

Propuesta de Plan Estratégico para incrementar la recaudación en la Junta de Usuarios Jaén - San Ignacio 2020

Proposal for a Strategic Plan to increase collection in the Jaén - San Ignacio 2020 Users' Board.

Proposta de Plano Estratégico para aumentar a arrecadação no Conselho de Usuários Jaén - San Ignacio 2020

Altamirano Cubas, Thalía Janeth

thaliaaltamirano37@gmail.com

Universidad Cesar Vallejo. Moyobamba-Perú

ORCID: 0000-0001-9028-3742

Reyes Bernilla, Lilian Aracely

lilian09aracely@gmail.com

Universidad Cesar Vallejo. Moyobamba-Perú

ORCID: 0000-0003-0146-2445

Mg. Oblitas Otero, Roberto Carlos

Robertooblitas07@gmail.com

Universidad Cesar Vallejo. Moyobamba-Perú

ORCID: 0000-0002-6541-7005

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal: determinar cómo influye la propuesta de Plan estratégico en la recaudación de la Junta de Usuarios Jaén - San Ignacio. Investigación de tipo aplicada con diseño no experimental de nivel descriptivo, con una muestra de 25 personas entre trabajadores y usuarios de la junta, a quienes se les aplicó el cuestionario de encuesta, obteniendo como resultado que el nivel de planeación estratégica es deficiente en un 84.0%, el nivel de cobranza es bajo en un 96.0%, y el nivel de morosidad es alto en un 92.0%. En conclusión, se determinó que la junta no aplica un plan estratégico en un 100.0%, lo que conlleva a deficiencias en la recaudación de tarifa de agua, demostrando la influencia que existe con una correlación Rho de Spearman de 0,469 y un nivel de significancia de $p=0,018$ ($p<0,05$), incluyendo que la propuesta de un plan estratégico, influirá de manera positiva en la recaudación de tarifa de agua de la Junta de Usuarios Jaén - San Ignacio.

Palabras clave: Propuesta de plan estratégico, recaudación, Junta de usuarios.

ABSTRACT

The main objective of this research work is to: determine how the proposed Strategic Plan influences the collection of the Jaén - San Ignacio Users Board. Research of an applied type with a non-experimental design of a descriptive level, with a sample of 25 people among workers and users of the board, to whom the survey was applied, obtaining as a result that the level of strategic planning is deficient in 84.0%, the collection level is 96.0% low, and the delinquency level is 92.0% high. In conclusion, it was determined that the board does not apply a strategic plan 100.0%, which leads to deficiencies in the collection of the water rate, demonstrating the influence that exists with a Spearman Rho correlation of 0.469 and a significance level of $p = 0.018$ ($p < 0.05$), intuiting that the proposal of a strategic plan will positively influence the collection of the water tariff in the Jaén - San Ignacio Users Board.

Keywords: Proposal for a strategic plan, Collection, Users' meeting.

RESUMO

O objetivo principal deste trabalho de pesquisa é: determinar como a proposta do Plano Estratégico influencia a arrecadação do Conselho de Usuários de Jaén - San Ignacio. Pesquisa do tipo aplicada com desenho não experimental de nível descritivo, com uma amostra de 25 pessoas entre trabalhadores e usuários do conselho, a quem foi aplicado o questionário de pesquisa, obtendo como resultado que o nível de planejamento estratégico é deficiente em 84,0%, o nível de cobrança é baixo em 96,0% e o nível de inadimplência é alto em 92,0%. Em conclusão, foi determinado que a diretoria não aplica um plano estratégico 100,0%, o que leva a deficiências na cobrança das taxas de água, demonstrando a influência que existe com uma correlação Rho de Spearman de 0,469 e um nível de significância de $p=0,018$ ($p<0,05$), inclusive que a proposta de um plano estratégico influenciará positivamente a cobrança da tarifa de água do Conselho de Usuários de Jaén - San Ignacio.

Palavras-chave: Proposta de plano estratégico, cobrança, Conselho de Usuários.

1. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional para Amboya y Muñoz (2018), un plan estratégico pretende dar alternativas para mejorar las dificultades administrativas de planificación y de financiamiento, para lo cual se requiere de la recopilación de elementos internos y externos, para poder desarrollar un objetivo que permita desarrollar el buen uso de los recursos. De allí nace la necesidad de establecer un plan estratégico que garantice su beneficio y el alcance de sus objetivos propuestos en el negocio, además de suministrar opciones que permitan optimizar la rentabilidad y el crecimiento de la empresa.

Según Antonia (2019), la gestión estratégica es donde se empieza para que las organizaciones nacionales realicen sus actividades de manera óptima, además es el elemento disponible para enfrentar nuevos retos y cumplir los objetivos. Consideremos que para las municipalidades el planeamiento estratégico es concretar los objetivos trazados, utilizando la gestión institucional como herramienta necesaria para el proceso de planeamiento y cumplimiento de metas.

La elaboración de un plan estratégico a nivel local se debería proponer como base para las empresas públicas y privadas, con el fin de obtener mejoras en objetivos, metas y crecimientos escalonados, utilizando todas sus herramientas. Según los acontecimientos ocurridos en la empresa “Junta de usuarios del sector hidráulico menor Jaén- San Ignacio” del distrito de Jaén, se presenta la necesidad de diseñar un plan estratégico que pruebe un resultado exitoso a futuro, todas las necesidades hacen necesaria la participación de la directiva, de los dirigentes y colaboradores de la empresa, donde ellos tendrán un rol de compromiso para cumplir los objetivos principales de la empresa, que le permita visualizar y reconocer sus debilidades, por lo que se dificulta a la entidad en no recaudar dinero para la conservación de sus canales, falta de comunicación y trabajo en equipo, falta de proyectos y actualización de tecnologías para la junta de usuarios. El realizar un plan estratégico permitirá mostrar a la empresa los cambios necesarios para obtener una mayor rentabilidad, orden y rapidez en la cual los trabajadores podrán cumplir las metas y objetivos.

Una de las principales ganancias de La Junta de usuarios Jaén- San Ignacio es la recaudación de tarifa de agua, que es su medio de financiamiento, y el medio para lograr la ejecución de proyectos y optimar el mantenimiento de las instalaciones hidráulicas con el fin de que los agricultores o usuarios de la región gocen de un servicio de distribución de agua adecuado.

Por lo tanto, se busca responder al problema general, ¿La propuesta de un plan estratégico en la Junta de Usuarios Jaén-San Ignacio incrementará la recaudación de tarifa del agua? y los problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de planeación estratégica en la Junta de usuarios? ¿Cuál es el nivel de cobranza en la Junta de usuarios? ¿Cuál es el nivel de morosidad en la Junta de usuarios?

Esta investigación se justifica teóricamente al permitir obtener conocimientos nuevos y a la vez emplear conceptos referidos a la planeación estratégica con el fin de incremento de la recaudación, por otro lado se justifica socialmente ya que la investigación demostró que el plan estratégico les permite incrementar la cobranza de la tarifa de agua, lo que servirá como antecedente a todas las juntas del sector hidráulico; también se justifica metodológicamente por la aplicación de cuestionarios que ayudaron a medir las variables, siendo estas utilizadas en cualquier otra investigación que estudie lo mismo; y por último se justifica de manera práctica debido a la importancia de aplicar un plan estratégico que ayude al incremento en la cobranza de la tarifa del agua de las Juntas de Usuarios del Sector hidráulico, ayudando así al progreso y crecimiento de estas empresas que favorecen a los agricultores, además permitirá a la Junta ejercer controles más eficientes a las cobranzas y de esta forma evitar que se tomen acciones legales en contra de sus propios agremiados.

Nuestro objetivo general: Determinar cómo influye la propuesta de Plan estratégico en la recaudación de la Junta de Usuarios Jaén - San Ignacio. Y los objetivos específicos tenemos: Analizar el nivel de planeación estratégica en la Junta de usuarios. Conocer el nivel de cobranza en la Junta de usuarios. Conocer el nivel de morosidad en la Junta de usuarios.

Finalizando con la hipótesis general: La propuesta de un plan estratégico, influirá de manera positiva en la recaudación de tarifa de agua en la Junta de Usuarios Jaén - San Ignacio. Y las Hipótesis específicas: Hi1: El nivel de planeación estratégica de la Junta de usuarios es deficiente. Hi2: El nivel de cobranza en la Junta de usuarios es bajo. Hi3: El nivel de morosidad en la Junta de usuarios es alta.

2 FUNDAMENTO TEÓRICO

Rodriguez, C. (2020).” Propuesta de un plan estratégico para la empresa Medi Thermic S.A.S”. Universidad Católica de Colombia. (Tesis pregrado). Su objetivo es diseñar un plan estratégico que permita la competitividad de la empresa en el mercado y por ende su crecimiento y desarrollo, se trata de una investigación cuantitativa descriptiva, con una población que considera a sus clientes frecuentes y potenciales. Se concluye que, para lograr un óptimo incremento y progreso de esta, deben ejecutar una planeación estratégica que se base en el BalanceScoreCard, porque accede a calcular e identificar disparejos elementos del ambiente externo accediendo a que la empresa obtenga posibilidades de progresar.

Suárez, A. (2016). “Plan estratégico para la junta administradora de agua potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo, Cantón la Maná, periodo 2015-2019”. Universidad Técnica Estatal de Quevedo. (Tesis pregrado). Con el objetivo de implementar un plan estratégico que ayude a la junta a definir y cumplir sus metas a largo plazo. Investigación de campo, utilizando método inductivo, deductivo y analítico, como población se tomó al personal y los usuarios de la institución. Como conclusión se tuvo que por falta de estrategias la Junta Administradora de Agua Potable no puede cumplir los objetivos estratégicos, no prioriza los problemas, no plantea soluciones y por consecuencia no determina responsables.

Srinivasa, A.; Kumar, P. & Aithal, P. (2015). “Planificación Estratégica en Instituciones de Educación Superior: Un Estudio de Caso de Sims - Visión 2025”. Revista Internacional de Ciencias e Investigación Educativas. (Revista científica). Con el objetivo de esbozar un plan estratégico que ayude a mejorar la visión a largo plazo de la institución educativa, como población se tomó a toda la Institución educativa .Se concluye que el plan de perspectiva alineado con la visión y la misión debe detallar claramente varios aspectos, el desarrollo de infraestructura también debe contenerse en el plan.

A nivel nacional según: Barrios, A. (2020). “La recaudación de la tarifa de agua y su incidencia en el cumplimiento presupuestal de la Junta Usuarios de Agua, Bagua- 2018”. Universidad Cesar Vallejo. (Tesis pregrado). El objetivo es examinar la recaudación de la tarifa de agua y como incide en el cumplimiento presupuestal de la Junta de Usuarios, investigación no experimental de tipo Correlacional y explicativa, muestra conformada por 12 trabajadores de la empresa. Se llegó a concluir que los elementos que influyen en los precios de agua para la aceptación del acuerdo a lo presupuestado por los usuarios han sido de alto valor económico, por los bajos ingresos que obtienen los agricultores, ya que es un elemento fundamental por no tener un precio justo y establecido ante igualdad de cobranza para todos. Gracias a los pagos conscientes y voluntarios de los usuarios existe un ingreso a la Junta; y la falta de confianza por parte del usuarios hace que este pago no sea constante y puntual; todo esto conlleva a realizar un plan estratégico para aplicar una buena organización y comunicación.

Ayala, M. (2020). “Estrategias de cobranza y su relación con el índice de morosidad en la Junta de Usuarios de Agua del Sector Hidráulico Menor Moche Trujillo; 2020”. Universidad César Vallejo. (Tesis pregrado). Su objetivo fue buscar la relación existente entre las estrategias de cobranza y el índice de morosidad en la Junta. Investigación cuantitativa no experimental, con una muestra de 32 personas entre funcionarios y trabajadores de la junta. Concluyendo que existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y el índice de morosidad, deduciendo que es importante diseñar y aplicar estrategias que ayuden a las empresas a lograr las metas que tienen trazadas.

Contreras, R. (2017), “Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad de los clientes de la empresa Despensa Peruana S.A, Chiclayo 2016”. Universidad César Vallejo. (Tesis pregrado). Con el objetivo de establecer cómo la propuesta sobre las estrategias de cobranza disminuye de los niveles de morosidad en la Empresa. Investigación de diseño propositivo, muestra de 308 clientes. Se concluye que al elaborar un plano que nos proporcione estrategias de mejoramiento para el área de cobranzas de la empresa, se logrará obtener mayor ingreso y disminución de mora. Además se definió que la empresa tiene estrategias innecesarias de cobranza ya que no dan resultados y solo se basa en cargar todo el peso a créditos y cobranza.

Cotrina, L. (2016) “La recaudación de la tarifa de agua y su incidencia en el cumplimiento del presupuesto de la Junta Usuarios de Agua de la Cuenca del Río Moche, 2015”. Universidad Cesar Vallejo. (Tesis pregrado). Tiene el objetivo de examinar la recaudación de la tarifa de agua y de qué manera incide en el cumplimiento del presupuesto de la Junta. Investigación no experimental transversal, tuvo como muestra a toda la Junta de Usuarios. Se concluye que la cobranza de tarifa de agua tiene un acontecimiento positivo en el presupuesto a nivel general, pero como recaudador local no se llega ni al 90% del cobro establecido de tarifa recaudadora. Como local recolector no se llega a tener una recaudación adecuada, establecida y ejecutada a un solo monto, por lo cual aplicar un plan mejorará y permitirá que se incremente la recaudación.

.Saucedo, D. (2016) “Planificación Estratégica de la empresa Corporación Bracamoros SAC”. Universidad Particular de Chiclayo. (Trabajo de suficiencia profesional). Trabajo con el objetivo de crear el incremento y la sostenibilidad en el largo plazo mediante una propuesta de Planeamiento Estratégico a la Empresa, trabajo realizado mediante un método deductivo, no tiene población ni muestra al ser un trabajo de suficiencia profesional. El diagnóstico realizado a la Corporación Bracamoros permite fabricar una propuesta de mejora encaminada en el plan de estrategias que le admitan generar ventaja profesional frente a sus contendientes, los cuales cada vez se están haciendo más enérgicos y firmes en el mercado, dando como resultado las siguientes estrategias: Después de haber aplicado y ensayado el ambiente de la organización, se tiene una visión del estado actual de la empresa, para poder poner en práctica los correctivos necesarios, generando como primera conclusión la estrategia de Penetración de Mercado.

Teorias

Dentro de las teorías científicas tenemos a:

Sánchez (2016), quien define al plan estratégico como el documento en el que consta todo el procedimiento a seguir para cumplir los objetivos y lograr la misión trazada a futuro. La redacción de este documento debe ser realizada por individuos expertos en el tema, con la capacidad de control sobre la empresa.

Decker (2015), comenta que el plan estratégico es un manuscrito integrado en el plan de acción que recoge la planificación económica, financiera, estratégica y organizativa con la que una empresa u organización cuenta para emprender sus objetivos y alcanzar su visión de futuro. Fundamentalmente un plan estratégico debe contener la misión, visión, el análisis del entorno interno y externo de la empresa, y por último el plan de acción para llevar a cabo las estrategias que se hayan diseñado. (CTM AUSTRALIA, 2017).

Waters (2015), el proceso de recaudación de fondos ha sido explicado desde diferentes perspectivas científicas sociales. La teoría del intercambio social, que muestra el intercambio voluntario de un donante a una organización sin fines de lucro. La teoría de la dependencia de los recursos, que se deriva del campo de la gestión organizacional, sustenta que las entidades dependen de los recursos del medio externo, es decir que se vuelven dependientes de la ayuda de otras entidades para mantener su existencia. Las organizaciones sin fines de lucro mayormente se enfrentan a la competencia de otras organizaciones similares, entonces luchan por los mismos donantes. (Forner, 2016).

Para Villafuente de la Cruz et al (2021) existe una relación significativa entre los factores socioeconómicos y la recaudación del Impuesto predial en las municipalidades, es decir si el nivel socioeconómico es alto, la recaudación del Impuesto predial también mejora.

La Estrategia de Cobranza es un conjunto de acciones que ayuda a las empresas en la organización, coordinación de acciones que beneficien la cobranza de manera efectiva y sistematizada. (Conley & Shaker, 2021). Las estrategias de cobranza, forman los lineamientos y procedimientos para realizar las actividades de ejecución y supervisión de los cobros, evitando los retrasos y morosidades. (Bryson, 2015)

Las juntas de usuarios son organizaciones conformadas por usuarios de agua constituidos en comisiones y comités de usuarios, sobre la base de un sector hidráulico común, están conformadas sin fines de lucro dentro del marco legal la Ley N.º 29338 – Ley de Recursos Hídricos, haciendo posible la participación de sus usuarios en la gestión multisectorial y uso sostenible de los recursos hídricos. (Dirección General de Infraestructura Agraria y Riego - DGIAR, 2015).

Gratton (2018), La tarifa de agua es la acción económica que se da a cambio del uso de una determinada cantidad de agua para el riego, tiene su lado social que va por el lado empresarial de los usuarios que se da en la inversión, y cumple con la función financiera que recupera los costos de inversión en el proyecto de irrigación. Cotrina (2016) indica que es una obligación de pago que nace cuando se utiliza las instalaciones hidráulicas desde la conducción del agua hasta llegar al terreno a beneficiarse, el pago se da de manera mensual o anual, según las políticas de cobranza de cada junta.

3 PROCEDIMIENTOS METODOLOGICOS

3.1. Tipo de investigación

La investigación es aplicada ya que busca nuevos conocimientos, que ayuden a dar soluciones. Según Álvarez (2020), la investigación aplicada es la que se orienta a tener nuevos conocimientos con el fin de dar soluciones a los problemas planteados.

El presente informe de investigación es Cualitativo, porque al aplicar el plan estratégico se obtendrá un impacto de resultados positivos para resolver las deficiencias y dificultades encontradas y así obtener mejoras y beneficios; se explicará el efecto que va a causar dicho diseño estratégico. (Sampieri, 2017).

3.2.-Diseño de Investigación.

Es no experimental. Según Hernández y Fernández, (2012), la investigación no experimental se hace sin manipular ninguna de las variables.

Es decir, no se ha manipulado las variables a nuestra conveniencia, sino por el contrario solo las observó y describió en su entorno natural, con ello se logró proponer un plan estratégico para ser aplicado en la Junta de Usuarios.

La investigación fue de nivel descriptivo, debido a que se detallan propiedades de variables, definiendo y midiendo variables, cuantificándolas y determinando las dimensiones de un fenómeno o contexto. (Hernández y Mendoza, 2018).

3.3.- Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.

Población: La población estuvo conformada por todos los trabajadores y usuarios de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico menor Jaén - San Ignacio. Siendo un total de 25 personas.

Muestra: La muestra estuvo conformada por la totalidad de la población, siendo un total de 25 personas.

Muestreo. Trabajadores y usuarios de la junta.

3 4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica. Se usó la encuesta aplicada a los trabajadores y usuarios de la junta.

Instrumentos de recolección de datos. Se aplicó el cuestionario de encuesta.

El presente informe presenta sus datos con respecto a la encuesta que son técnicas de recopilación que se utilizan para la obtención de información. También es una forma dentro de los esquemas de una investigación en el que el investigador selecciona antecedentes mediante el cuestionario preliminarmente diseñado, sin cambiar el ambiente ni el fenómeno donde se acumula la información, ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla.

La validación de instrumentos se realizó mediante el juicio de expertos, y se verificó la fiabilidad de la investigación usando el estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach en SPSS v.25.

3.5.- Procedimientos.

Las técnicas e instrumento que se utilizó para recolectar datos fueron aplicando una encuesta a todos los trabajadores y usuarios de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico menor Jaén - San Ignacio, de tal manera manifiesten las preguntas respectivas a las variables de estudio, propuesta de plan estratégico para incrementar la recaudación en la Junta de usuarios Jaén - San Ignacio, 2020.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se describen los resultados mediante tablas que contienen los datos recopilados de las encuestas realizadas a los trabajadores de la empresa investigada, estas se encuentran procesadas de acuerdo a objetivos general, específicos y cada variable.

Objetivo general: Determinar cómo influye la propuesta de Plan estratégico en la recaudación de la Junta de Usuarios Jaén - San Ignacio.

Tabla 1.

Plan estratégico en la Junta de Usuarios Jaén – San Ignacio

| Plan estratégico | SI | | NO | | TOTAL | |
|---|----|------|----|------|-------|-------|
| | N | % | N | % | N | % |
| Dimensión 1: Gestión | | | | | | |
| ¿Cree usted que su comité de usuarios cumple con los requisitos necesarios para el empadronamiento de las juntas? | 7 | 28.0 | 18 | 72.0 | 25 | 100.0 |
| ¿Consideras que el gerente está realizando bien su trabajo? | 11 | 44.0 | 14 | 56.0 | 25 | 100.0 |
| ¿Considera usted que el personal está capacitado? | 10 | 40.0 | 15 | 60.0 | 25 | 100.0 |
| ¿Existe el trabajo en equipo dentro de la | 9 | 36.0 | 16 | 64.0 | 25 | 100.0 |

| | | | | | | |
|--|----|-------|----|-------|----|-------|
| organización? | | | | | | |
| ¿Considera necesario realizar cambios en la forma de trabajar con sus compañeros, con resultados positivos en el crecimiento y mejora de la Junta de usuarios? | 25 | 100.0 | 0 | 0.0 | 25 | 100.0 |
| Dimensión 2: Planificación | | | | | | |
| ¿La empresa aplica un plan estratégico? | 0 | 0.0 | 25 | 100.0 | 25 | 100.0 |
| ¿Conoce los beneficios de aplicar un plan estratégico? | 9 | 36.0 | 16 | 64.0 | 25 | 100.0 |
| ¿Conoce usted la importancia de un plan estratégico? | 8 | 32.0 | 17 | 68.0 | 25 | 100.0 |
| ¿Conoce usted las fortalezas y debilidades que tiene la Junta de usuarios? | 10 | 40.0 | 15 | 60.0 | 25 | 100.0 |
| ¿Conoce usted las oportunidades y amenazas que tiene la Junta de usuarios? | 7 | 28.0 | 18 | 72.0 | 25 | 100.0 |

La tabla 1 muestra los datos de plan estratégico en la junta de usuarios Jaén – San Ignacio, donde el 72.0% cree usted que el comité de usuarios NO cumple con los requisitos necesarios para empadronamiento de las juntas, mientras el 24.0% cree que SÍ; el 56.0% considera que el gerente NO está realizando bien su trabajo, comparado al 44.0% que consideran que SÍ; el 60.0% considera que el personal NO está capacitado, mientras el 40.0% considera que SÍ; 64.0% responde que NO existe trabajo en equipo dentro de la organización, pero el 36.0% responde que SÍ; por último el 100.0% considera necesario realizar cambios en la forma de trabajar con sus compañeros, para obtener resultados positivos en el crecimiento y mejora de la Junta de usuarios..

Tabla 2.

Recaudación en la Junta de usuarios Jaén – San Ignacio.

| Recaudación | SI | | NO | | TOTAL | |
|--|----|------|----|------|-------|-------|
| | N | % | N | % | N | % |
| Dimensión 1: Registro | | | | | | |
| ¿Se encuentran registrados todos los usuarios? | 5 | 20.0 | 20 | 80.0 | 25 | 100.0 |
| ¿Se encuentran registradas todas áreas de terrenos de cada usuario? | 4 | 16.0 | 21 | 84.0 | 25 | 100.0 |
| ¿Existe un padrón actualizado de todos los usuarios? | 5 | 20.0 | 20 | 80.0 | 25 | 100.0 |
| Dimensión 2: Cobranza | | | | | | |
| ¿La junta tiene pautas claras sobre la ejecución de forma de cobro de deudas? | 6 | 24.0 | 19 | 76.0 | 25 | 100.0 |
| ¿La Junta de Usuarios notifica de forma continua y por diferentes medios el estado de las deudas vencidas? | 4 | 16.0 | 21 | 84.0 | 25 | 100.0 |
| ¿La Junta de Usuarios aplica las normas legales (leyes) existentes cuando los Usuarios de Agua no cancelan sus deudas, respecto a la tarifa de agua? | 7 | 28.0 | 18 | 72.0 | 25 | 100.0 |
| ¿Consideras que es prudente adoptar acciones más agresivas en la forma de cobranza para que exista un efecto positivo en los ingresos recaudados? | 5 | 20.0 | 20 | 80.0 | 25 | 100.0 |

| | | | | | | |
|---|---|------|----|-------|----|-------|
| ¿La junta de usuarios aplica sanciones a aquellos usuarios que tienen consecuente acumulación de deuda? | 5 | 20.0 | 20 | 80.0 | 25 | 100.0 |
| Dimensión 3: Morosidad | | | | | | |
| ¿Conoce las causas de morosidad del deudor? | 4 | 16.0 | 21 | 84.0 | 25 | 100.0 |
| ¿Conoce los problemas financieros (endeudamiento) con los bancos, cajas, etc. de cada usuario? | 7 | 28.0 | 18 | 72.0 | 25 | 100.0 |
| ¿Se ha identificado y tomado acciones en relación a los tipos de morosos de los usuarios en la Junta? | 0 | 0.0 | 25 | 100.0 | 25 | 100.0 |
| ¿La Junta de Usuarios brinda información adecuada, del récord de pagos por concepto de tarifa de agua? | 8 | 32.0 | 17 | 68.0 | 25 | 100.0 |

La tabla 2 muestra la recaudación en la Junta de Usuarios, teniendo que en cuanto a la dimensión Registro, el 80.0% menciona que NO se encuentran registrados todos los usuarios, mientras el 20.0% dice que SÍ; el 84.0% responde que No se encuentran registrados todas áreas de terrenos de cada usuario, mientras el 16.0% responde que SÍ; por otro lado, el 80.0% niega la existencia de un padrón actualizado de todos los usuarios, pero el 20.0% dice que SÍ existe. En la primera dimensión podemos intuir que existen deficiencias en cuanto al registro de los usuarios de la junta.

Respecto a la dimensión cobranzas; el 76.0% responde que la junta NO tiene pautas claras sobre la ejecución de forma de cobro de deudas, sin embargo el 24.0% responde que SÍ; el 84.0% menciona que la Junta de Usuarios NO notifica de forma continua y por diferentes medios el estado de las deudas vencidas, mientras el 16.0% menciona que SÍ; el 72.0% responde que la Junta de Usuarios NO aplica las normas legales (leyes) existentes cuando los Usuarios de Agua no cancelan sus deudas, respecto a la tarifa de agua, mientras el 28.0% responde que SÍ; el 80.0% considera que NO es prudente adoptar acciones más agresivas en la forma de cobranza para que exista un efecto positivo en los ingresos recaudados, mientras el 20.0% SI lo considera necesario; el 80.0% responde que la junta de usuarios NO aplica sanciones a aquellos usuarios que tienen consecuente acumulación de deuda, pero el 20.0% responde que SÍ. De todo lo anterior se deduce que la empresa no cuenta con pautas que le guíen en el cobro de tarifas, es por ello que la cobranza es deficiente.

Por último, en la dimensión morosidad; el 84.0% NO conoce las causas de morosidad del deudor, mientras el 16.0% SÍ; 72.0% NO conoce los problemas financieros (endeudamiento) con los bancos, cajas, etc. de cada usuario, y el 28.0% SÍ; el 100.0% responde que no se ha identificado y tomado acciones en relación a los tipos de morosos de los usuarios en la Junta; y 68.0% responde que la Junta de Usuarios NO brinda información adecuada, del récord de pagos por concepto de tarifa de agua, y el 32.0% responde que SÍ.

Objetivo específico 1: Analizar el nivel de planeación estratégica en la Junta de usuarios

Tabla 3.

Nivel de planeación estratégica en la Junta de usuarios Jaén – San Ignacio

| Nivel de Plan estratégico | f | % |
|---------------------------|-----------|--------------|
| Deficiente | 21 | 84.0 |
| Eficiente | 4 | 16.0 |
| Total | 25 | 100.0 |

La tabla 3 muestra el nivel de planeación estratégica en la Junta de usuarios Jaén-San Ignacio, donde el 84.0% refiere que es deficiente, mientras el 16.0% refiere que es eficiente. Por lo tanto, se deduce que la empresa tiene un nivel deficiente de planeación estratégica.

Objetivo específico 2: Conocer el nivel de cobranza en la Junta de usuarios.

Tabla 4.

Nivel de Cobranza en la Junta de usuarios

| Nivel de Cobranza | f | % |
|-------------------|-----------|--------------|
| Bajo | 24 | 96.0 |
| Alto | 1 | 4.0 |
| Total | 25 | 100.0 |

La tabla 4 muestra el nivel de cobranza en la junta donde el 96.0% refiere que es bajo mientras solo 1.0% refiere que es alto. Es obvio después de haber analizado cada ítem de cobranza en la tabla 2, que el resultado del nivel de cobranza en la junta es bajo, perjudicando el presupuesto anual de la junta; esto debido a que la empresa no ha planteado pautas para la cobranza, tampoco notifica a los deudores, ni aplica la ley que respalda el cobro y por último no aplica sanciones a los deudores.

Objetivo específico 3: Conocer el nivel de morosidad en la Junta de usuarios.

Tabla 5. Nivel de Morosidad en la Junta de usuarios

| Nivel de Morosidad | f | % |
|--------------------|-----------|--------------|
| Bajo | 2 | 8.0 |
| Alto | 23 | 92.0 |
| Total | 25 | 100.0 |

Tabla 6.

Prueba de normalidad de las variables

| Prueba de normalidad | Shapiro-Wilk | | |
|----------------------|--------------|----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Plan estratégico | 0.887 | 25 | 0.010 |
| Recaudación | 0.901 | 25 | 0.020 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

La Tabla 6, muestra la prueba de normalidad aplicado mediante Shapiro – Wilk, donde vemos que el nivel de significancia para ambas variables es menor al 0.05, lo que permite rechazar la hipótesis nula y concluir que ambas variables son de distribución no normal, razón por la que se ha manejado el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para demostrar la influencia de las variables.

Contrastación de Hipótesis general:

H0: La propuesta de un plan estratégico, no influirá de manera positiva en la recaudación de tarifa de agua en la Junta de Usuarios Jaén - San Ignacio.

Hi: La propuesta de un plan estratégico, influirá de manera positiva en la recaudación de tarifa de agua en la Junta de Usuarios Jaén - San Ignacio.

$$\alpha=0,05$$

Tabla 7.

Influencia de un plan estratégico en la recaudación de tarifa de agua en la Junta de usuarios.

| Correlación Rho de Spearman | | Plan estratégico | Recaudación |
|-----------------------------|----------------------------|------------------|-------------|
| Plan estratégico | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,469* |
| | Sig. (bilateral) | | 0.018 |
| | N | 25 | 25 |
| Recaudación | Coeficiente de correlación | ,469* | 1.000 |
| | Sig. (bilateral) | 0.018 | |
| | N | 25 | 25 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 7 vemos la prueba de correlación Rho de Spearman, donde se obtuvo una correlación 0,469 y un nivel de significancia de $p=0,018$ ($p<0,05$), con lo que se demuestra que la propuesta de un plan estratégico, influirá de manera positiva en la recaudación de tarifa de agua en la Junta de Usuarios Jaén - San Ignacio. Aceptando la hipótesis general de la investigación y rechazando la hipótesis nula.

Contrastación de la hipótesis específica 1:

H0: El nivel de planeación estratégica de la Junta de usuarios no es deficiente.

H1: El nivel de planeación estratégica de la Junta de usuarios es deficiente.

$$\alpha=0,01$$

Tabla 8.

Chi cuadrado para la bondad de ajuste del nivel de planeación estratégica en la Junta de usuarios

| Prueba | Planeación estratégica |
|---------------------------|------------------------|
| Chi-cuadrado | 11,560 ^a |
| Grados de libertad | 1 |
| Sig. Asintótica (p-value) | 0.001 |

*: $p<0,01$

Fuente: Tabla 3

En la Tabla 8, se demuestra que existe diferencias significativas ($p<0,01$) en los niveles de planeación estratégica, como se muestra en la tabla 3, donde predomina en mayor porcentaje el nivel de planeación estratégica deficiente (84.0%) y con bajo porcentaje el nivel de planeación estratégica eficiente (16.0%) resultados que son estadísticamente significativos, con un nivel de significancia de 0,001 lo que indica un 99.0% de confiabilidad, según la aplicación de la prueba estadística Chi-Cuadrado para la bondad de ajuste, con ello aceptamos la hipótesis alternativa: El nivel de planeación estratégica de la Junta de usuarios es deficiente, rechazando la hipótesis nula.

Contrastación de la hipótesis específica 2:

H0: El nivel de cobranza en la Junta de usuarios no es bajo.

H2: El nivel de cobranza en la Junta de usuarios es bajo.

$\alpha=0,01$

Tabla 9.

Chi cuadrado para la bondad de ajuste del nivel de cobranza en la Junta de usuarios

| Prueba | Cobranza |
|---------------------------|---------------------|
| Chi-cuadrado | 21,160 ^a |
| Grados de libertad | 1 |
| Sig. Asintótica (p-value) | 0.000 |

*: $p<0,01$

Fuente: Tabla 4

En la Tabla 9, se demuestra que existe diferencias significativas ($p<0,01$) en los niveles de cobranza, como se muestra en la tabla 4, donde predomina en mayor porcentaje el nivel de cobranza bajo (96.0%) y con bajo porcentaje el nivel de cobranza alto (4.0%) resultados que son estadísticamente significativos, con un nivel de significancia de 0,000 lo que indica un 99.0% de confiabilidad, según la aplicación de la prueba estadística Chi-Cuadrado para la bondad de ajuste, con ello aceptamos la hipótesis alternativa: El nivel de cobranza en la Junta de usuarios es bajo, rechazando la hipótesis nula.

Contrastación de la hipótesis específica 3:

H0: El nivel de morosidad en la Junta de usuarios no es alta.

H3: El nivel de morosidad en la Junta de usuarios es alta.

$\alpha=0,01$

Tabla 10.

Chi cuadrado para la bondad de ajuste del nivel de morosidad en la Junta de usuarios

| Prueba | Morosidad |
|---------------------------|---------------------|
| Chi-cuadrado | 17,640 ^a |
| Grados de libertad | 1 |
| Sig. Asintótica (p-value) | 0.000 |

*: $p<0,01$

Fuente: Tabla 5

En la Tabla 10, se demuestra que existe diferencias significativas ($p<0,01$) en los niveles de morosidad, como se muestra en la tabla 5, donde predomina en mayor porcentaje el nivel de morosidad alto (96.0%) y con bajo porcentaje el nivel de morosidad bajo (4.0%) resultados que son estadísticamente significativos, con un nivel de significancia de 0,000 lo que indica un 99.0% de confiabilidad, según la aplicación de la prueba estadística Chi-Cuadrado para la bondad de ajuste, con ello aceptamos la hipótesis alternativa: El nivel de morosidad en la Junta de usuarios es alta, rechazando la hipótesis nula.

La tabla 5 muestra el nivel de morosidad en la Junta de usuarios, donde el 92.0% refieren una morosidad alta, mientras el 2.0% refiere morosidad baja. Con ello podemos intuir que el nivel de morosidad en la junta es alto, esto se da debido a que la junta no tiene implementad acciones necesarias para aplicar contra los morosos, a pesar que la ley los respalda.

Discusión

Para la presente investigación se ha tomado en cuenta las bases científicas que respalden a las variables de estudio, es por ello, que para la variable Plan estratégico donde Sánchez (2016) menciona que la planeación estratégica se precisa como un proceso reflexivo y metódico para

establecer una dirección y un recorrido de acciones para conseguir un futuro ansiado, además se debe encaminar en la atención de las personas y guiar la asignación de recursos en la organización que se denomina sistema de planeación a largo plazo. En esos momentos era superior el direccionar y planear de manera operacional, esto se centralizaba en la especificación de determinadas áreas que se encargaban de resolver problemas a corto y mediano plazo, pero los niveles más altos de la organización operacional son las estrategias que guían, direccionan y ponen límites a todo el proceso operacional.

Con respecto a la variable Recaudación se afianza en la teoría financiera de empresas, donde Barrios (2020) hace referencia que la recaudación viene a ser todos los ingresos que se registran en un tiempo determinado (un día, semana, mes, fechas célebres u otro), y su medición se da a través de valores monetarios, que están representados por las ventas que se han realizado con un determinado precio y periodo. La recaudación también puede evaluar el estado, tendencias y mejoras o pérdidas en la economía real y el consumo.

Tomando en cuenta el primer objetivo específico se encontró que el 84.0% refiere que el nivel de planeación estratégica en la Junta de usuarios Jaén-San Ignacio es deficiente, resultados que son estadísticamente significativos, con un nivel de significancia de 0,001 lo que indica un 99.0% de confiabilidad, según la aplicación de la prueba estadística Chi-Cuadrado para la bondad de ajuste, donde se demuestra que existe diferencias significativas ($p < 0,01$) en los niveles de planeación estratégica. Concordando con Rodríguez (2020) quien encontró que para lograr el incremento y progreso de una empresa, se ejecuta una planeación estratégica, la de él se basó en el BalanceScoreCard, ya que accede a calcular e identificar disparejos elementos del ambiente externo, ayudando a que la empresa tenga muchas probabilidades positivas de progresar y alcanzar las estrategias y planes propuestos; en el ambiente interno le admite presentar algunas debilidades y fortalezas adaptándose a diferentes cambios buscando disminuir amenazas con el fin de conseguir un mayor crecimiento en el mercado. Neira & Tenelema (2017) también concluyeron en su investigación que es importante aplicar un plan estratégico, utilizando la misión y visión, y adecuándose a las acciones necesarias para su cumplimiento, lo cual es necesario tomar decisiones, siempre y cuando se realice un estudio íntegro de la situación actual de servixpress, examinando la situación de la competencia y el entorno del rubro en que se encuentra la empresa; solo así se podrá implantar y ejecutar las estrategias. Así mismo, Suárez (2016) concluyó que por falta de estrategias la Junta Administradora de Agua Potable no puede lograr los objetivos estratégicos, ni priorizar los problemas, plantear soluciones y determinar responsables.

En referencia al segundo objetivo específico se encontró que el 96.0% refiere que el nivel de cobranza es bajo, demostrado con un nivel de significancia de 0,000 lo que indica un 99.0% de confiabilidad, según la aplicación de la prueba estadística Chi-Cuadrado para la bondad de ajuste, es decir que existe diferencias significativas ($p < 0,01$) en los niveles de cobranza, esto debido a que la empresa no ha planteado pautas para la cobranza, tampoco notifica a los deudores, ni aplica la ley que respalda el cobro y por último no aplica sanciones a los deudores. Estando de acuerdo con Barrios (2020), quien encontró que los elementos que influyen en los precios de agua para la aceptación de acuerdo a lo presupuestado por los usuarios han sido de alto valor económico, por los bajos ingresos que obtienen los agricultores, ya que es un elemento fundamental por no tener un precio justo y establecido ante igualdad de cobranza para todos. Gracias a los pagos conscientes y voluntarios de los usuarios existe un ingreso a la Junta; y la falta de confianza por parte de los usuarios hace que este pago no sea constante y puntual; todo esto conlleva a contar con un plan estratégico para aplicar una buena organización y comunicación. Así mismo, Cotrina (2016) concluye que la cobranza de tarifa de agua tiene un acontecimiento positivo en el presupuesto a nivel general, como local recolector no se llega a tener una recaudación adecuada, establecida y ejecutada a un solo monto, por lo cual aplicar un plan mejorará y permitirá que se incremente la recaudación.

Respecto al tercer objetivo específico se encontró que el 92.0% refieren un nivel de morosidad alta, resultados que son estadísticamente significativos, con un nivel de significancia de 0,000 lo que indica un 99.0% de confiabilidad, según la aplicación de la prueba estadística Chi-Cuadrado para la bondad de ajuste, se demuestra que existe diferencias significativas ($p < 0,01$) en los niveles de morosidad. Esto se da debido a que la junta no tiene implementado acciones necesarias para aplicar contra los morosos, a pesar que la ley los respalda. Concordando con Ayala (2020), quien concluye que existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y el índice de morosidad, deduciendo que es importante diseñar y aplicar estrategias que ayuden a las empresas a lograr las metas que tienen trazadas. Mientras Contreras (2017), concluye que al elaborar un plano que nos proporcione estrategias de mejoramiento para el área de cobranzas de la empresa, se logrará obtener mayor ingreso y disminución de mora.

Por último, en cuanto el objetivo general para el plan estratégico se encontró en la dimensión gestión, que el 72.0% cree usted que el comité de usuarios NO cumple con los requisitos necesarios para empadronamiento de las juntas; el 56.0% considera que el gerente NO está realizando bien su trabajo; el 60.0% considera que el personal NO está capacitado; 64.0% responde que NO existe trabajo en equipo dentro de la organización; por último el 100.0% considera necesario realizar cambios en la forma de trabajar con sus compañeros, para obtener resultados positivos en el crecimiento y mejora de la Junta de usuarios. También vemos que en la dimensión planificación el 100.0% responde que la empresa NO aplica plan estratégico; el 64.0% NO conoce los beneficios de aplicar un plan estratégico; 68.0% NO conoce la importancia de un plan estratégico; el 60.0% NO conoce las fortalezas y debilidades que tiene la Junta de usuarios; por último, el 72.0% NO conoce las oportunidades y amenazas que tiene la Junta de usuarios. De ello se deduce que la junta desconoce los beneficios que le traería aplicar un plan estratégico, que ayudaría en todos los aspectos de sus actividades. En cuanto a la recaudación en la dimensión registro el 80.0% menciona que NO se encuentran registrados todos los usuarios; el 84.0% responde que NO se encuentran registrados todas áreas de terrenos de cada usuario; el 80.0% niega la existencia de un padrón actualizado de todos los usuarios, respecto a la dimensión cobranzas; el 76.0% responde que la junta NO tiene pautas claras sobre la ejecución de forma de cobro de deudas; el 84.0% menciona que la Junta de Usuarios NO notifica de forma continua y por diferentes medios el estado de las deudas vencidas; el 72.0% responde que la Junta de Usuarios NO aplica las normas legales (leyes) existentes cuando los Usuarios de Agua no cancelan sus deudas, respecto a la tarifa de agua; el 80.0% considera que NO es prudente adoptar acciones más agresivas en la forma de cobranza para que exista un efecto positivo en los ingresos recaudados; el 80.0% responde que la junta de usuarios NO aplica sanciones a aquellos usuarios que tienen consecuente acumulación de deuda. Por último, en la dimensión morosidad; el 84.0% NO conoce las causas de morosidad del deudor; el 72.0% NO conoce los problemas financieros (endeudamiento) con los bancos, cajas, etc. de cada usuario; el 100.0% responde que no se ha identificado y tomado acciones en relación a los tipos de morosos de los usuarios en la Junta; y 68.0% responde que la Junta de Usuarios NO brinda información adecuada, del récord de pagos por concepto de tarifa de agua. Se determina que debido a que la junta no aplica plan estratégico para la cobranza de tarifas de agua, se ha afectado el cobro de dichas tarifas, obteniendo un alto nivel de morosidad; estos resultados han sido corroborados con una correlación Rho de Spearman de 0,469 y un nivel de significancia de $p = 0,018$ ($p < 0,05$), con lo que se demuestra que la propuesta de un plan estratégico, influirá de manera positiva en la recaudación de tarifa de agua en la Junta de Usuarios Jaén - San Ignacio. Estando acorde con Washco (2015), quien encontró en los estudios realizados, que las reformas han incrementado la recaudación de los principales impuestos del Ecuador, por lo tanto es una labor aplicar un plan estratégico basados en lo tributario que conserve los beneficios exclusivos para la actividad productiva de la empresa, para lo cual los trabajadores son el pilar para la evolución de la empresa y rentabilidad en la inversión y ahorro. Concordando con Decker (2015), comenta que el plan estratégico es un manuscrito integrado en el plan de acción que acopia la planificación económica, financiera, estratégica y organizativa con la que una empresa u organización cuenta para emprender sus objetivos y alcanzar su misión de futuro.

5. CONCLUSIÓN

5.1.- Se determinó que el nivel de planeación estratégica es deficiente en un 84.0%, determinado con un nivel de significancia de 0,001 lo que indica un 99.0% de confiabilidad, según la aplicación de la prueba estadística Chi-Cuadrado para la bondad de ajuste, donde se demuestra que existe diferencias significativas ($p < 0,01$) en los niveles de planeación estratégica.

5.2.- Se determinó que el nivel de cobranza es bajo en un 96.0%, determinado con un nivel de significancia de 0,000 lo que indica un 99.0% de confiabilidad, según la aplicación de la prueba estadística Chi-Cuadrado para la bondad de ajuste, es decir que existe diferencias significativas ($p < 0,01$) en los niveles de cobranza.

5.3.- Se determinó que el nivel de morosidad es alto en un 92.0%, determinado con un nivel de significancia de 0,000 lo que indica un 99.0% de confiabilidad, según la aplicación de la prueba estadística Chi-Cuadrado para la bondad de ajuste, es decir que existe diferencias significativas ($p < 0,01$) en los niveles de morosidad.

5.4.- Se determinó que la junta no aplica un plan estratégico en un 100.0%, lo que conlleva a deficiencias en la recaudación de tarifa de agua, demostrando la influencia que existe con una correlación Rho de Spearman de 0,469 y un nivel de significancia de $p = 0,018$ ($p < 0,05$), concluyendo que la propuesta de un plan estratégico, influirá de manera positiva en la recaudación de tarifa de agua en la Junta de Usuarios Jaén - San Ignacio.

5.5.- Este estudio presentó limitaciones teórico-metodológicas relacionadas a la amplitud y alcance geográfica de la muestra empleada. De la misma forma, se evidencia la falta de teorías de largo alcance, porque desde el punto de vista epistémico nuestro objeto de estudio todavía no presenta grandes avances en la ciencia regional. Se recomienda que futuras investigaciones puedan abordar las relaciones causales entre las variables aquí analizadas, considerando como objeto de análisis otras localizaciones geográficas nacionales o internacionales.

REFERENCIAS

- Andrade Rosero, G. d. (2016). *Desarrollo de planificación estratégica para la empresa BDO Ecuador Cía. Ltda. para el período 2016-2018*. Tesis pregrado, Universidad internacional del Ecuador, Quito. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/997/1/T-UIDE-1048.pdf>
- Ayala Mendoza, M. A. (2020). *Estrategias de cobranza y su relación con el índice de morosidad en la Junta de Usuarios de Agua del Sector Hidráulico Menor Moche Trujillo; 2020*. Tesis pregrado, Universidad César Vallejo, Chimbote. doi:https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75672/Ayala_MMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barrios Llontop, A. (2020). *La recaudación de la tarifa de agua y su incidencia en el cumplimiento presupuestal de la Junta Usuarios de Agua, Bagua- 2018*. Tesis pregrado, Universidad César Vallejo, Chiclayo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47710/Barrios_LA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bryson, J. (2015). Strategic planning for public and nonprofit organizations. *International Encyclopedia of the social & behavioral Sciences*, 515-521.
- Capcha Girón, E. L. (2019). *El planeamiento estratégico en la gestión de cadenas productivas pecuarias en las cooperativas comunales de la provincia de Pasco, período 2016*. Tesis posgrado, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión., Cerro de Pasco. Obtenido de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1572/1/T026_04079174_D.pdf
- Castillo Ruano, G., & Banguera Rojas, D. (2018). Plan estratégico de la empresa "Decor Muebles". *Revista multidisciplinar de innovación y estudios aplicados*.
- Chown, S., Brooks, C., Terauds, A., Le Bohec, C., Klaveren, C., & Whittington, J. (2017). Antarctica and the strategic plan for biodiversity. *PLoS Biol*, 15(3). Obtenido de <https://doi.org/10.1371/journal.pbio.2001656>

- Conley, A., & Shaker, G. (2021). Align Your Strategic Plan. In: *Fundraising Principles for Faculty and Academic Leaders. Philanthropy and Education*. Obtenido de https://doi.org/10.1007/978-3-030-66429-9_11
- Contreras Infantes, R. R. (2017). *Estrategias De Cobranza Para Disminuir La Morosidad De Los Clientes De La Empresa Despensa Peruana S.A, Chiclayo 2016*. Tesis pregrado, Universidad César Vallejo, Pimentel. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10165/contreras_ir.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cotrina de la Cruz, L. C. (2016). *La recaudación de la tarifa de agua y su incidencia en el cumplimiento del presupuesto de la Junta Usuarios de Agua de la Cuenca del Río Moche, 2015*. Tesis pregrado, Universidad César Vallejo, Trujillo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/343/cotrina_dl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- CTM AUSTRALIA. (2017). STRATEGIC PLAN – 2017 to 2020. *NSW Registered Charity*.
- Cuentas, G., Moscol, M., Paredes, D., & Pflucker, C. (2017). *Plan Estratégico de la Municipalidad Provincial de Jaén*. Tesis posgrado, Pontificia Universidad Católica del Perú, Jaén. Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9538/CUENTAS_MOSCOL_PLAN_JAEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Decker, J. (2015). *Fundraising and Strategic Planning: Innovative Approaches for Museums*. Rowman & Littlefield.
- Dirección General de Infraestructura Agraria y Riego - DGIAR. (2015). *Manual N° 1 Organización de usuarios de agua con fines agrarios*. Lima: Ministerio de agricultura y riego.
- Ferreira, M. (2015). Strategic planning and organizational effectiveness in social service organizations in Portugal. *Management : Journal of Contemporary Management Issues*, 20(2), 1-21. Obtenido de <https://hrcak.srce.hr/150562>
- Forney, C. (2016). *Non-profit Fundraising Event Plan*. University of Alaska Anchorage. Anchorage, Alaska. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11122/6533>
- Fretel Malpartida, A. L. (2019). *Planeamiento Estratégico y su Incidencia en el Área de Logística de La Municipalidad Distrital de Puños, Huánuco 2016*. Tesis pregrado, Universidad Peruana Los Andes, Huancayo. Obtenido de <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1161/T-037-42501514.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gratton, P. (2018). Organization Development and Strategic Planning for Non-Profit Organizations. *Organization Development Journal*, 36(2), 27-38.
- Hernández Merino, O. G. (2020). *Plan de recaudación del impuesto predial para mejorar los ingresos de la Municipalidad de Pomahuaca, Jaén*. Tesis pregrado, Universidad César Vallejo, Jaén. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53040>
- Hidalgo, (2018), “Propuesta de implementación de un plan estratégico para mejorar la parte gerencial de una microempresa de Corrugados Flores”
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/15627/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n%20-%20Corrugados%20Flowers.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kiesel, A. L. (2018). *Proceeds for paws : an annual fundraising campaign*. Tesis de grado, Ball State University, Muncie, Indiana. Obtenido de <https://cardinalsolar.bsu.edu/handle/123456789/201545>
- Ministerio de agricultura y riego. (2014). *LINEAMIENTOS PARA ORIENTAR A LAS JUNTAS DE USUARIOS EN ESTABLECER UN PROCEDIMIENTO ORDENADO Y EFICIENTE DE COBRANZA Y RECAUDACION DE LA TARIFA*. Obtenido de <http://www.psi.gob.pe/wp-content/uploads/2017/01/GUIA-Recaudacion-Tarifa.pdf>
- Neira Loza, J. G., & Tenelema Pérez, C. E. (2017). *Plan estratégico para la empresa Serviexpress dedicada al servicio técnico automotriz en la ciudad de Guayaquil*. Tesis pregrado, Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/16835>
- Neyra Herrera, O. (2019). *Planeamiento estratégico para incrementar la liquidez de la empresa Gran Hotel Zercad S.A.C., Jaén- 2018*. Tesis pregrado, Universidad Señor de Sipán, Jaén. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6053/Neyra%20Herrera%20Orfelinda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pedrosa, S. (12 de enero de 2016). *Morosidad*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- Quispe Marti, J., & Valera Tello, M. (2016). *Elaboración de un plan estratégico para la distribución y comercialización de carambola averrhoa en la ciudad de Jaén*. Tesis pregrado, Universidad Señor de Sipán,

- Jaén. Obtenido de
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2292/Tesis%20de%20Quispe%20Marti%20y%20Valera%20Tello.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Riva, A., & Pilotti, L. (2020). How to develop a strategic plan for sustainability? The case of Ferrari's city of Maranello. *Business and management sciences international quarterly review*, 11(2), 1-15. doi:10.13132/2038-5498/11.2.199-212
- Rodriguez Lara, C. (2020). *Propuesta de un plan estratégico para la empresa Medi-Thermic S.A.S.* Tesis pregrado, Universidad Católica de Colombia, Bogotá. Obtenido de
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25490/1/PROPUESTA%20DE%20UN%20PLAN%20ESTRATEGICO%20PARA%20LA%20EMPRESA%20MEDI%20-%20THERMIC%20S.A.S..pdf>
- Salamanca M. (2017). "Formulation of a strategic plan for the engineering laboratory at the Catholic University of Colombia"
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/23447/1/FORMULACI%C3%93N%20PLAN%20ESTRATEGICO%20PMBOK%20LABORATORIOS.pdf>
- Sánchez Galán, J. (30 de junio de 2016). *Plan estratégico*. Obtenido de Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/plan-estrategico.html>
- Saucedo Díaz, D. (2016). *Planificación Estratégica de la empresa Cooperación BracaMoros S.A.C.* Trabajo de suficiencia profesional, Universidad Particular de Chiclayo, Jaén. Obtenido de
<http://repositorio.udch.edu.pe/bitstream/UDCH/812/1/TRABAJO%20DE%20SUFICIENCIA%20PROFESIONAL%20-%20DIEGO%20SAUCEDO%20DIAZ.pdf>
- Srinivasa Rao, A., Kumar, P., & Aithal, P. (12 de mayo de 2015). Strategic Planning in Higher Education Institutions: A Case Study of SIMS-VISION 2025. *International Journal of Educational Science and Research*, 5(2), 29-42. Obtenido de <https://ssrn.com/abstract=2778220>
- Suárez Pisco, A. (2016). *Plan estratégico para la Junta administradora de agua potable del Sistema regional Chipe Hamburgo*. Tesis pregrado, Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo. Obtenido de
<https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1376/1/T-UTEQ-0203.pdf>
- Suarez, E., Calvo Mora, A., & Roldán, J. (16 de enero de 2016). The role of strategic planning in excellence management systems. *European Journal of Operational Research*, 248(2), 532-542. Obtenido de
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0377221715006414>
- Taiwo, A., Lawal, F., & Agwu, E. (2016). Vision and Mission in Organization: Myth or Heuristic Device? *The International Journal Of Business & Management*, 4(3).
- Tapia J. (2014). "Proposal for the improvement and regulation of drinking water and sewerage services for the city of Santo Domingo".
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2990/1/T-UCE-0011-50.pdf>
- Turrini, A., & Voss, Z. (2020). Strategic fundraising in the arts. *Managing the Cultural Business*, 1-31.
- Villafuerte de la Cruz, A., Fasabi, J. B., Ruíz Muñoz, R. K., & Pérez García, J. L. (2021). Análisis de los factores socioeconómicos apoyado por un modelo de componentes principales como predictor de la recaudación del impuesto predial, San Martín-Perú. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 2(2), 101-113. <https://doi.org/10.51798/sijis.v2i2.106>
- Washco Castro, T. L. (2015). *Análisis de las reformas tributarias e incidencia en la recaudación de los principales impuestos del Ecuador*. Tesis posgrado, Universidad de Cuenca, Cuenca-Ecuador. Obtenido de
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21566/1/tesis.pdf>
- Waters, R. (2015). The current landscape of fundraising practice. *Business, Management and Accounting*, 1-15.
- Weinstein, S., & Barden, P. (2017). *The complete guide to fundraising management*. John Wiley & Sons.
- Wooddell, M. (2020). Fundraising and resource development. *Social and Political Science 2020*, 146-164. Obtenido de
<https://doi.org/10.4337/9781788118675.00016>