

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DE CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

**GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y CADENA DE PAGOS
EN LOS RESTAURANTES DEL CENTRO HISTÓRICO DEL
CUSCO, PERIODO 2023**

PRESENTADO POR:

BR. DAVID MOISES RIVEROS CERVANTES

BR. LUIS FERNANDO PALOMINO DIAZ

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

ASESOR:

MG. ATILIO VARGAS ELGUERA

CUSCO – PERÚ

2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada: **"GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y CODENA DE PAGOS EN LOS RESTAURANTES DEL CENTRO HISTÓRICO DEL CUSCO, PERIODO 2023"**

presentado por: **DAMIÁN POISES RIVEROS CERVANTES** con DNI Nro.: **71221626** presentado por: **LUIS FERNANDO POCHUAC DIAZ** con DNI Nro.: **72503391** para optar el título profesional/grado académico de **CONTADOR PÚBLICO**

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por **02** veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de **10**%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	<input checked="" type="checkbox"/>
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	<input type="checkbox"/>
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	<input type="checkbox"/>

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, **09** de **OCTUBRE** de 20**24**

Firma

Post firma **DAMIÁN POISES RIVEROS CERVANTES**

Nro. de DNI **71221626**

ORCID del Asesor **0000-0002-4185-3777**

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: **oid: 27259:390528326**

NOMBRE DEL TRABAJO

GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y CADENA DE PAGOS EN LOS RESTAURANTES DEL CENTRO HISTÓRICO DEL CUSCO,

AUTOR

BR. DAVID MOISES RIVEROS CERVA BR. LUIS FERNANDO PALOMINO DIAZ

RECUENTO DE PALABRAS

21127 Words

RECUENTO DE CARACTERES

109792 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

98 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.9MB

FECHA DE ENTREGA

Oct 9, 2024 9:14 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 9, 2024 9:16 PM GMT-5

● 10% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación va dedicado a mi querida madre, por el apoyo incondicional que me ha brindado a lo largo de mi vida. Por estar siempre alentándome, acompañándome y guiándome en cada paso de mi vida.

A mi familia por darme el soporte en cada caída y llenarme de fortaleza para seguir adelante.

David Moisés Riveros Cervantes

A mis queridos padres, hermanos y seres queridos.

Este trabajo está dedicado a ustedes, quienes han sido mi mayor apoyo y motivación a lo largo de este viaje académico. Su confianza inquebrantable y amor incondicional han sido las luces que me han guiado en los momentos de dificultad y han multiplicado mis alegrías en los triunfos alcanzados. Cada paso que he dado en este camino ha sido posible gracias a su constante aliento y sacrificio. Este logro es tanto suyo como mío.

Luis Fernando Palomino Díaz

Agradecimiento

Agradecer a Dios, por darme la fortaleza para seguir adelante durante mi trayectoria profesional para poder superar cada obstáculo y permitir lograr este objetivo.

Así mismo agradezco a mis docentes de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco por haber impartido sus conocimientos y contribuir en mi formación académica.

David Moisés Riveros Cervantes

A mi familia, universidad y docentes,

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a mi familia y seres queridos, cuyo apoyo ha sido fundamental en cada etapa de mi formación académica. Agradezco a la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, por proporcionarme los recursos y oportunidades necesarias para crecer tanto intelectual como personalmente. También agradezco a todos mis profesores y mentores, cuya guía experta y dedicación han enriquecido mi aprendizaje y han moldeado mi visión del mundo. Vuestra influencia ha sido invaluable y siempre estaré agradecido por el impacto positivo que han tenido en mi vida.

Luis Fernando Palomino Díaz

Índice general

	Dedicatoria	I
	Agradecimiento	II
	Índice general	III
	Lista de cuadros	V
	Lista de figuras	VII
	Resumen	VIII
	Abstract	IX
	Introducción.....	X
I.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
	1.1. Situación problemática	1
	1.2. Formulación del problema	3
	a. Problema general	3
	b. Problemas específicos.....	3
	1.3. Justificación de investigación.....	4
	1.4. Objetivos de investigación	5
	a. Objetivo general	5
	b. Objetivos específicos	5
II.	MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	6
	2.1. Bases teóricas	6
	2.2. Marco conceptual	13
	2.3. Antecedentes empíricos de la investigación (estado del arte).....	17
III.	HIPÓTESIS Y VARIABLES	21
	3.1. Hipótesis	21
	a. Hipótesis general	21
	b. Hipótesis específicas	21
	3.2. Identificación de variables e indicadores	21
	3.3. Operacionalización de la variable.....	23
IV.	METODOLOGÍA	24
	4.1. Ámbito de estudio.....	24
	4.2. Tipo y nivel de investigación	27
	4.3. Unidad de análisis.....	29
	4.4. Población de estudio	29

4.5. Tamaño muestra	29
4.6. Técnicas de selección de muestra.....	31
4.7. Técnicas de recolección de información.....	31
4.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información	31
4.9. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de la hipótesis planteada	32
V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	33
5.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados	33
5.2. Pruebas de hipótesis.....	60
5.3. Discusión de resultados	65
CONCLUSIONES	70
RECOMENDACIONES	72
REFERENCIAS	73
ANEXOS.....	79

Lista de cuadros

Cuadro 1 Operacionalización de variables	23
Cuadro 2 Restaurantes del Centro Histórico del Cusco	30
Cuadro 3 Prueba de confiabilidad sobre gestión de cuentas por cobrar.....	33
Cuadro 4 Prueba de confiabilidad sobre cadena de pagos	33
Cuadro 5 Análisis de la variable 01 – Gestión de cuentas por cobrar	34
Cuadro 6 Análisis de la dimensión 01 – Acciones de cobranza	35
Cuadro 7 Análisis de la dimensión 02 – Procedimientos de cobranza.....	36
Cuadro 8 Análisis de la dimensión 03 – Estrategias de cobranza.....	37
Cuadro 9 Análisis de la variable 02 – Cadena de pagos.....	38
Cuadro 10 Análisis de la dimensión 01 – Ingresos	39
Cuadro 11 Análisis de la dimensión 02 – Costos	40
Cuadro 12 Análisis de la dimensión 03 – Gastos.....	41
Cuadro 13 Plan de cobranza adecuado.....	42
Cuadro 14 Políticas de cobranza efectiva.....	43
Cuadro 15 Gestión de cobranza adecua	44
Cuadro 16 Cobranza directa o personal	45
Cuadro 17 Procedimientos de cobranza de los términos de pago.....	46
Cuadro 18 Procedimientos de cobranza relacionado con los acuerdos de pago.....	47
Cuadro 19 Estrategias de cobranza respecto a las formas de pago	48
Cuadro 20 Estrategias de cobranza respecto a las facilidades de pago	49
Cuadro 21 Estrategias de cobranza de cobranza respecto a los sistemas de control de cobranzas	50
Cuadro 22 Ingresos óptimos por los bienes que ofrecen los restaurantes	51
Cuadro 23 Ingresos óptimos por los servicios que ofrecen los restaurantes	52
Cuadro 24 Costo de ventas por los bienes que ofrecen los restaurantes	53
Cuadro 25 Control adecuado del costo de ventas	54
Cuadro 26 Costo de servicios por los bienes que ofrecen los restaurantes	55
Cuadro 27 Control adecuado del costo de servicios	56
Cuadro 28 Gastos administrativos necesarios	57
Cuadro 29 Gastos de venta necesarios	58
Cuadro 30 Gastos financieros necesarios	59
Cuadro 31 Prueba de normalidad.....	60

Cuadro 32 Prueba de hipótesis y de correlación general.....	61
Cuadro 33 Prueba de hipótesis y de correlación específico 1	62
Cuadro 34 Prueba de hipótesis y de correlación específico 2	63
Cuadro 35 Prueba de hipótesis y de correlación específico 3	64

Lista de figuras

Figura 1 Localización geográfica de los restaurantes del Centro Histórico del Cusco	27
Figura 2 Nivel descriptivo correlacional – causal.....	28
Figura 3 Análisis de la variable 01 – Gestión de cuentas por cobrar.....	34
Figura 4 Análisis de la dimensión 01 – Acciones de cobranza	35
Figura 5 Análisis de la dimensión 02 – Procedimientos de cobranza.....	36
Figura 6 Análisis de la dimensión 03 – Estrategias de cobranza.....	37
Figura 7 Análisis de la variable 02 – Cadena de pagos.....	38
Figura 8 Análisis de la dimensión 01 – Ingresos	39
Figura 9 Análisis de la dimensión 02 – Costos.....	40
Figura 10 Análisis de la dimensión 03 – Gastos.....	41
Figura 11 Plan de cobranza adecuado	42
Figura 12 Políticas de cobranza efectiva	43
Figura 13 Gestión de cobranza adecuada	44
Figura 14 Cobranza directa o personal.....	45
Figura 15 Procedimientos de cobranza de los términos de pago	46
Figura 16 Procedimientos de cobranza relacionado con los acuerdos de pago	47
Figura 17 Estrategias de cobranza respecto a las formas de pago	48
Figura 18 Estrategias de cobranza respecto a las facilidades de pago	49
Figura 19 Estrategias de cobranza respecto a los sistemas de control de cobranzas	50
Figura 20 Ingresos óptimos por los bienes que ofrecen los restaurantes	51
Figura 21 Ingresos óptimos por los servicios que ofrecen los restaurantes.....	52
Figura 22 Costo de ventas por los bienes que ofrecen los restaurantes	53
Figura 23 Control adecuado del costo de ventas	54
Figura 24 Costo de servicios por los bienes que ofrecen los restaurantes.....	55
Figura 25 Control adecuado del costo de servicios.....	56
Figura 26 Gastos administrativos necesarios.....	57
Figura 27 Gastos de venta necesarios	58
Figura 28 Gastos financieros necesarios	59

Resumen

La investigación titulada "Gestión de cuentas por cobrar y cadena de pagos en los restaurantes del Centro Histórico del Cusco durante el periodo 2023" tuvo como objetivo: "Describir la influencia de la gestión de cuentas por cobrar en la cadena de pagos de los restaurantes del Centro Histórico. del Cusco durante el periodo 2023". Para lograr esto, se empleó un marco metodológico con un tipo básico, utilizando un alcance descriptivo y correlacional causal, el diseño de investigación adoptado no fue experimental de corte transversal, la población y muestra consistieron en 55 restaurantes turísticos ubicados en el centro histórico del Cusco, la técnica e instrumento utilizados fueron la encuesta y el cuestionario, y los datos recopilados fueron procesados mediante el software estadístico SPSS.

Se concluye que la gestión de cuentas por cobrar influye en la cadena de pagos de los restaurantes, este fue validado por la prueba de Tau_b de Kendall donde el valor de significancia bilateral fue de ($0.000 < 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis alterna (si influye) y se descarta la hipótesis nula, además se consideró el coeficiente de correlación donde dio un valor de (0,780) esto indica que el nivel de influencia es positiva alta, en ese entender se puede precisar que para mejorar esta gestión, es crucial enfocarse en tres aspectos clave: las acciones de cobranza, los procedimientos de cobranza y las estrategias de cobranza, además para una adecuada cadena de pagos resulta crucial considerar aspectos como ingresos, costos y gastos de manera integral.

Palabras clave

Gestión, cuentas por cobrar, cadena de pagos, ingresos, acciones de cobranza

Abstract

The research titled "Management of accounts receivable and payment chain in the restaurants of the Historic Center of Cusco during the period 2023" had as objective: "Describe the influence of the management of accounts receivable in the payment chain of the restaurants of the Cusco Historical Center. of Cusco during the period 2023". To achieve this, a methodological framework with a basic type was used, using a descriptive and causal correlational scope, the research design adopted was not cross-sectional experimental, the population and sample consisted of 55 restaurants tourist centers located in the historic center of Cusco, the technique and instrument used were the survey and the questionnaire, and the data collected were processed using the SPSS statistical software.

It is concluded that the management of accounts receivable influences the payment chain of restaurants, this was validated by Kendall's Tau_b test where the bilateral significance value was ($0.000 < 0.05$), so the hypothesis is accepted alternates (if it influences) and the null hypothesis is discarded, in addition the correlation coefficient was considered where it gave a value of (0.780) this indicates that the level of influence is high positive, in this understanding it can be specified that to improve this management, It is crucial to focus on three key aspects: collection actions, collection procedures and collection policies. In addition, for an adequate payment chain it is crucial to consider aspects such as income, costs and expenses in a comprehensive manner.

Keywords

Management, accounts receivable, payment chain, income, collection actions

Introducción

La realización del estudio de investigación tiene por finalidad describir la influencia de la gestión de cuentas por cobrar en la cadena de pagos de los restaurantes del Centro Histórico del Cusco durante el periodo 2023, se consideraron diversos principios teóricos como base de apoyo para respaldar el estudio de investigación, la investigación se estructuró en cinco secciones distintas, las cuales describiremos a continuación:

Capítulo I: En la etapa de planteamiento del problema, se presentó la situación problemática actual, se formularon los problemas específicos y se establecieron tanto el objetivo principal como los objetivos específicos de la investigación, además, se abordaron aspectos relacionados con la justificación de la investigación.

Capítulo II: En el apartado del marco teórico, se llevó a cabo la recopilación de información procedente de diversas fuentes, permitiendo así el acceso a antecedentes a nivel internacional, nacional y local, seguida de la elaboración de un marco conceptual, así también se desarrollaron las hipótesis, tanto las generales como las específicas, a partir de la definición de variables.

Capítulo III: En la sección de metodología de investigación se especificaron aspectos como el enfoque, tipo, nivel, método y diseño de la investigación, también se identificó la población de estudio, se determinó el tamaño de la muestra y se describió la unidad de análisis, se presentó la técnica e instrumento que se emplearían para recolectar los datos.

Capítulo IV: En la sección de resultados y discusión, se presentaron los hallazgos derivados del procesamiento de datos en el sistema estadístico, se incluyó información sobre la confiabilidad del estudio, se llevaron a cabo pruebas de hipótesis y se mostraron las distribuciones de frecuencia, posteriormente, se procedió a analizar y discutir en detalle los resultados obtenidos.

Capítulo V: Se llevaron a cabo las conclusiones y recomendaciones basadas en los resultados obtenidos al término de la investigación.

Finalmente se incluyeron las referencias bibliográficas que fueron utilizadas como fuente para el desarrollo del estudio, y se adjuntaron los anexos correspondientes que proporcionaron apoyo y respaldo adicional a la realización de la investigación.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

A nivel global, según la Organización Mundial del Turismo en(2019), la industria turística experimentó una de sus épocas más prósperas, como indica el Barómetro del Turismo Mundial a principios de ese año. Este informe, publicado por la misma organización, reveló un crecimiento en las llegadas de turistas, alcanzando los 1400 millones de ingresos en 2018, un 6% más que en 2017. Este aumento contribuyó significativamente a mejorar la estabilidad económica mundial, llegando a un considerable 3,7%. Por otro lado, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, en (2022), a pesar de los desafíos sociales y políticos, el turismo continuó su expansión con un crecimiento del 3.8% con respecto al año anterior. Sin embargo, en 2020, la pandemia del Covid-19 paralizó la actividad turística debido al cierre de fronteras y la implementación de cuarentenas, generando un declive en la economía mundial. En este contexto, se destaca la importancia de contar con una buena gestión de sus cuentas por cobrar, para garantizar una buena cadena de pagos ya que esta le garantizara disponibilidad de efectivo para mejorar la productividad de las empresas a nivel global se vería significativamente afectada.

La Organización Mundial de Turismo (2022), en su sitio web, señaló que la actividad turística internacional experimentó un nivel de reapertura a finales de 2021, registrando un rendimiento un 62% inferior a los meses previos a la pandemia. Según datos específicos, las visitas de turistas extranjeros a finales de año fueron menores que en 2019, evidenciando una desaceleración causada por las diversas restricciones implementadas por cada país. A pesar de esto, para el año 2022 se observaron mejoras, ya que las llegadas aumentaron al 83%, contribuyendo en cierta medida a la recuperación de la economía mundial.

Por otra parte, en el ámbito nacional, Perú destaca como el país más rico en platos típicos, exhibiendo una notable diversidad geográfica. Su principal atractivo turístico, Machu Picchu, contribuye a la pluriculturalidad que define al Perú. Sin embargo, a pesar de esta riqueza cultural, el impacto de los eventos recientes no ha pasado desapercibido, especialmente en el sector turístico, que representa un pilar fundamental en la economía del país. Por otro lado, para Báez et al. (2020), el turismo se considera una fuente principal para mejorar las condiciones de vida de manera digna y reducir los niveles de pobreza, generando así un impacto positivo tanto en el ámbito social como en el económico.

Según la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (2020), en el ámbito económico se observó un notable crecimiento en el sector de restaurantes, a diferencia del sector de transporte, que experimentó un 10,7% a principios de la década de 2010 y, a multas. de la misma, generó un desequilibrio que provocó preocupación entre los habitantes. Los informes de esta entidad indican que, en el año 2020, las actividades del sector se vieron afectadas por la crisis del Covid-19, obligando a suspenderlas como medida preventiva autorizada por el Estado para evitar un aumento en la tasa de contagios. Durante el periodo 2021, las actividades turísticas se reactivaron gradualmente, reflejándose en un aumento del 43.3% en el Producto Bruto Interno (PBI). No obstante, aún no se han alcanzado los niveles anteriores a la crisis. Se proyecta que para el 2022 se buscará consolidar este crecimiento con un incremento no menor al 2.5% del PBI nacional, generando cerca de un millón de empleos directos e indirectos, lo que representaría un crecimiento del 19.4% con respecto al año anterior.

En el ámbito local, se destaca la región del Cusco como una de las ciudades más visitadas en el Perú, siendo la Capital Histórica del país y hogar de la ciudad inca de Machu Picchu, una de las siete maravillas del mundo. La región se sustenta principalmente en el turismo, gracias a su rica gastronomía y sus centros arqueológicos, lo que ha llevado a algunos empresarios a emprender actividades económicas, como la apertura de restaurantes.

Desde esta perspectiva, los restaurantes turísticos ubicados en el centro histórico del Cusco, aunque operan con cierta ineficiencia, necesitan supervisar y controlar las demandas de los activos disponibles. Estos activos representan los fondos necesarios para los pagos a proveedores, empleados y otros compromisos, especialmente cuando se trabaja con agencias turísticas. Un problema potencial podría surgir en el momento de realizar los pagos, ya que los retrasos pueden afectar la liquidez, dificultando la adquisición de activos realizables, como insumos. La correcta manipulación y adquisición de insumos es crucial, ya que los costos pueden ser elevados, y la mercadería juega un papel fundamental en el desarrollo de las actividades empresariales.

La presente investigación se enfoca en abordar la necesidad de los restaurantes en el centro histórico del Cusco de lograr un desarrollo financiero y mejorar la gestión financiera. Es esencial que estos establecimientos cuenten con una sólida gestión de cuentas por cobrar, ya que esto garantiza una cadena de pagos efectiva. Sin embargo, es importante destacar que actualmente algunos restaurantes presentan deficiencias en su gestión de cuentas por cobrar, lo que afecta negativamente la eficiencia de su cadena de pagos.

1.2. Formulación del problema

a. Problema general

¿Cómo la gestión de cuentas por cobrar influye en la cadena de pagos de los restaurantes del Centro Histórico del Cusco, periodo 2023?

b. Problemas específicos

- ¿Cómo las acciones de cobranza influyen en la cadena de pagos de los restaurantes del Centro Histórico del Cusco, periodo 2023?
- ¿Cómo el procedimiento de cobranza influye en la cadena de pagos de los restaurantes del Centro Histórico del Cusco, periodo 2023?

- ¿Cómo las estrategias de cobranza influyen en la cadena de pagos de los restaurantes del Centro Histórico del Cusco, periodo 2023?

1.3. Justificación de investigación

a. Justificación teórica

El estudio de investigación se fundamentó mediante una justificación teórica, ya que su objetivo es ampliar y profundizar los conocimientos en la ciencia y teoría contable en relación con la gestión de cuentas por cobrar y la cadena de pagos.

b. Justificación práctica

Este estudio contó con una justificación práctica, ya que se posiciona como una herramienta valiosa para los propietarios de restaurantes en el centro histórico del Cusco y otros empresarios involucrados en actividades comerciales similares, es esencial que estos empresarios adquieran conocimientos sobre la gestión de cuentas por cobrar y la cadena de pagos, además, el estudio sirvió como un recurso de referencia para investigaciones futuras.

c. Justificación metodológica

Este estudio contó con una justificación metodológica, ya que se llevó a cabo siguiendo los procedimientos establecidos por el reglamento de la universidad, la investigación se desarrolló mediante un marco metodológico que abordó aspectos como el tipo de estudio, el método utilizado, el enfoque, el diseño, las técnicas, los instrumentos y los procedimientos estadísticos, se consideraron las contribuciones de diversos autores en estos aspectos.

d. Justificación social

El estudio se respaldó con una justificación social, ya que la información proporcionada en la investigación fue beneficiosa para los empresarios de los restaurantes ubicados en el Centro Histórico de la ciudad del Cusco, se abordó la gestión de cuentas por cobrar y su impacto en la cadena de pagos, brindando así un conocimiento valioso para este grupo empresarial.

1.4. Objetivos de investigación

a. Objetivo general

Describir como la gestión de cuentas por cobrar influye en la cadena de pagos de los restaurantes del Centro Histórico del Cusco, periodo 2023.

b. Objetivos específicos

- Describir como las acciones de cobranza influyen en la cadena de pagos de los restaurantes del Centro Histórico del Cusco, periodo 2023.
- Describir como el procedimiento de cobranza influye en la cadena de pagos de los restaurantes del Centro Histórico del Cusco, periodo 2023.
- Describir como las estrategias de cobranza influyen en la cadena de pagos de los restaurantes del Centro Histórico del Cusco, periodo 2023.

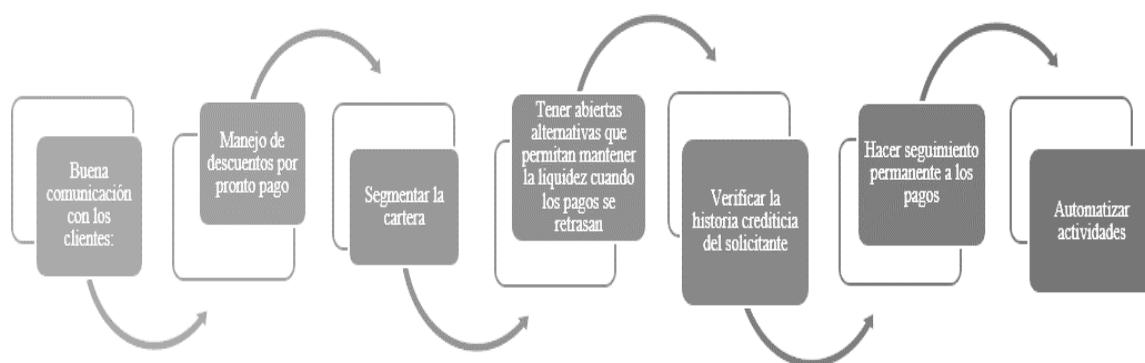
II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Bases teóricas

A. *Gestión de cuentas por cobrar*

Tamayo (2022) La eficiente administración de las cuentas por cobrar adquiere una gran trascendencia para una empresa, ya que de esta gestión depende su nivel de liquidez. En otras palabras, la disponibilidad inmediata de fondos es esencial para mantener un capital de trabajo adecuado y cumplir de manera puntual con sus compromisos financieros.

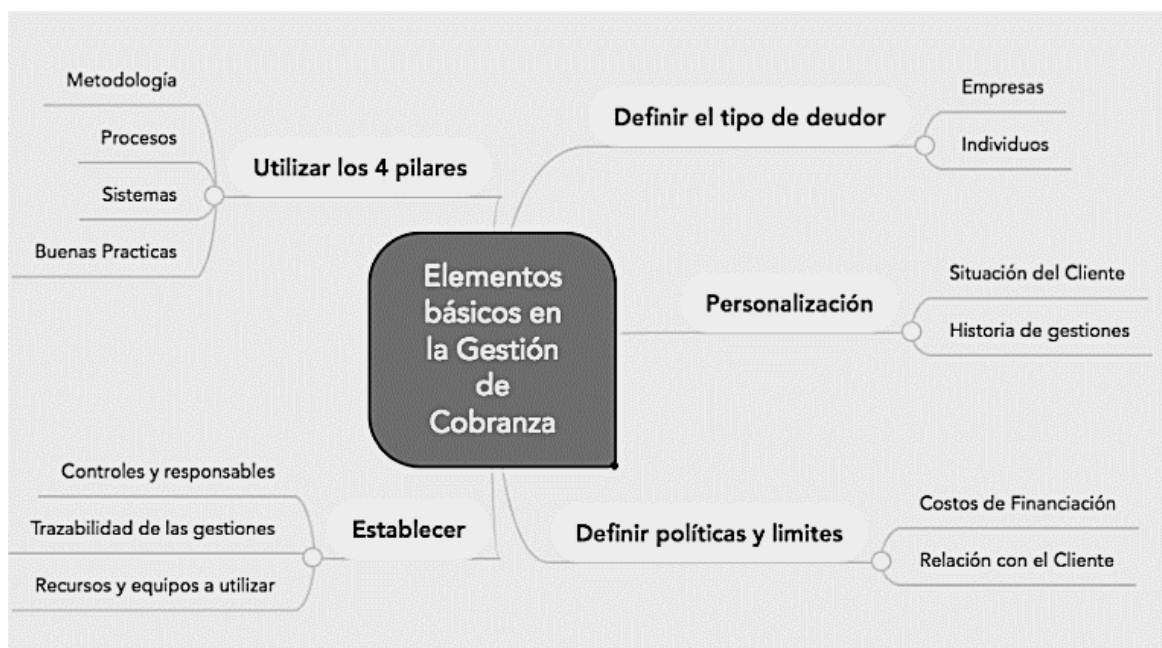
Para una gestión efectiva de las cuentas por cobrar, es fundamental reconocer que estos son esenciales para fomentar una dinámica comercial saludable que proporcione a la empresa la oportunidad de expandirse y progresar.



Díaz y Enríquez (2019) La finalidad de la gestión de cuentas por cobrar es convertir las cuentas pendientes en activos líquidos de manera eficiente, contrarrestando así el impacto negativo en el flujo de efectivo o el capital de trabajo de la empresa. La gestión de cuentas por cobrar implica llevar a cabo un proceso estructurado de pasos que nos permitirá planificar y coordinar todas las acciones, tareas y negociaciones necesarias con los clientes para recuperar los créditos vencidos.

La Administración de cuentas por cobrar es el procedimiento formal para gestionar el pago pendiente de una factura relacionada con la venta de un producto o servicio. Este proceso abarca:

- Gestión de documentos, facturas, Pagarés, Valores
- Establecer y utilizar Políticas y Procesos de gestión de cuentas por cobrar
- Coordinar y utilizar Indicadores de gestión de cuentas por cobrar
- Medir la gestión de cobranza con Reportes de Cobranza
- Utilizar un Proceso o workflow de Gestión de cobro
- Automatizar el proceso con un sistema de Gestión de cuentas por cobrar



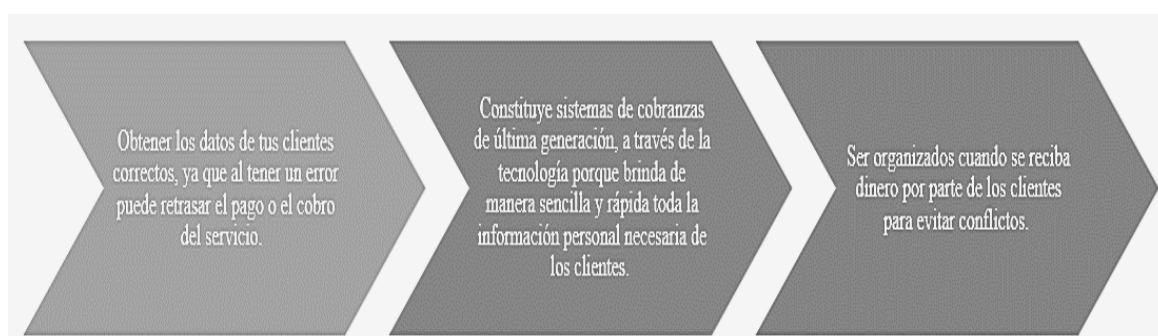
Importancia

IMEF (2022) La administración de cuentas por cobrar representa un elemento esencial para cualquier empresa, ya que una gestión deficiente de esta área puede conducir a la ruina del negocio. Por lo tanto, mantener un control eficaz de los saldos pendientes por parte de los

clientes y contar con un sistema de cobro efectivo contribuirá significativamente a que la empresa alcance sus metas financieras.

¿Cómo optimizar los sistemas de cuentas por cobrar?

“Las cuentas por cobrar representan una venta o préstamo de algún bien o servicio a una persona o empresa que se ira recuperándose de manera parcial. ¿Como se hace para optimizar estos sistemas y realizar un proceso adecuado? Bueno se puede clasificar desde lo más básico o lo más imprescindible”.



Morales y Fajardo (2018) En el contexto del recobro de deudas, el término "gestión de cuentas por cobrar" se emplea para describir el conjunto de medidas, procesos y niveles de riesgo que una empresa utiliza en relación con el control de las ventas realizadas a crédito.

A.1. Acciones de cobranza

Debitia (2021) El propósito de la gestión de cobranza es convertir las cuentas pendientes en activos líquidos de manera ágil, contrarrestando así el impacto negativo en el flujo de efectivo o el capital de trabajo de la empresa. Por lo tanto, la gestión de cobranza implica llevar a cabo un proceso estructurado.

A.2. Procedimientos de cobranza

Díaz (2021) “Pese a que el giro tomar acción se ha extendido por influencia del inglés to take action, lo tradicional en español es recurrir a expresiones como tomar medidas, adoptar medidas, pasar a la acción o actuar”

Linares (2018) En líneas generales, el término "procedimiento" se refiere al enfoque mediante el cual se ejecutan acciones específicas que son parte de un proceso conjunto. En otras palabras, se trata de la manera en que llevamos a cabo una actividad de forma detallada, siguiendo un conjunto de pasos específicos.

Penoucous (2018) Los procedimientos, como se mencionó anteriormente, son habilidades, estrategias y técnicas de aprendizaje que permiten al estudiante adquirir nuevos conocimientos de manera autónoma. Esto se aplica tanto a la comprensión de conceptos y saberes como al desarrollo de actitudes, habilidades sociales y competencia emocional. Los procedimientos fomentan la conciencia del proceso de aprendizaje por parte del alumno, promueven su capacidad para colaborar y buscar apoyo, y les ayudan a reconocer el valor de una materia tanto en el entorno escolar como en la vida cotidiana.

A.3. Estrategias de cobranza

Ramírez (2019), las define como “un conjunto de tácticas y procedimientos que se utilizan para recuperar pagos vencidos o morosos de clientes”.

Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas (2020), las describe como “un conjunto de acciones encaminadas a recuperar el capital y los intereses devengados por el otorgamiento de un crédito, en el caso de que el cliente no cumpla con sus obligaciones de pago en tiempo y forma”.

Asociación Nacional del Crédito (2021), las estrategias de cobranza son “un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que se llevan a cabo para recuperar pagos pendientes de clientes morosos”.

B. Cadena de pagos

Zurita y Villar (2020) en la columna de El Comercio mencionan que, para Jorge Gallo, docente de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Piura

(Udep) la cadena de pagos es una secuencia de actividades que se relacionan entre sí, permitiendo la operatividad de todas ellas y que está presente no solo en el comercio sino también en actividades como la pesca, la ganadería, agricultura, etc.

Del mismo modo, Arango (2020) en la entrevista a Alonso Segura ex ministro de economía afirma que la cadena de pagos es aquella cadena de emisión de gastos de uno que son ingresos de otros.

Por otra parte, Ramírez (2021) asegura que cuando la cadena de pagos se rompe puede traer como consecuencia la quiebra de una enorme cantidad de pequeñas empresas en el Perú, lo cual haría que incremente el nivel de desempleo y con esto la de pobreza; por este motivo es necesario que se amplíen los plazos de gracia para programas como Reactiva Perú y FAE-Mype por lo mínimo seis meses más y con mecanismos para facilitar la reprogramación de deudas. En base a ello se logra extraer las dimensiones las cuales son:

B.1 Ingresos

Rolando (2020) Los ingresos se producen en la venta de un producto o servicio realizado por la empresa.

Marilu (2015) en su trabajo de investigación no dice que los ingresos económicos son factores importantes dentro de una empresa ya que es la captación de dinero propio o ajeno por la venta, alquiler, préstamos, que le permitan a la institución tener poder de adquisición, de liquidez y solvencia.

Berk y Demarzo (2008) Cuando se refiere a ingresos se está tratando en términos económicos, es la entrada de dinero en caja por la venta de un bien o la prestación de un servicio y se contabiliza en el balance.

B.2 Costos

Reveles (2004) los costos están relacionados con el proceso de producción, representando una inversión recuperable que generalmente se presenta en activos, en otras palabras, los costos son gastos que se aplican directamente a los ingresos.

Frontera (2005) el costo se refiere a los recursos sacrificados para adquirir bienes o servicios, el costo incurrido puede ser la consecución de beneficios presentes o futuros, por lo tanto, existen costos del producto o costos que se pueden inventariar, costos que se pueden capitalizar y costos del período o costos que no se pueden inventariar.

Euroinova (2021) en su publicación concluye que la contabilidad de costos se refiere al tiempo en que una empresa o negocio invierte dinero en la producción de bienes o servicios; en este aspecto, es importante saber que la diferencia de costos debe tener en cuenta estos tres elementos: materia prima, mano de obra y costos generales de producción.

Rodriguez (2019) afirma que la contabilidad de costos proporciona información sobre los costos en los que se encuentra una empresa, un producto específico, un área específica, entre otras cosas, para analizar mejor la situación financiera y trabajar.

B.3 Gastos

Frontera (2005) los gastos también denominados costos del periodo son aquellos que se determinan con lapsos de tiempo y no con los productos fabricados, éstos se vinculan con las labores de administración y distribución de los productos, por lo tanto, no se incluyen a los inventarios y se reflejan como gastos de operación en el Estado de Resultados.

De acuerdo al sitio web Euroinnova (2021) Un gasto es simplemente una salida de dinero o una disminución en los activos de una empresa que será pagada para comprar un producto, bien o servicio; éstos producen un doble ciclo económico porque al mismo tiempo que sale el dinero, ingresa un activo.

Rodriguez (2019) los gastos incluyen fondos que teníamos a disponibilidad, y se consume o gasta en el negocio con el fin de generar ingresos, algunos tipos de gastos: alquiler, seguro, materiales, viáticos, gasolina y lubricantes, reparación y mantenimiento, sueldos.

Puerto y Galiana (2020) el gasto implica una disminución del patrimonio neto el cual puede generarse por la adquisición de un bien o un servicio precisamente en el momento en el que se produzca su consumo y que no necesariamente coincide con la salida de dinero en tesorería, es decir, se puede ocasionar un gasto sin haber sido pagado.

Importancia de tener una buena organización de pagos

Yaydoo (2023) Surge de la necesidad de estar pendiente y al tanto de cada uno de los movimientos efectuados en tu empresa, incluyendo su organización de pago, para mantenerla de una forma estable y balanceada. Realizar un análisis de las situaciones financieras de tu empresa es vital para su desarrollo.

Conociendo el estado y organizando las mismas podrás ejecutar el plan de negocio y así mejorar los objetivos planteados para tu empresa. Pagar las obligaciones, llevar a cabo un buen control de gastos y tener en cuenta la obligaciones y operaciones financieras de tu empresa la convierten en una compañía sana y bien estructurada. Lo que le permite a una empresa funcionar correctamente.

¿Por qué es importante que no se rompa la cadena de pagos?

El Comercio (2020) “El problema radica en que, si se rompe la cadena de pagos, al final el perjuicio es para todos, incluso para el que la rompió en primer lugar”. Por lo tanto, es fundamental no quebrar la confianza que es mantiene “sana” a la economía. “Si no pago a mi proveedor, él no podrá pagar ni a sus proveedores ni a sus empleados, sin embargo, lo más grave es que no me volverá a dar crédito”.

2.2. Marco conceptual

Costo de Venta

De acuerdo Ministerio de Economía y Finanzas (2021) Reúne todos los costos que se adicionan necesariamente para poder tener las existencias en condiciones para la venta o para incorporarlos al proceso productivo.

Costo de Servicio

Para Atahualpa (2015) En resumen, los costos del servicio son todos los pagos requeridos durante el servicio. El objetivo principal del cálculo de los costos del servicio es proporcionar información para que los gerentes optimicen la toma de decisiones y así de esta manera fortalezca el crecimiento de la rentabilidad.

Cuenta Corriente

Para Westreicher (2021) Una cuenta corriente es un acuerdo bancario por el cual el cliente realiza un depósito en alguna entidad financiera; por ende, puedes deshacerte de estos fondos a través de cajeros automáticos, ventanillas, cheques, transferencias electrónicas, etc.

De acuerdo al sitio web Comisión para el Mercado Financiero (2022) Una cuenta corriente es un contrato entre una persona o una empresa y un banco a través del cual la primera deposita dinero, éste puede guardarse en el banco o retirarse mediante cheque o cajero automático; también puede pagar con alguna tarjeta bancaria, pago automático de facturas de servicios básicos públicos y puede pagar o transferir dinero a otras cuentas a través del sitio web del banco.

Formas de pago

Ramírez (2021) concluye que son aquellas en las que las transacciones se realizan mediante de billetes, monedas, indicando también que cada día más y más personas ya no pagan solo

en efectivo, sino que utilizan otros métodos de pago para realizar sus compras, esto por sí solo ha llevado a los minoristas a diversificar las formas (ya sean físicas o digitales) en las que se les puede pagar por servicios y productos.

De acuerdo a Kiskyte (2012) El método de pago se utiliza para pagar bienes o servicios, dichas opciones de pago pueden diferir si una empresa está en línea o en una tienda física, en las tiendas tradicionales incluyen efectivo, tarjeta bancaria y pago móvil, mientras tanto, las opciones de pago en línea incluyen pago con tarjeta, transferencia bancaria o billetera electrónica.

Gastos financieros

los gastos administrativos son todos aquellos desembolsos correspondientes a las actividades de administración o gestión general de la compañía, y no con las actividades operativas o productivas. Dentro de estos se pueden determinar cómo administrativos el pago de sueldos al personal de las áreas no operativas (contabilidad, gerencia, servicio al cliente, etc.), servicios básicos, asesorías legales, contables y fiscales, gastos del consejo directivo, dotaciones y provisiones, auditorías, primas de seguros, entre otros

Gastos financieros

Según Fernández (2014) se entiende por gastos financieros todos aquellos que se originan como consecuencia de la utilización de capital aportado por terceros en la empresa, los cuales forman parte de los gastos deducibles de las actividades económicas tanto para los empresarios individuales como para las asociaciones empresariales; todas las empresas que utilizan financiamiento externo ya sea de bancos, personas físicas u otras empresas, tienen estos conceptos en sus resultados.

De acuerdo a Arias (2022) Son gastos financieros los derivados de la adquisición de una financiación o de la titularidad de cualquier pasivo financiero, dichos gastos afectan tanto a

grandes como a pequeñas empresas siendo uno de los gastos financieros más comunes los intereses de las deudas, que consiste en que el prestamista obtenga una ganancia como un porcentaje basado en la cantidad real prestada; las tasas de interés pueden fluctuar según cada tipo de financiamiento elegido y la solvencia de la persona que obtuvo el préstamo.

Gastos de ventas

Para Llamas (2022) Los gastos de ventas son aquellos que surgen de la venta de un producto o servicio específico, en otras palabras, son gastos que provienen exclusivamente de la campaña de venta y que son necesarios para llevar a cabo el proceso de venta pudiendo estos ser mayores o menores de acuerdo al sector al cual pertenezca la empresa. Por ejemplo: En el caso de la venta de equipos informáticos los gastos que serán los sueldos y comisiones, almacenaje, publicidad, envíos y soporte.

De acuerdo Los gastos de venta son aquellas salidas de dinero que se necesitan para poder publicitar, distribuir y concretar la venta de un producto o servicio tales como los gastos de marketing, logística y todo aquello que se precise para que el producto o servicio llegue a manos del consumidor, de manera que es esencial para una empresa el conocer de forma precisa sus gastos de venta porque al formar parte directamente de proceso de venta en sí, estos pueden aumentar o disminuir de según al volumen de las ventas realizadas, asimismo, éstos gastos deben ser supervisados al mínimo para evitar pérdidas futuras tal y como lo indica un estudio realizado por la firma de investigación, en el cual se demostró que el 38% de las empresas nuevas quiebran a causa de problemas de liquidez y de retorno del capital como resultado de una deficiente relación entre los ingresos y los egresos.

Procedimiento de cobranzas

Ettinger y Golieb (1965) afirman en su definición que los procedimientos de cobranza son de gran importancia en razón de que permiten al acreedor reinvertir capital, mantener el volumen de ventas y establecer hábitos de pago precisos entre los clientes.

Por otra parte, Westreicher (2022) señala que es la contraprestación recibida por un bien o servicio, es decir, el cobro recibido acordado, el cual no sucede necesariamente al mismo tiempo que el vendedor entrega los bienes o cuando el empleado realiza el trabajo ordenado; en otras palabras, la facturación puede realizarse antes, durante o después de la recepción de los bienes o servicios solicitados.

Servicios

Para Palomino (2018) Consideran servicios esenciales: al sistema suministro de agua; alcantarillado; sistema de drenaje agua de lluvia, suministro de luz, sistema de alumbrado público, retiro de residuos sólidos, gasoductos, etc.

De acuerdo Qiroa (2022) El servicio es inmaterial debido a que no se produce transferencia material, sólo se reciben los beneficios o resultados del servicio, por ejemplo, si ponemos nuestro vehículo en un servicio de aparcamiento, finalmente podemos llegar a estar satisfechos porque nuestro vehículo sigue en buenas condiciones, o insatisfechos porque no es lo que esperábamos.

Sistema de cobranza

Según Montaña (2013) es un proceso administrativo para cobrar el monto de reventa del cual depende el ingreso, en consecuencia, permite a las empresas ser más eficientes en la gestión de su facturación ya que es más fácil de gestionar.

2.3. Antecedentes empíricos de la investigación (estado del arte)

A. Antecedentes internacionales

Chancay (2022) en su investigación “Incidencias del efecto covid-19 en cuentas por cobrar en la empresa Cargoline del Ecuador en el año 2020” Este trabajo fue presentado con el fin de obtener el título de Contador Público. Su objetivo principal es diagnosticar las situaciones relacionadas con las cuentas por cobrar durante el año 2020. Para lograr esto, se empleó una metodología de investigación de campo con un enfoque mixto. Se utilizaron herramientas como encuestas, entrevistas y análisis de documentos. Los hallazgos del estudio señalan que la gestión de cuentas por cobrar presenta desafíos significativos. Esto se debe a varios factores de riesgo, como la concesión de créditos sin evaluar adecuadamente el historial crediticio de los clientes y el riesgo de no recuperar los fondos adeudados de manera oportuna, lo que podría resultar en pérdidas.

Santillán (2022) en su estudio “Cuentas por cobrar en la cooperativa de transporte de carga" 6 de octubre" en la ciudad de Babahoyo, periodo 2019-2020”, presentado a la Universidad Técnica de Babahoyo, para optar por el título profesional de licenciado en contabilidad y auditoría, el estudio presento como objetivo recuperar el cobro de las cuentas por cobrar, donde concluyo que el mayor problema surge dentro de las cuentas por cobrar, esto debido al incumplimiento para realizar los procesos que son pertinentes para realizar el cobro de los mismos dentro de los períodos de tiempo estimados, siendo la rotación de las cuentas por cobrar uno de los valores más bajos que tuvo la empresa durante ese año.

Granizo (2020) en su estudio “Incidencia de las cuentas por pagar en los estados financieros de las empresas del sector plástico de la ciudad de Guayaquil”, presentado a la Universidad Lica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, para optar por el grado de Magister en contabilidad y auditoría, presento como objetivo, determinar la incidencia de las cuentas por pagar en los estados financieros de la empresa, donde concluyo que la falta de un manual de políticas y

procedimientos en las cuentas por pagar, este no permite un control eficiente, generando un aumento en los costos de sus productos.

Vera (2020) en su estudio de investigación “Gestión de cuentas por cobrar y las políticas de cobro en el sector acuícola”, presentado a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, para optar por el título profesional de licenciado en contabilidad y auditoría, este estudio presento como objetivo, reconocer las políticas de cobro que deben ser utilizadas al realizar una venta a crédito, donde concluyo que la ausencia de políticas cobro para un sector que resulta indispensable realizar ventas a crédito por la demanda elevada del producto, ocasiona que existan clientes morosos provocada por la mala toma de decisiones y así mismo un estimado tiempo para recuperación de la cartera causando riesgos y dificultades para mantener un equilibrio empresarial.

Vergara y Cedeño (2017) en su estudio “Control interno del módulo cuentas por cobrar: Distribuidora de Cárnicos “Don Curi” presentado a la Universidad de Guayaquil para optar por el título profesional de contador público, este estudio presento como objetivo diseñar procesos de Control interno de las cuentas por cobrar mediante el análisis del proceso de cobro, donde concluye que es esencial diseñar un manual de procedimientos para el área de cuentas por cobrar para así tener la seguridad de recuperar carteras, evitar otorgar créditos que con el tiempo se conviertan en cuentas con riesgo de morosidad o de que no nos paguen y también complementes funciones que si son aplicadas pero necesitan de un seguimiento que demuestre la ejecución de manera adecuada.

B. Antecedentes nacionales

Sánchez (2022) en su estudio “Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en las finanzas de una empresa proveedora de válvulas industriales 2018-2021”, presentado a la Universidad San Ignacio de Loyola, para obtener el título profesional de licenciado en economía y finanzas, el objetivo de este estudio fue convertir las cuentas por cobrar en activos líquidos

lo más rápido posible estimulando el rendimiento del efectivo y eliminando posibles impactos negativos de la deuda en el flujo de caja . Concluye que para las empresas es necesario contar con la capacidad suficiente para afrontar sus deudas corrientes, para ello es necesario la estructuración adecuada de administración de las cuentas por cobrar debido a que esta le brindara liquidez para hacer frente a asus obligaciones.

Quiroz (2020) en su investigación “Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental,2020” Este estudio fue elaborado con el propósito de obtener el título profesional de Contador Público. Su objetivo principal fue investigar la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez en la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental (ASEANOR) durante el año 2020. La metodología empleada se basó en un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño no experimental de tipo correlacional. con un enfoque transversal. Los resultados del estudio indican que el cumplimiento de las deudas a corto plazo de la institución está, en parte, influenciado por la gestión de las cuentas.

Rosas (2021) en su investigación “Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Empresa Icontec Del Peru S.R.L. en el distrito de Miraflores -2020” presentado para obtener el título profesional de Contador Público, como objetivo principal determinar la incidencia de las cuentas por cobrar y la liquidez en la empresa Icontec del Perú S.R.L. en el distrito de Miraflores - 2020, como objetivo principal determinar la incidencia de las cuentas por cobrar y la liquidez en la empresa Icontec del Perú S.R.L. en el distrito de Miraflores – 2020. La conclusión es que la falta de un análisis de las cuentas por cobrar pendientes, junto con la ausencia de un flujo de efectivo que pueda proporcionar información segura o cercana sobre el estado de liquidez de la entidad.

Cruz (2020) en su estudio “Propuesta de política de cuentas por cobrar de la empresa Multiservicios Tapizados JC EIRL Trujillo 2020”, presentado a la Universidad Privada del Norte, para obtener el titulo profecional de contador público, el objetivo de este estudio fue

proponer una nueva política de cobranza en la empresa, donde concluye que para una buena gestión de cuentas por cobrar es esencial que se cuente con un buen control, documentación y organización, ya que estos reducirán los niveles de morosidad, así mismo se precisa que una nueva política de cuentas por cobrar adecuado a la realidad de la empresa, considerando la organización, limitaciones y oportunidades para mejorar su liquidez y demás cadenas de pago.

Aquino y Santos (2019) en su estudio “ Análisis de la gestión de cuentas por cobrar de la Empresa Edceisa, Año 2018” presentado a la Universidad Peruana Unión, para optar por el título profesional de contador público, el objetivo del presente estudio fue determinar, cómo podemos mejorar la gestión de cuentas por cobrar, donde concluye que la gestión de cobro debe tener parámetros de control para que sea efectiva la cobranza, utilizando el procedimiento establecido a fin de verificar el cumplimiento de las metas de cobranzas, es necesario contar con un sistema contable en optima condiciones para disminuir el nivel de morosidad; es de suma importancia las evaluaciones de controles internos del periodo, también no debemos de olvidar de mencionar de que la actitud positiva es sumamente importante, porque es más fácil cobrar a una persona feliz que a una persona infeliz, porque será una carga más a sus miles de problemas que puede tener el cliente, es necesario utilizar los indicadores de gestión para medir y emitir una solución a las cuentas por cobrar.

C. Antecedentes locales

Revisamos a nivel de las Facultades de Ciencias Contables, Económicas y Financieras a través de los sistemas informáticos de diferentes universidades regionales y locales encontramos que no hay estudios en el tema presentado el mismo problema, por lo que considero que el presente trabajo reúne condiciones metodológicas y suficientes para ser considerado como original.

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

a. Hipótesis general

La gestión de cuentas por cobrar influye en la cadena de pagos de los restaurantes del Centro Histórico del Cusco, periodo 2023.

b. Hipótesis específicas

- Las acciones de cobranza influyen en la cadena de pagos de los restaurantes del Centro Histórico del Cusco, periodo 2023.
- El procedimiento de cobranza influye en la cadena de pagos de los restaurantes del Centro Histórico del Cusco, periodo 2023.
- Las estrategias de cobranza influyen en la cadena de pagos de los restaurantes del Centro Histórico del Cusco, periodo 2023.

3.2. Identificación de variables e indicadores

a. Variable 1: Gestión de cuentas por cobrar

Díaz y Enríquez (2019) La Gestión de cuentas por cobrar tiene por objetivo transformar las Cuentas por Cobrar en activos líquidos lo más rápido posible, revirtiendo el efecto negativo en el flujo de caja o Capital de Trabajo de la empresa. Por lo que, la Gestión de cuentas por cobrar, se basa en realizar un proceso ordenado de pasos que nos permitirá organizar el conjunto de acciones, tareas y negociaciones que aplicaremos a los clientes para lograr el recupero de los créditos vencidos.

Dimensiones

- Acciones de cobranza
- Procedimientos de cobranza
- Estrategias de cobranza

b. Variable 2: Variable dependiente

Zurita y Villar (2020) la cadena de pagos es una secuencia de actividades que se relacionan entre sí, permitiendo la operatividad de todas ellas, dado que los gastos que incurren unas empresas son los ingresos de otras y que está presente no solo en el comercio sino también en otras actividades.

Dimensiones

- Ingresos
- Costos
- Gastos

3.3. Operacionalización de la variable

Cuadro 1

Operacionalización de variables

Variable 01: Gestión de cuentas por cobrar		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Definición conceptual	Definición operacional				
Morales y Fajardo (2018) La terminología Gestión de Cuentas por Cobrar en el ámbito del recobro de deudas se refiere al conjunto de acciones, procedimientos y categoría de riesgos empleadas por una empresa con respecto a la gestión de las ventas ofrecidas a crédito.	Díaz y Enríquez (2019) La Gestión de cuentas por cobrar tiene por objetivo transformar las Cuentas por Cobrar en activos líquidos lo más rápido posible, revirtiendo el efecto negativo en el flujo de caja o Capital de Trabajo de la empresa. Por lo que, la Gestión de cuentas por cobrar, se basa en realizar un proceso ordenado de pasos que nos permitirá organizar el conjunto de acciones, tareas y negociaciones que aplicaremos a los clientes para lograr el recupero de los créditos vencidos	<p>Acciones de cobranza Debitia (2021) Las acciones de cobranza son las medidas específicas que se toman para recuperar pagos pendientes de clientes morosos.</p> <p>Procedimientos de cobranza Díaz (2021) “Los procedimientos de cobranza son un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que se llevan a cabo para recuperar pagos pendientes de clientes morosos”</p> <p>Estrategias de cobranza: Ramírez (2019) “Las define como un conjunto de tácticas y procedimientos que se utilizan para recuperar pagos vencidos o morosos de clientes”</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Plan de cobranzas – Políticas de cobranzas – Gestión de cobranza – Cobranza directa o personal – Términos de pago – Acuerdos de pago – Formas de pago – Facilidades de pago – Sistema de control de cobranzas 	9	<p>Escala ordinal</p> <p>1 = Nunca</p> <p>2 = Casi nunca</p> <p>3 = A veces</p> <p>4 = Casi siempre</p> <p>5 = Siempre</p>
Variable 02: Cadena de pagos		Dimensiones	– Indicadores	Ítems	Escala
Definición conceptual	Definición operacional				
Arango (2020) en la entrevista a Alonso Segura ex ministro de economía afirma que la cadena de pagos es aquella cadena de emisión de gastos de uno que son ingresos de otros.	Zurita y Villar (2020) la cadena de pagos es una secuencia de actividades que se relacionan entre sí, permitiendo la operatividad de todas ellas, dado que los gastos que incurren unas empresas son los ingresos de otras y que está presente no solo en el comercio sino también en otras actividades.	<p>Ingresos Según Rolando (2020) Los ingresos se producen en la venta de un producto o servicio realizado por la empresa</p> <p>Costos: Reveles (2004) los costos están relacionados con el proceso de producción, representando una inversión recuperable que generalmente se presenta en activos, en otras palabras, los costos son gastos que se aplican directamente a los ingresos</p> <p>Gastos Euroinnova (2021) Un gasto es simplemente una salida de dinero o una disminución en los activos de una empresa que será pagada para comprar un producto, bien o servicio; éstos producen un doble ciclo económico porque al mismo tiempo que sale el dinero, ingresa un activo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Bienes – Servicios – Costo de Venta – Costo de Servicio – Gasto Administrativo – Gasto de Venta – Gasto Financiero 	9	<p>Escala ordinal</p> <p>1 = Nunca</p> <p>2 = Casi nunca</p> <p>3 = A veces</p> <p>4 = Casi siempre</p> <p>5 = Siempre</p>

IV. METODOLOGÍA

4.1. Ámbito de estudio

Recorrer el centro histórico del Cusco es sumergirse en un pasado que dejó huella en el mayor imperio de América del Sur y en una de las civilizaciones más destacadas del mundo. Sus calles, trazadas y diseñadas por los Incas, destacan por su excepcional estilo arquitectónico, exhibiendo enormes muros y palacios construidos con piedra. La ciudad, que conserva sus costumbres arraigadas, ofrece a los visitantes lugares fabulosos y arquitecturas imponentes que reflejan tanto la herencia inca como la española.

Al pasear por el centro histórico del Cusco, se pueden apreciar casas coloniales erigidas en los mismos lugares que antiguos templos del Imperio Incaico. Este lugar cuenta con atractivos turísticos altamente recomendados para los viajeros, entre ellos la Plaza de Armas, la Catedral del Cusco, la Iglesia de la Compañía, la calle Hatun Rumiyc, las piedras de Doce Ángulos, el Barrio de San Blas, el Qoricancha (templo del sol), la casa del Inca Garcilaso de la Vega, la casa del Almirante, el Monumento al Inca Pachacutec y el Convento de Santo Domingo. Situado en el departamento del Cusco, en la sierra del sur del Perú, este lugar experimenta dos estaciones marcadas: una soleada entre los meses de abril y octubre, y otra lluviosa de noviembre a marzo.

Su arquitectura, incomparablemente única, muestra cómo los conquistadores españoles utilizaron las construcciones incas de piedra sobre piedra como base para sus propias edificaciones, creando una simbiosis peculiar con iglesias y casonas que aportan un carácter único a la ciudad. El Centro Histórico del Cusco constituye la parte antigua del distrito y provincia del Cusco, ubicada en el departamento del Cusco, Perú. Esta zona monumental ha sido designada como Patrimonio Cultural de la Nación desde 1972 mediante la RS N° 2900 – 72 – ED. Se destaca por albergar iglesias, conventos y casonas construidas sobre antiguos muros de piedra.

Los límites específicos de la zona monumental del Cusco se encuentran definidos por la RJ. N°348 -91 – INC/J del 18 de marzo de 1991 (El Peruano 12/11/1980 P. 698897). Estos límites abarcan un perímetro que va desde la Plaza de San Cristóbal hasta la carretera de Saqsaywaman, extendiéndose hasta el sector de Sapantiana y la intersección con la prolongación de la calle Tandapata. La delimitación continúa a través de la calle Tres Cruces hasta Paclachapata, conectando con el antiguo Camino Inca, la carretera Circunvalación, la calle Yurac Punco, GR. Retiro hasta el parque de Huanchaq, y luego sigue un trazado en paralelo hasta la Av. de la Cultura, Huayna Cápac, una quebrada que corta la manzana, Av. Huáscar, Av. Pachacutec, los límites de la estación de ferrocarril de Huanchaq hasta la convergencia de las Avs. del Ejército, el Sol y Tullumayo, Av. Ejército, Av. Grau y Av. Velen Pata. El recorrido continúa hasta la calle Billarista, luego gira por la calle Rocotopata, se alinea con el sector del Cementerio comprendiendo el Antiguo hospital de las Betlemitas, la calle paralela a una cuadra de la calle Almudena hasta encontrar la línea férrea. Posteriormente, sigue un trazado paralelo a la calle Umán Chata hasta encontrar la línea férrea, marcando el límite del barrio de Santa Ana hasta encontrar la línea férrea. Finalmente, continúa de manera perpendicular a la Av. De la Raza hasta encontrar la antigua carretera, siguiendo su trazo hasta el encuentro con el río Saphi y finalizando en la carretera de Saqsaywaman hasta la Plaza San Cristóbal según el plano N° 89 – 242. se alinea con el sector del Cementerio comprendiendo el Antiguo hospital de las Betlemitas, la calle paralela a una cuadra de la calle Almudena hasta encontrar la línea férrea. Posteriormente, sigue un trazado paralelo a la calle Umán Chata hasta encontrar la línea férrea, marcando el límite del barrio de Santa Ana hasta encontrar la línea férrea. Finalmente, continúa de manera perpendicular a la Av. De la Raza hasta encontrar la antigua carretera, siguiendo su trazo hasta el encuentro con el río Saphi y finalizando en la carretera de Saqsaywaman hasta la Plaza San Cristóbal según el plano N° 89 – 242. se alinea con el sector del Cementerio comprendiendo el Antiguo

hospital de las Betlemitas, la calle paralela a una cuadra de la calle Almudena hasta encontrar la línea férrea. Posteriormente, sigue un trazado paralelo a la calle Umán Chata hasta encontrar la línea férrea, marcando el límite del barrio de Santa Ana hasta encontrar la línea férrea. Finalmente, continúa de manera perpendicular a la Av. De la Raza hasta encontrar la antigua carretera, siguiendo su trazo hasta el encuentro con el río Saphi y finalizando en la carretera de Saqsaywaman hasta la Plaza San Cristóbal según el plano N° 89 – 242. sigue un trazado paralelo a la calle Umán Chata hasta encontrar la línea férrea, marcando el límite del barrio de Santa Ana hasta encontrar la línea férrea. Finalmente, continúa de manera perpendicular a la Av. De la Raza hasta encontrar la antigua carretera, siguiendo su trazo hasta el encuentro con el río Saphi y finalizando en la carretera de Saqsaywaman hasta la Plaza San Cristóbal según el plano N° 89 – 242. sigue un trazado paralelo a la calle Umán Chata hasta encontrar la línea férrea, marcando el límite del barrio de Santa Ana hasta encontrar la línea férrea. Finalmente, continúa de manera perpendicular a la Av. De la Raza hasta encontrar la antigua carretera, siguiendo su trazo hasta el encuentro con el río Saphi y finalizando en la carretera de Saqsaywaman hasta la Plaza San Cristóbal según el plano N° 89 – 242.

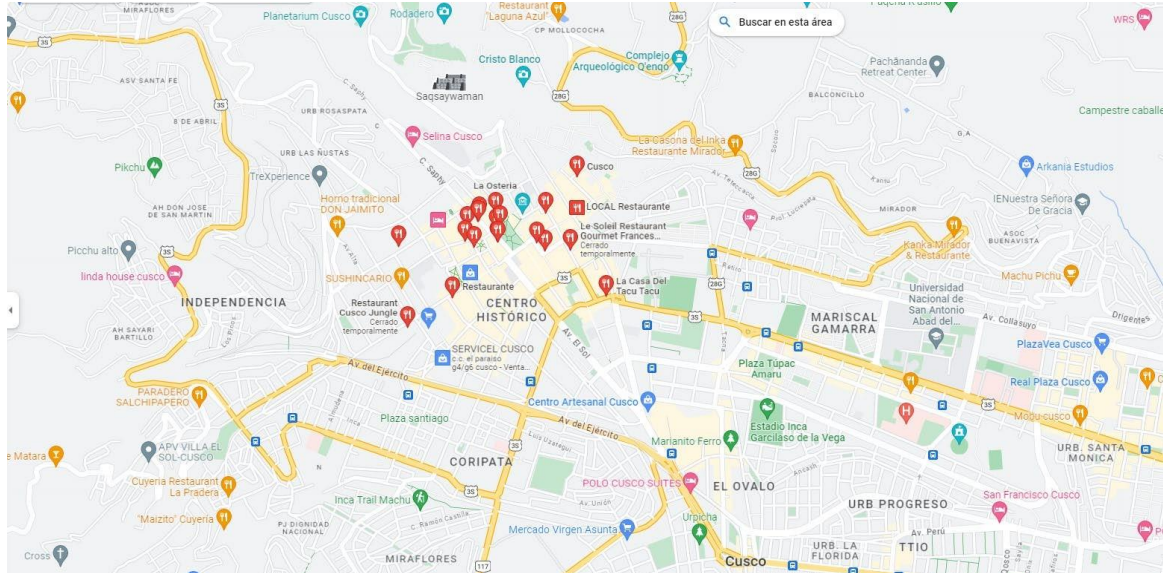
Localización política de los restaurantes del Centro Histórico del Cusco.

- **País:** Perú
- **Región:** Cusco
- **Departamento:** Cusco
- **Provincia:** Cusco
- **Distrito:** Cusco

Localización geográfica

Figura 1

Localización geográfica de los restaurantes del Centro Histórico del Cusco



Nota la figura representa la localización geográfica de los restaurantes del Centro Histórico del Cusco

4.2. Tipo y nivel de investigación

a. Tipo de investigación

Carrasco (2019) señala que el tipo de investigación básica “solo busca ampliar y profundizar al caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objetivo de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos” (p.43). El presente trabajo de investigación se desarrolló tomando en consideración el tipo de investigación básica debido que tuvo como prioridad buscar, analizar e incrementar los conocimientos sobre la gestión de cuentas por cobrar y la cadena de pagos.

b. Nivel de investigación

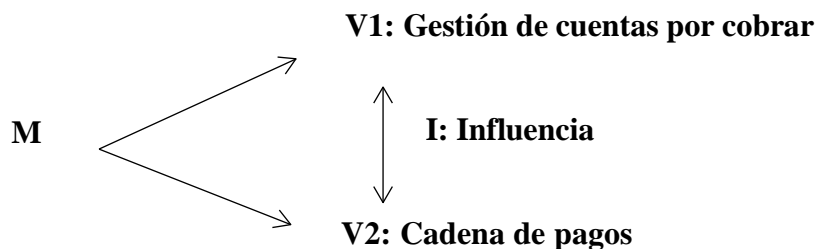
Hernández et al. (2014) señalan que “indican que los estudios descriptivos tienen como objetivo detallar las propiedades, atributos y perfiles de individuos, grupos, comunidades, procesos, objetos u otros fenómenos sujetos a análisis.” (p.92). La investigación se desarrolló

tomando en consideración el alcance descriptivo porque buscó definir y describir con claridad las variables que estuvieron siendo objeto de estudio describir como la gestión de cuentas por cobrar influye en la cadena de pagos.

Hernández et al. (2014) “El estudio correlacional causal asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular brindando explicaciones causales”. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. Además de ello esta brindó explicaciones causales.

Figura 2

Nivel descriptivo correlacional – causal



Nota, el gráfico representa el nivel descriptivo correlacional

Dónde:

M: Muestra de estudio

c. Diseño de investigación

Hernández et al. (2014) señalan que el diseño no experimental “podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables es decir trata de estudios en los que hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”. (p.154). La investigación se desarrolló tomando en consideración el diseño no experimental debido a que no se hizo ningún tipo de manipulación

ni modificación de las variables de estudio, si no por el contrario se describió y analizó la realidad tal como es.

Hernández et al. (2014) “Investigaciones que recopilan datos en un momento único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”. La investigación realizada fue de diseño transversal debido a que este se encontró enfocado específicamente al periodo del 2023.

4.3. Unidad de análisis

En este estudio de investigación, se consideró como unidad de análisis a los restaurantes del Centro Histórico del Cusco.

4.4. Población de estudio

Hernández et al. (2014) señalan que la población “es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas específicas. Así comenta al respecto una vez que se ha definido la unidad de análisis, se delimitara la población a estudiar y se generalizaran los resultados” (p.174). Según los registros contemplados de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – Cusco (Dircetur) los restaurantes Turísticos del Centro Histórico de la Ciudad del Cusco son (543) entre categorizadas (8) y no categorizados (535). Para efectos de investigación se tomó los restaurantes turísticos ubicados en el centro histórico debido a que se conglomerara la mayor cantidad de turistas que hacen uso de esos servicios.

4.5. Tamaño muestra

Hernández et al. (2014) señalan que “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población” (p.174). Como muestra se toma los restaurantes turísticos que pertenecen a personas jurídicas que son 55 que se ubican en

el centro histórico del Cusco por el Régimen Mype Tributario (RMT), Régimen Especial de Impuesto a la Renta (RER) y Régimen General (RG) que se encuentre.

Cuadro 2

Restaurantes del Centro Histórico del Cusco

no	RUC	RAZÓN SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO
1	20100588995	Cadepa S.A.C.	Café Restaurant De La Paz	Cile Triunfo 370 li Nivel Nro. 370 Int. 2 Piso - Ci. Calle Triunfo 370 li N
2	20101087647	Bembos S.A.C	Bembos	Po. Comercio NÂ° 153 Nro. 153 - Urb. Centro Historico
3	20101087647	Bembos S.A.C	Bembos	Po. Portal De Comercio NÂ° 153 Nro. 153 - Urb. Centro Historico
4	20114841405	Inversiones Pucara E.I.R.L.	Pucara	Cile Plateros 0309 Nro. 309 - Ci. Calle Plateros 309
5	20136201213	Central De Cooperativas Agrarias Cafetera	Central Cocla Ltda NÂ° 281	Cile Meson De La Estrella 137 - Ci.
6	20171107131	Kintuy S.R.Ltda.	Amalur	Cile Plateros 327 Nro. 0327 - Ci. Calle Plateros 327
7	20200641451	Hogar Menores Brigida Arrambide Tejada	Panaderia Buen Pastor	Cile Calle Cuesta San Blas NÂ°575 Nro. 575 - Urb. San Blas
8	20227030721	Atahualpa De Producciones S R Ltda	Los Tomines	Cile Triunfo Nro. 384 -
9	20358225690	Inversiones Linz S.R.L.	Paddys Irish Pub	Cile Triunfo 124 Nro. 124 -
10	20358256903	Inversiones Linz S.R.Ltda.	Paddys Iris Pub	Cile Triunfo Nro. 124 -
11	20376289215	Operaciones Arcos Dorados De Peru Sa	Mc Donald'S - Cusco	Po. Portal De Carnes Nro. 254 - Plaza De Armas
12	20388829452	Lasino S.A.	Starbucks - Coffee	Cile Loreto NÂ° 115. 2do Piso Nro. 115 - Urb. Centro Historico
13	20400046027	Inversiones Gastronomicas S.A.C.	Restaurante Inka Grill	Pza. Portal Panes Nro. 115 - Ci. Plaza De Armas
14	20400046027	Inversiones Gastronomicas S.A.C.	Map Cafe	Pza. Plazoleta Nazarenas Nro. 231 - Ci. Centro Historico
15	20450660028	Victoria & Asociados Empresa Individual D	Victor Victoria Cafe Snack	Cile Tecsecocha Nro. 466 - (A 2 Puertas De Sociedad Mutua De Em
16	20450705145	Pension Alemana Sociedad Comercial De	Cafeteria Siete & Siete	Cile Tandapata Nro. 260 -
17	20451642929	E.O.V. Inversiones S.A.C.	Calle Del Medio	Cile Del Medio Nro. 113 -
18	20490005537	Mire S.C.R.L.	Sarang Che	Cile Procuradores Nro. 341 - Ci. ()
19	20490174720	Titaka Hotel Boutique Sociedad Anonima C	Tartessos	Cile Centro Historico Cal. Zetas -109 2Â° Piso Nro. 109
20	20490323237	Gastronomia Inka S.A.C.	Tayta Inti Restaurante	Cile Plateros Nro. 354 - Ci.
21	20490398245	Etapoy Cuatro E.I.R.L.	Etapoy	Cile Almagro NÂ° 137 Nro. 137 - Urb. Centro Historico
22	20490558897	7deva E.I.R.L.	Deva Restaurant Tipico	Cile San Agustin NÂ° 280 Nro. 280 - Urb. Centro Historico
23	20490739760	Inversiones Amarant S.A.C.	Pachamama	Cile Plateros NÂ° 310 Nro. 310 -
24	20490751891	Flores Viscarra Alimentos Y Bebidas Socie	La China Peruvian Chinese Food	Cile Santa Teresa Nro. 356 -
25	20490782185	Macondo Cafe Concepto E.I.R.L	Macondo Cafe Concepto	Cile Cuesta De San Blas NÂ° 571 Nro. 571 -
26	20490782185	Macondo Cafe Concepto E.I.R.L	Macondo Cafe Concepto	Cile Cuesta De San Blas NÂ° 571 Nro. 571 -
27	20490791508	Chez Maggy Millenium E.I.R.L.	Chez Maggy Millenium	Cile Plateros NÂ° 348-A Nro. 348 - Urb. Centro Historico
28	20490909517	Servidelize Marquez S.A.C.	Cafe Restaurant Antojitos	Cile Marquez 278-284 Nro. 284 -
29	20490975731	Inversiones Kaafer E.I.R.L	Restaurant Pizzeria Tupanan	Cile Plateros NÂ° 325 Nro. 325 Int. 2 Piso - Ci.
30	20491008921	Los Tres Pisqueros S.A.C.	Museo Del Pisco	Cile Santa Catalina Ancha NÂ° 398 Nro. 398 - Urb. Centro Historico
31	20491050960	Cooperativa Agroindustrial Valle Sagrado Lt	Cooperativa Agroindustrial Valle Sagra	Cile Mezon De La Estrella 129 Nro. 129 - Urb. Urb. Centro Historico
32	20491160391	Dvr Producciones E.I.R.L.	Salvatore Bistro Lounge	Cile Plateros NÂ° 325 2do Piso Nro. 325 - Urb. Centro Historico
33	20502203208	Inversiones Hoteleras Planeta Tierra Sac	Restaurant Cafe Tika	Cile Tocuyeros NÂ° 566 Nro. 566 - Zn. San Blas
34	20504529054	Naturlandia S.R.L.	Naturlandia S.R.L.	Cile Carmen Alto - San Blas 146 Nro. 146 -
35	20524295106	Reservas Cpm Sociedad Anonima Cerrada	Plus Restaurant Cafe	Po. De Panes NÂ° 151 Nro. 151 - Urb. Centro Historico
36	20527124167	Cafe Viva S.A.C.	Jack'A S Cafe	Cile Choquechaca Nro. 509 - Ag. Barrio San Blas
37	20527287384	Ega S.A.C.	Pacha Papa - Restaurant	Pza. San Blas Nro. 120 - Pq. S.Blas
38	20527292892	Del Ande Servicios Turisticos S.A.C.	Pachamama Restaurant	Cile Calle Plateros NÂ° 310 Nro. 310 -
39	20527292892	Del Ande Servicios Turisticos S.A.C.	Cava-Mora	Po. Comercio Nro. 121 - Centro Historico
40	20527292892	Del Ande Servicios Turisticos S.A.C.	El Meson	Cile Espaderos Nro. 105 Int. li Nivel - Ag. Centro Historico -
41	20527292892	Del Ande Servicios Turisticos S.A.C.	Trattotia Adriano	Av. El Sol Nro. 101 Int. - - Ag. Con Calle Mantas 105-Centro Historico
42	20527499641	Servicio De Cafeteria Y Restaurante Empr	Cafe Ayllu	Cile Marquez NÂ° 263 Nro. 263 -
43	20527499641	Servicio De Cafeteria Y Restaurante Empr	Cafe Ayllu	Cile Almagro Nro. 137 - Urb. Centro Historico
44	20527611238	Centro Cultural Gastronomico Sociedad An	Cecucas S.A.C	Cile Portal De Carnes Nro. 236 Lt. 236 - Ci. Plaza De Armas
45	20527877424	Alimentos Y Servicios Generales Sociedad	Don Antonio Restaurant	Cile Santa Teresa Nro. 356 Int. - - Ci.
46	20527926654	A Mi Manera Empresa Individual De Respo	Cafe Restaurant A Mi Manera	Cile Triunfo Nro. 393 Int. 2 Nivel - Ci. Centro Historico
47	20527992525	Gozo S.A.C.	Incanto Ristorante	Cile Calle Santa Catalina Angosta 135 Nro. 135 - Ci. Centro Historico
48	20563810239	Servicio Y Pasteleria A-1 E.I.R.L.	La Bondiet	Cile Heladeros NÂ° 118 Int B Nro. 118 Int. B - Urb. Centro Historico
49	20563810239	Servicio Y Pasteleria A-1 E.I.R.L.	La Bondiet	Cile Plateros NÂ° 363 Nro. 363 - Urb. Centro Historico
50	20563921651	Inversiones Kpully Eirl	Inversiones Kpully Eirl	Cile Plateros NÂ° 327 Nro. 327 -
51	20563989883	Fusiones Sociedad Comercial De Respons	Fusi Chicken & Grill	Av. Sol Nro. 106 Int. 208 Nro. 106 - Urb. Centro Historico
52	20600922697	Taypa Inversiones Gastronomicas S.A.C.	Taypa Inversiones Gastronomicas S.A	Po. Panes Nro. 123 - Ce. RuiseÃ±ozos Plaza De Armas
53	20600929080	Bagel Cafe E.I.R.L.	The Bagel Cafe	Cile Procuradores Nro. 351 Int. 105 -
54	20601498953	Morena Hospitality Group E.I.R.L	Morena	Cile Plateros NÂ° 348 - B Nro. 348 Int. B -
55	20601646669	Eleutheromania S.A.C	Fuego Burgers & Bbq	Cile Plateros NÂ° 358 - A - Ci. Calle Plateros NÂ° 358 -A

Nota la tabla representa a los super mercados seleccionados como muestra

4.6. Técnicas de selección de muestra

Hernández et al. (2014) señalan que “el muestreo cualitativo es propositivo. Las primeras acciones para elegir la muestra ocurren desde el planteamiento mismo y cuando seleccionamos el contexto, en el cual esperamos encontrar los casos que nos interesan”. Para la estimación de la muestra se consideró el muestreo no probabilístico debido a que para hallar la muestra no fue necesario considerar una fórmula estadística, sino que fue de forma conveniencia.

4.7. Técnicas de recolección de información

Técnica

Hernández et al. (2014) señala que “las técnicas son los recursos de que dispone el investigador para su trabajo, las técnicas necesitan los instrumentos para su realización”. Para este estudio la técnica más apropiada a emplear fue la encuesta, debido a que con esta se recogió y analizó una serie de datos.

Instrumento

Hernández et al. (2014) señala que el instrumento es cuando “en la investigación disponemos de múltiples tipos de instrumentos para medir las variables de interés y en algunos casos llegan a combinarse varias técnicas de recolección de los datos”. (p.217). El instrumento que se pretende usar para el desarrollo del estudio fue el cuestionario el cual estuvo conformado por una serie de interrogantes donde se les aplicó la muestra escogida.

4.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información

Una vez que se realice el cuestionario se pudo realizar el análisis e interpretación de la información para lo cual los datos que se obtuvieron fueron procesados en el sistema estadístico Spss donde los resultados que se obtengan se dividieron en dos, el primero fue el análisis descriptivo donde se considerará las tablas y figuras y el segundo fue el análisis

inferencial con la finalidad de corroborar las hipótesis, así como determinar el nivel de influencia de las variables como la distribución de los datos.

4.9. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de la hipótesis planteada

Para poder corroborar la certeza de las hipótesis tanto general como específicas se utilizó a través de la prueba estadística inferencial.

V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados

5.1.1. Prueba de confiabilidad de las variables

Prueba de confiabilidad sobre gestión de cuentas por cobrar

Cuadro 3

Prueba de confiabilidad sobre gestión de cuentas por cobrar

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.738	0.739	9

Nota el cuadro representa la prueba de confiabilidad sobre gestión de cuentas por cobrar

Confiabilidad de la variable 02 – Cadena de pagos

Cuadro 4

Prueba de confiabilidad sobre cadena de pagos

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.728	0.726	9

Nota el cuadro representa la prueba de confiabilidad sobre cadena de pagos

Interpretación

Se evaluó la confiabilidad del trabajo utilizando la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, donde se obtuvo un resultado de (0.738) para la variable 01, relacionado con la gestión de cuentas por cobrar y (0.728) para la variable 02, vinculado a la cadena de pagos. Estos valores, al acercarse a la unidad, indican que el estudio es confiable y viable para su aplicación.

5.1.2. Análisis de las variables y dimensiones

Variable 01 – Gestión de cuentas por cobrar

Cuadro 5

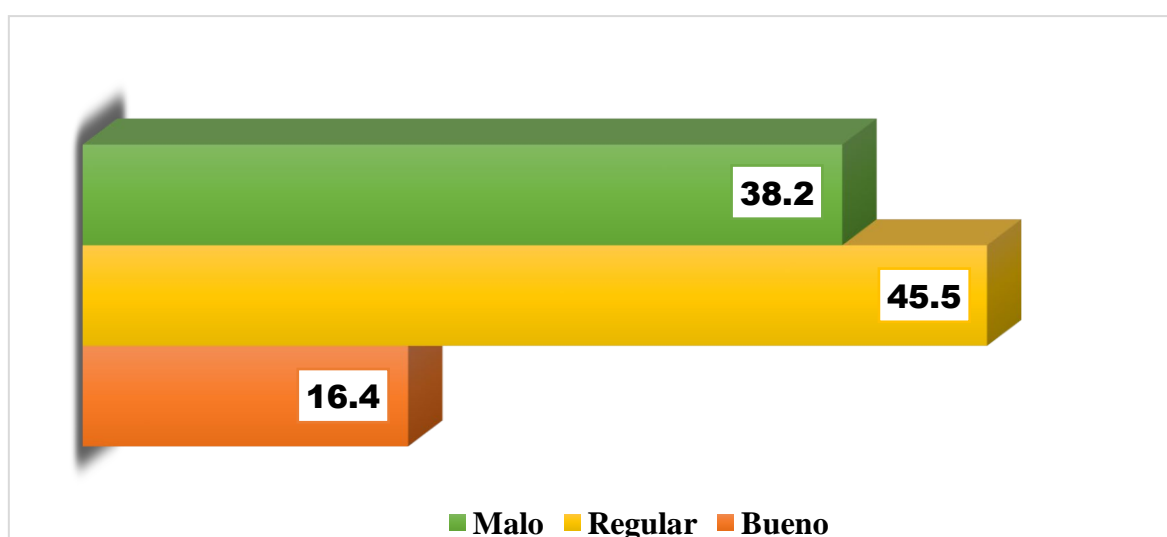
Análisis de la variable 01 – Gestión de cuentas por cobrar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	9	16.4	16.4
Regular	31	56.4	72.7
Bueno	15	27.3	100.0
Total	55	100.0	

Nota el cuadro representa el análisis de la variable 01 – Gestión de cuentas por cobrar

Figura 3

Análisis de la variable 01 – Gestión de cuentas por cobrar



Nota la figura representa el análisis de la variable 01 – Gestión de cuentas por cobrar

Interpretación

La variable 01, que se refiere a la gestión de cuentas por cobrar, presenta una percepción negativa del 38.2% de los colaboradores, un 45.5% la percibe en un nivel regular, y el 16.4% restante la considera buena, en resumen, la gestión de cuentas por cobrar tiende a ser regular o mala. Para mejorar esta gestión, es crucial enfocarse en tres aspectos clave: las acciones de cobranza, los procedimientos de cobranza y las estrategias de cobranza.

Dimensión 01 – Acciones de cobranza

Cuadro 6

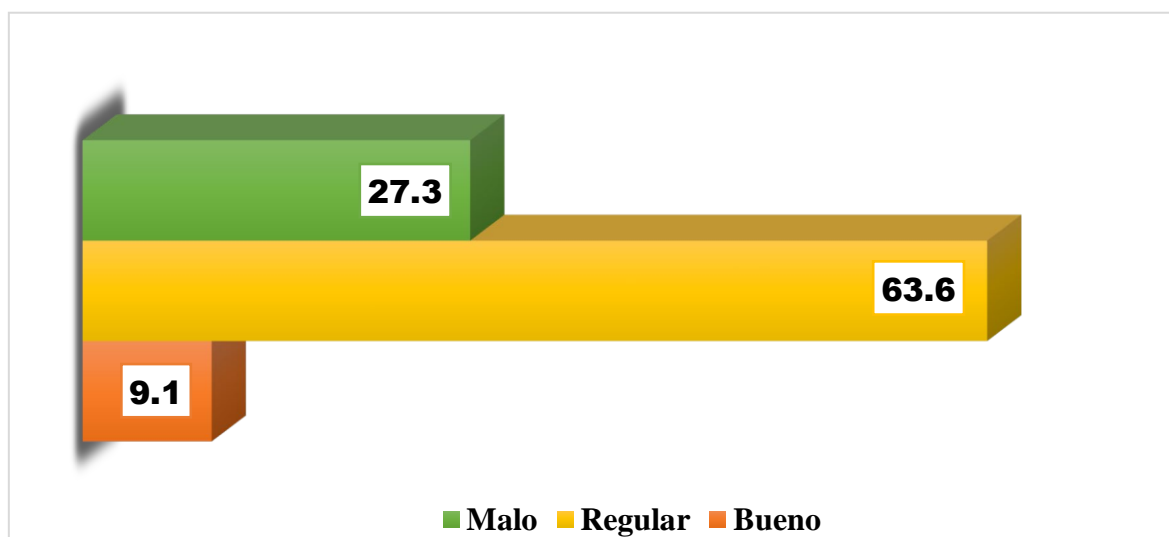
Análisis de la dimensión 01 – Acciones de cobranza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
vando	Malo	15	27.3
	Regular	35	63.6
	Bueno	5	100.0
	Total	55	100.0

Nota el cuadro representa el análisis de la dimensión 01 – Acciones de cobranza

Figura 4

Análisis de la dimensión 01 – Acciones de cobranza



Nota la figura representa el análisis de la dimensión 01 – Acciones de cobranza

Interpretación

La dimensión 01, que se refiere a las de cobranza, muestra que el 27.3% de las acciones de los colaboradores la perciben como mala, el 63.6% la consideran regular y el 9.1% restante la valora como buena, en resumen, las acciones de cobranza tienden a ser regulares o malas, en este contexto, es crucial implementar un plan de cobranzas, así como establecer políticas y una gestión de cobranzas para mejorar esta área.

Dimensión 02 – Procedimientos de cobranza

Cuadro 7

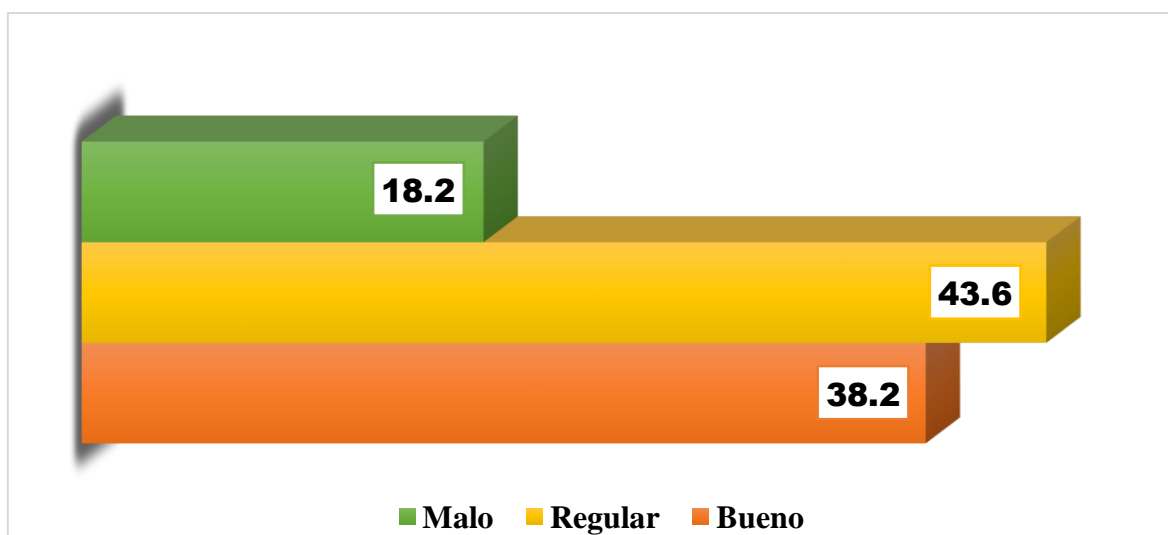
Análisis de la dimensión 02 – Procedimientos de cobranza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	10	18.2
	Regular	24	43.6
	Bueno	21	38.2
	Total	55	100.0

Nota el cuadro representa el análisis de la dimensión 02 – Procedimientos de cobranza

Figura 5

Análisis de la dimensión 02 – Procedimientos de cobranza



Nota la figura representa el análisis de la dimensión 02 – Procedimientos de cobranza

Interpretación

La dimensión 02, el cual se refiere a los procedimientos de cobranza, muestra que el 18.2% de los colaboradores los percibe como malo, el 43.6% los considera regular y el 38.2% restante los valora como bueno, en resumen, los procedimientos de cobranza tienden a ser regulares o malos, en este sentido, es importante destacar que los procedimientos de cobranza abarcan aspectos como cobranza directa o personal, términos de pago, acuerdos de pago, con el objetivo de asegurar que la gestión de cuentas por cobrar se realice de manera adecuada.

Dimensión 03 – Estrategias de cobranza

Cuadro 8

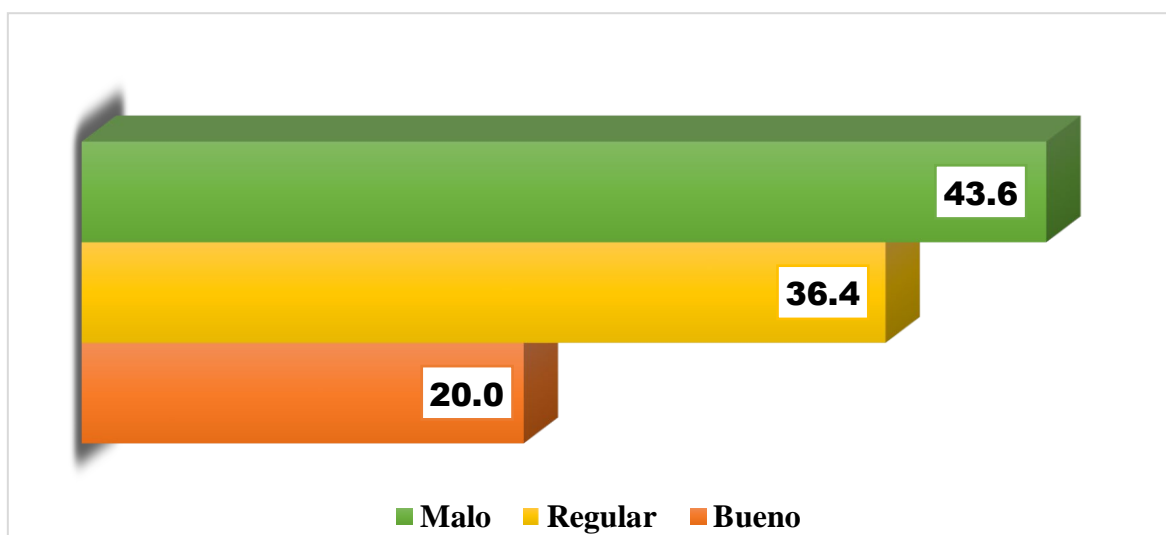
Análisis de la dimensión 03 – Estrategias de cobranza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	24	43.6
	Regular	20	80.0
	Bueno	11	100.0
	Total	55	100.0

Nota el cuadro representa el análisis de la dimensión 03 – Estrategias de cobranza

Figura 6

Análisis de la dimensión 03 – Estrategias de cobranza



Nota la figura representa el análisis de la dimensión 03 – Estrategias de cobranza

Interpretación

La dimensión 03, se refiere a las estrategias de cobranza, revela que el 43.6% de los colaboradores las percibe como malo, el 36.4% las considera regular y el 20% restante las valora como buena, en resumen, las estrategias de cobranza tienden a ser regulares o malas, en este contexto, es relevante señalar que las estrategias de cobranza destacan tres aspectos esenciales: formas de pago, facilidades de pago, sistema de control de cobranzas, los cuales están relacionados con la gestión de cuentas por cobrar.

Variable 02 – Cadena de pagos

Cuadro 9

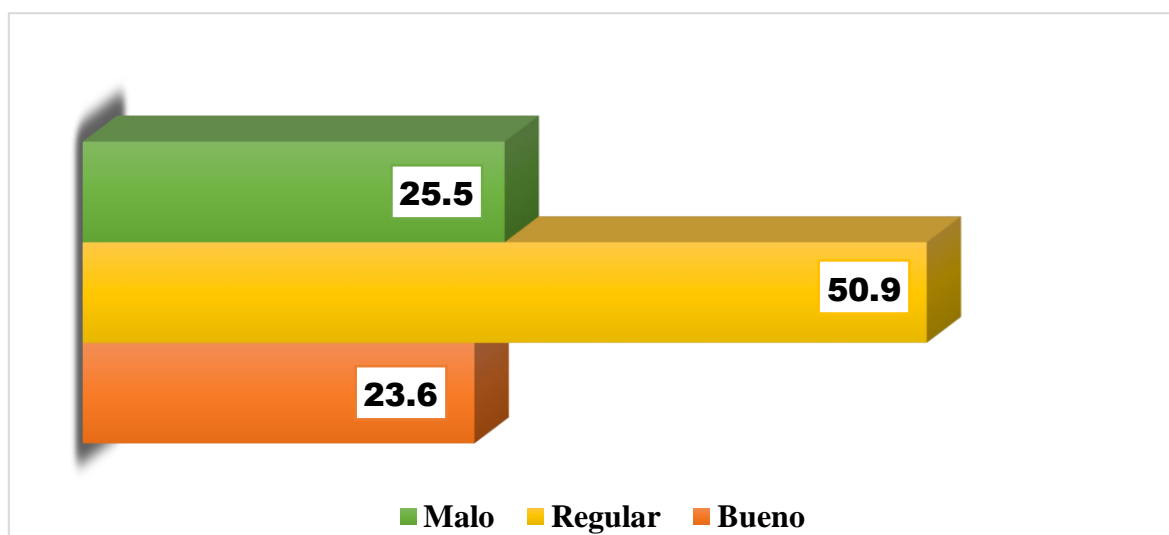
Análisis de la variable 02 – Cadena de pagos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	14	25.5
	Regular	28	50.9
	Bueno	13	23.6
	Total	55	100.0

Nota el cuadro representa el análisis de la variable 02 – Cadena de pagos

Figura 7

Análisis de la variable 02 – Cadena de pagos



Nota la figura representa el análisis de la variable 02 – Cadena de pagos

Interpretación

Se evidencia que la variable 02, referente a la cadena de pagos, es valorada por el 25.5% de los colaboradores como malo, el 50.9% la califica como regular y el 23.6% restante la percibe como buena, en resumen, la cadena de pagos tiende a situarse entre niveles regulares y malos, para mejorar esta dimensión, resulta crucial considerar aspectos como ingresos, costos y gastos de manera integral, es importante destacar que una cadena de pagos eficiente contribuya directamente a la salud financiera de la organización.

Dimensión 01 – Ingresos

Cuadro 10

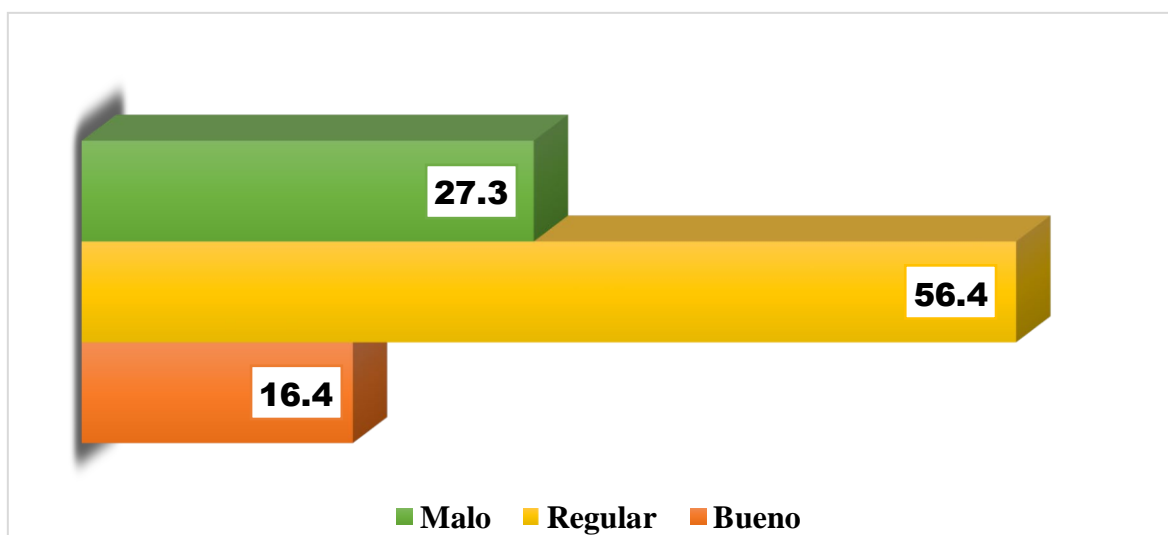
Análisis de la dimensión 01 – Ingresos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	15	27.3
	Regular	31	56.4
	Bueno	9	100.0
	Total	55	100.0

Nota el cuadro representa el análisis de la dimensión 01 – Ingresos

Figura 8

Análisis de la dimensión 01 – Ingresos



Nota la figura representa el análisis de la dimensión 01 – Ingresos

Interpretación

Se constata que la dimensión 01, que aborda los ingresos, es evaluada por el 27.3% de los colaboradores como malo, el 56.4% la calificación como regular y el 16.4% restante lo considera bueno, en resumen, los ingresos de los restaurantes tienden a oscilar entre niveles regulares y bajos, es fundamental subrayar que los ingresos percibidos por los restaurantes están directamente vinculados a los bienes y servicios que ofrecen, por fin, mejorar esta dimensión implica examinar de cerca la calidad y diversidad de los productos y servicios que brindan.

Dimensión 02 – Costos

Cuadro 11

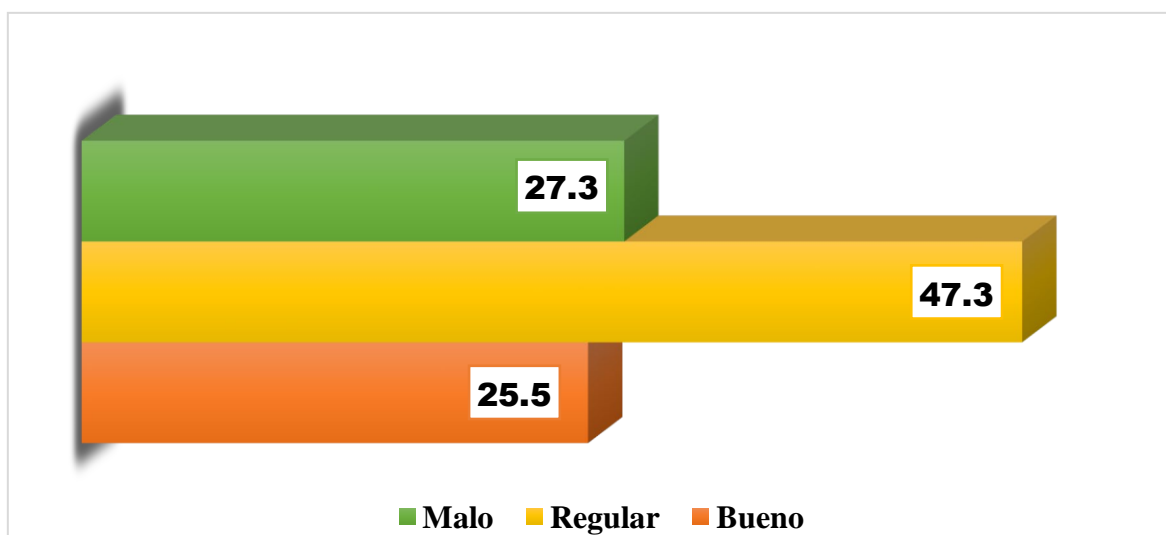
Análisis de la dimensión 02 – Costos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	15	27.3
	Regular	26	47.3
	Bueno	14	25.5
	Total	55	100.0

Nota el cuadro representa el análisis de la dimensión 02 – Costos

Figura 9

Análisis de la dimensión 02 – Costos



Nota la figura representa el análisis de la dimensión 02 – Costos

Interpretación

Se nota que la dimensión 02, que aborda los costos, es evaluada por el 27.3% de los colaboradores como malo, el 47.3% la califica como regular y el 25.5% restante la considera bueno, en resumen, los restaurantes tienden a manejar costos que oscilan entre niveles regular a malo, es crucial subrayar que los costos incurridos por los restaurantes están intrínsecamente vinculados al costo de ventas y servicios que ofrecen, para mejorar esta dimensión, es necesario analizar detenidamente la eficiencia en la gestión de insumos, la optimización de procesos operativos y la búsqueda de proveedores competitivos.

Dimensión 03 – Gastos

Cuadro 12

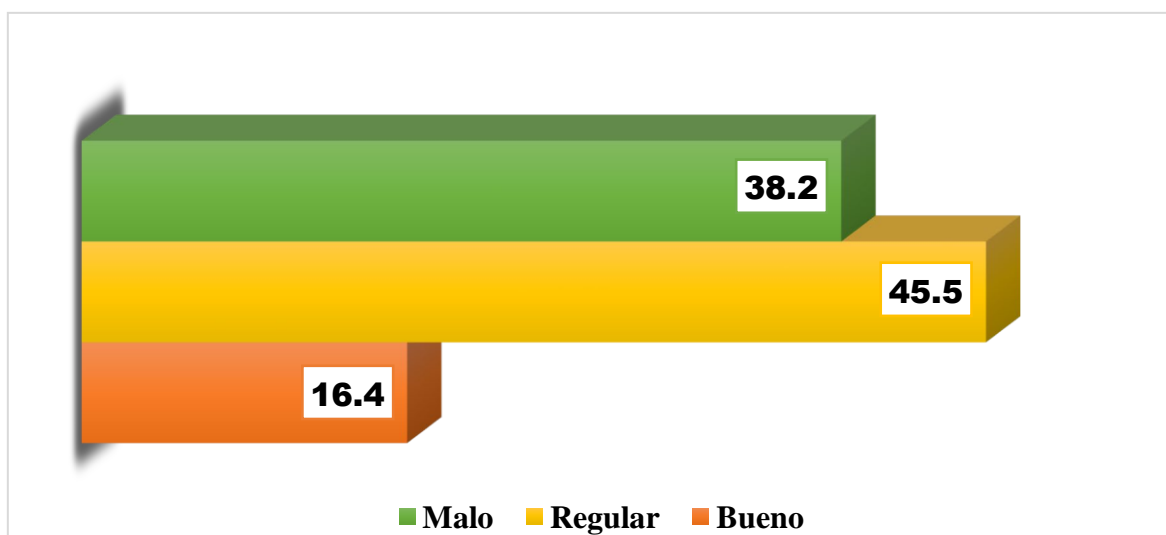
Análisis de la dimensión 03 – Gastos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	21	38.2
	Regular	25	45.5
	Bueno	9	100.0
	Total	55	100.0

Nota el cuadro representa el análisis de la dimensión 03 – Gastos

Figura 10

Análisis de la dimensión 03 – Gastos



Nota la figura representa el análisis de la dimensión 03 – Gastos

Interpretación

Se aprecia que la dimensión 03, enfocada en los gastos, es evaluada por el 38.2% de los colaboradores como malo, el 45.5% la calificación como regular y el 16.4% restante la considera buena, en resumen, los restaurantes tienden a enfrentar gastos que varían entre niveles regulares y elevados, es esencial señalar que los gastos en los que incurren en los restaurantes abarcan diferentes áreas, como los gastos administrativos, de venta y financieros, para mejorar esta dimensión, es fundamental realizar un análisis detallado de cada tipo de gasto.

5.1.3. Distribución de frecuencias

Ítem 01: ¿Los restaurantes cuentan con un plan de cobranza adecuado?

Cuadro 13

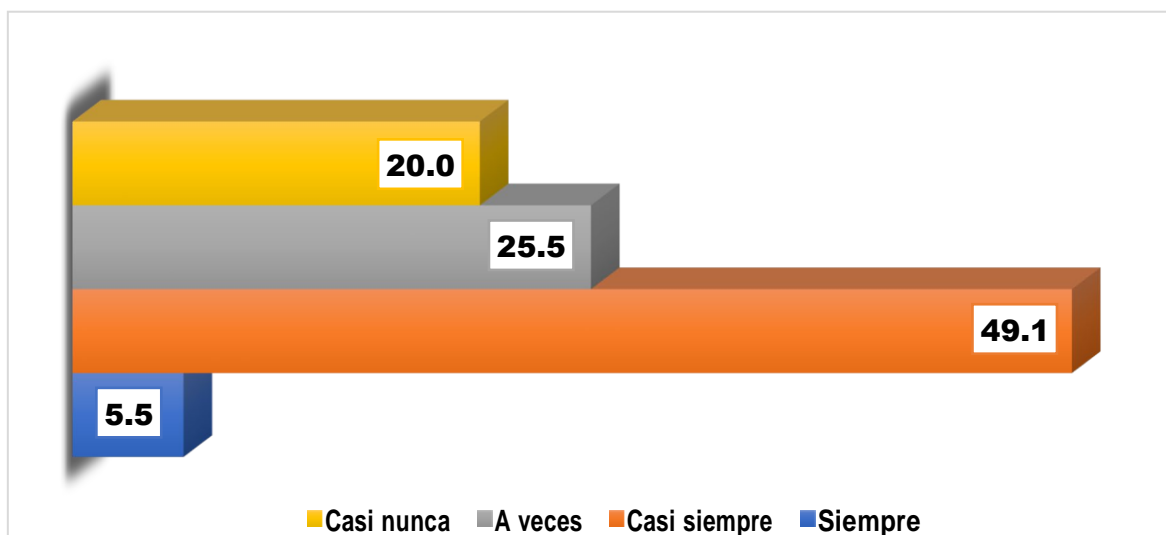
Plan de cobranza adecuado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi nunca	11	20.0	20.0
A veces	14	25.5	45.5
Válido Casi siempre	27	49.1	94.5
Siempre	3	5.5	100.0
Total	55	100.0	

Nota el cuadro representa el plan de cobranza adecuado

Figura 11

Plan de cobranza adecuado



Nota la figura representa el plan de cobranza adecuado

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuestionario que se presentó a los encuestados respecto a la pregunta 01: el 20% de los colaboradores respondieron casi nunca, el 25.5% a veces, el 49.1% casi siempre y el 5.5% siempre.

Ítem 02: ¿Las políticas de cobranza implementado por los restaurantes son realizados de forma efectiva?

Cuadro 14

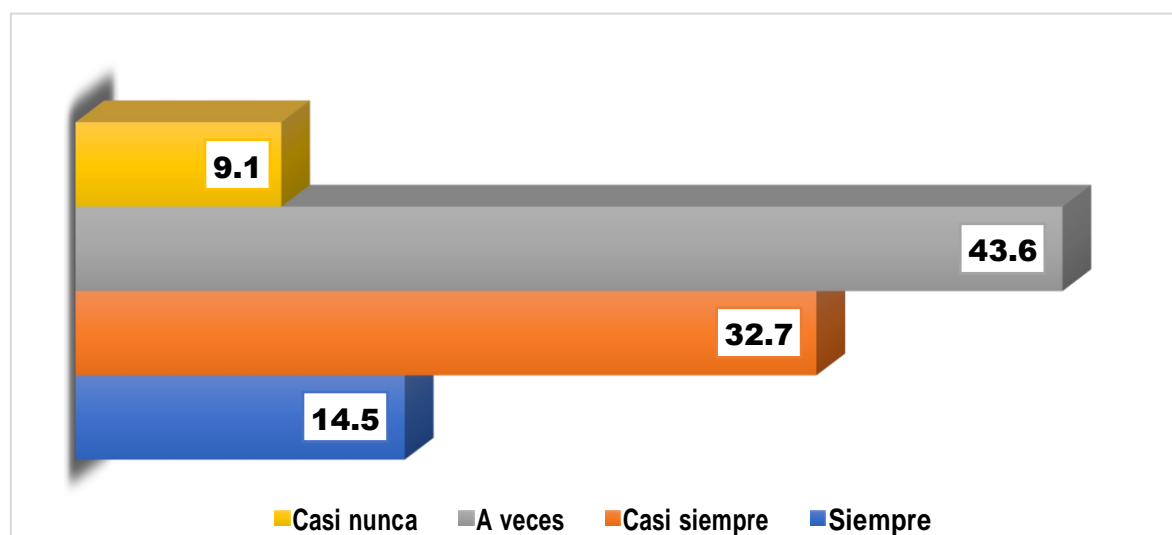
Políticas de cobranza efectiva

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi nunca	5	9.1	9.1
A veces	24	43.6	52.7
Válido Casi siempre	18	32.7	85.5
Siempre	8	14.5	100.0
Total	55	100.0	

Nota el cuadro representa las políticas de cobranza efectiva

Figura 12

Políticas de cobranza efectiva



Nota la figura representa políticas de cobranza efectiva

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuestionario que se presentó a los encuestados respecto a la pregunta 02: el 9.1% de los colaboradores respondieron casi nunca, el 43.6% a veces, el 32.7% casi siempre y el 14.5% siempre.

Ítem 03: ¿ Se lleva a cabo una gestión de cobranzas adecuada?

Cuadro 15

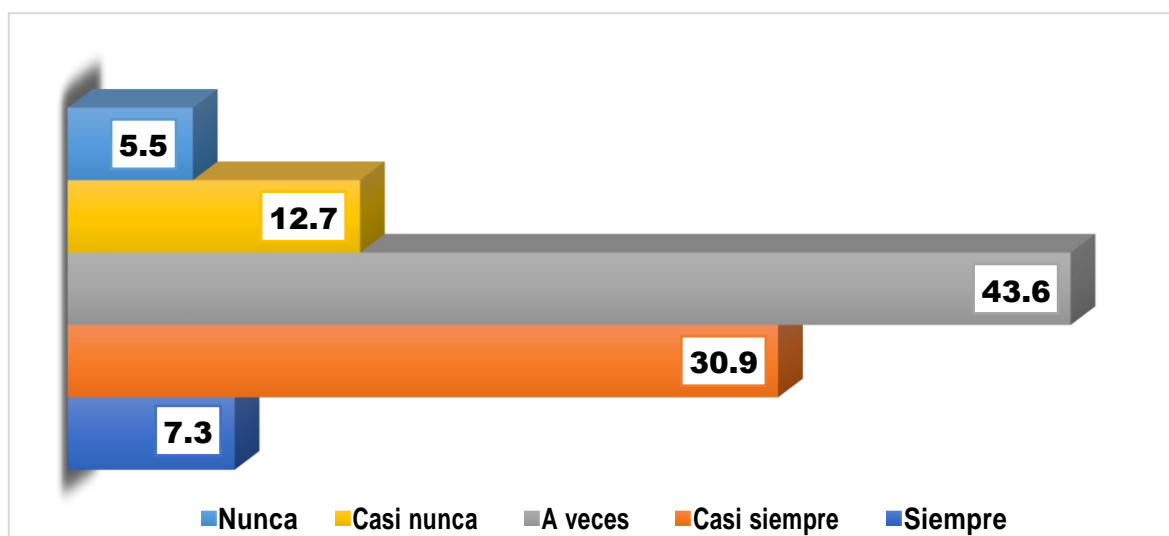
Gestión de cobranzas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	5.5	5.5
Casi nunca	7	12.7	18.2
A veces	24	43.6	61.8
Casi siempre	17	30.9	92.7
Siempre	4	7.3	100.0
Total	55	100.0	

Nota el cuadro representa la gestión de cobranzas

Figura 13

Gestión de cobranzas



Nota la figura representa la gestión de cobranzas

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuestionario que se presentó a los encuestados respecto a la pregunta 03: el 5.5% de los colaboradores respondieron nunca, el 12.7% casi nunca, el 43.6% a veces, el 30.9% casi siempre y el 7.3% siempre.

Ítem 04: ¿ Considera que la cobranza directa o personal es un método efectivo para recuperar cuentas por cobrar en el sector de restaurantes del Centro Histórico del Cusco?

Cuadro 16

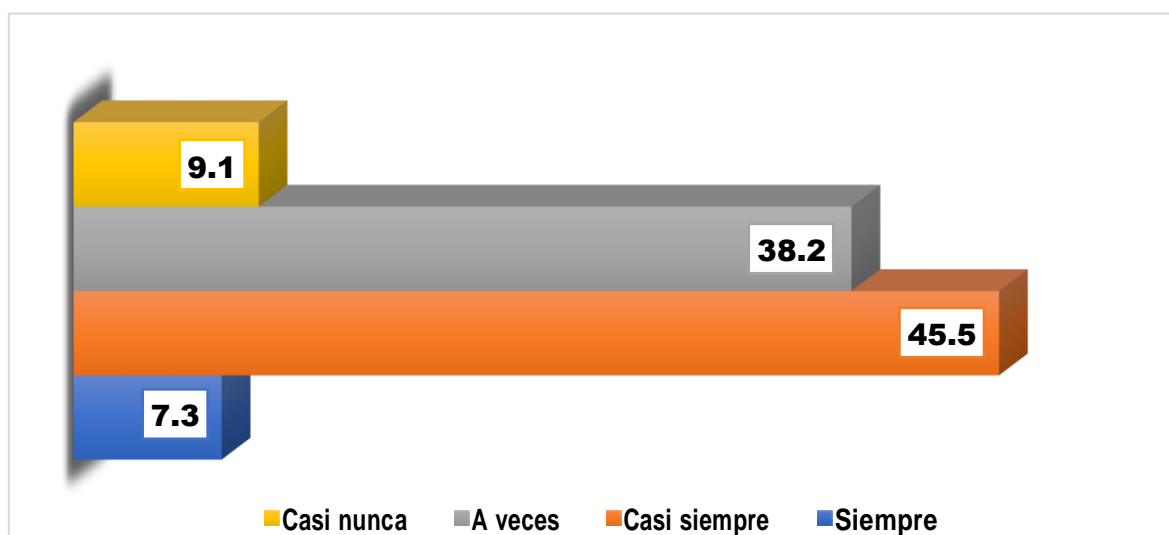
Cobranza directa o personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi nunca	5	9.1	9.1
A veces	21	38.2	47.3
Válido Casi siempre	25	45.5	92.7
Siempre	4	7.3	100.0
Total	55	100.0	

Nota el cuadro representa la cobranza directa o personal

Figura 14

Cobranza directa o personal



Nota la figura representa la cobranza directa o personal

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuestionario que se presentó a los encuestados respecto a la pregunta 04: el 9.1% de los colaboradores respondieron casi nunca, el 38.2% a veces, el 45.5% casi siempre y el 7.3% siempre.

Ítem 05: ¿ Considera que los términos de pago establecidos por los restaurantes del Centro Histórico del Cusco son adecuados para garantizar una recuperación oportuna de las cuentas por cobrar?

Cuadro 17

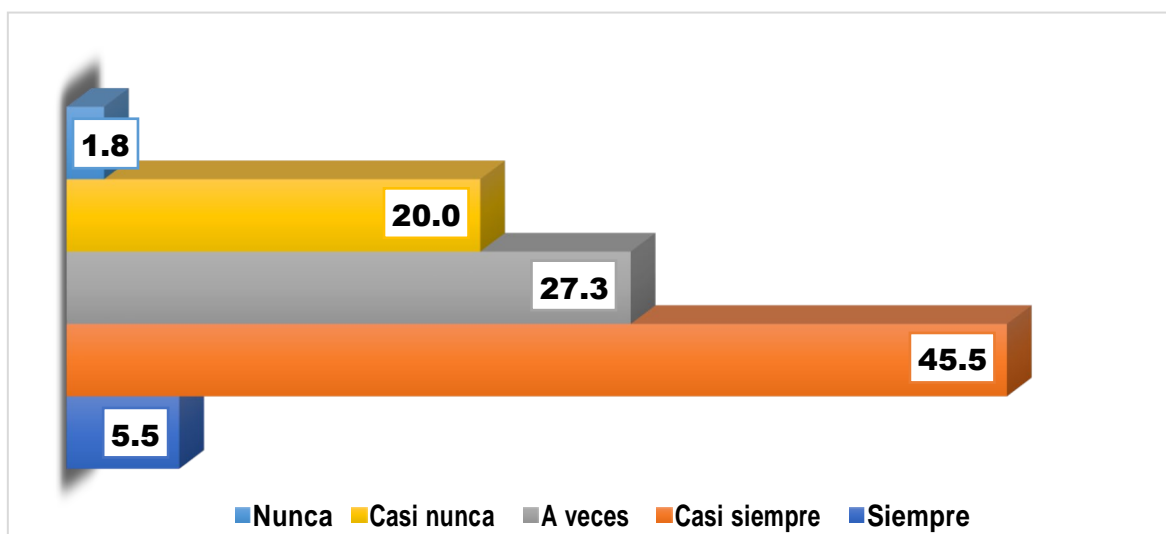
Procedimientos de cobranza de los términos de pago

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1.8	1.8
Casi nunca	11	20.0	21.8
A veces	15	27.3	49.1
Válido Casi siempre	25	45.5	94.5
Siempre	3	5.5	100.0
Total	55	100.0	

Nota el cuadro representa los procedimientos de cobranza de los términos de pago

Figura 15

Procedimientos de cobranza de los términos de pago



Nota la figura representa los procedimientos de cobranza de los términos de pago

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuestionario que se presentó a los encuestados respecto a la pregunta 05: el 1.8% de los colaboradores respondieron nunca, el 20% casi nunca, el 27.3% a veces, el 45.5% casi siempre y el 5.5% siempre.

Ítem 06: ¿Considera que los acuerdos de pago establecidos por los restaurantes del Centro Histórico del Cusco son adecuados para garantizar la recuperación de las cuentas por cobrar?

Cuadro 18

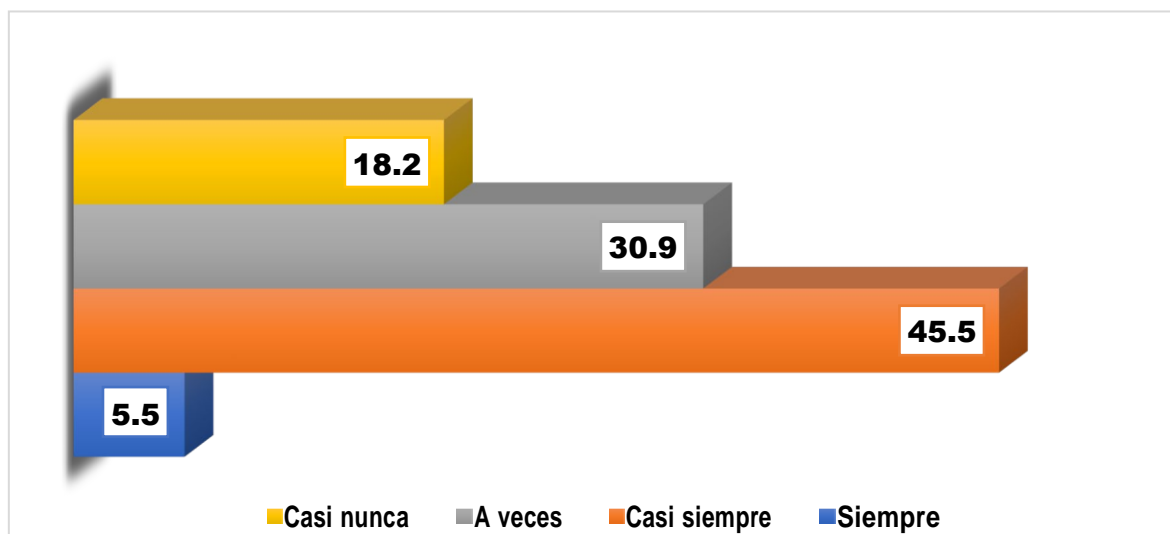
Procedimientos de cobranza relacionado con los acuerdos de pago

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi nunca	10	18.2	18.2
A veces	17	30.9	49.1
Válido Casi siempre	25	45.5	94.5
Siempre	3	5.5	100.0
Total	55	100.0	

Nota el cuadro representa los procedimientos de cobranza relacionado con los acuerdos de pago

Figura 16

Procedimientos de cobranza relacionado con los acuerdos de pago



Nota la figura representa los procedimientos de cobranza relacionado con los acuerdos de pago

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuestionario que se presentó a los encuestados respecto a la pregunta 06: el 18.2% de los colaboradores respondieron casi nunca, el 30.9% a veces, el 45.5% casi siempre y el 5.5% siempre.

Ítem 07: ¿Considera que las formas de pago ofrecidas por los restaurantes del Centro Histórico del Cusco son convenientes y accesibles para sus clientes?

Cuadro 19

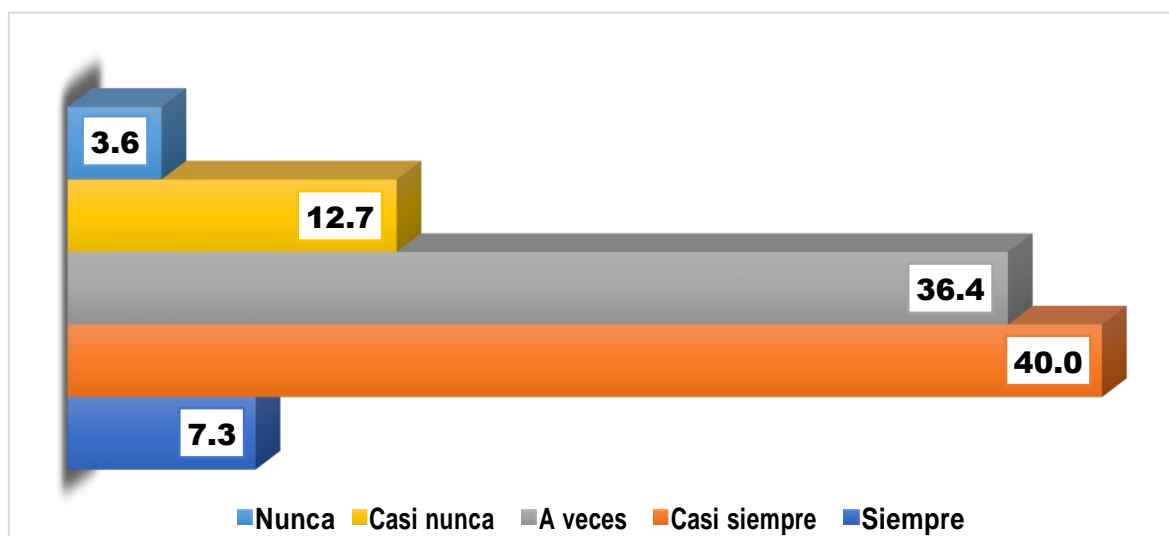
Estrategias de cobranza respecto a las formas de pago

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	3.6	3.6
Casi nunca	7	12.7	16.4
A veces	20	36.4	52.7
Casi siempre	22	40.0	92.7
Siempre	4	7.3	100.0
Total	55	100.0	

Nota el cuadro representa las estrategias de cobranza respecto a las formas de pago

Figura 17

Estrategias de cobranza respecto a las formas de pago



Nota la figura representa las estrategias de cobranza respecto a las formas de pago

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuestionario que se presentó a los encuestados respecto a la pregunta 07: el 3.6% de los colaboradores respondieron nunca, el 12.7% casi nunca, el 36.4% a veces, el 40% casi siempre y el 7.3% siempre.

Ítem 08: ¿ Considera que las facilidades de pago ofrecidas por los restaurantes del Centro Histórico del Cusco son atractivas y convenientes para sus clientes?

Cuadro 20

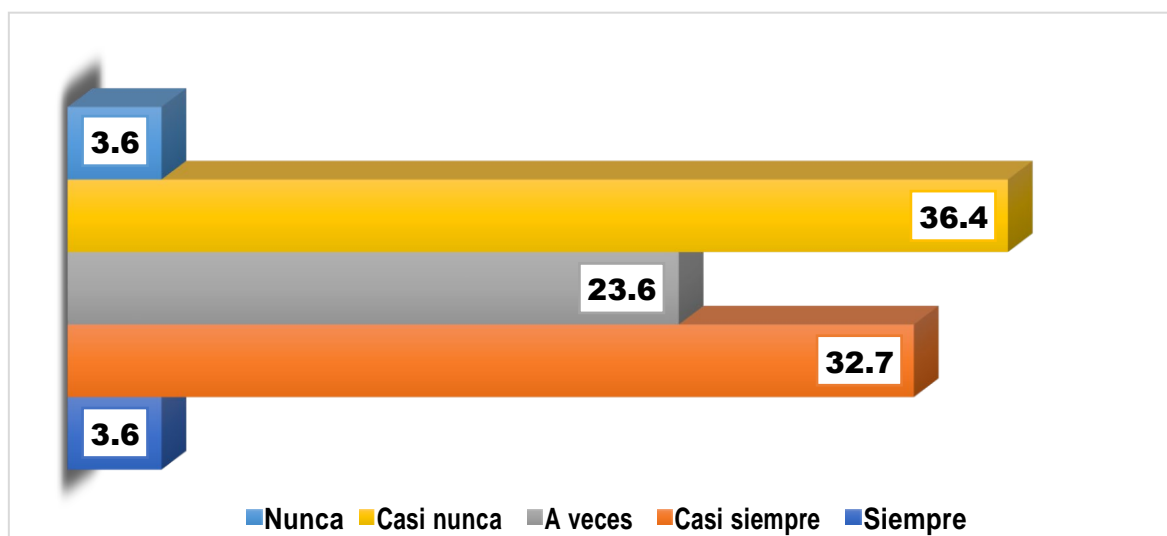
Estrategias de cobranza respecto a las facilidades de pago

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	3.6	3.6
Casi nunca	20	36.4	40.0
A veces	13	23.6	63.6
Casi siempre	18	32.7	96.4
Siempre	2	3.6	100.0
Total	55	100.0	

Nota el cuadro representa las estrategias de cobranza respecto a las facilidades de pago

Figura 18

Estrategias de cobranza respecto a las facilidades de pago



Nota la figura representa las estrategias de cobranza respecto a las facilidades de pago

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuestionario que se presentó a los encuestados respecto a la pregunta 08: el 3.6% de los colaboradores respondieron nunca, el 36.4% casi nunca, el 23.6% a veces, el 32.7% casi siempre y el 3.6% siempre.

Ítem 09: ¿ Considera que los sistemas de control de cobranzas utilizados por los restaurantes del Centro Histórico del Cusco son adecuados para el seguimiento y gestión eficiente de las cuentas por cobrar?

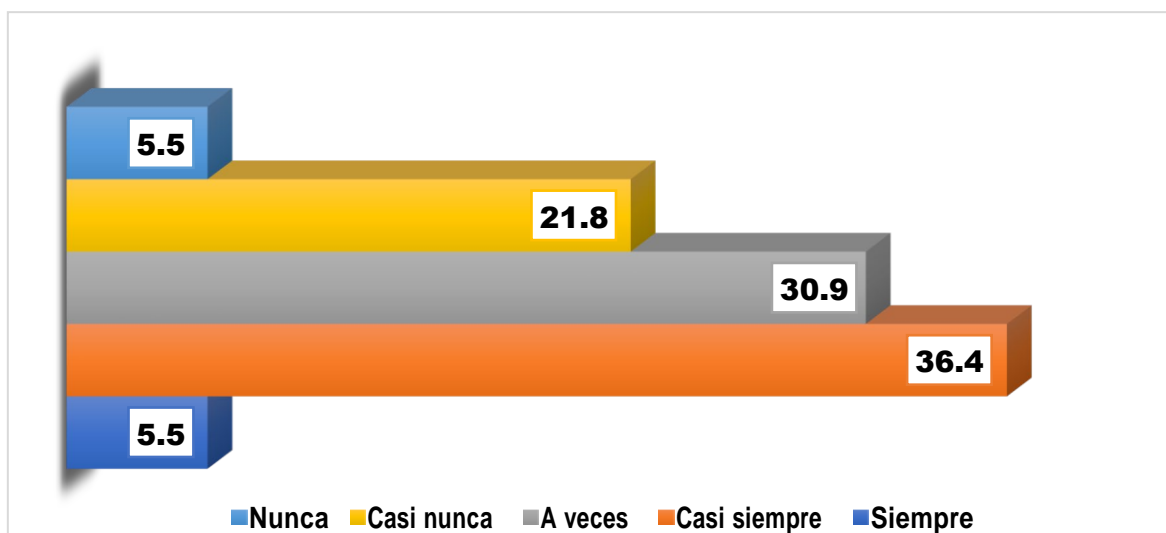
Cuadro 21

Estrategias de cobranza de cobranza respecto a los sistemas de control de cobranzas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	5.5	5.5
Casi nunca	12	21.8	27.3
A veces	17	30.9	58.2
Casi siempre	20	36.4	94.5
Siempre	3	5.5	100.0
Total	55	100.0	

Nota el cuadro representa las estrategias de cobranza respecto a los sistemas de control de cobranzas
Figura 19

Estrategias de cobranza respecto a los sistemas de control de cobranzas



Nota la figura representa las estrategias de cobranza respecto a los sistemas de control de cobranzas

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuestionario que se presentó a los encuestados respecto a la pregunta 09: el 5.5% de los colaboradores respondieron nunca, el 21.8% casi nunca, el 30.9% a veces, el 36.4% casi siempre y el 5.5% siempre.

Ítem 10: ¿Los ingresos que se obtienen por los bienes que ofrecen los restaurantes son óptimos?

Cuadro 22

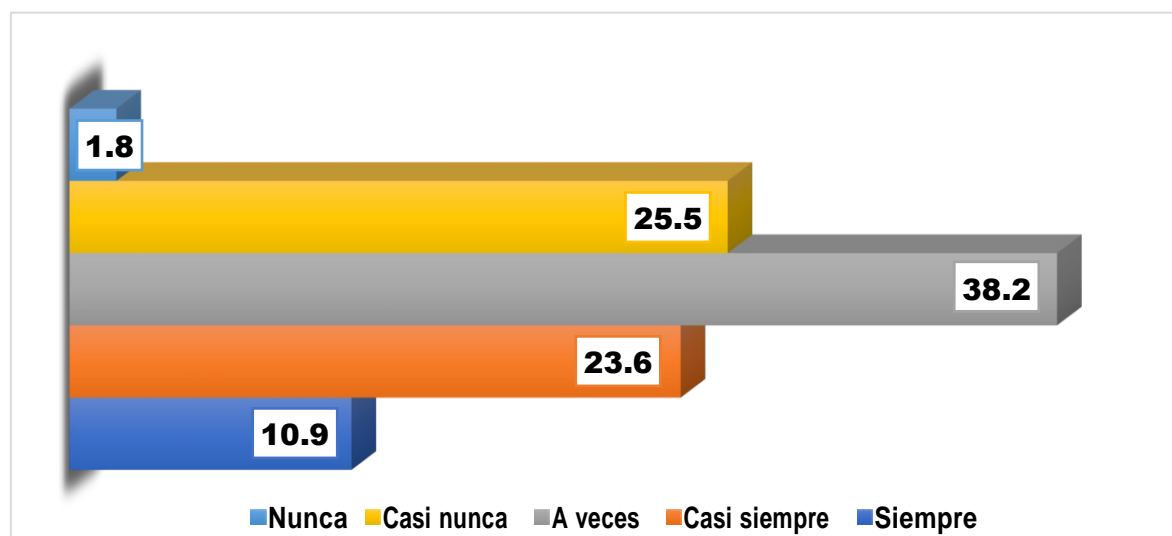
Ingresos óptimos por los bienes que ofrecen los restaurantes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1.8	1.8
Casi nunca	14	25.5	27.3
A veces	21	38.2	65.5
Casi siempre	13	23.6	89.1
Siempre	6	10.9	100.0
Total	55	100.0	

Nota el cuadro representa los ingresos óptimos por los bienes que ofrecen los restaurantes

Figura 20

Ingresos óptimos por los bienes que ofrecen los restaurantes



Nota la figura representa los ingresos óptimos por los bienes que ofrecen los restaurantes

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuestionario que se presentó a los encuestados respecto a la pregunta 10: el 1.8% de los colaboradores respondieron nunca, el 25.5% casi nunca, el 38.2% a veces, el 23.6% casi siempre y el 10.9% siempre.

Ítem 11: ¿Los ingresos que se obtienen por los servicios que ofrecen los restaurantes son óptimos?

Cuadro 23

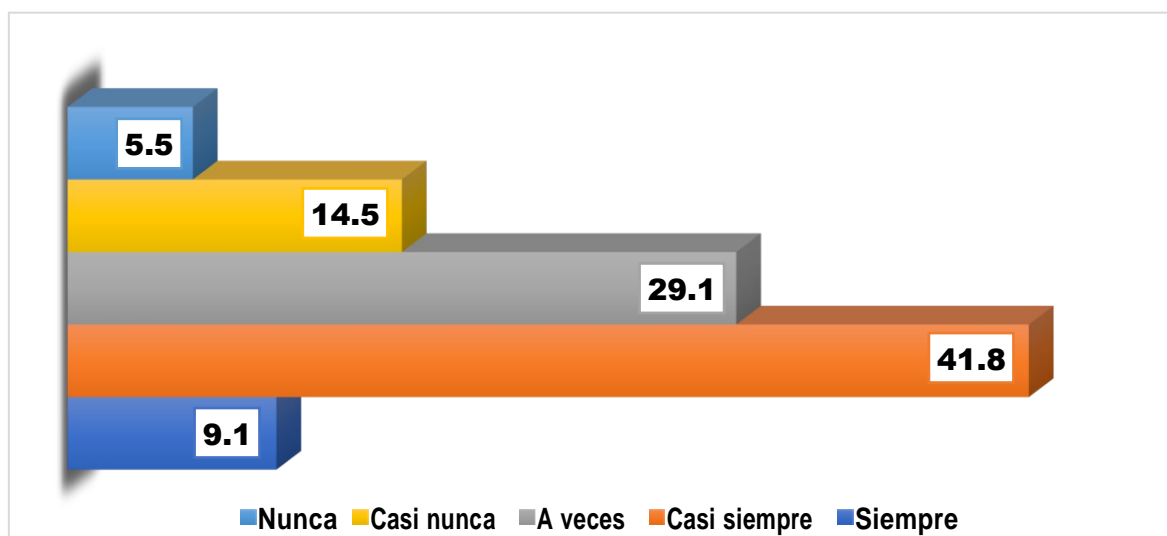
Ingresos óptimos por los servicios que ofrecen los restaurantes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	5.5	5.5
Casi nunca	8	14.5	20.0
A veces	16	29.1	49.1
Casi siempre	23	41.8	90.9
Siempre	5	9.1	100.0
Total	55	100.0	

Nota el cuadro representa los ingresos óptimos por los servicios que ofrecen los restaurantes

Figura 21

Ingresos óptimos por los servicios que ofrecen los restaurantes



Nota la figura representa los ingresos óptimos por los servicios que ofrecen los restaurantes

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuestionario que se presentó a los encuestados respecto a la pregunta 11: el 5.5% de los colaboradores respondieron nunca, el 14.5% casi nunca, el 29.1% a veces, el 41.8% casi siempre y el 9.1% siempre.

Ítem 12: ¿El costo de ventas en el que incurren los restaurantes para ofrecer sus bienes son suficientes?

Cuadro 24

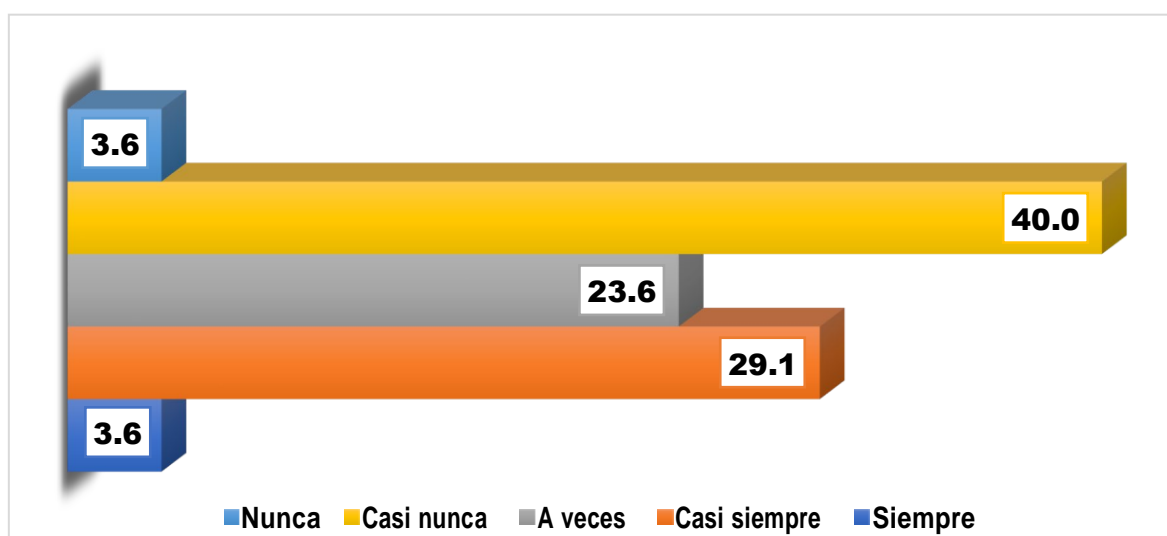
Costo de ventas por los bienes que ofrecen los restaurantes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	3.6	3.6
Casi nunca	22	40.0	43.6
A veces	13	23.6	67.3
Casi siempre	16	29.1	96.4
Siempre	2	3.6	100.0
Total	55	100.0	

Nota el cuadro representa el costo de ventas por los bienes que ofrecen los restaurantes

Figura 22

Costo de ventas por los bienes que ofrecen los restaurantes



Nota la figura representa el costo de ventas por los bienes que ofrecen los restaurantes

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuestionario que se presentó a los encuestados respecto a la pregunta 12: el 3.6% de los colaboradores respondieron nunca, el 40% casi nunca, el 23.6% a veces, el 29.1% casi siempre y el 3.6% siempre.

Ítem 13: ¿Los restaurantes efectúan un control adecuado del costo de ventas en el que incurren?

Cuadro 25

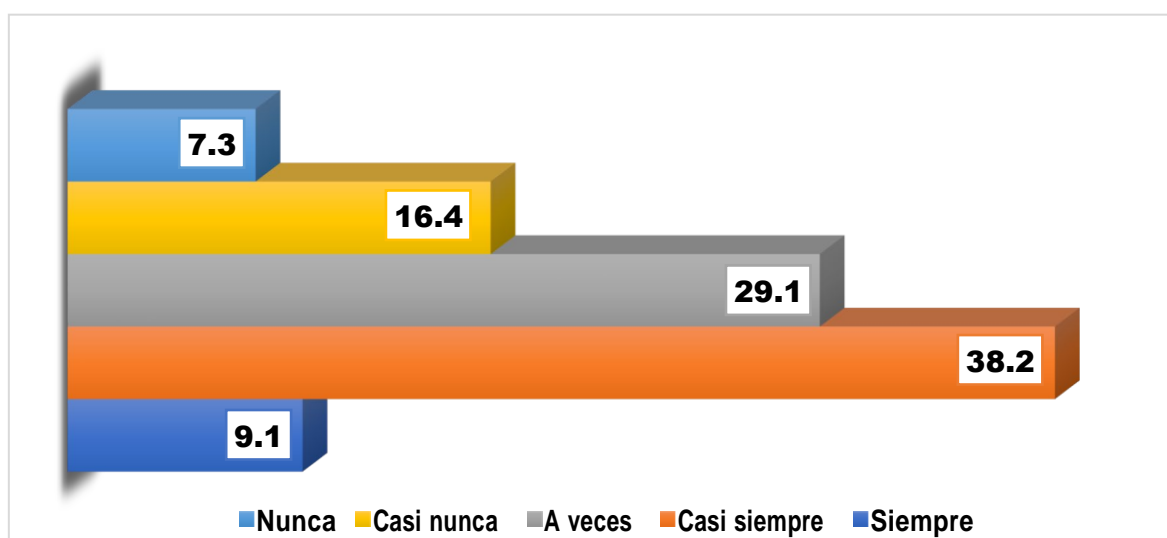
Control adecuado del costo de ventas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	7.3	7.3
Casi nunca	9	16.4	23.6
A veces	16	29.1	52.7
Casi siempre	21	38.2	90.9
Siempre	5	9.1	100.0
Total	55	100.0	

Nota el cuadro representa el control adecuado del costo de ventas

Figura 23

Control adecuado del costo de ventas



Nota la figura representa el control adecuado del costo de ventas

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuestionario que se presentó a los encuestados respecto a la pregunta 13: el 7.3% de los colaboradores respondieron nunca, el 16.4% casi nunca, el 29.1% a veces, el 38.2% casi siempre y el 9.1% siempre.

Ítem 14: ¿El costo de servicios en el que incurren los restaurantes para ofrecer sus servicios son suficientes?

Cuadro 26

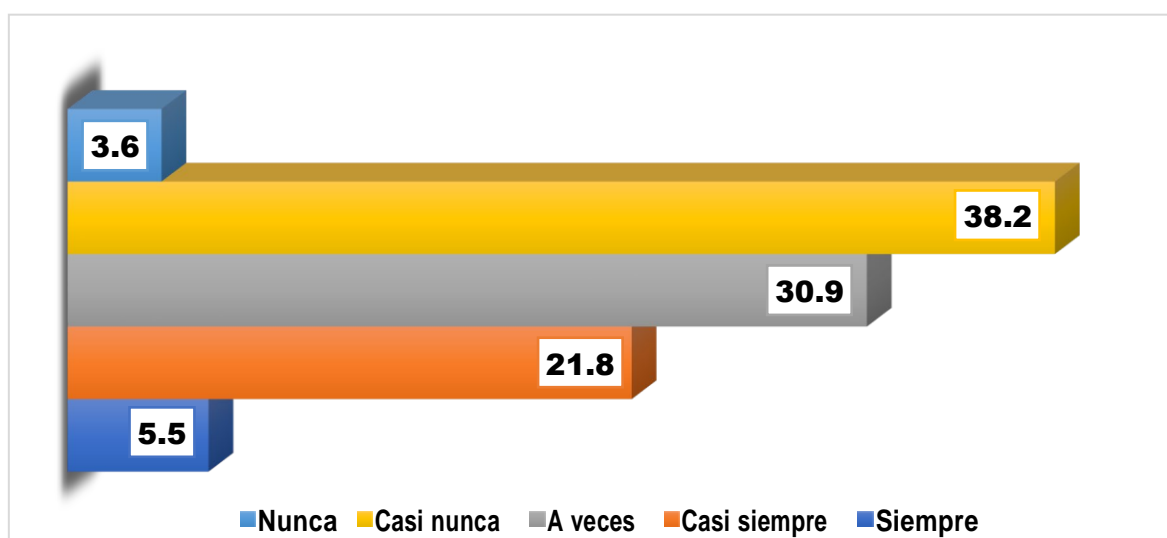
Costo de servicios por los bienes que ofrecen los restaurantes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	3.6	3.6
Casi nunca	21	38.2	41.8
A veces	17	30.9	72.7
Casi siempre	12	21.8	94.5
Siempre	3	5.5	100.0
Total	55	100.0	

Nota el cuadro representa el costo de servicios por los bienes que ofrecen los restaurantes

Figura 24

Costo de servicios por los bienes que ofrecen los restaurantes



Nota la figura representa el costo de servicios por los bienes que ofrecen los restaurantes

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuestionario que se presentó a los encuestados respecto a la pregunta 14: el 3.6% de los colaboradores respondieron nunca, el 38.2% casi nunca, el 30.9% a veces, el 21.8% casi siempre y el 5.5% siempre.

Ítem 15: ¿Los restaurantes efectúan un control adecuado del costo de servicios en el que incurren?

Cuadro 27

Control adecuado del costo de servicios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	5.5	5.5
Casi nunca	19	34.5	40.0
A veces	14	25.5	65.5
Casi siempre	18	32.7	98.2
Siempre	1	1.8	100.0
Total	55	100.0	

Nota el cuadro representa el control adecuado del costo de servicios

Figura 25

Control adecuado del costo de servicios



Nota la figura representa el control adecuado del costo de servicios

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuestionario que se presentó a los encuestados respecto a la pregunta 15: el 5.5% de los colaboradores respondieron nunca, el 34.5% casi nunca, el 25.5% a veces, el 32.7% casi siempre y el 1.8% siempre.

Ítem 16: ¿Los gastos administrativos en que incurren los restaurantes son necesarios?

Cuadro 28

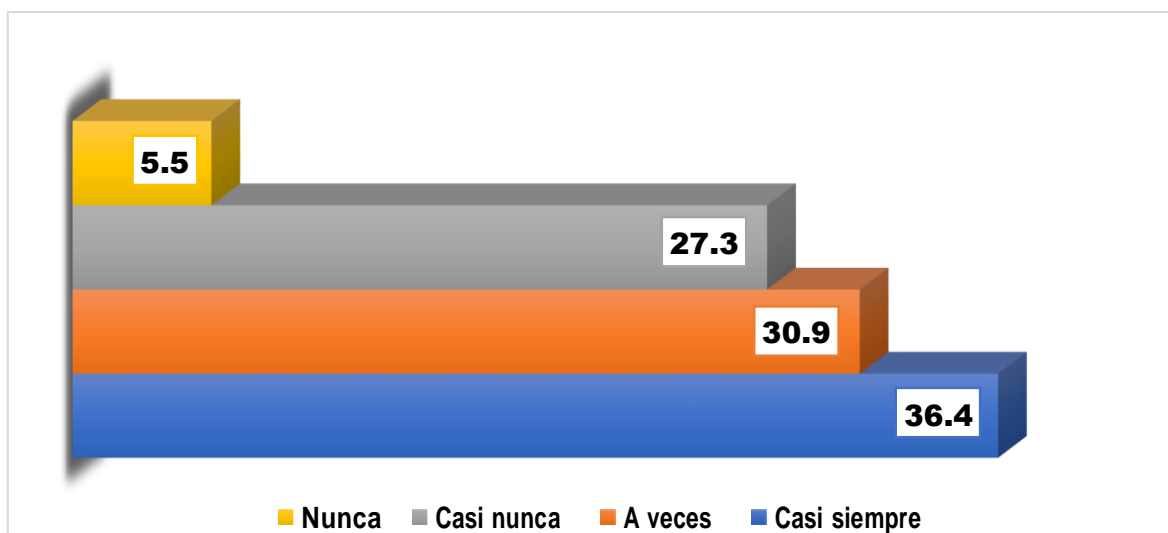
Gastos administrativos necesarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	5.5	5.5
Casi nunca	15	27.3	32.7
Válido A veces	17	30.9	63.6
Casi siempre	20	36.4	100.0
Total	25	100.0	

Nota el cuadro representa los gastos administrativos necesarios

Figura 26

Gastos administrativos necesarios



Nota la figura representa los gastos administrativos necesarios

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuestionario que se presentó a los encuestados respecto a la pregunta 16: el 5.5% de los colaboradores respondieron nunca, el 27.3% casi nunca, el 30.9% a veces y el 36.4% casi siempre.

Ítem 17: ¿Los gastos de venta en que incurren los restaurantes son necesarios?

Cuadro 29

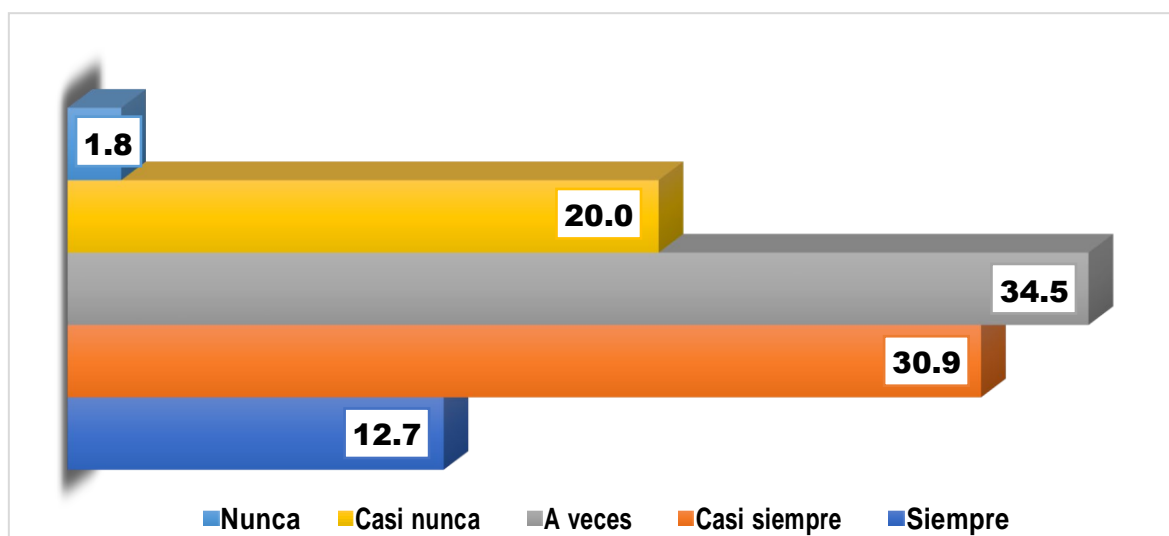
Gastos de venta necesarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1.8	1.8
Casi nunca	11	20.0	21.8
A veces	19	34.5	56.4
Casi siempre	17	30.9	87.3
Siempre	7	12.7	100.0
Total	25	100.0	

Nota el cuadro representa los gastos de venta necesarios

Figura 27

Gastos de venta necesarios



Nota la figura representa los gastos de venta necesarios

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuestionario que se presentó a los encuestados respecto a la pregunta 17: el 1.8% de los colaboradores respondieron nunca, el 20% casi nunca, el 34.5% a veces, el 30.9% casi siempre y el 12.7% siempre.

Ítem 18: ¿Los gastos financieros en que incurren los restaurantes son necesarios?

Cuadro 30

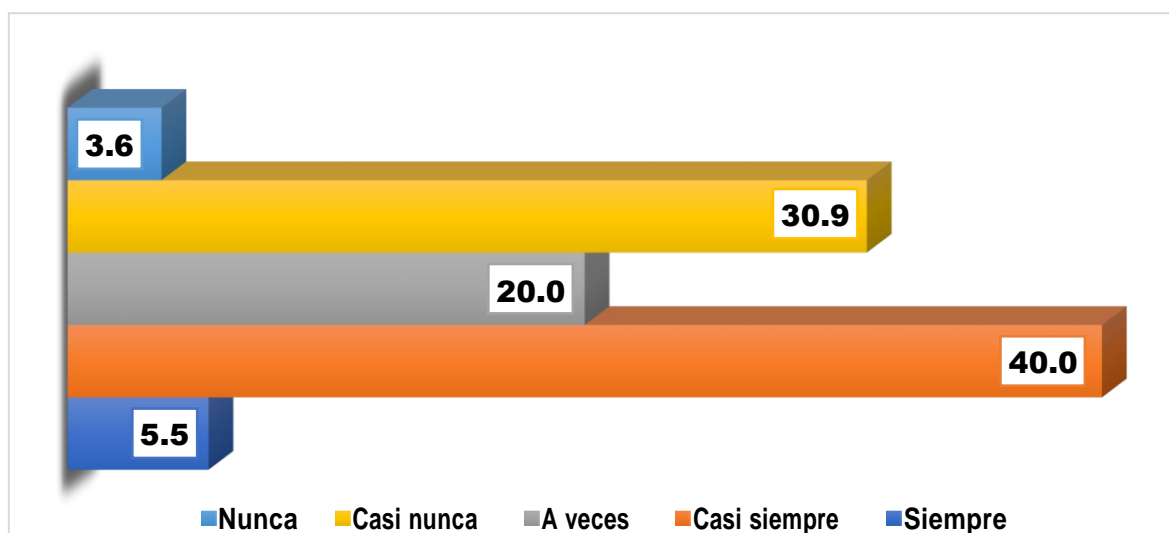
Gastos financieros necesarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	3.6	3.6
Casi nunca	17	30.9	34.5
A veces	11	20.0	54.5
Casi siempre	22	40.0	94.5
Siempre	3	5.5	100.0
Total	25	100.0	

Nota el cuadro representa los gastos financieros necesarios

Figura 28

Gastos financieros necesarios



Nota la figura representa los gastos financieros necesarios

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuestionario que se presentó a los encuestados respecto a la pregunta 18: el 3.6% de los colaboradores respondieron nunca, el 30.9% casi nunca, el 20% a veces, el 40% casi siempre y el 5.5% siempre.

5.2. Pruebas de hipótesis

Prueba de normalidad

H₀: Los datos tienen distribución normal

H₁: Los datos no tienen distribución normal

Cuadro 31

Prueba de normalidad

Variables y dimensiones de investigación	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Gestión de cuentas por cobrar	0.293	55	0.000
D1: Acciones de cobranza	0.350	55	0.000
D2: Procedimientos de cobranza	0.245	55	0.000
D3: Estrategias de cobranza	0.276	55	0.000
V2: Cadena de pagos	0.256	55	0.000
D1: Ingresos	0.293	55	0.000
D2: Costos	0.237	55	0.000
D3: Gastos	0.246	55	0.000

Nota el cuadro representa la prueba de normalidad

Interpretación

A través del análisis de normalidad representado en el cuadro, se evidencia la conexión entre los datos presentados en grados de libertad (gl) y la cantidad de personas consideradas en la muestra, por esta razón, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov^a. Además, al examinar el valor de significancia (sig), se logró deducir la distribución de los datos, teniendo en cuenta las variables y dimensiones del estudio. Al ser el valor inferior a 0.05, se destaca que los datos carecen de una distribución normal, lo que implica que no son paramétricos. En consecuencia, se recurrió a la prueba de Tau_b de Kendall para validar las hipótesis y para evaluar el grado de relación e influencia.

Prueba de hipótesis general

H1: La gestión de cuentas por cobrar si influye en la cadena de pagos de los restaurantes del Centro Histórico del Cusco, periodo 2023.

H0: La gestión de cuentas por cobrar no influye en la cadena de pagos de los restaurantes del Centro Histórico del Cusco, periodo 2023.

Cuadro 32

Prueba de hipótesis y de correlación general

			Gestión de cuentas por cobrar	Cadena de pagos
Tau_b de Kendall	Gestión de cuentas por cobrar	Coeficiente de correlación	1.000	,780**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	55	55
	Cadena de pagos	Coeficiente de correlación	,780**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	55	55

Nota el cuadro representa la prueba de hipótesis y de correlación general

Interpretación

Con el objetivo de recopilar la totalidad de los datos relevantes para el desarrollo de este trabajo, se llevó a cabo una encuesta mediante la aplicación de un cuestionario, para la validación de la hipótesis general, se demostró la significancia bilateral como criterio de evaluación, los resultados revelaron un valor de $(0.000 < 0.05)$, lo que indica que la gestión de cuentas por cobrar si influye en la cadena de pagos de los restaurantes, por otro lado para evaluar el grado de influencia, se consideró el coeficiente de correlación donde dio un valor de $(0,780)$ esto indica que el nivel de influencia es positiva alta.

Prueba de hipótesis específicas 1

H1: Las acciones de cobranza si influyen en la cadena de pagos de los restaurantes del Centro Histórico del Cusco, periodo 2023.

H0: Las acciones de cobranza no influyen en la cadena de pagos de los restaurantes del Centro Histórico del Cusco, periodo 2023.

Cuadro 33

Prueba de hipótesis y de correlación específico 1

			Acciones de cobranza	Cadena de pagos
Tau_b de Kendall	Acciones de cobranza	Coefficiente de correlación	1.000	,716**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	55	55
	Cadena de pagos	Coefficiente de correlación	,716**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	55	55

Nota el cuadro representa la prueba de hipótesis y de correlación específica 01

Interpretación

Con el objetivo de recopilar la totalidad de los datos relevantes para el desarrollo de este trabajo, se llevó a cabo una encuesta mediante la aplicación de un cuestionario, para la validación de la hipótesis específica 01, se demostró la significancia bilateral como criterio de evaluación, los resultados revelaron un valor de $(0.000 < 0.05)$, lo que indica que las acciones de cobranza si influyen en la cadena de pagos de los restaurantes, por otro lado para evaluar el grado de influencia, se consideró el coeficiente de correlación donde dio un valor de $(0,716)$ esto indica que el nivel de influencia es positiva alta.

Prueba de hipótesis específicas 2

H1: El procedimiento de cobranza si influye en la cadena de pagos de los restaurantes del Centro Histórico del Cusco, periodo 2023.

H0: El procedimiento de cobranza si influye en la cadena de pagos de los restaurantes del Centro Histórico del Cusco, periodo 2023.

Cuadro 34

Prueba de hipótesis y de correlación específico 2

			Procedimientos de cobranza	Cadena de pagos
Tau_b de Kendall	Procedimientos de cobranza	Coeficiente de correlación	1.000	,745**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	55	55
	Cadena de pagos	Coeficiente de correlación	,745**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	55	55

Nota el cuadro representa la prueba de hipótesis y de correlación específica 02

Interpretación

Con el objetivo de recopilar la totalidad de los datos relevantes para el desarrollo de este trabajo, se llevó a cabo una encuesta mediante la aplicación de un cuestionario, para la validación de la hipótesis específica 02, se demostró la significancia bilateral como criterio de evaluación, los resultados revelaron un valor de $(0.000 < 0.05)$, lo que indica que el procedimiento de cobranza si influye en la cadena de pagos de los restaurantes, por otro lado para evaluar el grado de influencia, se consideró el coeficiente de correlación donde dio un valor de $(0,745)$ esto indica que el nivel de influencia es positiva alta.

Prueba de hipótesis específicas 3

H1: Las estrategias de cobranza si influyen en la cadena de pagos de los restaurantes del Centro Histórico del Cusco, periodo 2023.

H0: Las estrategias de cobranza no influyen en la cadena de pagos de los restaurantes del Centro Histórico del Cusco, periodo 2023.

Cuadro 35

Prueba de hipótesis y de correlación específico 3

			Estrategias de cobranza	Cadena de pagos
Tau_b de Kendall	Estrategias de cobranza	Coeficiente de correlación	1.000	,720**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	55	55
	Cadena de pagos	Coeficiente de correlación	,720**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	55	55

Nota el cuadro representa la prueba de hipótesis y de correlación específica 03

Interpretación

Con el objetivo de recopilar la totalidad de los datos relevantes para el desarrollo de este trabajo, se llevó a cabo una encuesta mediante la aplicación de un cuestionario, para la validación de la hipótesis específica 03, se demostró la significancia bilateral como criterio de evaluación, los resultados revelaron un valor de $(0.000 < 0.05)$, lo que indica que las estrategias de cobranza si influyen en la cadena de pagos de los restaurantes, por otro lado para evaluar el grado de influencia, se consideró el coeficiente de correlación donde dio un valor de (0,720) esto indica que el nivel de influencia es positiva alta.

5.3. Discusión de resultados

La etapa de discusión de los resultados en una investigación juega un papel crucial en el proceso de investigación, durante este momento, se realiza un análisis detallado y una explicación de los resultados obtenidos a partir de los datos recopilados, donde se resumen de manera precisa los hallazgos claves para asegurar la confiabilidad de los datos, para este propósito, se utilizó la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, que arrojó resultados de 0.738 y 0.728 para cada variable respectivamente, estos valores, al acercarse a la unidad, indican que el estudio es confiable y viable para su aplicación, además, para determinar la distribución de los datos, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov^a, se observó que el valor de significancia fue inferior a 0.05, lo que lleva a la conclusión de que los datos no siguen una distribución paramétrica, en consecuencia, se optó por utilizar la prueba de Tau_b de Kendall para validar las hipótesis y evaluar el grado de relación e influencia en el estudio.

Se realizó el análisis descriptivo donde se resalta que la gestión de cuentas por cobrar tiende a ser regular a malo, para mejorar esta gestión, es crucial enfocarse en tres aspectos clave: las acciones de cobranza, los procedimientos de cobranza y las estrategias de cobranza, sobre las acciones de cobranza, es crucial implementar un plan de cobranzas, así como establecer políticas y estrategias de cobranzas para mejorar esta área, respecto a los procedimientos de cobranza, es importante destacar que los procedimientos de cobranza abarcan aspectos como cobranza directa o personal, términos de pago, acuerdos de pago, con el objetivo de asegurar que la gestión de cuentas por cobrar se realice de manera adecuada y sobre las estrategias de cobranza, es relevante señalar que las estrategias de cobranza destacan tres aspectos esenciales: formas de pago facilidades de pago sistema de control de cobranzas, los cuales están relacionados con la gestión de cuentas por cobrar.

Así también respecto a la cadena de pagos tiende a situarse entre nivel regular a malo, para mejorar esta dimensión, resulta crucial considerar aspectos como ingresos, costos y gastos de manera integral, es importante destacar que una cadena de pagos eficiente contribuya directamente a la salud financiera de la organización, respecto a los ingresos percibidos por los restaurantes están directamente vinculados a los bienes y servicios que ofrecen, por fin, mejorar esta dimensión implica examinar de cerca la calidad y diversidad de los productos y servicios que brindan, sobre los costos incurridos por los restaurantes están intrínsecamente vinculados al costo de ventas y servicios que ofrecen, para mejorar esta dimensión, es necesario analizar detenidamente la eficiencia en la gestión de insumos, la optimización de procesos operativos y la búsqueda de proveedores competitivos y sobre los gastos en los que incurren en los restaurantes abarcan diferentes áreas, como los gastos administrativos, de venta y financieros, para mejorar esta dimensión, es fundamental realizar un análisis detallado de cada tipo de gasto.

Para la validación de la hipótesis general, se demostró la significancia bilateral como criterio de evaluación, los resultados revelaron un valor de $(0.000 < 0.05)$, lo que indica que la gestión de cuentas por cobrar sí influye en la cadena de pagos de los restaurantes, por otro lado para evaluar el grado de influencia, se consideró el coeficiente de correlación donde dio un valor de $(0,780)$ esto indica que el nivel de influencia es positiva alta.

Los resultados son corroborados por: Chancay (2022) los hallazgos del estudio señalan que la gestión de cuentas por cobrar presenta desafíos significativos, esto se debe a varios factores de riesgo, como la concesión de créditos sin evaluar adecuadamente el historial crediticio de los clientes y el riesgo de no recuperar los fondos adeudados de manera oportuna, lo que podría resultar en pérdidas. Aquino y Santos (2019) concluye que la gestión de cobro debe tener parámetros de control para que sea efectiva la cobranza, utilizando el procedimiento establecido a fin de verificar el cumplimiento de las metas de cobranzas, es

necesario contar con un sistema contable en óptimas condiciones para disminuir el nivel de morosidad; es de suma importancia las evaluaciones de controles internos del periodo, también no debemos olvidar mencionar que la actitud positiva es sumamente importante, porque es más fácil cobrar a una persona feliz que a una persona infeliz, porque será una carga más a sus miles de problemas que puede tener el cliente, es necesario utilizar los indicadores de gestión para medir y emitir una solución a las cuentas por cobrar. Vergara y Cedeño (2017) concluye que es esencial diseñar un manual de procedimientos para el área de cuentas por cobrar para así tener la seguridad de recuperar carteras, evitar otorgar créditos que con el tiempo se conviertan en cuentas con riesgo de morosidad o de que no nos paguen y también complementes funciones que, si son aplicadas, pero necesitan de un seguimiento que demuestre la ejecución de manera adecuada.

Para la validación de la hipótesis específica 01, se demostró la significancia bilateral como criterio de evaluación, los resultados revelaron un valor de ($0.000 < 0.05$), lo que indica que las acciones de cobranza sí influyen en la cadena de pagos de los restaurantes, por otro lado para evaluar el grado de influencia, se consideró el coeficiente de correlación donde dio un valor de (0,716) esto indica que el nivel de influencia es positiva alta.

Los resultados son corroborados por: Santillán (2022) concluyó que el mayor problema surge dentro de las cuentas por cobrar, esto debido al incumplimiento para realizar los procesos que son pertinentes para realizar el cobro de los mismos dentro de los periodos de tiempo estimados, siendo la rotación de las cuentas por cobrar uno de los valores más bajos que tuvo la empresa durante ese año. Sánchez (2022) concluye que para las empresas es necesario contar con la capacidad suficiente para afrontar sus deudas corrientes, para ello es necesario la estructuración adecuada de administración de las cuentas por cobrar debido a que esta le brindara liquidez para hacer frente a sus obligaciones.

Para la validación de la hipótesis específica 02, se demostró la significancia bilateral como criterio de evaluación, los resultados revelaron un valor de ($0.000 < 0.05$), lo que indica que el procedimiento de cobranza si influye en la cadena de pagos de los restaurantes, por otro lado para evaluar el grado de influencia, se consideró el coeficiente de correlación donde dio un valor de (0,745) esto indica que el nivel de influencia es positiva alta.

Los resultados son corroborados por: Granizo (2020) concluyo que la falta de un manual de políticas y procedimientos en las cuentas por pagar, este no permite un control eficiente, generando un aumento en los costos de sus productos. Quiroz (2020) los resultados del estudio indican que el cumplimiento de las deudas a corto plazo de la institución está, en parte, influenciado por la gestión de las cuentas. Cruz (2020) concluye que para una buena gestion de cuentas por cobrar es esencial que se cuente con un buen control, documentación y organización, ya que estos reducirán los niveles de morosidad, así mismo se precisa que una nueva política de cuentas por cobrar adecuado a la realidad de la empresa, considerando la organización, limitaciones y oportunidades para mejorar su liquidez y demás cadenas de pago.

Para la validación de la hipótesis específica 03, se demostró la significancia bilateral como criterio de evaluación, los resultados revelaron un valor de ($0.000 < 0.05$), lo que indica que las estrategias de cobranza si influyen en la cadena de pagos de los restaurantes, por otro lado para evaluar el grado de influencia, se consideró el coeficiente de correlación donde dio un valor de (0,720) esto indica que el nivel de influencia es positiva alta.

Los resultados son corroborados por: Rosas (2021) concluye que la falta de un análisis de las cuentas por cobrar pendientes, junto con la ausencia de un flujo de efectivo que pueda proporcionar información segura o cercana sobre el estado de liquidez de la entidad. Vera (2020) concluyo que la ausencia de políticas cobro para un sector que resulta indispensable realizar ventas a crédito por la demanda elevada del producto, ocasiona que existan clientes

morosos provocada por la mala toma de decisiones y así mismo un estimado tiempo para recuperación de la cartera causando riesgos y dificultades para mantener un equilibrio empresarial.

CONCLUSIONES

- a.** Se concluye que la gestión de cuentas por cobrar influye en la cadena de pagos de los restaurantes, este fue validado por la prueba de Tau_b de Kendall donde el valor de significancia bilateral fue de $(0.000 < 0.05)$, por lo que se acepta la hipótesis alterna (si influye) y se descarta la hipótesis nula, además se consideró el coeficiente de correlación donde dio un valor de $(0,780)$ esto indica que el nivel de influencia es positiva alta, en ese entender se puede precisar que para mejorar esta gestión, es crucial enfocarse en tres aspectos clave: las acciones de cobranza, los procedimientos de cobranza y las estrategias de cobranza, además para una adecuada cadena de pagos resulta crucial considerar aspectos como ingresos, costos y gastos de manera integral.
- b.** Se concluye que las acciones de cobranza influyen en la cadena de pagos de los restaurantes, este fue validado por la prueba de Tau_b de Kendall donde el valor de significancia bilateral fue de $(0.000 < 0.05)$, por lo que se acepta la hipótesis alterna (si influye) y se descarta la hipótesis nula, además se consideró el coeficiente de correlación donde dio un valor de $(0,716)$ esto indica que el nivel de influencia es positiva alta, en ese entender se puede precisar que sobre las acciones de cobranza, es crucial implementar un plan de cobranzas, así como establecer políticas y una gestión de cobranzas para mejorar esta área con el objetivo de que la cadena de pagos se efectue adecuadamente.
- c.** Se concluye que el procedimiento de cobranza influye en la cadena de pagos de los restaurantes, este fue validado por la prueba de Tau_b de Kendall donde el valor de significancia bilateral fue de $(0.000 < 0.05)$, por lo que se acepta la hipótesis alterna (si influye) y se descarta la hipótesis nula, además se consideró el coeficiente de correlación donde dio un valor de $(0,745)$ esto indica que el nivel de influencia es positiva alta, en ese entender se puede precisar que los procedimientos de cobranza abarcan aspectos

como cobranza directa o personal, términos de pago, acuerdos de pago, con el objetivo de asegurar que la gestión de cuentas por cobrar se realice de manera adecuada, además una cadena de pagos eficiente contribuya directamente a la salud financiera de la organización.

- d.** Se concluye que las estrategias de cobranza influyen en la cadena de pagos de los restaurantes, este fue validado por la prueba de Tau_b de Kendall donde el valor de significancia bilateral fue de $(0.000 < 0.05)$, por lo que se acepta la hipótesis alterna (si influye) y se descarta la hipótesis nula, además se consideró el coeficiente de correlación donde dio un valor de $(0,720)$ esto indica que el nivel de influencia es positiva alta, en ese entender se puede precisar que las estrategias de cobranza destacan tres aspectos esenciales: formas de pago, facilidades de pago, sistema de control de cobranzas, los cuales están relacionados con la gestión de cuentas por cobrar, por lo que es fundamental realizar un análisis detallado de cada tipo de costo gasto que efectúa las empresas.

RECOMENDACIONES

- a.** Se recomienda a los restaurantes turísticos dar un seguimiento proactivo de las cuentas por cobrar, implementando recordatorios automáticos y realiza llamadas telefónicas o envía correos electrónicos en caso de pagos vencidos, además de ampliar la variedad de métodos de pago para facilitar que los clientes cumplan con sus obligaciones financieras.
- b.** Se recomienda a los restaurantes turísticos mejorar las acciones de cobranza de tal forma que se pueda mantener una comunicación abierta y transparente con los clientes sobre los términos de pago y las consecuencias de los retrasos.
- c.** Se recomienda a los restaurantes turísticos establece procedimientos de cobranza claros para la recuperación de deudas y considera opciones legales en casos extremos.
- d.** Se recomienda a los restaurantes turísticos revisar y actualizar periódicamente las estrategias de cobranza y gestión de cuentas por cobrar para adaptarse a cambios en el entorno comercial.

REFERENCIAS

- Adelina, K. (2012). *KEVIN EU UAB*. Obtenido de <https://www.kevin.eu/es-es/blog/formas-y-metodos-de-pago/>
- ALARTE, J. L. (2015). *Los costos de servicios y su relación en la rentabilidad de la Empresa de Servicios ROA Ingenieros S.A.C.* LIMA. Obtenido de file:///C:/Users/Fiscalizacion14/Downloads/Jorge_Tesis_titulo profesional_2015.pdf
- Alex, R. (2021). *InformaBTL*. Obtenido de <https://www.informabtl.com/cuantas-formas-de-pago-existen/>
- Ángel, R. H. (2019). *Conceptos Inherentes a la Contabilidad de Costos*. Ilumino. Obtenido de <https://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/bitstream/handle/11506/1028/LEC%20CONT%200010%202019.pdf?sequence=1>
- Aquino Gonzales, F. M. (2019). *Análisis de la Gestión de Cuentas por Cobrar de la Empresa Edceisa, Año 2018*. Lima: Universidad Peruana Unión. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2267/Fermin_Trabajo_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arango, M. B. (01 de 04 de 2020). Cadena de Pagos. *¿Qué es la cadena de pagos y qué se ha hecho para evitar que se rompa en este contexto de cuarentena?* Obtenido de <https://rpp.pe/politica/gobierno/coronavirus-en-peru-covid-19-que-es-la-cadena-de-pagos-y-que-se-ha-hecho-para-evitar-que-se-rompa-en-este-contexto-de-cuarentena-noticia-1255721>
- Arias, A. S. (2022). Gastos financieros. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gastos-financieros.html>
- Báez, R., Fabbroni, M., & Pérez Márquez, M. (2020). *Fundamentos del turismo: Nuevo enfoque en el siglo XXI*. Argentina: Ugerman Editor. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Mariana-Marquez-2/publication/366840303_LIBRO_FUNDAMENTOS_DEL_TURISMO_NUEVO_ENFOQUE_EN_EL_SIGLO_XXI_CAPITULO_3_TURISMO_POLITICAS_Y_Desarrollo_Objeto_del_capitulo/links/63b49ce003aad5368e60c8b5/LIBRO-FUNDAMENTOS-DEL-T
- Berk, J., & Demarzo, P. (2008). *Finanzas Corporativas*. Pearson. Obtenido de <https://baixardoc.com/documents/finanzas-corporativas-jhonatan-berk-y-peter-demarzo-andres--5d191c31ecacd>

- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la Investigación Científica* (Vol. 2da Edición). Lima Peru: San Marcos.
- Chancay Sarabia, D. L., & Lindao Veliz, N. N. (2022). *Incidencias Del Efecto Covid-19 En Cuentas Por Cobrar En La Empresa Cargoline Del Ecuador En El Año 2020*". Guayaquil- Ecuador: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/66257/1/CHANCAAY%20SARABIA%20DENISSE%20LIZBETH%20%20LINDAO%20VELIZ%20NAYELI%20NICOLE.pdf>
- Código Fiscal de la Federación, Instituto Mexicano de Contadores Públicos,. (2022). *Importancia de las cuentas por cobrar*. Obtenido de [contpaqi.com: https://www.contpaqi.com/publicaciones/contabilidad/importancia-de-las-cuentas-por-cobrar](https://www.contpaqi.com/publicaciones/contabilidad/importancia-de-las-cuentas-por-cobrar)
- COMEXPERU. (2020). *comexperu.org.pe*. Obtenido de Desempeño y competitividad turística en el Perú - Resultados en 2019: <https://acortar.link/kI0tvi>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2022). Obtenido de <https://acortar.link/kpqcba>
- Contabilidad Basica. (1 de Enero de 2023). *Contabilidad Basic.com*. Obtenido de Contabilidad Basic: <https://contabilidadbasica.com/politicas-de-cobranza/>
- Cruz Rodriguez, I. J. (2020). *Propuesta de política de cuentas por cobrar de la empresa Multiservicios Tapizados JC EIRL Trujillo 2020*. Lima: Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25745/Cruz%20Rodriguez%2c%20Ivan%20Jesus.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Debitia. (2021). *debitia.com*. Obtenido de <https://debitia.com.ar/gestion-de-cobranzas-2/>
- Debitia. (10 de Mayo de 2022). *Debitia.com*. Obtenido de Debitia: <https://debitia.com.ar/politicas-de-cobranza/>
- Díaz Barriga Arceo, F. (2021). *Casos de enseñanza: Aprendizaje situado para solucionar problemas complejos y tomar decisiones*. Mexico: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Díaz, L. &. (2019). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero: Collection Management: a theoretical approach from the financial field. *Maya-Revista de Administración y Turismo*, 1(1), 56-68. Obtenido de <https://revistamaya.org/index.php/maya/article/view/386>

- El Comercio. (2020). ¿Qué es la cadena de pagos y por qué es importante que no se rompa? Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/coronavirus-peru-cadena-de-pagos-curantena-por-covid-19-que-es-la-cadena-de-pagos-y-por-que-es-importante-que-no-se-rompa-mef-bcr-economia-noticia/>
- Ettinger, R. P., & Edwin Golieb, D. (1965). *Creditos y cobranzas*. Cecsca. Obtenido de <https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=3680>
- Euroinnova. (2021). *Euroinnova*. Obtenido de <https://www.euroinnova.pe/blog/que-son-los-costos-y-gastos>
- Fernández, E. (2014). Los gastos financieros: qué son y cómo se deducen. Obtenido de <https://www.anfix.com/blog/los-gastos-financieros-que-son-y-como-se-deducen#:~:text=Los%20gastos%20financieros%20forman%20parte,su%20disposici%20n%20por%20terceras%20personas.>
- Financiero, C. p. (2022). *Comision para el Mercado Financiero*. Obtenido de <https://www.cmfchile.cl/educa/621/w3-article-27450.html>
- Frontera, P. e. (2005). *DIFERENCIAS ENTRE COSTOS, GASTOS Y PÉRDIDAS AGRÍCOLAS*. Obtenido de http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/17214/molina_diferencias_costs_gastos_perdidas.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Galiana Richart , J., & Puerto Casasnovas, E. (2020). Gasto. *elEconomista*. Obtenido de <https://www.eleconomista.es/diccionario-de-economia/gasto>
- García Villacorta , A. (21 de Febrero de 2023). *esan.edu.pe/*. Obtenido de Esan: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-primeros-pasos-para-disenar-una-politica-de-cobranzas>
- Granizo Morán, R. D. (2020). *Incidencia de las cuentas por pagar en los estados financieros de las empresas del sector plástico de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad Lica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/3930/1/TM-ULVR-0221.pdf>
- Guillermo, W. (2022). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/cobranza.html>
- Hernandez Sampieri , R., Baptista Lucio, P., & Fernandez Collado, C. (2014). *Metologia de la Investigacion*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación 6TA Edición*. Mexico: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- LatinPyme. (02 de 11 de 2022). ¿Como gestionar las cuentas por cobrar de manera correcta? *LatinPyme*. Obtenido de <https://www.latinpymes.com/como-gestionar-las-cuentas-por-cobrar-de-manera-correcta/>
- Linares, A. R. (2018). *Los procedimientos de selección en la Ley N.º 30225, Ley de contrataciones del estado*. Revista Aequitas.
- Llamas, J. (2022). ACTIVO REALIZABLE.
- Marilu, Y. G. (2015). *Los Ingresos Económicos Y La Rentabilidad De La Empresa Educrecer Cia. Ltda. Campus Ambato En El Periodo 2014*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/18272/1/T3199e.pdf>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2021). *Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)*. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/documentac/VERSION_MODIFICADA_PCG_EMPRESARIAL.pdf
- Montaño, A. (2013). *ADMINISTRACION DE LA COBRANZA*. Obtenido de <https://www.amazon.com/-/es/AGUSTIN-MONTANO/dp/968242254X>
- Morales, M. V. (2018). *estión de cobranzas en la administración pública: una revisión sistemática de literatura. Actualidad y Nuevas Tendencias.*, 119-136. Obtenido de https://sga.unemi.edu.ec/media/evidenciasiv/2019/10/22/articulo_20191022174937.pdf
- O.M.T. (2022). *El turismo va camino de recuperar los niveles prepandémicos en algunas regiones en 2023*. Obtenido de unwto.org: <https://acortar.link/AR8E9p>
- Organización Mundial del Turismo. (01 de 2019). Obtenido de <https://acortar.link/B0pmwi>
- Palomino, M. (2018). *Enciclopedia Jurídica Online*. Obtenido de <https://peru.leyderecho.org/servicios-basicos/>
- Penoucos, C. S. (2018). *Los procedimientos*. Profesora de Enseñanza Secundaria.
- Quiroa, M. (2022). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/bienes-y-servicios.html>
- Quiroz Menor, D., & Barrios Solano, R. M. (2020). *Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, 2020*. Tarapoto: Universidad Peruana Union. Obtenido de

- https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4216/Dany_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez, W. L. (01 de 03 de 2021). *Cadena de pagos: ¿cómo evitar que se rompa?* Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/cadena-de-pagos-como-evitar-que-se-rompa>
- Ricardo, R. L. (2004). *Costos I*. UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA. Obtenido de https://www.cucea.udg.mx/include/publicaciones_drupal/pdfs/costos1.pdf
- Rosas Samillan, A. R., & Ochante Sanchez, K. N. (2021). *Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Icontec Del Peru S.R.L. en el Distrito De Miraflores -2020*. Lima: Universidad Autónoma del Perú. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1728/Rosas%20Samill%20a%20n%20Alexandra%20Rubi%20y%20Ochante%20Sanchez%20%20Katherine%20Norma.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- SÁEZ MOLINA, R. (2020). *CONTABILIDAD DE COSTOS*. Instituto Profesional Diego Portales. Obtenido de file:///C:/Users/Fiscalizacion14/Downloads/Instituto_Profesional_Diego_Portales.pdf
- Sánchez Loayza, K. (2022). *Gestión de Cuentas por cobrar y su incidencia en las finanzas de una empresa proveedora de válvulas industriales 2018-2021*. Lima: Universidad San Ignacio del Loyola. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/5a304b7e-44bd-4a35-9603-60f4a9fc6d3c/content>
- Santillán Cadena, E. E. (2022). *Cuentas por cobrar en la cooperativa de transporte de carga" 6 de octubre" en la ciudad de Babahoyo, periodo 2019-2020*. Ecuador: Universidad Técnica de Babahoyo. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/11554/E-UTB-FAFI-ICA-000688.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vázquez Vázquez, K. (2014). Obtenido de https://www.academia.edu/13121970/MONOGRAFIA_3_
- Vera Del Pezo, T. (2020). *Gestión de cuentas por cobrar y las políticas de cobro en el sector acuícola*. La Libertad - Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Vergara Cadena, B. S. (2017). *Control Interno del módulo Cuentas por Cobrar: Distribuidora de Cárnicos "Don Curi"*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/47662/1/CONTROL%20INTERNO%20MODULO%20CUENTAS%20POR%20COBRAR.pdf>

Westreicher, G. (2021). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/cuenta-corriente.html>

Yaydoo. (2023). *La importancia de tener una buena organización de pagos pagos*. Obtenido de yaydoo.com: <https://yaydoo.com/blog/control-de-gastos/importancia-organizacion-de-pagos/>

Zurita, M., & Villar, P. (31 de 03 de 2020). *Cuarentena por coronavirus: ¿Qué es la cadena de pagos y por qué es importante que no se rompa?*

ANEXOS

Anexo I
Matriz de consistencia

Título: Gestión de cuentas por cobrar y cadena de pagos en los restaurantes del Centro Histórico del Cusco, Periodo 2023

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿Cómo la gestión de cuentas por cobrar influye en la cadena de pagos de los restaurantes del Centro Histórico del Cusco, Periodo 2023?	Describir como la gestión de cuentas por cobrar influye en la cadena de pagos de los restaurantes del Centro Histórico del Cusco, Periodo 2023.	La gestión de cuentas por cobrar influye en la cadena de pagos de los restaurantes del Centro Histórico del Cusco, Periodo 2023.	Variable: X Gestión de cuentas por cobrar	Enfoque Cuantitativo Tipo Básico Nivel Descriptivo Correlacional- causal Diseño
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	
¿Cómo las acciones de cobranza influyen en la cadena de pagos de los restaurantes del Centro Histórico del Cusco, Periodo 2023?	Describir como las acciones de cobranza influyen en la cadena de pagos de los restaurantes del Centro Histórico del Cusco, Periodo 2023.	Las acciones de cobranza influyen en la cadena de pagos de los restaurantes del Centro Histórico del Cusco, Periodo 2023.	Acciones de cobranza Procedimientos de cobranza Estrategias de cobranza	No experimental Corte: trasversal Población Restaurantes del Centro Histórico del Cusco Muestra 55 restaurantes del Centro Histórico del Cusco
¿Cómo el procedimiento de cobranza influye en la cadena de pagos de los restaurantes del Centro Histórico del Cusco, Periodo 2023?	Describir como el procedimiento de cobranza influye en la cadena de pagos de los restaurantes del Centro Histórico del Cusco, Periodo 2023.	El procedimiento de cobranza influye en la cadena de pagos de los restaurantes del Centro Histórico del Cusco, Periodo 2023.	Variable: Y Cadena de pagos	6. Técnica Encuesta 7. Instrumento Cuestionario 8. Análisis de datos Spss v25 – Excel
¿Cómo las estrategias de cobranza influyen en la cadena de pagos de los restaurantes del Centro Histórico del Cusco, Periodo 2023?	Describir como las estrategias de cobranza influyen en la cadena de pagos de los restaurantes del Centro Histórico del Cusco, Periodo 2023.	Las estrategias de cobranza influyen en la cadena de pagos de los restaurantes del Centro Histórico del Cusco, Periodo 2023.	Dimensiones Ingresos Costos Gastos	

Anexo II Matriz operacional

Título: Gestión de cuentas por cobrar y cadena de pagos en los restaurantes del Centro Histórico del Cusco, Periodo 2023

Variable 01: Gestión de cuentas por cobrar		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Definición conceptual	Definición operacional				
Morales y Fajardo (2018) La terminología Gestión de Cuentas por Cobrar en el ámbito del recobro de deudas se refiere al conjunto de acciones, procedimientos y categoría de riesgos empleadas por una empresa con respecto a la gestión de las ventas ofrecidas a crédito.	Díaz y Enríquez (2019) La Gestión de cuentas por cobrar tiene por objetivo transformar las Cuentas por Cobrar en activos líquidos lo más rápido posible, revirtiendo el efecto negativo en el flujo de caja o Capital de Trabajo de la empresa. Por lo que, la Gestión de cuentas por cobrar, se basa en realizar un proceso ordenado de pasos que nos permitirá organizar el conjunto de acciones, tareas y negociaciones que aplicaremos a los clientes para lograr el recupero de los créditos vencidos	Acciones de cobranza Debitia (2021) Las acciones de cobranza son las medidas específicas que se toman para recuperar pagos pendientes de clientes morosos.	<ul style="list-style-type: none"> – Plan de cobranzas – Políticas de cobranzas – Gestión de cobranzas 	9	Escala ordinal 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
		Procedimientos de cobranza Díaz (2021) “Los procedimientos de cobranza son un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que se llevan a cabo para recuperar pagos pendientes de clientes morosos. r”	<ul style="list-style-type: none"> – Cobranza directa o personal – Términos de pago – Acuerdos de pago – Formas de pago 		
		Estrategias de cobranza: Ramírez (2019) “Las define como un conjunto de tácticas y procedimientos que se utilizan para recuperar pagos vencidos o morosos de clientes”	<ul style="list-style-type: none"> – Facilidades de pago – Sistema de control de cobranzas 		
Variable 02: Cadena de pagos		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Definición conceptual	Definición operacional				
Arango (2020) en la entrevista a Alonso Segura ex ministro de economía afirma que la cadena de pagos es aquella cadena de emisión de gastos de uno que son ingresos de otros.	Zurita y Villar (2020) la cadena de pagos es una secuencia de actividades que se relacionan entre sí, permitiendo la operatividad de todas ellas, dado que los gastos que incurren unas empresas son los ingresos de otras y que está presente no solo en el comercio sino también en otras actividades.	Ingresos Según Rolando (2020) Los ingresos se producen en la venta de un producto o servicio realizado por la empresa	<ul style="list-style-type: none"> – Bienes – Servicios 	9	Escala ordinal 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
		Costos: Reveles (2004) los costos están relacionados con el proceso de producción, representando una inversión recuperable que generalmente se presenta en activos, en otras palabras, los costos son gastos que se aplican directamente a los ingresos	<ul style="list-style-type: none"> – Costo de Venta – Costo de Servicio 		
		Gastos Euroinnova (2021) Un gasto es simplemente una salida de dinero o una disminución en los activos de una empresa que será pagada para comprar un producto, bien o servicio; éstos producen un doble ciclo económico porque al mismo tiempo que sale el dinero, ingresa un activo.	<ul style="list-style-type: none"> – Gasto Administrativo – Gasto de Venta – Gasto Financiero 		

Anexo III

Matriz instrumental – Gestión de cuentas por cobrar

Título: Gestión de cuentas por cobrar y cadena de pagos en los restaurantes del Centro Histórico del Cusco, periodo 2023

Variable 01	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Gestión de cuentas por cobrar	Acciones de cobranza	Plan de cobranzas	Los restaurantes cuentan con un plan de cobranza adecuado	Escala ordinal 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
		Políticas de cobranzas	Las políticas de cobranza implementado por los restaurantes son realizadas de forma efectiva	
		Gestión de cobranza	Se lleva a cabo una gestión de cobranzas adecuada	
	Procedimientos de cobranza	Cobranza directa o personal	Considera que la cobranza directa o personal es un método efectivo para recuperar cuentas por cobrar en el sector de restaurantes del Centro Histórico del Cusco	
		Términos de pago	Considera que los términos de pago establecidos por los restaurantes del Centro Histórico del Cusco son adecuados para garantizar una recuperación oportuna de las cuentas por cobrar.	
		Acuerdos de pago	Considera que los acuerdos de pago establecidos por los restaurantes del Centro Histórico del Cusco son adecuados para garantizar la recuperación de las cuentas por cobrar .	
	Estrategias de cobranza	Formas de pago	Considera que las formas de pago ofrecidas por los restaurantes del Centro Histórico del Cusco son convenientes y accesibles para sus clientes	
		Facilidades de pago	Considera que las facilidades de pago ofrecidas por los restaurantes del Centro Histórico del Cusco son atractivas y convenientes para sus clientes	
		Sistema de control de cobranzas	Considera que los sistemas de control de cobranzas utilizados por los restaurantes del Centro Histórico del Cusco son adecuados para el seguimiento y gestión eficiente de las cuentas por cobrar	

Anexo IV

Matriz instrumental – Cadena de pagos

Título: Gestión de cuentas por cobrar y cadena de pagos en los restaurantes del Centro Histórico del Cusco, periodo 2023

Variable 02	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Cadena de pagos	Ingresos	Bienes	Los ingresos que se obtienen por los bienes que ofrecen los restaurantes son óptimos	Escala ordinal 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
		Servicios	Los ingresos que se obtienen por los servicios que ofrecen los restaurantes son óptimos	
	Costos:	Costo de venta	El costo de ventas en el que incurren los restaurantes para ofrecer sus bienes es suficiente Los restaurantes efectúan un control adecuado del costo de ventas en el que incurren	
		Costo de servicio	El costo de servicios en el que incurren los restaurantes para ofrecer sus servicios es suficiente Los restaurantes efectúan un control adecuado del costo de servicios en el que incurren	
	Gastos	Gasto administrativo	Los gastos administrativos en que incurren los restaurantes son necesarios	
		Gasto financiero	Los gastos financieros en que incurren los restaurantes son necesarios	

ANEXO V
Instrumento de recolección de datos tipo encuesta

La presente encuesta tiene como finalidad obtener información referida a: “**Gestión de cuentas por cobrar y cadena de pagos en los restaurantes del Centro Histórico del Cusco, periodo 2023**”; para lo cual solicitamos responder con la mayor sinceridad del caso.

Escala valorativa

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Ítems	Escala
1	Los restaurantes cuentan con un plan de cobranza adecuado	1 2 3 4 5
2	Las políticas de cobranza implementado por los restaurantes son realizadas de forma efectiva	1 2 3 4 5
3	Se lleva a cabo una gestión de cobranzas adecuada	1 2 3 4 5
4	Considera que la cobranza directa o personal es un método efectivo para recuperar cuentas por cobrar en el sector de restaurantes del Centro Histórico del Cusco	1 2 3 4 5
5	Considera que los términos de pago establecidos por los restaurantes del Centro Histórico del Cusco son adecuados para garantizar una recuperación oportuna de las cuentas por cobrar.	1 2 3 4 5
6	Considera que los acuerdos de pago establecidos por los restaurantes del Centro Histórico del Cusco son adecuados para garantizar la recuperación de las cuentas por cobrar .	1 2 3 4 5
7	Considera que las formas de pago ofrecidas por los restaurantes del Centro Histórico del Cusco son convenientes y accesibles para sus clientes	1 2 3 4 5
8	Considera que las facilidades de pago ofrecidas por los restaurantes del Centro Histórico del Cusco son atractivas y convenientes para sus clientes	1 2 3 4 5
9	Considera que los sistemas de control de cobranzas utilizados por los restaurantes del Centro Histórico del Cusco son adecuados para el seguimiento y gestión eficiente de las cuentas por cobrar	1 2 3 4 5
10	Los ingresos que se obtienen por los bienes que ofrecen los restaurantes son óptimos	1 2 3 4 5
11	Los ingresos que se obtienen por los servicios que ofrecen los restaurantes son óptimos	1 2 3 4 5
12	El costo de ventas en el que incurren los restaurantes para ofrecer sus bienes es suficiente	1 2 3 4 5
13	Los restaurantes efectúan un control adecuado del costo de ventas en el que incurren	1 2 3 4 5
14	El costo de servicios en el que incurren los restaurantes para ofrecer sus servicios es suficiente	1 2 3 4 5
15	Los restaurantes efectúan un control adecuado del costo de servicios en el que incurren	1 2 3 4 5
16	Los gastos administrativos en que incurren los restaurantes son necesarios	1 2 3 4 5
17	Los gastos de venta en que incurren los restaurantes son necesarios	1 2 3 4 5
18	Los gastos financieros en que incurren los restaurantes son necesarios	1 2 3 4 5

Gracias

ANEXO VI
Base de datos Excel

N°	Gestión de cuentas por cobrar									Cadena de pagos									
	Acciones de cobranza			Procedimientos de cobranza			Estrategias de cobranza			Ingresos		Costos					Gastos		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	
1	5	4	3	5	2	4	3	5	5	4	5	2	4	2	5	4	2	5	
2	4	4	2	4	4	3	4	4	4	2	5	2	4	4	4	2	2	5	
3	5	5	5	5	2	3	4	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	4	
4	4	5	4	4	3	3	2	4	5	5	3	3	4	3	5	5	5	3	
5	2	4	3	2	3	5	2	2	4	4	5	3	4	3	4	4	3	5	
6	2	3	3	2	3	4	4	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	
7	5	5	3	2	3	2	3	5	5	5	4	5	4	3	5	2	5	4	
8	4	4	3	2	4	3	3	4	4	2	1	2	4	4	4	4	2	1	
9	4	3	3	4	4	5	5	4	3	4	4	3	2	4	3	2	3	4	
10	2	4	3	3	4	3	1	2	4	1	4	2	4	4	4	3	2	4	
11	4	3	4	3	4	4	2	4	5	4	3	5	4	4	5	3	5	3	
12	2	3	4	5	4	4	3	2	3	4	3	4	2	4	3	2	2	3	
13	3	3	2	1	4	3	4	3	2	3	4	2	4	4	2	3	2	4	
14	3	5	2	2	4	3	4	3	2	3	2	2	4	4	2	4	2	2	
15	3	4	4	3	2	4	3	2	2	4	4	2	2	2	2	4	2	4	
16	3	2	3	4	2	2	3	3	4	2	2	2	1	2	4	4	2	4	
17	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	
18	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	3	1	3	4	2	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	5	4	
20	4	4	2	4	2	2	3	4	4	4	2	3	3	2	4	4	5	3	
21	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	2	2	4	2	
22	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	1	4	2	3	2	3	3	
23	4	3	4	3	2	3	2	4	3	2	2	2	2	2	3	4	5	4	
24	2	4	3	4	4	5	4	2	2	3	4	2	4	2	2	4	2	3	
25	2	2	3	4	4	1	5	2	3	4	4	2	3	2	3	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	1	3	
27	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
28	4	3	4	4	2	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	2	4	4	
29	2	3	3	2	4	4	2	2	2	2	4	3	3	2	2	2	3	3	
30	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
31	4	3	4	4	3	3	2	2	3	4	3	2	2	2	2	4	2	2	
32	2	3	4	2	3	4	2	2	3	4	3	4	2	2	3	1	3	3	
33	3	3	2	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	
34	3	5	2	3	5	4	2	3	2	2	5	3	3	3	3	4	2	3	
35	3	4	4	3	4	3	2	3	2	4	4	2	2	3	3	3	2	3	
36	3	2	3	3	2	4	3	3	2	3	2	1	2	3	4	3	2	4	
37	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	2	4	2	2	
38	4	5	5	3	5	4	4	3	2	5	5	3	2	3	5	5	5	5	
39	4	3	1	3	3	2	2	3	3	1	3	4	1	3	1	4	1	1	
40	3	4	2	3	4	2	3	3	3	2	4	4	2	3	2	2	4	2	
41	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	1	2	3	
42	3	3	4	4	3	4	1	4	3	4	3	3	2	4	3	2	4	3	
43	3	3	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	
44	2	4	3	2	4	3	2	2	2	3	4	4	2	2	3	3	3	3	
45	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	4	2	2	2	4	2	2	
46	4	4	3	4	4	4	3	1	4	4	4	3	2	1	3	3	3	3	
47	4	3	3	4	3	4	2	1	3	4	3	4	3	1	4	4	3	4	
48	4	3	3	4	3	4	2	1	3	4	3	4	2	1	4	3	3	4	
49	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	
50	4	4	4	4	4	4	3	3	1	4	3	3	3	3	4	3	2	4	
51	3	4	4	3	4	4	2	3	2	4	1	2	1	3	4	2	4	4	
52	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	1	2	4	3	2	2	4	2	
53	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	
54	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5	1	3	2	3	5	3	3	5	
55	4	3	1	4	3	1	2	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	

ANEXO VII Reporte SPSS

BASE DE DATOS UNSAAC (GCYC Y CADENA DE PAGOS) 07.12.23.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

61 : D5 Visible: 28 de 28 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	D1	D2	D3	D4	D5	D6	V1	V2
1	5	4	3	3	5	2	4	3	5	5	4	2	5	2	4	2	5	4	2	5	2	3	3	2	2	3	3	
2	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	2	2	5	2	4	4	4	4	2	2	5	2	3	2	3	2	3	
3	5	5	5	5	5	2	3	4	5	5	5	4	4	5	5	2	5	5	4	4	3	2	3	3	3	3	3	
4	4	5	4	2	4	3	3	2	4	5	5	2	3	3	4	3	5	5	5	3	2	2	2	2	3	3	3	
5	2	4	3	3	2	3	5	2	2	4	4	2	5	3	4	3	4	4	3	5	1	2	1	2	3	3	2	
6	2	3	3	3	2	3	4	4	2	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	1	1	2	
7	5	5	3	5	2	3	2	3	5	5	5	3	4	5	4	3	5	2	5	4	3	1	3	3	2	3	3	
8	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	2	3	1	2	4	4	4	4	2	1	2	2	2	1	3	1	2	
9	4	3	3	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	3	2	4	3	2	3	4	2	3	3	2	2	3	3	
10	2	4	3	4	3	4	3	1	2	4	1	1	4	2	4	4	4	3	2	4	2	2	1	1	3	2	2	
11	4	3	4	4	3	4	4	2	4	5	4	2	3	5	4	4	5	3	5	3	2	3	2	3	2	2	3	
12	2	3	4	4	5	4	4	3	2	3	4	3	3	4	2	4	3	2	2	3	2	3	1	2	2	1	2	
13	3	3	2	4	1	4	3	4	3	2	3	4	4	2	4	4	2	3	2	4	1	1	2	2	2	2	2	
14	3	5	2	4	2	4	3	4	3	2	3	4	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	
15	3	4	4	3	3	2	4	3	2	2	4	3	4	2	2	2	2	4	2	4	2	2	1	2	1	2	2	
16	3	2	3	3	4	2	2	3	3	4	2	3	2	2	1	2	4	4	2	4	1	1	2	1	1	2	2	
17	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	
18	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	
19	4	3	1	3	3	4	2	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	5	4	1	2	3	2	2	3	2	
20	4	4	2	5	4	2	2	3	4	4	4	3	2	3	3	2	4	4	5	3	2	1	2	2	2	3	2	
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	2	2	4	2	2	3	2	3	2	1	3	
22	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	1	4	2	3	2	3	3	2	3	2	2	1	1	3	
23	4	3	4	2	3	2	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	3	4	5	4	2	1	2	1	1	3	2	
24	2	4	3	4	4	4	5	4	2	2	3	4	4	2	4	2	2	4	2	3	2	3	1	2	1	2	2	
25	2	2	3	2	4	1	5	2	3	4	5	4	2	3	2	3	2	3	4	4	1	2	2	3	1	3	1	
26	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	1	3	2	2	3	2	3	1	3	
27	4	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	2	3	3	2	2	
28	4	3	4	3	4	2	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	2	4	4	2	2	2	1	3	2	2	
29	2	3	3	4	2	4	4	2	2	2	2	2	4	3	3	2	2	2	3	3	1	2	1	1	1	1	1	
30	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	2	3	2	3	2	3	
31	4	3	4	4	4	3	3	2	2	3	4	2	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	1	2	1	1	2	
32	2	3	4	4	2	3	4	2	2	3	4	2	3	4	2	2	3	1	3	3	2	2	1	2	2	1	2	
33	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	1	3	2	1	2	2	2	
34	3	5	2	4	3	5	4	2	3	2	2	2	5	3	3	3	3	4	2	3	2	3	1	2	2	2	2	
35	3	4	4	3	3	4	3	2	3	2	4	2	4	2	2	3	3	3	2	3	2	2	1	2	1	1	2	
36	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	1	2	3	4	3	2	4	1	2	1	1	1	2	1	
37	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	2	4	2	2	2	3	2	2	1	2	2	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

16:40 07/12/2023