



EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL TERMINAL TERRESTRE DE MACHALA - EP



INFORME DE RENDICION DE CUENTAS 2018

Abg. Edson Roberto Montaña Márquez
GERENTE GENERAL

**Plan
Estratégico
Plan de
Negocio**

**Gestión:
Gerencia
General/Planifi
cación y
Control de
Gestión y
Asesoría
Jurídica**

**Gestión/
Operaciones y
Comercial**

**Gestión/
Talento
Humano /
Administrativa
/ Financiera y
Tecnológica**

**Empresa
Pública
Municipal
Terminal
Terrestre de
Machala**

**Km. 3.5 vía al
Cambio**

www.terminalterrestremachala.gob.ec

INFORME DE RENDICION DE CUENTAS DE LA EMPRESA PÚBLICA TERMINAL TERRESTRE DE MACHALA-EP 2018

Antecedente

Desde el marco legal, la Ley Orgánica de la Empresas Públicas en su Art. 11, determina que, la Gerencia General es el responsable de la administración y gestión de la empresa pública, debe administrar la empresa, velar por su eficiencia empresarial e informar al Directorio trimestralmente o cuando sea solicitado por éste; así como, los resultados de la gestión de aplicación de las políticas y de los resultados de los planes, proyectos y presupuestos, en ejecución o ya ejecutados; Además es de su responsabilidad presentar al Directorio las memorias técnicas anuales de la empresa pública y los estados financieros, facilitando el cumplimiento de los preceptos de la normativa de acuerdo a su capacidad y competencia, para ello a continuación se detallan los procesos y gestiones realizadas durante el 2018.

La implementación de la operación y funcionamiento del Terminal Terrestre de Machala desde el 4 de junio 2018, fue el proceso vertebral de la gestión institucional que implicó un cambio de modelo, haciendo referencia a la acción y al efecto de administrar la empresa pública, basados en el desarrollo de sus políticas y acciones en la consecución de sus objetivos; unificando y estandarizando parámetros aplicables al proceso de predeterminación de responsabilidades y aplicar en forma efectiva los principios de igualdad, seguridad y oportunidad; para lo que, en el ejercicio del 2018, se ha ido rediseñando, incorporando, redireccionando la ejecución de los servicios de la manera más eficiente; así como, incorporar estrategias para el mejoramiento de los mismos, con el objetivo de generar condiciones necesarias para que la TTM-EP ejerza sus competencias con eficiencia, eficacia y transparencia, articulando su gestión con el GAD Municipal de Machala, en el marco del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón (PDYOT).

Sustento Legal

La Constitución de la República del Ecuador en el artículo 227 establece que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación;

El COOTAD contempla en el artículo 277 la facultad a los gobiernos autónomos descentralizados de crear empresas públicas siempre que esta forma de organización convenga más a sus intereses y a los de la ciudadanía: garantice una mayor eficiencia y mejore los niveles de calidad en la prestación de servicios públicos de su competencia o en el desarrollo de otras actividades de emprendimiento. La creación de estas empresas se realizará por acto legislativo del órgano de legislación del gobierno autónomo descentralizado respectivo y observará las disposiciones y requisitos previstos en la ley que regule las empresas públicas. La administración cautelará la eficiencia, eficacia y economía, evitando altos gastos administrativos a fin de que la sociedad reciba servicios de calidad a un costo justo y razonable.

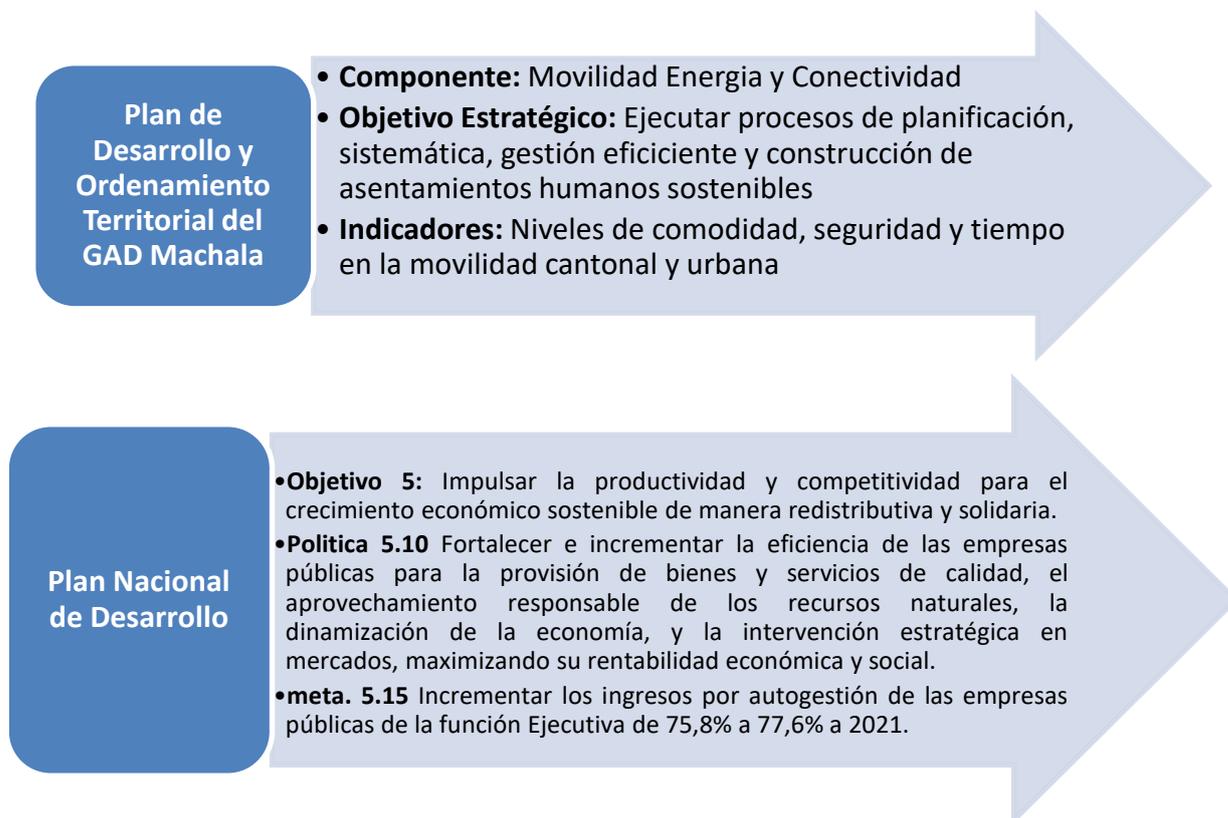
En el Suplemento del Registro Oficial N- 48 de 16 de octubre de 2009, fue publicada la Ley Orgánica de Empresas Públicas, misma que regula la constitución, funcionamiento, fusión,

escisión y liquidación de las Empresas Públicas que no pertenecen al sector financiero y que actúan en el ámbito internacional, nacional, regional, provincial o local y establece los mecanismos de control económico, administrativo, financiero y de gestión que se ejercen sobre ellas, de acuerdo a lo dispuesto en la Constitución de la República del Ecuador.

Plan Estratégico

El Plan Estratégico de la TTM-EP, contiene un diagnóstico estratégico de la situación actual; el direccionamiento, mediante el cual se ha formulado una nueva Misión, Visión, Valores, Objetivos Y Políticas deseadas que deben regir a la Empresa; la estructura orgánica y, la planificación estratégica, alineada al Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del GAD Machala (PDYOT) y al Plan Nacional de Desarrollo; además se ha determinado el programa, proyectos, objetivos generales y específicos que guiará la Gestión de la Empresa.

Planificación Estratégica del TTM-EP



Proyectos, Objetivos Generales y Específicos

Proyecto 1.- Gestión de Asesoría, administrativa, financiera y tecnológica de la Terminal Terrestre de Machala.

Áreas relacionadas:
Gerencia General,
Asesoría Jurídica,
Administrativa,
Financiera y Tecnología,
información y
Comunicación.

OBJETIVO GENERAL

Gestionada, administrada y regulada la operación de la Terminal Terrestre de Machala.

O.E. 1 Gestión y Administración de la implementación, funcionamiento y operación de la TTM-EP.

O.E.2 Desarrollar estrategias de Asesoría Jurídica para el funcionamiento y operación del Terminal Terrestre de Machala.

O.E.3 Equipamiento y funcionamiento administrativo del Terminal Terrestre

O.E.4 Mecanismos financieros implementados para la operación del Terminal Terrestre de Machala

O.E.5 Sistema de Tecnología, Información y Comunicación operando eficientemente en el Terminal Terrestre de Machala.

Proyecto 2.- Implementación, funcionamiento y operación de la Terminal Terrestre de Machala

Áreas relacionadas:
Direcciones: Operativa y Comercial

OBJETIVO GENERAL

Ordenar y organizar de manera eficiente los servicios de transportación terrestre y comercialización en la Terminal Terrestre del Cantón Machala.

O.E.1 Desarrollar estrategia comercial para el funcionamiento del terminal

O.E.2 Desarrollar estrategias operativas para el funcionamiento del terminal

Proyecto 3.- Implementación de la gestión por resultados de la TTM-EP en el marco de PDyOT del Cantón Machala.

Área relacionada:
Planificación de Control de Gestión

OBJETIVO GENERAL

Implementada estrategias de gestión por resultados

O.E.1 Fortalecida las capacidades Institucionales

Estructura Organizacional Por Procesos

Procesos Gobernantes. - Es el nivel superior de la Empresa, las competencias están definidas en la Ley Orgánica de Empresas Públicas, su objetivo fundamental es formular y establecer las políticas, expedición de normas e instrumentos, metas, indicadores y control de gestión de la Empresa, está compuesto por el Directorio y la Gerencia General, responsables de su gestión en el siguiente orden:

- Direccionamiento Estratégico (Directorio)
- Gestión Estratégica (Gerencia General)

Procesos Habilitantes de Asesoría. - Son responsables de brindar productos de asesoría, demandados por los procesos gobernantes o directivos, de los agregadores de valores y ellos mismos, viabilizando la gestión empresarial.

- Asesoría Jurídica
- Planificación y Control de Gestión
- Auditoría Interna

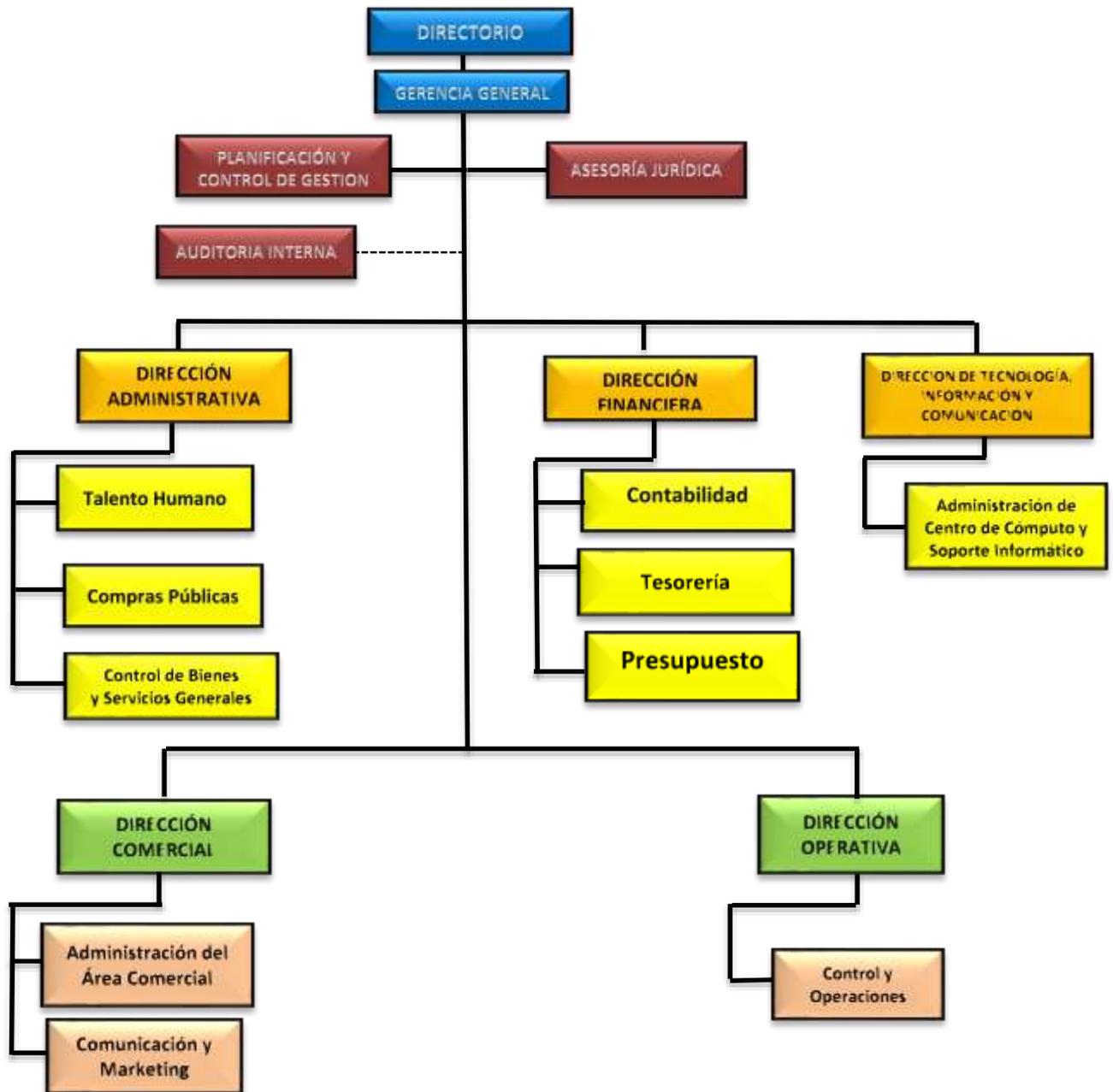
Procesos Habilitantes Apoyo. - Les corresponde realizar acciones logísticas, que permitan viabilizar la obtención de productos y servicios demandados por los procesos gobernantes o directivos, de los agregadores de valores y ellos mismos:

- **Dirección Administrativa**
 - Unidad de Talento Humano
 - Unidad de Control de Bienes y Servicios Generales
 - Unidad de Compras Públicas
- **Dirección de Finanzas**
 - Unidad de Presupuesto
 - Unidad de Contabilidad
 - Unidad de Tesorería
- **Dirección Tecnología, Información y Comunicación**
 - Unidad de Administración de Centro de Cómputo y Soporte Informático

Procesos Agregadores de Valor. - Son responsables de generar, administrar y controlar los productos y servicios destinados a fortalecer la gestión empresarial.

- **Dirección Comercial**
 - Unidad de Administración y Comercialización de Espacios
 - Unidad de Comunicación y Marketing
- **Dirección Operativa**
 - Unidad de Control y Operaciones

Estructura Orgánica



Plan de Negocios de la Gerencia General

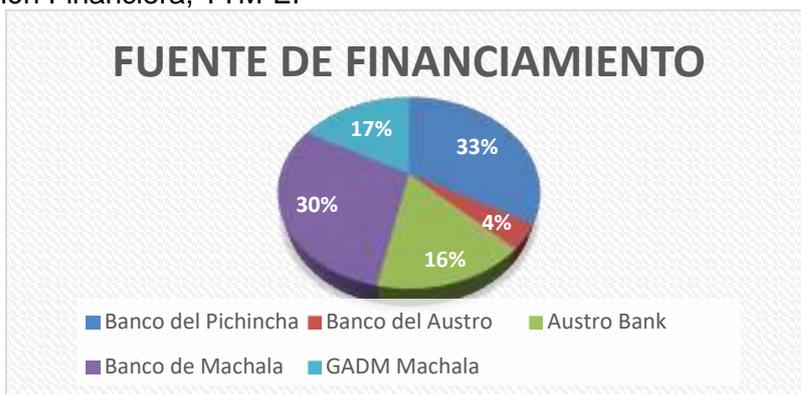
Plan de Negocios

Fuentes de Financiamiento. - para asumir responsabilidades económicas, actualmente el GAD Municipal de Machala, transfirió el pago de los créditos adquiridos con las entidades financieras para un plazo de 5 años, lo que representa una desventaja durante ese lapso de tiempo al no disponer de utilidades para reinvertir en la empresa.

Capital Requerido. - El monto total de la inversión para hacer realidad el proyecto de dotar de un terminal terrestre a la ciudad de Machala asciende a \$ 20.005.728,07, distribuido de la siguiente manera:

ENTIDADES	MONTO
Banco del Pichincha	\$ 8.000.000,00
Banco del Austro	\$ 1.000.000,00
Austro Bank	\$ 3.800.000,00
Banco de Machala	\$ 7.200.000,00
GADM Machala	\$ 4.058.983,62
TOTAL	\$ 24.058.983,62

Fuente: Dirección Financiera, TTM-EP



Una de las ventajas que tiene es la solvencia que tiene el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Machala, mismo que es solicitante del crédito ante las entidades financieras mencionadas.

Capital Operativo. - Por otro lado, cabe recalcar que el 4 de junio del 2018, la Empresa inicia su operación, lo que implica dimensionar el incremento su inversión, el mismo que se refleja a continuación:

RESUMEN GENERAL DE GASTOS		
RUBROS	U\$D / AÑO	% / AÑO
GASTO DE PERSONAL	\$ 996.040,30	15,83
SERVICIOS BÁSICOS	\$ 426.200,00	6,77
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	\$ 1.357.424,00	21,57
GASTOS FINANCIEROS	\$ 1.007.738,55	16,01
AMORTIZACIÓN	\$ 2.298.804,70	36,53
OTROS GASTOS	\$ 210.489,00	3,35
PROVISIÓN PARA INCOBRABLES	\$ 43.132,80	0,69
TOTAL INGRESOS CORRIENTES	\$ 6.339.829,35	100

Bienes y servicios a ofrecer. - Se viene brindando el servicio de transporte, además de contar con locales y espacios comerciales, con horarios disponibles las 24 horas del día y los 365 días del año. El Terminal Terrestre Machala, cuenta con beneficios, obras y servicios complementarios al transporte como:

- ✓ Ventanillas de boleterías para la venta de pasajes
- ✓ Salas de espera
- ✓ Estacionamientos
- ✓ Servicio de Taxis
- ✓ Locales comerciales
- ✓ Patio de comidas
- ✓ Áreas verdes
- ✓ Encomiendas

El Terminal Terrestre de Machala cuenta con la siguiente infraestructura:

- ✓ 84 parqueos para buses de Transporte de pasajeros en espera
- ✓ 49 andenes: de los cuales 24 son de llegada y 25 son de salida
- ✓ 30 boleterías
- ✓ 10 locales de encomiendas
- ✓ 313 parqueos para vehículos particulares
- ✓ 10 parqueos para taxis
- ✓ 53 locales comerciales
- ✓ 3 Sala Vip.
- ✓ 14 locales Gastronómicos.
- ✓ 3 locales anclas.
- ✓ 22 Islas Comerciales.
- ✓ Espacios Físicos para publicidad.

Los locales comerciales tienen redes de servicios básicos de energía eléctrica, agua potable, internet. Cuentan con una medida aproximada de 51 m², entre planta baja y mezanine, las islas tienen una medida de 2,5 x 3 m², los locales gastronómicos tienen una medida aproximada de 30 m², las salas VIP tienen una medida aproximada de 80 m² entre planta baja y mezanine, las boleterías de 26 m² entre planta baja y mezanine y los locales de encomienda de 14 m².

Usuarios a atender

El estudio presentado en el 2014, donde se procedió a la revisión de datos primarios y secundarios referentes al mercado de la transportación, sus rutas, frecuencias autorizadas, frecuencias utilizadas, cantidad de boletos vendidos, pasajeros y usuarios de servicios complementarios como carga y encomiendas, ofrece de forma preliminar los siguientes datos:

CLIENTES:	
Pasajeros de Buses al año	21.792.690

	Consumidores y visitantes del shopping	5.000.000
	Directivos Cooperativas Transporte	23
	Choferes y ayudantes de buses	645
	Personal de boleterías	35
	Taxistas	1.500
	Comerciantes	80
	Empresas de carga y encomiendas	10
	Proveedores	25
OFERTA		
	Buses Intercantonaes	727
	Frecuencias buses intercantonaes al día	3.317
	Buses Urbanos	280
	Cooperativas taxis	26
	Taxis	2.081
	Mini terminales	18
	Garajes	11
DEMANDA		
	Habitantes Machala (INEC 2010)	245.972
	Habitantes Provincia El Oro	600.659
	Pasajeros anuales	21.792.690
	Autos en parqueo livianos al día	1.220
	Taxis en parqueo al día	2.342
	Buses en parqueo al día	645

Fuente: Agencia Nacional de Tránsito, 2017

Fuentes de Ingreso. - El Terminal percibe ingresos de las siguientes fuentes principales:

Los relacionados con el tráfico de buses, pasajeros, taxis y carga. La determinación de las tasas y tarifas se realizó en base a la media en promedio por tasas generadas en otras terminales terrestres del país, de acuerdo al informe presentado por la Dirección Operativa a la Gerencia General y a su vez al Directorio de la Empresa.

El modelo financiero considera el análisis de pronóstico de la demanda siguiente:

- Frecuencias autorizadas por la Agencia Nacional de Tránsito según resolución y contrato de habilitación de operaciones.
- 1.512 frecuencias diarias de buses que salen de Terminales de Machala, de las cuales 878 frecuencias son intercantonaes y 634 frecuencias interprovinciales.
- 16 pasajeros en promedio de usuarios por bus.
- Ingreso promedio de 1.200 buses diarios al parqueo.
- Ingreso promedio de 1.800 taxis diarios a la playa de estacionamiento.
- Ingreso promedio de 1.220 vehículos livianos diarios a estacionamiento vehicular.
- Ingreso promedio de 100 vehículos diarios a la zona de encomiendas.
- Los ingresos de la terminal están considerados desde marzo del 2018.

Las tasas y tarifas propuestas aplicables a la operatividad de La Terminal Terrestre son:

N°	DETALLE	US\$
1	Uso de la terminal por pasajeros intracantonal (torniquetes)	0,10
2	Uso de la terminal por pasajeros intraprovincial (torniquetes)	0,15
3	Uso de la terminal por pasajeros interprovincial (torniquetes)	0,25
4	Uso de la terminal por pasajeros internacional (torniquetes)	0,50
5	Uso de anden por transporte intracantonal	0,60
6	Uso de anden por transporte intraprovincial con destino a las cabeceras de los cantones de Pasaje, El Guabo, Santa Rosa.	0,60
7	Uso de anden por transporte intraprovincial excepto a las cabeceras con destino a las cabeceras de los cantones de Pasaje, El Guabo, Santa Rosa.	1,00
8	Uso de anden por transporte interprovincial	2,15
9	Uso de anden por transporte internacional	5,00
10	Frecuencias no programadas intraprovinciales	2,00
11	Frecuencias no programadas interprovinciales	4,00
12	Estacionamiento de buses intracantonal, intraprovincial, interprovincial e internacional. (hora/fracción) - La primera hora sin costo.	1,00
13	Ingreso de taxis y camionetas de servicios de transporte comercial regulado por la ANT Ingreso o estacionamiento de vehículos particulares (hora/fracción)	0,25
14	- Los primeros 15 minutos sin costo. - Sin costo las 2 primeras horas contra la presentación de factura por consumo en Centro Comercial TTM.	0,50

Dentro de los ingresos se está considerando las siguientes tarifas para otros servicios como son:

N°	DETALLE	US\$
15	Ingreso o estacionamiento de vehículos de cargas o encomiendas (hora/fracción)	1,00
16	Tarjetas electrónica nueva y/o duplicada para arrendatarios o personal autorizado	10,00
17	Estacionamiento de vehículos particulares mensual (para arrendatarios o clientes frecuentes)	60,00
18	Estacionamiento de vehículos particulares - pérdida de Tickets	10,00
19	dispositivo electrónico (TAG- RFID, tarjetas, etc) inicial o reposición	15,00
20	Recarga mínima para dispositivo electrónico dispositivo electrónico (TAG- RFID, tarjetas, etc.)para transporte intracantonal, intraprovincial, interprovincial e internacional	20,00
21	Recarga mínima para dispositivos electrónico para taxis y camionetas de servicio de transporte comercial, regulada por la ANT (TAG- RFID, tarjetas, etc)	20,00

Además, se percibe ingresos por arriendos de locales comerciales, gastronómicos, anclas, boleterías y encomiendas.

MEDIDAS	ISLAS	LOCAL COMERCIAL	LOCAL GASTRONÓMICO	LOCAL ANCLAS	BOLETERIAS	ENCOMIENDAS	CAJEROS AUTOMÁTICOS
MEDIDAS APROXIMADAS	6.25 m2	51 m2	30 m2	870 m2 1,968 m2	26 m2	14 m2	
DERECHO DE PISO	\$ 0	\$ 200 x m2	\$ 350 x m2	\$ 220 x m2	\$ 200 x m2	\$ 200 x m2	\$ 1200 valor inicial
VALOR MENSUAL m2	-\$ 718,75 -\$ 750,00 -\$ 812,50 Incluido Expensas	\$ 28 x m2 Incluido las Expensas. En mezanine el valor de expensas es el 50% de descuento	\$ 33,00 por m2 más \$ 12,00 por m2 de Expensas	\$ 25 por m2. Planta baja. \$10 m2 planta mezanine más \$ 10 de expensas	\$ 27 m2 + Expensas	\$ 27 m2 más Expensas	\$ 400 mensual incluido expensas

Fuente: Dirección Financiera, TTM-EP

Valores fueron modificados de acuerdo a la resolución No. 310-2018-S.O.

**Gestión Nivel
Gobernante: Gerencia
General**

**Gestión Nivel Asesor:
Planificación y Control
de Gestión
y Asesoría Jurídica**

Gestión Gerencia General

- Aprobación de la comercialización de los espacios físicos y locales comerciales; así como de las operadoras de transporte terrestre, previo a la implementación de los servicios en el 2018.
- Adoptar e implementar las decisiones comerciales que permitan la venta de productos o servicios para atender las necesidades de los usuarios en general y del mercado, para lo cual podrá establecer condiciones comerciales específicas y estrategias de negocio competitivas;
- Suscripción convenios y contratos 2018; así como, los convenios de crédito.
- Monitorear resultados de la gestión de cobranza para determinar estrategias de pago.
- Delegación del ejercicio de jurisdicción coactiva en forma directa o a través de su delegado, responsabilidad asumida por la Econ. Ana Paredes Ortola, Tesorera de la Empresa.
- Evaluación de proyectos y presupuestos de inversión para la emisión de informe de avance trimestral SIGAD 2018, conjuntamente con el área de Planificación de la Empresa.
- Preparación conjuntamente con otras áreas la presentación al Directorio memorias anuales de la TTM-EP y los Estados Financieros 2018.
- Preparación para conocimiento y aprobación del Directorio el Plan General de Negocios y el Presupuesto General de la TTM-EP 2018.
- Aprobación del Plan Anual de Contrataciones (PAC) 2018; así como, las reformas realizadas en los plazos y formas previstos en la ley.
- Diseño, aprobación y modificación de reglamentos internos de la Empresa: comercial y operativo.
- Designación del Gerente General Subrogante, responsabilidad asumida por el Abg. Harley Franco, Asesor Jurídico de la Empresa.
- Coordinación con operadoras de transporte intra e interprovincial, relacionados con la ejecución de los servicios.
- Coordinación con Unión Provincial de taxis de El Oro, representantes de las cooperativas de taxis, para revisión y mejoramiento de la prestación de los servicios de taxis que operan en la TTM-EP.
- Coordinación interinstitucional, con entidades y autoridades de control para la ejecución de operativos y actividades relacionadas.
- Coordinación con arrendatarios de área comercial y proveedores de servicios conexos.
- Coordinación técnica con equipo de asesores y directores del TTM-EP para planificar y evaluar las gestiones realizadas.

Servicios operativos y comerciales implementados en el Terminal Terrestre de Machala durante el 2018.

- 30 Boleterías para operadoras de Transporte Terrestre
- 10 oficinas para ENCOMIENDAS
- 4 SALAS VIP (CIFA, Azuay, panamericana y trans Esmeraldas)
- 52 locales comerciales, franquicias importantes como mc Donalds, KFC, payless, Cruz Azul, Naturisimo, etc.)
- servicios bancarios: Machala, Pacifico, JEP, Loja, Santa Rosa, Pichincha, Bolivariano
- 22 islas

- 14 locales gastronómicos
- 3 anclas (Estuardo Sánchez, TIA y Marathon Sport)
- consultorio médico gratuito en convenio con la red de salud
- servicios higiénicos para usuarios
- planta de tratamiento de aguas residuales
- planta generadora de energía eléctrica
- tanque estacionario de GLP
- sistema de seguridad integral por cámaras de circuito cerrado
- climatización
- sistema de bombeo contra incendio
- control de alcoholemia y revisión vehicular
- 2 áreas de parqueo para taxis y vehículos particulares
- Paradero de buses urbanos
- Zona de parqueo en el área de encomiendas
- Área de abastecimiento para los locales gastronómicos
- Zona de parqueo de 81 espacios para buses intra e interprovincial.
- 49 andenes (de los cuales 22 son de llegada y 27 de salida)
- Patio de comida
- 2 áreas de espera de usuarios ubicados frente a las boleterías

Gestión Asesoría Jurídica

Convenios, Contratos y resoluciones

- Revisión de contratos de espacios físicos y locales comerciales del TTM.
- 50 resoluciones de Gerencia General
- 10 resoluciones de Directorio
- 12 actas de Directorio aprobadas, de las cuales 7 son ordinarias y 5 extra ordinarias.
- Registros actualizados de la normativa vigente
- Formato de Contratos de Servicios Ocasionales
- Contratos formulados para Contratación pública, 1 adendum
- Convenio Red Access
- Formulación Convenio Telconet, Proceso Infima Cuantía
- Contrato de Comodato de las Impresoras Operadoras de Transporte
- Convenio ASOCART
- Convenio Salud-EP

Gestión Planificación y Control de Gestión

Productos Institucionales

- Plan operativo anual de Inversiones 2018 y 2019.
- informe anual de gestión de la empresa 2017
- Informe de rendición de cuentas 2017
- Informes trimestrales técnico - presupuestario 2018 SIGAD
- Informes estadísticos mensual y anual de: tag, parqueo particular, tasas, frecuencias, parqueo de buses.
- Marco lógico de los Proyectos de Inversión 2019
- Contraparte en la revisión de productos de consultoría para la actualización de:
 - Plan Estratégico

- Plan de Negocios de la Empresa.
- Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos

DIRECCIONES	TOTAL
1.- Gerencia General	213.082,04
2.- Asesoría Jurídica	54.611,57
3.- Planificación y Control de Gestión	33.594,90
4.- Administrativa	2.245.665,24
5.- Financiera	2.422.438,61
6.- Tecnología Información y Comunicación	337.843,28
7.- Comercial	253.711,76
8.- Operativa	458.283,44
Total general	6.019.230,84

- Reglamento Interno de Administración del Talento Humano
- Y elaboración del Manual de Valoración y Clasificación de Puestos

Plan Operativo Anual de Inversiones 2018

PAC	TOTAL
No	4.113.890,83 USD
Si	1.905.340,01 USD
TOTAL	6.019.230,84 USD

Distribucion de Presupuesto 2018

Presupuesto	Monto	%
Corriente	591.981,90 USD	9,83%
Operación	5.427.248,94 USD	90,17%
TOTAL	6.019.230,84 USD	100%



PLAN OPERATIVO ANUAL DE INVERSIONES 2018 POR PROYECTO

PROYECTO	AREAS RELACIONADAS	MONTO DE ASIGNACION INICIAL
1.- Gestión de asesoría, administrativa, financiera y tecnológica de la terminal terrestre de machala.	Gerencia General Asesoría Jurídica Direcciones: Administrativa, Financiera Tecnología, información y Comunicación.	5.273.640,74
2.- Implementación, funcionamiento y operación de la terminal terrestre de machala	Direcciones: Operativa y Comercial	711.995,20
3.- implementación de la gestión por resultados de la ttm-ep en el marco de PDYOT del cantón machala.	Planificación de Control de Gestión	33.594,90
TOTAL DE ASIGNACION INICIAL		6.019.230,84

Niveles de Cumplimiento PAI 2018

En el marco establecido en el Informe Trimestral del Sistema de Información de Gobiernos Autónomos Descentralizado SIGAD, la TTM-EP, entregados a la Dirección de Planificación del GAD Municipal de Machala, los logros de los niveles de cumplimiento de gastos de inversión, que a continuación se detallan:

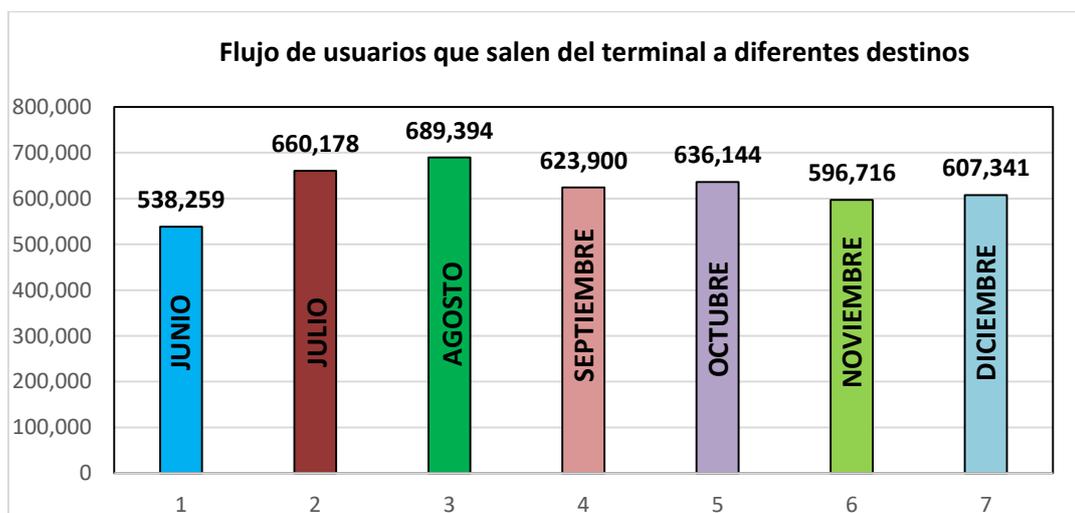
Técnico = 100%
Presupuestario = 91%

Gestión Agregadores de valor: Operativa y Comercial

Cooperativas de Transporte Terrestre que operan en el terminal

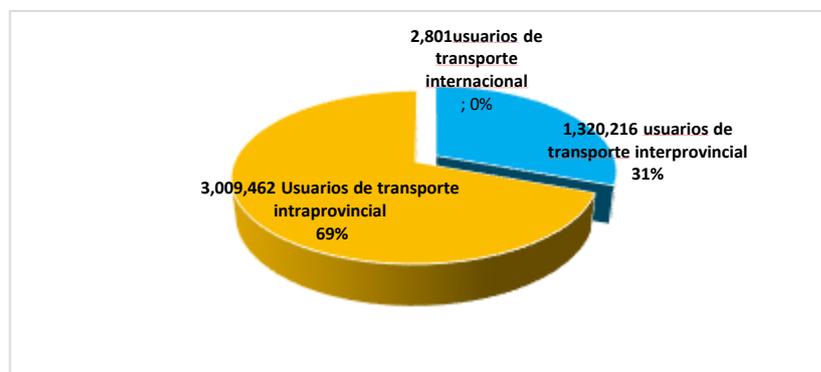
Operadoras de Transporte	Boleterías	Encomiendas	Sala VIP
COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA	N° 2	N° 2	-
COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS INTERNACIONAL NAMBUJA	N° 4	-	-
COOPERATIVA DE TRANSPORTE UNION CARIAMANGA	N° 3	-	-
COOPERATIVA DE TRANSPORTE "UNION YANZATZA"	N° 5	-	-
COOPERATIVA DE TRANSPORTE PULLMAN SUCRE PULLSUCRE S.A.	N° 7	-	-
COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL RIRCAY	N° 10	-	-
COOPERATIVA DE TRANSPORTE LA TRONCALEÑA	N° 10	-	-
COOPERATIVA DE TRANSPORTE AZUAY	N° 11	N° 1	N° 54
COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS RUTAS ORENSES	N° 12	N° 8	-
COOPERATIVA DE TRANSPORTE TERRESTRE INTERPROVINCIAL SERVICIO EXPRESS	N° 13	N° 4	-
COOPERATIVA DE TRANSPORTE ECUATORIANO PULLMAN	N° 14	N° 3	-
COOPERATIVA INTERNACIONAL FRONTERIZA ASOCIADA C.I.F.A.	N° 15	N° 10	N° 53
COOPERATIVA DE TRANSPORTE TRANS ESMERALDAS INTERNACIONAL S.A.	N° 16	-	N° 56
COOPERATIVA DE TRANSPORTE OCCIDENTALES	N° 17	N° 6	-
COOPERATIVA DE TRANSPORTE PATRIA	N° 18	-	-
COOPERATIVA INTERPROVINCIAL DE TRANSPORTES FLOTA BOLIVAR	N° 19	-	-
COOPERATIVA DE TRANSPORTE SANTA	N° 20	N° 7	-
COOPERATIVA INTERPROVINCIAL DE TRANSPORTE PUBLICO DE PASAJEROS @CEN	N° 21-22	-	-
COOPERATIVA INTERPROVINCIAL DE TRANSP. ASOC. CANTONALES TAC	N° 23-24	-	-
COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS PIÑAS INTERPROVINCIAL	N° 25	N° 5	-
COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS PACCHA	N° 26	-	-
COOPERATIVA DE TRANSPORTE GUANAZAN TRANSGUANA S.A.	N° 26	-	-
COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL GUABO	N° 27	-	-
COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS "CALDERÓN DE PASAJE".	N° 28	-	-
COOPERATIVA INTRAPROVINCIAL DE TRANSPORTES DE PASAJEROS "EL ORO"	N° 30	-	-
COOPERATIVA PANAMERICANA INTERNACIONAL	SALA VIP	-	N° 57

Información Estadística de los servicios del Terminal Terrestre de Machala del 4 de junio al 31 de diciembre del 2018



2.801 usuarios realizan viajes internacionales
1'320.216 usuarios viajan interprovincialmente.

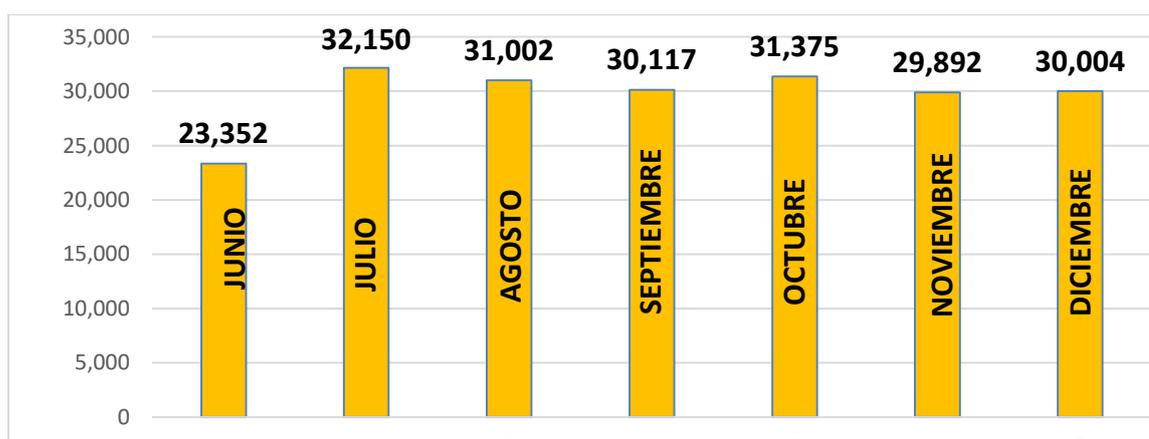
3'009.462 usuarios se trasladan a otros cantones de nuestra provincia.
Es decir **4'332.479** usuarios han salido del Terminal Terrestre de Machala, durante junio a diciembre del 2018.



- El flujo promedio mensual de pasajeros movilizados desde la terminal a los diferentes puntos del país, existe una media de **20.719** usuarios al día, haciendo un total de **4'332.479** usuarios que salen del terminal terrestre.
- De acuerdo a los contadores de los torniquetes de entrada o arribo al terminal terrestre, existe un promedio de **22.527** usuarios diarios, haciendo un total de **4'820.778** que llegan a Machala.
- Haciendo un flujo de usuarios de **9'153.257** que han entrado y salido del Terminal Terrestre del 4 de junio al 31 de diciembre del 2018.

Factores determinan que 81% de los usuarios del terminal tiene destino hacia los cantones de Pasaje, Sta. Rosa, Guabo, Huaquillas, ratificando que Machala es el centro económico de la provincia por la constante interacción dinámica de las actividades sociales, educativas y económicas entre estos cantones.

**Flujo de FRECUENCIA de buses de transporte terrestres intra e inter provincial
APROBADAS POR ENTIDADES DE CONTROL
del 4 de junio al 31 de diciembre del 2018**



DESTINOS	FRECUENCIAS
INTRAPROVINCIALES	164.312
INTERPROVINCIALES	43.580

DETALLES	TOTAL
VIAJES DEL 4 JUNIO AL 31 DE DIC	207.892
PROMEDIO MENSUAL	29.699
PROMEDIO DIARIO	1.004

DETALLES	TOTAL
FRECUENCIA EXTRA	1.643

**Actividades gestión y control operativo realizadas
del 4 de junio al 31 de diciembre del 2018**

OPERATIVOS/ACTIVIDADES	N°	DETALLE
ATENCION AL USUARIO	182	Quejas, sugerencias, situaciones con la operadoras de transporte
ATENCIÓN DE REVISIÓN CAMARAS	140	Peticiones de revisión de los usuarios por pérdida de objetos o frecuencias de buses
OPERATIVOS DE CONTROL DE INFORMALES	424	Actividad ejercida por personal de operativo para desalojar informales
OPERATIVOS TRASLADO DE VALORES	234	Actividades de apoyo en conjunto con empresa de seguridad contratada
OPERATIVO ANT	44	Actividad conjunta con funcionarios de ANT, principalmente en días festivos
OPERATIVO POLICIA NACIONAL	10	Actividades de apoyo de la Policía Nacional con fines antilincuenciales o control
OPERATIVOS INTER/EXTER BUSES	109	Actividades de control con miras a tomar pasajeros fuera del terminal o parqueo en los exteriores
OPERATIVOS CONTROL TAXIS	270	Actividades inherentes al control de la actividad
TOTAL	1413	



Gestión Comercial

14 Locales Gastronómicos

UBICACIÓN	NOMBRE DEL LOCAL
1 – 2	INT FOOD SERVICES CORP (KFC)
3	CAFETERÍA DEL SUR CAFSU S.A. (HILLARY DELI)
4	LA CASA DEL TIGRILLO
5	AMERICAN GRILL EXPRESS
6	POYEAH!
7	SEÑOR PANCHO
8	CHESCO PIZZERÍA
9	LA COMIDA TÍPICA DE JAVIER
10	PIQUEOS Y MORITOS
11	PARAISO DEL EDÉN
12	BUENA MESA
13	D´ANGELO GRILL
14	CANTÓN CHINO

52 Locales Comerciales

UBICACIÓN	NOMBRE DEL LOCAL
1	WESTERN UNION
2	LOTERIA NACIONAL
3	LOCK & GO
4	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SANTA ROSA
5	TORTAS Y BOCADITOS SARITA
6 – 7	GADVAY
8 – 9	VASARI Y MOZIONI
10	AL PASO
11	BANCO PICHINCHA
12 – 13	DIPIUR
14	NATURISSIMO - DEGEREMCIA S.A
15-16-17-18-19	PAYLESS
20 – 21	CHESS-KING
22	INGESA
23 - 24 – 25	OPTIMODA
26	STATION BARBER SHOP
27 – 28	TUTTO FREDDO
29	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JEP
30	KABUSHOP PLUS
31 – 32	BANCO DEL AUSTRO
33 – 34	CHEVYPLAN

35	DR PIE
36	SOS
37	RACSO S.A
38, 39 y 40	BANCO MACHALA
41 – 42	CRUZ AZUL
43	LOS OLIVOS
44	FANTASÍAS CELESTE
45	DEYABIG
46	DEYABIG
47 – 48-49	D´PISAR
50 - 51 – 52	LOCOS DE REMATE

3 Locales Anclas

UBICACIÓN	NOMBRE DEL LOCAL
1	ALMACENES ESTUARDO SÁNCHEZ
2	ALMACENES TIA
3	MARATON SPORT

23 Islas Comerciales

UBICACIÓN	NOMBRE DE LA ISLA
1	ANIMAL ADVENTURE
2	LOTERIA NACIONAL
3	NEOCELL – CLARO
4	GRANIZADOS STOP
5	GOLOSITOS
6	SUN TIME STORE
7	TECHNO STORE
8	HELADERÍA KFC
9	NJOYAS
10	FERNANDA BEAUTY SHOP
11	CHARLOTTE ACCESORIOS
12	COCO EXPRESS
13	PERFUMES BIBIS
14	FINA REPOSTERÍA
15	GREENBERRY
16	EMPANADAS DE NICO
17	PINTURAS AMARANTA
18	REFRESCOS GARAY
19	SANDWICH "A LA MANO"
20	THE HOT DOG STOP
21	MANGO Y FRESA
22	PINGÜINO
23	MC DONALDS

4 Espacios Físicos

UBICACIÓN	NOMBRE DEL ESPACIO FÍSICO
Entrada Principal	CONSORCIO DEL PICHINCHA S.A. - CONDELPI
Patio de Comidas	BANCO DEL PACÍFICO S.A.
Patio de Comidas	BANCO DE LOJA S.A.
Patio de Comidas	BANCO BOLIVARIANO



**Gestión de habilitante de
apoyo:**

Talento Humano

Administrativo

Financiero y

Tecnológico

Gestión Talento Humano

Distributivo del Personal que Labora en la Empresa Pública Terminal Terrestre de Machala del 1 de enero al 30 de diciembre del 2018

Distributivo de personal de la institución de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre de Machala 2018			
No.	Unidad a la que pertenece	Apellidos y nombres de los servidores y servidoras	Puesto Institucional
PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO			
1	Gerencia General	Montaño Marquez Edson Roberto	Gerente General
NIVEL ASESOR			
2	Asesoría Jurídica	Franco Córdova Harley Liniers	Asesor Jurídico
3	Planificación y Control de Gestión	Ramon Renda Lenny Aracelly	Asesor 2 de Planificación y Control de Gestión
NIVEL DE APOYO			
4	Dirección Administrativa	Guzmán Solano Rosa Maria	Directora Administrativa
5	Dirección Administrativa	Campoverde Villegas Natalia de Lourdes	Jefe de Talento Humano
6	Dirección Administrativa	Roman Espinoza Edwin Rolando	Jefe de Compras Públicas
7	Dirección Administrativa	Redrovan Castillo Marcos Antonio	Tecnico Especialista en Mantenimiento Electrico
8	Dirección Administrativa	Loayza Loayza Gisella Carolina	Analista de Compras Públicas
9	Dirección Administrativa	Manrique Pesantez Eduardo Andres	Analista de Control de Bienes
10	Dirección Administrativa	Baldeon Romero John Pedro	Tecnico Especialista en Servicios Generales y Mantenimiento de Infraestructura
11	Dirección Administrativa	Cando Tacuri Monica Patricia	Asistente General
12	Dirección Administrativa	Lozano Crespo Maria del Cisne	Auxiliar de Servicios
13	Dirección Administrativa	Molina Sanchez Maria Paula	Analista de Talento Humano
14	Dirección Financiera	Velasquez Castillo Fernando Eugenio	Director Financiero
15	Dirección Financiera	Valdiviezo Montero Milton Enrique	Asesor 1 Financiero
16	Dirección Financiera	Gaona Medina Mireya Birmania	Contadora
17	Dirección Financiera	Paredes Ortola Ana Maria	Tesorera
18	Dirección Financiera	Armijos Arrobo Maria José	Analista de Presupuesto
19	Dirección Financiera	Aguilar Valarezo Yanella Lissette	Recaudadora
20	Dirección Financiera	Balladares Lizaldes Jenny Belen	Recaudadora
21	Dirección Financiera	Cassola Rodriguez Patricio Javier	Recaudador
22	Dirección Financiera	Iñiguez Alay Maritza Elizabeth	Recaudadora
23	Dirección Financiera	Maza Sarango Vilma Euliria	Analista Contable
24	Dirección Financiera	Melo Ramon Edwin Santiago	Recaudador
25	Dirección Financiera	Benalcazar Paredes Paulo Cesar	Recaudador
26	Dirección Financiera	Aguilar Cardenas Wendy Alexandra	Recaudadora
27	Dirección Financiera	Romero Castro Jorge Andres	Asistente General
28	Dirección de Tecnología, Información y Comunicación	Cardenas Luzuriaga Marielena	Directora de Tecnología, Información y Comunicación
29	Dirección de Tecnología, Información y Comunicación	Loayza Ochoa Henry Mauricio	Tecnico Especialista
30	Dirección de Tecnología, Información y Comunicación	Perez Gallardo Luis Andrés	Analista de Tecnología, Información y Comunicación

PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO			
31	Dirección Comercial	Gonzalez Cervantes Viviana Vannesa	Directora Comercial
32	Dirección Comercial	Yange Enriquez Mary Yolanda	Analista Comercial
33	Dirección Comercial	Chamaidan Neira Yadira Elizabeth	Supervisora Comercial
34	Dirección Comercial	Macias Peña Diana Margarita	Supervisora Comercial
35	Dirección Comercial	Rodriguez Chalen Samuel Andres	Supervisor Comercial
36	Dirección Operativa	Solano Zambrano Cristian Xavier	Director Operativo (E)
37	Dirección Operativa	Molina Velez Helmer Jacinto	Inspector de Control
38	Dirección Operativa	Albarracin Villagran Leandro Estefano	Supervisor de Operaciones
39	Dirección Operativa	Falconi Aguilera Jaime Xavier	Inspector de Control
40	Dirección Operativa	Franco Espinosa Fulton Fernando	Supervisor de Operaciones
41	Dirección Operativa	Ortega Jijon Marco Antonio	Inspector de Control
42	Dirección Operativa	Perea Estacio Alvaro Leonardo	Supervisor de Operaciones
43	Dirección Operativa	Quevedo Garcia Rolando Javier	Inspector de Control
44	Dirección Operativa	Ramos Cardenas Lenin Elias	Supervisor de Operaciones
45	Dirección Operativa	Romero Gomez Jose Vicente	Supervisor de Operaciones
46	Dirección Operativa	Valenzuela Cedillo Miguel Francisco	Supervisor de Operaciones
47	Dirección Operativa	Cabrera Loayza Kevin David	Supervisor de Operaciones
48	Dirección Operativa	Montenegro Carpio Richard Didier	Supervisor de Operaciones
49	Dirección Operativa	Rivera Rodriguez Diana Carolina	Operadora de Control
50	Dirección Operativa	Batallas Guaman Raul Hannibal	Operadora de Control
51	Dirección Operativa	Vargas Riera Josue Eduardo	Analista De Gestion Ambiental y Seguridad
52	Dirección Operativa	Zhuño Romero Jorge luis	Supervisor de Operaciones

1. Administrar el Sistema Integrado de Talento Humano y Remuneraciones
2. Aplicación del subsistema de selección de personal para los concursos de méritos y oposición
3. Administración de contratos de personal roles de pago de remuneraciones y Planillas de aportes al IESS de las y los servidores Control de asistencia
4. Evaluación del desempeño de los servidores
5. Implementación y regulación del servicio de Salud Ocupacional
6. Reglamento Interno de Administración del Talento Humano
7. Manual de Valoración y Clasificación de Puestos
8. Informe para la vinculación y desvinculación de las y los servidores del TTM-EP
9. Presupuesto de remuneraciones y demás beneficios previstos en la normativa legal vigente.

Gestión Administrativa. -

- Plan Anual de Contrataciones
- Plan de adecuación y utilización de los espacios físicos administrativos para operatividad de la Empresa
- Tecnología Información y Comunicación
- Se ejecutaron los siguientes procesos de contratación: 14 Catálogo Electrónico, 2 Menor Cuantía de Bienes y Servicios, 1 Consultoría, 2 Régimen Especial y 1 Subasta Inversa.
- Autorizar la adquisición de bienes y servicios en los 37 procedimientos de ínfima cuantía;
- Mantenimiento para los generadores eléctricos, sistema de climatización y sistemas.
- Sistema de Bombeo de Agua Potable
- Implementación de proceso de custodia e inventario de bienes muebles e inmuebles, materiales;

- Mantenimiento de Planta de Tratamiento de Aguas Residuales
- Trampas de Grasa, se revisan y limpian de manera bimestral con el Hidroclean

Gestión Tecnología, Información y Comunicación

Sistemas implementados para funcionamiento del Terminal Terrestre de Machala:

- Siat 3000.- sistema administrador de boleterías. - proveedor DERPACIF
- Sistema local de boleterías proveedor DERPACIF
- Sistema Parking Control.- control de parqueo.- proveedor ONLYCONTROL
- Sistema Traffic control.- control de frecuencias y parqueos buses.- proveedor ONLYCONTROL.
- Sistema de Torniquete.- ingreso y salida de usuarios.- proveedor ONLYCONTROL.
- Cajeros Automáticos.- recargas de taxis y cobro de parqueaderos de particulares.- proveedor ONLYCONTROL.
- SIGAME.- sistema Financiero .- Proveedor AME
- Sistema de Acceso, acceso a sitios y oficinas internas, Proveedor constructora
- Sistema de Cámaras de Seguridad, Proveedor constructora
- Infraestructura Red, cableado estructurado y equipos de comunicaciones alámbrica e inalámbrica, Proveedor constructora.
- Sistema de Telefonía IP, Proveedor constructora.
- Sistema centralizado de Relojería, relojes colocados alrededor de todo el terminal, Proveedor constructora.
- Sistema de Audio, sonido ambiental y micrófonos del TTM, Proveedor constructora
- Facturador electrónico, herramienta gratuita para facturación, Proveedor SRI.
- Plataforma electrónica AME, facturador universal y comprobantes electrónicos, Proveedor AME.



Gestión Financiera

De acuerdo al Informe No. 003 ANPS-TTM-EP-2019, de liquidación presupuestaria de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre de Machala-EP, emitido el 30 de enero del 2019, se detalla los procesos presupuestarios realizados durante el año fiscal 2018.

La proforma presupuestaria para el año 2018, ascendía a USD\$ 6'019,230.84 dólares, contemplando 10 meses de operaciones, sin embargo las operaciones iniciaron el 04 de junio, conforme a la ejecución presupuestaria realizada hasta el mes de septiembre, se fue evidenciando una diferencia notable entre las proyecciones de ingreso inicial frente a lo que realmente se recaudaba alcanzando un porcentaje de ejecución del 32.39% y en cuanto a las obligaciones asumidas hasta el mes citado fue de 22.66%, dejando entrever la necesidad de ajustar el presupuesto conforme a la situación real de la institución.

Manteniendo un criterio de austeridad, la Empresa realizó una revisión de los presupuestos de cada una de las direcciones, para disminuir los recursos que no serían ejecutados hasta el final del ejercicio económico, optimizando su utilización en procesos prioritarios que permitieran el normal funcionamiento de la operatividad de la terminal; es así que, mediante **RESOLUCIÓN N°007SO-2018-02.01** de fecha 26 de octubre del 2018, el Directorio aprobó la reforma al presupuesto de la Empresa, quedando el nuevo presupuesto codificado en USD\$3'985,783.95.

Con el nuevo distributivo de los recursos presupuestarios, se alcanzó un 82,10% en ingresos, que se considera aceptable y 81.04% en gastos de ejecución presupuestaria para el periodo fiscal 2018, tal como se detalla a continuación:

DETALLE	PRESUPUESTO	EJECUCIÓN	TOTAL	%
Ingresos	\$3.985.783,95	\$3.272.272,33	\$ 713.511,62	82.10%
Gastos	\$3.985.783,95	\$3.230.230,25	\$ 755.553,70	81.04%



Evaluación de la calidad de los Servicios

2018

En los primeros siete meses de ejecución

Evaluación de la calidad de los Servicios

Primer semestre de ejecución junio - diciembre 2018

Diagnóstico y propuesta de mejora del servicio para satisfacción de los usuarios del terminal terrestre de Machala-EP

Características de la población. - usuarios de la Empresa Pública Terminal Terrestre de Machala-EP, quienes transitan diariamente a través de los servicios de transporte terrestre, intraprovincial, interprovincial e internacional.

Delimitación de la población. - Mayores de 16 y menores de 67 años

Tipo de muestra. - De carácter probabilístico, con un margen de error de 2%

Criterios de selección. - El tamaño de la muestra fue de 908 personas, lo cual, para su selección de la muestra, se procedió a contar con pasos que son fundamentales, a continuación, se definió los siguientes ítems:

- Cantones más poblados
- Edad (entre 16 a 67 años).
- Nivel de estudio (primario- secundario y superior)
- La hora (de 6 a 9 am y 2p.m a 6p.m.) debido a que en este horario existe una mayor afluencia de personas que transitan por el terminal.

RESULTADOS

Se recopilaron datos demográficos de los encuestados, entre los cuales se preguntó edad, género, ocupación, la nacionalidad o lugar de procedencia y nivel de educación o instrucción de los participantes en la encuesta.

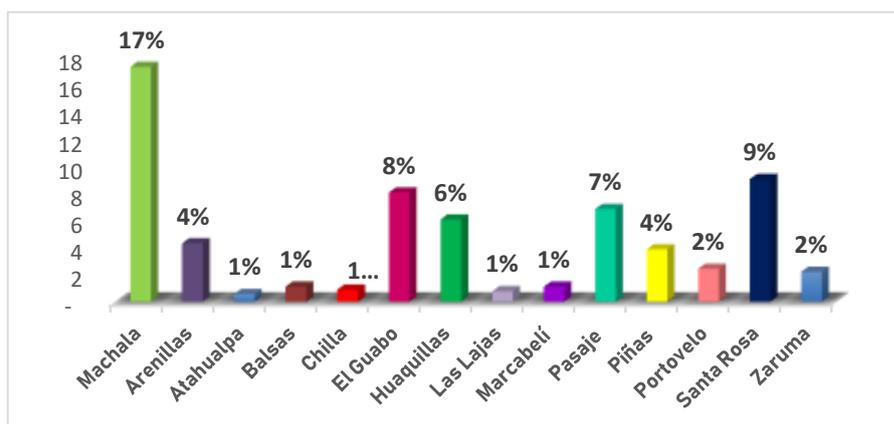
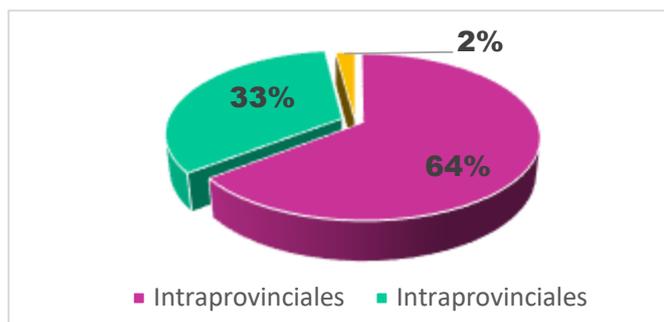
Edad

Edad	Masculino		Femenino		total	%
	f	%	f	%		
Menores de 18	15	3	17	5	32	4
De 19 a 30	187	35	148	40	335	37
De 31 a 59	303	57	191	51	494	54
Mayores de 60	31	6	16	4	47	5
Total	536	100	372	100	908	100

Entre la población encuestada se encontró que el 54% tenía entre 31 y 59 años, seguido por un 37% que representan a jóvenes de 19 a 30 años; con porcentajes bajos de 5% que figuran las personas mayores de 60 años y el 4% que son adolescentes menores de 18 años.

Lugar de procedencia

Lugar de procedencia	Hombres		Mujeres		total	%
	f	%	f	%		
INTRAPROVINCIALES						
Machala	79	15	78	21	157	17
Arenillas	21	4	18	5	39	4
Atahualpa	5	1	0	0	5	1
Balsas	8	1	2	1	10	1
Chilla	3	1	5	1	8	1
El Guabo	38	7	35	9	73	8
Huaquillas	33	6	22	6	55	6
Las Lajas	5	1	2	1	7	1
Marcabelí	6	1	4	1	10	1
Pasaje	34	6	28	8	62	7
Piñas	24	4	11	3	35	4
Portovelo	17	3	5	1	22	2
Santa Rosa	45	8	37	10	82	9
Zaruma	11	2	9	2	20	2
INTERPROVINCIAL						
Quito	18	3	9	2	27	3
Esmeraldas	10	2	6	2	16	2
Loja	26	5	12	3	38	4
Cariamanga	2	0	3	1	5	1
Santo Domingo	17	3	4	1	21	2
Naranjal	11	2	5	1	16	2
Milagros	9	2	4	1	13	1
Guayaquil	18	3	19	5	37	4
Portoviejo	4	1	4	1	8	1
Ponce Enriquez	14	3	6	2	20	2
Cuenca	18	3	11	3	29	3
Santa Isabel	3	1	3	1	6	1
Ambato	6	1	2	1	8	1
Riobamba	6	1	6	2	12	1
Quevedo	12	2	3	1	15	2
Ventanas	2	0	2	1	4	0
Ibarra	3	1	1	0	4	0
La Troncal	7	1	6	2	13	1
Pucara	2	0	1	0	3	0
Duran	2	0	3	1	5	1
Zamora	3	1		0	3	0
Balao	1	0		0	1	0
EXTRANJEROS						
Perú	6	1	1	0	7	1
Venezuela	5	1	5	1	10	1
Colombia	1	0		0	1	0
Argentina	1	0		0	1	0
Total	536	100	372	100	908	100

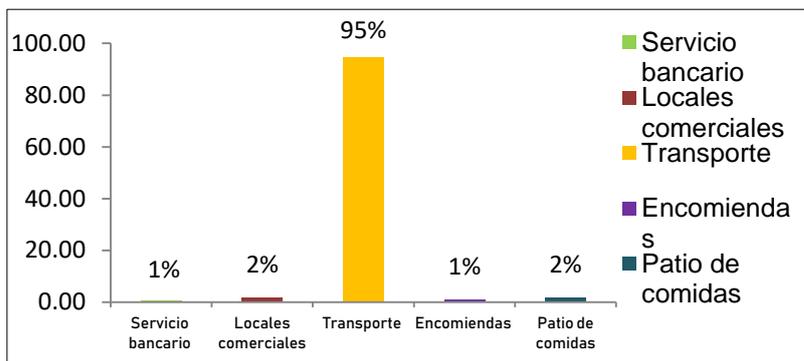


En base a la encuesta aplicada y cómo podemos ver en la primera gráfica, la mayor parte de los usuarios de la terminal, son provenientes de los 14 cantones de la Provincia de El Oro, representados en un 64%, entre los porcentajes por cantones figuran; el 17% de origen machaleño; 9% del Cantón Santa Rosa; 6% procedentes del cantón El Guabo; 7% originarios del cantón Pasaje; 6% nativos del cantón fronterizo Huaquillas; el 4% que representa al cantón Arenillas; entre los usuarios pertenecientes a la parte alta de la Provincia están, el 4 % Piñas; el 2% conformado por nativos de Zaruma; representando por individual el 1% están los cantones, Atahualpa, Balsas, Marcabelli; por último, está el cantón Chilla, Las Lajas que constituyen juntos el 2%.

Servicios por los que acuden los usuarios al Terminal

Demanda de Servicios	Hombres		Mujeres		Total	
	f	%	f	%	f	%
Servicio bancario	4	1	3	1	7	1
Locales comerciales	9	2	7	2	16	2
Transporte	507	95	352	95	859	95
Encomiendas	6	1	4	1	10	1
Patio de comidas	10	2	6	2	16	2
Total	536	100	372	100	908	100
FUENTE: Investigación directa						
ELABORACIÓN: Los autores						

Servicios por los que acuden los usuarios al Terminal



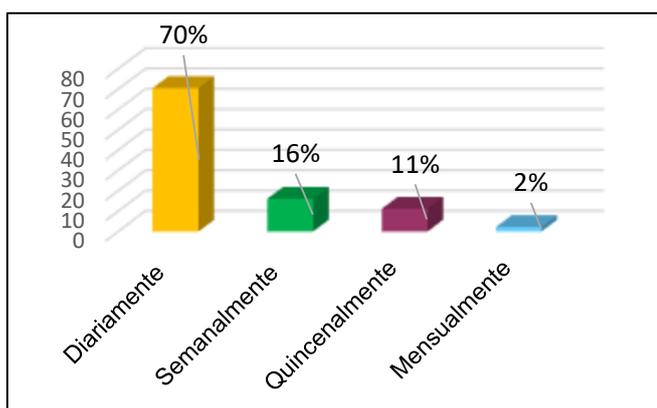
En base a los resultados obtenidos, se evidencia que la mayor parte de usuarios que representan 95%, población que acude al TTM, lo hacen por viaje o paso obligado a su lugar de destino. El restante de los usuarios, el 5% lo hacen por los servicios adicionales que operan dentro del terminal; tiendas comerciales, 2%; patio de comidas 2%; encomiendas, 1% y servicios bancarios el 1%.

Frecuencia con la que acuden los usuarios al Terminal

Frecuencia de usuarios	Hombres		Mujeres		total	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Diariamente	380	71	260	70	640	70
Semanalmente	78	15	68	18	146	16
Quincenalmente	67	13	35	9	102	11
Mensualmente	11	2	9	2	20	2
Total	536	100	372	100	908	100

FUENTE: Investigación directa
ELABORACIÓN: Los autores

Frecuencia con la que acuden los usuarios al Terminal

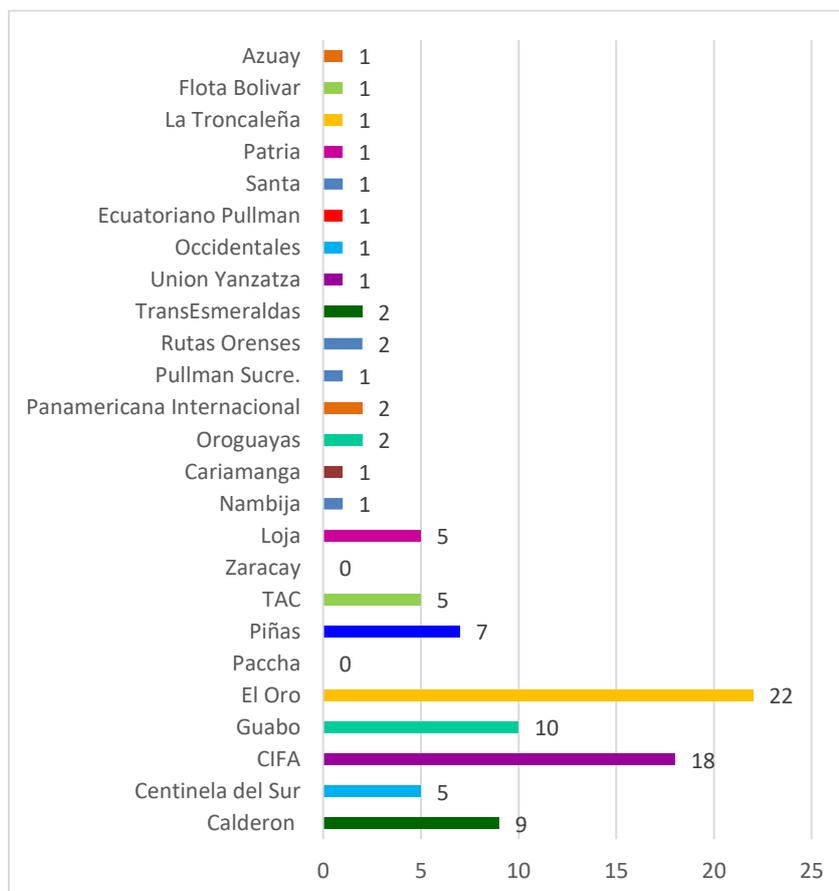


De acuerdo a la información obtenida se concluye que la mayoría de los usuarios del TTM son intra cantonales (trabajadores, estudiantes, amas de casa) que por sus actividades necesitan movilizarse diariamente, lo cual representa un 70%; los porcentajes sobrantes pertenecen a: un 16% semanalmente; 11% quincenalmente y 2% que representa las personas que hacen uso del terminal mensualmente ya sea que necesiten movilizarse a distancias muy extensas (turistas, empresarios, etc...)

Cooperativas de transporte más utilizadas

Cooperativas	Hombres		Mujeres		Total	%
	n°	%	n°	%		
Coop. De Transporte de Pasajeros "Calderón De Pasaje".	42	8	38	10	80	9
Coop. Interprovincial de Transporte Público de Pasajeros "Centinela del Sur"	25	5	17	5	42	5
Coop. Internacional Fronteriza Asociada CIFA	98	18	65	17	163	18
Coop. de Transporte Interprovincial Guabo	55	10	35	9	90	10
Coop. Intraprovincial De Transportes De Pasajeros "El Oro"	117	22	80	22	197	22
Coop. de Transporte De Pasajeros Paccha	3	1	1	0	4	0
Coop. de Transporte De Pasajeros Piñas Interprovincial	38	7	25	7	63	7
Coop. Interprovincial De Transp. Asoc. Cantonales TAC	31	6	15	4	46	5
Coop. de Transporte Zaracay	1	0	0	0	1	0
Coop. de Transportes Loja	25	5	17	5	42	5
Coop. de Transporte De Pasajeros Internacional Nambija	4	1	3	1	7	1
Coop. de Transporte Unión Cariamanga	7	1	5	1	12	1
Coop. de Transporte Terrestre Interprovincial Servicio Express Oroguyas	9	2	7	2	16	2
Coop. Panamericana Internacional	9	2	8	2	17	2
Coop. de Transporte Pullman Sucre Pullsucre S.A.	6	1	6	2	12	1
Coop. de Transporte De Pasajeros Rutas Orenses	12	2	9	2	21	2
Coop. de Transporte Trans Esmeraldas Internacional S.A.	11	2	8	2	19	2
Coop. de Transporte "Union Yanzatza"	4	1	3	1	7	1
Coop. de Transporte Occidentales	7	1	5	1	12	1
Coop. de Transporte Ecuatoriano Pullman	6	1	7	2	13	1
Coop. de Transporte Santa	5	1	6	2	11	1
Coop. de Transporte Patria	4	1	5	1	9	1
Coop. de Transporte La Troncaleña	4	1	3	1	7	1
Coop. Interprovincial De Transportes Flota Bolivar	4	1	2	1	6	1
Coop. de Transporte Azuay	9	2	2	1	11	1
Total	536	100	372	100	908	100
FUENTE: Investigación directa						
ELABORACIÓN: Los autores						

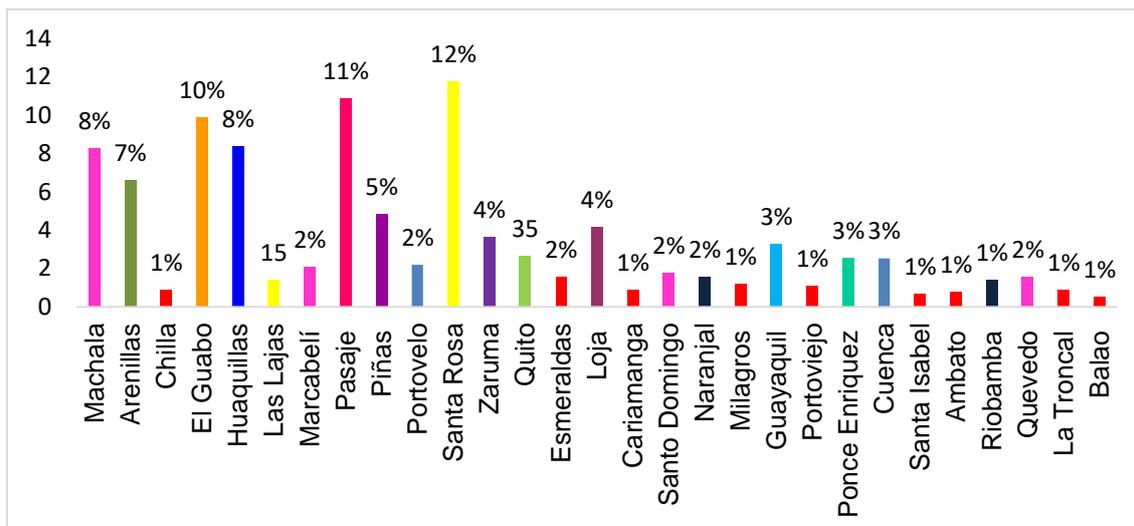
Cooperativas de transporte más utilizadas



Con base en la información obtenida se determina que la utilización de las cooperativas de transporte va en relación al mayor porcentaje de pasajeros, en este caso intra provinciales. Es decir que cuantos más pasajeros haya de los diferentes cantones de la provincia de El Oro mayor es la demanda de estas cooperativas. Entre las más utilizadas por los usuarios se encuentran: “Oro Express” 22%; C.I.F.A., 18%; “Interprovincial Guabo” 10%; seguido por “Calderón Pasaje” con un 8%; “Cooperativa Piñas” con 5% de demanda; a continuación, le siguen T.A.C con 5% y “Centinela del Sur” 4,63%. Las cuales sumadas hacen un total del más del 70% de la demanda total por los usuarios. El resto del porcentaje 30% aproximados lo tienen las cooperativas interprovinciales, entre las más demandadas se encuentran: “transportes Loja” 5%; “Rutas Orenses”, 2%; “Trans Esmeraldas”, 2%, “Panamericana” 2%; “Unión Cariamanga”, 1%,” Ecuatoriano Pulman” 1%; entre otros.

Ciudades que más frecuentan los usuarios del Terminal

	Hombres		Mujeres		Total	
	f	%	f	%	f	%
Machala	40	7	35	9	75	8
Arenillas	37	7	23	6	60	7
Chilla	6	1	2	1	8	1
El Guabo	54	10	36	10	90	10
Huaquillas	48	9	28	8	76	8
Las Lajas	9	2	4	1	13	1
Marcabellí	11	2	8	2	19	2
Pasaje	55	10	44	12	99	11
Piñas	28	5	16	4	44	5
Portovelo	13	2	7	2	20	2
Santa Rosa	57	11	50	13	107	12
Zaruma	16	3	17	5	33	4
Quito	14	3	10	3	24	3
Esmeraldas	8	1	6	2	14	2
Loja	20	4	18	5	38	4
Cariamanga	6	1	2	1	8	1
Santo Domingo	9	2	7	2	16	2
Naranjal	9	2	5	1	14	2
Milagros	8	1	3	1	11	1
Guayaquil	18	3	12	3	30	3
Portoviejo	6	1	4	1	10	1
Ponce Enriquez	15	3	8	2	23	3
Cuenca	15	3	8	2	23	3
Santa Isabel	4	1	2	1	6	1
Ambato	3	1	4	1	7	1
Riobamba	10	2	3	1	13	1
Quevedo	9	2	5	1	14	2
La Troncal	5	1	3	1	8	1
Balao	3	1	2	1	5	1
Total	536	100	372	100	908	100
FUENTE: Investigación directa						
ELABORACIÓN: Los autores						

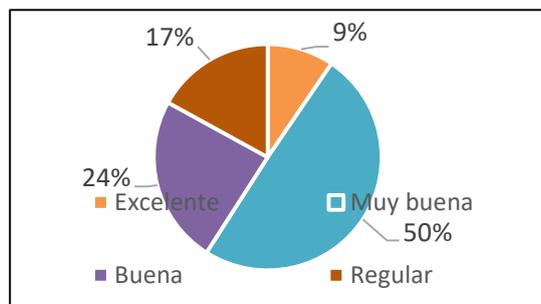


El mayor porcentaje de viajeros se constituyen en el Cantón Santa Rosa, el cual es el segundo cantón más poblado de la provincia de El Oro después del Cantón Machala, con un 12% de la población encuestada, seguido del Cantón Pasaje con un 11%, en tercer lugar se encuentra el Cantón Guabo con un 10% seguido del Cantón Huaquillas con un 8%, seguido del Cantón Machala con un 8%, (cabe mencionar que ese porcentaje representa a usuarios que visitan la TTM desde otras provincias), del Cantón Arenillas 7%, Piñas 5%, Zaruma, 4%; En cuanto a las ciudades fuera de la provincia las más frecuentadas son Loja que representa el 4%, seguido de Guayaquil con un 3%, Quito con 3% y por ultimo Cuenca y La Ponce Enríquez con 3% respectivamente.

Calidad de la limpieza que mantiene la Terminal Terrestre de Machala

Calidad de limpieza	Hombres		Mujeres		General	
	f	%	f	%	f	%
Excelente	65	12	21	6	86	9
Muy buena	267	50	183	49	450	50
Buena	117	22	101	27	218	24
Regular	87	16	67	18	154	17
Total	536	100	372	100	908	100

FUENTE: Investigación directa
ELABORACIÓN: Los autores



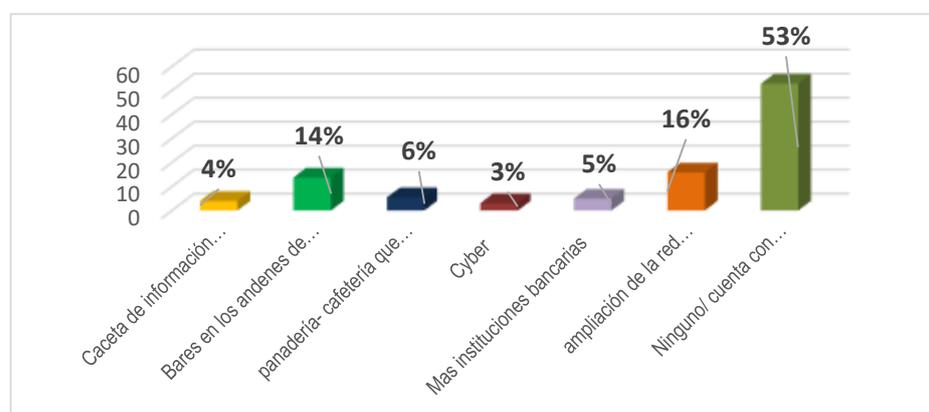
Según los porcentajes obtenidos el Terminal Terrestre de Machala mantiene estándares de limpieza aceptable por los usuarios, ya que la mayoría lo consideran MUY BUENO, BUENO y EXCELENTE sumando más del 83% de la población encuestada; no obstante, existe un 16% que aún se sienten insatisfechos o encuentran deficiencias en el sistema de limpieza.

Otros servicios que se deberían implementar en el Terminal

	Hombres		Mujeres		Total	
	f	%	f	%	f	%
Caceta de información turística	26	5	10	3	36	4
Bares en los andenes de salida de buses	75	14	50	13	125	14
panadería- cafetería que opere las 24hrs	35	7	15	4	50	6
Cyber	13	2	15	4	28	3
Mas instituciones bancarias	27	5	18	5	45	5
ampliación de la red pública de internet	80	15	64	17	144	16
Ninguno/ cuenta con todos los servicios	280	52	200	54	480	53
Total	536	100	372	100	908	100

FUENTE: Investigación directa
ELABORACIÓN: Los autores

Otros servicios que se deberían implementar en la Terminal Terrestre de Machala.



Según los resultados se aprecia que la mayoría de la población 53% considera que el Terminal Terrestre de Machala, cuenta con todos los servicios requeridos por los usuarios, es decir se encuentran conforme con los servicios que hasta la fecha se ofrecen en las instalaciones del terminal. Por otra parte, los usuarios han señalado ciertos servicios que podrían instalarse y operar dentro de la terminal, a fin dar más comodidad al usuario. Entre los servicios que más solicitan se encuentran: un 16% opinaron que se debería ampliar la red wifi; el 14% manifestó que sería factible instalar bares en los andenes de salida de los buses inter e intra provinciales; seguido del 6 % que manifestaron sobre una panadería y/o cafetería que opere las 24hrs, el mismo horario de la terminal ya que deben viajar en algunos casos diariamente en altas horas de la noche y la madrugada, este servicio propone sea de bajo costo, debido a que los servicios que se ofrecen en el patio de comidas, son costosos; 5%; mas instituciones bancarias (especialmente Banco del Pichincha- con servicio completo); por último, el 4% opinaron sobre una caceta turística, para prever de información y el 3% que opino sobre la factibilidad de un cyber dentro de la terminal.

Satisfacción de los usuarios con respecto a la atención y comportamiento del personal de limpieza y seguridad.

	Hombres		Mujeres		Total	
	f	%	f	%	f	%
SI	498	93	347	93	845	93
NO	38	7	25	7	63	7
Total	536	100	372	100	908	100

FUENTE: Investigación directa
ELABORACIÓN: Los autores

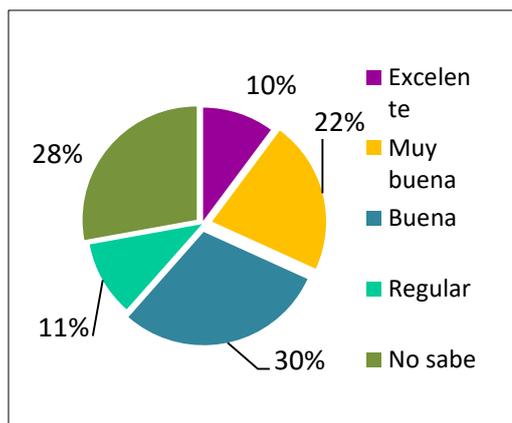


El 93% que representa un número alto de los usuarios que acuden a la Terminal, manifestaron sentirse conforme con el comportamiento del personal de limpieza y de seguridad, porque afirmaron que tienen un trato cortés e amable y menos de un 25% consideran que debería mejorar el trato y atención hacia los usuarios.

Calidad de atención de los locales comerciales que funcionan en el Terminal.

Calidad de atención de los locales comerciales	Hombres		Mujeres		Total	
	f	%	f	%	f	%
Excelente	54	10	38	10	92	10
Muy buena	135	25	62	17	197	22
Buena	122	23	147	40	269	30
Regular	45	8	52	14	97	11
No sabe	180	34	73	20	253	28
Total	536	100	372	100	908	100

FUENTE: Investigación directa
ELABORACIÓN: Los autores

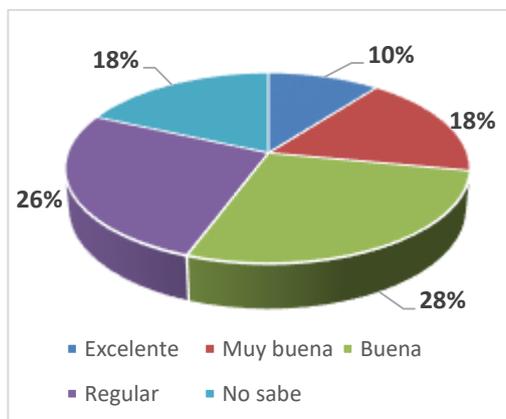


Según los porcentajes obtenidos el TTM los usuarios se sienten conforme con la calidad de atención de los locales que funcionan dentro de la Terminal ya que la mayoría lo consideran MUY BUENO, BUENO y EXCELENTE sumando un 61% de la población encuestada. Lo que se deduce que existe diligencia, calidez y un ambiente de confianza al momento de atender a los clientes. No obstante, existe un 10% que aún se sienten insatisfechos o encuentran deficiencias en la atención y un 28% que no sabe ya que solo acuden a la terminal por viaje.

Calidad del servicio que se ofrece en el patio de comidas

Calidad del servicio del patio de comidas	Hombres		Mujeres		Total	
	f	%	f	%	f	%
Excelente	60	11	35	9	95	10
Muy buena	98	18	61	16	159	18
Buena	140	26	111	30	251	28
Regular	137	26	100	27	237	26
No sabe	101	19	65	17	166	18
Total	536	100	372	100	908	100

FUENTE: Investigación directa
ELABORACIÓN: Los autores



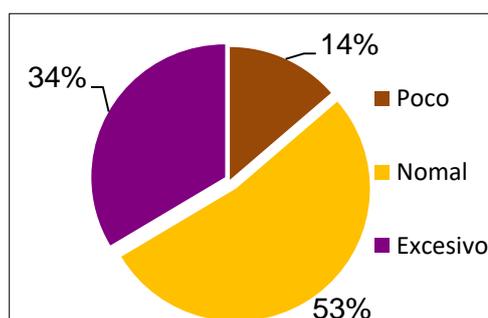
Según los resultados obtenidos, los usuarios se sienten conforme con la calidad del servicio del patio de comidas que funcionan dentro de la terminal, debido a que la mayoría lo consideran MUY BUENO, BUENO y EXCELENTE sumando un 56 % de la población encuestada. Lo que se deduce que el local de comida cuenta con los aspectos técnicos y funcionales para dar un buen servicio (Apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y la comunicación).

Confiabilidad: Capacidad para ofrecer el servicio prometido de manera confiable y precisa.
Capacidad de respuesta: Disposición a ayudar a los clientes y a prestar el servicio inmediatamente.) No obstante, existe un 26 % que aún se sienten insatisfechos o encuentran deficiencias en la atención y un 18 % que no sabe ya que solo acuden al terminal por viaje.

Percepción de los usuarios con respecto al pago del uso del torniquete.

Pago del uso del torniquete	Hombres		Mujeres		Total	
	f	%	f	%	f	%
Poco	89	17	35	9	124	14
Normal	274	51	205	55	479	53
Excesivo	173	32	132	35	305	34
Total	536	100	372	100	908	100

FUENTE: Investigación directa
ELABORACIÓN: Los autores

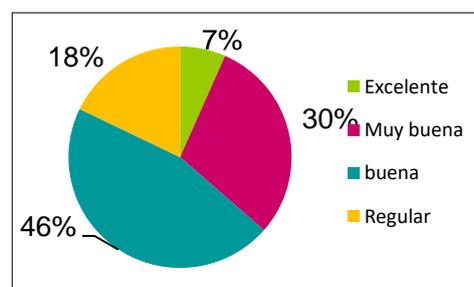


Dentro de esta interrogante se puede determinar que la mayoría de los usuarios están satisfechos con el cobro de que actualmente tiene la tasa de uso de torniquete, constituyéndose en el 53% de los encuestados, sumado a esto un 14% lo consideran que aún está por debajo de la tasa de cobro de otros terminales del país. Por otro parte un 34% lo consideran excesivo.

Atención de las cooperativas de transporte (boleterías y señores choferes).

Atención boleterías y señores choferes	Hombres		Mujeres		Total	
	f	%	f	%	f	%
Excelente	31	6	29	8	60	7
Muy buena	153	29	118	32	271	30
buena	256	48	159	43	415	46
Regular	96	18	66	18	162	18
Total	536	100	372	100	908	100

FUENTE: Investigación directa
ELABORACIÓN: Los autores



En cuanto a la atención que ofrecen las cooperativas de transporte en cuanto a boleterías y señores choferes, la mayor parte de usuarios que figuran el 46%, calificaron la atención como BUENA, seguido del 30% que consideraron MUY BUENA, mientras que el 18% manifestaron que aún existen inconsistencias en el servicio, refiriéndose especialmente a la atención de las ventanillas a la hora de comprar su pasaje para viajar o pedir información, con el mínimo porcentaje de 8% que apreciaron la atención como EXCELENTE.

Usuarios que han sido víctimas de robos, acosos o intentos de asaltos

	si		no	
	exterior	interior	exterior	interior
	16	4	896	904

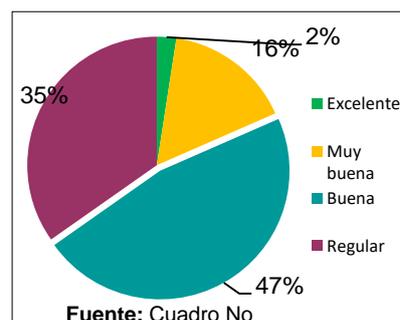
Se concluye con base en la información obtenida, que la gran mayoría de los usuarios 97% se sienten conforme con la seguridad, no obstante, existe un 3% que ha manifestado haber sido víctima de la delincuencia, en el interior o como en el exterior, han existido casos de robos, intento de asalto y acoso en los exteriores de la Terminal.

El resultado positivo se debe a que existen permanentemente miembros de la policía nacional, guardias privados contratados por la terminal y policía municipal que aleja a los antisociales. Además de sistemas de vigilancia; como los circuitos cerrados de televisión en la parte interna.

Control de seguridad que ofrecen las cooperativas de transporte que salen del Terminal

Control de seguridad ofrecen las cooperativas de transporte	Hombres		Mujeres		Total	
	f	%	f	%	f	%
Excelente	14	3	8	2	22	2
Muy buena	93	17	52	14	145	16
Buena	246	46	179	48	425	47
Regular	183	34	133	36	316	35
Total	536	100	372	100	908	100

FUENTE: Investigación directa
ELABORACIÓN: Los autores

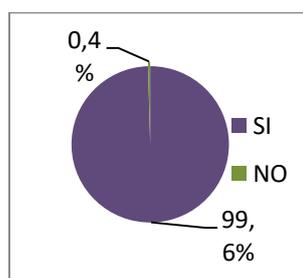


En términos de control de seguridad de las cooperativas de transporte, el 47% de encuestados están conformes ya que, calificaron como BUENA la seguridad, mientras que, el 35% la consideraron regular indicando que las cooperativas deben mejorar en cuanto a este aspecto, esta estimación, se debe a la irregularidad del funcionamiento de los sistemas de seguridad (como cámara y botones de seguridad al interior de la unidad). Además de ausencia de personal responsable del chequeo de los pasajeros que suben en ciertas unidades; por último, solo el 2% califico excelente.

Opinión de los usuarios con respecto a si consideran conveniente revisar a los usuarios antes del ingreso a las unidades de transporte.

	Hombres		Mujeres		Total	
	f	%	f	%	f	%
SI	534	100	370	100	904	100
NO	2	0	2	0,5	4	0
Total	536	100	372	100	908	100

FUENTE: Investigación directa
ELABORACIÓN: Los autores



Se evidencia que el 99% de los usuarios están de acuerdo con la revisión del pasajero al momento de subir a la unidad de transporte, debido a que, al no revisar, no se conoce si el pasajero va armado con la finalidad de un asalto en la carretera, por ello prefieren que exista un control para sentirse bien y viajar seguros.

Extensión de los horarios de los buses urbanos

	Hombres			Mujeres			Total	
	f	%		f	%		f	%
Si	489	91	Si	343	92	Si	832	92
No	47	9	No	29	8	No	76	8
Total	536	100	Total	372	100	Total	908	100
Extensiones de horarios								
22H00	142	29	22H00	112	33	22H00	254	31
23H00	219	45	23H00	144	42	23H00	363	44
0:00	128	26	0:00	87	25	0:00	215	26
Total	489	100	Total	343	100	Total	832	100

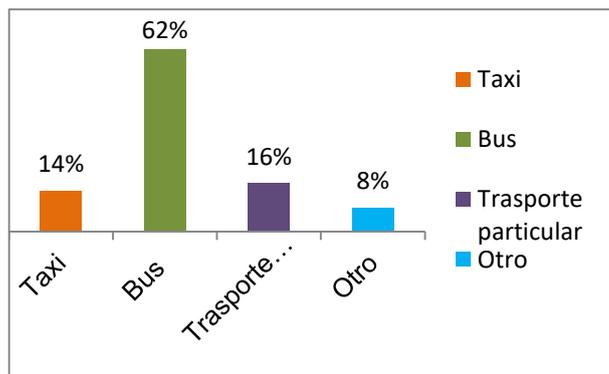
FUENTE: Investigación directa
ELABORACIÓN: Los autores

El 92% de encuestados consideran que debido a la gran afluencia de personas que aun transitan por el terminal hasta altas horas de la noche, se debería extender los horarios de las líneas de buses urbanos que llegan hasta la terminal, los horarios sugeridos fueron los siguientes hasta las 11: 00 p.m. 44%; el 31% sugirió hasta las 10:00p.m. y pasado de la media noche el 26%. Cabe mencionar que si existe cooperativas de buses urbanos que operan hasta las 10:00p.m. aproximadamente, sin embargo, son muy pocas las líneas de buses.

Medio de transporte en los que llegan los usuarios al TTM.

Medio de transporte	Hombres		Mujeres		Total	
	f	%	f	%	f	%
Taxi	65	12	60	16	125	14
Bus	336	63	226	61	562	62
Trasporte particular	83	15	65	17	148	16
Otro	52	10	21	6	73	8
Total	536	100	372	100	908	100

FUENTE: Investigación directa
ELABORACIÓN: Los autores



Se evidencia que el 62% de usuarios que acude a la terminal, prefieren usar como medio de transporte un bus urbano, manifestando, que prefieren pagar menos, debido a que la tarifa del transporte público es de \$0,30 ctvs; seguido del 16% que manifestó que hacen uso de transporte particular; además, del 14% que usa taxi y por último el 8% que hacen uso de otro medio de transporte para el arribo en el terminal.

Percepción del costo de las carreras de los taxistas que operan dentro del terminal.

	Hombres		Mujeres		total	
	f	%	f	%	f	%
Poco	23	4	14	4	37	4
Normal	173	32	103	28	276	30
Excesivo	340	63	255	69	595	66
Total	536	100	372	100	908	100

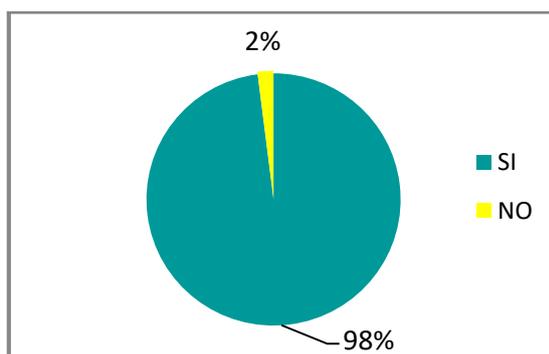
FUENTE: Investigación directa
ELABORACIÓN: Los autores

El 66 % de la población encuestada no están de acuerdo con la tarifa de carrera la cual bordea de \$ 3 a \$3.50 del terminal hasta el centro de Machala, ya que la consideran excesiva. Un 30% considera normal y un 4% poco. Cabe mencionar que los usuarios manifiestan que los taxistas dicen, que pagan \$0.50 por entrar y salir del terminal y que es la razón del aumento de la tarifa; también, los usuarios indican que reciben un trato grotesco por parte de los taxistas.

Implementación de un tarifario de costo de la carrera a diferentes puntos de la ciudad en el parqueadero de taxis que operan en el TTM.

	Hombres		Mujeres		Total	
	f	%	f	%	f	%
SI	523	98	363	98	886	98
NO	13	2	9	2	22	2
Total	536	100	372	100	908	100

FUENTE: Investigación directa
ELABORACIÓN: Los autores



El 98% considera viable la implementación de un tarifario que indique el costo de las carreras a diferentes puntos de la ciudad, como una alternativa de solución para el cobro excesivo de algunas carreras, esto debido a la ubicación del terminal, algunos taxistas cobran según su apreciación y también debido a que en su mayoría no utilizan el taxímetro.

Pregunta de carácter cualitativo 1. Perspectivas de los usuarios con respecto al TTM

Independientemente de lugar de procedencia de los usuarios, la gran mayoría consideran que esta obra era muy necesaria para el desarrollo de la ciudad de Machala, ya que por un lado permitió el descongestionamiento de las calles de la parte céntrica de la ciudad, y por otro lado ayuda a la modernización y regeneración de la urbe.

Así mismo los usuarios señalaron que los beneficios del terminal son múltiples, desde la concentración de todas las cooperativas en un solo sitio, hasta la seguridad y comodidad que proporciona a los pasajeros permanecer en el terminal hasta que sale su línea de viaje.

Otro punto a mencionar, fue la percepción que tiene los usuarios con respecto a las instalaciones, ya que lo consideran muy moderno y uno de los más completos del país, (en cuanto a los servicios que proporciona).

Machala, febrero del 2019

**Abg. Edson Montaña Márquez
GERENTE GENERAL
EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL
TERMINAL TERRESTRE MACHALA - EP**

















