



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Propuesta de Plan Estratégico Para Incrementar la Recaudación en la  
Junta De Usuarios Jaén - San Ignacio 2020.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORAS:**

Altamirano Cubas, Thalía Janeth (ORCID: 0000-0001-9028-3742)

Reyes Bernilla, Lilian Aracely (ORCID: 0000-0003-0146-2445)

**ASESOR:**

Mg. Oblitas Otero, Roberto Carlos (ORCID: 0000-0002-6541-7005)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Tributación

**MOYOBAMBA – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

Esta tesis está dedicada a todos los trabajadores de la “Junta de Usuarios del sector Hidráulico menor Jaén - San

Ignacio”, ya que llevan ciertos percances para incrementar y mejorar la recaudación de tarifas de agua en la asociación, es así que llevamos a su alcance una posible solución a su problema.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, doy gracias a Dios por la vida.

A nuestros padres, por su apoyo incondicional, quienes fueron una base sólida en nuestra formación personal y profesional, creando nosotros el deseo de superación, principios y valores.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. Introducción.....	1
II. Marco teórico.....	4
III. Metodología.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.1.1. Tipo de investigación.....	15
3.1.2. Diseño de investigación .....	15
3.2. Variable y Operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos. ....	18
3.6. Método de Análisis de datos. ....	18
3.7. Aspectos éticos. ....	18
IV. Resultados .....	19
4.1. Análisis Descriptivo .....	19
4.2. análisis inferencial .....	26
V. Discusión .....	31
VI. Conclusiones .....	36
VII. Recomendaciones. ....	37
VIII. Propuesta .....	38

Referencias. ....	45
Anexos. ....	51

### **Índice de tablas**

Tabla 1. Plan estratégico en la Junta de Usuarios Jaén – San Ignacio.....	19
Tabla 2. Recaudación en la Junta de usuarios Jaén – San Ignacio.....	21
Tabla 3. Nivel de planeación estratégica en la Junta de usuarios Jaén – San Ignacio.....	23
Tabla 4. Nivel de Cobranza en la Junta de usuarios. ....	24
Tabla 5. Nivel de Morosidad en la Junta de usuarios. ....	25
Tabla 6. Prueba de normalidad de las variables. ....	26
Tabla 7. Influencia de un plan estratégico en la recaudación de tarifa de agua en la Junta de usuarios. ....	27
Tabla 8. Chi cuadrado para la bondad de ajuste del nivel de planeación Estratégica en la Junta de usuarios. ....	28
Tabla 9. Chi cuadrado para la bondad de ajuste del nivel de cobranza en la Junta de usuarios. ....	29
Tabla 10. Chi cuadrado para la bondad de ajuste del nivel de morosidad en la Junta de usuarios. ....	30
Tabla 11. Proyección de recaudación de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Jaén - San Ignacio.....	41

## 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  $p=0,018$  ( $p<0,05$ ), intuyendo 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.

## I. 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.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional según: Rodríguez, 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 desaparejos elementos del ambiente externo accediendo a que la empresa obtenga posibilidades de progresar.

Neira, J. & Tenelema, C. (2017). “*Plan estratégico para la empresa Serviexpress dedicada al servicio técnico automotriz en la ciudad de Guayaquil*”. Universidad de Guayaquil. (Tesis pregrado). Con el objetivo de diseñar un plan estratégico que mejore el desarrollo de la gestión administrativa, es una investigación descriptiva, tuvo como muestra a 6 trabajadores y a los clientes activos que actualmente requieren el servicio. Se concluye 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 para tomar decisiones, siempre y cuando se realice un estudio íntegro de la situación actual de serviexpress, examinando la situación de la competencia y el entorno del rubro en que se encuentra la empresa; solo así se podrá implementar y ejecutar las estrategias.

Suarez, E.; Calvo, A. & Roldán, J. (2016). “*The role of strategic planning in excellence management systems*”. European Journal of Operational Research. (Revista científica). Tiene como objetivo examinar el rol que tiene la planificación estratégica dentro de los sistemas de gestión, la metodología empleada fue Mínimos Cuadrados Parciales, con una muestra de 225 empresas españolas. Se concluye la planificación

estrategica es diferente en la gestión de los factores técnicos de los habilitadores de la Fundación Europea, depende de ello se obtiene una excelente gestión de calidad.

Andrade, G. (2016).” *Development of strategic planning for the company BDO Ecuador Cia Ltda. For the period 2016-2018*”. Universidad Politécnica Salesiana sede Quito. (Tesis pregrado). Tiene el objetivo de realizar una herramienta de plan estratégico que permita lograr los objetivos institucionales y lograr su éxito, es una investigación de campo con método analítico sintético, usó una muestra de 75 colaboradores de la empresa. Se llegó a concluir que se logró identificar la necesidad de contar con un plan de comunicación interno, difusión de información institucional, así como el planteamiento de objetivos que se desarrollen a nivel total de la empresa.

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). “*Strategic Planning in Higher Education Institutions: A Case Study of Sims - Vision 2025*”. International Journal of Educational Science and Research. (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.

Washco, T. (2015). "Analysis of the tax reforms and incidence of the main taxes in Ecuador ". Universidad de Cuenca. (Tesis posgrado). Su objetivo es estudiar las reformas tributarias primordiales del país y la incidencia en la recaudación de impuestos primordiales, se trata de una investigación empírica con método deductivo. Se concluyó según los estudios realizados, que las reformas han incrementado la recaudación de los principales impuestos del Ecuador, por lo tanto es fundamental aplicar un plan estratégico basado en temas tributarios, que conserve los beneficios exclusivos para la actividad productiva de la empresa, para lo cual los trabajadores son el pilar de la evolución de la empresa y rentabilidad en la inversión y ahorro.

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 de los 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.

Capcha, E. (2019) *“El planeamiento estratégico en la gestión de cadenas productivas pecuarias en las cooperativas comunales de la Provincia de Pasco 2016”*. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. (Tesis posgrado). El objetivo fue conocer y examinar cómo afecta la no aplicación del Planeamiento Estratégico en la gestión de cadenas productivas pecuarias en las Cooperativas Comunales. Tuvo método descriptivo y se usó una muestra de 9 Cooperativas Comunales de la Provincia de Pasco. Cabe decir que se llegó a concluir que las asociaciones de la Provincia, no han ejecutado el estudio a nivel interno de planeamiento estratégico de acuerdo a los recursos financieros, todo esto nos conlleva a evaluar el potencial, y las capacidades que pueden llegar a suministrar una ventaja profesional y sostenible. Por lo cual no les ha permitido a la empresa y a sus directivos realizar la gestión adecuada para tener una mejor producción. Además de ello no han manifestado el análisis a nivel zonal sobre la tipificación de distintas variables locales con un impacto inmediato e indirecto en la empresa ya que no cuenta con ningún control, ni con capacidad para tener una mejor relación con sus proveedores, clientes y competidores. La recaudación es muy importante ya que le permite a las empresas u organizaciones obtener fondos que destinan a su desarrollo.

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.

Fretel, A. (2016). "*Planeamiento estratégico y su incidencia en el área logística de la municipalidad distrital de puños, Huánuco 2016*". Universidad Peruana los Andes. (Tesis pregrado). Con el objetivo de establecer si existe relación entre el Planeamiento estratégico y el Área de Logística de la Municipalidad. Investigación de tipo descriptivo correlacional, tuvo una muestra de 20 trabajadores de la municipalidad. Se determinó que existe relación inversa de la implementación y revisión del plan estratégico con el área de logística de la Municipalidad. Además el planeamiento estratégico logra una correlación en el liderazgo-base, la organización, el análisis y diagnóstico, la formulación y la implantación y

revisión del plan estratégico. Todo esto conlleva a lograr el objetivo del área logística.

A nivel Local según: Hernández, O. (2020). "*Plan de recaudación del impuesto predial para mejorar los ingresos de la Municipalidad de*

*Pomahuaca, Jaén*". Universidad Cesar Vallejo. (Tesis pregrado). Tiene el objetivo de plantear un plan para la recaudación del impuesto predial con el fin de optimizar los ingresos de la Municipalidad. Investigación cualitativa y propositiva, muestra de 7 funcionarios de la municipalidad. Se llegó a concluir que al utilizar las propuestas de estrategias según la atención, fiscalización y cobranza al cliente; aumenta los parámetros de niveles en recaudación del impuesto predial. Además, se verifica que la población tome conciencia y cancele sus impuestos, que a su vez generen mayores obras.

Neyra, O. (2019). "*Plan estratégico para incrementar la liquidez de la empresa Gran Hotel Zercad S.A.C., Jaén- 2018*". Universidad de Sipan. (Tesis pregrado). Tiene el objetivo de establecer cómo la Planificación Estratégica influye en la mejora de la liquidez en la empresa, investigación descriptiva con diseño no experimental. Tuvo como muestra a 6 trabajadores del área de finanzas. Se concluye que al aplicar la planificación estratégica permitirá optimizar la liquidez de manera más cuidadosa consiguiendo incluso llegar a alcanzar las metas, las cuales nos darían un enfoque de crecimiento que se desea lograr a mediano y largo plazo, siendo la responsabilidad de todos los trabajadores poder lograr el cumplimiento con lo determinado en los objetivos trazados. Se ha definido que los itinerarios de fluidez son reales.

Cuentas, G.; Moscol, M.; Paredes, D. & Pflucker, C. (2017). "*Plan Estratégico de la Municipalidad Provincial de Jaén*". Universidad Católica del Perú. (Tesis posgrado). Con el objetivo de realizar un plan estratégico para lograr posicionarse en las 5 provincias con menos índice de analfabetismo y pobreza. Cabe decir que se llegó a concluir que la



Municipal tiene un reto en la reducción o eliminación del analfabetismo, la disminución de pobreza pondera que en los distritos de Huabal, Colazay, Sallique y las Pirias asciende en gran parte de la población, y a su mejora de servicios públicos en especial salud, agua y saneamiento. Ahí mismo por su condición de suelo, Jaén es productor y exportador de café orgánico, que es altamente valioso en el mercado internacional; en ese sentido se considera que es necesario aplicar el plan estratégico ya que beneficiará a esta población del 70% de Jaén; recalando que esto implementará mejoras en los distritos y en el mismo Jaén ya que así cumplirán sus expectativas y metas para tener una mejor calidad de vida.

Quispe, J. & Valera, M. (2016). *“Elaboración de un plan estratégico para la distribución y comercialización de carambola averrhoa en la ciudad de Jaén”*. Universidad Señor de Sipán. (Tesis pregrado). Con el objetivo de determinar cómo la comercialización y la distribución de la carambola benefician a los agricultores de la ciudad de Jaén, se trata de una investigación descriptiva, analítica y propositiva, con una muestra de 41 personas. Cabe resaltar que se llegó a concluir que los comerciantes del mercado no reciben el apoyo correspondiente de las autoridades de Jaén, ya que solo a unos cuantos se les muestra interés de apoyo y los demás se ven perjudicados. Los comerciantes saben que al realizar buenas estrategias para incrementar sus ventas e ingresos tendrán que aplicar un plan y analizar beneficios de sus productos. Los comerciantes saben que trabajando siempre con objetivos trazados obtendrán mayor participación en el mercado y mejores ingresos económicos.

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.

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).

La misión hace referencia de lo que la empresa brinda actualmente, es por ello que para ser planteada se debe tener en cuenta la situación actual en la que se encuentra, ya que es la descripción del porque fue creada, las distinciones que tiene comparado a las demás y justifica su existencia.

(Riva & Pilotti, 2020)

La visión es elaborada teniendo en cuenta la misión, y fijándose una proyección deseada hacia el futuro, debe ser planteada de manera clara y con propósito emprendedor para que la planeación estratégica sea efectiva, haciendo que toda la organización se comprometa en su

cumplimiento con un horizonte máximo de cinco años. (Taiwo, Lawal, & Agwu, 2016)

El análisis del entorno de la empresa se da de dos formas; interno y externo: en el análisis interno se evalúa los recursos y habilidades que presenta la empresa, investigando los puntos fuertes y débiles que ésta presenta, además ver su resistencia en caso de cambios inesperados, es decir se identifica internamente la situación actual en la que empresa se encuentra frente a la competencia definiendo sus fortalezas y debilidades. En el análisis externo se identifican las amenazas y oportunidades que tiene la empresa en el entorno competitivo, para ello se realiza el estudio de diversos factores como: demográficos, económicos, sociales, políticos, culturales, jurídicos, tecnológicos y ecológicos. (Castillo Ruano &

Banguera Rojas, 2018)

El plan de acción son las acciones que hacen posible ejecutar las estrategias definidas, se deberá señalar cada uno de los planes de actuación que se llevarán a cabo e identificar, de cada uno, a qué línea estratégica corresponde, qué objetivos persigue, las acciones que se llevarán a cabo y los responsables o personas implicadas en el plan.

(Chown, y otros, 2017)

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)

Ferreira (2015), señala que es necesario adoptar técnicas formales de gestión, siendo la planificación estratégica una excelente herramienta de gestión estratégica y uno de sus principales objetivos es hacer que las organizaciones sean más eficaces. Las investigaciones realizadas en

torno a este tema han demostrado que la adopción de la planificación estratégica tiene una influencia positiva en la eficacia organizacional de las organizaciones.

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)

La recaudación de fondos es una parte vital de las actividades de cualquier organización sin fines de lucro, Kiesel (2018) indica que esto se da debido a que es la única forma de mantener la organización funcionando. Para ello es necesario contar con un plan anual que garantice el financiamiento de la empresa. Para 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)

La cobranza es el acto o procedimiento por el cual se consigue la contraprestación por un bien o servicio o la cancelación de una deuda. Es decir, la cobranza es la obtención de un pago pactado. El Ministerio de agricultura y riego (2014) comenta que la cobranza de las tarifas de agua es efectuado por cada comisión conformada por la Junta de usuarios, implementando oficinas en cada sede, para ello se debe haber establecido

políticas y procedimientos de cobranza, teniendo métodos de pago que suelen ser mensuales o fraccionados durante el año. (Weinstein

& Barden, 2017)

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. Turrini & Voss (2020), comentan que se comenten errores en la recaudación de fondos, podemos evitarlos realizando un plan estratégico donde se pongan claros los objetivos y metas a cumplir, y también establecer los lineamientos y procedimiento de cobranza activa. (Wooddell, 2020).

Por último, hablamos de la morosidad como la práctica en la que un individuo incumple el pago pactado por algún servicio, producto o tributo en un tiempo establecido, los morosos tienen consecuencias tanto personales como para las entidades que confiaron en él, es por ello que se debe realizar una evaluación minuciosa a los clientes para evitar este tipo de inconvenientes. (Pedrosa, 2016)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. 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.

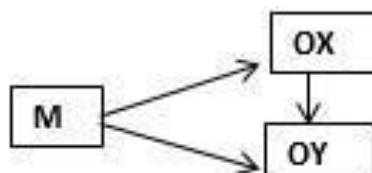
El presente informe de investigación es Cualitativo, porque al aplicar el plan estratégico se obtendrá un impacto de resultados positivos para resolver las deficiencias y dificultades encontradas y así obtener mejoras y beneficios; se explicará el efecto que va a causar dicho diseño estratégico. (Sampieri,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

##### 3.1.2. 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).



Dónde:

M = muestra

Ox = observaciones de la variable independiente Oy = observaciones de la variable dependiente.

Se busca la relación entre la aplicación del plan estratégico y la recaudación que existe en la Junta de Usuarios.

### 3.2. Variable y Operacionalización.

#### **Variable independiente: Plan Estratégico.**

**Definición conceptual:** El plan estratégico pretende dar alternativas para mejorar las dificultades administrativas de planificación y de financiamiento, para lo cual se requiere de la recopilación de factores interno y externos con el fin de desarrollar un objetivo, que permita desarrollar el buen uso de los recursos. Es por ello la penuria de constituir un plan estratégico que permita avalar su beneficio y la trascendencia de sus objetivos propuestos en el negocio; además de suministrar opciones que permitan mejorar la rentabilidad y el crecimiento de la empresa (Amboya y Muñoz, 2018).

**Definición operacional:** La aplicación de un plan estratégico es un proceso fundamental para alcanzar sus objetivos y metas. La variable será evaluada con un cuestionario de encuesta aplicado a los trabajadores y Usuarios de la junta.

#### **Variable dependiente: Recaudación.**

**Definición conceptual:** La recaudación es el proceso mediante el cual una empresa suele obtener ingresos en un tiempo determinado, de ello depende saber la economía real de estas, ya sea con incrementos o pérdidas, se sabe que una caída en la recaudación indica un retraso para la inversión, llevando así a una crisis económica.

**Definición operacional:** La recaudación es importante para incrementar los ingresos. La variable será medida con un cuestionario de encuesta aplicado a los trabajadores y usuarios de la Junta.

### 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.

<b>Juez</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Puntaje</b>
Mg. Gamarra Romero, Enrique	Maestro en gestión pública	43
Mg. Malca Florindes, Jorge Antonio	Maestro en economía	44
Mg. Herrera Díaz, Jairo Rodomiro	Tributación y asesoría fiscal de empresas	44



### **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.

### **3.6. Método de Análisis de datos.**

Para el análisis descriptivo de los datos se utilizó el programa Office 2010- (Excel Word), en el que ha procesado los datos para tener los análisis en tablas y gráficos, para así obtener los resultados de los objetivos señalados. Para el análisis inferencial se utilizó el programa SPSS v.25 con el fin de comprobar la normalidad y las hipótesis planteadas.

### **3.7. Aspectos éticos.**

Esta tesis es presentada con autenticidad y honradez, aquí no se ha maniobrado los resultados, ni se ha establecido deducciones elaboradas en otras investigaciones.

También esta exploración se ha realizado teniendo en cuenta las normas APA y los lineamientos de investigación de la Universidad César Vallejo.

Se valoró el respeto a cualquier persona encuestada de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico – Jaén, como si fuera uno mismo, como un ser merecedor de respeto y digno de un trato amable y cortés.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis Descriptivo

**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	%
<b>Dimensión 1: Gestión</b>						
¿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 organización?	9	36.0	16	64.0	25	100.0
¿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
<b>Dimensión 2: Planificación</b>						
¿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. Con todo lo antes mencionado podemos intuir que existe una gestión deficiente en la Junta de Usuarios, lo que está perjudicando el cumplimiento de sus objetivos, la motivación y capacitación del personal.

También vemos que en la dimensión 2 planificación el 100.0% responde que la empresa NO aplica plan estratégico; el 64.0% NO conoce los beneficios de aplicar un plan estratégico, pero el 36.0% SÍ; 68.0% NO conoce la importancia de un plan estratégico, mientras el 32.0% SÍ; el 60.0% NO conoce las fortalezas y debilidades que tiene la Junta de usuarios mientras el 40.0% SÍ conoce; por último, el 72.0% NO conoce las oportunidades y amenazas que tiene la Junta de usuarios mientras 28.0% SÍ conoce. 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.

**Tabla 2.**  
**Tabla 2.**  
*Recaudación en la Junta de usuarios Jaén – San Ignacio*

	Recaudación		SI	NO	TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
<b>Dimensión 1: Registro</b>						
¿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

<b>Dimensión 2: Cobranza</b>	6	24.0	19	76.0	25	100.0
¿La junta tiene pautas claras sobre la ejecución de forma de cobro de deudas?						
¿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
<b>Dimensión 3: Morosidad</b>	4	16.0	21	84.0	25	100
¿Conoce las causas de morosidad del deudor?						
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?	7	28.0	19	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	100.0	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*

<b>Nivel de Plan estratégico</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Deficiente	21	84.0
Eficiente	4	16.0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>

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.*

<b>Nivel de Cobranza</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Bajo	24	96.0
Alto	1	4.0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>

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*

<b>Nivel de Morosidad</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Bajo	2	8.0
Alto	23	92.0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>

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 implementadas acciones

necesarias para aplicar contra los morosos, a pesar que la ley los respalda.

#### 4.2. Análisis Inferencial Prueba de normalidad

Para realizar la prueba de normalidad de las variables, se utilizó el Shapiro-Wilk con el programa estadístico SPSS v25.

##### Normalidad de variables:

Plan estratégico:

Ho: La variable Plan estratégico tiene una distribución normal. Hi:

La variable Plan estratégico tiene una distribución no normal.

$$\alpha=0,05$$

Recaudación:

Ho: La variable Recaudación tiene una distribución normal.

Hi: La variable Recaudación tiene una distribución no normal.  $\alpha=0,05$

**Tabla 6.**

*Prueba de normalidad de las variables*

de normalidad	Shapiro-Wilk		Prueba Sig.
	Estadístico	gl	
<b>Plan estratégico</b>	0.887	25	0.010
<b>Recaudación</b>	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.

$\alpha=0,05$

<b>Recaudación</b>	Coeficiente de correlación	,469*	1.000
	Sig. (bilateral)	0.018	
	N	25	25

**Tabla 7.**

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

<b>Correlación Rho de Spearman</b>	<b>Plan estratégico</b>	<b>Recaudación</b>
<b>Plan estratégico</b>	Coeficiente de correlación	1.000
	Sig. (bilateral)	,469*
	N	0.018
		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*

<b>Prueba</b>	<b>Planeación estratégica</b>
Chi-cuadrado	11,560 <sup>a</sup>
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 <sup>a</sup>
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 <sup>a</sup>
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.

## V. 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

JaénSan 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 ChiCuadrado 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) quién 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 serviexpress, 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), quién 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 ChiCuadrado 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.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. 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 ChiCuadrado para la bondad de ajuste, donde se demuestra que existe diferencias significativas ( $p < 0,01$ ) en los niveles de planeación estratégica.
- 6.2. 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.
- 6.3. 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.
- 6.4. 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.



## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. Se recomienda a la junta de usuarios realizar un empadronamiento veraz en cada distrito para obtener una eficiente información de los usuarios y las juntas empadronadas.
- 7.2. Se recomienda a los dirigentes de la junta de usuarios Jaén- San Ignacio establecer un plan estratégico de cobranza para reducir el retraso mediante notificaciones y poner en conocimiento las facilidades de pago condicionado a cancelar en plazos determinados. También se propone implementar un área de cobranzas que tenga la intención de conseguir el incremento en la recaudación de tarifa de agua; eso con el fin de mejorar instalaciones hidráulicas para brindar un óptimo servicio de distribución de agua.
- 7.3. Se recomienda a la junta de usuarios tener un reporte mensual de ingresos y también de los usuarios morosos, mantenerlos informado de sus deudas que están vencidas y por vencer, dándoles a conocer el monto total y el impacto que este le generará al no ser cancelado; por ello se necesita contar con sistemas actualizados.
- 7.4. Se recomienda a los dirigentes de la junta de usuarios, realizar un plan estratégico ya que es indispensable de acuerdo a las deficiencias que se viene atravesando, es necesario contar con un personal calificado para cada área de trabajo y un ingeniero agrícola para realizar proyectos; así mismo formar juntas directivas por cada asociación distrital para obtener mayor control de usuarios y pagos.

## **VI. PROPUESTA**

### **Propuesta De Plan Estratégico Para Incrementar La Cobranza En La Junta De Usuarios Jaén - San Ignacio.**

La Asociación “Junta de usuarios del sector hidráulico menor Jaén - San Ignacio” ubicada en la calle Zarumilla N° 1345 pueblo nuevo del distrito de Jaén, con RUC 20311156803; dedicada al cobro de tarifas de agua de los agricultores, que hacen uso del canal de riego de agua; viene teniendo ciertas dificultades con respecto a sus cobros de tarifa de agua; El objetivo de la investigación es conseguir que la empresa haga uso de un plan estratégico, ya que se sabe que el mercado es un mundo que siempre anda buscando innovación, es por ello que es cambiante.

#### **I. GENERALIDADES**

- ✓ **OBJETIVO:** Incrementar la recaudación de tarifa de agua en la junta de usuarios del sector hidráulico menor Jaén - San Ignacio del distrito de Jaén en el periodo 2021-2025.
  
- ✓ **ALCANCE:** El presente estudio investigará el área laboral de la Junta de Usuarios de Jaén, para disminuir la morosidad, mejorar el clima laboral, tener personal calificado y tener un mejor sistema de control de recaudación y empadronamiento de las juntas. Para lo cual se aplicará un plan estratégico con la intención de solucionar dichas dificultades.

La investigación abarca únicamente a la Junta de Usuarios de Jaén dedicada al rubro de recaudación de tarifa de agua.

## II. ORGANIGRAMA

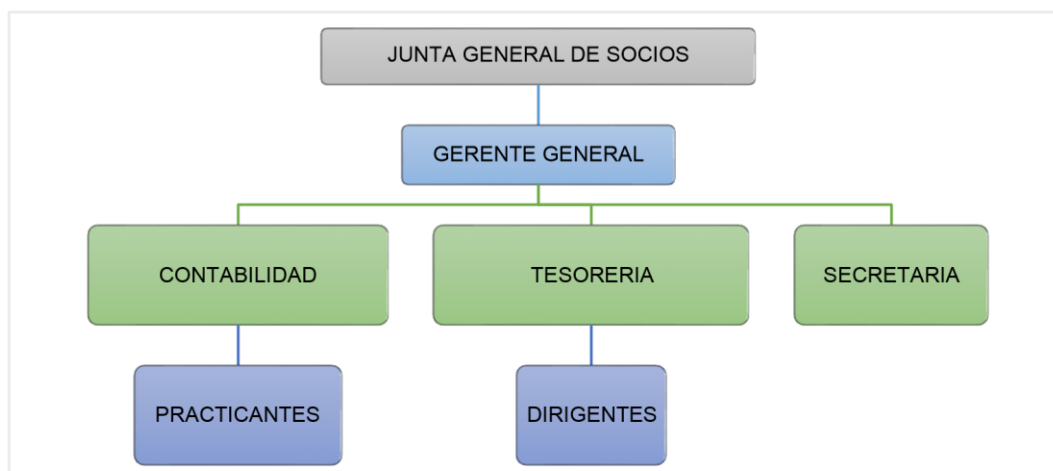


Figura 1. Organigrama de la empresa (Fuente: elaboración propia)

## III. VISIÓN Y MISIÓN

- ✓ **VISIÓN:** Ser una junta que contribuya al progreso sostenido del agro rural descentralizado en la gestión integral de cuencas, brindando a los socios un buen desarrollo empresarial competitivo digno de una empresa que cuenta con un alto nivel de organización, planificación, tecnificación e identificación de mercados, reuniendo a las diferentes culturas y niveles sociales que tengan en cuenta la equidad de género, en un adecuado manejo hídrico y conservación del medio ambiente.
  
- ✓ **MISIÓN:** Somos una junta de usuarios que defiende los derechos e intereses de sus asociados, proponiendo normas legales para la gobernabilidad del agua y la acción política. También promovemos el desarrollo organizacional con el fin de obtener una gestión eficiente e imparcial de los recursos hídricos, por medio de los procesos de sensibilización y capacitación, considerando la equidad de género, la interculturalidad e impulsando el desarrollo empresarial competitivo de sus asociados.

## IV. ANÁLISIS DEL ENTORNO INTERNO Y EXTERNO (FODA)

**Análisis interno** Fortalezas:

- ✓ Trabajadores técnicos con experiencia en mantenimiento y reparación de los sistemas hidráulicos.
- ✓ Servicio de agua potable continua y sin cortes.
- ✓ La directiva se encarga de la toma de decisiones.
- ✓ Facilidad para gestionar la obtención de recursos económicos y financieros.
- ✓ Tiene oficina propia.

**Debilidades:**

- ✓ No se realizan capacitaciones periódicas a los trabajadores.
- ✓ No se han implementado manuales operativos para el sistema hidráulico.
- ✓ No existen políticas de cobranza.
- ✓ No cuenta con plan estratégico anual.

**Análisis externo Oportunidades:**

- ✓ Nuevas tecnologías ✓ Apoyo de organizaciones.
- ✓ Acceso a sistemas financieros.
- ✓ Amparados en la Ley de Recursos Hídricos, favoreciendo las inversiones.

**Amenazas:**

- ✓ Deficiente cultura de pago.
- ✓ Desastres naturales.
- ✓ Reducción de los ingresos de los usuarios por motivo de desempleo. ✓ Falta de apoyo tecnológico por parte del gobierno.

**V. Proyección de recaudación a 5 años**

**Meta:** Lograr incrementar la recaudación de tarifas de agua de los usuarios, que hacen uso del canal de riego de agua de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Jaén - San Ignacio. (índice de crecimiento 9%)

**Tabla 11.**

*Proyección de recaudación de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Jaén - San Ignacio*

PROYECCIÓN DE RECAUDACIÓN POR SERVICIO DE RIEGO DE AGUA						
Ingresos por servicios	2020	2021	2022	2023	2024	2025
	Total					
Jaén	58592.38	63,865.69	69,613.61	75,878.83	82,707.93	90,151.64
Huarango	44703.25	48,726.54	53,111.93	57,892.01	63,102.29	68,781.49
San Lorenzo	71097.79	77,496.59	84,471.28	92,073.70	100,360.33	109,392.76
Tamborapa	33880.34	36,929.57	40,253.23	43,876.02	47,824.86	52,129.10
Perico	147087.27	160,325.12	174,754.39	190,482.28	207,625.69	226,312.00
Longa Grande	54011.5	58,872.54	64,171.06	69,946.46	76,241.64	83,103.39
Shumba	27917.29	30,429.85	33,168.53	36,153.70	39,407.53	42,954.21
<b>TOTAL</b>	<b>437289.82</b>	<b>476645.904</b>	<b>519544.035</b>	<b>566302.998</b>	<b>617270.268</b>	<b>672824.592</b>

## VI. Plan estratégico

Actividades a Realizar por cada Estrategia

### 1. Establecer políticas de cobranza de la tarifa de agua en la Junta de Usuarios Jaén - San Ignacio.

La estrategia permitirá la existencia de políticas de cobranza que estén adecuadas a que la Junta de Usuarios de agua pueda hacer una óptima recaudación. Involucrando los departamentos de tarifas y contabilidad de la Junta de Usuarios Jaén - San Ignacio y la oficina de cobranza por comisión de usuario.

- ✓ Se hace un reporte semanal de cobranza, responsabilizado por cada comisión.
- ✓ Verificar el pago de la deuda de cada usuario y actualizarlo en el sistema.

- ✓ Se exigirá el pago total de la deuda al usuario, en primera instancia.
- ✓ Realizar descuentos, rebajas a los usuarios cada tres meses para así darles mayor facilidad en cancelar sus deudas morosas.
- ✓ Si un usuario tiene deudas pendientes, deberá regularizar para que se le otorgue derecho al riego con agua.

## **2. Adoptar Estrategias Proactivas para Tratar la Morosidad. Se**

definen políticas para lograr acercarse al cliente que mantiene deuda pendiente, para ello que le enviarán notificaciones por correo, mensajes a su teléfono celular y notificaciones a su domicilio de manera física.

- ✓ Promocionar descuentos o pagos por cuotas para que los morosos puedan pagar su deuda vencida.
- ✓ Notificaciones por escrito y por mensaje de texto; una semana antes que se le emita el recibo por el monto de la deuda.
- ✓ Establecer políticas de cobranza de la tarifa de agua en la Junta de Usuarios Jaén - San Ignacio.

## **3. Asegurar que la recopilación y administración de la información de las cuentas por cobrar sea de calidad.**

La estrategia accede a información confiable de las cuentas por cobrar, para resolver los reclamos que realizan algunos usuarios debido a los montos de sus deudas.

- ✓ Establecer un comité encargado de fiscalizar y supervisar la información que entregan los usuarios de riego, este comité deberá estar conformado por un ingeniero agroindustrial y un contador.
- ✓ Mantener seguro la calidad y confiabilidad de la información de las cuentas por cobrar.

- ✓ Hacer cada semana un reporte de cobranza por el personal responsable, y este tendrá que realizar las operaciones en el sistema para su registro. En el momento en que se da el pago.
- ✓ Verificar de manera mensual lo cobros realizados durante el mes, revisando el sinceramiento por comisión y las cuentas por cobrar.

#### **4. Estrategias de personal**

Esta estrategia nos permitirá reconocer las deficiencias o dificultades que se encuentran en el personal de planta, y de esa manera buscar alternativas de mejora.

- ✓ Capacitación al personal.
- ✓ Motivación al Personal.
- ✓ Selección de Personal.
- ✓ Mayor comunicación del personal.
- ✓ Falta de personal “ingeniero agrícola”.

#### **5. Actualización de programas en las máquinas**

La junta de usuarios necesita actualizar e implementar sus sistemas de caja y sistemas de contabilidad ya que todos sus libros contables son manuales incluyendo sus Kardex.

#### **6. Estrategias de proyectos**

- ✓ Generar proyectos de implementación a mediano y largo plazo, tanto en mantenimiento de los canales y bombas de agua.
- ✓ Incrementar canales de riego según las necesidades de cada sector de las Juntas de usuario.
- ✓ Generar proyectos de implementación de materiales de agricultura a los usuarios.

## **7. Estrategia de precios de pagos.**

La Junta de Usuarios de Jaén, ha fijado sus precios de acuerdo a las parcelas y el tipo de agricultura que tiene el usuario, es decir, el usuario tiene necesidades, las cuales la asociación la satisface por medio del servicio de agua de riego. Este precio incluye el servicio que brinda la asociación a todos los usuarios, la realización del modelo, la mano de obra y prestación de servicio.

## **8. Estrategia de promoción y comunicación.**

Se establecerá una página Web, con el fin de brindar información sobre el servicio que brinda la Junta, además tendrá información sobre los recursos disponibles para que los clientes conozcan más sobre la junta.

- ✓ Los usuarios podrán dejar sus sugerencias, quejas y reclamos que facilitará la tarea de la empresa en la recolección de esta importante información.
  
- ✓ Los navegantes podrán acceder a distintas páginas y redes sociales y así mantenerse más informados de todas las actividades que se realicen en la Junta de usuarios.



## 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](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](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](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](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](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](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, Ponticia 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](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>

Fornier, 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-](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1161/T-037-42501514.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[037-42501514.pdf?sequence=1&isAllowed=y](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 NonProfit 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-](http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/15627/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n%20-%20Corrugados%20Flowers.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[%20Corrugados%20Flowers.pdf?sequence=1&isAllowed=y](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://cardinalscholar.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>

<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:10.13132/20385498/11.2.199-212

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/FORMULACION%20PLAN%20ESTRATEGICO%20PMBOK%20LABORATORIOS.pdf>

Sánchez Galán, J. (30 de junio de 2016). *Plan estratégico*. Obtenido de Economipedia:

<https://economipedia.com/definiciones/planestrategico.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.

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>

## ANEXOS

**Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables**

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<u>Variable Independiente</u> Plan estratégico	El plan estratégico es un documento integrado en el plan de negocio que recoge la planificación económica, financiera, estratégica y organizativa con la que una empresa u organización cuenta para abordar sus objetivos y alcanzar su misión de futuro. Sánchez (2016).	La aplicación de un plan estratégico es un proceso fundamental para alcanzar sus objetivos y metas. La variable será evaluada mediante un cuestionario tipo encuesta aplicado al personal administrativo de la Junta de Usuarios.	Gestión	Motivación. Capacitación Objetivos estratégicos.	Binomial
			Planificación	Recursos a utilizar Estrategias diseñadas	Binomial
<u>Variable Dependiente</u> Recaudación	La recaudación es muy importante ya que le permite a las empresas u organizaciones obtener fondos que destinan a su desarrollo. (Fomer, 2016)	La recaudación es importante para incrementar los ingresos. La variable será evaluada mediante un cuestionario tipo encuesta aplicado a los usuarios de la Junta.	Registro	Registro de todos los usuarios Base de datos de usuarios	Binomial
			Cobranza	Control de pago puntual de tarifa de agua. Reportes mensuales de la cobranza de la tarifa de Agua.	Binomial
			Morosidad	Kardex Registro de ingresos y egresos	Binomial

  
 DR. ENRIQUE SAMARRA ROMERO  
 MATRÍCULA N° 1157  
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

## Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: Propuesta de Plan Estratégico Para Incrementar la Recaudación en la Junta De Usuarios Jaén - San Ignacio

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos				
<p><b>Problema general:</b> ¿La propuesta de un plan estratégico en la Junta de Usuarios Jaén- San Ignacio, incrementará la recaudación de tarifa del agua?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿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?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar cómo influye la propuesta de Plan estratégico en la recaudación de la Junta de Usuarios Jaén - San Ignacio</p> <p><b>Objetivos específicos</b> 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.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> 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.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> 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.</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario</p>				
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>					
<p><b>Diseño no experimental</b> <b>Nivel descriptivo</b></p> <pre> graph TD     M[M] --&gt; OX[OX]     M --&gt; OY[OY]     </pre> <p>Donde: M= Muestra OX= Plan estratégico OY= Recaudación</p>	<p><b>Población:</b> La población estuvo conformada por un total de 25 participantes entre trabajadores y usuarios.</p> <p><b>Muestra:</b> Por ser una población pequeña, la muestra estará conformada por la totalidad de la población, 25 personas.</p>	<table border="1"> <tr> <td>Plan estratégico</td> <td>Gestión Planificación</td> </tr> <tr> <td>Recaudación</td> <td>Registro Cobranza Morosidad</td> </tr> </table>	Plan estratégico	Gestión Planificación	Recaudación	Registro Cobranza Morosidad	
Plan estratégico	Gestión Planificación						
Recaudación	Registro Cobranza Morosidad						

DR. ENRIQUE SAMARRA ROMERO  
 MATRÍCULA N° 1157  
 MAESTRO EN GESTIÓN EDUCATIVA



### Anexo 3: Instrumentos de Recolección de datos

#### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE PLAN ESTRATÉGICO

**Autores:**

**Altamirano Cubas Thalia Janeth**

**Reyes Bernilla Lilian Araceli**

---

La aplicación de la encuesta es confidencial, por lo que de manera anticipada se agradece su colaboración.

N°	ÍTEMS	ESCALA	
		SI	NO
<b>DIME NSIÓN 1: GESTIÓN</b>			
1	¿Cree usted que su comité de usuarios cumple con los requisitos necesarios para el empadronamiento de las juntas?		
2	¿Consideras que el gerente está realizando bien su trabajo?		
3	¿Considera usted que el personal está capacitado?		
4	¿Existe el trabajo en equipo dentro de la organización?		
5	¿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?		
<b>DIME NSIÓN 2: PLANIFICACIÓN</b>			
6	¿La empresa aplica un plan estratégico?		
7	¿Conoce los beneficios de aplicar un plan estratégico?		
8	¿Conoce usted la importancia de un plan estratégico?		
9	¿Conoce usted las fortalezas y debilidades que tiene la Junta de usuarios?		
10	¿Conoce usted las oportunidades y amenazas que tiene la Junta de usuarios?		

#### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE RECAUDACIÓN

**Autores:**

**Altamirano Cubas Thalia Janeth**

**Reyes Bernilla Lilian Araceli**

La aplicación de la encuesta es confidencial, por lo que de manera anticipada se agradece su colaboración.

N°	ÍTEMS	ESCALA	
		SI	NO
<b>DIME NSIÓN 1: REGISTRO</b>			
1	¿Se encuentran registrados todos los usuarios?		
2	¿Se encuentran registradas todas áreas de terrenos de cada usuario?		
3	¿Existe un padrón actualizado de todos los usuarios?		
<b>DIME NSIÓN 2: COBRANZA</b>			
4	¿La junta tiene pautas claras sobre la ejecución de forma de cobro de deudas?		
5	¿La Junta de Usuarios notifica de forma continua y por diferentes medios el estado de las deudas vencidas?		
6	¿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	¿Consideras que es prudente adoptar acciones más agresivas en la forma de cobranza para que exista un efecto positivo en los ingresos recaudados?		
8	¿La junta de usuarios aplica sanciones a aquellos usuarios que tienen consecuente acumulación de deuda?		
<b>DIME NSIÓN 3: MOROSIDAD</b>			
9	¿Conoce las causas de morosidad del deudor?		
10	¿Conoce los problemas financieros (endeudamiento) con los bancos, cajas, etc., de cada usuario?		
11	¿Se ha identificado y tomado acciones en relación a los tipos de morosos de los usuarios en la Junta?		
12	¿La Junta de Usuarios brinda información adecuada, del récord de pagos por concepto de tarifa de agua?		

#### **ANEXO 4: Validación de expertos**

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: GAMARRA ROMERO ENRIQUE  
 Institución donde labora : \_\_\_\_\_  
 Especialidad : CONTADOR PÚBLICO - Mg. GESTIÓN PÚBLICA  
 Instrumento de evaluación : \_\_\_\_\_  
 Autor (s) del instrumento (s): ALTAMIRANO CUBAS THANA JANETH

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN REYES BERNILLA LILIAN ARAELY**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.			X		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Plan estratégico en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Plan estratégico.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Plan estratégico.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 43

.....04 de OCTUBRE de 2021

  
 Sello personal y firma

CPC. ENRIQUE GAMARRA ROMERO  
 MATRÍCULA N° 1157  
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: GAMARRA ROMERO ENRIQUE  
 Institución donde labora : \_\_\_\_\_  
 Especialidad : CONTADOR PÚBLICO - Mg. GESTIÓN PÚBLICA  
 Instrumento de evaluación : \_\_\_\_\_  
 Autor (s) del instrumento (s): ALTAMIRANO CUBAS THALIA JANETH y

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN REYES BERNILLA LIWAN ARACELY**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.			X		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Recaudación en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Recaudación.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.			X		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.			X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.			X		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Recaudación				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

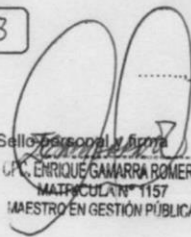
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 43

..... 04 de OCTUBRE de 2021

  
 Sello personal y firma  
 M. ENRIQUE GAMARRA ROMERO  
 MATRÍCULA N° 1157  
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto MALCA FLORINDES JOSE ANTONIO  
 Institución donde labora BANCO DE MATERIALES  
 Especialidad ECONOMISTA  
 Instrumento de evaluación \_\_\_\_\_

Autor (s) del instrumento (s) ALTAMIRANO CUBAS THALIA JANETH

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN REYES BERNILLO, LILIAN APACELY

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				✓	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Plan estratégico en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable Plan estratégico				✓	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio				✓	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación				✓	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Plan estratégico					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación				✓	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento					✓
PUNTAJE TOTAL					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44

JAN 05 de OCTUBRE de 2021.  
 Mg. Econ. Jorge A. Malca Florindes  
 REG. CEL. N° 8808



## PINFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto MALCA FLORINDES JOSE ANTONIO  
 Institución donde labora BANCO DE MATERIALES  
 Especialidad ECONOMISTA  
 Instrumento de evaluación \_\_\_\_\_  
 Autor (s) del instrumento (s) ALTAMIRANO CUBAS, THALIA JHANET

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN REYES BERNILIA, JULIAN ARACELY

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los items están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				✓	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los items del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable. Recaudación en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable Recaudación.				✓	
ORGANIZACIÓN	Los items del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los items del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los items del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				✓	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los items del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				✓	
COHERENCIA	Los items del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Recaudación.					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
PERTINENCIA	La redacción de los items concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

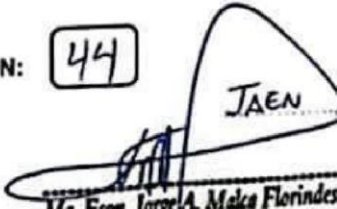
## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44

JAEN 05 de OCTUBRE de 2021

  
 Mg. Econ. Jorge A. Malca Florindes  
 C.C. CEL. N° 8908





**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**  
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: HERRERA PIAZ, JAIRO ROSOMIRO  
 Institución donde labora: COLONIA HERRERA Y ASOCIADOS S.A.C.  
 Especialidad: TRIBUTACION Y ASISTORIA FISCAL DE EMPRESAS  
 Instrumento de evaluación:  
 Autor(s) del instrumento(s): ALTIMIANO CUBAS THAIA JHANEL REYES PEDRILLA JHANNI

**II. ASPECTOS DE VALIDACION**

MUY DEFICIENTE (1); DEFICIENTE (2); ACEPTABLE (3); BUENA (4); EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable. Plan estratégico en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable. Plan estratégico.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permita analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable. Plan estratégico.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación: desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>4.4</b>	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 4.1 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

*Excelente*

**PROMEDIO DE VALORACION:**



Fecha de 02 de Octubre de 2021

*[Firma]*  
 Mg. Ciro R. Herrera Díaz  
 MAT. 12-703 CCPC  
 Sello personal y firma



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: HERRERA DIAZ, JAIRO ROSOMIRO
Institución donde labora : COLONIA- HERRERA Y ASOCIADOS S.A.C.
Especialidad : TRIBUTACIÓN Y ASESORIA FISCAL DE EMPRESAS
Instrumento de evaluación :
Autor (s) del instrumento (s): ALFAMIRANO CUBAS, THALIA JHANET - REYES BERTUZA, JILIAN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

Table with 5 columns (1-5) and 10 rows (CRITERIOS, INDICADORES, CLARIDAD, OBJETIVIDAD, ACTUALIDAD, ORGANIZACIÓN, SUFICIENCIA, INTENCIONALIDAD, CONSISTENCIA, COHERENCIA, METODOLOGÍA, PERTINENCIA, PUNTAJE TOTAL). Includes handwritten 'X' marks and a total score of 44.

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EXCELENTE

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44

SAEN 06 de OCTUBRE de 2021

Mg. Cpt. Jairo R. Herrera Díaz
MAT. 12-703 CCPC.

Sello personal y firma

ANEXO 5. Confiabilidad del instrumento

ALFA DE CRONBACH PARA CUESTIONARIO DE PLAN ESTRATÉGICO

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos



		N	%
Casos	Válidos	25	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	25	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,793	10

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[	Inaceptable
[0,5 ; 0,6[	Pobre
[0,6 ; 0,7[	Débil
[0,7 ; 0,8[	Aceptable
[0,8 ; 0,9[	Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Como se puede apreciar, la confiabilidad del instrumento presenta un Coeficiente Alfa de Cronbach total de 0.793, lo que indica que el instrumento es confiable, con una valoración de fiabilidad ACEPTABLE. (Chavez & Rodríguez, 2018)

### ALFA DE CRONBACH PARA CUESTIONARIO DE RECAUDACIÓN

Escala: TODAS LAS VARIABLES

#### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	25	100,0

Casos	Excluidos <sup>a</sup>	0 ,0
Total		25 100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,779	12

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[	Inaceptable
[0,5 ; 0,6[	Pobre
[0,6 ; 0,7[	Débil
[0,7 ; 0,8[	Aceptable
[0,8 ; 0,9[	Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Como se puede apreciar, la confiabilidad del instrumento presenta un Coeficiente Alfa de Cronbach total de 0.779, lo que indica que el instrumento es confiable, con una valoración de fiabilidad ACEPTABLE.

(Chavez & Rodríguez, 2018)

## ANEXO 6. Autorización de la empresa



**JUNTA DE USUARIOS DEL SECTOR HIDRÁULICO  
MENOR JAÉN - SAN IGNACIO**



**"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"**

## **CONSTANCIA**

El que suscribe, Gerente General de la empresa Junta De Usuarios Jaén - San Ignacio, con RUC N° 20311156803, ubicado en la calle Zarumilla N° 1345-Jaén, Cajamarca.

**HACE CONSTAR:**

Que la srta. **Altamirano Cubas Thalía Janeth**, identificada con DNI N° **70322651**, y la srta. **Reyes Bernilla Lilian Aracely**, identificada con DNI N° **73217160**, con el grado de Bachiller en Contabilidad, realizarán su informe de investigación; el cual lleva por título **"Propuesta de Plan Estratégico Para Incrementar la Recaudación en la Junta De Usuarios Jaén - San Ignacio, 2020."**

Se expide el presente documento a solicitud del interesado, para los fines que este estime conveniente.

Jaén, 08 de Noviembre del 2021



JUNTA DE USUARIOS DEL SECTOR  
HIDRÁULICO MENOR JAÉN - SAN IGNACIO  
**Ing. Anderson Angulo Marcón**  
GERENTE TÉCNICO

**ANEXO 7. Evidencias fotográficas**

**OFICINA DE GERENCIA**

**GERENTE:** ING. Anderson Angulo Alarcón.



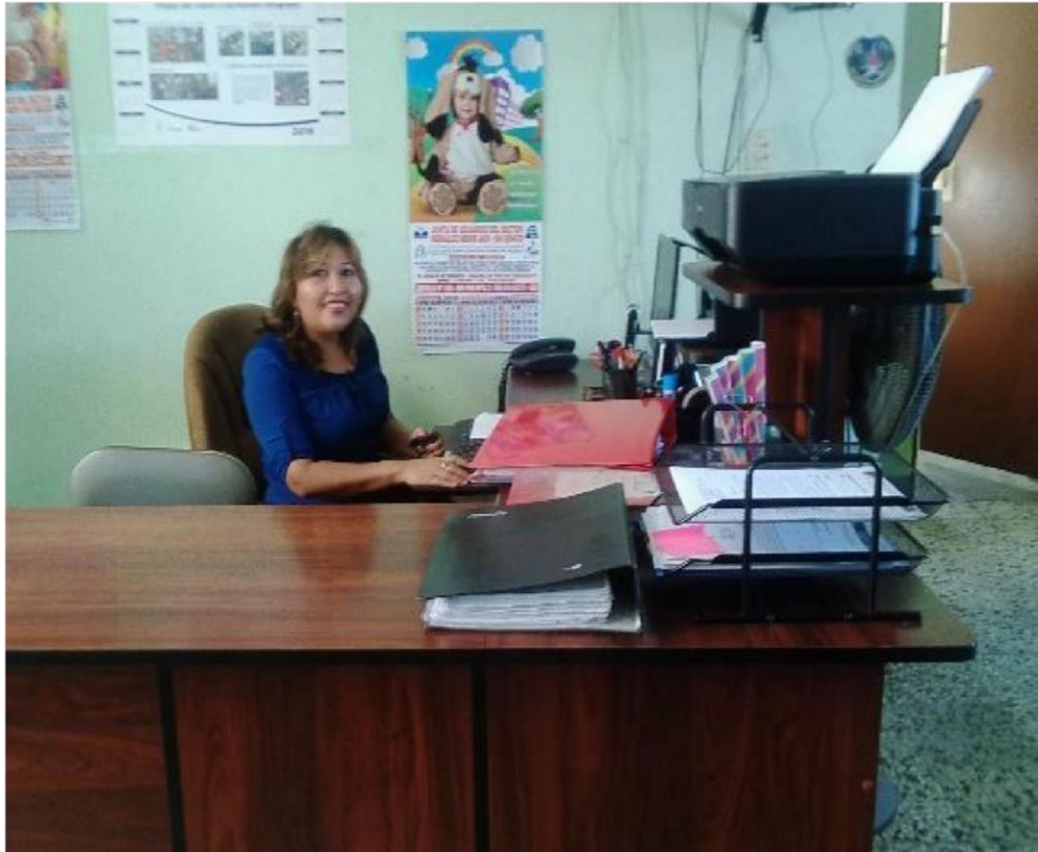
## OFICINA DE CONTABILIDAD

CPC. David Jiménez Pasapera.



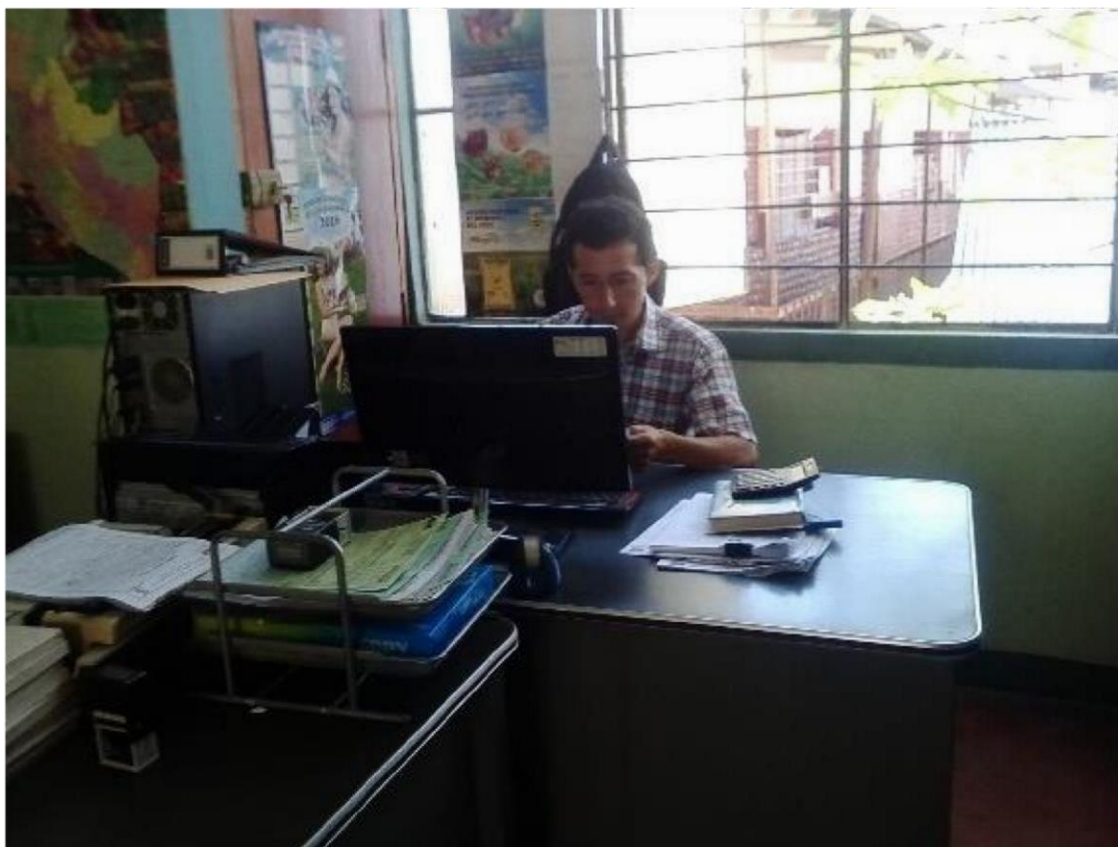
**OFICINA DE SECRETARIA**

LIC. Marilú Purihuamán Reátegui.



**OFICINA DE TESORERIA**

**TESORERO:** LIC. Alexander Córdova Frías.



**PROYECTOS Y ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA JUNTA DE  
USUARIOS JAÉN**











