundas plásticas que impidan filtrar los líquidos posibles y deberán ser sacadas a la hora prevista por la compañía de limpieza contratada por la EP TTIR.
- Se debe evitar en lo posible el desecho de las grasas y alimentos por las coladeras de los sitios asignados.
- Se prohíbe el almacenaje de sustancias estupefacientes, tóxicas, peligrosas, inflamables o que generen olores desagradables dentro de las instalaciones de la EMTTIR.

- El servicio que se preste debe ser de forma ágil, higiénica y de calidad.

#### **4.10.7 Operaciones del departamento de seguridad.**

El Director de Operaciones de la EMTTIR, conjuntamente con el jefe de seguridad, serán los encargados de establecer la distribución del personal de seguridad distribuyéndolo entre los pasillos boleterías, locales comerciales patio de comida y sitios de embarque de pasajeros.

#### **4.10.8 Operaciones del departamento de sistemas**

El departamento de sistemas es el encargado de que el sistema de emisión de tasas se encuentre completamente operativo y de resolver oportunamente cualquier problema que se genere a nivel informático,

Se deberán respaldar la información continua esto se hará mediante un servidor de alta disponibilidad, por generadores eléctricos y UP'S, los que garantizaran la operación correcta en la emisión de tasas.

#### **4.10.9 Operaciones de los inspectores de Operación**

Los inspectores desempeñaran funciones de coordinación, control, supervisión y vigilancia, dentro de la EP TTIR ; serán los competentes para velar por el cumplimiento de las normas contenidas en este manual de operaciones y en las demás disposiciones que se expidan para el mejoramiento de la operación y el servicio, quedando facultadas para inspeccionar y explotar todas las actividades que ejecutan las empresas transportadoras en relación con la operación dentro del terminal .

#### **4.10.10 Operaciones del Servicio de Duchas y Baños Públicos.**

Si bien es cierto este servicio será concesionado pero el personal encargado de este servicio deberá cumplir con las siguientes operaciones partiendo desde la idea de que es

más fácil conservar estas instalaciones limpias desde una base de operaciones limpia para así evitar cualquier forma de contagio y se procederá de la siguiente forma:

### **En el caso de las duchas públicas**

Es obligación de la empresa que administre este servicio el mantener limpias e integras las instalaciones para lo que se deberá mantener la limpieza de este lugar teniendo en cuenta que es un servicio nuevo, que no se presta en otras terminales de nuestro país y que dependiendo del servicio que se brinde será el reconocimiento y uso continuo que los usuarios le den, para lo cual se deberán seguir ciertos procedimientos en la limpieza como a continuación se especifican:

- Coloque los letreros de "PISO MOJADO" y póngase el equipo protector.
- Desinfectar las paredes de las duchas con un cepillo articulado de fregar evitando producir daños o rayones en las paredes de cerámica
- Se dará cuidado y limpieza quitando las acumulaciones en las jaboneras, cabezales de ducha, y otros accesorios en la sala de duchas
- Se deberá fregar los pisos con desinfectantes y después de completar el fregado, enjuague el piso con agua limpia.
- Para terminar, se desinfectara toda la sala de duchas así se protegerá a nuestros clientes de bacterias como, el hongo "pie de atleta", el moho y el verdín.
- Se deben mantener las duchas limpias de tal manera que este servicio reciba la aceptación y promoción de sus usuarios.

Se debe determinar que quien este encargado de las duchas deberá ofrecer a nuestros usuarios un kit de baño el que contara con una toalla y pantuflas de baño desechables un sachet de shampoo y un jabón pequeño.

## **En el caso de los baños públicos**

Se debe considerar que este será un servicio que deberá ser prestado de forma continua teniendo en cuenta de ello dependerá en parte importante de la limpieza de nuestra empresa por lo cual se deberán seguir ciertas normas en sus procedimientos.

- Se deberá colocar los letreros de "PISO MOJADO" para evitar accidentes de nuestros usuarios que en muchos de los casos tienen prisa por acceder a estas instalaciones.
- La persona encargada de la limpieza deberá contar con su equipo de protección.
- Barra los pisos y recoja cualquier basura o desperdicio suelto.
- Recuerde que debe limpiar siempre desde el perímetro exterior hacia el centro del baño
- Vaya a las tazas de los inodoros y urinarios y empuje el agua más allá de los sifones para exponer el anillo dejado por el agua.
- Aplique uniformemente el desinfectante a los inodoros, urinarios y otras piezas del baño.
- Deje actuar el desinfectante por diez a quince minutos para quitar efectivamente los depósitos de sucio
- Luego, para extender el desinfectante uniformemente sobre los lavamanos y los inodoros utilice una almohadilla de fregar y deje actuar por diez o quince minutos.
- Mientras el desinfectante actúa, vacíe la basura, reponga los surtidores de jabón y de papel, y limpie los espejos.
- Después de dejar actuar al desinfectante por el tiempo suficiente, regrese a las tazas de los inodoros y urinarios y friegue mientras lava varias veces.
- Vuelva a los lavamanos e inodoros; enjuague y friegue con agua limpia y una almohadilla blanca de mano o una esponja y quite la película de jabón, los depósitos de agua dura, y las manchas.
- Ahora utilice un trapeador plano para limpiar y desinfectar los tabiques divisorios y paredes. Ésta es una valiosa herramienta para ahorrar tiempo y trabajo.
- Recuerde limpiar y secar, los asientos de los inodoros y los accesorios después de dejar actuar al desinfectante por diez minutos.

- Para completar el trabajo limpie las placas para empujar las puertas con las manos y los pies, los pomos de las puertas, y los interruptores de la luz al salir del baño.
- El último paso en el proceso de renovación es limpiar el piso con el desinfectante. Para no dejar huellas en el piso limpio trapee la solución desinfectante sobre el piso, y retroceda hacia la puerta.

Queda totalmente prohibido que se permitan actuaciones reñidas a la moral en cualquiera de nuestras instalaciones en caso de que esto suceda se deberá solicitar la presencia del personal de seguridad de la empresa .

#### **4.10.11 Áreas de Operación de las Empresas de Transporte**

Son los lugares habilitados por la EMTTIR para la operación, circulación y desarrollo de actividades propias del transporte, tránsito de pasajeros y servicio de encomiendas, localizadas en la zona operativa y zona de pasajeros.

Las empresas deben utilizar las áreas conforme a su destinación.

- **Zona Operativa** Aquí se integran los puestos de control de ingreso, plataforma de control mecánico y alcoholímetro, plataforma de encomiendas, plataforma de ascenso de pasajeros, puesto de registro de salida, vías de circulación, parqueaderos operacionales.

En esta zona queda prohibida la circulación peatonal; únicamente podrán transitar los funcionarios de la EP TTIR, conductores y auxiliares de vehículos, personal de aseo, servicio de seguridad y vigilancia, dependientes de las operadoras de transporte además de las autoridades de transporte y tránsito , agentes de policía , fuerza pública, servicio de grúas estos últimos deberán identificarse y notificar su presencia a los inspectores de operaciones de manera que se realice un trabajo conjunto sin entorpecer las labores propias de esta empresa .

Queda terminantemente prohibida la presencia de voceadores, vendedores o personas extrañas en estas zonas operativas.

- **Puesto de control ingreso de buses** destinados al control de los buses aquí se deberá hacer el registro biométrico del chofer de la unidad y su ayudante además de cancelar la tasa de ingreso de la unidad.
- **Plataforma de descenso** área destinada al paso transitorio de los vehículos para permitir el descenso de pasajeros que arriban a las instalaciones de la EMTTIR; solo se permitirá la permanencia de los vehículos por el tiempo necesario para el descenso de pasajeros. Por ninguna razón se permitirá el arreglo mecánico de los vehículos en este sitio en caso de que algo así suceda se procederá a solicitar la asistencia de una grúa para movilizar la unidad.
- **Parqueadero Operacional** Área destinada al parqueo transitorio para la revisión mecánica y prueba de alcoholemia.
- **Plataforma de encomiendas** área de destinada al paso transitorio de vehículos para permitir la carga y descarga de encomiendas.
- **Plataforma de ascenso de pasajeros** Área de parqueo destinada al ascenso de pasajeros a la unidad.
- **Vías de circulación** áreas de movilización interna que permiten el desplazamiento de los vehículos en desarrollo de las operaciones de ascenso, descenso de pasajeros carga y descarga de encomiendas la velocidad máxima permitida es de 20 km por hora.
- **Control de salida** destinados al control de la salida de los buses aquí se deberá hacer el registro biométrico del chofer de la unidad y su ayudante además de cancelar la tasa de salida de la unidad.



- **Oficinas de Apoyo** son aquellas que prestan servicios complementarios y desarrollan actividades propias del transporte terrestre: entre estas se encuentran las oficinas de Administración de la EMTTIR, oficinas de rodamiento, oficinas de alcoholometría, información y todas aquellas que presten servicios conexos.
- **Zonas de pasajeros** comprende todas las áreas localizadas en la parte interna del edificio de la terminal destinadas a la circulación y atención de los usuarios a estas le pertenecen las siguientes :
  - **Zona de Cola** esta área está destinada a la ubicación y desplazamiento de los usuarios antes de realizar el pago del ticket de viaje.
  - **Ventanilla de información y quejas** Área destinada a él perifoneo, brindar información a los usuarios de la terminal terrestre en cuanto a frecuencias, operadoras de transporte y recibir quejas y en lo posible ofrecer soluciones inmediatas.
  - **Sala de espera de ascenso** En este espacio se brindara comodidad a los usuarios del servicio de transporte para esperar mientras se autoriza el abordaje de las unidades .
  - **Punto de torniquetes** Sitio adecuado para que se realice el ingreso de los pasajeros previo la recolección de los tickets.
  - **Sala de espera de llegada** Son lugares destinados para esperar la llegada de los pasajeros

#### **4.10.12 Tasas de uso de la EP TTIR**

Se denomina tasa de uso al valor que se deben cancelar las operadoras de transporte por el uso de las áreas operativas de la terminal pero esto se hará mediante tarjetas recargables las mismas que se utilizaran para el ingreso y salida de las unidades la operación se realizara de la siguiente manera:

### **Pago de tasas al ingreso de las unidades**

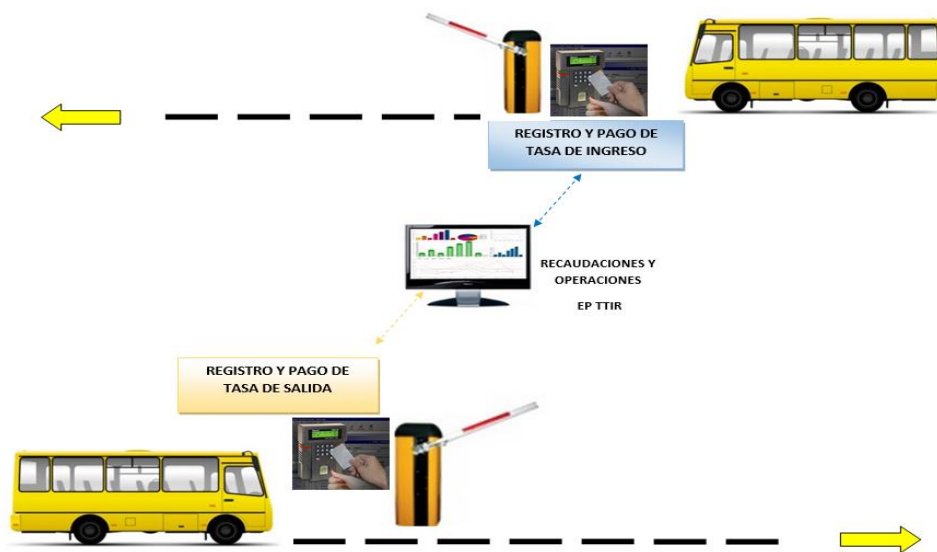
- Con permiso de la operadora a la que pertenece la unidad de transporte el conductor de cada unidad podrá adquirir su tarjeta RFID la misma que podrá ser recargada las veces necesarias; la misma que contendrá la información del conductor su unidad y operadora.
- Al ingreso de la unidad de transporte, el señor conductor sin bajarse de la unidad deberá hacer su registro biométrico para luego acercarse la tarjeta RFID (Identificación por Radio Frecuencia) al sensor que envía un mensaje a la unidad de control de la barrera.
- La unidad de control registrara el ingreso del vehículo (gracias a la información almacenada en la misma) y procederá a debitar el valor de la tasa por ingreso al terminal; y se activara la apertura de la barrera.
- Luego del paso de la unidad de transporte otro sensor bajara la barrera.

### **Pago de tasas a la salida de las unidades con frecuencia.**

- Luego de contar con la autorización de salida de frecuencia por parte de la administración de la EMTTIR y ya con los pasajeros
- El señor conductor sin bajarse de la unidad deberá hacer su registro biométrico para luego acercarse la tarjeta RFID (Identificación por Radio Frecuencia) al sensor que envía un mensaje a la unidad de control de la barrera.
- La unidad de control registrara la salida de la unidad (gracias a la información almacenada en la misma) y procederá a debitar el valor de la tasa por salida de frecuencia activando la apertura de la barrera.
- En este momento se activara la expendedora de tickets con la fecha hora y duración de la estadía su valor y el valor por salida con frecuencia.

- Una vez impreso y retirado este ticket la barrera se levantara para la salida del vehículo.
- Luego del paso de la unidad de transporte otro sensor bajara la barrera.

**Figura 34 Diagrama de proceso Pago de tasas por uso de la Empresa Pública Terminal Terrestre Interprovincial Riobamba**



**Fuente:** Los Autores  
**Elaborado por:** Los Autores

#### **4.11 Manual de Funciones de la Empresa Municipal Terminal Terrestre Interprovincial Riobamba**

Este instrumento de trabajo contiene el conjunto de normas y tareas que desarrollaran cada funcionario en su desempeño diario, se ha elaborado técnicamente sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa ya que estos podrán tomar las decisiones más acertadas apoyados por las directrices de los superiores, y estableciendo con claridad la responsabilidad, las obligaciones que cada uno de los cargos conlleva.

**Tabla 31 Manual de Funciones Gerente General EMTTIR**

		EMPRESA PUBLICA TERMINAL TERRESTRE INTERPROVINCIAL RIOBAMBA			
1. DATOS DE IDENTIFICACION DEL PUESTO		4. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Denominación:	Gerente General	<b>INTERFAZ</b>  C.E. Ciudadanía en general C:1 Director de área y técnicos de las diferentes unidades operativas y técnicas institucionales	Nivel de Instrucción:	Superior /Post-Grado	
Nivel:	Profesional		Titulo Requerido:	Tercer Nivel	
Unidad o Proceso:	Servicios Administrativos				
Rol:	LOSEP		Área de Conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Economía</li> <li>• Administracion</li> <li>• Finanzas</li> <li>• Sistemas e Informática</li> <li>• Leyes y Jurisprudencia</li> </ul>	
Grupo Ocupacional:	Nivel Ejecutivo				
Nivel de Aplicación:	Cantonal				
2. MISION DEL PUESTO		6. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Planificar, dirigir, coordinar y administrar los recursos de la empresa para el cumplimiento y desarrollo de su giro normal, disponiendo las directrices y lineamientos centrales para ello, conforme a los acuerdos del Directorio; además le corresponde la representación extrajudicial y judicial de la Empresa		Tiempo de Experiencia:	10 años o más		
		Especificidad de la experiencia:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratación Pública</li> <li>• Gestionar empréstitos internos y externos y efectivizarlos. • Administrador de servicios institucionales</li> <li>• Manejo de Equipos de Trabajo</li> </ul>		
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS	8. DESTREZAS		
Representar judicial y extrajudicialmente a la Empresa		Leyes y regulación Políticas Internas.	Generación de ideas Trabajo en equipo. Mentalidad persuasiva		
Delegar de entre los funcionarios, directores de área, al Gerente encargado cuando su ausencia sea menor de quince días		Administración del sector público.	Pensamiento Analítico. Pensamiento Crítico		
Examinar y evaluar los programas de la Empresa Terminal Terrestre Riobamba, los resultados obtenidos y comunicar esta información al Directorio		Modelos de gestión Procesos de Contratación pública. Desarrollo Tecnológico	Planificación. Organización de la información. Identificación de problema. Evaluación de soluciones		
Elaborar hasta el 31 de octubre y someterla a consideración del Directorio la pro forma presupuestaria anual y el flujo de fondos para el próximo ejercicio económico.		Normas de control interno (incluye bienes muebles)	Ordenamiento de control. Síntesis reorganización		

**Fuente:** Los Autores  
**Elaborado por:** Los Autores

**Tabla 32 Manual de Funciones Director de Finanzas EMTTIR**



**GRAN TERMINAL RIOBAMBA**  
"Tu sitio seguro fuera de casa"

**EMPRESA PUBLICA TERMINAL TERRESTRE INTERPROVINCIAL  
RIOBAMBA**

1. DATOS DE IDENTIFICACION DEL PUESTO		4. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
<b>Denominación:</b>	DIRECTOR DE FINANZAS	<b>INTERFAZ</b>  C.E. Ciudadanía en general C.I Director de área y técnicos de las diferentes unidades operativas y técnicas institucionales	<b>Nivel de Instrucción:</b>	Superior /Post-Grado
<b>Nivel:</b>	Profesional		<b>Título Requerido:</b>	Tercer Nivel
<b>Unidad o Proceso:</b>	DIRECCION FINANCIERA		<b>Área de Conocimiento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Economía</li> <li>• Administración</li> <li>• Finanzas</li> <li>• Sistemas e Informática</li> <li>• Leyes y Jurisprudencia</li> </ul>	
<b>Rol:</b>	LOSEP			
<b>Grupo Ocupacional:</b>	Nivel de apoyo			
<b>Nivel de Aplicación:</b>	Cantonal			
2. MISION DEL PUESTO		6. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA		
Planificar, organizar, gestionar, coordinar, controlar y evaluar las actividades financieras de la institución en materia de presupuesto, contabilidad y tesorería, en concordancia de las normas y procedimientos legalmente establecidos, así como las regulaciones y directrices internas de la institución		<b>Tiempo de Experiencia:</b>	7 a 9 años	
		<b>Especificidad de la experiencia:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratación Pública</li> <li>• Administración de las TIC's</li> <li>• Administrador de servicios institucionales</li> <li>• Manejo de Equipos de Trabajo</li> </ul>	
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS	8. DESTREZAS	
Dirigir la elaboración y ejecución del presupuesto anual en base a las políticas estratégicas, planes, programas, proyectos, cronogramas y procedimientos legalmente establecidos.		Leyes y regulación Políticas Internas. Plan de desarrollo provincial	Generación de ideas Trabajo en equipo. Mentalidad persuasiva	
Autorizar y legalizar el pago de los gastos que tengan el respaldo presupuestario, en relación al ámbito de su competencia		Administración del sector público. Planificación Institucional	Pensamiento Analítico. Pensamiento Crítico	
Asesorar, proponer y proporcionar a los niveles directivos de la institución los mecanismos de información financiera necesarios para la toma de decisiones. Así como asesorar a las distintas unidades para la efectiva utilización de los recursos económicos disponibles.		Modelos de gestión Procesos de Contratación pública. Desarrollo Tecnológico	Planificación. Organización de la información. Identificación de problema. Evaluación de soluciones	
Controlar la correcta custodia y uso de los recursos financieros conforme a las disposiciones legales establecidas para el efecto.		Normas de control interno (incluye bienes muebles)	Ordenamiento de control. Síntesis reorganización	

**Fuente:** Los Autores  
**Elaborado por:** Los Autores

**Tabla 33 Manual de Funciones Director del Talento Humano EMTTIR**



**GRAN TERMINAL RIOBAMBA**  
"En el día seguro fuera de casa"

**EMPRESA PUBLICA TERMINAL TERRESTRE INTERPROVINCIAL RIOBAMBA**

1. DATOS DE IDENTIFICACION DEL PUESTO		4. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
<b>Denominación:</b>	Director del Talento Humano	<b>INTERFAZ</b>  C.E. Ciudadanía en general C:l Gerencia, todo el personal de la Empresa Municipal Terminal Terrestre Riobamba ( Directores de área y técnicos de las diferentes unidades operativas y técnicas)	<b>Nivel de Instrucción:</b>	Superior	
<b>Nivel:</b>	Profesional		<b>Título Requerido:</b>	Tercer Nivel	
<b>Unidad o Proceso:</b>	Dirección de Talento Humano		<b>Área de Conocimiento:</b> • Auditoria • Recursos Humanos • Administración • Psicología Industrial		
<b>Rol:</b>	LOSEP				
<b>Grupo Ocupacional:</b>	Nivel de Apoyo				
<b>Nivel de Aplicación:</b>	Provincial				
2. MISION DEL PUESTO					
Desarrollar políticas adecuadas de administración de recursos humanos y procesos que permitan la racionalización y dotación del personal necesario a través del análisis permanente de los procesos, procedimientos, normas y sistemas de evaluación así como recomendar los ajustes necesarios en la institución.		<b>Tiempo de Experiencia:</b>	3 a 4 años		
		<b>Especificidad de la experiencia:</b>	• Administración de los Sistemas y Subistemas de recursos humanos. • Planificación de recursos humanos. • Nomina, Plantillas del less e informes.		
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS	8. DESTREZAS		
Elaborar dar seguimiento y evaluar el plan anual de capacitación		Evaluación de soluciones organización de sistemas pensamiento analítico destreza matemática	Aprendizaje Activo , Monitoreo y Control Pensamiento Crítico Generación de Ideas		
Establece políticas de administración y control del talento humano y controla la asistencia del personal que labora en la institución		aprendizaje activo Moitoreo y Control Pensamiento crítico Generación de ideas	Organización de la Información Planificación		
Cumple y hace cumplir las normas legales establecidas en el LOSEP		Leyes y regulaciones Normas de evaluación del desempeño	Percepcion de sistemas y entornos identificación de causas fundamentales manejo del tiempo.		
Realiza controles sobre la permanencia y productividad del personal que labora en los frentes de trabajo		Trabajo en equipo Orientacion del servicio organización de la información	Identificación de causas fundamentales Síntesis- organización y reorganización de la información		

**Fuente:** Los Autores  
**Elaborado por:** Los Autores

**Tabla 34 Manual de Funciones Director de Operaciones y Mantenimiento**



**GRAN TERMINAL RIOBAMBA**  
"Tu seguro futuro de casa"

**EMPRESA PUBLICA TERMINAL TERRESTRE INTERPROVINCIAL  
RIOBAMBA**

1. DATOS DE IDENTIFICACION DEL PUESTO		4. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
<b>Denominación:</b>	Director de Operación y Mantenimiento	<b>INTERFAZ</b>  C.E. Ciudadanía en general C.I Gerencia, todo el personal de la Empresa Municipal Terminal Terrestre Riobamba ( Directores de área y técnicos de las diferentes unidades operativas y técnicas)	<b>Nivel de Instrucción:</b>	Superior
<b>Nivel:</b>	Profesional		<b>Título Requerido:</b>	Tercer Nivel
<b>Unidad o Proceso:</b>	Dirección de Operación y Mantenimiento		<b>Área de Conocimiento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mecánica Industrial</li> <li>• Recursos Humanos</li> <li>• Administración</li> <li>• Psicología Industrial</li> </ul>	
<b>Rol:</b>	LOSEP			
<b>Grupo Ocupacional:</b>	Nivel de Apoyo			
<b>Nivel de Aplicación:</b>	Provincial			
2. MISION DEL PUESTO		<b>Tiempo de Experiencia:</b>	3 a 4 años	
Desarrollar políticas adecuadas para la administración racional de los recursos en el desenvolvimiento de las operaciones de la EPT TIR		<b>Especificidad de la experiencia:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de maquinarias y equipos industriales</li> <li>• Planificación en la dirección de los recursos.</li> <li>• Control de personal .</li> </ul>	
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS	8. DESTREZAS	
Dirigir, elaborar y ejecutar los programas de operación y mantenimiento del sistema y controlar su cumplimiento		Evaluación de soluciones organización de sistemas pensamiento analítico destreza matemática	Aprendizaje Activo , Monitoreo y Control Pensamiento Crítico Generación de Ideas	
Establece políticas de administración y control del talento humano y controla la asistencia del personal que labora en la institución		aprendizaje activo Monitoreo y Control Pensamiento crítico Generación de ideas	Organización de la Información Planificación	
Determinar los requerimientos de equipos, repuestos, herramientas, materiales, combustibles y lubricantes necesarios para operación y mantenimiento de las operaciones		Mantenimiento de equipos industriales	Percepción de sistemas y entornos identificación de causas fundamentales manejo del tiempo.	
Realiza controles sobre la permanencia y productividad del personal que labora en los frentes de trabajo		Trabajo en equipo Orientación del servicio organización de la información	Identificación de causas fundamentales Síntesis-organización y reorganización de la información	

**Fuente: Los Autores  
Elaborado por: Los Autores**



**Tabla 35 Manual de Funciones Asesor Jurídico**



**GRAN TERMINAL RIOBAMBA**  
"Tu sitio seguro fuera de casa"

**EMPRESA PUBLICA TERMINAL TERRESTRE INTERPROVINCIAL  
RIOBAMBA**

1. DATOS DE IDENTIFICACION DEL PUESTO		4. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Denominación:	Asesor Jurídico	<b>INTERFAZ</b>  C.E. Ciudadanía en general C:I Gerencia, todo el personal de la Empresa Municipal Terminal Terrestre Riobamba ( Directores de área y técnicos de las diferentes unidades operativas y técnicas) Personal de casetas de ingreso y salida	Nivel de Instrucción:	Superior /Post-Grado	
Nivel:	Profesional		Título Requerido:	Tercer Nivel	
Unidad o Proceso:	Asesoría Jurídica		<b>Área de Conocimiento:</b> • Leyes Civiles, Penales y Labores • Seguridad Industrial • Leyes para la contratacion de personal		
Rol:	LOSEP				
Grupo Ocupacional:	Coordinación y asesoría				
Nivel de Aplicación:	Provincial				
2. MISION DEL PUESTO					
Patrocinar a la empresa en todos los asuntos de carácter legal, relacionados con los aspectos civiles, laborales, mercantiles, etc		Tiempo de Experiencia:	5 a 6 años		
		Especificidad de la experiencia:	• Gestionar la recuperación, por la vía judicial de las obligaciones vencidas a favor de la empresa. • Estudio y análisis de los contratos colectivos y pliegos de peticiones presentados por los trabajadores de la empresa.		
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS	8. DESTREZAS		
Asesorar a los organismos, Directivo, Ejecutivo, sobre aspectos legales y jurídicos		Constitución de La Republica del Ecuador COOTAD Ley de Creacion de Empresas Publicas	Aprendizaje Activo , Monitoreo y Control Pensamiento Critico Generación de Ideas		
Formular y/o revisar convenios, contratos, minutas, a celebrarse con la empresas e informar sobre las incidencias que estos representan			Organización de la Información Planificación		
Cumplir y hace cumplir las normas legales establecidas en el LOSEP		Leyes y regulaciones Normas de evaluación del desempeño	Percepcion de sistemas y entornos identificación de causas fundamentales manejo del tiempo.		
Patrocinar a la empresa en todos los asuntos de carácter legal, relacionados con los aspectos civiles, laborales, mercantiles, etc.		Codigo Civil; Penal y Laboral	Mentalidad Persuasiva		

**Fuente:** Los Autores  
**Elaborado por:** Los Autores

**Tabla 36 Manual de Funciones Secretaria General**

 <b>GRAN TERMINAL RIOBAMBA</b> <small>"Por sitio seguro fuera de casa"</small> <b>EMTTIR</b>		<b>EMPRESA PUBLICA TERMINAL TERRESTRE INTERPROVINCIAL RIOBAMBA</b>		
1. DATOS DE IDENTIFICACION DEL PUESTO		4. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
<b>Denominación:</b>	Secretario General	INTERFAZ  C.E. Ciudadanía en general C:I Directorio , Gerencia y técnicos de las diferentes unidades operativas y técnicas institucionales	<b>Nivel de Instrucción:</b>	Superior /Post-Grado
<b>Nivel:</b>	Profesional		<b>Título Requerido:</b>	Tercer Nivel
<b>Unidad o Proceso:</b>	Secretaría General		<b>Área de Conocimiento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaria Ejecutivo - Bilingüe</li> <li>•Secretaria Gerencial</li> <li>•Administración Pública</li> <li>• Finanzas</li> <li>• Sistemas e Informática</li> <li>• Leyes y Jurisprudencia</li> </ul>	
<b>Rol:</b>	LOSEP			
<b>Grupo Ocupacional:</b>	Nivel de Apoyo			
<b>Nivel de Aplicación:</b>	Cantonal			
2. MISION DEL PUESTO				
Supervisar y ejecutar actividades de despacho y archivo de la documentación generados por y para la institución.		<b>Tiempo de Experiencia:</b>	3 a 4 años	
		<b>Especificidad de la experiencia:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaria Ejecutiva.</li> <li>•Servicio al Cliente Interno y Externo</li> <li>•Protocolo y Etiqueta</li> <li>• Manejo de Equipos de Trabajo</li> </ul>	
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS		8. DESTREZAS
Redactar , organizar, certificar y archivar las actas administrativas y resoluciones aprobados en las sesiones ordinarias y extraordinarios de la Empresa Municipal Terminal Terrestre Riobamba		Técnicas de redacción y habilidades Secretariales		Generación de ideas Trabajo en equipo. Mentalidad persuasiva
Supervisar el proceso de recepción y despacho de documentación interna y externa		Políticas de Archivo y documentación		Organización de la Información y servicio
Controlar los inventarios y evaluaciones de la documentación para determinar el archivo pasivo institucional		Políticas, normas y procedimientos internos		Servicio al Cliente, pensamiento y habilidad analítica
Coordina, redacta informes, escritos, memorandums y demás información sobre la gestión y actividad de la máxima autoridad institucional		Gestión Organizacional		Comunicación, Identificación de problemas

**Fuente:** Los Autores  
**Elaborado por:** Los Autores

**Tabla 37 Manual de Funciones Técnico de Sistemas**



**GRAN TERMINAL RIOBAMBA**  
"El mejor seguro físico de cosas"

**EMPRESA PÚBLICA TERMINAL TERRESTRE INTERPROVINCIAL  
RIOBAMBA**

1. DATOS DE IDENTIFICACION DEL PUESTO		4. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
<b>Denominación:</b>	Tecnico de Sistemas	<b>INTERFAZ</b>  C.E. Ciudadanía en general C:\ Gerencia, todo el personal de la Empresa Municipal Terminal Terrestre Riobamba ( Directores de área y técnicos de las diferentes unidades operativas y técnicas)	<b>Nivel de Instrucción:</b>	Superior	
<b>Nivel:</b>	Profesional		<b>Título Requerido:</b>	Tercer Nivel	
<b>Unidad o Proceso:</b>	Tecnico de Sistemas		<b>Área de Conocimiento:</b> •Desarrollo de Sistemas •Mantenimiento de computadoras •Ofimática •Relaciones humanas		
<b>Rol:</b>	LOSEP				
<b>Grupo Ocupacional:</b>	Nivel de Apoyo				
<b>Nivel de Aplicación:</b>	Cantonal				
2. MISION DEL PUESTO					
Prestar mantenimiento de hardware y software , capacitación y consultoria para la Empresa Publica Terminal Terrestre		<b>Tiempo de Experiencia:</b>	3 a 4 años		
		<b>Especificidad de la experiencia:</b>	•Soporte Técnico • Instalacion de Redes • Auxiliar de sistemas computacionales .		
3. ACTIVIDADES ESENCIALES	7. CONOCIMIENTOS	8. DESTREZAS			
Sistematizar procesos a partir de herramientas computacionales ofimaticas	Desarrollo de software	Crear un prorama interno q se responda a las necesidades de la Empresa			
Instalar y Configurar equipos de computo	Sistemas Operativos	Mantenimiento y reparacion de sistemas de computadoras utilizando herramientas			
Instalar redes y cableado estructurado	Instalacion de Redes y Telecomunicaciones	Supervisar y configurar redes logicas y fisicas LAN , para sistemas operativos de tipo cliente servidor			
Realizar mantenimientos preventivos y correctivos a sistemas computacionales	Mantenimiento de Hardware y software	Ensamblaje y desamblaje de computadoras ysus perifericos			

**Fuente:** Los Autores  
**Elaborado por:** Los Autores

**Tabla 38 Manual de Funciones Secretaria EMTTIR**



**GRAN TERMINAL RIOBAMBA**  
"Tu sitio seguro fuera de casa"

**EMPRESA PUBLICA TERMINAL TERRESTRE  
INTERPROVINCIAL RIOBAMBA**

1. DATOS DE IDENTIFICACION DEL PUESTO		4. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Denominación:	SECRETARIA	INTERFAZ  C.E. Ciudadanía en general C:1 Director de área y técnicos de las diferentes unidades operativas y técnicas institucionales	Nivel de Instrucción:	Superior
Nivel:	Profesional		Título Requerido:	Tercer Nivel
Unidad o Proceso:	Servicios Administrativos		Área de Conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretariado ejecutivo - Bilingüe</li> <li>• Informatica</li> </ul>
Rol:	LOSEP			
Grupo Ocupacional:	Nivel de Apoyo			
Nivel de Aplicación:	Cantonal			
2. MISION DEL PUESTO		6. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA		
Ejecutar labores especializadas de secretaria y asistencia administrativa		Tiempo de Experiencia:	2 a 3 años	
		Especificidad de la experiencia:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaria Ejecutiva</li> <li>• Manejo de Equipos de Trabajo</li> </ul>	
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS	8. DESTREZAS	
Orgnizar la agenda de acuerdo a las prioridades establecidas en el despacho		Políticas, procedimientos y normal internas	Pensamiento y Habilidad Analítica	
Revisa y gestionar la correspondencia a ser suscrita manteniendo la privacidad y discrecionalidad de los documentos		Planificacion y prioridades institucionales	Trabajo en equipo Planificación Evaluación de Soluciones	
Coordina y supervisa la gestion del equipo de trabajo		Administracion de Agenda y reuniones	Organización de la informacion y servicio	
Atención y registro de clientes internos y externos, llamadas telefonicas y programacion de citas .		Manejo de clientes	Servicio al Cliente	

**Fuente:** Los Autores  
**Elaborado por:** Los Autores

**Tabla 39 Manual de Funciones Inspectores**



**EMPRESA PUBLICA TERMINAL TERRESTRE INTERPROVINCIAL RIOBAMBA**

1. DATOS DE IDENTIFICACION DEL PUESTO		4. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
<b>Denominación:</b>	Inspectores	<b>INTERFAZ</b>  C.E. Ciudadanía en general C:l Gerencia, todo el personal de la Empresa Municipal Terminal Terrestre Riobamba ( Directores de área y técnicos de las diferentes unidades operativas y técnicas) Personal de casetas de ingreso y salida	<b>Nivel de Instrucción:</b>	Tecnología
<b>Nivel:</b>	Profesional		<b>Título Requerido:</b>	Tercer Nivel
<b>Unidad o Proceso:</b>	Inspectores		<b>Área de Conocimiento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad e Higiene Industrial</li> <li>• Recursos Humanos</li> <li>• Administracion</li> <li>• Atencion Cliente</li> </ul>	
<b>Rol:</b>	LOSEP			
<b>Grupo Ocupacional:</b>	Nivel de Apoyo			
<b>Nivel de Aplicación:</b>	Provincial			
2. MISION DEL PUESTO				
Controlar el perfecto desenvolvimiento de las actividades dentro de las instalaciones de la EPTTIR		<b>Tiempo de Experiencia:</b>	2 años	
		<b>Especificidad de la experiencia:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración de los Sistemas y Subsistemas de recursos humanos.</li> <li>• Planificación de recursos humanos.</li> </ul>	
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS	8. DESTREZAS	
Verificar y controlar los equipos tales como torniquetes lectores de tarjetas y controles biométricos en las puertas de entrada y salida de los buses.		Manejo de personal	Aprendizaje Activo , Monitoreo y Control Pensamiento Critico Generación de Ideas	
Reportar y hacer recomendaciones acerca del uso de los equipos de la EPTTIR		Leyes y regulacion de normas de evaluación y desempeño	Organización de la Información Planificación	
Verificar las especificaciones técnicas y calidad de los equipos y materiales utilizados por constructores particulares y velar porque se sujeten a los diseños aprobados y a las normas vigentes de la empresa.		De las especificaciones técnicas de los equipos inmersos en las actividades de el área de Operación y Mantenimiento	Manejo de equipos	
Informar mensualmente al Director de Operación y Mantenimiento, sobre las novedades existentes.		Del Reglamento de la EPTTIR	Percepcion de sistemas y entornos identificación de causas fundamentales manejo del tiempo.	

**Fuente:** Los Autores  
**Elaborado por:** Los Autores

**Tabla 40 Manual de Funciones Contadora**




**GRAN TERMINAL RIOBAMBA**  
"El sector seguro fuera de casa"

**EMPRESA PUBLICA TERMINAL TERRESTRE INTERPROVINCIAL  
RIOBAMBA**

1. DATOS DE IDENTIFICACION DEL PUESTO		4. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
<b>Denominación:</b>	Contador/a	<b>INTERFAZ</b>  C.E. Ciudadanía en general C:1 Gerencia, todo el personal de la Empresa Municipal Terminal Terrestre Riobamba ( Directores de área y técnicos de las diferentes unidades operativas y técnicas) Personal de casetas de ingreso y salida	<b>Nivel de Instrucción:</b>	Tecnología	
<b>Nivel:</b>	Profesional		<b>Título Requerido:</b>	Tercer Nivel	
<b>Unidad o Proceso:</b>	Contador		<b>Área de Conocimiento:</b> • Leyes Civiles, Penales y Laboles • Seguridad Industrial • Leyes para la contratación de personal		
<b>Rol:</b>	LOSEP				
<b>Grupo Ocupacional:</b>	Nivel de Apoyo				
<b>Nivel de Aplicación:</b>	Provincial				
2. MISION DEL PUESTO					
Llevar y mantener actualizada la contabilidad de la Empresa con sus respectivos registros de acuerdo con el sistema uniforme de cuentas, políticas, normas, técnicas y principios de contabilidad generalmente aceptados.		<b>Tiempo de Experiencia:</b>	5 a 6 años		
		<b>Especificidad de la experiencia:</b>	Manejo de contabilidad en el sector Público Manejo de Sistemas Informáticos Públicos		
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS	8. DESTREZAS		
Elaborar y presentar los Balances de: Comprobación, General, estado de la Cuenta de pérdidas y Ganancias y anexos, en la forma y plazos previstos por la ley		Manejo de programas contables	Liderazgo para tener la capacidad de dirección y Coordinación del equipo de trabajo		
Efectuar el control previo al compromiso, al gasto y al desembolso de todas las transacciones y operaciones de la Empresa, determinando la propiedad.		Del Manual de Contabilidad Gubernamental	Capacidad de síntesis para analizar la información de manera oportuna		
Organizar, custodiar y mantener actualizado el archivo de la documentación sustentatoria de los registros contables.		Conocimiento de sistema SAFI (Sistema de Administración Financiera )	Razonamiento Lógico para tener un correcto análisis de las estrategias a seguir		
Las demás que le determine el Director de Finanzas.		Conocimiento del Reglamento Interno de la EPTTIR	Disciplina para cumplir con las reglas		

**Fuente:** Los Autores  
**Elaborado por:** Los Autores

**Tabla 41 Manual de Funciones Tesorero/a**

 <b>GRAN TERMINAL RIOBAMBA</b> <small>"Tu sitio seguro frente de caseta"</small> <b>EMTTIR</b>		<b>EMPRESA PUBLICA TERMINAL TERRESTRE INTERPROVINCIAL RIOBAMBA</b>			
1. DATOS DE IDENTIFICACION DEL PUESTO		4. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
<b>Denominación:</b>	Tesorero	<b>INTERFAZ</b>  C.E. Ciudadanía en general C.I Gerencia, todo el personal de la Empresa Municipal Terminal Terrestre Riobamba ( Directores de área y técnicos de las diferentes unidades operativas y técnicas) Personal de casetas de ingreso y salida		<b>Nivel de Instrucción:</b>	Superior
<b>Nivel:</b>	Profesional			<b>Título Requerido:</b>	Contadora
<b>Unidad o Proceso:</b>	Tesorería			<b>Área de Conocimiento:</b>	• Contabilidad . • Paquetes informaticos gubernamentales • Paquetes contables basicos
<b>Rol:</b>	LOSEP				
<b>Grupo Ocupacional:</b>	Nivel de Apoyo				
<b>Nivel de Aplicación:</b>	Provincial				
2. MISION DEL PUESTO					
Llevar y mantener actualizada la contabilidad de la Empresa con sus respectivos registros de acuerdo con el sistema uniforme de cuentas, políticas, normas, técnicas y principios de contabilidad generalmente aceptados.		<b>Tiempo de Experiencia:</b>	5 a 6 años		
		<b>Especificidad de la experiencia:</b>	Manejo en áreas similares		
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS		8. DESTREZAS	
Recibir y Custodiar los recursos financieros de la empresa EPTTIR que provienen del arrendamiento de las instalaciones, cobro de entrada y salida de frecuencias y pasajeros		Contabilidad		Aplicación de conocimientos contables	
Efectuar los pagos autorizados y realizar las retenciones legales correspondientes		Manejo de Rol de Pagos		Aprendizaje Activo , Monitoreo y Control Pensamiento Critico Generación de Ideas	
Organizar, custodiar y mantener actualizado el archivo de la documentación sustentatoria de los registros contables.		Archivo de documentación		Organización de la Información Planificación	

**Fuente:** Los Autores  
**Elaborado por:** Los Autores

**Tabla 42 Manual de Funciones Atención al Cliente**



**EMPRESA PUBLICA TERMINAL TERRESTRE INTERPROVINCIAL  
RIOBAMBA**

1. DATOS DE IDENTIFICACION DEL PUESTO		4. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Denominación:	Atención al Cliente	<b>INTERFAZ</b>  C.E. Ciudadanía en general C:\ Gerencia, todo el personal de la Empresa Municipal Terminal Terrestre Riobamba ( Directores de área y técnicos de las diferentes unidades operativas y técnicas) Personal de casetas de ingreso y salida	Nivel de Instrucción:	Tecnología
Nivel:	Bachiller o Superior		Título Requerido:	Tercer Nivel
Unidad o Proceso:	Información		<b>Área de Conocimiento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al cliente</li> <li>• Secretariado Bilingue</li> <li>• Informática</li> </ul>	
Rol:	LOSEP			
Grupo Ocupacional:	Nivel de Apoyo			
Nivel de Aplicación:	Provincial			
2. MISION DEL PUESTO				
Ser la imagen de la empresa ante los usuarios nuevos y antiguos para resolver problemas, dudas, recomendaciones y dar información pertinente sobre el servicio que ofrece la empresa y recargas de tarjetas.		Tiempo de Experiencia:		
		Especificidad de la experiencia:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al cliente</li> <li>• paquetes Informáticos Básicos</li> </ul>	
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS	8. DESTREZAS	
Informar al cliente sobre sus dudas y requerimientos		Atencion al cliente	Comunicación y transmisión de ideas	
Atender consultas sobre la EPTTIR capacitarse completamente en cuanto al servicio que ofrece esta empresa		Reglamento, Frecuencias, Servicios que ofrece la EPTTIR	Organización de la Información	
Realizar recargas de las tarjetas RFID para las operadoras		Paquetes informáticos y confiables	Cálculo de Valores y manejo de equipos de computo .	

**Fuente:** Los Autores  
**Elaborado por:** Los Autores



**Tabla 43 Manual de Funciones Médico General EMTTIR**



**EMPRESA PUBLICA TERMINAL TERRESTRE INTERPROVINCIAL  
RIOBAMBA**

1. DATOS DE IDENTIFICACION DEL PUESTO		4. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
<b>Denominación:</b>	Medico General	<b>INTERFAZ</b>  C.E. Ciudadanía en general C:l Gerencia, todo el personal de la Empresa Municipal Terminal Terrestre Riobamba ( Directores de área y técnicos de las diferentes unidades operativas y técnicas) Personal de casetas de ingreso y salida	<b>Nivel de Instrucción:</b>	Médico
<b>Nivel:</b>	Profesional		<b>Título Requerido:</b>	Tercer Nivel
<b>Unidad o Proceso:</b>	Servicio Médico		<b>Área de Conocimiento:</b> • Medicina General • Primeros Auxilios	
<b>Rol:</b>	Pasantes			
<b>Grupo Ocupacional:</b>	Nivel de Apoyo			
<b>Nivel de Aplicación:</b>	Provincial			
2. MISION DEL PUESTO				
Atender integralmente al usuario o personal de la EPTTIR, con el objeto de tratar, rehabilitar, prevenir con el fin de preservar o mejorar su estado de salud; sobre todo en casos de emergencias.		<b>Tiempo de Experiencia:</b>	Pasantes	
		<b>Especificidad de la experiencia:</b>	Experiencia en el desarrollo de actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.	
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS	8. DESTREZAS	
Prescribir o realizar procedimientos para ayudar en el diagnóstico en el manejo de los pacientes según el criterio médico.		Manejo de Historial clínico	Manejo de paquetes informáticos	
Colaborar en la elaboración e implantación del plan de emergencia para ser aplicado en la institución		Normas aplicables a acciones de promoción y prevención	Actualizaciones en el área médica	
Atender las emergencias que se presenten dentro de las instalaciones de la EPTTIR		Planes de emergencia	Tratar con pacientes en situaciones adversas o favorables.	

**Fuente:** Los Autores  
**Elaborado por:** Los Autores

**Tabla 44 Manual de Funciones Enfermera a la EMTTIR**



**EMPRESA PUBLICA TERMINAL TERRESTRE INTERPROVINCIAL  
RIOBAMBA**

1. DATOS DE IDENTIFICACION DEL PUESTO		4. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Denominación:	Enfermera	<b>INTERFAZ</b>  C.E. Ciudadanía en general C:l Gerencia, todo el personal de la Empresa Municipal Terminal Terrestre Riobamba ( Directores de área y técnicos de las diferentes unidades operativas y técnicas) Personal de casetas de ingreso y salida	Nivel de Instrucción:	Superior
Nivel:	Profesional		Título Requerido:	Licenciatura en enfermería
Unidad o Proceso:	Enfermería		Área de Conocimiento:	•Asistencia Médica • Primeros Auxilios
Rol:	LOSEP			
Grupo Ocupacional:	Nivel de Apoyo			
Nivel de Aplicación:	Provincial			
2. MISION DEL PUESTO				
Asistir al médico en la atención integral del usuario o personal de la EPTTIR, con el objeto de tratar, rehabilitar, prevenir con el fin de preservar o mejorar su estado de salud; sobre todo en casos de emergencias.		Tiempo de Experiencia:	Pasantes	
		Especificidad de la experiencia:	Experiencia en asistencia médica	
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS	8. DESTREZAS	
Recibir a los pacientes que asisten a la consulta y archivar su historial médico		Manejo de Historial clínico	Manejo de paquetes informáticos	
Asistir al médico durante la consulta		Normas aplicables a acciones de promoción, prevención y atención de pacientes.	Actualizaciones en el área médica	
Asistir al médico durante las emergencias que se presenten dentro de las instalaciones de la EPTTIR		Planes de emergencia	Tratar con pacientes en situaciones adversas o favorables.	

**Fuente:** Los Autores  
**Elaborado por:** Los Autores

## **4.12 Estudio Financiero**

El estudio financiero nos permitirá determinar factibilidad de nuestro proyecto; pues mediante esta técnica matemática financiera y analítica se podrán determinar las ganancias o pérdidas en las que se puede incurrir al pretender llevar a cabo con la creación de la EMTTIR.

### **4.12.1 Supuestos Financieros**

Para este proyecto se han considerado los siguientes supuestos financieros:

- El porcentaje de Inflación del 5% para el 2014, debido a que en los últimos años se han considerado inflaciones menores a este porcentaje, y al aplicarlo se plantea un margen de riesgo menor.
- Los periodos contables son de un año calendario, los servicios del terminal terrestre serán ininterrumpidos los 365 días de año todo el día.
- En lo referente al personal que laborara dentro de la organización serán contratados bajo la LOSEP con la aplicación del aporte patronal del 11,35% aplicado a las empresas públicas.
- La de depreciación es en línea recta y según la Ley de Régimen Tributario Interno.
- Para el incremento de la población se ha empleado la tasa de 1.24% tasa de crecimiento de la provincia de Chimborazo según el INEC.
- El total de la creación del Terminal Terrestre lo asumirá el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipio de Riobamba en su presupuesto anual.
- La proyección se realiza a diez años debido a que la inversión es alta.

#### 4.12.2 Inversión Inicial

La inversión inicial que se debe realizar es de 2'494.671,57 dólares; cubriría la adquisición de activos fijos, pago de sueldos y salarios, servicios básicos, el total de los gastos de seguridad industrial y gastos de constitución.

**Tabla 45 Inversión de Activos Fijos**

<b>Inversión Activos</b>	<b>Valor del bien</b>
<b>Maquinaria y equipos</b>	<b>113949,00</b>
<b>Muebles de oficina</b>	<b>15684,00</b>
<b>Equipo de computo</b>	<b>23277,00</b>
<b>Edificios</b>	<b>2000000,00</b>
<b>Herramientas de trabajo</b>	<b>360,00</b>
<b>Vehículos</b>	<b>19290,00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2172560,00</b>

**Fuente:** Los Autores  
**Elaborado por:** Los Autores

**Tabla 46 Inversión Total**

<b>Rubros</b>	<b>Valores a invertirse</b>
<b>Inversión de Activo Fijo</b>	<b>2172560,00</b>
<b>Sueldos y salario</b>	<b>306661,93</b>
<b>Servicios básico</b>	<b>4830,00</b>
<b>Seguridad industrial</b>	<b>619,64</b>
<b>Gastos de constitución</b>	<b>10000,00</b>
<b>INVERSIÓN TOTAL</b>	<b>2494671,57</b>

**Fuente:** Los Autores  
**Elaborado por:** Los Autores

### 4.12.3 Inversión Proyectada

Las decisiones sobre inversiones se basan en la obtención de beneficios y en qué tan sustentable resultará el proyecto. Las investigaciones del mercado nos permitirá establecer la probable cuantía de nuestra inversión y por consecuencia poder fijar el valor de los servicios a ofrecer todo esto deberá ser proyectado a un mínimo de cinco años de la fecha actual.

**Tabla 47 Inversión Salarial para el 1° Año**

CARGO	CANT	LOASET	SUELDO BASICO* MENSUAL	SUELDO BASICO ANUAL	DECIMO TERCERO**	DECIMO CUARTO	FONDOS DE RESERVA	VACACIONES	APORTE PATRONAL 11,15%	TOTAL AÑO 1
Gerente	1	Nivel jerarquico superior 3	2640.00	31680.00	2640.00	318.00		1320.00	3532.32	39490.32
Asesor juridico	1	Servidor público 8	1670.00	20040.00	1670.00	318.00		835.00	2234.46	25097.46
Secretaria general	1	Servidor público 4	1030.00	12360.00	1030.00	318.00		515.00	1378.14	15601.14
Secretaria	1	Servidor público 2	855.00	10260.00	855.00	318.00		427.50	1143.99	13004.49
Informatico	1	Servidor público 4	1030.00	12360.00	1030.00	318.00		515.00	1378.14	15601.14
Director financiero	1	Servidor público 8	1670.00	20040.00	1670.00	318.00		835.00	2234.46	25097.46
Director operaciones y mantenimiento	1	Servidor público 8	1670.00	20040.00	1670.00	318.00		835.00	2234.46	25097.46
Director de talento Humano	1	Servidor público 8	1670.00	20040.00	1670.00	318.00		835.00	2234.46	25097.46
Secretaria de dirección	3	Servidor Público 4	1030.00	37080.00	1030.00	318.00		1545.00	4134.42	44107.42
Contadora	1	Servidor Público 6	1340.00	16080.00	1340.00	318.00		670.00	1792.92	20200.92
Tesorera	1	Servidor Público 6	1340.00	16080.00	1340.00	318.00		670.00	1792.92	20200.92
Técnico para revisión vehicular	4	Servidor público 4	1030.00	49440.00	1030.00	318.00		2060.00	5512.56	58360.56
Administrador de frecuencia	4	Servidor público 5	1150.00	55200.00	1150.00	318.00		2300.00	6154.80	65122.80
Control de tomiquetes	4	Servidor público 2	855.00	41040.00	855.00	318.00		1710.00	4575.96	48498.96
Inspectores	4	Servidor público 4	1030.00	49440.00	1030.00	318.00		2060.00	5512.56	58360.56
Mensajero	1	Servidor público de apoyo 4	695.00	8340.00	695.00	318.00		347.50	929.91	10630.41
Enfermera	4	Servidor público 4	1030.00	49440.00	1030.00	318.00		2060.00	5512.56	58360.56
Relacionista pública	1	Servidor público 4	1030.00	12360.00	1030.00	318.00		515.00	1378.14	15601.14
Información	1	Servidor público 4	1030.00	12360.00	1030.00	318.00		515.00	1378.14	15601.14
Chofer	1	Servidor público 3	935.00	11220.00	935.00	318.00		467.50	1251.03	14191.53
<b>TOTAL</b>										<b>613,323.85</b>

Fuente: Los Autores  
Elaborado por: Los Autores

**Tabla 488 Inversión salarial proyectada**

CARGO	CANT	RMU	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10
Gerente	1	2640.00	39,490.32	46,333.55	50,966.91	56,063.60	61,669.96	67,836.95	74,620.65	82,082.71	90,290.99	99,320.08
Asesor juridico	1	1670.00	25,097.46	29,434.41	32,377.85	35,615.63	39,177.19	43,094.91	47,404.41	52,144.85	57,359.33	63,095.26
Secretaria general	1	1030.00	15,601.14	18,284.45	20,112.90	22,124.19	24,336.61	26,770.27	29,447.30	32,392.03	35,631.23	39,194.35
Secretaria	1	855.00	13,004.49	15,235.64	16,759.20	18,435.12	20,278.64	22,306.50	24,537.15	26,990.86	29,689.95	32,658.95
Informatico	1	1030.00	15,601.14	18,284.45	20,112.90	22,124.19	24,336.61	26,770.27	29,447.30	32,392.03	35,631.23	39,194.35
Director financiero	1	1670.00	25,097.46	29,434.41	32,377.85	35,615.63	39,177.19	43,094.91	47,404.41	52,144.85	57,359.33	63,095.26
Director operaciones y mantenimiento	1	1670.00	25,097.46	29,434.41	32,377.85	35,615.63	39,177.19	43,094.91	47,404.41	52,144.85	57,359.33	63,095.26
Director de talento Humano	1	1670.00	25,097.46	29,434.41	32,377.85	35,615.63	39,177.19	43,094.91	47,404.41	52,144.85	57,359.33	63,095.26
Secretaria de direccion	3	1030.00	44,107.42	48,508.36	53,359.20	58,695.12	64,564.63	71,021.09	78,123.20	85,935.52	94,529.07	103,981.98
Contadora	1	1340.00	20,200.92	23,685.21	26,053.73	28,659.11	31,525.02	34,677.52	38,145.27	41,959.80	46,155.78	50,771.36
Tesorera	1	1340.00	20,200.92	23,685.21	26,053.73	28,659.11	31,525.02	34,677.52	38,145.27	41,959.80	46,155.78	50,771.36
Tecnico para revision vehicular	4	1030.00	58,360.56	63,620.32	69,982.35	76,980.58	84,678.64	93,146.50	102,461.16	112,707.27	123,978.00	136,375.80
Administrador de frecuencia	4	1150.00	65,122.80	70,992.78	78,092.06	85,901.26	94,491.39	103,940.53	114,334.58	125,768.04	138,344.84	152,179.33
Control de torniquet	4	855.00	48,498.96	52,868.81	58,155.69	63,971.26	70,368.38	77,405.22	85,145.74	93,660.31	103,026.35	113,328.98
Inspectores	4	1030.00	58,360.56	63,620.32	69,982.35	76,980.58	84,678.64	93,146.50	102,461.16	112,707.27	123,978.00	136,375.80
Mensajero	1	695.00	10,630.41	12,448.15	13,692.97	15,062.26	16,568.49	18,225.34	20,047.87	22,052.66	24,257.92	26,683.72
Enfermera	4	1030.00	58,360.56	18,284.45	20,112.90	22,124.19	24,336.61	26,770.27	29,447.30	32,392.03	35,631.23	39,194.35
Relacionista pública	1	1030.00	15,601.14	18,284.45	20,112.90	22,124.19	24,336.61	26,770.27	29,447.30	32,392.03	35,631.23	39,194.35
Información	1	1030.00	15,601.14	18,284.45	20,112.90	22,124.19	24,336.61	26,770.27	29,447.30	32,392.03	35,631.23	39,194.35
Chofer	1	935.00	14,191.53	16,629.38	18,292.32	20,121.55	22,133.71	24,347.08	26,781.79	29,459.97	32,405.96	35,646.56
<b>TOTAL</b>			<b>613,323.85</b>	<b>646,787.62</b>	<b>711,466.39</b>	<b>782,613.02</b>	<b>860,874.33</b>	<b>946,961.76</b>	<b>1,041,657.93</b>	<b>1,145,823.73</b>	<b>1,260,406.10</b>	<b>1,386,446.71</b>

**Fuente:** Los Autores  
**Elaborado por:** Los Autores

En lo referente a los sueldos básicos desde el 2010 hasta la fecha se estima un incremento del 9.75% considerando un ligero riesgo se ha establecido en un 10%. Desde el segundo año se le paga fondo de reserva como marca la ley y todos sus beneficios desde su ingreso. Los servicios de la guardianía como los servicios generales son concesionados a empresas privadas, el objetivo es abaratar costos y la rotación del personal en esas áreas.

**Tabla 49 Gastos de Inversión**

Rubro	Gastos de Administración	Gastos Operativos	AÑO 1
Agua Potable	180.00	120.00	300.00
Energía Electrica	2,400.00	960.00	3,360.00
Gas	0.00	1,560.00	1,560.00
Lubricantes y Combustibles	2,520.00	0.00	2,520.00
Telefono	1,440.00	0.00	1,440.00
Internet	3,000.00	0.00	3,000.00
Seguridad Industrial	0.00	619.64	619.64
Otros	11500		11,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>21,040.00</b>	<b>3,259.64</b>	<b>24,299.64</b>

**Fuente:** Los Autores

**Elaborado por:** Los Autores

Estos rubros son esenciales para realizar las actividades de la Empresa Municipal Terminal Terrestre Interprovincial Riobamba, se han dividido en dos ámbitos, los administrativos son todos los valores que se cargan al área por el uso que le den los empleados. Mientras que los operativos permiten realizar las actividades secundarias de ingresos establecidas dentro del proyecto. Para su cálculo se ha empleado una tasa de inflación del 5% en el incremento de los precios de los servicios o compra de equipo de seguridad industrial.

**Tabla 50 Gastos Concesionados de Inversión**

Trabajos Concesionados	Valor Anual
Guardiania	84,000.00
Servicios generales	84,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>168,000.00</b>

**Fuente:** Los Autores

**Elaborado por:** Los Autores

#### 4.12.4 Ingresos

Como parte de los ingresos que recibirá la EMTTIR tenemos:

- Ingreso por ticket de viajero.
- ingreso por salida de bus con frecuencia
- Ingreso por entrada de bus con pasajeros
- Ingreso por estacionamiento de buses interprovinciales
- Estacionamiento Tarifado.
- Ingreso por alquiler de locales comerciales

#### 4.12.5 Ingresos por ticket de viajero

Entre los ingresos esperados destacaremos como el principal el generado por los usuarios (pasajeros), del año 1 al año 10, existirá un incremento del 173.33% por el crecimiento de la población y tasa de crecimiento. Se consideró un promedio de 25 viajeros por frecuencia de operadora; por un valor de 0.25 centavos los que serán cancelados conjuntamente con el boleto, este valor representara el pago por uso del terminal, siendo 261 frecuencias interprovinciales diarias.

**Tabla 51 Ingresos por ticket de viajero**

Años	Valor por Persona	Pasajeros por Frecuencia	Total
1	0.20	2381625	476,325.00
2	0.21	2411157.15	506,343.00
3	0.22	2441055.499	538,252.74
4	0.23	2471324.587	572,173.42
5	0.24	2501969.012	608,231.79
6	0.26	2532993.427	646,562.56
7	0.27	2564402.546	687,308.93
8	0.28	2596201.138	730,623.14
9	0.30	2628394.032	776,667.01
10	0.31	2660986.118	825,612.57

**Fuente:** Los Autores  
**Elaborado por:** Los Autores



#### 4.12.6 Ingresos a recibir por la salida de buses con frecuencia

Para la realización de este estudio se ha previsto que del terminal salen 261 unidades que cubren un valor de 1.50 dólares, el incremento únicamente se establece en el precio con el 5% de la inflación

**Tabla 52 Ingresos por salida de buses con frecuencia**

<b>Años</b>	<b>Precio</b>	<b>Unidades</b>	<b>Total</b>
<b>1</b>	<b>1,50</b>	<b>95265</b>	<b>142897,50</b>
<b>2</b>	<b>1,58</b>	<b>95265</b>	<b>150042,38</b>
<b>3</b>	<b>1,65</b>	<b>95265</b>	<b>157544,49</b>
<b>4</b>	<b>1,74</b>	<b>95265</b>	<b>165421,72</b>
<b>5</b>	<b>1,82</b>	<b>95265</b>	<b>173692,80</b>
<b>6</b>	<b>1,91</b>	<b>95265</b>	<b>182377,44</b>
<b>7</b>	<b>2,01</b>	<b>95265</b>	<b>191496,32</b>
<b>8</b>	<b>2,11</b>	<b>95265</b>	<b>201071,13</b>
<b>9</b>	<b>2,22</b>	<b>95265</b>	<b>211124,69</b>
<b>10</b>	<b>2,33</b>	<b>95265</b>	<b>221680,92</b>

**Fuente:** Los Autores  
**Elaborado por:** Los Autores

#### 4.12.7 Ingresos por entrada de buses con frecuencia

De la misma forma que se definió el número de buses que ingresan a dejar pasajeros, siendo obligatorio dejarlos dentro del terminal y el valor que cancelan es de 0.20 centavos por unidad con un incremento en el valor de un 5%

**Tabla 53 Ingresos por entrada de buses con frecuencias**

Años	Precio	Unidades	Total
1	0,25	95265	23816,25
2	0,26	95265	25007,06
3	0,28	95265	26257,42
4	0,29	95265	27570,29
5	0,30	95265	28948,80
6	0,32	95265	30396,24
7	0,34	95265	31916,05
8	0,35	95265	33511,86
9	0,37	95265	35187,45
10	0,39	95265	36946,82

Fuente: Los Autores  
 Elaborado por: Los Autores

#### 4.12.8 Ingreso por estacionamiento de buses interprovinciales

Se definió que serán utilizados 8760 veces el estacionamiento con un valor de 1.50 dólares, el estacionamiento es estable y el valor es de 5% de incremento inflacionario

**Tabla 54 Ingreso por estacionamiento de buses interprovinciales**

Años	Precio	Horas cubiertas del estacionamiento al año	Valor
1	1,50	8760	13140,00
2	1,58	8760	13797,00
3	1,65	8760	14486,85
4	1,74	8760	15211,19
5	1,82	8760	15971,75
6	1,91	8760	16770,34
7	2,01	8760	17608,86
8	2,11	8760	18489,30
9	2,22	8760	19413,76
10	2,33	8760	20384,45

Fuente: Los Autores  
 Elaborado por: Los Autores

#### 4.12.9 Ingreso por estacionamiento tarifado

Este servicio va a ser utilizado por los vehículos particulares que ingresan al terminal a dejar a familiares, se estima que en el año existirán 11680 tickets vendidos con un valor de un dólar la hora y su incremento del 5% anual.

**Tabla 55 Ingreso por estacionamiento tarifado**

Años	Precio	Unidades	Total
1	1	116800	116800.00
2	1,05	116800	122640.00
3	1,10	116800	128772.00
4	1,16	116800	135210.00
5	1,22	116800	141971.13
6	1,28	116800	149069.69
7	1,34	116800	156523.17
8	1,41	116800	164349.33
9	1,48	116800	172566.80
10	1,55	116800	181195.14

Fuente: Los Autores  
Elaborado por: Los Autores

#### 4.12.10 Alquiler de locales comerciales

Los ingresos que se obtendrán por el alquiler de los espacios destinados para el área comercial. Operadoras de transporte, empresas de servicios básicos, bancos y patios de comidas

**Tabla 56 Alquileres de locales comerciales**

Numero de locales	Tipo de Locales	Valor Unitario	Total
20	Comerciales	500	120000
23	Operadoras de Transporte	375	103500
3	Agencias pagos servicios básicos	500	18000
2	Financieros	500	12000
20	Comida	150	36000

Fuente: Los Autores  
Elaborado por: Los Autores

#### 4.12.11 Servicio de Duchas

Este servicio de agua caliente se ofrecerá conjuntamente con un kit de baño, formado por una toalla y sandalias desechables, jabón shampoo y pasta pequeña esto generara en su primer año un ingreso de 76650 dólares

**Tabla 57 Servicio de Duchas**

<b>Valor</b>	<b>Personas al Año</b>	<b>Total</b>
5	15,330.00	76650
5.25	15,520.09	81480.483
5.51	15,712.54	86615.383
5.79	15,907.38	92073.884
6.08	16,104.63	97876.381
6.38	16,304.33	104044.55
6.70	16,506.50	110601.44
7.04	16,711.18	117571.54
7.39	16,918.40	124980.9
7.76	17,128.19	132857.2

**Fuente:** Los Autores  
**Elaborado por:** Los Autores

#### 4.12.12 Revisión Mecánica

Este servicio está dirigido a las operadoras de transporte y se provee recaudar 71448.75 dólares en el primer año de servicio.

**Tabla 58 Servicio de revisión vehicular**

<b>Valor</b>	<b>Total Anual</b>
0.75	71,448.75
0.79	75,021.19
0.83	78,772.25
0.87	82,710.86
0.91	86,846.40
0.96	91,188.72
1.01	95,748.16
1.06	100,535.57
1.11	105,562.34
1.16	110,840.46

**Fuente:** Los Autores  
**Elaborado por:** Los Autores

#### 4.12.13 Flujo de efectivo del Proyecto

En el caso de este proyecto y observando en los diez años proyectados se registraran utilidades y un flujo neto de efectivo superior que permite mantener un nivel de liquidez. Flujo neto de efectivo debe ser capaz de cubrir el pago de utilidades, gastos y demás egresos indispensables para el correcto funcionamiento de la empresa municipal

**Tabla 59 Flujo de Efectivo del Proyecto**

DESCRIPCION	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10
Inversion inicial	-2,398,344.77										
Flujo de ingresos		1,152,177.50	1,216,986.11	1,285,488.88	1,357,899.10	1,434,442.56	1,515,358.22	1,600,899.03	1,691,332.77	1,786,942.91	1,888,029.51
menos Gastos administrativos		378,573.66	408,727.25	444,027.42	482,802.38	525,396.85	71,532.46	72,875.11	74,284.89	75,765.16	77,319.44
menos Gastos operativos		143,925.73	232,017.28	240,049.43	248,511.83	257,427.82	266,821.98	276,720.27	287,150.07	298,140.24	309,721.27
menos Gastos concesionados		168,000.00	176,400.00	185,220.00	194,481.00	204,205.05	214,415.30	225,136.07	236,392.87	248,212.51	260,623.14
Utilidad operativa		461,678.11	399,841.58	416,192.03	432,103.88	447,412.84	962,588.47	1,026,167.58	1,093,504.95	1,164,824.99	1,240,365.66
más depreciaciones y amortizaciones		101,121.10	101,121.10	101,121.10	101,121.10	101,121.10	101,121.10	101,121.10	101,121.10	101,121.10	101,121.10
Utilidad neta más amortizaciones y depreciaciones		562,799.21	500,962.68	517,313.12	533,224.98	548,533.93	1,063,709.56	1,127,288.68	1,194,626.05	1,265,946.09	1,341,486.76
menos Fondo de recuperación de activos fijos		100,121.10	100,121.10	100,121.10	95,032.33	100,121.10	100,121.10	100,121.10	100,121.10	100,121.10	100,121.10
<b>Flujo neto de efectivo</b>	<b>-2,398,344.77</b>	<b>462,678.11</b>	<b>400,841.58</b>	<b>417,192.03</b>	<b>438,192.65</b>	<b>448,412.84</b>	<b>963,588.47</b>	<b>1,027,167.58</b>	<b>1,094,504.95</b>	<b>1,165,824.99</b>	<b>1,241,365.66</b>

**Fuente:** Los Autores  
**Elaborado por:** Los Autores

#### 4.12.14 Análisis de Riesgo

El análisis de riesgos, tiene el objetivo de dar conocer los posibles riesgos que tiene la inversión; considerando el comportamiento de la evaluación financiera.

La tasa interna de retorno de una inversión es el porcentaje que a recuperar por año de estudio. Mientras que el Valor Actual Neto es el valor traído al presente de los ingresos año por año.

**Tabla 60 Evaluación Financiera**

Flujo neto de efectivo	Inversión inicial	AÑO 1	Año 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10	
Inversión inicial	-2494671,57											
Flujo de Caja		328.424,51	279.778,79	287.389,62	298.944,99	298.952,15	881.744,62	941.231,54	1,004.272,11	1,071.080,52	1,141.883,96	
Tipo de descuento	8,00%	8,00%	8,00%	8,00%	8,00%	8,00%	8,00%	8,00%	8,00%	8,00%	8,00%	
$(1+r)^n$	1	1,08	1,1664	1,259712	1,36048896	1,469328077	1,586874323	1,713824269	1,85093021	1,999004627	2,158924997	
$1/(1+r)^n$	1	0,925925926	0,85733882	0,793832241	0,735029853	0,680583197	0,630169627	0,583490395	0,540268885	0,500248967	0,463193488	
Flujo de caja descontado	-	2494.671,565	304.096,77	239865,22	211239,95	219733,49	203461,81	555648,68	549199,57	542576,97	535806,92	528913,21
<b>VAN</b>	1395.871,03											

**Fuente:** Los Autores  
**Elaborado por:** Los Autores

**Tabla 61 Evaluación Financiera**

Cuadro TIR	Valor Tir
0	-2,494,671.57
1	304,096.77
2	239,865.22
3	211,239.95
4	219,733.49
5	203,461.81
6	555,648.68
7	549,199.57
8	542,576.97
9	535,806.92
10	528,913.21
<b>TIR</b>	<b>8%</b>

**Fuente:** Los Autores

**Elaborado por:** Los Autores

**Tabla 62 Evaluación Financiera**

VAN	1'395.871.03
TIR	8%

**Fuente:** Los Autores

**Elaborado por:** Los Autores

En el estudio de factibilidad se ha considerado que la inversión será cubierta en su totalidad por el presupuesto municipal, presentando valores favorables, la tasa interna de retorno presenta un 8%. Adicionalmente se aplicó el indicador de recuperación de capital invertido, presenta el tiempo que se debe emplear aun mismo ritmo de ingresos para recuperar la inversión.



**Tabla 63 Recuperación del capital invertido**

CUENTA	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Activo total</b>	2494671.57	2494671.57	2494671.57	2494671.57	2494671.57
<b>Utilidad neta + amortizaciones</b>	329424.51	280778.79	288389.62	299944.99	299952.15
<b>Recuperación del capital invertido</b>	7 años	8 años	8 años	8 años	8 años
	2 meses	10 meses	8 meses	3 meses	3 meses
	2 días	19 días	24 días	24 día	24 días

**Fuente:** Los Autores  
**Elaborado por:** Los Autores

El tiempo de recuperación del capital es de siete años, con un promedio de siete meses trabajando al mismo ritmo sin de caer los ingresos y manteniendo estables los gastos

## CAPÍTULO V

### 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

- El diagnóstico situacional realizado al Departamento Terminal Terrestre Riobamba revela la necesidad de mejorar y modernizar los servicios que aquí se ofrecen, determinando aspectos de reglamentación, manual de funciones y operaciones que permitan la utilización óptima de los recursos.
- En base al estudio de factibilidad financiera se considera que la inversión presentara valores de retorno del 8% para 10 años considerando a este proyecto rentable y sustentable.
- La creación de la Empresa Municipal Terminal Terrestre Interprovincial Riobamba EMTTIR permitirá, el desarrollo de nuestra ciudad y la provincia y lo más importante es que se convertirá en una empresa autosustentable que ofrecerá servicios de calidad con seguridad y confianza para nuestros usuarios; pues sus niveles de control en cuanto a las operadoras que prestan sus servicios marcaran la diferencia entre nuestro “Gran Terminal Riobamba “ y el resto de terminales nacionales.
- Por medio de este estudio determinamos lo importante que es promulgar el respeto a los derechos del buen vivir o Sumak Kawsay; pues es evidente que se puede y debe exigir el desarrollo del país pero de forma amigable con el medio ambiente.

## 5.2 Recomendaciones

- Que el GAD Municipio del Riobamba, sus autoridades y organismos de decisión consideren la presente propuesta de creación de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre Interprovincial Riobamba, como factible de ser llevada a cabo en beneficio de nuestra sociedad.
- Que el GAD Municipio de Riobamba, busque invertir los fondos públicos en la creación de empresas municipales autosustentables y las convierta en ejemplo de calidad e innovación en seguridad para los usuarios.
- Que la ubicación de la Empresa Municipal Terminal Terrestre Interprovincial Riobamba; debe ser retirada de su ubicación actual, pues genera caos vehicular contaminación e inseguridad en una zona considerada residencial.
- Que se realice la promoción social de este proyecto con el fin de que cuando sea llevado a cabo cuente con toda la aceptación y participación de la ciudadanía.

## Bibliografía

- CÓDIGO ORGÁNICO DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL, AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN. Competencias del GAD Municipal. Asamblea Nacional, Quito, 2010.
- D'ALESSIO, Fernando. El proceso estratégico: un enfoque de gerencia. Editorial PEARSON Educación. México, 2008
- DICCIONARIO PLANETA, Editorial Planeta, 1990.
- HILLIER, Frederick. Métodos Cuantitativos para Administración. 2 ed. México DF, Editorial, Mc Graw Hill, 2001.
- INSTITUTO DE ESTADÍSTICAS Y CENSOS, datos estadísticos. Quito, INEC, 2010.
- MARTÍNEZ BALSECA, Holguer. Como elaborar proyectos de investigación. Riobamba, ESPOCH, 1999.
- ORTEGA Alfonso: Planeación Financiera estratégica, México, editorial Mc Graw-Hill, 2008.
- Ley de empresas públicas del Ecuador. Creación de empresas públicas. Asamblea Nacional, Distrito Metropolitano de Quito. 2009
- SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO, Objetivos del milenio. Quito, 2008
- SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO, Plan nacional del Buen vivir. Quito, 2009-2013.
- [www.inec.gob.ec](http://www.inec.gob.ec) [inec@inec.gob.ec](mailto:inec@inec.gob.ec) (estratificación )
- <http://www.monografias.com/trabajos17/canales-distribucion/canales-distribucion.shtml#ixzz2IIcsI6xe>
- <http://definicion.de/logo/#ixzz2IKANXQ6X>
- <http://www.monografias.com/trabajos21/clasificacion-empresas/clasificacion-empresas.shtml#tama%C3%B1o#ixzz2IKHQJvV8>
- <http://www.explored.com.ec/noticias-ecuador/26-609-frecuencias-de-servicio-interprovincial-saturan-las-vias-228149.html>
- <http://es.wikipedia.org/wiki/RFID>

- [http://www.secoelectronics.com/store/seco\\_iguard.asp](http://www.secoelectronics.com/store/seco_iguard.asp)
- <http://www.sisman.utm.edu.ec/libros/FACULTAD%20DE%20CIENCIAS%20ADMINISTRATIVAS%20Y%20ECONOMICAS/CARRERA%20DE%20CONTABILIDAD%20Y%20AUDITORIA/08/CONTABILIDAD%20GURBENAMENTAL%208/Manual-contabilidad-%202097.pdf>
- Fuente:[http://www.gadmriobamba.gob.ec/index.php?option=com\\_jdownloads&view=viewcategory&catid=16&Itemid=242](http://www.gadmriobamba.gob.ec/index.php?option=com_jdownloads&view=viewcategory&catid=16&Itemid=242)
- Plan de ordenamiento territorial municipio de Riobamba.
- <http://www.verfotosde.org/ecuador/coordenadas.php?Riobamba&id=28>

## **ANEXOS.**

- Reglamento orgánico funcional de la Empresa Municipal Terminal Terrestre Interprovincial Riobamba
- Mapa político y población del plan de ordenamiento territorial Cantón San Pedro de Riobamba

# Anexos

**REGLAMENTO ORGANICO FUNCIONAL DE LA EMPRESA MUNICIPAL  
TERMINAL TERRESTRE INTERPROVINCIAL RIOBAMBA**

**CAPÍTULO I**

**La Empresa Municipal Terminal Terrestre Interprovincial Riobamba para su dirección, administración y control tendrá la siguiente estructura orgánica.**

**1. NIVEL DIRECTIVO**

**1.1. Directorio**

**2. NIVEL EJECUTIVO**

**2.1. Gerencia**

**3. NIVEL DE COORDINACION Y ASESORIA**

**3.1. Asesoría Jurídica**

**4. NIVEL DE APOYO**

**4.1. Secretaria General y Archivo**

**4.2. Informática**

**4.3. Dirección de Talento Humano.**

**4.3.1. Talento Humanos**

**4.3.2. Servicios Generales**

**4.3.3. Seguridad**

**4.4. Dirección de Finanzas**

**4.4.1. Contabilidad**

**4.4.2. Tesorería**

**4.5. NIVEL OPERATIVO**

**4.5.1. Dirección de Operación y Mantenimiento**

**4.5.1.1. Revisión Vehicular**



**4.5.1.2. Administración de Frecuencias**

**4.5.1.3. Control de Torniquetes**

**4.5.1.4. Inspectores**

## **CAPÍTULO I**

### **1. NIVEL DIRECTIVO**

#### **1.1. Directorio Empresa Municipal Terminal Terrestre Interprovincial Riobamba**

El Directorio legalmente convocada y reunida, es el organismo supremo y la autoridad máxima de la empresa estará integrado por el señor alcalde del GAD Municipio de Riobamba o su delegado, un representante de la Agencia Nacional de Transito de Chimborazo y el Gerente de la EPTTIR

#### **FUNCIONES:**

- a) Determinar la política que debe seguir la empresa para el cumplimiento de sus fines en apego y concordancia con la ley
- b) Nombrar y remover a los Directores y elegir de entre los principales al Presidente y fijar sus dietas.
- c) Nombrar y remover al Gerente y fijar su remuneración.
- d) En caso de renuncia del Gerente titular, designar un Gerente encargado hasta que se nombre el nuevo Gerente titular.
- e) Nombrar y remover el Jefe de Auditoria Interna y fijar su remuneración
- f) Autorizar la celebración de cualquier acto o contrato, la negociación de adelantos internos y externos y la emisión de obligaciones cuya cuantía exceda el 1.25% de los gastos del presupuesto
- g) Autorizar la venta o hipoteca de los bienes raíces de la empresa.
- h) Conocer y solicitar a los organismos competentes la aprobación de tarifas a aplicarse en la empresa.
- i) Conocer anualmente las cuentas, el Balance General, Estado de la cuenta Pérdidas y Ganancias, los informes que presentaren los Directores.
- j) Las demás atribuciones permitidas y señaladas por la ley.

## **2. NIVEL EJECUTIVO**

### **2.1. GERENCIA**

Relación de Dependencia

Depende de la Junta General de Accionistas y del Directorio.

#### **FUNCIONES**

- a) Representar judicial y extrajudicialmente a la Empresa.
- b) Delegar de entre los funcionarios , directores de área al Gerente encargado cuando su ausencia sea menor
- c) Convocar a las sesiones de Directorio y actuar como secretario de las mismas.
- d) Formular los planes y programas que debe cumplir la empresa y someterlos a conocimiento del Directorio
- e) Dirigir y coordinar las actividades de la empresa y velar por la correcta y eficiente marcha de la misma.
- f) Coordinar con las Autoridades de Transito la realización de los planes y programas de la empresa.
- g) Elaborar hasta el 31 de Octubre y someterla a consideración del Directorio la plataforma presupuestaria anual y el flujo de fondos para el próximo ejercicio económico.
- h) Gestionar empréstitos internos y externos y efectivizarlos facultando cada vez, por los organismos competentes.
- i) Seleccionar, contratar y remover al personal de la empresa cuya designación no corresponda a los organismos superiores.
- j) Someter a la aprobación del Directorio la organización estructural y funcional de la empresa, normas, reglamentos y sus modificaciones; y velar por su aplicación.
- k) Aprobar los procesos y procedimientos de trabajos requeridos para una eficiente gestión administrativa.

- l) Proponer las tarifas elaborados de acuerdo con el Reglamento Nacional de tarifas y aplicarlos una vez aprobados por los organismos competentes.
- m) Sugerir al Directorio el monto y naturaleza de las garantías que deben rendir los funcionarios y trabajadores que manejen fondos o bienes de la sociedad.
- n) Autorizar las inversiones y gastos hasta el 0.25% de los gastos del presupuesto de explotación y del presupuesto de inversiones, salvo los egresos referentes a la remuneración del personal y a la ejecución de contratos debidamente autorizados. No podrá fraccionar una operación para evadir las limitaciones establecidas en el estatuto ni efectuar los egresos no contemplados en el presupuesto.
- o) Llevar a conocimiento y resolución de los organismos competentes las bases, especificaciones técnicas de los concursos de ofertas y precios para la provisión de equipos, materiales construcción y servicios, así como el análisis de las ofertas para la adjudicación de los contratos.
- p) Presentar anualmente a conocimiento y resolución del Directorio y a resolución de la Junta General de Accionistas, dentro de los tres meses posteriores a la terminación del ejercicio económico, el informe de actividades, una memoria razonada de la gestión cumplida y de la situación económica-financiera, así como el Balance General y el estado de la cuenta de Pérdidas y Ganancias de la empresa.
- q) Disponer la realización de auditorías o exámenes especiales cuando lo considere necesario.
- r) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales, estatutarias y reglamentarias vigentes
- s) Las demás señaladas en las leyes, estatuto y resoluciones de la Junta General de Accionistas y Directorio.

### **3. NIVEL DE COORDINACIÓN Y ASESORÍA.**

#### **3.1. ASESORÍA JURIDICA**

##### **RELACION DE DEPENDENCIA**

Depende de la Gerencia.

##### **FUNCIONES**

- a) Asesorar a los organismos Directivo, Ejecutivo, sobre aspectos legales y jurídicos.
- b) Patrocinar a la empresa en todos los asuntos de carácter legal, relacionados con los aspectos civiles, laborales, mercantiles, etc.
- c) Formular y / o revisar convenios, contratos, minutas a celebrarse con la empresa e informar sobre las incidencias que estos representan.
- d) Examinar y dictaminar sobre el valor de las garantías y fianzas presentadas a la presentadas a la empresa, llevar su control e informar su vigencia y vencimiento.
- e) Gestionar la recuperación, por la vía judicial de las obligaciones vencidas a favor de la empresa.
- f) Mantener actualizada la recopilación de leyes, normas y más disposiciones legales de interés para la empresa.
- g) Asesorar y participar en el estudio y análisis de los contratos pliegos de peticiones presentados por los trabajadores de la empresa.
- h) Informar a la gerencia, sobre el cumplimiento de sus actividades.
- i) Las demás que determine la gerencia.

#### **4. NIVEL DE APOYO**

##### **4.1. SECRETARIA GENERAL Y ARCHIVO**

###### **RELACION DE DEPENDENCIA.**

Depende de la Gerencia.

###### **FUNCIONES**

- a) Redactar las Actas y Resoluciones de las sesiones de Directorio y conferir copias certificadas de las mismas con autorización de la gerencia.
- b) Entregar las bases para los concursos de ofertas y precios, recibir las propuestas presentadas y tramitarlas.
- c) Mantener bajo su responsabilidad y custodia los libros de Actas de Sesiones Directorio, debidamente actualizados y legalizados.
- d) Preparar la correspondencia oficial e interna de la Gerencia.
- e) Organizar, tramitar y controlar la correspondencia de la Empresa, de acuerdo al reglamento establecido para el efecto.
- f) Mantener bajo su custodia y responsabilidad, la documentación reservada y confidencial; así como archivos organizados de la correspondencia de la empresa.
- g) Evaluar periódicamente la correspondencia no tramitada e informar sobre las novedades encontradas.
- h) Colaborar en las sesiones de trabajo y en la elaboración de Actas y Resoluciones.
- i) Llevar un estricto control de los documentos prestados a los funcionarios y trabajadores.
- j) Informar a la Gerencia, sobre el cumplimiento de sus actividades.
- k) Las demás que determine la Gerencia.

## **4.2. INFORMÁTICA**

### **RELACIÓN DE DEPENDENCIA**

Depende de Gerencia.

### **FUNCIONES**

- a) Planificar, organizar, dirigir, coordinar, controlar y evaluar todas las actividades y proyectos informáticos de la empresa.
- b) Implementar y mantener actualizado el plan informático de la empresa.
- c) Analizar, diseñar, desarrollar, documentar, implementar y mantener actualizados los sistemas de información y buscar su optimización
- d) Investigar y adoptar nuevas tecnologías para atender las necesidades computacionales de la empresa.
- e) Capacitar y entrenar a los usuarios de los sistemas computacionales instalados.
- f) Planificar y programar el mantenimiento de equipos, sistemas y programas informáticos.
- g) Asesorar y proporcionar el soporte informático necesario de todas las áreas de la empresa.
- h) Establecer y mantener actualizadas las normas técnicas para el desarrollo informático.
- i) Recomendar la adquisición de equipos, sistemas y programas de aplicación.
- j) Administrar los programas informáticos a su cargo y controlar la utilización de los recursos descentralizados.
- k) Mantener actualizado el inventario de los recursos informáticos y sus costos.
- l) Administrar el archivo de manuales de documentación de los sistemas y /o aplicaciones existentes.
- m) Administrar los contratos informáticos con terceros.
- n) Definir, implementar y evaluar las normas y medidas de seguridad de los recursos informáticos.

- o) Elaborar informes de gestión. Cobros de tasas, emisión de tickets de pasajero para torniquetes.
- p) Revisar de forma continua los sistemas de las operadoras de transporte que tengan relación directa con la venta de tickets de pasajero para torniquetes.
- q) Las demás que determine la Gerencia.

### **4.3. DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO**

#### **RELACIÓN DE DEPENDENCIA**

Depende de la Gerencia.

#### **FUNCIONES**

- a) Realizar el reclutamiento, selección y contratación del personal.
- b) Mantener actualizado el Manual de Clasificación, valoración y jerarquización de puestos.
- c) Aplicar el sistema de inducción y evaluación del desempeño
- d) Aplicar el sistema de remuneraciones y otros beneficios económicos.
- e) Elaborar los roles de pago, las planillas de aportes descuentos y legalizar la documentación relacionada con el IESS.
- f) Administrar el régimen disciplinario.
- g) Elaborar, ejecutar y evaluar los planes y programas de capacitación.
- h) Mantener actualizados los requisitos y expedientes del personal y preparar las estadísticas correspondientes.
- i) Aplicar y actualizar los reglamentos, normas y más disposiciones para la administración del personal.
- j) Administrar los fondos rotativos y de caja chica de la Dirección.
- k) Elaborar el calendario anual de vacaciones y controlar su aplicación.
- l) Elaborar y administrar el distributivo de sueldos.



- m) Informar a la Dirección sobre el cumplimiento de las funciones asignadas.
- n) Las demás que le determine la Dirección de Relaciones Industriales.

#### **4.3.1. SERVICIOS GENERALES.**

##### **RELACIÓN DE DEPENDENCIA**

Depende de la Dirección de Relaciones Industriales.

##### **FUNCIONES**

- a) Coordinar y supervisar la prestación de los servicios de guardianía, conserjería, mensajería y otros similares.
- b) Tramitar y supervisar los servicios de mantenimiento de edificios, sistemas de comunicación, mobiliario y equipos de oficina y más instalaciones generales.
- c) Administrar los contratos relacionados con los servicios generales de la empresa.
- d) Tramitar las comisiones de servicio y controlar la liquidación de las mismas
- e) Tramitar pasaportes, pasajes y más gestiones relacionadas con las comisiones de servicio del personal de la empresa.
- f) Administrar los seguros contra incendio, fidelidad y robo.
- g) Informar a la Dirección sobre el cumplimiento de las funciones asignadas.
- h) Las demás funciones que le determine la Dirección.

#### **4.4. DIRECCIÓN DE FINANZAS**

##### **RELACIÓN DE DEPENDENCIA**

Depende de la Gerencia.

##### **FUNCIONES**

- a) Planificar, organizar, coordinar y controlar la gestión económico-financiera y los programas de inventarios y avalúos de los bienes de la Empresa.
- b) Coordinar la ejecución de los planes y programas a corto, mediano y largo plazo de acuerdo a las políticas establecidas y a los recursos disponibles.
- c) Procurar la obtención de los recursos financieros y materiales requeridos para la ejecución de las obras y programas operativos.
- d) Velar por la correcta, eficiente, económica y oportuna utilización de los recursos financieros y materiales.
- e) Preparar en coordinación con las diferentes áreas, la proforma presupuestaria anual y sus reformas y ejecutar el control liquidación y evaluación presupuestaria.
- f) Fuentes de financiamiento y administrar y controlar los créditos contratados.
- g) Llevar la contabilidad de acuerdo a los principios generalmente aceptados y de conformidad con el Sistema Uniforme de Cuentas expedido para el sector eléctrico.
- h) Establecer en coordinación con las demás áreas de la empresa, el plan anual de adquisiciones y administrar su ejecución.
- i) Elaborar y mantener actualizado el flujo de caja.
- j) Realizar análisis económico-financieros y presupuestarios
- k) Administrar y controlar el manejo del efectivo, valores, bienes materiales, etc.
- l) Asesorar a la Gerencia y demás unidades administrativas sobre aspectos económicos y financieros

- m) Intervenir en la elaboración de bases y especificaciones técnicas para los concursos para la adquisición de bienes y contratación de servicios y en el análisis de ofertas.
- n) Presentar a la Gerencia informes analíticos de la gestión económica y financiera de la empresa.
- o) Cumplir con los reglamentos y manuales vigentes para el sector eléctrico.
- p) Coordinar sus actividades con las demás áreas de la empresa
- q) Las demás que determine la Gerencia

#### **4.4.1. CONTABILIDAD**

##### **RELACIÓN DE DEPENDENCIA**

Depende de la Dirección de Finanzas

##### **FUNCIONES**

- a) Llevar y mantener actualizada la contabilidad de la Empresa con sus respectivos registros de acuerdo con el sistema uniforme de cuentas, políticas, normas, técnicas y principios de contabilidad generalmente aceptados.
- b) Elaborar y presentar los Balances de Comprobación General, Estado de Cuenta de Pérdidas y Ganancias y anexos, en la forma, plazos previstos por la ley.
- c) Efectuar el control previo al compromiso, al gasto y al desembolso de todas las transacciones y operaciones de la Empresa, determinando la propiedad, legalidad y veracidad de las mismas.
- d) Organizar, custodiar y mantener actualizado el archivo de la documentación sustentadora de los registros contables.
- e) Suministrar la información contable requerida por las diferentes áreas.
- f) Coordinar sus actividades con las demás unidades de la Dirección de Finanzas.
- g) Informar al Director de Finanzas, sobre el cumplimiento de las funciones asignadas.

- h) Las demás que determine el Director de Finanzas.

#### **4.4.2. TESORERÍA**

##### **RELACIÓN DE DEPENDENCIA.**

Depende de la Dirección de Finanzas.

##### **FUNCIONES.**

- a) Recibir y custodiar los recursos financieros de la empresa EMTTIR que provienen del arrendamiento de las instalaciones, cobro de entrada y salida de frecuencias y parqueaderos.
- b) Revisar y controlar la legalidad, veracidad, propiedad y conformidad de la documentación de respaldo, previo al pago.
- c) Efectuar los pagos autorizados y realizar las retenciones legales correspondientes.
- d) Recibir y mantener en custodia los valores, papeles fiduciarios, garantías, pólizas, etc., de propiedad de la empresa.
- e) Remitir diariamente a contabilidad, la documentación referente a ingresos y egresos.
- f) Solicitar y realizar transferencias bancarias previa autorización.
- g) Informar oportunamente, sobre el vencimiento de los documentos que mantiene en custodia.
- h) Llevar el registro, control y liquidación de las retenciones en la fuente de acuerdo a la ley de Control Tributario.
- i) Mantener actualizados los registros de caja, bancos y documentos a su cargo.
- j) Consolidar los informes diarios de recaudación.
- k) Efectuar el cálculo del impuesto a la renta del personal de la Empresa.

- l) Presentar el informe diario de disponibilidad al Director de Finanzas y Gerente.
- m) Informar sobre las órdenes de pago no canceladas
- n) Cumplir con los reglamentos y normas vigentes para el sector eléctrico.
- o) Las demás que determine el Director de Finanzas.

## **5. NIVEL OPERATIVO Y MANTENIMIENTO**

### **5.1. DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO**

#### **RELACIONES DE DEPENDENCIA**

Depende de la Gerencia

#### **FUNCIONES.**

- a) Planificar, organizar, ejecutar, coordinar y controlar las actividades relacionadas con la operación y mantenimiento
- b) Dirigir, elaborar y ejecutar los programas de operación y mantenimiento del sistema y controlar su cumplimiento.
- c) Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades relacionadas con las operaciones de transporte de la EMTTIR
- d) Determinar los requerimientos de equipos, repuestos, herramientas, materiales, combustibles y lubricantes necesarios para la operación y mantenimiento de las operaciones.
- e) Elaborar y ejecutar los estudios, proyectos, diseños, especificaciones técnicas y presupuestos de las obras requeridas para la expansión y mejoramiento del sistema, de acuerdo con los planes y programas previstos.
- f) Elaborar el proyecto de presupuesto del área y ejecutar el presupuesto anual.
- g) Intervenir en las pruebas de funcionamiento de los equipos e instalaciones construidas por la empresa, por los contratistas, por terceros y ponerlos en servicio.

- h) Controlar la correcta utilización de los materiales, equipos, repuestos, herramientas, combustibles y lubricantes solicitados para la operación y mantenimiento del sistema e informar oportunamente sobre su uso.
- i) Aprobar las frecuencias extras.
- j) Dirigir y preparar las bases y especificaciones técnicas para los concursos de ofertas y precios para la adquisición de equipos, herramientas o repuestos referentes a las operaciones.
- k) Participar en el estudio y análisis de las ofertas presentadas y emitir los informes correspondientes.
- l) Administrar los contratos de los técnicos y aprobar sus planillas de pago presentadas por los contratistas.
- m) Velar por la correcta utilización de los materiales, equipos, etc., y reportar su uso.
- n) Informar a la Gerencia sobre el cumplimiento de las funciones asignadas al área.
- o) Las demás que le determine la gerencia.

### **5.1.1. REVISIÓN VEHICULAR**

#### **RELACIÓN DE DEPENDENCIA**

Depende de la Dirección de Operación y Mantenimiento.

#### **FUNCIONES**

- a) Realizar el chequeo mecánico de las unidades llantas y frenos.
- b) Realizar un informe en el que se autorice la circulación del automotor dando la aprobación mecánica.
- c) Remitir el informe mecánico con firma de autorización al departamento de administración de frecuencias en donde se realizara la prueba de alcoholemia y se verificara el permiso de la frecuencia procediendo a emitir el permiso de salida.
- d) Solicitar oportunamente la entrega de equipos,

- e) Efectuar los trámites para la recuperación de las herramientas, accesorios de vehículos, etc., en caso de pérdidas.
- f) Informar mensualmente al Director de Ingeniería y Construcción, sobre el avance y estado de los trabajos.
- g) Informar a la Administración en caso de que existieran irregularidades en el uso de las frecuencias o en la revisión mecánica.
- h) Las demás que le determine el Director de Ingeniería y Construcción.

### **5.1.2. CONTROL DE TORNIQUETES**

#### **RELACIÓN DE DEPENDENCIA**

Depende de la Dirección de Operaciones.

#### **FUNCIONES**

- a) Supervisar el correcto desempeño de los torniquetes
- b) Controlar el orden en el ingreso de los pasajeros que se movilizaran de la sala de espera a las plataformas de salida
- c) Mantenerse atento a cualquier actitud sospechosa de los pasajeros que se dirigen al embarque.
- d) Controlar la correcta utilización de los equipos.
- e) Solicitar el mantenimiento preventivo y correctivo de los torniquetes
- f) Informar al Director de operaciones y mantenimiento en caso de que existiera alguna novedad.
- g) Las demás que le determine el Director de Operaciones y Mantenimiento.

### **5.1.3. INSPECTORES**

#### **RELACIÓN DE DEPENDENCIA.**

Depende de la Dirección de Operación y Mantenimiento.

#### **FUNCIONES**

- a) Controlar el perfecto desenvolvimiento de las actividades dentro de las instalaciones de la EMTTIR.
- b) Verificar y controlar que las instalaciones se encuentren en perfecto orden y aseo.
- c) Verificar y controlar los equipos tales como torniquetes lectores de tarjetas y controles biométricos en las puertas de entrada y salida de los buses.
- d) Reportar y hacer recomendaciones acerca del uso de los equipos de la EMTTIR
- e) Verificar las especificaciones técnicas y calidad de los equipos y materiales utilizados por constructores particulares y velar porque se sujeten a los diseños aprobados y a las normas vigentes de la empresa.
- f) Informar mensualmente al Director de Operación y Mantenimiento, sobre las novedades existentes.
- g) Las demás que le determinen el Director de Operación y Mantenimiento.



# PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL DEL CANTÓN SAN PEDRO DE RIOBAMBA



## MAPA POLÍTICO Y DE POBLACIÓN

