



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ  
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

**CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**TESIS PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO  
COMERCIAL CON MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA**

**TEMA:**

**PROPUESTA PARA REDUCIR LA CARTERA VENCIDA DEL  
SISTEMA DE RIEGO CARRIZAL CHONE DEL CANTÓN  
BOLÍVAR A PARTIR DE UN ESTUDIO SOCIOECONÓMICO**

**AUTORA:**

**MÓNICA VICTORIA SACÓN MOREIRA**

**TUTORA:**

**ECON. DOLORES MÓNICA JIMENEZ MENDOZA**

**CALCETA, OCTUBRE DE 2013**

## **DERECHOS DE AUTORÍA**

Sacón Moreira Mónica Victoria, declara bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedemos los derechos de propiedad intelectual a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual y su reglamento.

---

**Sacón Moreira Mónica Victoria**

## CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Econ. Dolores Jiménez Mendoza, certifica haber tutelado la tesis **PROPUESTA PARA REDUCIR LA CARTERA VENCIDA DEL SISTEMA DE RIEGO CARRIZAL CHONE DEL CANTÓN BOLÍVAR A PARTIR DE UN ESTUDIO SOCIOECONÓMICO**, que ha sido desarrollada por Sacón Moreira Mónica Victoria, previa la obtención del título de Ingeniero Comercial con Mención Especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

---

**Econ. Dolores Jiménez Mendoza**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL**

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaran que han **APROBADO** la tesis **PROPUESTA PARA REDUCIR LA CARTERA VENCIDA DEL SISTEMA DE RIEGO CARRIZAL CHONE DEL CANTÓN BOLÍVAR A PARTIR DE UN ESTUDIO SOCIOECONÓMICO**, que ha sido propuesta, desarrollada y sustentada por Sacón Moreira Mónica Victoria, previa la obtención del título de Ingeniero Comercial con Mención Especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

---

Econ. Yessenia Aracely Zamora  
**MIEMBRO**

---

Lic. Ma. Gabriela Montesdeoca.MBA  
**SECRETARIA**

---

Dra. Grether Lucía Real Pérez  
**PRESIDENTA**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por acompañarme todos los días, por darme salud, sabiduría, fortaleza para enfrentar los obstáculos que se me presentaban.

Con profundo agradecimiento a mi madre por brindarme su apoyo hasta en la cosa más mínima estuvo preocupada por mi carrera y que la pudiera culminar con éxito. A mis hermanos Orlando y Alexander por ser mi compañía y apoyo.

A mi esposo y a mi hijo por ser el pilar fundamental de mi vida y brindarme su apoyo día a día.

A la universidad Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López por abrirme sus puertas para ser una hija más, a mis catedráticos a quienes les debo gran parte de mis conocimientos para prepararme para un futuro competitivo no solo como el mejor profesional si no como mejor persona.

A la Econ. Mónica Jiménez por su guía y colaboración tutorial de mi tesis para que este trabajo culminara exitosamente. A los miembros del tribunal por su amabilidad, buena disposición y paciencia por el tiempo dedicado.

Mónica Victoria Sacón Moreira

## DEDICATORIA

Primeramente dedico esta tesis a Dios por haberme permitido culminar esta meta y darme salud y fuerzas cada día.

A mi madre Yaneth Araceli Moreira por haberme apoyado en todo momento en las situaciones más difíciles dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte fue ella que siempre estuvo impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, y porque el orgullo que siente por mí fue lo que hizo ir hasta el final te amo mamá.

A mi hermano Ángel Orlando Moreira por ser un ejemplo de hermano mayor por motivarme a seguir adelante, ayudándome económicamente para la culminación de mis estudios y de este trabajo.

A mi esposo Jonathan Villavicencio por ayudarme y apoyarme en todo momento. A mi hijo Andrés quien ha sido mi inspiración y motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un gran ejemplo para él.

Mil palabras no bastarían para agradecerles por su apoyo incondicional por sus consejos y por las etapas más difíciles que se me presentaran, espero no defraudarlos y contar siempre con su valioso apoyo sincero.

Mónica Victoria Sacón Moreira

## CONTENIDO GENERAL

DERECHOS DE AUTORÍA.....	II
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL .....	IV
AGRADECIMIENTO .....	V
DEDICATORIA .....	VI
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT .....	X
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES .....	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	1
1.1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	2
1.2. JUSTIFICACIÓN .....	2
1.3. OBJETIVOS .....	3
1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....	3
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
1.4. HIPÓTESIS, PREMISAS Y/O IDEAS A DEFENDER.....	3
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	4
2.1. MARCO REFERENCIAL .....	4
2.1.1. SISTEMA DE CARRIZAL CHONE .....	4
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	5
2.2.1. SISTEMA DE RIEGO.....	5
2.2.2. PROPUESTA DE MEJORA.....	6
2.2.3. USUARIOS.....	7
2.2.4. SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS .....	7
2.2.5. POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA .....	8
2.2.6. ESTUDIO SOCIOECONÓMICO .....	9
2.2.7. CUENTAS POR COBRAR.....	9
2.2.8. CARTERA VENCIDA .....	10
2.2.9. ACCIONES DE COBRO .....	11
2.2.10. GESTIÓN DE COBRO.....	12
2.2.11. POLÍTICAS DE COBRO .....	13
2.2.12. CONVENIO DE PAGO.....	14
2.2.13. ELEMENTOS ESCENCIALES DEL CONVENIO DE PAGO .....	15

2.2.14. INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA Y CENSOS (INEC) .....	16
CAPITULO III. DISEÑO METODOLÓGICO .....	18
3.1. UBICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	18
3.2. DURACIÓN .....	19
3.3. TÉCNICAS Y TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	19
3.3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	19
3.3.2. TÉCNICAS O INSTRUMENTOS.....	20
3.4. UNIVERSO Y MUESTRA.....	20
3.5. VARIABLES DE ESTUDIO.....	20
3.6. PROCEDIMIENTO .....	21
CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	23
4.1. DIAGNOSTICO DEL SISTEMA CARRIZAL CHONE.....	23
4.1.1. OBJETIVOS DEL SISTEMA CARRIZAL CHONE .....	23
4.1.2. CONDUCCIONES PRINCIPALES .....	23
4.1.3. SERVICIOS QUE BRINDA EL SISTEMA CARRIZAL CHONE .....	25
4.1.4. MATRIZ FODA DEL SISTEMA CARRIZAL CHONE .....	29
4.2. ESTUDIO SOCIOECONÓMICO A LOS USUARIOS DEL SISTEMA CARRIZAL CHONE .....	30
4.2.1. DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO DEL SISTEMA DE RIEGO CARRIZAL CHONE .....	44
4.3. PLAN DE ACCIÓN ESTRATÉGICO DEL SISTEMA CARRIZAL CHONE .....	45
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	63
BIBLIOGRAFÍA.....	64
ANEXOS.....	68



## RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue diseñar una propuesta de acciones estratégicas que coadyuven al sistema de cobro de la cartera vencida del Sistema de Riego Carrizal Chone del Cantón Bolívar mediante un estudio socioeconómico, esta institución cuenta con una cartera vencida del 63% con un promedio de usuarios que adeudan de 680 personas y no cuentan con un plan de recaudación adecuado, para el desarrollo de la investigación se diagnosticó la situación actual de la institución mediante visitas de campo, entrevistas a los funcionarios, además se elaboró una matriz FODA en la que se determinó la situación interna y externa de la problemática de estudio, luego se elabora un estudio socioeconómico sobre los usuarios que están vencidos en los pagos, para lo cual se utilizó una encuesta de esta manera se pudo detectar las razones principales del problema, luego se la grafico mediante el diagrama de causa y efecto, con los resultados del estudio socioeconómico se realizó la propuesta estratégica para mejorar el proceso de cobro que consta de instrumentos necesarios para la recaudación de los valores a los usuarios, para el fortalecimiento de la institución se realizó una socialización de la propuesta.

**Palabras claves:** Cartera vencida, estudio socioeconómico, sistema de cobro, propuesta estratégica.

## ABSTRACT

The objective of this research was to design strategic actions to improve the recovery of past due portfolio in the Carrizal Chone Irrigation System of the Bolivar Canton by a socio-economic study, this institution has a 63% of past due portfolio averaging 680 people and whom do not have an appropriate plan of revenue, for the analysis of the current situation of the institution was realized field visits, interviews with officials, plus SWOT matrix analysis to determine the internal and external situation of the problem of study, then a socioeconomic study on users who have payments delays, for which a survey detected the main reasons for the problem, then a chart of cause and effect, the results of the socioeconomic study for the strategic proposal was made to improve the recovery process consisting of necessary tools for the recovery of the portfolio, to strengthen the institution a socialization of the proposal was done.

**Keywords:** past due, socioeconomic study, recovery system, strategic proposal.

# **CAPÍTULO I. ANTECEDENTES**

## **1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

El Sistema de Riego Carrizal Chone Primera Etapa, se construyó entre los cantones Bolívar, Tosagua y Chone; como parte del Plan Hidráulico de Manabí; para dar agua cruda presurizada para riego a 7250 hectáreas de terrenos cultivables, área calculada en base a la carga que se tiene con la cota 56 metros sobre el nivel del mar en el embalse La esperanza y para una dotación de agua a nivel de toma predial de 1 lt. (seg./hectárea); está en funcionamiento desde Junio del 2006 y su oficina central está ubicada en Calceta, Cantón Bolívar.

Actualmente el sistema de Riego está funcionando en toda su capacidad, sin embargo su utilización no es la esperada, esto debido a varios factores, que se pueden simplificar en falta de créditos directos para sistemas de riego y siembra, organización de usuarios y un programa de desarrollo agrícola bien sustentado y a largo plazo. En la actualidad se han inscrito para recibir el servicio de riego 1025 usuarios y riegan 1874 hectáreas, que no pueden ser constatadas como áreas reales de riego por falta de personal y movilización, cabe recalcar que existen guías clandestinas, por lo que se calcula que hay más de 2500 hectáreas en riego.

Además este servicio posee una cartera vencida desde septiembre del 2007 teniendo un porcentaje de recaudación del 37% que equivale a \$133.329.96, mientras que la deuda por parte de los usuarios asciende al 63% a \$356.205.30 se supone que se debería haber recaudado hasta la fecha Zambrano (2013), esta situación se da como principal causa por la deficiente cultura pago, no existe un estudio socioeconómico que permita conocer la situación actual del usuario que le impide pagar a tiempo el servicio, el sistema de cobro de la institución no es el adecuado, además la falta de programas de desarrollo agrícola que permitan una producción rentable, de esta manera el

incumplimiento de pago del servicio por parte de los usuarios ha dificultado la gestión operativa de esta entidad.

### **1.1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Se podrá reducir la cartera vencida por parte de los usuarios incrementando los ingresos del Sistema de riego Carrizal Chone mediante un estudio socioeconómico?

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

El sistema de riego Carrizal Chone es de gran importancia para la zona debido a que interviene dentro de la producción agrícola y ganadera de la región, por tal razón mediante la propuesta de reducción de la cartera vencida se benefician de manera social y económica a los cantones de Bolívar, Chone, Junín y Tosagua.

La investigación se justifica de manera teórica debido a que existe información bibliográfica sobre el tema de estudio, mediante la revisión de artículos científicos, revistas, libros y periódicos, se podrá recolectar datos necesarios que fundamente el estudio propuesto.

La metodología que se aplica mediante el desarrollo de la investigación será la que se estipula mediante el estudio socioeconómico de los usuarios, con la finalidad de generar estrategias que permitan la reducción de la cartera vencida del sistema Carrizal Chone.

Es necesario realizar un estudio socioeconómico que permita conocer las causas y factores que generan la falta de pago de los usuarios, de manera práctica se podrán proponer estrategias que reduzcan los niveles de cartera vencida del sistema de riego Carrizal Chone.

De manera legal se fundamenta esta investigación mediante El COOTAD en el artículo 133 establece: La obligación que tienen los Gobiernos Autónomos descentralizados provinciales de elaborar y ejecutar Planes de Riego de su respectiva jurisdicción territorial, que les permita: planificar, construir, operar y mantener los sistemas de riego de su jurisdicción COOTAD (2012), además la Resolución 008-CNC-2011 en el artículo 10 establece las facultades de los Gobierno Autónomos Descentralizados Provinciales en el ejercicio de la competencia de riego de conformidad al artículo 263 de la constitución de la República, en el numeral quinto (Gobierno Provincial, 2011).

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Diseñar una propuesta de acciones estratégicas que coadyuven al sistema de cobro de la cartera vencida del Sistema de Riego Carrizal Chone del Cantón Bolívar mediante un estudio socioeconómico.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Diagnosticar el porcentaje de cartera vencida, el número de usuarios que adeudan, y que plan de recaudación utiliza el sistema de Riego Carrizal Chone.
- Elaborar un estudio socioeconómico sobre los usuarios que están vencidos en los pagos que pertenecen al sistema de riego Carrizal Chone.
- Diseñar acciones estratégicas para la reducción de la cartera vencida del sistema de riego Carrizal Chone.
- Sociabilizar la propuesta de estrategias y acciones de reducción de la cartera vencida del sistema de riego Carrizal Chone, dirigida a los usuarios y empleados de la institución.

#### **1.4. IDEA A DEFENDER**

Mediante el estudio socioeconómico de los usuarios se podrá plantear acciones estratégicas que reduzcan la cartera vencida del Sistema Carrizal Chone.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1.1. SISTEMA DE CARRIZAL CHONE**

El Sistema Carrizal-Chone está ubicado en la parte central de la Provincia de Manabí, en el área de influencia de los cantones: Chone, Tosagua y Bolívar que corresponden a la cuenca del río Carrizal-Chone en su curso medio y bajo, incluyendo la parte alta del estuario del río Chone.

El área de riego del Sistema Carrizal-Chone se emplaza a lo largo del valle del río Carrizal entre la presa Simbocal en el estuario del río Chone y la zona media del valle del mismo río. Se captan las aguas a la salida de la presa La Esperanza para regar los valles de los ríos: Chone, Carrizal, Mosca, Canuto, Los Amarillos y San Lorenzo.

A través de la red de riego secundaria y terciaria, se realizará la distribución del agua a nivel de parcelas hidráulicas. Paralelamente, mediante la red de drenaje se recuperarán zonas inundables y se mejorarán las condiciones de drenaje de las parcelas para favorecer el desarrollo agrícola de la zona.

El área de riego tiene una superficie bruta de 13.990 Ha dividida en 17 sectores con una superficie promedio de 820 Ha cada uno, a su vez cada sector agrupa un promedio de 42 parcelas hidráulicas. De esta manera, para el Sistema Carrizal-Chone se determinan 713 parcelas hidráulicas, definiendo una superficie neta de riego de 13.291 Ha. La parcela hidráulica es el agrupamiento de fincas o explotaciones (Zambrano, 2013).

El Sistema Carrizal Chone es una entidad pública que brinda servicio de riego a los usuarios de la comunidad del cantón Bolívar, Tosagua y Chone, las oficinas se encuentra en la ciudad de Calceta, actualmente presente problemas

en cuanto a la cartera vencida, lo que le imposibilita el normal funcionamiento de esta institución.

## **2.2. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.2.1. SISTEMA DE RIEGO**

El sistema de riego es un conjunto de tuberías y accesorios, así como de técnicas y metodologías, que permiten el control, conducción y distribución del agua, proveniente de una fuente de abastecimiento hasta su aplicación al suelo, en forma eficiente, oportuna y en la cantidad adecuada, para restituir la humedad consumida por la planta y satisfacer la demanda como indica la FAO, (2012), aunque el sistema de riego consta de una serie de componentes que lo integran menciona Suazo (2008), sin embargo debe notarse que no necesariamente el sistema de riego debe constar de todas ellas, el conjunto de componentes dependerá de si se trata de riego superficial, por aspersion, o por goteo.

Los sistemas de riego son un agente relevante para dar soluciones a la demanda creciente de alimentos, y el desarrollo, sustentabilidad y productividad del sector agrícola, el diseño, manejo, y operación de los sistemas de riego son factores cruciales para lograr un uso eficiente de los recursos hídricos y el éxito en la producción de cultivos y frutales. El diseño y manejo de los sistemas de riego tienen base en criterios que son relevantes, consideran aspectos agronómicos, de suelo, hidráulicos, económicos, energéticos, y ambientales. El diseño y manejo óptimo de los sistemas de riego a nivel predial es un factor de primera importancia para un uso racional del agua, el desarrollo económico de la agricultura y su sustentabilidad ambiental (Holzapfel, 2009).

Los sistemas de riego son un mecanismo de vital importancia para la agricultura y ganadería debido a su contribución con fuente de abastecimiento de agua, que permite la vida de estos seres vivos, la producción de productos

que serán comercializados posteriormente, además estos sistemas se dividen en riego superficial, por aspersion o por goteo, se los utiliza según la necesidad y el cultivo, dentro del país cumplen un papel muy importante aportando crecimiento a la matriz productiva creciendo social y económicamente mejorando la calidad de vida de los habitantes.

### **2.2.2. PROPUESTA DE MEJORA**

La aprobación por la autoridad competente, la asignación de los recursos necesarios para la realización de los planes, la definición del nivel responsable, el seguimiento a las acciones trazadas, la fijación de las fechas límites de implementación y la determinación de los indicadores de logro y seguimiento de las mejoras, con lo cual se establecen las especificaciones de satisfacción y confiabilidad. (Camargo, 2008).

La propuesta de mejora continua es un enfoque sistemático que se puede utilizar con el fin de lograr crecientes e importantes mejoras en procesos que proveen productos y servicios a los clientes, siendo un medio más rápido, mejor, más eficiente o efectivo para producir un servicio o un producto. (Chang, 2008).

La propuesta de mejora está consolidada de las acciones derivadas de la autoevaluación, de las recomendaciones generadas por la evaluación independiente y de los hallazgos, como base para la definición de un programa de mejoramiento de la función administrativa de la entidad a partir de los objetivos definidos, la aplicación de un plan de mejora contribuye a la mejora continua de la organización cumpliendo con los estándares de calidad establecidos por las normas internacionales, formando instituciones eficiencia y eficacia, además la aplicación de estas propuesta son un indicar de crecimiento de las empresas públicas del país.



### **2.2.3. USUARIOS**

El usuario es quien usa ordinariamente algo. El término, que procede del latín *usuarius*, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público. (Rendón, 2005).

Los usuarios son aquellos que habitualmente utilizan uno o más servicios, es decir la persona que hace un aprovechamiento intensivo, activo y asiduo, no solo del servicio, sino también de los demás productos que brinda la organización. (Rojas, 2008).

El usuario es aquel que dispone de los servicios que brinda la organización, además de cumplir un papel fundamental para la mejora de productos y servicios por ser el catalizador de la calidad que estos obtienen, el usuario es la razón del servicio, además mediante él se puede medir la calidad del servicio, además de la aportación puntual de los pagos de estos se podrá continuar con los procesos y procedimientos necesarios para la institución.

### **2.2.4. SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS**

Los servicios sociales, como instrumentos de la política social, se derivan y tienen una estrecha relación de contingencia con el devenir histórico de las sociedades que los generan. Por ello no pueden eludirse de la situación política y social en que se gestan los servicios sociales modernos e cada estado y de las circunstancias que inciden en su implantación (Pelegri, 2007).

Los Servicios Sociales se encuentran organizados en Comunitarios y Especializados. Los Comunitarios constituyen la estructura básica del sistema público de servicios sociales primer nivel de atención más próximo al usuario, siendo su finalidad el logro de unas mejores condiciones de vida mediante una atención integrada y polivalente. (Aleman, 2012).

La integración de la comunidad dentro de los servicios sociales permite la mejora continua de los procesos administrativos de las empresas públicas, el contacto con los usuarios permite satisfacer de manera efectiva las necesidades de estos brindando una atención de calidad. Además los servicios sociales comunitarios se desarrollan en las Zonas de Trabajo Social, entendidas como demarcaciones para una prestación eficaz de los mismos se estructuran en circunscripciones territoriales, de modo que haya cobertura total del territorio

### **2.2.5. POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA**

La Población Económicamente Activa (PEA), es aquella que interviene en la producción de bienes y servicios, éstos se agrupan en los siguientes: sector I, de las actividades agropecuarias; sector II industrias, y III servicios. Cada uno de estos sectores genera el Producto Interno Bruto PIB o también denominado Valor Agregado, que no es otra cosa que, la suma del valor de todos los bienes y servicios finales producidos en el país o provincia, en un año. (Elizaga, 2000).

La población económicamente activa se refiere a todas las personas en edad de trabajar, o contaban con una ocupación durante el período de referencia o no contaban con una, pero estaban buscando emplearse con acciones específicas. Al primer grupo se les denomina ocupados y el segundo corresponde a los abiertamente desempleados. (INEGI, 2002).

La población económicamente activa es una tasa que corresponde a personas que están dispuestos a ingresar al campo laboral, por lo cual este es un indicador que permite medir el grado de desarrollo económico de un país. Es así que la porción de la Población en Edad de Trabajar que no estaba ocupada ni tampoco estaba en situación de búsqueda en el período de referencia se le denomina Población Económicamente Inactiva.

### **2.2.6. ESTUDIO SOCIOECONÓMICO**

Un estudio socioeconómico sirve para corroborar datos que el evaluado proporciona en su solicitud de ingreso, así nos permite conocer físicamente la condiciones en que vive y la integración familiar ya que se requiere de una visita domiciliaria, verificación de referencias vecinales, de antecedentes laborales, familiares y de amistades. Todo esto apoyado con fotografía de la vivienda y el entorno de la misma para finalmente permitirnos emitir un criterio que conjugue los ámbitos social, económico y laboral sobre el evaluado. (Silva, 2006).

El estudio socioeconómico consiste un diagnóstico de la comunidad que se concibe como una herramienta que permite la identificación y análisis de los problemas y soluciones que pueden crear la base para desarrollar un proyecto, un programa o una actividad (Bravo, 2011).

El estudio socioeconómico permite conocer la situación real del usuario de esta manera se logra conocer cual es la realidad en la que se encuentra la persona, además permite establecer estrategias de administración encaminada a las necesidades que tiene la comunidad de estudio. Las instituciones que otorgan créditos siempre buscarán asegurarse de que aquellos a quienes consideran dar un crédito sean personas confiables y con posibilidades favorables. Los estudios socioeconómicos son otra herramienta que las instituciones emplean para analizar la viabilidad del otorgamiento de un crédito.

### **2.2.7. CUENTAS POR COBRAR**

Las cuentas por cobrar es el nombre que se da a los documentos correspondientes que se utilizan en un procedimiento contable de cuentas, además se le menciona como documentos con derecho exigibles originados por servicios prestado a los usuarios de una institución pública López (2008).

Las cuentas por cobrar reflejan lo que los clientes aún no han pagado a la empresa, a pesar de haber recibido sus mercancías o servicios. Estas cuentas

pendientes de cobro no están amparadas o respaldadas por instrumentos formales de pago, sino a través de facturas, recibos, entre otros. A partir de lo anterior, las cuentas por cobrar representan derechos del negocio contra deudores, que normalmente surge de la venta de mercancías o por la prestación de servicios de las operaciones normales de la empresa (Ravelo, 2005).

Las instituciones que brindan servicios públicos a los usuarios tales como el Sistema Carrizal Chone, anualmente debe recaudar los valores que se refieren por el uso del sistema, aunque debido a la deficiente cultura de pago los habitantes de las comunidades que se benefician de estos servicios se atrasan en los pagos, ocasionando graves problemas institucionales que traerán como complicación la desaparición de esta institución.

#### **2.2.8. CARTERA VENCIDA**

La cartera vencida representa aquella parte del importe de los valores registrados en las cuentas pendientes de cobro que se encuentran vencida según menciona López (2008), mientras que se define como toda obligación originada de la prestación del servicio públicos pendientes de pago (Arias, 2011).

Siendo la cartera vencida como menciona Vidales (2008) es la parte del activo constituida por los documentos y en general por los valores que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento por los usuarios del servicio, mientras que Villalobos (2010) dice que es el conjunto de valores y documentos que después de su vencimiento no han sido liquidados.

La cartera vencida son los valores que no han sido cancelados después de su vencimiento por los usuarios, por la dotación de un servicio prestado por una institución pública, las consecuencias de esta situación acarrea un sinnúmero

de problemas a la entidad debido que ocasionan un retraso en las operaciones diarias que ejecutan para la administración de la organización.

### **2.2.9. ACCIONES DE COBRO**

Las acciones de cobro tienen como objetivo recuperar la deuda mediante estrategias para intentar conservar al clientes, averiguar porque no ha pagado el cliente, es decir cuál es el verdadero motivo del impago, y evitar riesgos futuros con el cliente, determinando acciones preventivas que la empresa acreedora deberá adoptar para las futuras relaciones con el cliente, una vez que este haya saldado la deuda. (Pere, 2010).

Un aspecto fundamental en la gestión de cobro de las instituciones es la adecuación de los instrumentos de cobro y pago utilizados a las necesidades de la misma, de tal forma que esta pueda cumplir con sus compromisos de liquidación de los valores que adeudan los usuarios (Hortigüela, 2012).

Las acciones de obro son procedimientos esenciales para el funcionamiento administrativo de calidad, que permiten que recaudar valores vencidos por parte de los usuarios evitando que estos dejen de seguir utilizando el servicio. Además es importante recordar que el cobro es un proceso final de la relación con el cliente, teniendo en cuenta que los errores cometidos anteriormente en la dotación del servicio repercutirán en forma de impagos de las facturas siendo una forma que tiene el cliente para manifestar su disconformidad con el servicio percibido.

### **2.2.10. GESTIÓN DE COBRO**

La gestión de cobranza de las obligaciones a favor de la institución, se desarrolla en tres etapas, dependiendo de la edad de mora de la obligación vencida. Se deberán adelantar labores preventivas a través de campañas que incentiven la cultura de pago de los servicios públicos de la comunidad.

- **Etapa pre jurídica** Para la totalidad de la cartera vencida, independiente de la cuantía y con una edad de mora entre 1 y 180 días. Se desarrollan todas las labores preventivas de cartera y de acercamiento al usuario en busca de obtener el recaudo de los valores facturados, evitando tener que ingresar a la etapa persuasiva, lo que se refleja en una disminución de los costos en las labores de recaudo y cobro. Se realiza un acercamiento al usuario mediante la remisión de comunicaciones en las cuales se relaciona la deuda existente con la institución, visitas de campo, llamadas y brigadas de Gestión Social, ofreciendo las opciones de financiación.
- **Etapa de cobro persuasivo:** Una vez la obligación, ha transcurrido 180 días de mora, contados desde la segunda fecha de pago de la primera factura, se iniciará la etapa persuasiva para lograr el pago voluntario de la obligación, efectuando un acercamiento al obligado, mediante el desarrollo de actividades tendientes a obtener su pago de una manera ágil, eficiente y sin mayores traumatismos. A su vez durante esta etapa se verificará que el título ejecutivo goce de firmeza legal, es decir, que no existan reclamaciones pendientes, ni recursos por resolver, o cualquier circunstancia que afecte la existencia y validez del título ejecutivo. Esta etapa tendrá una duración de dos meses.
- **Etapa Cobro Coactivo:** es la etapa mediante la cual se ejecuta la obligación en mora, de conformidad con las reglas previstas en la ley. Todas las actuaciones que en esta etapa se surtan, deberán atender e

impulsar el proceso, deben ser dispuestos mediante actos administrativos cuya estructura y sucesión procesal está indicada en las normas tributarias de manera concordante con las del proceso ejecutivo civil (Arias, 2011).

La gestión de cobro es el proceso mediante el cual se induce al usuario a cancelar los valores por el servicio prestado, es necesario seguir los pasos correspondientes con el objetivo de regirse al debido proceso sin perjudicar al consumidor y a la institución.

### **2.2.11. POLÍTICAS DE COBRO**

Las políticas de cobro son los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento, sirven para consolidar criterios, evitar arbitrariedades, al momento de reclamos, simplificar los trámites de cobro, establecer las prioridades y determinar las normas de comportamiento que deben asumir los encargados de gestionar los impagados (León, 2011).

Estos procedimientos se explican a continuación:

- **Notificación por escrito:** constituye la primera opción en el proceso de cobro de las cuentas vencidas. Se lleva a cabo los días siguientes al vencimiento de la cuenta, para ello se envía una carta al cliente deudor, notificándole la situación. En caso de que el cliente haga caso omiso a esta notificación, se procederá a enviar una más exigente. Finalmente, se enviará una tercera y última carta planteando la situación de morosidad.
- **Llamadas telefónicas:** constituye la segunda opción, se debe realizar cuando el primero no dio el resultado esperado, en este caso el gerente de crédito tendrá la tarea de comunicarse con el cliente que posee la deuda y hacerle la exigencia del pago. Si este posee una razón adecuada para explicar el motivo de retardo, se podrá considerar la posibilidad de extender el tiempo de crédito.

- Visitas personales: esta técnica puede ser muy efectiva y constituye la tercera opción, su efectividad radica en las altas posibilidades de que el cobro se haga en el acto.
- Mediante agencias de cobranzas: es la cuarta opción, puede no resultar rentable, puesto que consiste en recurrir a una agencia o a un abogado para que se encarguen de gestionar el cobro. Esto generalmente conlleva un costo elevado y se puede ver afectado hasta el cincuenta por ciento de las deudas cobradas.
- Recurso legal: es una opción bastante extremista, puede recurrirse a ella incluso antes de la anterior, pero se debe tener en consideración que puede ser un procedimiento costoso y que aun así no garantiza el cobro de los adeudos pendientes.

De acuerdo con lo expuesto se puede mencionar que las políticas de cobranza rigen los procedimientos que la empresa, emprende para efectuar el cobro de las cuentas por cobrar cuando estas han llegado a su vencimiento. Además existen varias alternativas que las empresas pueden emplear para antes de declarar la incobrabilidad de sus cuentas, algunas de esas alternativas son simples pero otras poseen un grado más alto de complejidad y de tiempo para que puedan verse los resultados.

### **2.2.12. CONVENIO DE PAGO**

Un convenio de pago ligero y sencillo es una buena alternativa cuando un deudor reconoce una deuda y ofrece pagarla, pero no está dispuesto a firmar un pagaré. Cuando se celebra un convenio de pago con algún deudor, generalmente se suele apresurar a utilizar formatos preestablecidos o documentos ligeros que no compliquen lo que ha resultado ser una larga y dura negociación, sin embargo, es importante no caer en extremos y evitar basarse en documentos que no tendrán funcionalidad en juicio (Hernández, 2009).



El convenio de pago es un documento que establece un conjunto de condiciones por las cuales un deudor puede saldar su deuda con un acreedor. Por lo tanto, generalmente se puede decir que es un recurso que ayuda a cancelar una deuda estableciendo plazos fijos de pago, lo que sin duda resulta atractivo para el deudor e incluso puede asegurar el cobro total de la deuda por parte del acreedor. De esta manera, un convenio de pago es un documento que puede tener efectos legales, por lo que su correcta redacción resulta imprescindible (Hortigüela, 2012).

Dentro de las alternativas del pago de servicios públicos se encuentra el convenio de pago, esta iniciativa por parte de la institución pretende facilitar la cancelación de la deuda al usuario, con el objetivo de que este adeude con prontitud los valores a la organización.

### **2.2.13. ELEMENTOS ESCENCIALES DEL CONVENIO DE PAGO**

Para el desarrollo de un convenio de pago es necesario cumplir con una serie de elementos que permita de manera eficaz lograr que el usuario cancele los valores que adeuda en la institución.

**Cantidad Líquida.** En muchos convenios o reconocimientos hemos observado que el acreedor se conforma con la sola manifestación del deudor de que debe y prometer liquidar su deuda a la brevedad. Esto no es suficiente. Para empezar debemos incluir un saldo concreto y exacto por concepto de suerte principal, mismo que el deudor debe reconocer expresamente.

**Fecha de Pago.** En muchos convenios también hemos visto que se establece ambiguamente que el deudor se compromete a pagar “x” cantidad de dinero semanalmente, sin establecer cuándo empieza a pagar y cuándo termina. Esto es esencial. La deuda debe ser de plazo cumplido, así que hay que fijar fechas límite para cada pago. Sin son pagos diferidos, debe precisarse cuándo empiezan y cuándo terminan.

Lugar de Pago. Siempre debe establecerse como lugar de pago el domicilio del acreedor, y en lo posible, precisar dicho domicilio. Cuando no se incluye esto expresamente, la ley establece que la obligación deberá cumplirse en el domicilio del deudor, a través de un requerimiento de parte del acreedor, por lo que la deuda no será de plazo cumplido hasta que el requerimiento formal se haya realizado.

Consecuencias. Cuando el convenio es mediante pagos diferidos debe preverse que al vencerse cualquiera de los pagos se tendrán por vencidos anticipadamente los que le sigan. Esta cláusula generalmente pasa desapercibida y su ausencia hace que nuestra acción de cumplimiento sea desestimada por el Tribunal, a menos que nos esperemos a que venzan todos los pagos.

Capacidad: Debe cuidarse en un convenio de pago eficaz, la capacidad de la persona que firma el convenio. Cuando el convenio se firma en representación de una empresa, debemos cerciorarnos que quien firma tiene poder suficiente (otorgado ante notario) para obligar al usuario. Es importante también cerciorarse que la firma es genuina, y si es una firma ilegible, pedir que estampe su nombre completo con su puño y letra (Hernández, 2009).

Es primordial cuidar cada paso de los elementos en la elaboración de un convenio de pago, el descuido puede ocasionar que el documento pierda validez perjudicando a la institución, además hay que tener en cuenta los derechos y obligaciones de ambas partes del convenio de esta manera se evitara confusiones y conflictos legales.

#### **2.2.14. INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA Y CENSOS (INEC)**

El Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) es el órgano rector de la estadística nacional y el encargado de generar las estadísticas oficiales del Ecuador para la toma de decisiones en la política pública.

La misión del INEC es generar y difundir información estadística útil y de calidad del país con el propósito de facilitar la evaluación del desarrollo de la sociedad y de la economía, así como promover las actividades del Sistema Estadístico Nacional.

El INEC en el mediano plazo es una fuente de información completa, oportuna y confiable que satisface las necesidades de información estadística del sector público, sector privado y de la sociedad en general.

El INEC debe mantener su posicionamiento a nivel nacional, siendo el referente de las instituciones que hacen estadísticas en el ámbito del Sistema Estadístico Nacional (SEN); esto se sustenta en la experiencia, estabilidad, responsabilidad individual y espíritu de equipo que existe entre sus integrantes, lo que permite mantener buenas relaciones con nuestros clientes y usuarios de la información.

El INEC como entidad coordinadora del quehacer estadístico nacional, desarrolla tareas, trabajos y actividades tendientes a lograr productos de calidad con valor añadido y en plazos establecidos, que satisfagan los requerimientos de información estadística de los usuarios.

El INEC es una institución cuya actitud permanente de búsqueda de nuevas opciones en el ámbito del quehacer estadístico, le permite responder adecuadamente a las expectativas de información que genera la sociedad. La capacidad técnica y profesional del talento humano con que cuenta la institución, le permite entregar a la sociedad información estadística neutral, transparente, oportuna y real, condiciones que garantizan la credibilidad de los productos generados (INEC, 2013).

## CAPITULO III. DISEÑO METODOLÓGICO

Con la ejecución de este trabajo investigativo se elaboró una propuesta para reducir la cartera vencida en los usuarios del Sistema de Riego Carrizal Chone del cantón Bolívar a partir de un estudio socioeconómico.

### 3.1. UBICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se llevará a cabo en el las oficinas del Sistema Carrizal Chone, el mismo que se encuentra ubicado en la Calle Granda Centeno, de la ciudad de Calceta del cantón Bolívar, y en las comunidades donde habitan los usuarios de la institución.

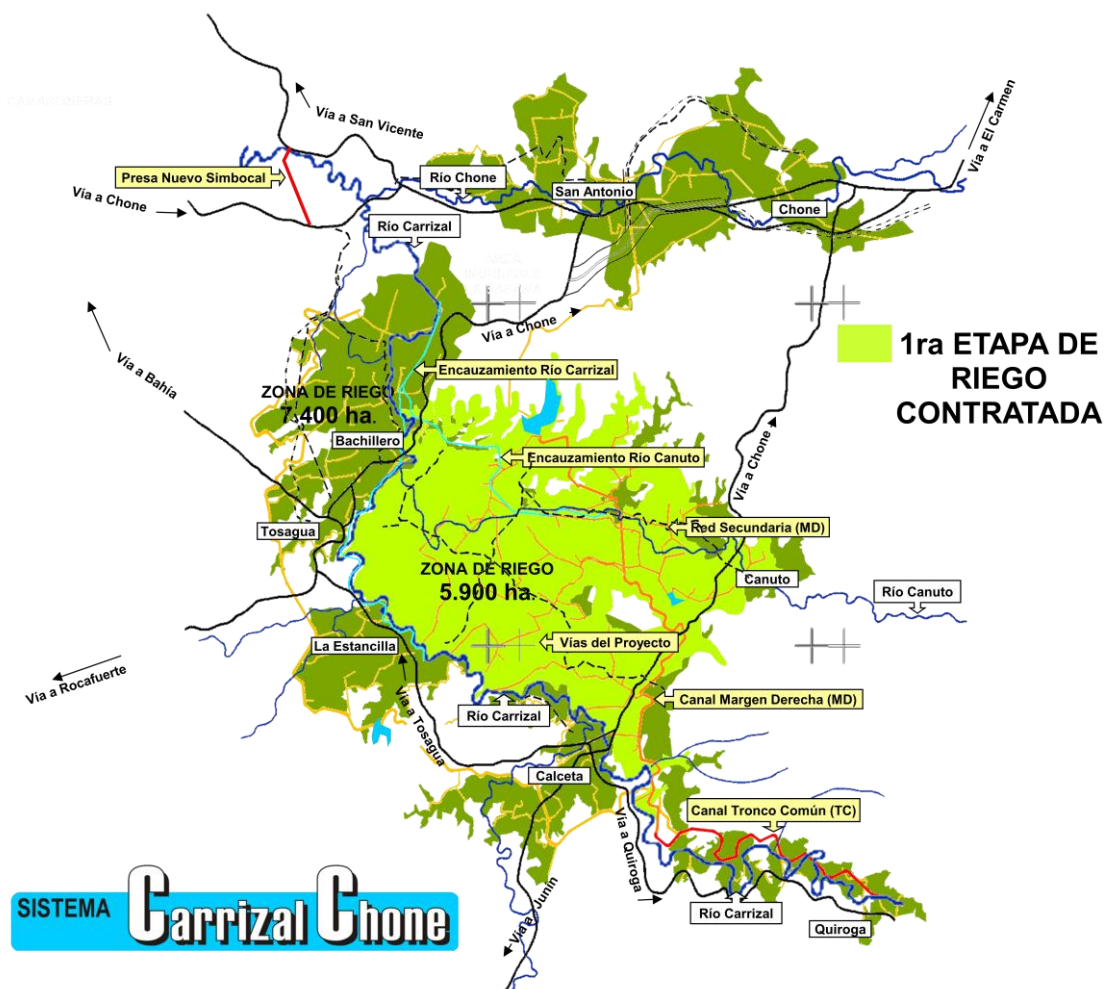


Figura 3.1. Mapa del Sistema de Riego Carrizal Chone  
Fuente: Sistema de Riego Carrizal Chone

## **3.2. DURACIÓN**

El tiempo estimado para la ejecución de la investigación dentro de las oficinas del Sistema Carrizal Chone, será de nueve meses hasta la sustentación de la tesis.

## **3.3. TÉCNICAS Y TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Para la puesta en marcha de este tipo de investigación se utilizó las siguientes técnicas y tipos de investigación que se detallan así:

### **3.3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación se basó en un estudio no experimental, de campo, descriptivo que proporcionará la información necesaria para el desarrollo del trabajo.

- **NO EXPERIMENTAL.-** Ya que la misma se basó en observaciones de las situaciones existentes así como de la información proporcionada por la entidad para luego realizar el análisis de la misma.
- **DE CAMPO.-** En la investigación de campo se realizó entrevistas al personal de la institución para conocer su desempeño y funciones dentro del Sistema Carrizal Chone, además se visitó las comunidades para realizar la encuesta que permitió conocer la realidad socioeconómica de los usuarios del servicio.
- **DESCRIPTIVA.-** Porque a través de la misma se permitió describir, registrar, analizar e interpretar la situación actual de la empresa, y de las comunidades que reciben el servicio, para poder crear las mejoras necesarias.

### 3.3.2. TÉCNICAS O INSTRUMENTOS

Las técnicas que se utilizarán en proceso de estudio serán la encuesta y la entrevista.

- ✓ **Encuesta:** Se buscó recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, para conocer la realidad socioeconómica de los usuarios que adeudan el servicio que presta el Sistema Carrizal Chone.
- ✓ **Entrevista:** Con esta técnica se pudo conocer las características y tipos de servicios que presta el Sistema Carrizal Chone, además se pudo palpar la situación en cuanto a la cartera vencida que posee la organización.

### 3.4. UNIVERSO Y MUESTRA

El estudio del universo es finita y estará constituida por los usuarios que están debiendo al Sistema Carrizal Chone del cantón Bolívar que corresponde a 680 personas, Siendo la muestra según la fórmula de 100 usuarios.

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2} \quad [3.1]$$

### 3.5. VARIABLES DE ESTUDIO

Las variables de estudios, se basará en la siguiente hipótesis:

Conocer la situación socioeconómica de los usuarios del Sistema de Riego Carrizal Chone, se podrá plantear acciones estratégicas que reduzcan la cartera vencida.

**VARIABLE INDEPENDIENTE:** Estudio Socioeconómico

**VARIABLE DEPENDIENTE.-** Cartera vencida sistema Carrizal Chone

### **3.6. PROCEDIMIENTO**

Los procedimientos que se llevaron a cabo en la elaboración de una propuesta de mejora de la cartera vencida del Sistema Carrizal Chone se detallan en las siguientes fases:

**FASE N° 1: DIAGNOSTICAR EL PORCENTAJE DE CARTERA VENCIDA, EL NUMERO DE USUARIOS QUE ADEUDAN, Y QUE PLAN DE RECAUDACIÓN UTILIZA EL SISTEMA DE RIEGO CARRIZAL CHONE.**

Esta fase permitió conocer la situación actual económico del Sistema de Riego Carrizal Chone, con el fin de identificar como afecta el alto índice de cartera vencida y cómo influye en la dotación del servicio que brinda esta institución, para lo cual se efectuaron visitas y la entrevista que se estableció a los empleados de la misma en las que se solicitó información necesaria que permitió determinar el porcentaje de la cartera vencida, el número de usuarios que adeudan, y que plan de recaudación, luego se realizará un matriz FODA para establecer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la organización.

**FASE N° 2: ELABORAR UN ESTUDIO SOCIOECONÓMICO SOBRE LOS USUARIOS QUE ESTAN VENCIDOS EN LOS PAGOS QUE PERTENECEN AL SISTEMA DE RIEGO CARRIZAL CHONE**

El estudio socioeconómico se lo realizó en primera instancia con la visita a la organización de estudio para conocer los usuarios que están vencido en los pagos, luego se elaboró un cuestionario que contiene información económica y social que está dirigida a los usuarios que están adeudando a la empresa de

las distintas comunidades que utilizan el servicio del Sistema de Riego Carrizal Chone, con el objetivo de conocer las causas y factores que impiden que cumplan con sus obligaciones, con los resultados se elaborará un diagrama de causa y efecto para evaluar el problema existente de la cartera vencida de la organización.

### **FASE N° 3: DISEÑAR ACCIONES ESTRATÉGICAS PARA LA REDUCCIÓN DE LA CARTERA VENCIDA.**

Con los resultados del estudio socioeconómico de los usuarios que están vencidos en los pagos, se analizan las causas y factores que les impide pagar a tiempo sus obligaciones, se podrá realizar un plan de acción estratégico que le permita mejorar el sistema de cobro que la institución posee, con el fin de disminuir el porcentaje de la cartera vencida que posee.

### **FASE N° 4: SOCIABILIZAR LA PROPUESTA DE ACCIONES ESTRATÉGICAS PARA LA REDUCCIÓN DE LA CARTERA VENCIDA DEL SISTEMA DE RIEGO CARRIZAL CHONE, DIRIGIDA A LOS USUARIOS Y EMPLEADOS DE LA INSTITUCIÓN.**

Se llevó a cabo mediante la trasmisión de la información a los usuarios y empleados del sistema de riego Carrizal Chone, con el fin de establecer y dar a conocer las estrategias necesarias que se requieren implementar un plan de acción que permita reducir la cartera vencida existente en esta institución pública.



## **CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **4.1. DIAGNOSTICO DEL SISTEMA CARRIZAL CHONE**

El Sistema Carrizal-Chone está ubicado en la parte central de la Provincia de Manabí, en el área de influencia de los cantones: Chone, Tosagua y Bolívar que corresponden a la cuenca del río Carrizal-Chone en su curso medio y bajo, incluyendo la parte alta del estuario del río Chone.

El área de riego del Sistema Carrizal-Chone se emplaza a lo largo del valle del río Carrizal entre la presa Simbocal en el estuario del río Chone y la zona media del valle del mismo río. Se captan las aguas a la salida de la presa La Esperanza para regar los valles de los ríos: Chone, Carrizal, Mosca, Canuto, Los Amarillos y San Lorenzo.

#### **4.1.1. OBJETIVOS DEL SISTEMA CARRIZAL CHONE**

- Suministrar agua para riego de 13.291 Ha y facilitar el desarrollo del sector agropecuario, afectado por variaciones climáticas, inundaciones y sequías.
- Drenar y controlar las inundaciones de la cuenca en época de precipitaciones intensas, a través de encauzamientos de ríos y la red de drenaje.
- Controlar la salinización de la parte baja de la cuenca, en el estuario del río Chone, a través de impedir el ingreso de agua salada del mar.
- Evacuar los caudales de crecidas de los ríos Carrizal y Chone.
- Mejorar las condiciones socioeconómicas de la población a ser beneficiada.

#### **4.1.2. CONDUCCIONES PRINCIPALES**

Tienen por objetivo transportar los caudales provenientes del embalse La Esperanza hacia la red de riego secundaria.

La conducción, que en el primer tramo se denomina Tronco Común -TC, está constituida por un solo canal de aproximadamente 10,7 Km de longitud de sección trapezoidal. Aproximadamente, en las inmediaciones de Calceta, el tronco común se bifurca con el fin de transportar el agua por cada uno de los márgenes del río Carrizal.

El canal principal Margen Derecha -MD tendrá una longitud de 28,8 Km, de sección trapezoidal con taludes 3:2 y será construido con membranas impermeables y drenes laterales para evitar el efecto de las arcillas expansivas. Se ha previsto en esta conducción, la construcción de dos depósitos de regulación, el primero ubicado en la abscisa 8/732 (reservorio DD-1) fuera de la conducción y el segundo en la abscisa 16+978 (reservorio DD-A). Son elementos importantes de este canal tres sifones requeridos para el cruce de los cauces de los ríos Canuto y Chone y del valle La Profunda.

El canal principal Margen Izquierda -MI tendrá una longitud de 34,9 Km, la geometría prevista es similar a la del canal principal margen derecha. Se instalará un depósito de regulación en la abscisa 11/810 (reservorio DI-2), requiriéndose además de tres sifones, el primero para el cruce del cauce del río Carrizal (al inicio del trazado) y los otros para el cruce de los cauces del río Mosca y del estero Juncal. Este canal dispondrá además de una estructura de toma para captar el caudal requerido para el sistema de agua potable de La Estancilla.

Una estructura importante entre el tronco común y los canales principales margen derecha e izquierda es el Partidor. Estructura que tiene una longitud de 42 m aproximadamente, con un aliviadero y compuertas de desagües con sus respectivos canales de descarga.

Además, se prevé construir cuatro Túneles: (i) un túnel de 142 m de longitud en el Tronco Común, abscisa 10+215 a 10+357, diámetro 4,0 m y caudal de 14,9 m<sup>3</sup>/s; (ii) un túnel en la Margen Izquierda de 238 m de longitud, abscisa 11+452 a 11+690, diámetro de 3,4 m y caudal de 7,8 m<sup>3</sup>/s; y, (iii) dos túneles en la Margen Derecha, de 347 y 312 m de longitud y de diámetros 3,20 y 3,00 m para caudales de 6,6 y 5,0 m<sup>3</sup>/s; y, abscisas 0+303 a 0+650 y 19+330 a 19+642 respectivamente.

#### **4.1.3. SERVICIOS QUE BRINDA EL SISTEMA CARRIZAL CHONE**

A través de la red de riego secundaria y terciaria, se realizará la distribución del agua a nivel de parcelas hidráulicas. Paralelamente, mediante la red de drenaje se recuperarán zonas inundables y se mejorarán las condiciones de drenaje de las parcelas para favorecer el desarrollo agrícola de la zona.

El área de riego tiene una superficie bruta de 13.990 Ha dividida en 17 sectores con una superficie promedio de 820 Ha cada uno, a su vez cada sector agrupa un promedio de 42 parcelas hidráulicas. De esta manera, para el Sistema Carrizal-Chone se determinan 713 parcelas hidráulicas, definiendo una superficie neta de riego de 13.291 Ha. La parcela hidráulica es el agrupamiento de fincas o explotaciones.

- **Red de Riego**

La red de riego estará conformada por una red secundaria y una red terciaria. La red secundaria se iniciará desde las conducciones principales y estará constituida por conducciones mixtas en tuberías y canales. Los tramos en tubería que se requiere para salvar depresiones, ríos o esteros disponen de la carga hidráulica suficiente para la conducción en sifón invertido.

Se prevé la utilización de alrededor de 256,3 Km en tubería y un porcentaje mínimo para canales abiertos para la red secundaria, que incluyen 9 ramales derivados desde el canal Tronco Común, 92 ramales desde el canal principal Margen Derecha y 96 ramales desde el canal principal Margen Izquierda.

- **Red de Drenaje**

Las zonas media y baja del valle de los ríos Chone y Carrizal corresponden a una llanura de inundación caracterizada por las bajas pendientes del terreno, de escasa capacidad del cauce de los cursos de agua para transportar los caudales normales en las épocas de lluvia y de la reducida capacidad de infiltración de los suelos. Estas características determinan que extensas áreas estén expuestas a inundaciones estacionales que interfieren con el uso agrícola, siendo necesario por lo tanto drenarlas para garantizar su utilización permanente.

La red de drenaje principal constará de drenes colectores y canales principales, los dos como zanjas abiertas. Los primeros reciben el caudal de los drenes subterráneos en el ámbito de parcelas y lo transportarán a los drenes principales, estos a su vez conducirán el agua a ríos y encauzamientos propuestos. La red de drenaje constará de aproximadamente 94 colectores principales. En síntesis la red de drenaje comprende una longitud total de 258 Km, de las cuales 127 Km corresponden a drenes primarios y 131 Km a drenes secundarios.

- **Red Vial**

El proyecto contempla el mejoramiento de caminos existentes y la construcción de nuevos. La red vial prevista se integrará a la red existente en la zona y está concebida como caminos asociados a las obras proyectadas, tales como caminos de servicio de las conducciones principales. Dentro de la red vial

existente, las vías previstas en el proyecto hacen parte de la red vial secundaria y terciaria.

De esta manera la red vial está compuesta por caminos secundarios y terciarios con una longitud total de 213 Km, incluyendo 101 Km de vías existentes y 112 Km de vías nuevas. Las vías de la red secundaria tendrán un ancho de 7,2 m mientras que los caminos de la red terciaria tendrán un ancho de 4,0 m.

- **Encauzamiento y Acondicionamiento de Cauces**

El valle de los ríos Chone y Carrizal es una llanura de inundación que en su parte más baja se convierte en una llanura de estuario. Dentro de esta llanura, los cauces discurren por secciones poco encajadas, cuya escasa capacidad va decreciendo progresivamente a medida que se desplazan hacia aguas abajo, de tal forma que los caudales que deberían considerarse normales en invierno, se desbordan, produciendo inundaciones en grandes extensiones del valle.

Por lo expuesto, las obras de encauzamiento y acondicionamiento de los cauces tienen como objetivo ampliar la capacidad de transporte con el fin de favorecer la circulación de los caudales de la época de lluvias y prevenir las inundaciones. Las obras previstas son las siguientes: (i) Acondicionamiento del Estuario del río Chone, (ii) Desagüe de San Antonio, (iii) Encauzamiento del río San Lorenzo, (iv) Acondicionamiento y encauzamiento del río Canuto, (v) Encauzamiento del Estero Matapalo; y, (vi) Acondicionamiento del río Carrizal

- **Presa Nuevo Simbocal**

Debido a la escasa capacidad de desagüe de la actual represa, es necesaria la construcción de una nueva represa para proteger en forma efectiva las zonas

bajas del valle de las intrusiones salinas originadas por las mareas y evitar que las camaroneras sigan tomando terrenos en las zonas aguas arriba del estuario del río Chone, adicionalmente se favorecerá el desagüe de la cuenca y se mejorarán las condiciones del agua en el estuario.

La presa mantendrá su actual emplazamiento, el cuerpo estará constituido de un núcleo impermeable de arcilla compactada y enrocado en sus flancos, tendrá una estructura de compuertas de 50 m de longitud aproximadamente. La represa tendrá una longitud aproximada de 2 Km, su altura será de 3,5 m, la cota normal de operación será de 2 metros, en el caso de grandes avenidas los excesos serán evacuados por arriba de la estructura. Actualmente este servicio posee una cartera vencida desde septiembre del 2007 del 63% que asciende a \$356205,30 teniendo un porcentaje de recaudación del 37% que equivale a \$133329,96.

Tabla No. 4.1. Situación Actual del Sistema Carrizal Chone (2013)

Área De Riego	7250 Hectáreas
Caudal De Entrega	7.5 m <sup>3</sup> / Seg (Captación).
Caudal De Entrega En Predio:	1 Lt. Seg (Hectárea).
Catastro De Usuarios:	2000.
Cantones Servidos:	Bolívar, Tosagua, Chone
Nº De Usuarios:	1157 personas
Hectárea Determinado Por Contrato	2266 Hectáreas.
Hectárea Real Regado:	2700 Hectáreas. (Muchos Riegan Más De Lo Que Determinan En Contrato Más Las Guías Clandestinas).
Costo Del Servicio:	\$ 4.00 Hectárea / Mes (De Mayo A Diciembre) \$ 2.00 Hectárea / Mes (De Enero A Abril). No Se Cobra Aun Volumétricamente, hasta Establecer Costo Actual Del M <sup>3</sup> .
Tipos De Riego:	Sistema Aspersión, Sistema Goteo, Por Surco Por Inundación, Operación Y Mantenimiento
Tipos de Cultivo de los usuarios:	Cacao, pasto, plátano, tomate, pepino, maíz, pimiento, papaya, algodón, arroz, maní, caña, sandía, coco, yuca, limón.
Deuda actual asciende:	\$356.205.30
No. De usuarios que adeudan el servicio:	680 personas

Fuente: Sistema de Riego Carrizal Chone

#### 4.1.4. MATRIZ FODA DEL SISTEMA CARRIZAL CHONE

En el análisis de la Matriz FODA se lo realizó con el objetivo de conocer el ámbito externo e interno de la organización, para poder analizar cuáles son los puntos débiles, amenazas, fortalezas y oportunidades.

Tabla No. 4.2. Matriz FODA del Sistema Carrizal Chone

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES.</b>
1. Oficinas adecuadas para brindar servicio de atención al cliente.	1. La entidad es subsidiada por el Estado.
2. Sistema de riego que brindan diversos servicios a la comunidad.	2. La geografía del sector brinda fácilmente el recurso natural el agua.
3. Brinda servicios de riego a los cultivos de la zona.	3. La zona es eminentemente agrícola y ganadera.
4. Valores accesibles para el pago del servicio.	4. Apoyo financiero por parte del Banco del Fomento a las comunidades.
5. Se firma un contrato para adquirir el servicio.	5. Asesoría del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca (MAGAP) a las comunidades.
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
1. Servicio poco rentable.	1. Cierre de la entidad por no ser rentable.
2. Los usuarios deben valores del servicio desde del 2007.	2. Inundaciones invernales.
3. No existe convenios de pagos.	3. Perdida de cultivos por pestes o sequía.
4. Los usuarios califican el servicio como regular.	4. Endeudamiento de los habitantes de las comunidades en el sector financiero.
5. No cancelan los usuarios sus deudas porque no tienen dinero.	5. Crisis económica.

## 4.2. ESTUDIO SOCIOECONÓMICO A LOS USUARIOS DEL SISTEMA CARRIZAL CHONE

El estudio socioeconómico se realizó tomando como muestra a 100 del total de usuarios, se tomó referencia las comunidades de Las Delicias, Las Soledad y el Corozo porque estos sitios son uno de los que mayor cartera vencida poseen, este estudio se realizó con el objetivo de conocer la razón por la que los usuarios no cancelan sus deudas, para conocer la muestra de la población se realizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2} \quad [4.1]$$

$$n = \frac{(680 \cdot 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5)}{680 - 1 (0,09)^2 + [(1,96 \cdot 1,96)(0,5)(0,5)]}$$

$$n = \frac{(3,8416 \cdot 0,25 \cdot 680)}{680 - 1 (0,0081) + 3,8416 \cdot 0,25}$$

$$n = \frac{653,072}{5,4999 + 0,9604}$$

$$n = \frac{653,072}{6,4603}$$

$$n = \mathbf{100 \text{ usuarios}}$$



Los resultados se demuestran de la siguiente manera:

## 1. Comunidad encuestada

Cuadro 4.1. Comunidades encuestadas según los usuarios que están vencidos

OPCIONES	FRECUENCIA	TOTAL
Las Delicias	55	55
Soledad	24	24
El Corozo	21	21
Total	100	100%

Fuente: Encuesta en las comunidades del Sistema de Riego Carrizal Chone

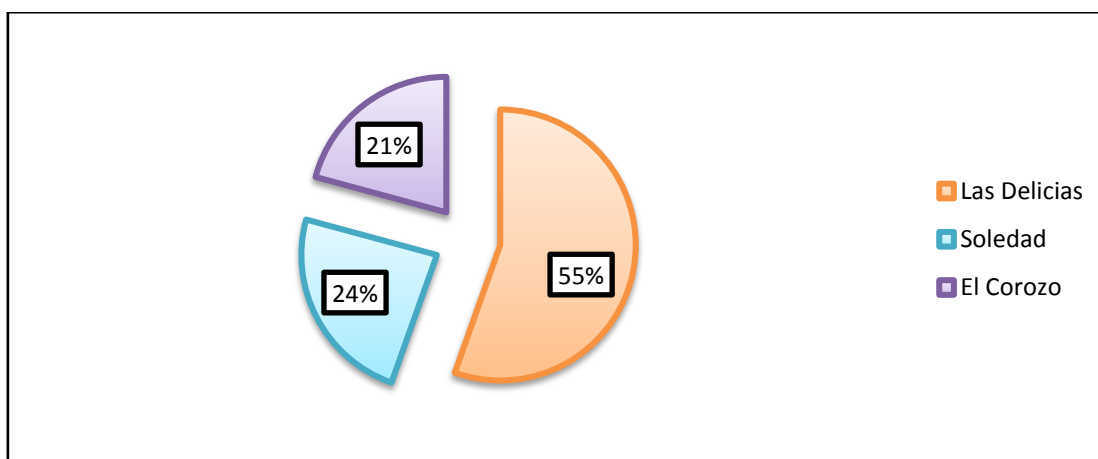


Gráfico 4.1. Resultados de la comunidades que reciben el servicio de riego

Fuente: Resultados de la tabulación de las encuestas a los usuarios que adeudan al Sistema Carrizal Chone

### Análisis e interpretación

Los resultados de la investigación demostró que la mayoría de los usuarios que adeudan al sistema de Riego de Carrizal Chone, son los de Las Delicias con un 55%, mientras que La Soledad un 24% y un 21% en el Corozo.

## 2. Género

Cuadro 4.2. Género de los usuarios que están vencidos

OPCIONES	FRECUENCIA	TOTAL
Masculino	76	76
Femenino	24	24
Total	100	100%

Fuente: Encuesta en las comunidades del Sistema de Riego Carrizal Chone

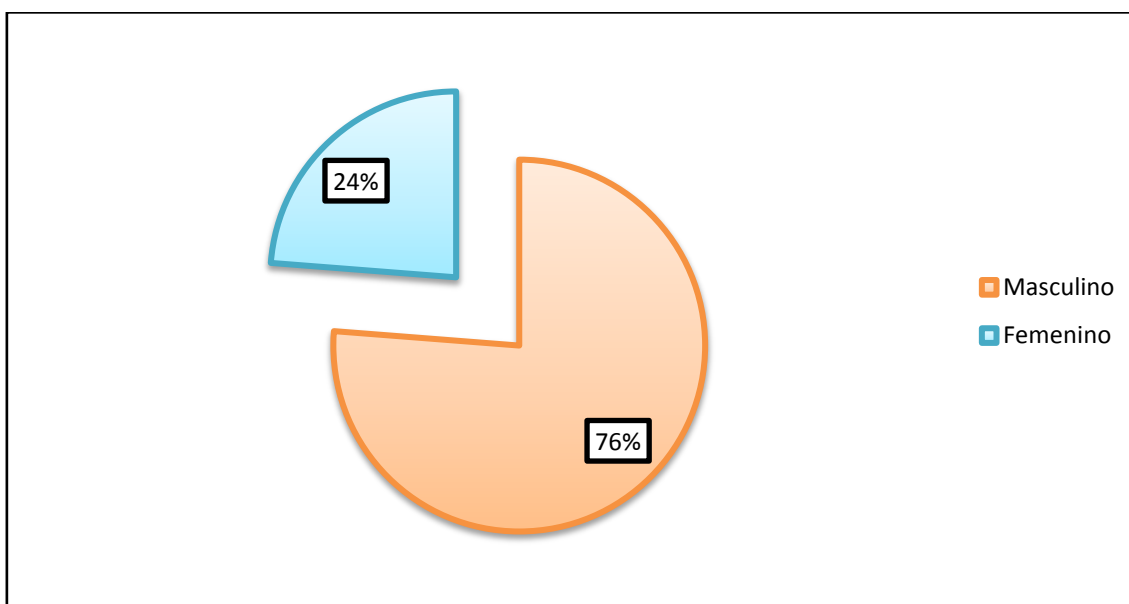


Gráfico 4.2. Resultados según el género de los usuarios de las comunidades que reciben el servicio de riego

Fuente: Resultados de la tabulación de las encuestas a los usuarios que adeudan al Sistema Carrizal Chone

### Análisis e interpretación

Los resultados de la investigación demostraron que la mayoría de los usuarios que adeudan al sistema de Riego de Carrizal Chone, son de género masculino el 76%, mientras que el 24% es femenino.

### 3. Ocupación

Cuadro 4.3. Ocupación de los usuarios que están vencidos

OPCIONES	FRECUENCIA	TOTAL
Agricultor	51	51
Ganadero	25	25
Avicultor	6	6
Comerciante	11	11
Ama de Casa	5	5
Desempleado	2	2
Total	100	100%

Fuente: Encuesta en las comunidades del Sistema de Riego Carrizal Chone

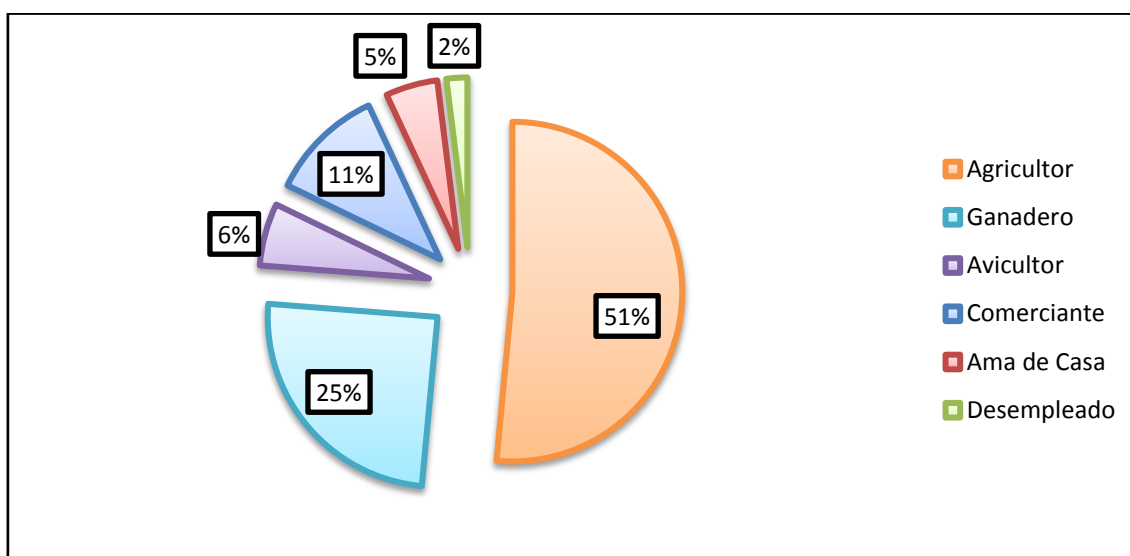


Gráfico 4.3. Resultados según la ocupación de los usuarios de las comunidades que reciben el servicio de riego

Fuente: Resultados de la tabulación de las encuestas a los usuarios que adeudan al Sistema Carrizal Chone

#### Análisis e interpretación

Los resultados de la investigación demostraron que la mayoría de los usuarios que adeudan al sistema de Riego de Carrizal Chone, son de ocupación agricultor en un 51%, en un 25% ganadero, el 6% avicultor, el 11% comerciante, el 5% son ama de casas, mientras que el 2% está desempleado.

#### 4. Ingresos mensuales familiares

Cuadro 4.4. Ingresos familiares de los usuarios que están vencidos

OPCIONES	FRECUENCIA	TOTAL
\$50 a \$120	57	57
\$121 a \$320	28	28
\$321 a \$520	13	13
\$521 a \$720	2	2
\$721 a \$920	0	0
\$921 y mas	0	0
Total	100	100%

Fuente: Encuesta en las comunidades del Sistema de Riego Carrizal Chone

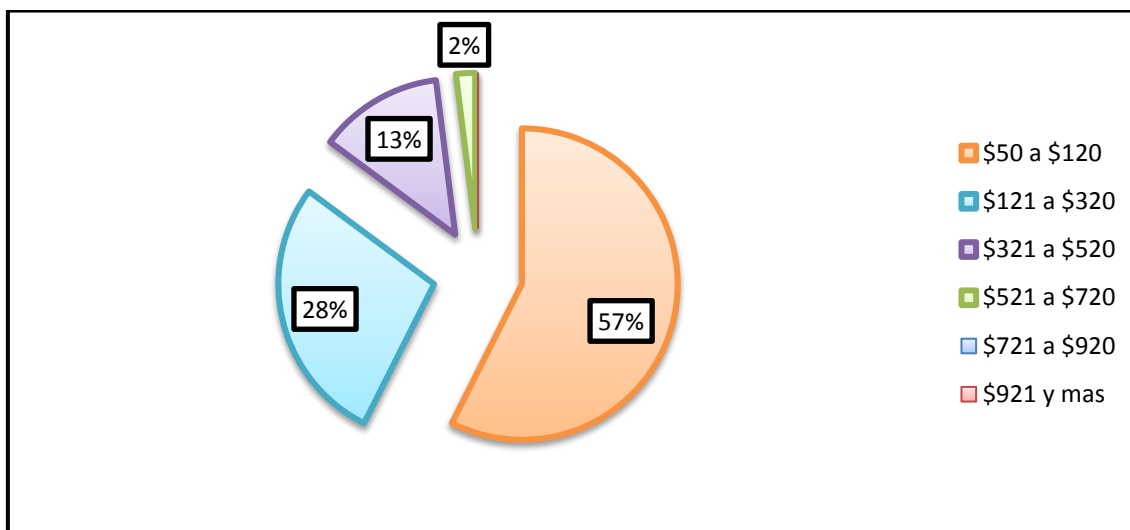


Gráfico 4.4. Resultados según los ingresos familiares de los usuarios que reciben el servicio de riego

Fuente: Resultados de la tabulación de las encuestas a los usuarios que adeudan al Sistema Carrizal Chone

#### Análisis e interpretación

Los resultados de la investigación demostró que la mayoría de los usuarios que adeudan al sistema de Riego de Carrizal Chone, tienen ingresos de entre \$50 a \$120 con un 57%, en un 28% de \$121 a \$320, un 13% de \$321 a \$520, mientras que un 2% tiene un ingreso de \$521 a \$720.

## 5. Rentabilidad del sistema de riego

Cuadro 4.5. Rentabilidad del servicio que reciben los usuarios

OPCIONES	FRECUENCIA	TOTAL
Muy rentable	2	2
Rentable	26	26
Poco rentable	60	60
Nada rentable	12	12
Total	100	100%

Fuente: Encuesta en las comunidades del Sistema de Riego Carrizal Chone

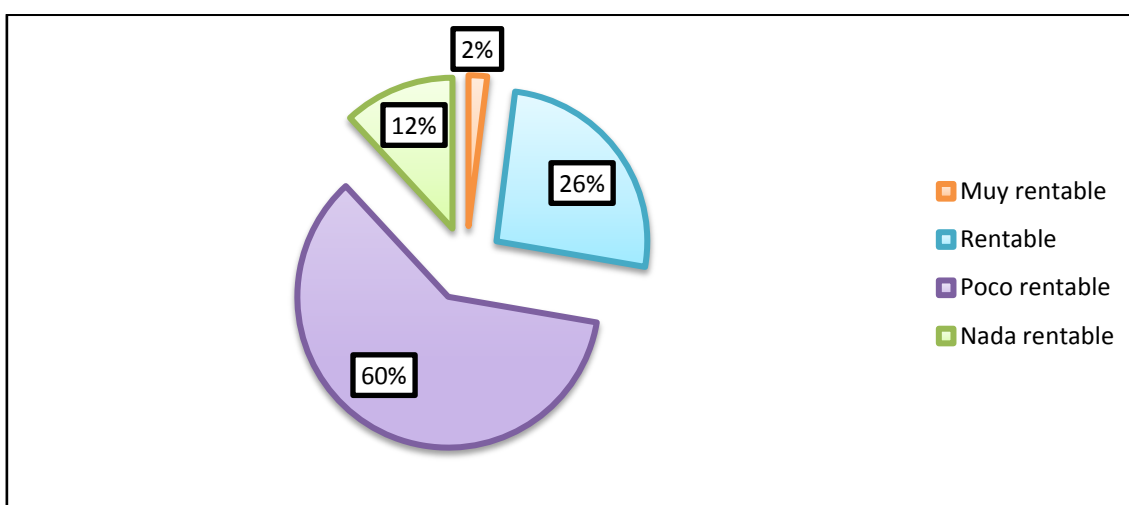


Gráfico 4.5. Resultados según la rentabilidad del servicio de riego que reciben los usuarios  
Fuente: Resultados de la tabulación de las encuestas a los usuarios que adeudan al Sistema Carrizal Chone

### Análisis e interpretación

Los resultados de la investigación demostró que la mayoría de los usuarios que adeudan al sistema de Riego de Carrizal Chone, el 60% manifestaron que es poco rentable, el 26% que es rentable, el 12% nada rentable, mientras que el 2% es muy rentable.

## 6. Facilidades para realizar el pago del servicio

Cuadro 4.6. Facilidades que da la entidad para realizar el pago del servicio

OPCIONES	FRECUENCIA	TOTAL
Posee un sistema de cobro	0	0
Realizan convenios	0	0
Firma de contrato	47	47
No posee ninguna facilidad	53	53
Total	100	100%

Fuente: Encuesta en las comunidades del Sistema de Riego Carrizal Chone

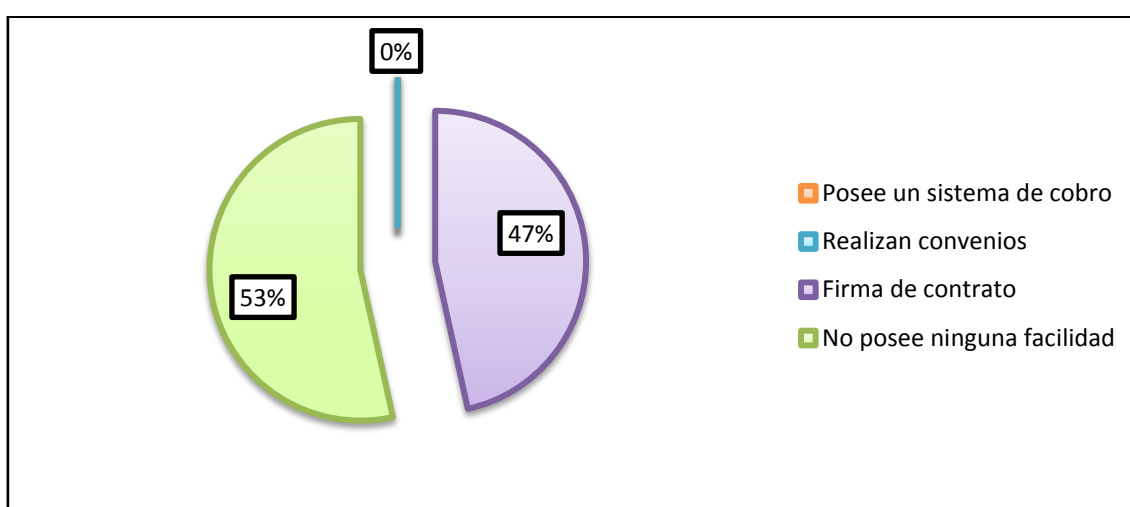


Gráfico 4.6. Resultados según las facilidades de pago del servicio por parte del usuario Fuente: Resultados de la tabulación de las encuestas a los usuarios que adeudan al Sistema Carrizal Chone

### Análisis e interpretación

Los resultados de la investigación demostró que la mayoría de los usuarios que adeudan al sistema de Riego de Carrizal Chone, el 53% no posee ninguna facilidad, el 47% manifestó que firmaron un contrato de pago.

## 7. Tiempo que cuenta con el servicio del sistema de riego

Cuadro 4.7. Duración con el que cuenta con el servicio del sistema de riego

OPCIONES	FRECUENCIA	TOTAL
Menos de 1 año	9	9
De 2 a 5 años	91	91
De 6 a 10 años	0	0
Total	100	100%

Fuente: Encuesta en las comunidades del Sistema de Riego Carrizal Chone

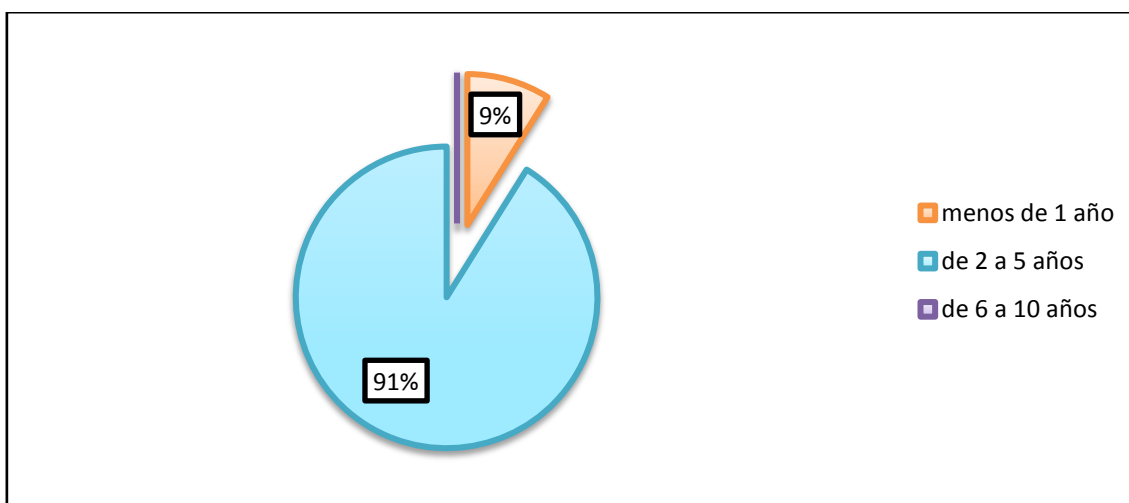


Gráfico 4.7. Resultados según tiempo que los usuarios tienen recibiendo el servicio

Fuente: Resultados de la tabulación de las encuestas a los usuarios que adeudan al Sistema Carrizal Chone

### Análisis e interpretación

Los resultados de la investigación demostró que la mayoría de los usuarios que adeudan al sistema de Riego de Carrizal Chone, el 91% tienen con el servicio de 2 a 5 años, mientras que el 9% menos de un año.

## 8. Tarifa de pago por el servicio del sistema de riego

Cuadro 4.8. Valores por pago del servicio del sistema de riego

OPCIONES	FRECUENCIA	TOTAL
\$0.50 a \$2.50	6	6
\$2.51 a \$5.00	5	5
Más de \$5.00	3	3
No tienen conocimiento	86	86
Total	100	100%

Fuente: Encuesta en las comunidades del Sistema de Riego Carrizal Chone

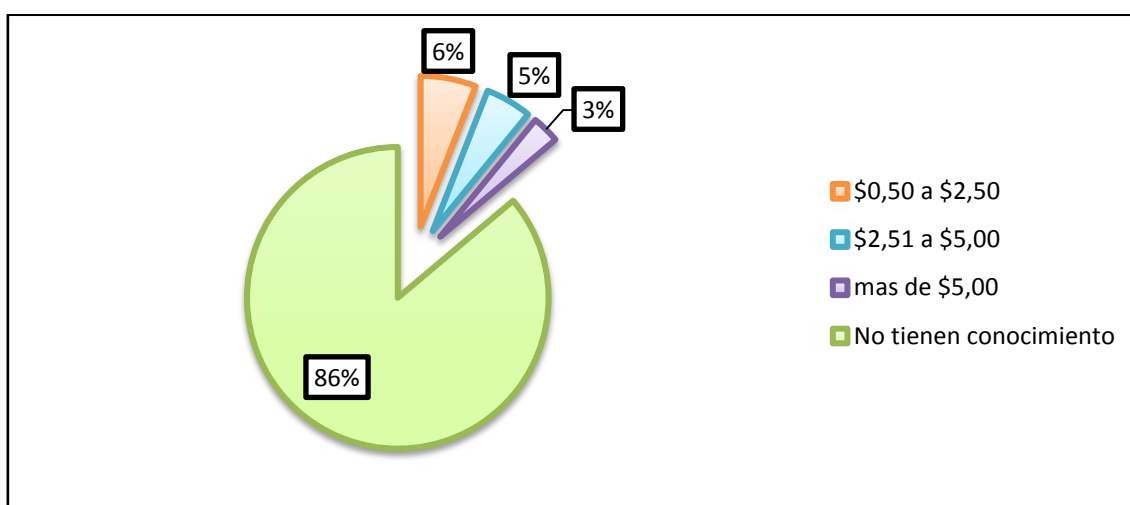


Gráfico 4.8. Resultados según los valores que los usuarios pagan por el servicio

Fuente: Resultados de la tabulación de las encuestas a los usuarios que adeudan al Sistema Carrizal Chone

### Análisis e interpretación

Los resultados de la investigación demostraron que la mayoría de los usuarios que adeudan al sistema de Riego de Carrizal Chone, la mayoría de los usuarios manifestaron que no conocen cuanto deben en un 86%, mientras que el 6% pagan de \$0.50 a \$2.50, el 5% de \$2.51 a \$5.00, el 3% más \$5.00.



## 9. Preferencias por un convenio de pago

Cuadro 4.9. Alternativa de paga del servicio del sistema de riego

OPCIONES	FRECUENCIA	TOTAL
Si	87	87
No	13	13
Total	100	100%

Fuente: Encuesta en las comunidades del Sistema de Riego Carrizal Chone

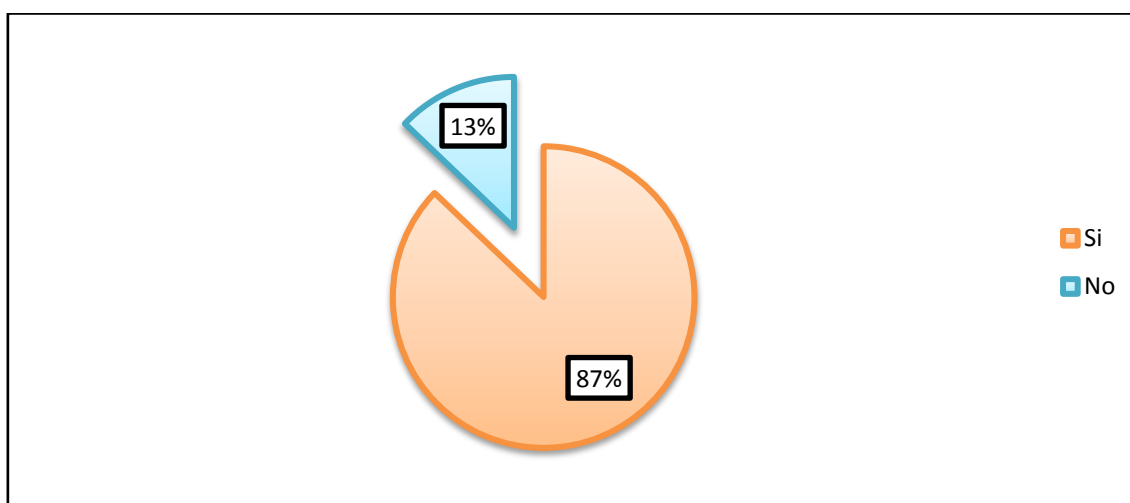


Gráfico 4.9. Resultados según las preferencias por un convenio de pago para el pago de servicios del sistema de riego.

Fuente: Resultados de la tabulación de las encuestas a los usuarios que adeudan al Sistema Carrizal Chone

### Análisis e interpretación

Los resultados de la investigación demostraron que la mayoría de los usuarios que adeudan al sistema de Riego de Carrizal Chone, desean en un 87% que se realicen un convenio de pago para cancelar sus deudas, mientras que el 13% no desean que se hagan convenios.

## 10. Cuotas que pueden pagar por el servicio del sistema de riego mediante un convenio de pago

Cuadro 4.10. Valores que pueden pagar por el servicio del sistema de riego mediante un convenio de pago

OPCIONES	FRECUENCIA	TOTAL
\$5.00 a \$25.00	91	91
\$26.00 a \$50.00	6	6
Más de \$50.00	3	3
Total	100	100%

Fuente: Encuesta en las comunidades del Sistema de Riego Carrizal Chone

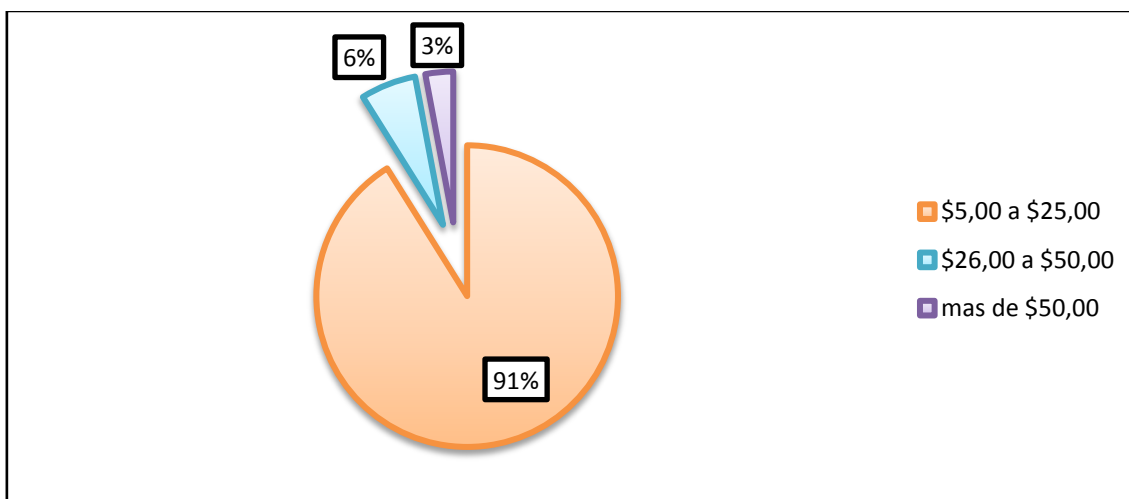


Gráfico 4.10. Resultados según los valores que los usuarios desean pagar por el servicio mediante un convenio de pago

Fuente: Resultados de la tabulación de las encuestas a los usuarios que adeudan al Sistema Carrizal Chone

### Análisis e interpretación

Los resultados de la investigación demostraron que la mayoría de los usuarios que adeudan al sistema de Riego de Carrizal Chone, la mayoría desean pagar cuotas de \$5.00 a \$25.00 mediante un convenio de pago en un 91%, mientras que el 6% desean pagar de \$26.00 a \$50.00, el 3% más de \$50.00.

## 11. Calificación del servicio

Cuadro 4.11. Calificación del servicio del sistema de riego

OPCIONES	FRECUENCIA	TOTAL
Bueno	3	3
Malo	6	6
Regular	91	91
Total	100	100%

Fuente: Encuesta en las comunidades del Sistema de Riego Carrizal Chone

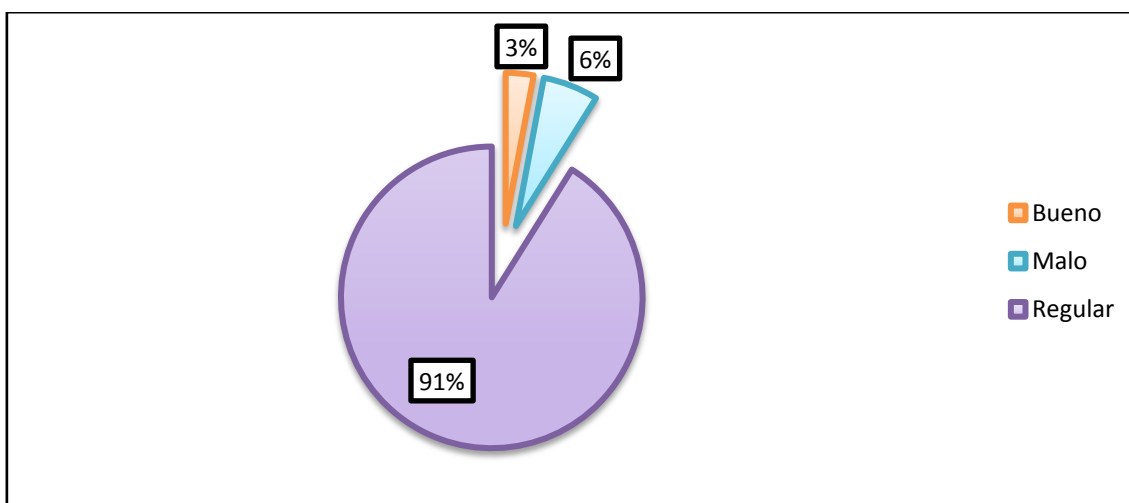


Gráfico 4.11. Resultados según la calificación que los usuarios le dan al servicio de riego. Fuente: Resultados de la tabulación de las encuestas a los usuarios que adeudan al Sistema Carrizal Chone

### Análisis e interpretación

Los resultados de la investigación demostraron que la mayoría de los usuarios que adeudan al sistema de Riego de Carrizal Chone, la mayoría calificaron al servicio como regular con un 91%, el 3% manifestaron que es bueno, mientras que el 6% que malo.

## 12. Horarios para cancelar los servicios de riego

Cuadro 4.12. Los horarios son adecuados para cancelar los servicios del sistema de riego

OPCIONES	FRECUENCIA	TOTAL
Si	56	56
No	44	44
Total	100	100%

Fuente: Encuesta en las comunidades del Sistema de Riego Carrizal Chone

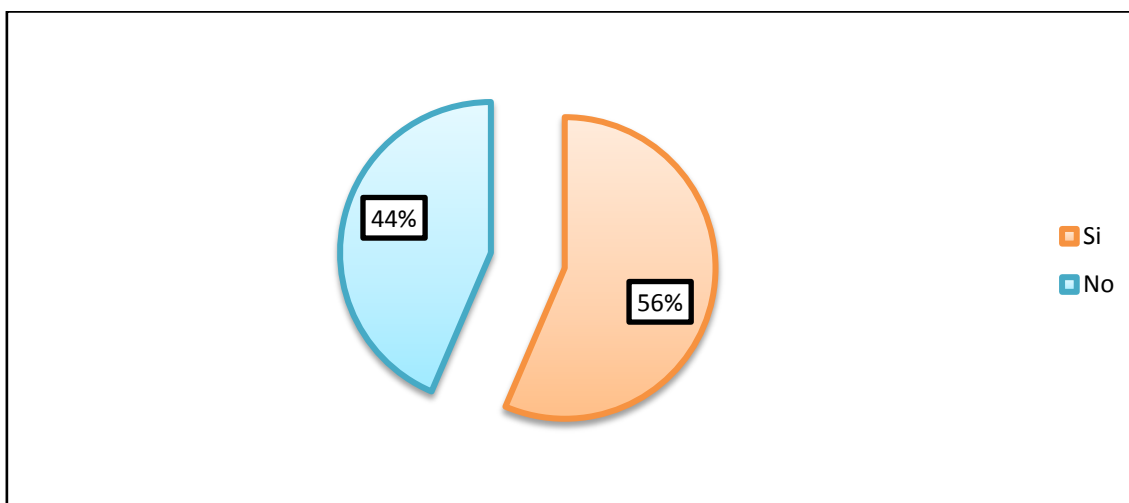


Gráfico 4.12. Resultados según los horarios para el pago de servicios del sistema de riego. Fuente: Resultados de la tabulación de las encuestas a los usuarios que adeudan al Sistema Carrizal Chone

### Análisis e interpretación

Los resultados de la investigación demostraron que la mayoría de los usuarios que adeudan al sistema de Riego de Carrizal Chone, los horarios son adecuados según el 56%, mientras que el 44% mencionaron que no es adecuado.

### 13. Motivos por los que no que cancelan a tiempo el pago del servicio

Cuadro 4.13. Motivos por el atraso del pago por parte de los usuarios

OPCIONES	FRECUENCIA	TOTAL
Porque no tienen dinero	56	56
Porque no conocen los horario para ir a pagar	12	12
No conocen las oficinas	8	8
Despreocupación	11	11
No tienen tiempo	4	4
Perdida de dinero en los cultivos	9	9
Total	100	100%

Fuente: Encuesta en las comunidades del Sistema de Riego Carrizal Chone

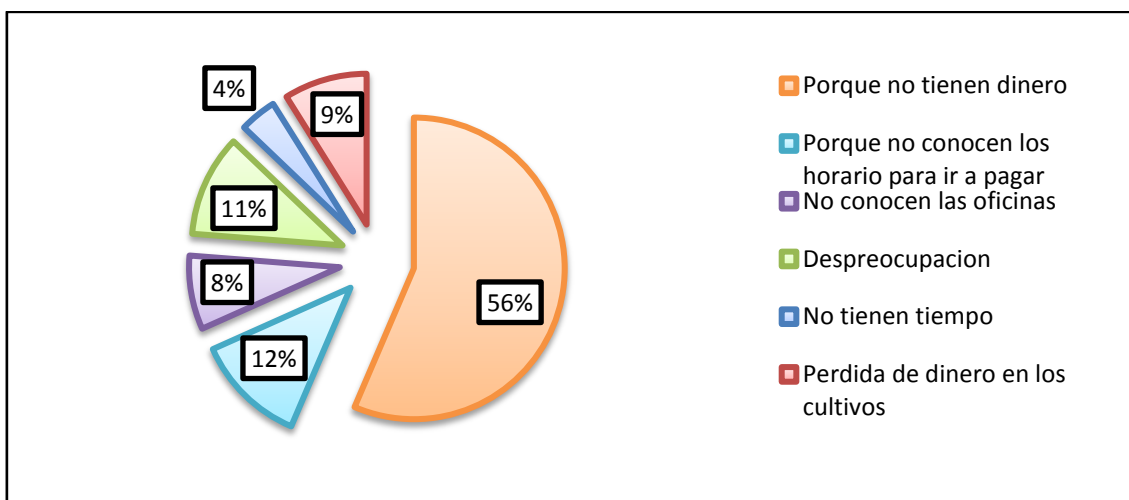


Gráfico 4.13. Resultados según los motivos por los que los usuarios se atrasan en los pagos. Fuente: Resultados de la tabulación de las encuestas a los usuarios que adeudan al Sistema Carrizal Chone

#### Análisis e interpretación

Los resultados de la investigación demostraron que la mayoría de los usuarios que adeudan al sistema de Riego de Carrizal Chone, la mayoría se atrasan en los pagos debido a que no tienen dinero, mientras que el 12% porque no conocen los horarios para ir a pagar, el 8% no conocen las oficinas, el 11% por despreocupación, el 4% no tiene tiempo, y el 9% porque han perdido dinero en los cultivos.

**4.2.1. DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO DEL SISTEMA CARRIZAL CHONE**



Figura 4.1. Diagrama Causa y Efecto Sistema Carrizal Chone

## **ANÁLISIS DEL DIAGRAMA CAUSA Y EFECTO DEL SISTEMA CARRIZAL CHONE**

El sistema de Riego Carrizal Chone en la actualidad cuenta con una cartera vencida que asciende a un 63% del total de la deuda, esto se debe a diversos factores que afectan a la deficiente recaudación de los valores que adeudan los usuarios por el servicio, de esta manera se realizó un análisis por medio de un diagrama causa y efecto para poder plasmar las razones de la existencia de la problemática que aqueja a esta institución pública.

La institución no cuenta con un plan estratégico que permita recuperar la cartera vencida, el sistema de cobro es ineficiente ya que existe un alto porcentaje de usuarios que adeudan a la organización, los técnicos no realizan mantenimientos frecuentes a los equipos, debido a la poca importancia que la comunidad le da al servicio se pueden percibir que no se han realizado capacitaciones estratégicas que permitan concientizar sobre la importancia del sistema de riego.

En cuanto al departamento de recaudación de la institución no cuenta con estrategias de cobro eficientes que permitan recuperar la cartera vencida, además no existe un proceso de cobro en el que los usuarios sean notificados permitiéndoles conocer los valores que adeudan por los servicios prestados, por tal razón ellos se han atrasado haciéndoseles complicado el pago por los altos costos, muchos de los usuarios no valoran el servicio porque nunca se les capacita sobre los beneficios y ventajas que ofrecen los servicios del Sistema Carrizal Chone.



**PLAN DE ACCIÓN ESTRATÉGICO PARA  
MEJORAR EL PROCESO DE COBRO DEL  
SISTEMA CARRIZAL CHONE**

**AUTORA:**

**MÓNICA VICTORIA SACÓN MOREIRA**

**BOLÍVAR – MANABÍ**

**2013-2014**



## INTRODUCCIÓN

El sistema Carrizal Chone brinda sus servicios de riego a la comunidad del cantón Bolívar desde el 2007, actualmente posee una cartera vencida por parte de los usuarios que asciende al 63% con un equivalente de \$356.205.30 lo que ha ocasionado graves problemas administrativos y económicos a la institución.

Mediante esta investigación se buscó conocer las causas por las que los usuarios están adeudando los servicios de riego que brinda esta institución, para lo cual se propuso realizar un estudio socioeconómico que tuvo como resultados el que la mayoría de las personas no han cancelado por que no conocen el total de la deuda, porque no cuentan con recursos económicos por haber perdido sus cultivos, no conocen los horario de atención de las oficinas, además se pudo detectar que no valoran el servicio por no tener conocimiento de lo que implica la existencia de esta organización.

Con los resultados emitidos anteriormente se pone a consideración de la institución como alternativa para la reducción de la cartera vencida, un plan de acción estratégico que permita mejorar el sistema de cobro.

## **MISIÓN**

Mejorar el sistema de cobro en el Sistema Carrizal Chone, a través de un plan de acción estratégico se pueda reducir la cartera vencida, brindando un mejor servicio al usuario.

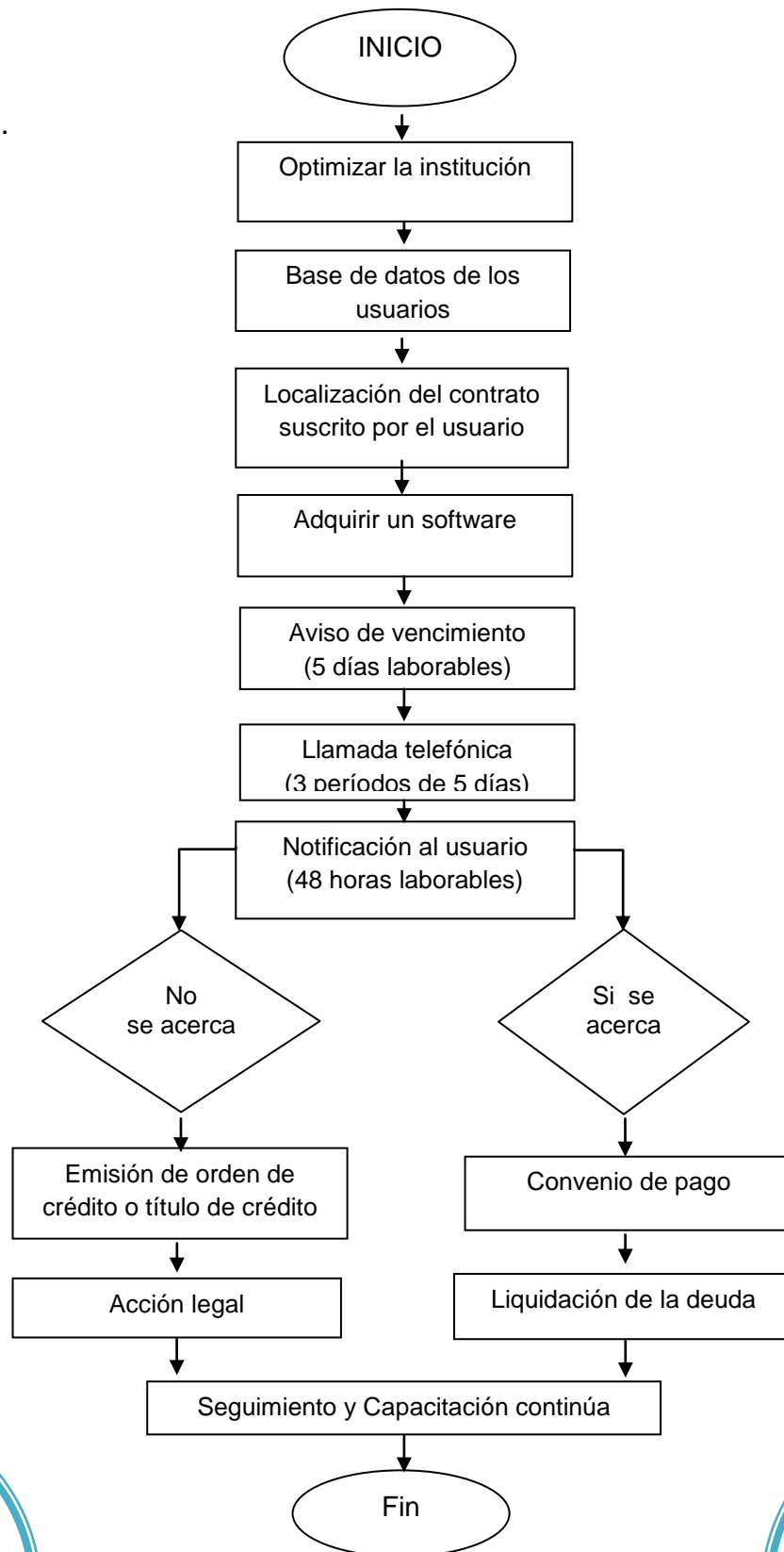
## **VISIÓN**

Lograr que para el 2015 mediante la aplicación del plan de acción estratégica, se pueda disminuir el porcentaje de cartera vencida un 20%, para que de esta manera se puedan desarrollar las actividades con eficiencia y eficacia.

### **CATASTRO ACTUALIZADO DE LA CARTERA VENCIDA**

Número de usuarios hasta el 2013	1157 usuarios
Valor recaudado hasta el 2013	\$133.329.96
Número de usuarios que pagan mensualmente	477 usuarios
Valor de la cartera vencida actual	\$356.205.30
Número de usuarios que adeudan valores	680 usuarios
Consumo al mes por usuario como promedio	1 Lt. Seg (Hectárea).

## PROCESO DEL SISTEMA DE COBRO



## PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE COBRO

El procedimiento se realizó mediante la revisión bibliográfica realizada sobre los sistemas de cobro que existen en la actualidad, fundamentados además con el código tributario que rige a las instituciones públicas en lo que respecta a la acción coactiva, se lo detalla mediante las siguientes etapas:

- **Primera etapa:** Optimizar los procesos de recaudación de la institución es clave, organizar las deudas pendientes, realizando el cobro de facturas, el departamento financiero debe hacer un seguimiento de los valores pendientes de cobro.
- **Segunda etapa:** Construir una base de datos, emitir un listado de los usuarios que adeudan a la institución, incluyendo los nombres completos, el número de cedula de identidad, la dirección exacta o referencial, número telefónico, correo electrónico, el valor que adeuda.
- **Tercera etapa:** Adjuntar la copia del contrato suscrito con el usuario firmado por el, más la copia de la cedula de identidad, con el objetivo de recopilar información para posibles reclamos por parte del usuario.

- **Cuarta etapa:** Adquirir un software para mantener un control de las facturas, para evitar que los pagos se den a tiempo y verificar los que no se han realizado. Un programa informático controla las facturas pendientes y cuándo es el momento de cobrar los valores que los usuarios adeudan.
- **Quinta etapa:** Aviso de vencimiento que consiste en visitar al usuario realizar un primer contacto cordial para recordarle la deuda, es necesario debido a que muchas personas suelen olvidarse o que no han podido pagar en un momento concreto pero no por ello no quieren pagar. Una vez se ejecuta esta visita, esperar cinco días laborables.
- **Sexta etapa:** Llamada telefónica para conocer el motivo porque el usuario no ha acudido a cancelar sus deudas con la institución, adjuntar la respuesta en un registro para volver a llamar luego de cinco días laborables, se harán estas llamadas en tres períodos para hacer un seguimiento para que se acerque hacer el pago de la deuda.

- **Séptima etapa:** Notificar al usuario luego de haberse cumplido los tres períodos de llamadas telefónicas y obtener la firma de recepción de la notificación.
- **Octava etapa:** Si el usuario no cancela el valor de lo adeudado o no se presenta en 48 horas, se procede a la emisión de una orden de crédito o título de crédito, para empezar acción legal pertinente, en un tiempo máximo de veinte días.
- **Novena etapa:** Si se acerca el usuario en el periodo de las 48 horas a la institución, se liquida la deuda o se le propone realizar un convenio de pago.
- **Décima etapa:** Seguimiento continuo por parte del jefe financiero, mediante la revisión de los convenios de pagos y de la acción coactiva que han realizado los usuarios, para comprobar el avance efectivo que permita disminuir la cartera vencida.
- **Décima primera etapa:** Capacitación constante al personal en lo referente al proceso de recaudación y cobro, además disponer de un programa educativo para los usuarios sobre la importancia del servicio.

# SISTEMA **Garrizal Chone**

## IMPERATIVOS ESTRATÉGICOS

Nombre del imperativo	Descripción	Perspectiva	Acciones
Optimización de los servicios de recaudación de la institución	Administrar efectivamente el proceso de recaudación de los servicios que reciben los usuarios de la institución.	Optimizar el proceso de recaudación de los valores que los usuarios adeudan a la institución.	Obtención de un proceso de recaudación efectivo
Creación de una base de datos efectiva de los usuarios que se benefician del servicio.	Elaborar una base de datos que contenga información completa sobre el usuario que permita localizarlo de una manera efectiva.	Obtener una herramienta efectiva que permita localizar de manera inmediata al usuario.	Utilización de una base de datos del usuario eficaz
Localización del contrato que los usuarios firmaron con la institución.	Crear un sistema de archivo para localizar y guardar los contratos que se adquiere con los usuarios que solicitan el servicio.	Sistematizar de manera efectiva el proceso de archivo de contratos que se adquieren con los usuarios.	Procedimiento eficiente en el archivo del contrato
Adquisición de un software para la facturación de los cobros por el servicio	Generar un recurso tecnológico que permita mejorar el proceso de facturación de los servicios que ofrece la institución	Innovar el sistema de facturación mediante un software que permite agilizar y optimizar el cobro por los servicio	Manejo de un software para la facturación del servicio
Proceso de recaudación para reducir la cartera vencida	Mejorar el proceso de cobro que consiste en la visita al usuario, llamadas telefónicas, notificación al usuario.	Reducir la cartera vencida al máximo evitando problemas con los usuarios.	Reducción de la cartera vencida
Emisión de orden de crédito para realizar una acción legal	Estructurar de manera legal una acción que permita la recaudación de los valores que adeudan los usuarios a la institución.	Emitir acciones legales efectivas que permitan la recaudación de los valores adeudados por los usuarios.	Ejecución de acciones legales
Realización de un convenio de pago para recaudar los valores que adeudan los usuarios.	Utilizar una forma de pago mediante un convenio que permita al usuario cancelar por partes los valores que este adeuda.	Realizar convenios de pago que faciliten la recaudación de los valores que adeudan a la institución.	Convenios de pago efectivos
Seguimiento continuo de los procesos de cobro	Gestionar un seguimiento continuo que los cobros y pagos se den de manera efectiva.	Obtener resultados efectivos de los cobros mediante el seguimiento continuo	Obtención de resultados positivos en los cobros



# SISTEMA **Garrizal Chone**

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Nombre del objetivo	Descripción	Resultados	Acciones
Administrar efectivamente el proceso de recaudación.	Lograr que el proceso de recaudación se mejore en un 80%	Lograr un equipo de trabajo que se comprometa a mejorar el proceso de recaudación.	Personal motivado a ejecutar el proceso de recaudación
Elaborar una base de datos que contenga información completa sobre el usuario que permita localizarlo de una manera efectiva.	Obtener una información detallada del usuario en un 75%	Perfeccionar la recopilación de información del usuario, que realiza el personal de atención al cliente	Obtención de información del usuario eficaz por parte del personal
Crear un sistema de archivo para localizar y guardar los contratos que se adquiere con los usuarios que solicitan el servicio.	Considerar un sistema de archivo de contrato eficaz en un 65%	Lograr que el personal utilice de manera eficaz un sistema de archivo de contrato.	Utilización eficaz del sistema de archivo de contrato por parte del personal
Generar un recurso tecnológico que permita mejorar el proceso de facturación de los servicios que ofrece la institución	Innovar los recursos tecnológicos de la institución en un 70%	Utilizar en el proceso de facturación recursos tecnológicos eficaz para el cobro del servicio.	Innovación de los programas tecnológicos para el proceso de recaudación
Mejorar el proceso de cobro que consiste en la visita al usuario, llamadas telefónicas, notificación al usuario.	Reducir la cartera vencida a un 10% mediante la utilización de un proceso de cobro.	Mantener un equipo de trabajo que se capacite en el proceso de cobro propuesto por la institución.	Capacitación del personal para la ejecución del proceso de cobro
Estructurar de manera legal una acción que permita la recaudación de los valores que adeudan los usuarios a la institución.	Realizar acciones legales que permitan reducir la cartera vencida en un 10%	Poseer personal calificado para realizar acciones legales que permitan reducir la cartera vencida.	Asesoramiento legal de los empleados para elaborar las acciones legales
Utilizar una forma de pago mediante un convenio que permita la usuario cancelar por partes los valores que este adeuda.	Realizar convenios de pago que permitan reducir la cartera vencida en un 10%	Mantener personal calificado para realizar convenios de pago que permitan reducir la cartera vencida	Capacitación del personal para emitir los convenios de pago
Gestionar un seguimiento continuo que los cobros y pagos se den de manera efectiva.	Obtener resultados efectivos mediante el seguimiento continuo en un 90%	Conseguir que reducir la cartera vencida al máximo mediante seguimientos continuos	Compromiso con el personal para realizar seguimiento continuo a los cobros

# SISTEMA **Garrizal Chone**

## MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE LOS IMPERATIVOS ESTRATÉGICOS

Imperativos estratégicos	Objetivos estratégicos	Acciones	Indicadores de resultados		
			Forma de medición	Año1	Año 2
Optimización de los servicios de recaudación de la institución	Administrar efectivamente el proceso de recaudación.	Disminución de la cartera vencida	% de cartera vencida		
Creación de una base de datos efectiva de los usuarios que se benefician del servicio.	Elaborar una base de datos que contenga información completa sobre el usuario que permita localizarlo de una manera efectiva.	Información de calidad del usuario	% de información recopilada		
Localización del contrato que los usuarios firmaron con la institución.	Crear un sistema de archivo para localizar y guardar los contratos que se adquiere con los usuarios que solicitan el servicio.	Recopilación eficaz de los contratos con los usuarios	% de contratos recopilados		
Adquisición de un software para la facturación de los cobros por el servicio	Generar un recurso tecnológico que permita mejorar el proceso de facturación de los servicios que ofrece la institución	Adquisición de un software de calidad	Calidad de funcionamiento del software		
Proceso de recaudación para reducir la cartera vencida	Mejorar el proceso de cobro que consiste en la visita al usuario, llamadas telefónicas, notificación al usuario.	Aumento del índice de recaudación	% resultados de recaudación		
Emisión de orden de crédito para realizar una acción legal	Estructurar de manera legal una acción que permita la recaudación de los valores que adeudan los usuarios a la institución.	Efectividad en el cobro de los valores adeudados	% pagos de valores adeudados		
Realización de un convenio de pago para recaudar los valores que adeudan los usuarios.	Utilizar una forma de pago mediante un convenio que permita la usuario cancelar por partes los valores que este adeuda.	Recaudación efectiva de los valores adeudados	% recaudación de valores adeudados		
Seguimiento continuo de los procesos de cobro	Gestionar un seguimiento continuo que los cobros y pagos se den de manera efectiva.	Reducción de los valores impagos por parte de los usuarios	% resultados efectivos por cobros		

# SISTEMA **Garrizal Ghone**

## MAPA ESTRATÉGICO

Objetivos	Plan	Indicador	Situación Actual	Meta	Fecha		Persona responsable
					Inicial	Final	
Administrar efectivamente el proceso de recaudación.	Capacitaciones en proceso de recaudación.	% de cartera vencida		80%			
Elaborar una base de datos que contenga información completa sobre el usuario que permita localizarlo de una manera efectiva.	Asesoría en recopilación de información del usuario	% de información recopilada		75%			
Crear un sistema de archivo para localizar y guardar los contratos que se adquiere con los usuarios que solicitan el servicio.	Mejoramiento del sistema de archivo de contrato.	% de contratos recopilados		65%			
Generar un recurso tecnológico que permita mejorar el proceso de facturación de los servicios que ofrece la institución	Implementación de un software	Calidad de funcionamiento del software		70%			
Mejorar el proceso de cobro que consiste en la visita al usuario, llamadas telefónicas, notificación al usuario.	Capacitaciones en proceso de cobro	% resultados de recaudación		10%			
Estructurar de manera legal una acción que permita la recaudación de los valores que adeudan los usuarios a la institución.	Asesoría legal para reducir la cartera vencida.	% pagos de valores adeudados		10%			
Utilizar una forma de pago mediante un convenio que permita la usuario cancelar por partes los valores que este adeuda.	Capacitaciones para realizar convenios de pago	% recaudación de valores adeudados		10%			
Gestionar un seguimiento continuo que los cobros y pagos se den de manera efectiva.	Reducción de la cartera vencida al máximo	% resultados efectivos por cobros		90%			

**SISTEMA** **Garrizal Ghone**

**BASE DE DATOS DE LOS DEUDORES**

NO	USUARIO	NO. CEDULA IDENTIDAD	NO. TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	CÓDIGO DE TOMA	FECHA FIRMA CONTRATO	SITIO	HECT. DE RIEGO	VALOR DEUDA	PERIODO DEUDA
<b>TOTAL POR RECAUDAR</b>									\$	

Firma del Gerente

**SISTEMA Garrizal Chone**

### REGISTRO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A LOS USUARIOS DEUDORES

NO	USUARIO	NO. CEDULA IDENTIDAD	NO. TELÉFONO	FECHA DE LLAMADA	HORA DE LLAMADA	PERSONA QUE CONTACTO	RESPUESTA DE LA LLAMADA	PERSONAL RESPONSABLE	FECHA DE LA PROXIMA LLAMADA

Firma del personal responsable



## NOTIFICACIÓN A LOS USUARIOS

**Nombre usuario:**

**Código de toma:**

**Cedula de identidad:**

**Sitio:**

**Dirección:**

**Tarifa:**

Calceta, Enero 2014.

De nuestras consideraciones nos dirigimos a usted para recordarle que hasta el momento no ha realizado el pago por el servicio de riego que tiene vencido con el Sistema Carrizal Chone.

Hasta el presente el monto total de su deuda es de USD\$\_\_\_\_\_ correspondiente a los periodos desde \_\_\_\_\_ hasta\_\_\_\_\_.

Por lo tanto le invitamos que se acerque a nuestra institución dentro de 48 horas laborables posteriores a la notificación, en el horario correspondiente de 8:30 a.m. hasta a 16:00 p.m., la dirección de las oficinas son en la calle Bolívar y Salinas, para cancelar su deuda o realizar un convenio de pago que permita darle solución a la misma.

En caso de no acercarse se tomara como negativa a este requerimiento por lo tanto se tomaran medidas técnicas como el corte del servicio y la iniciativa de una acción legal pertinente.

**Atentamente,**

**Firma del Gerente**

Nombre de persona que recibe: \_\_\_\_\_

Firma de la persona que recibe: \_\_\_\_\_

Cedula de identidad de la persona que recibe: \_\_\_\_\_



## CONVENIO DE PAGO

**Deudor:**

**Cedula identidad:**

**Acreedor:**

**Ruc:**

Calceta, Enero 2014.

Entre los suscritos, deudor y acreedor, mediante este documento suscribimos un CONVENIO DE PAGO, que se regirá por las siguientes cláusulas:

**Primera;** el Deudor reconoce deber al acreedor una obligación por el valor de USD \$ \_\_\_\_\_.

**Segunda;** Debido al incumplimiento del deudor en el pago de la obligación del acreedor se acuerda de mutuo acuerdo el siguiente plan de pagos:

Pagar 12 cuotas de USD \$ \_\_\_\_\_ cada una, siendo un total de USD\$ \_\_\_\_\_, que corresponderían al interés generado por la demora del pago de la deuda.

**Tercera;** si el Deudor incumple cualquiera de los plazos y montos fijados, el Acreedor puede inmediatamente iniciar con las acciones de cobro judicial por los montos adeudados.

Se suscribe dos copias del presente convenio a los \_\_\_\_ días del mes de enero del 2014.

Firmas

\_\_\_\_\_  
**DEUDOR**  
C.I.

\_\_\_\_\_  
**ACREEDOR**  
C.I.

## **CONCLUSIÓN DE LA PROPUESTA**

La aplicación del plan de acción estratégico para mejorar el proceso de cobro de recaudación de la cartera vencida, permitirá reducir los valores que adeudan a la empresa logrando mejorar el servicio que brinda el Sistema Carrizal Chone a sus usuarios, además es importante que esta organización realice constantes capacitaciones a las comunidades para que conozcan y valoren en los servicios que prestan, siendo necesario recopilar sugerencias que les permitan mejorar e innovar continuamente.

### **4.4. SOCIALIZACIÓN DE LA PROPUESTA**

Para la socialización de la propuesta se realizó una presentación dirigida a todos los servidores públicos de la institución, con la finalidad de exponer la propuesta de mejora del sistema de cobro, mediante un plan de acción estratégico que permita reducir la cartera vencida, la presentación se la realizó en la institución mediante herramientas técnicas como diapositivas en power point y la entrega del plan de acción.

El contenido de la socialización constaba de la introducción donde se exponía la realidad de la institución en cuanto a la cartera vencida actual, luego cuales eran los objetivos, misión y visión de la propuesta, se explicó el procedimiento del sistema de cobro detallando cada etapa, además se analizó mediante un flujo de procesos del cobro al usuario, se presentó las plantillas de recolección de información de los usuarios que adeudan, un ejemplo de la notificación y del convenio de pago.



## **CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. CONCLUSIONES**

- En el diagnóstico a la institución se pudo percibir que el porcentaje de cartera vencida del Sistema Carrizal Chone es del 63% que corresponde a USD \$ 356.205.30, el número de usuarios que adeudan son 680 personas hasta la actualidad, no cuenta con ningún plan de recaudación que le permita reducir la cartera vencida.
- Mediante el estudio socioeconómico se pudo detectar la situación social y económica de los usuarios que se benefician de los servicios del Sistema Carrizal Chone, muchos no conocen la importancia del servicio de riego a cabalidad, de tal manea lo califican como regular, por esta razón están atrasados en los valores por el servicio, entre las razones por las que no han cancelado es porque no han tenido dinero, esta situación pone en riesgo la existencia de la institución.
- El desarrollo de alternativas estratégicas mejorar el proceso de cobro que permitan la recaudación eficaz de los valores que adeudan los usuarios, lograra contribuir al eficaz funcionamiento de la institución y la reducción de la cartera vencida del Sistema de Riego Carrizal Chone.
- El personal no está calificado para ejecutar un proceso de recaudación, por lo tanto no se ha podido genera un sistema de cobro efectivo que permita reducir la cartera vencida, además los usuarios no conocen la importancia del servicio que brinda la institución
- Se realizó la Sociabilización de la propuesta estratégica para la reducción de la cartera vencida del Sistema de Riego Carrizal Chone, que se dirigió a los empleados de la institución, ya que ellos intervienen directamente en la recaudación de los valores que adeudan los usuarios.

## 5.2. RECOMENDACIONES

- Es de vital importancia que la institución realice un diagnóstico continuo con el objetivo de optimizar la institución, permitiendo conocer la situación actual en cuanto a la cartera vencida que posee, creando una base de datos de los usuarios que adeudan para poder mejorar los procesos de cobro del servicio,
- Es necesario que el departamento financiero cuente con un software que le facilite la recaudación de los valores pendientes de cobro, además esta información es necesaria para la visita inicial, las llamadas telefónicas y la posterior notificación al usuario para que se acerquen a cancelar su deuda.
- La aplicación de la propuesta estratégica de mejora que se desarrolló mediante este estudio, permite contribuir a recaudar los valores pendientes de cobro por parte de los usuarios, además reduciría la cartera vencida que posee la institución.
- Es importante gestionar capacitaciones continuas mediante instituciones gubernamentales, que permitan calificar al personal para desarrollar procesos de recaudación efectivos, además es necesario que se realicen programas educativos dirigidos a los usuarios para que valoren y conozcan la importancia del servicio que brinda la institución.
- La socialización de los resultados de la investigación es una estrategia que permite conocer la situación actual de la institución a los funcionarios y autoridades, con el fin de motivarlos a realizar las mejoras estratégicas con la finalidad de mejorar el servicio y reducir la cartera vencida.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arias, M. 2011. Manuel Interno de Cartera. Revista EMDUPAR generamos calidad de vida. Vol. 02. No. 11. Página 55.
- Alemán, M. 2012. Una perspectiva de los servicios sociales en España. Revista Servicios Sociales de la EUTS de la Universidad de Granada. Vol. 477. No. 461. Página 197.
- Bravo, D. 2011. Diagnóstico socioeconómico y de salud de cuatro comunidades indígenas del Municipio Huautla: un sustento para la vinculación de la carrera de Enfermería del CECyTEH Enfermería Actual en Costa Rica, No. 20. Página 45. Universidad de Costa Rica Costa Rica
- Camargo, M. (2008). Utilidad de la Evaluación de Competencias. México: McGraw Hill.
- Constitución de la República del Ecuador, 2008. Gobierno Autónomos Descentralizados Provinciales en el ejercicio de la competencia de riego de conformidad al artículo 263. Disponible en: [http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf)
- COOTAD, 2012. Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización. Artículo 133 Competencia de los Gobiernos Autónomos descentralizados provinciales de elaborar y ejecutar Planes de Riego. Disponible en: [http://www.ame.gob.ec/ame/pdf/cootad\\_2012.pdf](http://www.ame.gob.ec/ame/pdf/cootad_2012.pdf)
- Chang, R. 2008. Mejora continua de procesos: guía práctica para mejorar procesos. Ediciones Granica S. A. Argentina. Página 7.
- Elizaga, J. C. (2000). Población económicamente activa. Estados Unidos: McGraw Hill.
- FAO, 2012. Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación Agua para la alimentación agua para la vida, una gestión

exhaustiva de la gestión del agua en la agricultura. Edición David Molden. España Primera edición. Página 25.

FAO. 2012. Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. Sistema de Riego. En línea html. Consultado el 27 de julio del 2013. Disponible en: <http://www.fao.org/in-action/es/>

Gobierno Provincial, 2011. Resolución 008-CNC-2011 en el artículo 10 establece las facultades de los Gobierno Autónomos Descentralizados Provinciales Sistemas de Riego. Disponible en: <http://www.manabi.gob.ec/>

Holzapfel, E. 2009 Diseño y Manejo de Sistemas de Riego. Revista Cielo Chilean J. Agrícola. Vol.69. No .1. Página 17-25.

Hortiguela, A. 2012. Análisis y Gestión de los Instrumentos de cobro y pago. Editorial Paraninfo. Primera Edición. España. Página 114.

INEC, 2013. Instituto Nacional de Estadísticas y Censo. Información General sobre el INEC. Disponible en: <http://www.inec.gob.ec/home/>

INEGI. 2002. Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. Guía de conceptos, uso e interpretación de la Estadística sobre la Fuerza Laboral en México. Disponible en: <http://www.inegi.org.Mx/est/contenidos/español/metodologías/otras/guia.pdf>

León, N. 2011. Políticas de las cuentas por cobrar en las empresas de servicios contables. Caso: municipio Maracaibo. Revista COEPTUM. Vol. 01. No. 03. Página 56.

López, J. 2008. Diccionario contable. Administrativo y Fiscal. Editorial Thomson. Tercera Edición. México. Página 185.

López Cabañas, M. 2008. Servicios Sociales Comunitarios. México: McGraw Hill.

- Pere, J. 2010. Cobro de impagos y negociación con deudores como cobrar los impagos sin confrontación con los deudores. Editorial PROFIT. España. Página 24-25.
- Pelegri, X. 2007. El modelo de servicios sociales en España. Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM, vol. XVII, núm. 2, 2007, pp. 125-150, Universidad Autónoma de Tamaulipas México.
- Rendón Rojas, M. Á. (2005). Bases teóricas y filosóficas de un usuario. España: CSS.
- Rojas, E. 2008. El usuario de la información. Editorial Universidad Estatal a Distancia EUNED. España. Página 139
- Silva Arciniega, M. D. (2000). Validez y confiabilidad del estudio socioeconómico. Estados Unidos: McGraw Hill.
- Suazo Álvarez, S. (2008). Derecho Administrativo. Valparaíso: Universidad de Playa Ancha.
- Vidales, L. 2008. Glosario de Términos Financieros. Universidad Autónoma de Baja California. Editorial Plaza y Valdez. Tercera Edición. Página 96.
- Villalobos, J. 2010. Matemática Financiera. Segunda Edición. Editorial Prentice Hall. Página 280.
- Zambrano, S. 2013. Sistema de Riego Carrizal Chone, entrevista al Gerente de esta institución, sobre la situación actual, realizada el 27 de Julio del 2013.

## ANEXOS No 01

### ENCUESTA A LOS USUARIOS DEL SISTEMA CARRIZAL CHONE

#### PROGRAMA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICAS

El objetivo de la investigación es proponer la reducción de la cartera vencida del Sistema de Riego Carrizal Chone del cantón Bolívar mediante un estudio socioeconómico.

**Marque una x en la respuesta**

1. Nombre de la comunidad a la que pertenece

--

2. ¿Cuál es su género?

Masculino		Femenino	
-----------	--	----------	--

3. Indique su edad según el siguiente intervalo

de 18 a 25 años		De 41 a 50 años	
de 26 a 30 años		De 51 a 64 años	
De 31 a 40 años		De 65 años y mas	

4. ¿Cuál es su ocupación?

Agricultor	
Ganadero	
Avicultor	
Comerciante	
Ama de casa	
Desempleado	

5. Indique sus ingresos mensuales familiares según el siguiente intervalo

de \$50 a \$120		De \$521 a \$720	
de \$121 a \$320		De \$721 a \$ 920	
De \$321 a \$520		De \$921 y mas	

6. ¿Qué tan rentable es el sistema de riego que recibe del Sistema Carrizal Chone?

Muy Rentable	
Rentable	
Poco rentable	
Nada rentable	

7. ¿Cuáles son las facilidades que tiene el Sistema Carrizal Chone para realizar el pago de servicios?

Posee un sistema de cobro	
Realizan convenios	
No posee ninguna facilidad	

8. ¿Cuál es la tarifa que usted paga por el servicio que recibe del Sistema Carrizal Chone?

Menos de 1 año	
De 2 a 5 años	
de 6 a 10 años	

9. ¿Qué tiempo tiene recibiendo el servicio del Sistema Carrizal Chone?

De \$0.50 a \$2.50	
De \$2.51 a \$5.00	
De más de \$5.00	

10. ¿Quisiera usted como usuario obtener algún convenio de pago con la institución?

Si	
NO	

11. ¿Cuáles son las cuotas que usted podría pagar en caso de que llegara a un convenio de pago?

De \$5.00 a \$25.00	
De \$26.00 a \$50.00	
De más de \$50.00	

12. ¿Cómo califica el servicio que recibe del Sistema Carrizal Chone?

Bueno	
Malo	
Regular	

13. ¿Los horarios para cancelar los servicios que ofrece el Sistema Carrizal Chone es adecuado?

Si	
NO	

14. ¿Cuáles son los motivos por los que no cancela a tiempo sus pagos del servicio que recibe del Sistema Carrizal Chone?

Porque no tiene dinero	
Porque no conoce los horarios para ir a pagar	
No conoce las oficinas	
Otros (Especifique)	

**ANEXO NO 02**  
**LUGARES DONDE SE ABASTECE EL SERVICIO**  
**SITIO SOLEDAD**





**ANEXO NO 03**  
**LUGARES DONDE SE ABASTECE EL SERVICIO**  
**SITIO EL COROZO**



**ANEXO NO 04**  
**LUGARES DONDE SE ABASTECE EL SERVICIO**  
**SITIO LAS DELICIAS**



**ANEXO NO 05**  
**RECOLECCIÓN DE DATOS EN LA COMUNIDAD**  
**SITIO SOLEDAD**



**ANEXO NO 06**  
**RECOLECCIÓN DE DATOS EN LA COMUNIDAD**  
**SITIO EL COROZO**



**ANEXO NO 07**  
**RECOLECCIÓN DE DATOS EN LA COMUNIDAD**  
**SITIO LAS DELICIAS**

