UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TESIS

APLICACIÓN DE MEDIOS DE PAGO Y SOBRECOSTOS EN LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS DE LA CIUDAD DEL CUSCO, 2024.

PRESENTADO POR:

BACH. CARMEN JENNIFER ROMAN AYMITUMA

BACH. LIZ ANDREA MORA PAUCAR

PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

ASESOR:

DR. ELIAS FARFAN GOMEZ

CUSCO - PERÚ

2025

INFORME DE ORIGINALIDAD

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

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada: "APLICACIÓN DE MEDIOS DE PAGO Y SOBRECOSTOS EN LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS DE LA CIUDAD DEL CUSCO, 2024."

Presentado por: Bach. ROMAN AYMITUMA, CARMEN JENNIFER DNI N° 73946974

presentado por: Bach. MORA PAUCAR, LIZ ANDREA DNI N°: 73201229

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.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
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.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** las primeras páginas del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 27 de Junio de 2025

Firma

Post firma DR. ELÍAS FARFÁN GOMEZ

Nro. de DNI 23861243

ORCID del Asesor 0000-0001-7469-3485

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: **oid:** 27259:470272407

ROMAN AYMITUMA CARMEN JENNIFER

APLICACIÓN DE MEDIOS DE PAGO Y SOBRECOSTOS EN LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS DE LA CIUDAD DEL CUSCO, 202

Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::27259:470272407

Fecha de entrega
27 jun 2025, 6:12 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
27 jun 2025, 6:18 p.m. GMT-5

Nombre de archivo
TESIS FINAL PREGRADO UNSAAC - Roman Aymituma, Carmen Jennifer y Mora Paucar, Liz Andrea.docx

Tamaño de archivo
980.6 KB

102 Páginas

21.947 Palabras

124.072 Caracteres

10% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Coincidencias menores (menos de 25 palabras)
- Base de datos de Crossref

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

9% Fuentes de Internet
0% Publicaciones
4% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

A nuestras madres, Eusebia y Edy, por ser el pilar fundamental de nuestras vidas. Por su amor incondicional, su paciencia infinita y su fortaleza que nos inspira cada día. Gracias por ser nuestra luz en los momentos de oscuridad, por guiarnos con sabiduría y por enseñarnos que todo esfuerzo vale la pena si se hace con amor.

A nuestros padres, Eloy y Leoncio, por su sacrificio constante, su ejemplo de trabajo honrado y por impulsarnos siempre a luchar por nuestros sueños. Gracias por enseñarnos que la perseverancia y la humildad son el mejor camino hacia el éxito.

A nuestros hermanos, Valeria y Marcelo, quienes han sido mucho más que compañeros de vida: nuestros amigos, confidentes y cómplices de aventuras. Gracias por su compañía incondicional, por alegrar nuestros días y por ser una fuente constante de motivación.

A nuestros amigos, por estar presentes en los momentos más difíciles y en los más felices, por celebrar nuestros logros y levantarnos en las caídas. A nuestros docentes, por habernos formado con compromiso y vocación, por cada lección impartida en el aula y fuera de ella. Y a todas las personas que, de una u otra forma, nos acompañaron en este largo camino, gracias por dejar una huella en nuestro crecimiento personal y profesional.

Esta dedicatoria es para ustedes, porque sin su amor, apoyo y compañía, este logro no habría sido posible.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos profundamente a la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, en especial a la Facultad de Ciencias Contables y Financieras y a la Escuela Profesional de Contabilidad, por habernos formado académicamente con excelencia, compromiso y valores.

Expresamos nuestro sincero agradecimiento al Mg. Elías Farfán Gómez, asesor de tesis, por su guía constante, sus valiosas observaciones y por confiar en nuestro trabajo desde el inicio. Su apoyo fue fundamental para culminar esta etapa tan importante.

De igual manera, agradecemos al docente colaborador Manuel Vicente Solís Yépez, por su acompañamiento cercano, su disposición y por brindarnos su apoyo en cada momento que lo necesitamos durante el proceso de investigación.

A cada uno de nuestros docentes, por haber compartido no solo sus conocimientos, sino también su vocación de enseñar y motivar a futuras generaciones de contadores. Gracias por inspirarnos y prepararnos para los retos del mundo profesional.

Finalmente, a todos aquellos que, de una u otra manera, estuvieron presentes en el desarrollo de esta tesis: gracias por su apoyo, palabras de aliento y contribuciones silenciosas que marcaron la diferencia.

Carmen Jennifer Roman Aymituma

Liz Andrea Mora Paucar

ÍNDICE

DEDICATORIA I
AGRADECIMIENTO II
ÍNDICE DE TABLAS V
ÍNDICE 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 la investigación 4
1.4. Objetivos de la investigación 5
a. Objetivo general 5
b. Objetivos específicos 5
II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL 6
2.1. Bases teóricas 6
2.2. Marco conceptual 18
2.3. Antecedentes empíricos de la investigación 20
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES 27
3.1. Hipótesis 27
3.2. Hipótesis general 27
3.3. Hipótesis específicas 27
3.4. Identificación de variables 27
3.5. Operacionalización de variables 28
IV. METODOLOGÍA 29
4.1. Ámbito de estudio 29
4.2. Tipo y nivel de investigación 30
4.3. Unidad de análisis 31
4.4. Población de estudio 31
4.5. Tamaño de muestra 31

4.6. Técnicas de selección de muestra 31
4.7. Técnicas de recolección de información 32
4.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información 32
4.9. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas 33
V. RESULTADOY DISCUSION 34
5.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados 34
5.1.1. Prueba de confiabilidad 34
5.1.2. Análisis de la auditoria de cumplimiento y sus respectivas dimensiones 35
5.1.3 Dimensión 01 – comisiones 40
5.2. Prueba de hipótesis 60
5.3 Discusion de resultados 69
CONCLUSIONES 75
RECOMENDACIONES 77
REFERENCIAS 79
ANEXOS 84
Anexo I Matriz de consistencia 85
Anexo II Matriz de consistencia 86
Anexo III: Matriz instrumental de la variable 01 87
Anexo IV: Matriz instrumental de la variable 02 88
Anexo V: Instrumento de recolección de datos tipo encuesta 89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables 28
Tabla 2 Procedimientos de los datos 33
Cuadro 3 Aplicación de medios de pago 35
Cuadro 4 Aplicación de medios de pago por banca por internet 36
Cuadro 5 Aplicación de medios de pago por billetera electrónica 37
Cuadro 6 Aplicación de medios de pago por efectivo 38
Cuadro 7 Sobrecostos 39
Tabla 8 Análisis de comisiones 40
Tabla 9 Análisis de convenios 41
Tabla 10 Facilidad de acceso compatibilidad con dispositivos 42
Tabla 11 La manera de brindar requisitos de entrada es la más adecuada 43
Tabla 12 Auditorías según los planes establecidos 44
Tabla 13 Se Detallan las notificaciones de seguridad a cada usuario 45
Tabla 14 Se brinda capacitación correspondiente de innovaciones integradas 46
Tabla 15 Capacita sobre las actualizaciones tecnológicas 47
Tabla 16 El Costo-beneficio es favorable para la rentabilidad 48
Tabla 17 El Costo-beneficio de ajustar las tarifas tiene mejora en los ingresos 49
Tabla 18 Las tarifas de su hotel están ajustadas de acuerdo con la demanda 50
Tabla 19 Las tarifas de los hoteles son adecuadas para la calidad de los servicios 51
Tabla 20 El costo de mantener la calidad de los servicios 52
Tabla 21 El costo de contratar personal especializado en su hotel 53
Tabla 22 Se Optimiza la capacitación del personal 54
Tabla 23 Optimiza las operaciones para reducir los costos 55
Tabla 24 Optimiza sus contratos de suministros 56
Tabla 25 Optimiza los contratos de tecnología 57
Tabla 26 Usan mecanismos de descuentos 58
Tabla 27 Reuniones mensuales en los hoteles para poder tomar acuerdos 59
Tabla 28 Pruebas de normalidad 60
Tabla 29 Prueba de chi-cuadrado de la hipótesis general 61
Tabla 30 Prueba de correlación general 62
Tabla 31 Prueba de chi-cuadrado de la hipótesis específica 1 63
Tabla 32 Prueba de correlación específica 1 64

Tabla 33 Prueba de chi-cuadrado de la hipótesis específica 2..... 65
Tabla 34 Prueba de correlación específica 2 66
Tabla 35 Prueba de chi-cuadrado de la hipótesis específica 3..... 67
Tabla 36 Prueba de correlación específica 3 68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ubicación geográfica de los hoteles de 3 estrellas en el distrito de cusco ... 29
Figura 2 Estadística de fiabilidad de las variables ... 34
Figura 3 Aplicación de medios de pago ... 35
Figura 4 Aplicación de medios de pago por banca por internet ... 36
Figura 5 Billetera electrónica ... 37
Figura 6 Efectivo ... 38
Figura 7 Sobrecostos ... 39
Figura 8 Análisis de comisiones ... 40
Figura 9 Análisis de convenios ... 41
Figura 10 Facilidad de acceso compatibilidad con dispositivos ... 42
Figura 11 La manera de brindar requisitos de entrada es la más adecuada ... 43
Figura 12 Auditorías según los planes establecidos ... 44
Figura 13 Detallan las notificaciones de seguridad a cada usuario ... 45
Figura 14 Se brinda capacitación correspondiente de innovaciones integradas ... 46
Figura 15 Efectividad de las técnicas para obtener evidencia documental ... 47
Figura 16 Costo-beneficio es favorable para la rentabilidad ... 48
Figura 17 Costo-beneficio de ajustar las tarifas tiene mejora en los ingresos ... 49
Figura 18 Las tarifas de su hotel están ajustadas de acuerdo con la demanda ... 50
Figura 19 Las tarifas de los hoteles son adecuadas para la calidad de los servicios ... 51
Figura 20 El costo de mantener la calidad de los servicios ... 52
Figura 21 El costo de contratar personal especializado en su hotel ... 53
Figura 22 Optimiza la capacitación del personal ... 54
Figura 23 Optimiza las operaciones para reducir los costos ... 55
Figura 24 Optimiza sus contratos de suministros ... 56
Figura 25 Optimiza los contratos de tecnología ... 57
Figura 26 Usan mecanismos de descuentos ... 58
Figura 27 Reuniones mensuales en los hoteles para poder tomar acuerdos ... 59

RESUMEN

El presente estudio, titulado “Aplicación de medios de pago y sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del cusco, 2024.”; tuvo como objetivo general: “Determinar cuál es la relación la Aplicación de medios de pago y sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del cusco, 2024”.

La metodología utilizada fue de tipo aplicada, nivel correlacional, descriptivo, de diseño no experimental. La población estuvo compuesta 68 hoteles de 3 estrellas ubicados en el distrito de Cusco, donde se utilizó la técnica de recolección de información mediante encuesta, aplicando como herramienta un cuestionario, los datos obtenidos fueron analizados y procesados a través del software estadístico SPSS v27 y Microsoft Excel.

En conclusión, para el objetivo general, el resultado de la prueba Rho de Spearman, con un valor de 0.631, indica una relación positiva fuerte entre la aplicación de medios de pago y los sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas, esto indica que a medida que se incrementa el uso de diferentes medios de pago, también aumentan los costos operativos asociados, como comisiones por transacciones, implementación tecnológica y mantenimiento de sistemas. Por ello, es fundamental que los hoteles adopten estrategias de gestión financiera que les permitan optimizar el uso de estos medios de pago, minimizando costos innecesarios y mejorando la eficiencia operativa, lo que contribuirá a una mayor sostenibilidad y rentabilidad en el sector hotelero.

Palabras claves:

Aplicación de medios de pago, sobrecostos, banca por internet, billetera electrónica

ABSTRACT

The present study, entitled "Payment Method Application and Overcharges in 3-Star Hotels in Cusco, 2024," had the general objective of determining the relationship between payment methods and overcharges in 3-star hotels in Cusco, 2024.

The methodology used was applied, correlational, descriptive, and non-experimental. The population consisted of 68 three-star hotels located in the Cusco district. Data collection was carried out using a survey technique, using a questionnaire as a tool. The data obtained were analyzed and processed using SPSS v27 statistical software and Microsoft Excel.

In conclusion, for the overall objective, the Spearman's Rho test result, with a value of 0.631, indicates a strong positive relationship between the use of payment methods and cost overruns in 3-star hotels. This indicates that as the use of different payment methods increases, so do the associated operating costs, such as transaction fees, technological implementation, and system maintenance. Therefore, it is essential that hotels adopt financial management strategies that allow them to optimize the use of these payment methods, minimizing unnecessary costs and improving operational efficiency, which will contribute to greater sustainability and profitability in the hotel sector.

Keywords:

Payment method application, overcharges, online banking, electronic wallet

INTRODUCCIÓN

El objetivo principal de este estudio es analizar la aplicación de medios de pago y su impacto en los sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad de Cusco, 2024. La correcta implementación de métodos de pago, como la banca por internet y las billeteras electrónicas, no solo tiene un impacto directo en la reducción de los sobrecostos, sino que también contribuye a una gestión financiera más eficiente. El uso adecuado de estos medios de pago permite a los hoteles optimizar sus recursos, reducir gastos operativos y mejorar su rentabilidad. Además, la integración de tecnologías de pago digitales fortalece la relación de confianza con entidades financieras y proveedores, facilitando el acceso a créditos y otras fuentes de financiamiento que son clave para el crecimiento y expansión del sector hotelero. Este estudio se fundamenta en diversas fuentes de información que respaldan el análisis de cómo la aplicación de estos métodos de pago puede influir significativamente en la eficiencia operativa y la competitividad de los hoteles, contribuyendo al desarrollo sostenible del sector hotelero en Cusco.

La estructura de la investigación se divide en cinco secciones distintas.

I. Planteamiento del problema: Establece los objetivos de investigación para comprender cómo la aplicación de medios de pago influye en los sobrecostos, justificando la necesidad de optimizar estos medios y reducir los gastos adicionales, con el fin de mejorar la eficiencia financiera y fortalecer la competitividad del sector.

II. Marco teórico conceptual: Establece los objetivos de investigación para comprender cómo la aplicación de medios de pago influye en los sobrecostos, justificando la necesidad de optimizar estos medios y reducir los gastos adicionales, con el fin de mejorar la eficiencia financiera y fortalecer la competitividad del sector.

III. Hipótesis y variables: Se desarrollan hipótesis basadas en la definición de variables, lo que brinda un respaldo teórico firme que fundamenta y guía el proceso de investigación.

IV. Metodología: Se describe la metodología de investigación, especificando el enfoque, tipo, nivel, método y diseño del estudio. Además, se detalla la población y muestra seleccionadas, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados, con el objetivo de garantizar la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos durante el proceso de investigación.

IV. Resultados y discusión: Estos elementos provienen del análisis de datos, que incluye el procesamiento de la información recopilada, la evaluación de la confiabilidad del estudio, la realización de pruebas de hipótesis y un análisis exhaustivo de las distribuciones de frecuencia obtenidas, con el objetivo de asegurar la precisión y validez de los resultados.

Finalmente, se exponen las conclusiones y recomendaciones derivadas de los resultados obtenidos al concluir la investigación, ofreciendo una síntesis de los hallazgos y brindando directrices prácticas para futuras investigaciones o acciones pertinentes, el estudio se cierra con las referencias bibliográficas y anexos, que respaldan y enriquecen el desarrollo de la investigación.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

Rodríguez (2024), El sobrecosto puede tener un impacto profundo y negativo en el progreso y la viabilidad de un proyecto, llegando incluso a agotar los recursos asignados para su desarrollo. Este fenómeno es particularmente común en sectores como la construcción, donde los costos de materiales y mano de obra están sujetos a constantes fluctuaciones debido a factores externos como cambios en la demanda, la disponibilidad de suministros o variaciones en las políticas económicas. Como resultado, los plazos de entrega se prolongan, y los costos finales superan los presupuestos iniciales, afectando tanto a los constructores como a los clientes. A nivel mundial, este problema representa un desafío importante para las empresas, que deben lidiar con la presión de mantener los márgenes de rentabilidad mientras gestionan el impacto de estos costos imprevistos. Además, los sobrecostos generan incertidumbre, dificultando la planificación efectiva y la toma de decisiones estratégicas. Esto afecta la competitividad de las empresas en un mercado global, ya que los clientes pueden buscar alternativas más económicas, y los proyectos pueden perder viabilidad o calidad si no se manejan adecuadamente.

Los sobrecostos a nivel internacional representan un desafío significativo para las empresas y los consumidores en todo el mundo. Estos costos adicionales pueden originarse por una variedad de razones, como el aumento de los precios de los materiales, los impuestos más altos, el incremento de las tarifas de transporte o las estrictas regulaciones impuestas por los gobiernos en diferentes países. Además, factores como las fluctuaciones en los tipos de cambio o la inestabilidad política también pueden contribuir a aumentar estos costos. Cuando las empresas enfrentan estos sobrecostos, a menudo se ven obligadas a trasladarlos al precio final de sus productos o servicios, lo que puede reducir la demanda de los mismos, especialmente en mercados sensibles al precio. Esta situación no solo afecta la

competitividad de las empresas en el mercado global, sino que también repercute directamente en los consumidores, quienes enfrentan precios más elevados y, por lo tanto, un menor poder adquisitivo. Las pequeñas y medianas empresas son particularmente vulnerables a estos sobrecostos, ya que a menudo carecen de los recursos o la capacidad para absorber estos aumentos de manera eficiente. En resumen, los sobrecostos a nivel internacional dificultan el crecimiento económico de las empresas, incrementan las dificultades financieras para los consumidores y pueden generar un desequilibrio en el comercio global, afectando la accesibilidad de productos y servicios en muchas regiones del mundo.

En Perú, los sobrecostos representan un problema significativo a nivel nacional, ya que afectan tanto a los consumidores como a las empresas. Estos sobrecostos ocurren cuando los precios de los productos y servicios son más altos de lo que deberían debido a una serie de factores, como la falta de competencia en ciertos sectores, la presencia de intermediarios innecesarios que aumentan los precios, o la ineficiencia en los procesos de producción, distribución y logística. En muchos casos, las empresas no cuentan con mecanismos adecuados para optimizar sus costos, lo que se traduce en precios más elevados para los consumidores. Esto provoca que los consumidores tengan que pagar más por productos y servicios de calidad similar, afectando especialmente a aquellos de sectores de bajos ingresos que enfrentan dificultades para acceder a bienes y servicios básicos a precios justos. Además, las empresas se ven afectadas por la incapacidad de ofrecer precios competitivos, lo que limita su crecimiento y su capacidad de inversión en nuevos proyectos o mejoras en la calidad. Los sobrecostos también pueden generar una distorsión en el mercado, ya que los productos y servicios más caros no necesariamente corresponden a una mayor calidad, sino que están influenciados por factores como la concentración del mercado y la falta de transparencia en las cadenas de suministro. Este fenómeno contribuye a una distribución

desigual de los recursos, afectando principalmente a las familias de bajos ingresos y profundizando las desigualdades económicas en el país.

En Cusco, uno de los principales problemas que enfrentan las empresas locales, especialmente el sector hotelero, son los sobrecostos. Estos gastos adicionales afectan negativamente a los negocios, ya que los hoteleros deben enfrentar precios más altos en productos y servicios esenciales, como la electricidad, los suministros y el transporte. A menudo, estos sobrecostos no pueden ser absorbidos fácilmente por los hoteles, lo que lleva a un aumento en los precios que los clientes deben pagar. Esto puede disminuir la competitividad de los hoteles locales frente a otros destinos turísticos, ya que los turistas pueden optar por lugares con precios más accesibles. En resumen, los sobrecostos en Cusco afectan directamente la rentabilidad de los hoteles y su capacidad para ofrecer precios atractivos a los visitantes.

1.2. Formulación del problema

a. Problema general

¿Cuál es la relación la Aplicación de medios de pago y sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del cusco, 2024?

b. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la Aplicación de banca por internet y los sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del Cusco, 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la Aplicación de billetera electrónica y los en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del Cusco, 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la Aplicación de efectivo y los sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del Cusco, 2024?

1.3. Justificación de la investigación

a. Justificación teórica

En el desarrollo de esta investigación, se consideró la justificación teórica, dado que uno de los objetivos principales fue ampliar y profundizar el conocimiento sobre cómo la implementación de diversos medios de pago se relacionó en la sostenibilidad financiera. Este enfoque facilito una comprensión más profunda de la relación entre el uso de medios de pago y los sobrecostos asociados, proporcionando información clave para optimizar las estrategias financieras y promover un crecimiento sostenible a largo plazo.

b. Justificación práctica

Para el desarrollo de esta investigación, se consideró la justificación práctica, dado que se espera que los resultados sean una herramienta útil para el personal de los hoteles. Este estudio proporcionó información clave que los responsables podrán utilizar para tomar decisiones informadas, lo que permitió optimizar la implementación de los medios de pago. Además, contribuyo al fortalecimiento de las comisiones y convenios establecidos.

c. Justificación metodológica

Para el desarrollo de la investigación, se consideró la justificación metodológica, dado que se emplearon las técnicas y procedimientos establecidos por la universidad para la realización de trabajos de investigación. El estudio se llevó a cabo con un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño no experimental y de corte transversal, lo cual permitió obtener datos pertinentes y actualizados sin la influencia de variables externas. De este modo, se garantizó un proceso metodológico riguroso y conforme a los lineamientos académicos establecidos.

d. Justificación social

Para el desarrollo de la investigación, se consideró la justificación social, dado que el estudio se fundamentó en datos de primera mano proporcionados por el personal de los restaurantes turísticos. Esta aproximación permitió obtener información directa y relevante que refleje de manera fiel la realidad del sector, lo que a su vez favoreció un análisis más preciso y valioso para optimizar las condiciones y prácticas en este ámbito.

1.4. Objetivos de la investigación

a. Objetivo general

Determinar cuál es la relación la Aplicación de medios de pago y sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del cusco, 2024.

b. Objetivos específicos

- Determinar cuál es la relación entre Aplicación anca por internet y los sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del Cusco, 2024.
- Determinar cuál es la relación entre Aplicación de billetera electrónica y los sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del Cusco, 2024.
- Determinar cuál es la relación entre Aplicación efectivo y los sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del Cusco, 2024.

II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Bases teóricas

2.1.1. Aplicación de medios de pago

SUNAT (2020) Los medios de pago son herramientas esenciales dentro del sistema financiero, diseñadas para recibir pagos y realizar transferencias de dinero entre las cuentas de personas y empresas dentro de un país. Estos mecanismos facilitan las transacciones comerciales, promoviendo una mayor fluidez de los recursos económicos tanto a nivel individual como empresarial. Su correcta implementación no solo optimiza las operaciones financieras, sino que también fortalece la transparencia y la seguridad en las transacciones dentro del entorno económico.

Asimismo, mediante un Decreto Supremo aprobado por el Ministro de Economía y Finanzas (MEF), se podrá autorizar el uso de otros métodos de pago, considerando, entre otros aspectos, su frecuencia de utilización y la adopción por parte de empresas tanto dentro como fuera del Sistema Financiero.

Fluid (2022) Existen diversas formas en las que los consumidores pueden realizar pagos por productos o servicios. Entre ellas se incluyen tarjetas de débito y crédito, efectivo, Pix, entre otros. Para comprender plenamente este concepto, es necesario hacer un breve recorrido histórico que nos permita conocer la evolución de los métodos de pago y cómo hemos llegado a la amplia gama de opciones disponibles hoy en día, especialmente en lo que se refiere a su uso en transacciones diarias y su impacto en el sistema financiero.

Tipos de medios de pago

A continuación, se presentan los distintos tipos de medios de pago, clasificados en dos categorías: los que ya se encuentran consolidados y aquellos que están experimentando un crecimiento.

Los medios de pago tradicionales más utilizados en América Latina

- **Dinero en efectivo:** El dinero en efectivo sigue siendo, indudablemente, la opción preferida por los consumidores latinoamericanos. De hecho, en las compras en línea, un 14% de los usuarios elige esta forma de pago. Lo hacen mediante vouchers emitidos por las plataformas de comercio electrónico, pagos en tiendas de conveniencia o bancos, o incluso a través de pagos directos al momento de la entrega.
- **Cheque:** Aunque pueda parecer una práctica anticuada, lo cierto es que, hasta hace pocos años, el cheque seguía siendo uno de los métodos de pago más comunes en varios países de la región. No obstante, en la actualidad ha experimentado un significativo descenso en su uso, debido a que no es aceptado en todos los establecimientos y ha sido ampliamente sustituido por las tarjetas de débito y crédito.
- **Tarjetas de débito y crédito:** Las tarjetas, después del efectivo, se han consolidado como uno de los métodos de pago más utilizados en América Latina. Desde su introducción, han ganado una notable popularidad, y se ha observado un crecimiento continuo en la adopción de pagos con tarjetas de crédito y débito, tanto por parte de los consumidores como de los comercios. En los últimos años, las tarjetas han experimentado una notable evolución gracias a los avances tecnológicos. Actualmente, además de las tarjetas con chip y los terminales de pago accesibles para los comerciantes, es posible realizar transacciones a través de teléfonos móviles y utilizar sistemas de pago por proximidad.
- **Boleto bancario:** Es una forma de pago ampliamente utilizada en América Latina, ya que no requiere que quien realice el pago cuente con una cuenta bancaria. Esto es particularmente importante debido a las altas tasas de desbancarización en la región.

Así, el comercio emite un cupón que el consumidor puede usar para realizar el pago en una sucursal de recaudo, una agencia bancaria o un establecimiento comercial.

Stripe (2023) Las aplicaciones de pago móvil son plataformas digitales creadas para facilitar las transacciones financieras a través de smartphones y otros dispositivos móviles. Estas aplicaciones permiten realizar pagos de forma rápida y segura, tanto en establecimientos físicos como en línea, sin necesidad de usar efectivo o tarjetas bancarias tradicionales. Además, brindan la comodidad de almacenar diversos métodos de pago, como tarjetas de crédito, débito e incluso cuentas bancarias, lo que optimiza el proceso de compra. Con la creciente adopción de la tecnología móvil, estas plataformas se han convertido en una herramienta esencial para simplificar las operaciones comerciales, ofreciendo a los consumidores una experiencia más ágil y accesible.

Tipos de aplicación de pago con el móvil

Las aplicaciones de pago móvil han transformado la manera en que empresas y clientes llevan a cabo las transacciones. Para entender su funcionamiento, se pueden agrupar en tres categorías principales.:

- **Aplicaciones de circuito cerrado:** Los minoristas individuales y las empresas asociadas, como Starbucks y Target, a menudo emplean aplicaciones de circuito cerrado, desarrollando sus propias plataformas de pago. Estas aplicaciones no solo facilitan el pago, sino que también funcionan como programas de fidelización, permitiendo a los clientes conocer los puntos o recompensas acumuladas con cada compra. En estos sistemas, el proceso de pago generalmente omite las redes financieras externas, lo que reduce las comisiones por transacción para los minoristas. De este modo, tanto clientes como empresas se benefician: los clientes disfrutan de una experiencia más fluida y de recompensas por su lealtad, mientras

que las empresas obtienen datos valiosos a través de la aplicación, lo que les permite optimizar sus operaciones y estrategias comerciales.

- **Aplicaciones de circuito abierto:** A diferencia de las aplicaciones de circuito cerrado, las aplicaciones de circuito abierto, como Apple Pay, Google Pay y Samsung Pay, pueden utilizarse en una amplia gama de minoristas. Estas aplicaciones suelen hacer uso de la tecnología de comunicación de campo cercano (NFC) para interactuar con los sistemas de puntos de venta (POS) en tiendas físicas. Funcionan como monederos digitales, permitiendo a los usuarios almacenar tarjetas de crédito, débito o de fidelidad. Para los minoristas, aceptar pagos a través de estas aplicaciones generalmente requiere un sistema POS actualizado que sea compatible con los dispositivos móviles de los clientes. La implementación de estos sistemas puede llevar a las empresas a revisar y optimizar sus flujos de trabajo de pago, lo que podría resultar en configuraciones más avanzadas y fáciles de usar.
- **Aplicaciones de pagos de igual a igual:** Las aplicaciones de pagos entre iguales, como Bizum y Revolut, tienen como objetivo facilitar las transacciones directas entre personas. Son particularmente útiles para dividir facturas en restaurantes, enviar dinero a amigos o efectuar pagos en pequeños comercios. Gracias a estas plataformas, transferir dinero se vuelve tan sencillo como enviar un mensaje de texto. Por lo general, estas aplicaciones utilizan las redes financieras existentes para realizar las transferencias de fondos. Aunque las transacciones entre usuarios de la misma plataforma suelen ser gratuitas, las transferencias a cuentas bancarias pueden generar comisiones adicionales.

Fluid (2022) Las aplicaciones de pagos entre iguales, como Bizum y Revolut, están diseñadas para simplificar las transacciones directas entre personas. Son especialmente útiles para dividir cuentas en restaurantes, enviar dinero a amigos o realizar pagos en pequeños

negocios. Gracias a plataformas como la banca por internet y las billeteras electrónicas, transferir dinero se vuelve tan fácil como enviar un mensaje de texto.

2.1.1.1. Dimensiones de aplicación de medios de pago

2.1.1.1.1. Banca por internet

BBVA (2024) es un canal digital que ofrece a los clientes diversas herramientas para llevar a cabo transacciones, como transferencias a terceros, interbancarias, pagos de servicios y tarjetas, giros nacionales, entre otras operaciones, todo ello desde su computadora, sin necesidad de acudir a una sucursal bancaria.

BCP (2020) La banca por internet es un servicio que permite a los usuarios realizar transacciones financieras, como transferencias, pagos y consultas, a través de una plataforma digital, sin necesidad de visitar una sucursal bancaria.

Interbank (2023) La banca por internet es un servicio digital que permite a los usuarios realizar diversas operaciones financieras, como transferencias, pagos de servicios y consultas, a través de una computadora o dispositivo móvil, sin necesidad de visitar una sucursal bancaria.

2.1.1.1.2. Billetera electrónica

Ligo (2024) Una billetera electrónica o digital no debe confundirse con una cuenta bancaria, como algunos creen. En realidad, se trata de una herramienta que permite a los usuarios gestionar y optimizar sus finanzas personales mediante un servicio completamente digital.

Bank of America (2023) Las billeteras digitales proporcionan una forma práctica de realizar pagos en tiendas, en línea y en aplicaciones, utilizando el teléfono móvil en lugar de recurrir al efectivo o a las tarjetas de crédito o débito tradicionales.

Carrion (2023) Una billetera digital, también conocida como billetera electrónica o e-Wallet, es un servicio de banca móvil que ofrece una alternativa electrónica para realizar pagos desde un teléfono móvil, evitando así el uso de dinero en efectivo. Estas billeteras almacenan versiones virtuales de tus tarjetas de crédito y débito, y están vinculadas a tus cuentas en instituciones financieras. Además, por razones de seguridad, no muestran información sensible de manera visible.

2.1.1.1.3. Efectivo

Billin (2024) El efectivo es la moneda de curso legal empleada en las transacciones económicas. Representa de manera tangible el dinero y es universalmente aceptado para el intercambio de bienes y servicios. Una de sus principales características es su liquidez, lo que significa que está disponible para su uso inmediato en cualquier operación económica. Además, el efectivo es un medio de intercambio ampliamente aceptado, cuyo valor es reconocido por todos los agentes económicos.

Intiut (2024) En contabilidad, el término "efectivo" hace referencia al activo más líquido de cualquier empresa. Es crucial para la solvencia a corto plazo, ya que está disponible para cubrir los gastos necesarios en la administración diaria de la empresa. Para todas las organizaciones, además de los billetes y monedas tradicionales, el efectivo abarca otras divisas, giros postales, cheques no depositados y los saldos de las cuentas bancarias, tanto corrientes como de ahorros.

Debitoor (2023) El efectivo constituye un componente del balance y se incluye en el activo circulante. Es el activo más líquido de la empresa, es decir, el dinero en efectivo. La empresa recurre a este recurso para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

2.1.2. Sobrecostos

Lampadia (2019) Un sobrecosto, o aumento de costos, se refiere a un gasto imprevisto que supera la cantidad originalmente presupuestada, generalmente como resultado de una subestimación del costo real durante la elaboración del presupuesto.

El sobrecosto se refiere a la diferencia entre el costo final de la inversión requerida para llevar a cabo un proyecto y el costo estimado inicialmente, el cual se establece al momento de firmar el contrato. Este estimado inicial proviene de un estudio previo, que puede ser un perfil, un estudio de factibilidad o un estudio constructivo, y que luego se compara con los costos reales durante la ejecución de las obras.

Instagantt (2019) El sobrecoste de un proyecto ocurre de manera inesperada, lo que provoca un aumento en el costo o presupuesto total del mismo. Este incremento es tan sorpresivo que los gestores del proyecto logran detectar una variación significativa. Dado que puede generar problemas con el presupuesto, las partes interesadas o la fuerza laboral, el sobrecoste requiere atención inmediata y genera preocupación.

El sobrecoste puede afectar gravemente el ritmo de ejecución del proyecto e incluso poner en riesgo su viabilidad. Este tipo de imprevisto es común en el sector de la construcción, donde los costos de materiales y mano de obra pueden fluctuar con el tiempo. Si no se está adecuadamente preparado, ni se cuenta con una estimación precisa de los costos, el proyecto podría verse amenazado por un exceso de gastos, lo que interrumpiría su avance.

Causas fundamentales de los sobrecostes que debe conocer

Si desea conocer a fondo qué es un sobrecoste y cómo prevenirlo, lo primero es entender sus causas fundamentales. Al identificar la raíz del problema, será más fácil encontrar la solución adecuada. A continuación, se presentan algunas de las principales causas de los sobrecostes, que le permitirán tomar las medidas correctivas necesarias.

- **Fracaso de la gestión de riesgos:** Cuando un gestor de proyectos planifica un proyecto, es esencial que sea proactivo y considere todos sus aspectos clave. Desde el inicio, debe tener en cuenta los posibles riesgos, en función de las características del proyecto. Si estos riesgos no se identifican y gestionan adecuadamente durante la ejecución, se corre el riesgo de que surjan sobrecostos.
- **Liderazgo en la pila:** En un proyecto, es fundamental contar con un liderazgo sólido para garantizar la colaboración efectiva entre todos los miembros. Sin embargo, cuando un proyecto carece de un jefe de proyecto, desde el punto de vista financiero, se convierte en una carga. La ausencia de un líder dificulta mantener al equipo motivado y presente, lo que puede generar desorganización. Por lo tanto, la falta de liderazgo es una de las principales causas de los sobrecostes.
- **Inversión insuficiente:** En ocasiones, comenzamos a trabajar sin considerar nuestro presupuesto ni adaptarlo a las necesidades del proyecto. Aunque somos conscientes de que no contamos con suficiente inversión, decidimos iniciar sin tener en cuenta las restricciones en cuanto a los materiales u otros recursos necesarios. Esta falta de planificación puede afectar negativamente el progreso y la eficiencia del proyecto.
- **Falta de comunicación:** Al analizar qué constituye un sobrecoste y cómo evitarlo, una de las principales causas se debe a la falta de comunicación. Cuando un gestor de proyectos no establece una comunicación efectiva con las partes interesadas y su equipo, es muy probable que se generen sobrecostes.
- **No tener un plan de seguridad:** Al desarrollar un proyecto, el gestor debe elaborar un plan de contingencia relacionado con la gestión del presupuesto. Este plan debe incluir una cantidad adicional a la asignación inicial, que podrá utilizarse en caso de

que se detecten desequilibrios en los costos. El gestor deberá estar atento a los sobrecostos, especialmente cuando no cuente con un plan alternativo.

Consejos para evitar sobrecostes

Los siguientes consejos le ayudarán mucho a evitar sobrecostes.

- **Planificación adecuada del proyecto:** Antes de comenzar un proyecto, es fundamental contar con un plan. La planificación te será de gran ayuda para definir las acciones a tomar a lo largo del proyecto, establecer un plazo de finalización y evaluar los riesgos asociados. Al planificar adecuadamente, puedes prevenir posibles sobrecostos. Una buena planificación te permitirá identificar los riesgos y encontrar las soluciones adecuadas para gestionarlos.
- **Utilizar software de planificación de proyectos:** En ocasiones, la planificación de proyectos puede resultar compleja, y es fácil olvidar aspectos importantes. Para evitar esto, es recomendable utilizar un software de planificación de proyectos eficaz que te permita visualizar todas las categorías necesarias para llevar a cabo el proyecto. Estos programas ofrecen diversas plantillas para organizar tareas, presupuestos y riesgos. Al utilizar plantillas de calidad en el software de gestión de proyectos, reducirás significativamente el riesgo de desbordar el presupuesto.
- **Manténgase en contacto con las partes interesadas:** Al comenzar un proyecto, interactuamos con diversas personas de manera simultánea. Lo más crucial es mantener una comunicación constante con las partes interesadas, ya que esto permite compartir de manera efectiva los costos de materiales y mano de obra del proyecto.

- **Controle el progreso del proyecto:** Es fundamental determinar el ritmo de progreso de un proyecto, ya que sin ello no es posible evaluar cuánto se ha completado ni cuánto falta por hacer. Al estimar dicho ritmo, se puede calcular tanto el trabajo pendiente como el coste necesario para finalizar el proyecto.
- **No ignores la cantidad de trabajo que hay que hacer durante el proyecto:** Al planificar el proyecto, es fundamental considerar la cantidad de trabajo que se debe llevar a cabo. Esto le permitirá determinar cuánta mano de obra será necesario contratar y cuántas horas de trabajo realizará su equipo cada semana. De lo contrario, las horas de trabajo y el número de operarios podrían no estar adecuadamente equilibrados.
- **No te quedes con el proyecto en bruto, divídelo en trozos:** La mejor manera de comprender qué es un sobrecoste y cómo evitarlo es analizar detenidamente su proyecto y descomponerlo en partes más pequeñas. Esto le permitirá identificar las diferentes fases del proyecto y determinar qué departamentos pueden estar involucrados en cada una de ellas.
- **Seleccione un equipo profesional para su proyecto:** Es fundamental contar con miembros del equipo que posean habilidades diversas para abordar las distintas tareas del proyecto. Por lo tanto, al conformar su equipo, seleccione a personas competentes en lugar de aquellas que no aporten valor. Esto no solo optimizará los costos, sino que también ayudará a evitar gastos innecesarios.
- **Siga dirigiendo y guiando a su equipo:** Es fundamental ser parte activa de tu equipo para comprender lo que está ocurriendo y los desafíos que enfrentan en las tareas del proyecto. Al trabajar junto a ellos como líder, tu equipo estará automotivado y logrará los mejores resultados. De este modo, las probabilidades de

que necesites invertir más tiempo en la gestión del equipo disminuyen, ya que ellos cumplirán con sus responsabilidades de manera puntual.

- **Siga analizando el coste del proyecto**: No solo es necesario calcular las tareas del proyecto, sino también su coste. Puedes desglosarlo por semana, mes o quincena para comparar el trabajo realizado con el coste total. Esto te permitirá analizar el presupuesto del proyecto y verificar si estás dentro de los límites establecidos o si algo fuera de lo común está ocurriendo.

Moviliblog (2024) Los sobrecostos en los proyectos de infraestructura son una preocupación importante para las sociedades de la región y, cuando se identifican, suelen convertirse en un tema central del debate político. Estos sobrecostos corresponden a gastos imprevistos que no estaban contemplados en el presupuesto original, lo que incrementa el costo total del proyecto. La principal fuente de preocupación radica en que, con frecuencia, están asociados a problemas de corrupción e irregularidades. Este fenómeno se ha manifestado de manera especial en los mercados de contratación de obras públicas, donde las comisiones y convenios suelen jugar un papel clave, generando un impacto político significativo en los niveles medios y altos de diversos gobiernos.

2.1.2.1. Dimensiones de los sobrecostos

2.1.2.1.1. Comisiones

Banco de España, (2023) Las comisiones son los cargos que los bancos aplican como compensación por los servicios que ofrecen. Estos servicios pueden incluir, entre otros, la realización de transferencias, el cambio de divisas, la gestión de cuentas, el análisis de la viabilidad de un préstamo o la emisión de una tarjeta de crédito.

IGCC (2023) Las comisiones son los cargos que las entidades financieras aplican por los servicios que ofrecen. Estos cargos pueden presentarse de manera conjunta, como un solo cobro global, o desglosados de forma individual, es decir, un cargo específico por cada servicio proporcionado. Además, las entidades bancarias pueden transferir al cliente los gastos adicionales que deban abonar a terceros para poder ofrecer ciertos servicios.

Freshworks (2023) Las comisiones son pagos que una organización otorga a un vendedor en función del volumen de ventas que logre generar. Estas recompensas económicas sirven como incentivos para motivar el rendimiento y el logro de objetivos comerciales. Sigue leyendo para conocer la importancia de implementar este sistema y explorar los diferentes esquemas de comisiones por ventas disponibles.

2.1.2.1.2. Convenios

DEJ Panhispanico (2023) Un convenio es un acuerdo, pacto o contrato formalmente establecido entre dos o más partes, ya sean personas o entidades, con el propósito de regular una situación específica o resolver una disputa. Este tipo de acuerdo busca alcanzar una solución mutuamente aceptable y poner fin a un conflicto o definir claramente las condiciones de una relación o circunstancia particular.

Organizacion Internacional del Trabajo (2023) Los convenios, también conocidos como protocolos, son acuerdos internacionales formalmente establecidos que tienen carácter jurídico vinculante. Estos tratados pueden ser ratificados por los Estados miembros, lo que implica su compromiso de cumplir con las obligaciones estipuladas en el acuerdo.

Significados (2013) Un convenio es un acuerdo formal entre dos o más partes que establece compromisos y responsabilidades respecto a un tema específico. Suele incluir cláusulas o disposiciones que las partes acuerdan conocer, respetar y cumplir, con el fin de garantizar el cumplimiento de lo pactado.

2.2. Marco conceptual

- **Facilidad de acceso:** CWED E.Learning (2022)**,** la facilidad de acceso hace referencia a la simplicidad con la que una persona puede abrir e interactuar con recursos digitales. El éxito de cualquier recurso digital está estrechamente relacionado con la capacidad de los usuarios para acceder a él sin complicaciones.
- **Compatibilidad con dispositivos:** Unguess (2022)**,** se refiere a la evaluación del software o la aplicación móvil para garantizar su funcionamiento adecuado en diferentes dispositivos, entornos de red, versiones de navegadores y sistemas operativos.
- **Requisitos de entrada:** Unguess (2022)**,** los requisitos de entrada son las condiciones o elementos necesarios que deben estar presentes antes de iniciar un proceso, proyecto o actividad. Estos requisitos pueden incluir datos, recursos, autorizaciones, información o especificaciones previas que aseguran que el proceso se lleve a cabo de manera efectiva y que los resultados sean los esperados. En el ámbito de la programación o desarrollo de software, los requisitos de entrada son los valores o parámetros que un sistema necesita para comenzar su ejecución y funcionar correctamente.
- **Autenticación del Usuario:** Silverfort (2023)**,** la autenticación de usuarios es el procedimiento mediante el cual se confirma que los usuarios son realmente quienes afirman ser. Este proceso es fundamental para la ciberseguridad, ya que permite a las organizaciones gestionar y restringir el acceso a sus sistemas y datos de manera efectiva.

- **Notificaciones de Seguridad:** Silverfort (2023), las notificaciones de seguridad son alertas o mensajes enviados a los usuarios o administradores de sistemas para informar sobre posibles riesgos, vulnerabilidades o incidentes relacionados con la seguridad.

- **Optimización:** MarketingDirecto, (2024)**,** la optimización es el proceso de mejorar algo para que funcione de la manera más eficiente y eficaz posible, maximizando los recursos disponibles y minimizando los costos o problemas.

- **Ahorro:** (Banco Central de la Republica Argentina, 2024), corresponde a la parte de los ingresos que no se destina al consumo; es decir, es la porción del dinero recibido que no se gasta. ¿Cuál es su propósito? El ahorro puede ser utilizado para alcanzar metas a corto plazo, como adquirir un teléfono celular, pero también es fundamental para lograr objetivos a largo plazo, como continuar con los estudios, comprar un automóvil o incluso una vivienda.

- **Eficiencia:** HubSpot (2023), se refiere a la capacidad de una persona o un proceso para hacer un uso adecuado de las herramientas disponibles, con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos, realizando únicamente las acciones necesarias. En el contexto empresarial, la eficiencia implica la habilidad para optimizar el uso de los recursos, con el fin de cumplir de manera efectiva con los objetivos comerciales.

- **Productividad:** Drew, (2023), la productividad se entiende como un indicador económico que permite evaluar cuántos bienes y servicios se generan en relación con los factores utilizados. En términos sencillos, la productividad refleja la capacidad de realizar más tareas en menos tiempo. Así, cuando una empresa logra mejorar su productividad, implica que el valor de sus productos crece a un ritmo superior al de

los insumos o materias primas empleados en su producción. En este sentido, se hace referencia a un aumento en la productividad dentro de la planta de producción**.**

- **Crecimiento:** Drew, (2023), se refiere al aumento o expansión de algo en términos cuantitativos, como la producción, las ventas o el tamaño de una empresa. En un contexto económico, implica una mejora continua en la capacidad productiva y en el valor generado por una entidad o sector.
- **Utilidad:** ADEX (2024), es el beneficio o ganancia que obtiene una empresa o individuo al realizar una actividad económica, generalmente medida como la diferencia entre los ingresos generados y los costos incurridos. En el contexto empresarial, representa el valor que se obtiene de las ventas después de cubrir los gastos.

2.3. Antecedentes empíricos de la investigación

A. Antecedentes internacionales

Zapata (2021), en su estudio titulado “La responsabilidad patrimonial solidaria en la acción de repetición y responsabilidad fiscal del interventor por sobrecostos y hechos irregulares en la contratación pública y su exoneración por la indebida planeación”, presentado a la Universidad Pontificia Bolivariana para optar por el título de magister en derecho, donde se tiene como objetivo desarrollar la acción de repetición y la responsabilidad fiscal tienen una finalidad resarcitoria, y debido a que el interventor actúa en la calidad de particular con funciones públicas, es susceptible de ser responsable, donde se utilizó una metodología dogmática de corte cualitativa, donde se concluyó que la planeación, como expresión del principio de economía, constituye uno de los pilares fundamentales de la Administración Pública en el ámbito de la contratación. Este proceso abarca las actividades relacionadas con el diseño, ejecución, evaluación y ajuste de los

procedimientos contractuales, exigiendo un enfoque prudente, metódico y estratégico. Su objetivo es anticipar las variables vinculadas a la necesidad a satisfacer, los recursos disponibles, los costos del proyecto, su sostenibilidad y los factores externos que podrían influir en el desarrollo del contrato. Una planificación deficiente o poco rigurosa puede generar sobrecostos, al no prever adecuadamente los imprevistos o condiciones externas, lo que impacta negativamente en la eficiencia y economía del proceso de contratación pública.

Reyes y Romero (2022), en su estudio titulado "Controles Preventivos del Estado Colombiano por Sobrecostos en la Contratación a causa del COVID 19", presentado a la Universidad Piloto de Colombia para optar por el título de Contador Público, donde se tiene como objetivo determinar el impacto de los controles preventivos realizados por el Estado Colombiano para la mitigación de los sobrecostos injustificados por contratación durante la pandemia del COVID-19, donde se utilizó una metodología básica de tipo documental, donde se concluyó que la implementación de acciones orientadas a reducir significativamente el sesgo en los procesos de contratación, como la supervisión directa de estos procedimientos, es clave para garantizar que los precios acordados se alineen con los valores razonables del mercado objetivo. Esto no solo fomenta la transparencia, sino que también contribuye directamente a minimizar los sobrecostos asociados a la entrega de bienes o servicios, optimizando así los recursos y mejorando la eficiencia económica.

Restrepo et al (2020), en su estudio titulado "Sobrecostos y mayores tiempos encontrados en la construcción del puente metálico en arco denominado la manuela en época de COVID 19", presentado a la Universidad EAN, para optar el grado con especialización gerencia de proyectos, donde se tiene como objetivo buscar por medio de la evaluación de las programaciones y de los cuadros de presupuesto, definir las variaciones en tiempo y costo que presento el proyecto puente la Manuela en época del COVID, donde se utilizó una metodología básica cuantitativa, donde se concluyó que los mayores retrasos en la ejecución

del proyecto están asociados a la mano de obra. Esto se debe a que, con la implementación de medidas como el aislamiento, el distanciamiento social y los protocolos de bioseguridad, los tiempos de trabajo se extendieron significativamente, provocando un aumento en los costos operativos. En este caso, los rendimientos se redujeron al punto de generar un incremento del 217% en los tiempos previstos, lo que se traduce directamente en sobrecostos para el proyecto.

Urrea y Benavides (2023), en su estudio titulado "Análisis y valoración del sobrecosto en la construcción del proyecto mirador del Jardín p.h Medellín Antioquia", presentado a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas para optar el grado de especialización en Especialización en Avalúos, donde se tiene como objetivo analizar la valoración del sobrecosto en la construcción del proyecto mirador del Jardín p.h Medellín Antioquia, donde se utilizó una metodología básica cuantitativa, donde se concluyó que el análisis de valor trasciende lo que se presenta comercialmente en el sector inmobiliario, ya que la implementación de valores estandarizados por el estado para los inmuebles de esa época está condicionada al salario mínimo vigente en dichas fechas. Esto implica que el valor comercial de los inmuebles no se determina únicamente por las dinámicas del mercado inmobiliario, sino que está influenciado principalmente por las disposiciones legales. Este enfoque puede generar sobrecostos, ya que las regulaciones establecidas podrían no reflejar con precisión las condiciones del mercado, incrementando los costos asociados a la adquisición o valorización de los inmuebles.

Henao y Llanes (2021), en su estudio titulado "Influencia del Marketing de Concreteras de Santa Marta en los Sobrecostos de Vivienda VIS", presentado a la Universidad EAN para optar el grado de maestra en Administración (MBA), donde se tiene como objetivo analizar la incidencia que tienen las estrategias de marketing empleadas por las concreteras de la ciudad de Santa Marta con los sobrecostos de la vivienda VIS, donde se utilizó una

metodología básica cualitativa cuantitativa donde se concluyó que las estrategias de marketing implementadas por las empresas concreteras en la ciudad de Santa Marta no guardan una relación directa con los sobrecostos asociados a los proyectos de vivienda de interés social (VIS). Esto sugiere que dichos sobrecostos podrían estar más vinculados a otros factores, como la gestión de recursos, la planificación o los costos operativos, en lugar de las actividades promocionales o comerciales de estas empresas.

B. Antecedentes nacionales

Aguilar y Zegarra (2023), en su estudio titulado "Optimización del proceso de pagos y transferencias bancarias para disminuir los tiempos y sobrecostos a través de la activación de herramientas electrónicas en una empresa de importaciones del sector eléctrico", presentado a la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas para optar el título profesional de Ingeniero de Gestión Empresarial, donde se tiene como objetivo desarrollar una propuesta de optimización del proceso de pagos y transferencias bancarias para disminuir los tiempos y sobrecostos a través de la activación de herramientas electrónicas en una empresa de importaciones del sector eléctrico, donde se utilizó una metodología básica cuantitativa, donde se concluyó que el análisis del tiempo de procesamiento de los pagos electrónicos reveló una disminución del 19%, atribuida a la optimización de las operaciones. Tras la implementación de mejoras, ya no era necesario efectuar los pagos de manera individual para cada operación. Este cambio no solo redujo el tiempo de ejecución, sino que también contribuyó a minimizar los sobrecostos asociados con procesos repetitivos e ineficientes.

Galdos y Zegarra (2022), en su estudio titulado "Los Sobrecostos Laborales y La Rentabilidad De La Empresa Franky Y Ricky S.A., Arequipa 2021", presentado a la Universidad Cesar Vallejo para optar el título profesional de Contador Público, donde se tiene como objetivo determinar la relación que existe entre los Sobrecostos Laborales y la Rentabilidad de la empresa Franky y Ricky S.A. en el año 2021, donde se utilizó una

metodología básica a un nivel descriptivo correlacional, teniendo un diseño no experimental, donde se concluyó que existe una relación positiva significativa entre los sobrecostos laborales y la rentabilidad, lo que sugiere que los incrementos en costos adicionales asociados al trabajo, como horas extra, bonificaciones o beneficios laborales, pueden estar vinculados con un aumento en la capacidad de generar ganancias. Esto podría indicar que, aunque los sobrecostos laborales representan un mayor desembolso para la empresa, también pueden contribuir a una mejora en la productividad o calidad del servicio, impactando positivamente los resultados financieros.

Esquivel y Medina (2022), en su estudio titulado "Gestión logística y sobrecostos operativos de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo, 2022", presentado a la Universidad Cesar Vallejo para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, donde se tiene como objetivo determinar la situación actual de la gestión logística y los sobrecostos operativos de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo, 2022, donde se utilizó una metodología aplicada, de diseño no experimental, corte transversal y nivel descriptivo, donde se concluyó que la gestión logística presenta deficiencias, evidenciadas en la falta de almacenes adecuados para el almacenamiento de materiales y la ausencia de un software especializado en logística. Estas limitaciones han generado sobrecostos operativos, principalmente derivados de la descoordinación y los retrasos en la entrega de maquinaria. Este problema ha tenido un impacto notable en la disponibilidad y eficiencia en la gestión de equipos, incrementando los costos asociados a la operación.

More y Otero (2022), en su estudio titulado "Sobrecostos en la materia prima y su impacto en la rentabilidad de la empresa Rapel, periodo 2021-2022", presentado a la Universidad Cesar Vallejo para obtener el título profesional de Contador Público, donde se tiene como objetivo determinar los Sobrecostos en la materia prima y su impacto en la

rentabilidad de la empresa Rapel, donde se utilizó una metodología básica cuantitativa, donde se concluyó que los sobrecostos de la materia prima afecta directamente la rentabilidad de la empresa Rapel durante el período 2021-2022, generando sobrecostos que reducen los márgenes de ganancia y elevan los gastos operativos.

Carrasco (2022), en su estudio titulado "Análisis de los factores determinantes en la adopción de los medios de pago digitales de las MYPES: perspectiva de los comerciantes chimbotanos 2022", presentado a la Universidad Cesar Vallejo para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, donde se tiene como objetivo determinar el nivel de los factores determinantes en la adopción de los medios de pagos digitales en las MYPES, donde se utilizó una metodología aplicada con diseño no experimental y corte transversal, de alcance descriptivo y enfoque cuantitativo, donde se concluyo que los métodos de pago digitales tienen una gran influencia sobre los comerciantes cuando deciden adoptar e implementar soluciones de pago electrónico en sus negocios. Esto se debe a que ofrecen una forma eficiente y moderna de realizar transacciones, lo que facilita tanto la experiencia del cliente como la gestión financiera del negocio. En este sentido, los medios de pago digitales se han convertido en herramientas clave para mejorar la operativa comercial y atraer a un mayor número de consumidores.

C. Antecedentes locales

Huaillas y Cruz (2024), en su estudio titulado "Billeteras digitales e inclusión financiera de comerciantes de la feria sabatina de la plaza Túpac amaru, distrito de Wánchaq - cusco, 2022", presentado a la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco para optar al título profesional de contador público, donde se tiene como objetivo medir la relación entre las variables identificadas billeteras digitales e inclusión financiera, donde se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo y alcance correlacional, donde se concluyó que se observa una correlación moderada y significativa entre las variables, y esta relación es

directa, dado que los valores son positivos. En este contexto, se concluye que las variables analizadas están estadísticamente vinculadas, lo que implica que cualquier cambio en una de ellas afectará de manera similar a la otra. Esta dinámica es especialmente relevante en el caso de las billeteras electrónicas, ya que, al ser plataformas interdependientes en su funcionamiento, cualquier ajuste en las condiciones de uso o en la tecnología subyacente puede influir directamente en el comportamiento de los usuarios y en las transacciones realizadas.

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.2. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la aplicación de medios de pago y sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del cusco, 2024.

3.3. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre la aplicación de banca por internet y los sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del Cusco, 2024.
- Existe relación significativa entre la aplicación de billetera electrónica y los sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del Cusco, 2024.
- Existe relación significativa entre la aplicación de efectivo y los sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del Cusco, 2024.

3.4. Identificación de variables

Variable 1: Aplicación de medios de pago

Dimensiones

- Aplicación de banca por internet
- Aplicación de billetera electrónica
- Aplicación de efectivo

Variable 2: Sobrecostos

Dimensiones

- Comisiones
- Convenios

3.5. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Aplicación de medios de pago	SUNAT (2023) Son los medios que se utilizan a través del sistema financiero para recibir dinero, realizar transferencias de dinero entre cuentas de distintas personas y empresas que desarrollan actividades en el país.	SUNAT (2023) Son los medios que se utilizan a través del sistema financiero para recibir dinero, realizar transferencias de dinero entre cuentas de distintas personas y empresas que desarrollan actividades en el país.	**Aplicación de banca por internet**	Facilidad de acceso Compatibilidad con dispositivos Requisitos de entrada
			Aplicación de billetera electrónica	Autenticación del Usuario Notificaciones de Seguridad
			Aplicación de efectivo	Innovaciones integradas actualización tecnológica.
Sobrecostos	Billin (2024) El efectivo es la moneda de curso legal empleada en las transacciones económicas. Representa de manera tangible el dinero y es universalmente aceptado para el intercambio de bienes y servicios.	Billin (2024) El efectivo es la moneda de curso legal empleada en las transacciones económicas. Representa de manera tangible el dinero y es universalmente aceptado para el intercambio de bienes y servicios.	**Comisiones**	Costo-beneficio Tarifas Costo
			Convenios	Optimización Contratos Descuento Acuerdos

Nota: la tabla representa la operalizacion de variables

IV. METODOLOGÍA

4.1. Ámbito de estudio

Localización política

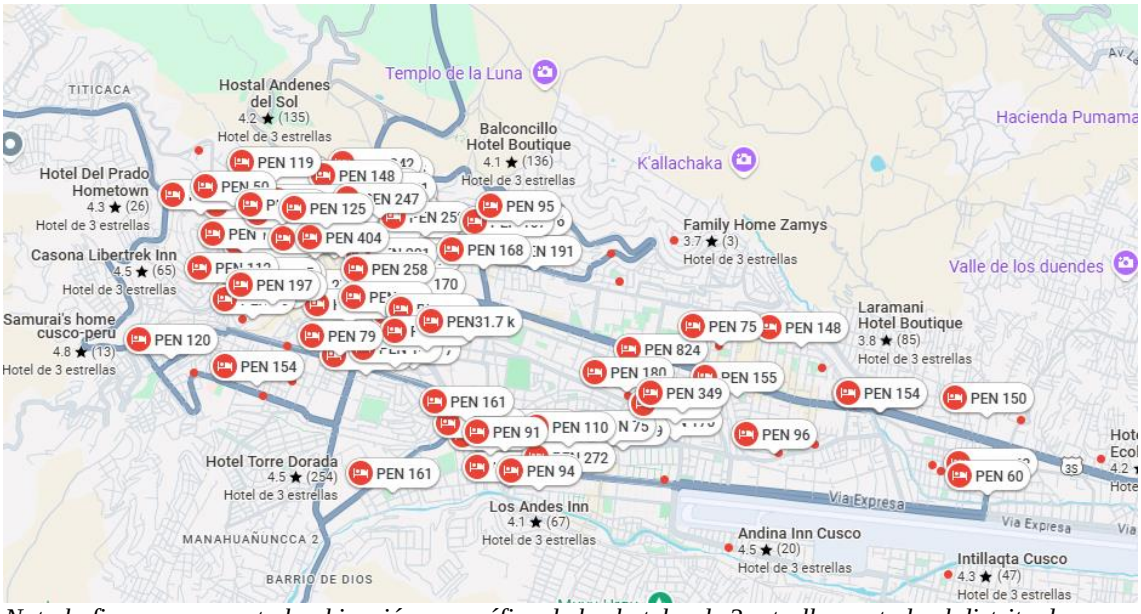
- País: Perú
- Región: Cusco
- Departamento: Cusco
- Provincia: Cusco
- Distrito: Cusco

Localización geográfica

Los hoteles de 3 estrellas en todo el distrito de cusco.

Figura 1

Ubicación geográfica de los hoteles de 3 estrellas en todo el distrito de cusco



Nota la figura representa la ubicación geográfica de los hoteles de 3 estrellas en todo el distrito de cusco.

4.2. Tipo y nivel de investigación

Tipo de investigación

Carrasco (2019), señala que el tipo de investigación aplicada "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 de tal forma que se pueda dar alternativas de solución" (p.43). La investigación se llevó a cabo con un enfoque fundamental, con el objetivo de expandir y profundizar el entendimiento acerca de la implementación de métodos de pago y los sobrecostos asociados.

Nivel de investigación

Hernández et al (2014), sobre el nivel correlacional menciona: "los diseños descriptivos se enfocan en investigar la relación entre diferentes variables dentro de una población, sin intervenir directamente en las variables" (p, 155). La investigación tendrá un enfoque correlacional, ya que su objetivo principal fue de analizar la relación entre el uso de medios de pago y los sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas de Cusco.

Diseño de investigación

Hernández et al (2014), define a la investigación no experimental como: "podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto". (p. 152). Este estudio adoptó un diseño no experimental y de tipo transversal, ya que no se llevó a cabo ninguna manipulación de las variables. En su lugar, se buscará describir y analizar la situación actual, así como examinar las relaciones entre las unidades de estudio. La recopilación de datos se realizó en un único momento y dentro de

un período determinado, lo que permitió obtener una visión clara y contextualizada de la realidad investigada.

4.3. Unidad de análisis

La investigación se llevó a cabo a los hoteles de 3 estrellas del Cusco.

4.4. Población de estudio

Hernández et al (2014), 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). En este estudio, la población estuvo conformada por los hoteles de 3 estrellas ubicados en el distrito de Cusco.

4.5. Tamaño de muestra

Hernández et al (2014), 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). En este contexto, para el desarrollo de la presente investigación, se tomó como muestra a 68 hoteles de 3 estrellas ubicados en el distrito de Cusco.

4.6. Técnicas de selección de muestra

Hernández et al (2014), “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” (p, 190). Se empleo una técnica de muestreo no probabilístico, lo que se usó de una fórmula estadística que ha sido explicada con anterioridad.

4.7. Técnicas de recolección de información

Técnicas

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”. (p.217). En el estudio, se empleó la técnica de la encuesta para la recopilación de datos, dado que permite aplicar procedimientos estandarizados que facilitaron la obtención y el análisis de la información de manera estructurada y sistemática.

Instrumentos

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 empleado en este estudio fue un cuestionario, compuesto por un conjunto de preguntas dirigidas a los colaboradores seleccionados para formar parte de la muestra.

4.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información

Se empleó el software SPSS para organizar y estructurar los datos de forma eficiente, lo que facilitará la creación de un archivo de datos. Además, se desarrolló una base de datos que permitió aplicar diversas técnicas estadísticas durante el análisis. Las variables obtenidas se representaron mediante tablas y gráficos estadísticos elaborados en Microsoft Excel.

4.9. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas

Para realizar el análisis de datos cuantitativos se realizaron los siguientes pasos:

Tabla 2

Procedimientos de los datos

Ordenamiento y clasificación	Esta técnica se aplicará para tratar la información cuantitativa en forma ordenada, de modo de interpretarla y sacarle el máximo provecho.
Registro manual	Se aplicará esta técnica para digitar los datos obtenidos del instrumento aplicado para luego procesarlos.
Proceso computarizado se realizará con el programa SPSS versión 25	Para determinar diversos cálculos matemáticos y estadísticos de utilidad para la investigación.

Nota: la Tabla muestra los procedimientos de los datos.

V. RESULTADOY DISCUSION

5.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados

5.1.1. Prueba de confiabilidad

Figura 2

Estadística de fiabilidad de las variables

Variables	Alfa de Cronbach	N de elementos
Aplicación de medios de pago	0.587	9
Sobrecostos	0.499	9

Nota*: Elaboración propia*

Análisis

Para asegurar una evaluación precisa de la fiabilidad de los datos recopilados, se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach. Este indicador estadístico permite medir la coherencia interna de un cuestionario, donde valores cercanos a 1 reflejan un alto nivel de confianza y precisión en la información obtenida.

El análisis de confiabilidad estadística arrojó coeficientes de 0.587 y 0.499 para las variables evaluadas, respectivamente. Es importante destacar que valores más cercanos a 1 indican un mayor nivel de confianza en la información obtenida, lo que refuerza la validez del estudio. Estos resultados reflejan una coherencia interna significativa en las respuestas de los encuestados, evidenciando que el instrumento utilizado fue adecuado y preciso para medir las variables en estudio.

5.1.2. Análisis de la auditoria de cumplimiento y sus respectivas dimensiones

A. Variable 01 – Aplicación de medios de pago

Cuadro 3

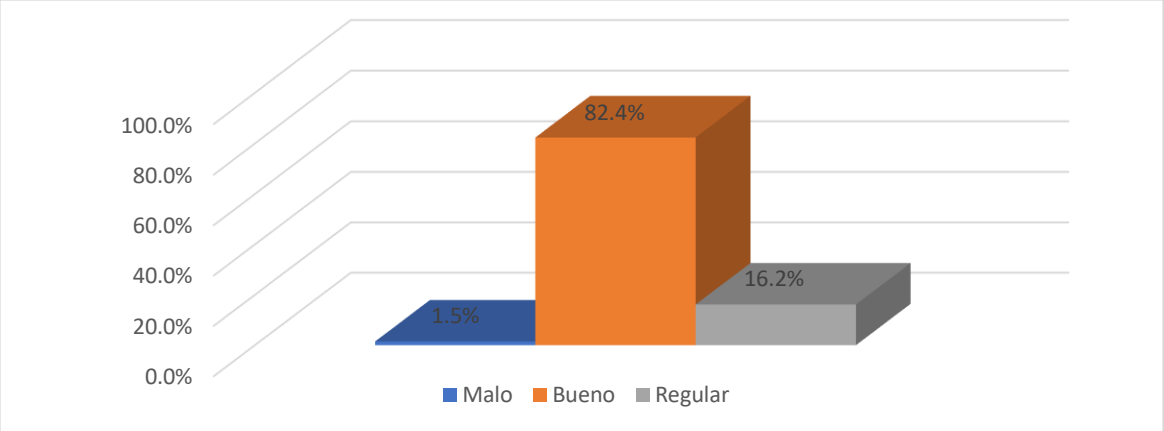
Aplicación de medios de pago

Nivel	N	%
Malo	1	1.5%
Bueno	56	82.4%
Regular	11	16.2%

Nota: El cuadro representa la aplicación de medios de pago

Figura 3

Aplicación de medios de pago



Nota: La figura representa la aplicación de medios de pago

Interpretación

El resultado según el cuadro estadistico, el 1.5% de los servidores encuestados indicaron que los medios de pago es malo, el 16.2% de los encuestados indican de forma regular, mientras que solo el 82.4% de los encuestados indican, ante esta situación, es fundamental analizar estos resultados para identificar oportunidades de mejora y fortalecer la eficiencia del sistema de pagos. Además, se recomienda implementar estrategias que optimicen los procesos y garanticen una mayor satisfacción entre los servidores, asegurando así un funcionamiento más ágil y efectivo en la gestión de pagos.

A.1. Dimensión 01 – Aplicación de banca por internet

Cuadro 4

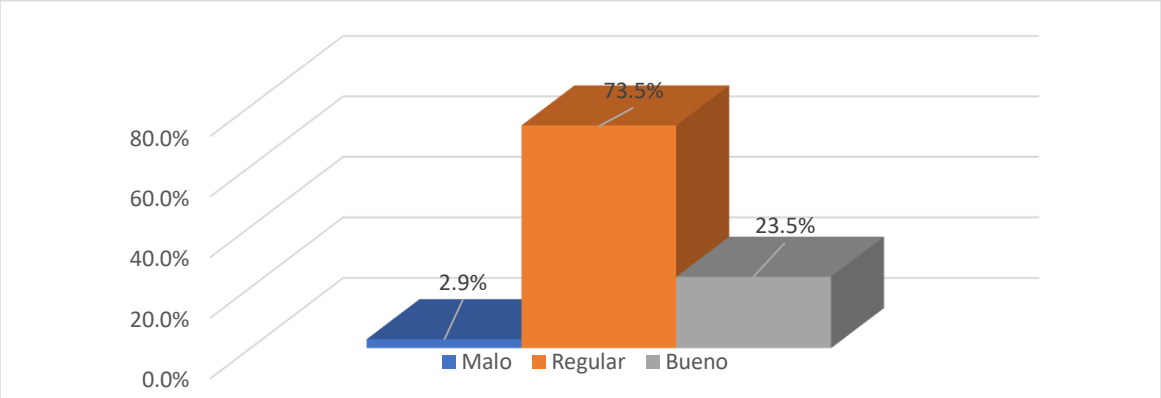
Aplicación de medios de pago por banca por internet

Nivel	N	%
Malo	2	2.9%
Regular	50	73.5%
Bueno	16	23.5%

Nota: El cuadro representa la aplicación de medios de pago por banca por internet

Figura 4

Aplicación de medios de pago por banca por internet



Nota: La figura representa la aplicación de medios de pago por banca por internet

Interpretación

El resultado según el cuadro estadistico, el 2.9% de los servidores encuestados indicaron que la aplicación de medios de pago por banca por internet es malo, el 73.5% de los encuestados indican de forma regular, mientras que solo el 23.5% de los encuestados indican que la aplicación de medios de pago por banca por internet es malo es bueno, estos resultados reflejan que la mayoría de los encuestados percibe la banca por internet como un servicio regular, mientras que un porcentaje menor lo considera bueno o malo, cabe resaltar la necesidad de evaluar y mejorar la calidad del servicio, optimizando su funcionalidad y accesibilidad para garantizar una mejor experiencia a los usuarios y fortalecer su confianza en el sistema.

A.2. Dimensión 02 – Aplicación de billetera electrónica

Cuadro 5

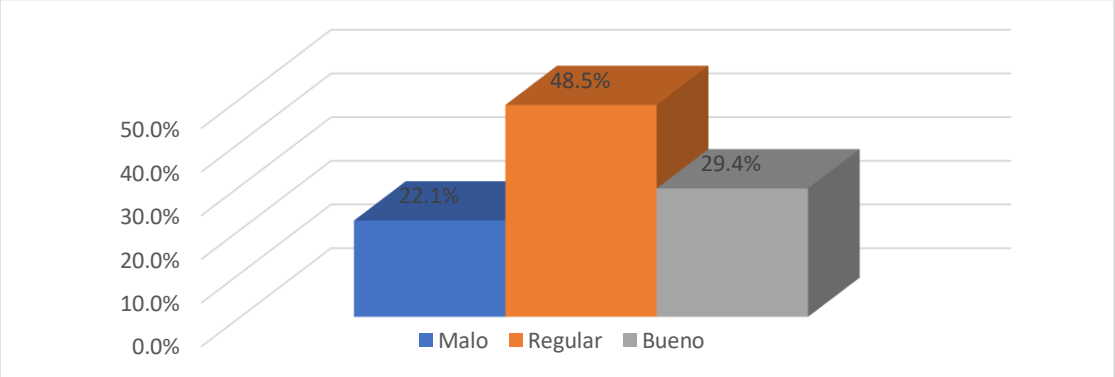
Aplicación de medios de pago por billetera electrónica

Nivel	N	%
Malo	15	22.1%
Regular	33	48.5%
Bueno	20	29.4%

Nota: El cuadro representa los resultados de la billetera electrónica

Figura 5

Billetera electrónica



Nota: La figura representa los resultados de la billetera electrónica

Interpretación

El resultado según el cuadro estadistico, el 22.1% de los servidores encuestados indicaron que la aplicación de medios de pago por billetera electrónica es malo, el 48.5% de los encuestados indican de forma regular, mientras que solo el 29.4% de los encuestados indican que la aplicación de medios de pago billetera electrónica es bueno, ante esta situación, Ante esta situación, estos resultados indican que una parte significativa de los encuestados percibe la billetera electrónica como un servicio regular o deficiente, resalta la importancia de mejorar su funcionalidad, accesibilidad y seguridad para incrementar la confianza y satisfacción de los usuarios. Implementar estrategias de capacitación y difusión sobre su uso también podría contribuir a una mayor aceptación y aprovechamiento de esta herramienta digital.

A.3. Dimensión 03 – Aplicación de efectivo

Cuadro 6

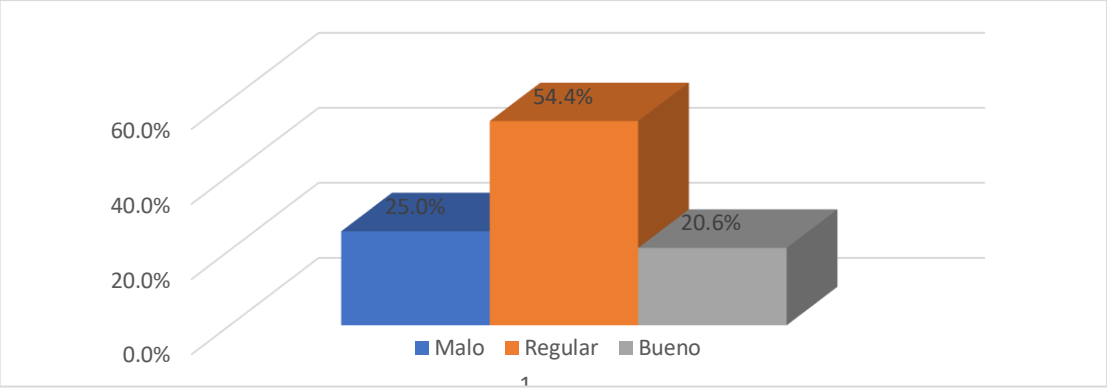
Aplicación de medios de pago por efectivo

Nivel	N	%
Malo	17	25.0%
Regular	37	54.4%
Bueno	14	20.6%

Nota: El cuadro representa los resultados del efectivo

Figura 6

Efectivo



Nota: La figura representa los resultados del efectivo.

Interpretación

El resultado según el cuadro estadistico, el 25% de los servidores encuestados indicaron que aplicación de medios de pago por efectivo es malo, el 54.4% de los encuestados indican de forma regular, mientras que solo el 20.6 % de los encuestados indican que aplicación de medios de pago por efectivo es bueno, reflejan que la mayoría de los encuestados en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del Cusco percibe el uso del efectivo como un método de pago regular o deficiente. Esto indica la que es importante de promover alternativas digitales más eficientes y seguras, como la banca por internet y las billeteras electrónicas, para mejorar la experiencia de pago tanto para los clientes como para la administración hotelera. Implementar estrategias que fomenten la adopción de medios de pago electrónicos podría contribuir a una mayor agilidad en las transacciones y a una mejor gestión financiera en el sector hotelero.

Variable 02 – Sobrecosto

Cuadro 7

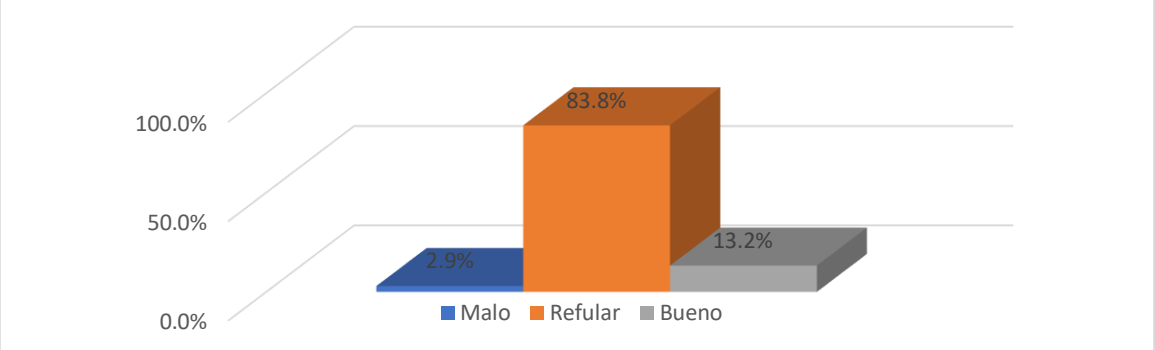
Sobrecostos

Nivel	N	%
Malo	2	2.9%
Regular	57	83.8%
Bueno	9	13.2%

Nota: El cuadro representa los Sobrecostos

Figura 7

Sobrecostos



Nota: La figura representa los sobrecostos

Interpretación

El resultado según el cuadro estadistico, el 2.9% de los servidores encuestados indicaron que los sobrecostos es malo, el 83.8% de los encuestados indican de forma regular, mientras que solo el 13.2% de los encuestados indican que lo sobrecostos es bueno, este análisis refleja que la mayoría de los encuestados perciben los sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas como un aspecto regular, El bajo porcentaje de quienes consideran los sobrecostos como malos indica que no es un factor altamente negativo, pero tampoco se percibe como una fortaleza, ya que solo un 13.2% lo calificó como bueno. Estos resultados evidencian la necesidad de implementar estrategias que optimicen los costos operativos en los hoteles, permitiendo una gestión más eficiente y sostenible sin comprometer la calidad del servicio.

5.1.3 Dimensión 01 – comisiones

Tabla 8

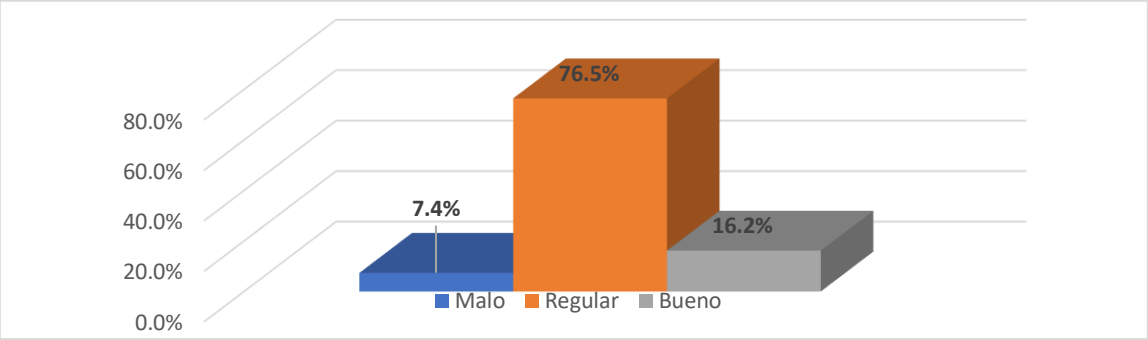
Análisis de comisiones

Nivel	N	%
Malo	5	7.4%
Regular	52	76.5%
Bueno	11	16.2%

Nota: La tabla representa el análisis de comisiones

Figura 8

Análisis de comisiones



Nota: La figura representa el análisis de comisiones

Análisis

El resultado según el cuadro estadistico, el 7.4% de los servidores encuestados indicaron que los sobrecostos es malo, el 76.5% de los encuestados indican de forma regular, mientras que solo el 16.2% considera bueno, el análisis de los resultados indica que la mayoría de los encuestados (76.5%) perciben los sobrecostos en los hoteles como un aspecto regular, lo que sugiere que, si bien no representan una gran preocupación, tampoco son vistos como óptimos. Por otro lado, un 7.4% considera que los sobrecostos son negativos, lo que podría reflejar deficiencias en la gestión financiera o ineficiencias operativas. En contraste, solo el 16.2% de los encuestados califica positivamente las comisiones en los hoteles, lo que evidencia que aún existe margen de mejora en la administración de estos costos adicionales.

Dimensión 02 – Convenios

Tabla 9

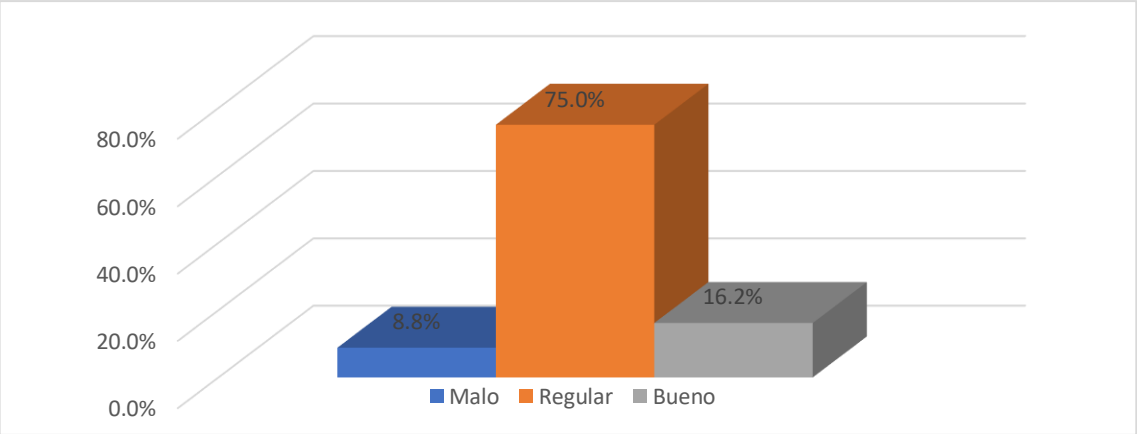
Análisis de convenios

Nivel	N	%
Malo	6	8.8%
Regular	51	75.0%
Bueno	11	16.2%

Nota: La tabla representa el análisis de convenios

Figura 9

Análisis de convenios



Nota: La figura representa el análisis el nivel de convenios

Análisis

El resultado según el cuadro estadistico, el 8.8% de los servidores encuestados indicaron que los convenios es malo, el 75.0% de los encuestados indican de forma regular, mientras que solo el 16.2% de los encuestados indican que lo convenios es bueno, estos resultados indican que la mayoría de los encuestados en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del Cusco percibe los convenios como un aspecto regular, mientras que un porcentaje menor los considera buenos o malos, esto indica la necesidad de evaluar y mejorar las condiciones y beneficios de los convenios para que sean más atractivos y funcionales.

Ítem 01: ¿Con que frecuencia usan mecanismos para poder dar facilidad de acceso compatibilidad con dispositivos?

Tabla 10

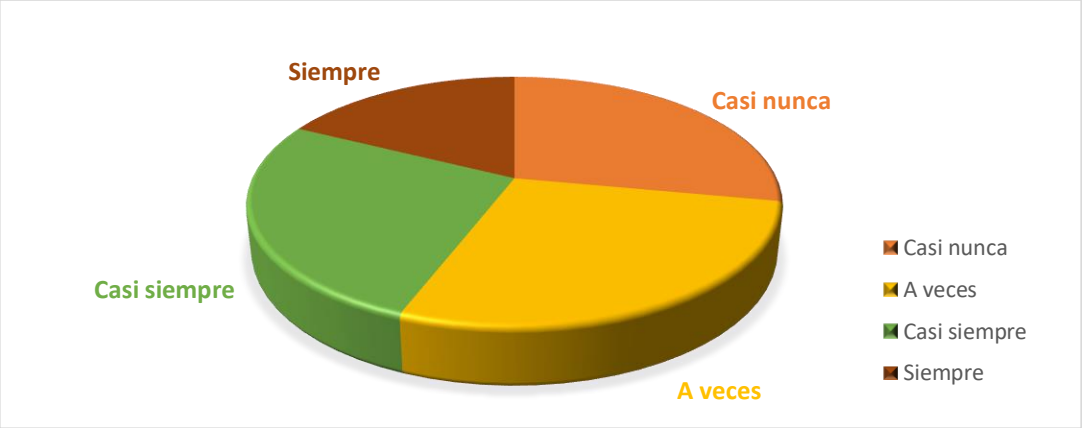
F*acilidad de acceso compatibilidad con dispositivos*

Nivel	N	%
Casi nunca	19	27.9%
A veces	19	27.9%
Casi siempre	18	26.5%
Siempre	12	17.6%

Nota: La tabla representa la facilidad de acceso compatibilidad con dispositivos

Figura 10

Facilidad de acceso compatibilidad con dispositivos



Nota: La figura representa la facilidad de acceso compatibilidad con dispositivos

Análisis

De acuerdo a la encuesta que se realizó por medio del cuestionario que respondieron los representantes de los hoteles de 3 estrella; respecto a: ¿Con que frecuencia usan mecanismos para poder dar facilidad de acceso compatibilidad con dispositivos?; respondieron: el 27.9% casi nunca, el 26.5% casi siempre veces, y el 17.6% siempre, estos resultados reflejan que una proporción significativa de los representantes de los hoteles de 3 estrellas en la ciudad del Cusco utiliza con poca frecuencia mecanismos que faciliten la compatibilidad con dispositivos. La baja adopción de estas herramientas podría limitar la accesibilidad y comodidad de los clientes.

Ítem 02: ¿La manera de brindar requisitos de entrada es la más adecuada para cada hotel de 3 estrellas?

Tabla 11

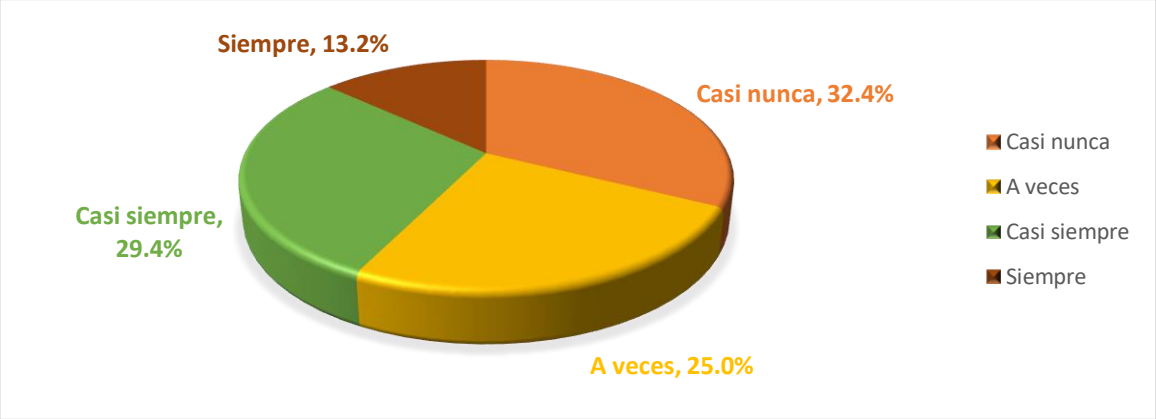
La manera de brindar requisitos de entrada es la más adecuada

Nivel	N	%
Casi nunca	22	32.4%
A veces	17	25.0%
Casi siempre	20	29.4%
Siempre	9	13.2%

Nota: La tabla representa la manera de brindar requisitos de entrada es la más adecuada

Figura 11

La manera de brindar requisitos de entrada es la más adecuada



Nota: La figura representa la eficacia de la manera de brindar requisitos de entrada es la más adecuada

Análisis

De acuerdo a la encuesta que se realizó por medio del cuestionario que respondieron los representantes de los hoteles de 3 estrella; respecto a: ¿La manera de brindar requisitos de entrada es la más adecuada para cada hotel de 3 estrellas?; respondieron: el 32.4% casi nunca, el 29.4% a veces, el 29.4% casi siempre y el 13.2% siempre, indica mejorar la implementación de tecnologías que optimicen la accesibilidad y usabilidad de los servicios digitales. Fortalecer la infraestructura tecnológica y fomentar la capacitación en herramientas digitales podría contribuir a una mejor experiencia para los clientes y a una mayor competitividad en el sector hotelero.

Ítem 03: ¿Se aplican recomendaciones sobre autenticación de usuarios para evitar filtración de personas?

Tabla 12

Auditorías según los planes establecidos

Nivel	N	%
Casi nunca	18	26.5%
A veces	20	29.4%
Casi siempre	18	26.5%
Siempre	12	17.6%

Nota: La tabla representa las auditorías según los planes establecidos

Figura 12

Auditorías según los planes establecidos

Nota: La figura representa las auditorías según los planes establecidos

Análisis

De acuerdo a la encuesta que se realizó por medio del cuestionario que respondieron los representantes de los hoteles de 3 estrella; respecto a: ¿Se aplican recomendaciones sobre autenticación de usuarios para evitar filtración de personas?; respondieron: el 26.5% casi nunca, el 29.4% a veces, el 26.5% casi siempre y el 17.6% siempre, los resultados indican una aplicación inconsistente de las recomendaciones sobre autenticación de usuarios en los hoteles de 3 estrellas de Cusco, lo que podría aumentar el riesgo de accesos no autorizados. Se recomienda fortalecer estos mecanismos de seguridad mediante protocolos más rigurosos y capacitaciones al personal para mejorar la protección y confianza en el servicio.

Ítem 04: Se detallan las notificaciones de seguridad a cada usuario que se hospeda en cada establecimiento

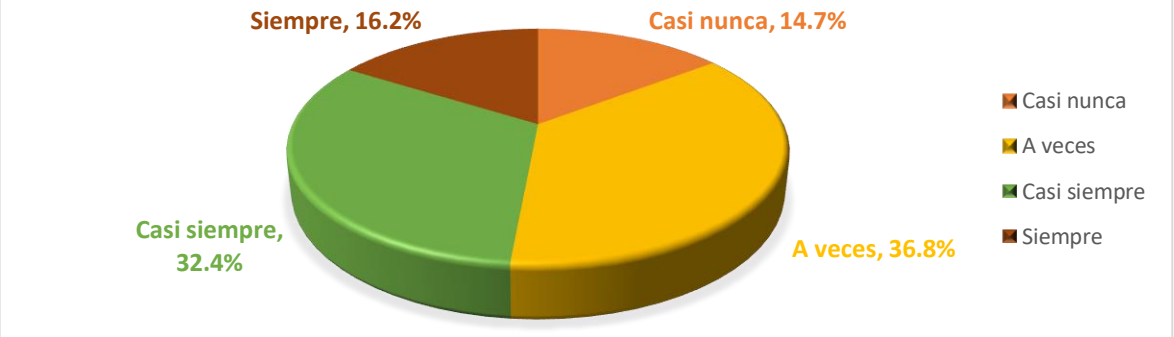
Tabla 13 *Se Detallan las notificaciones de seguridad a cada usuario*

Nivel	N	%
Casi nunca	10	14.7%
A veces	25	36.8%
Casi siempre	22	32.4%
Siempre	11	16.2%

Nota: La tabla representa si se detallan las notificaciones de seguridad a cada usuario

Figura 13

Detallan las notificaciones de seguridad a cada usuario



Nota: La figura representa si se detallan las notificaciones de seguridad a cada usuario

Análisis

De acuerdo a la encuesta que se realizó por medio del cuestionario que respondieron los representantes de los hoteles de 3 estrella; respecto a: ¿Se detallan las notificaciones de seguridad a cada usuario que se hospeda en cada establecimiento?; respondieron: el 14.7% casi nunca, el 36.38% a veces, el 32.4% casi siempre y el 16.2% siempre, los resultados muestran que la notificación de seguridad a los huéspedes en los hoteles de 3 estrellas de Cusco no es uniforme, ya que una gran parte de los encuestados indica que se realiza solo ocasionalmente, esto evidencia la necesidad de estandarizar y reforzar la comunicación de medidas de seguridad, asegurando que todos los huéspedes reciban información clara y oportuna para fortalecer su protección y confianza en el servicio.

Ítem 05: ¿Se brinda capacitación correspondiente a todas las innovaciones integradas en cada hotel de 3 estrellas?

Tabla 14

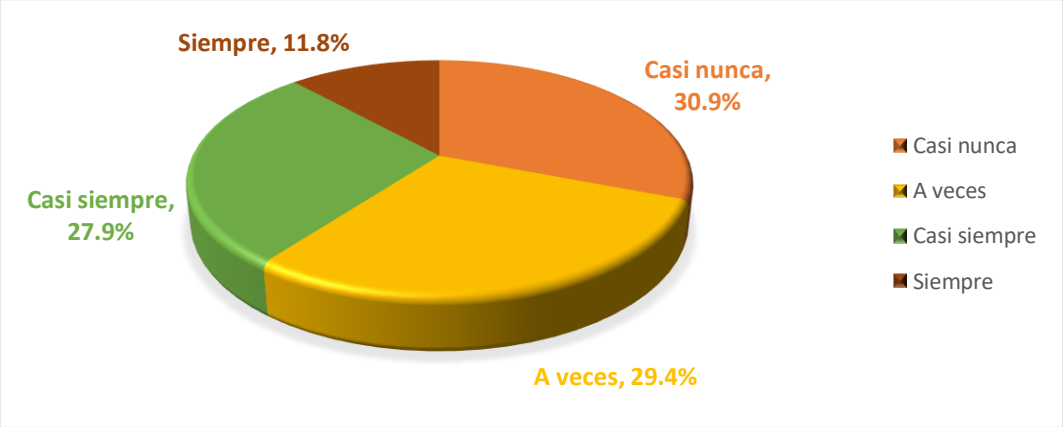
Se brinda capacitación correspondiente de innovaciones integradas

Nivel	N	%
Casi nunca	21	30.9%
A veces	20	29.4%
Casi siempre	19	27.9%
Siempre	8	11.8%

Nota: La tabla representa la capacitación correspondiente de innovaciones integradas

Figura 14

Se brinda capacitación correspondiente de innovaciones integradas



Nota: La figura representa la capacitación correspondiente de innovaciones integradas

Análisis

De acuerdo a la encuesta que se realizó por medio del cuestionario que respondieron los representantes de los hoteles de 3 estrella; respecto a: ¿Se brinda capacitación correspondiente a todas las innovaciones integradas en cada hotel de 3 estrellas?; respondieron: el 30.9% casi nunca, el 29.4% a veces, el 27.9% casi siempre y el 11.8% siempre, los resultados reflejan que la capacitación sobre innovaciones en los hoteles de 3 estrellas de Cusco es limitada, ya que la mayoría de los encuestados indica que se realiza solo ocasionalmente o casi nunca. Esto sugiere la necesidad de reforzar programas de formación para el personal, asegurando una adecuada adaptación a las nuevas tecnologías y mejoras en la calidad del servicio.

Ítem 06: ¿Se capacita sobre las actualizaciones tecnológicas para mejorar la tecnología en los hoteles de 3 estrellas?

Tabla 15

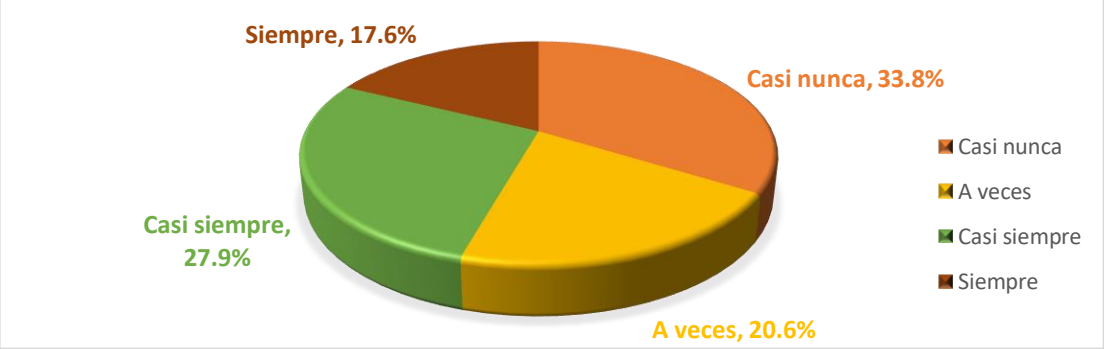
Capacita sobre las actualizaciones tecnológicas

Nivel	N	%
Casi nunca	23	33.8%
A veces	14	20.6%
Casi siempre	19	27.9%
Siempre	12	17.6%

Nota: La tabla representa la capacitación sobre las actualizaciones tecnológicas

Figura 15

Efectividad de las técnicas para obtener evidencia documental



Nota: La figura representa la capacitación sobre las actualizaciones tecnológicas

Análisis

De acuerdo a la encuesta que se realizó por medio del cuestionario que respondieron los representantes de los hoteles de 3 estrella; respecto a: ¿Se capacita sobre las actualizaciones tecnológicas para mejorar la tecnología en los hoteles de 3 estrellas?; respondieron: el 33.8% casi nunca, el 20.6% a veces, el 27.9% casi siempre y el 17.6% siempre, estos resultados evidencian que la capacitación sobre actualizaciones tecnológicas en los hoteles de 3 estrellas de Cusco es insuficiente, ya que un alto porcentaje de encuestados indica que se realiza ocasionalmente o casi nunca, esto indica la necesidad de fortalecer la formación del personal en tecnología, lo que permitiría optimizar los servicios, mejorar la eficiencia operativa y elevar la competitividad del sector hotelero.

Ítem 07: ¿Considera que el costo-beneficio de las operaciones de su hotel es favorable para la rentabilidad general del negocio?

Tabla 16 *el*

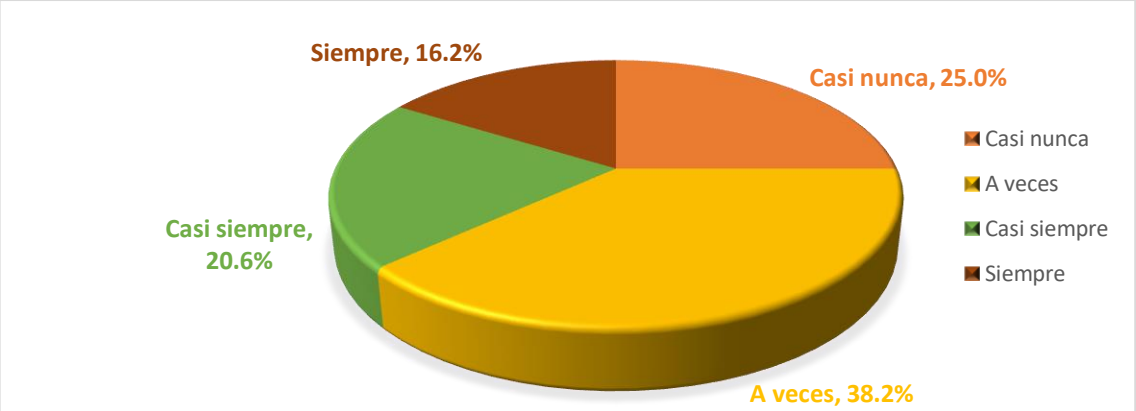
Costo-beneficio es favorable para la rentabilidad

Nivel	N	%
Casi nunca	17	25.0%
A veces	26	38.2%
Casi siempre	14	20.6%
Siempre	11	16.2%

Nota: La tabla representa el costo-beneficio es favorable para la rentabilidad

Figura 16

Costo-beneficio es favorable para la rentabilidad



Nota: La figura representa el costo-beneficio es favorable para la rentabilidad

Análisis

De acuerdo a la encuesta que se realizó por medio del cuestionario que respondieron los representantes de los hoteles de 3 estrella; respecto a: ¿Considera que el costo-beneficio de las operaciones de su hotel es favorable para la rentabilidad general del negocio? respondieron: el 33.8% casi nunca, el 20.6% a veces, el 27.9% casi siempre y el 17.6% siempre, indica que la percepción sobre la relación costo-beneficio en los hoteles de 3 estrellas de Cusco es mayormente negativa o incierta, ya que un alto porcentaje de encuestados considera que esta es favorable solo ocasionalmente o casi nunca.

Ítem 08: ¿El costo-beneficio de ajustar las tarifas en función de la demanda se ha traducido en una mejora en los ingresos de su hotel?

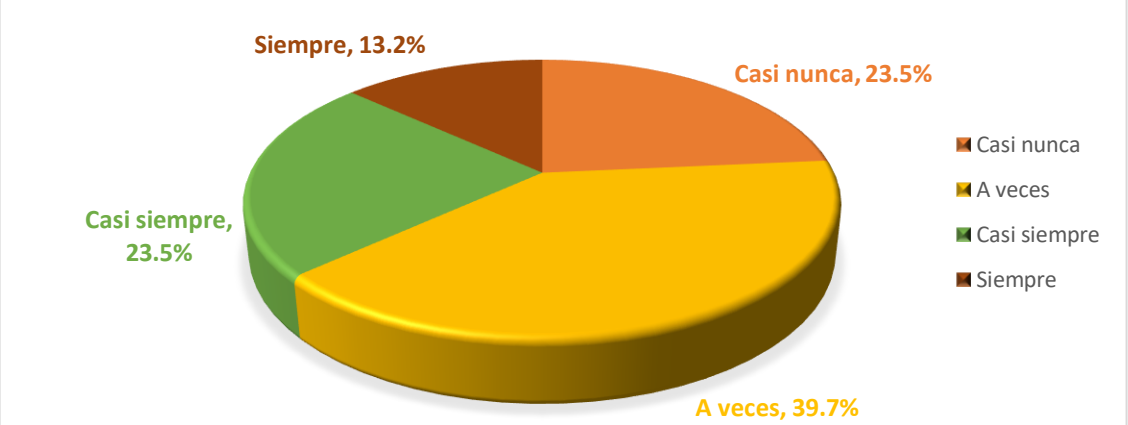
Tabla 17 *El Costo-beneficio de ajustar las tarifas tiene mejora en los ingresos*

Nivel	N	%
Casi nunca	16	23.5%
A veces	27	39.7%
Casi siempre	16	23.5%
Siempre	9	13.2%

Nota: La tabla representa el costo-beneficio de ajustar las tarifas tiene mejora en los ingresos

Figura 17

Costo-beneficio de ajustar las tarifas tiene mejora en los ingresos



Nota: La figura representa el costo-beneficio de ajustar las tarifas tiene mejora en los ingresos

Análisis

De acuerdo a la encuesta que se realizó por medio del cuestionario que respondieron los representantes de los hoteles de 3 estrella; respecto a: ¿El costo-beneficio de ajustar las tarifas en función de la demanda se ha traducido en una mejora en los ingresos de su hotel? respondieron: el 23.5% casi nunca, el 39.7% a veces, el 23.5% casi siempre y el 13.2% siempre, los resultados reflejan que la percepción sobre la relación costo-beneficio en los hoteles es mayormente negativa o incierta, ya que un alto porcentaje de encuestados considera que esta es favorable solo ocasionalmente o casi nunca.

Ítem 09: ¿Las tarifas de su hotel están ajustadas de acuerdo con la demanda de clientes en diferentes períodos del año?

Tabla 18

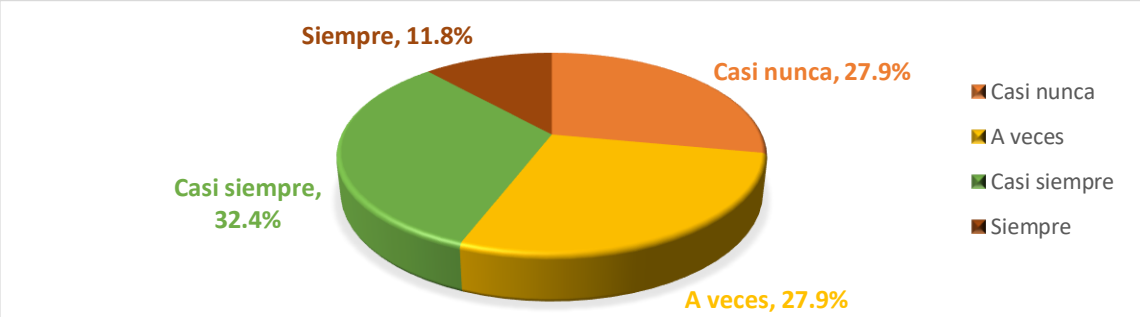
Las tarifas de su hotel están ajustadas de acuerdo con la demanda

Nivel	N	%
Casi nunca	19	27.9%
A veces	19	27.9%
Casi siempre	22	32.4%
Siempre	8	11.8%

Nota: La tabla representa las tarifas de su hotel están ajustadas de acuerdo con la demanda

Figura 18

Las tarifas de su hotel están ajustadas de acuerdo con la demanda



Nota: La figura representa las tarifas de su hotel están ajustadas de acuerdo con la demanda

Análisis

De acuerdo a la encuesta que se realizó por medio del cuestionario que respondieron los representantes de los hoteles de 3 estrella; respecto a: ¿Las tarifas de su hotel están ajustadas de acuerdo con la demanda de clientes en diferentes períodos del año?; respondieron: el 27.9% casi nunca, el 27.9% a veces, el 32.4% casi siempre y el 11.8% siempre, los resultados evidencian que la mayoría de los hoteles de 3 estrellas en Cusco no ajustan sus tarifas de manera consistente según la demanda estacional, ya que un alto porcentaje de encuestados indica que lo hacen solo ocasionalmente o casi nunca.

Ítem 10: ¿Considera que las tarifas de los hoteles son adecuadas para la calidad de los servicios que ofrece?

Tabla 19

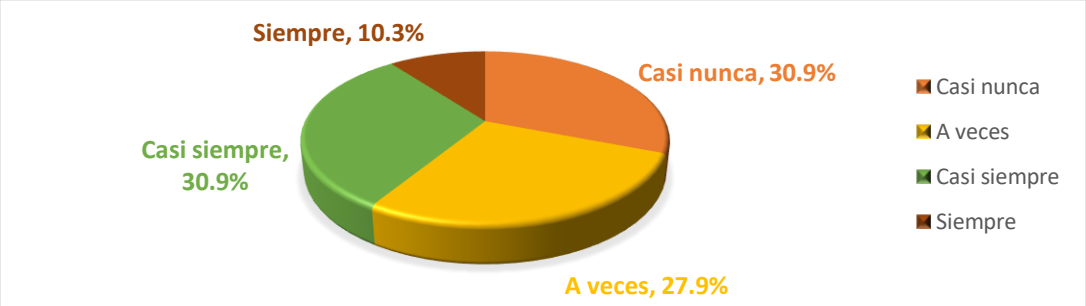
Las tarifas de los hoteles son adecuadas para la calidad de los servicios

Nivel	N	%
Casi nunca	21	30.9%
A veces	19	27.9%
Casi siempre	21	30.9%
Siempre	7	10.3%

Nota: La tabla representa las tarifas de los hoteles son adecuadas para la calidad de los servicios

Figura 19

Las tarifas de los hoteles son adecuadas para la calidad de los servicios



Nota: La figura representa las tarifas de los hoteles son adecuadas para la calidad de los servicios

Análisis

De acuerdo a la encuesta que se realizó por medio del cuestionario que respondieron los representantes de los hoteles de 3 estrella; respecto a: ¿Considera que las tarifas de los hoteles son adecuadas para la calidad de los servicios que ofrece?; respondieron: el 30.9% casi nunca, el 27.9% a veces, el 30.9% casi siempre y el 10.3% siempre, los resultados reflejan que existe una percepción dividida sobre la adecuación de las tarifas en relación con la calidad de los servicios ofrecidos en los hoteles, un porcentaje significativo de encuestados considera que las tarifas no siempre corresponden al nivel de servicio brindado, lo que sugiere la necesidad de evaluar y optimizar la estructura de precios para mejorar la percepción de valor y competitividad en el mercado.

Ítem 11: ¿El costo de mantener la calidad de los servicios en su hotel es manejable en relación a los ingresos generados?

Tabla 20

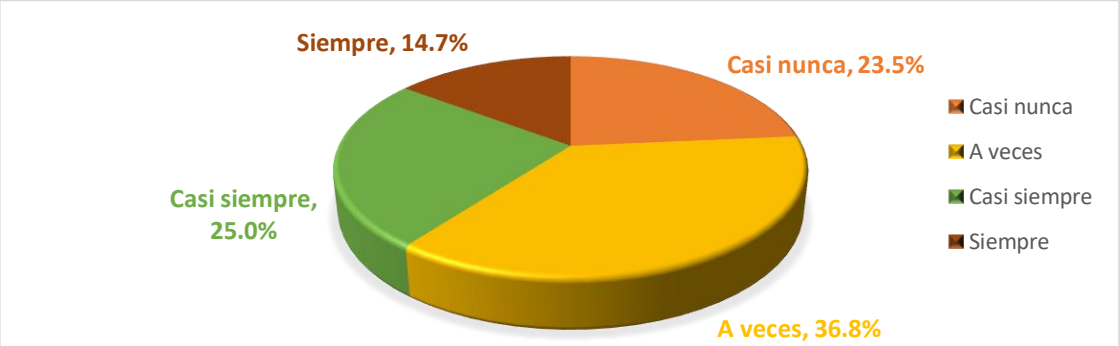
El costo de mantener la calidad de los servicios

Nivel	N	%
Casi nunca	16	23.5%
A veces	25	36.8%
Casi siempre	17	25.0%
Siempre	10	14.7%

Nota: La tabla representa el costo de mantener la calidad de los servicios

Figura 20

El costo de mantener la calidad de los servicios



Nota: La figura representa el costo de mantener la calidad de los servicios cliente

Análisis

De acuerdo a la encuesta que se realizó por medio del cuestionario que respondieron los representantes de los hoteles de 3 estrella; respecto a: ¿El costo de mantener la calidad de los servicios en su hotel es manejable en relación a los ingresos generados?; respondieron: el 23.5% casi nunca, el 36.8% a veces, el 25% casi siempre y el 14.7% siempre, los resultados muestran que una parte considerable de los hoteles de 3 estrellas en Cusco enfrenta dificultades para manejar el costo de mantener la calidad de sus servicios en relación con los ingresos generados. La mayoría de los encuestados indica que este equilibrio se logra solo ocasionalmente o casi nunca, lo que sugiere la necesidad de optimizar la gestión financiera y operativa para garantizar la sostenibilidad y rentabilidad del negocio.

Ítem 12: ¿El costo de contratar personal especializado en su hotel está justificado por la mejora en la calidad del servicio?

Tabla 21

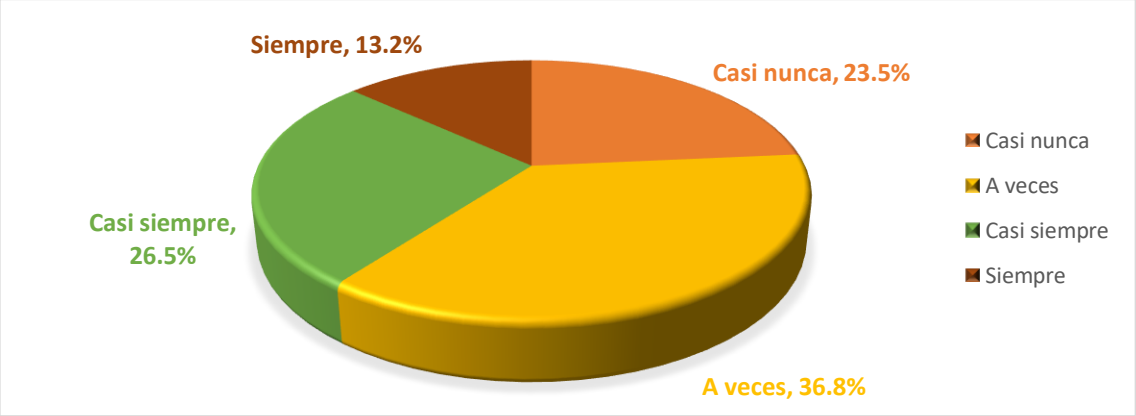
El costo de contratar personal especializado en su hotel

Nivel	N	%
Casi nunca	16	23.5%
A veces	25	36.8%
Casi siempre	18	26.5%
Siempre	9	13.2%

Nota: La tabla representa el costo de contratar personal especializado en su hotel

Figura 21

El costo de contratar personal especializado en su hotel



Nota: La figura representa el costo de contratar personal especializado en su hotel

Análisis

De acuerdo a la encuesta que se realizó por medio del cuestionario que respondieron los representantes de los hoteles de 3 estrella; respecto a: ¿El costo de contratar personal especializado en su hotel está justificado por la mejora en la calidad del servicio?; el 23.5% casi nunca, el 36.5% a veces, el 26.5% casi siempre y el 13.2% siempre, los resultados indican que una parte significativa de los representantes de hoteles percibe que el costo de contratar personal especializado no siempre se justifica en términos de mejora en la calidad del servicio. la mayoría de los encuestados considera que este beneficio se observa solo ocasionalmente o en ciertos casos

Ítem 13: ¿Se optimiza la capacitación del personal en los hoteles para mejorar la calidad del servicio sin incrementar significativamente los costos?

Tabla 22 *Se Optimiza la capacitación del personal*

Nivel	N	%
Casi nunca	17	25.0%
A veces	22	32.4%
Casi siempre	19	27.9%
Siempre	10	14.7%

Nota: La tabla representa la optimiza la capacitación del personal

Figura 22

Optimiza la capacitación del personal

Nota: La figura representa la optimización la capacitación del personal

Análisis

De acuerdo a la encuesta que se realizó por medio del cuestionario que respondieron los representantes de los hoteles de 3 estrella; respecto a: ¿Se optimiza la capacitación del personal en los hoteles para mejorar la calidad del servicio sin incrementar significativamente los costos?; el 25% casi nunca, el 32.4% a veces, el 27.9% casi siempre y el 14.7% siempre, los resultados reflejan que una parte considerable de los representantes de hoteles de 3 estrellas en Cusco percibe que la optimización de la capacitación del personal sin un incremento significativo en los costos es un desafío. Mientras que un porcentaje relevante considera que esta práctica se aplica ocasionalmente, una menor proporción afirma que se lleva a cabo de manera constante.

Ítem 14: ¿El hotel optimiza las operaciones de limpieza y mantenimiento para reducir los costos sin comprometer la calidad del servicio?

Tabla 23

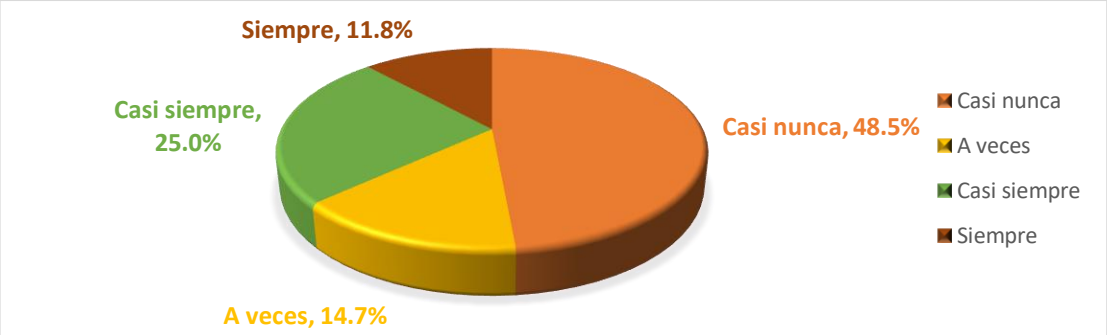
Optimiza las operaciones de limpieza y mantenimiento para reducir los costos

Nivel	N	%
Casi nunca	33	48.5%
A veces	10	14.7%
Casi siempre	17	25.0%
Siempre	8	11.8%

Nota: La tabla representa la optimización las operaciones para reducir los costos

Figura 23

Optimiza las operaciones de limpieza y mantenimiento para reducir los costos



Nota: La figura representa la optimización las operaciones para reducir los costos

Análisis

De acuerdo a la encuesta que se realizó por medio del cuestionario que respondieron los representantes de los hoteles de 3 estrella; respecto a: ¿El hotel optimiza las operaciones de limpieza y mantenimiento para reducir los costos sin comprometer la calidad del servicio?; el 48.5% casi nunca, el 14.7% a veces, el 25% casi siempre y el 11.8% siempre, Los resultados indican que la mayoría de los representantes de los hoteles de 3 estrellas en Cusco considera que la optimización de las operaciones de limpieza y mantenimiento para reducir costos sin afectar la calidad del servicio no se implementa de manera frecuente. Un porcentaje significativo señala que esta práctica casi nunca se realiza, mientras que una menor proporción afirma que ocurre con regularidad.

Ítem 15: ¿El hotel optimiza sus contratos de suministros (alimentos, productos de limpieza, etc.) para asegurar una buena relación calidad-precio?

Tabla 24

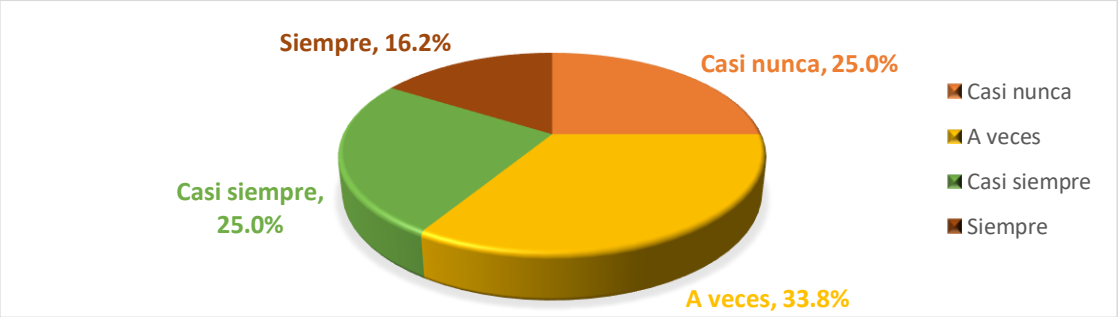
Optimiza sus contratos de suministros

Nivel	N	%
Casi nunca	17	25.0%
A veces	23	33.8%
Casi siempre	17	25.0%
Siempre	11	16.2%

Nota: La tabla representa la optimización de sus contratos de suministros

Figura 24

Optimiza sus contratos de suministros



Nota: La figura representa la optimización de sus contratos de suministros

Análisis

De acuerdo a la encuesta que se realizó por medio del cuestionario que respondieron los representantes de los hoteles de 3 estrella; respecto a: ¿El hotel optimiza sus contratos de suministros (alimentos, productos de limpieza, etc.) para asegurar una buena relación calidad-precio?; el 25% casi nunca, el 33.8% a veces, el 25% casi siempre y el 16.2% siempre, los resultados reflejan que la optimización de los contratos de suministros en los hoteles de 3 estrellas de Cusco no es una práctica ampliamente adoptada, un porcentaje considerable de encuestados indicó que casi nunca o solo a veces se optimizan estos contratos para garantizar una buena relación calidad-precio. Sin embargo, un grupo menor afirmó que esta estrategia se implementa con frecuencia.

Ítem 16: ¿Los hoteles optimiza los contratos de tecnología (sistemas de gestión, wifi, como billeteras económicas) para asegurar que los costos no sean excesivos en relación con el valor que brindan?

Tabla 25

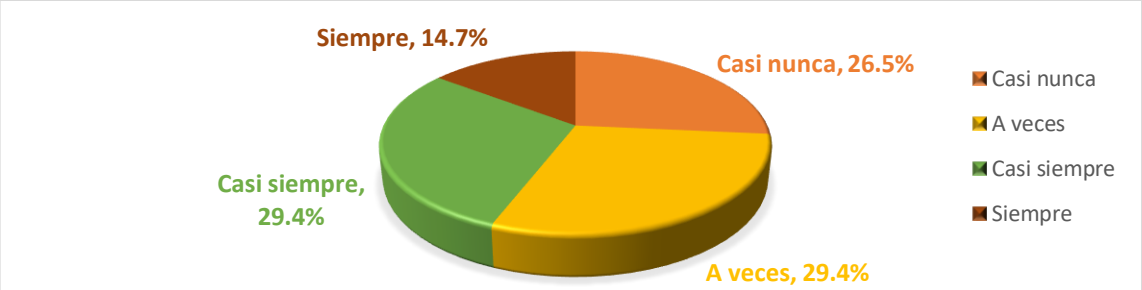
Optimiza los contratos de tecnología

Nivel	N	%
Casi nunca	18	26.5%
A veces	20	29.4%
Casi siempre	20	29.4%
Siempre	10	14.7%

Nota: La tabla representa la optimización de los contratos de tecnología

Figura 25

Optimiza los contratos de tecnología



Nota: La figura representa la optimización de los contratos de tecnología

Análisis

De acuerdo a la encuesta que se realizó por medio del cuestionario que respondieron los representantes de los hoteles de 3 estrella; respecto a: ¿Los hoteles optimiza los contratos de tecnología (sistemas de gestión, wifi, como billeteras económicas) para asegurar que los costos no sean excesivos en relación con el valor que brindan? para asegurar una buena relación calidad-precio?; el 25% casi nunca, el 33.8% a veces, el 25% casi siempre y el 16.2% siempre, estos datos evidencian oportunidades de mejora en la gestión de costos tecnológicos para garantizar que las inversiones en sistemas de gestión, wifi y billeteras electrónicas sean eficientes y proporcionen un valor acorde a su costo.

Ítem 17: ¿Los hoteles usan mecanismos de descuentos para así tener más movimiento de huéspedes?

Tabla 26

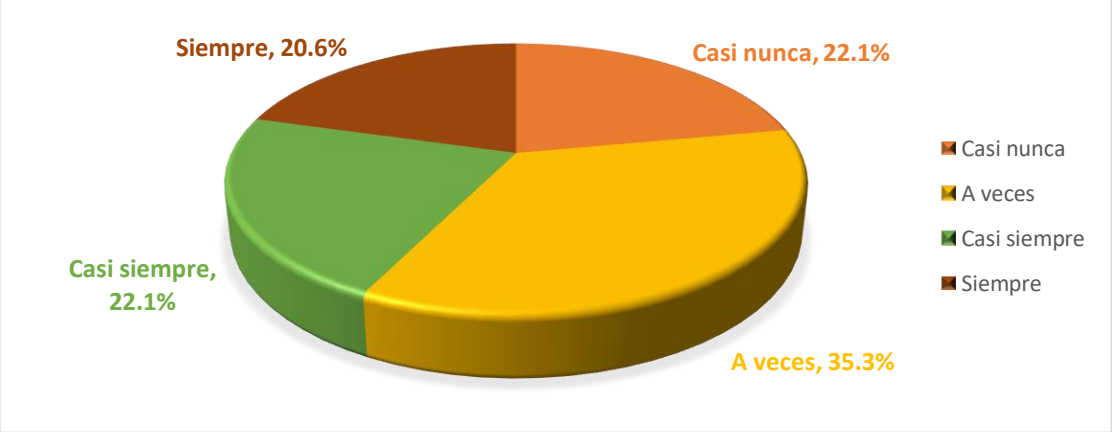
Usan mecanismos de descuentos

Nivel	N	%
Casi nunca	15	22.1%
A veces	24	35.3%
Casi siempre	15	22.1%
Siempre	14	20.6%

Nota: La tabla representa si usan mecanismos de descuentos

Figura 26

Usan mecanismos de descuentos



Nota: La figura representa si usan mecanismos de descuentos

Análisis

De acuerdo a la encuesta que se realizó por medio del cuestionario que respondieron los representantes de los hoteles de 3 estrella; respecto a: ¿Los hoteles usan mecanismos de descuentos para así tener más movimiento de huéspedes?; el 22.1% casi nunca, el 35.3% a veces, el 22.1% casi siempre y el 20.6% siempre, estos datos indican que, si bien algunos hoteles recurren a descuentos como estrategia para atraer huéspedes, todavía existe un porcentaje significativo que no los considera una práctica habitual, lo que podría representar una oportunidad de mejora en la captación de clientes.

Ítem 18: ¿Tienen reuniones mensuales en los hoteles de 3 estrellas para poder tomar acuerdos para el crecimiento de los hoteles?

Tabla 27

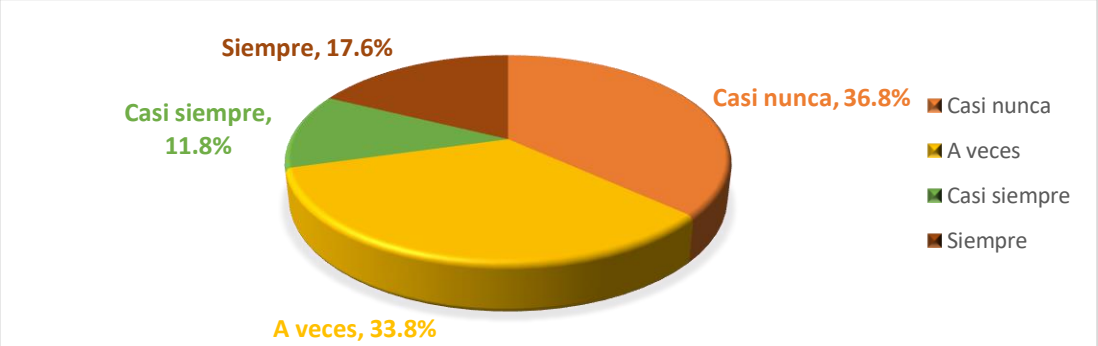
Reuniones mensuales en los hoteles para poder tomar acuerdos

Nivel	N	%
Casi nunca	25	36.8%
A veces	23	33.8%
Casi siempre	8	11.8%
Siempre	12	17.6%

Nota: La tabla representa las reuniones mensuales en los hoteles para poder tomar acuerdos

Figura 27

Reuniones mensuales en los hoteles para poder tomar acuerdos



Nota: La figura representa las reuniones mensuales en los hoteles para poder tomar acuerdos

Análisis

De acuerdo a la encuesta que se realizó por medio del cuestionario que respondieron los representantes de los hoteles de 3 estrella; respecto a: ¿Tienen reuniones mensuales en los hoteles de 3 estrellas para poder tomar acuerdos para el crecimiento de los hoteles?; el 36.8% casi nunca, el 33.8% a veces, el 11.8% casi siempre y el 17.6% siempre, indican que la realización de reuniones mensuales para la toma de decisiones estratégicas en los hoteles de 3 estrellas es limitada, la mayoría de los encuestados señaló que estas reuniones no se llevan a cabo con regularidad, mientras que solo una minoría afirmó que son frecuentes, esto sugiere la importancia de fortalecer la planificación y coordinación interna para mejorar el crecimiento y la competitividad del sector hotelero.

5.2. Prueba de hipótesis

A. Prueba de normalidad

H_0: Los datos tienen distribución normal

H_1: Los datos no tienen distribución normal

Tabla 28

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Estadístico	gl	Sig.
Aplicación de medios de pago	0.483	68	0.000
Sobrecostos	0.471	68	0.000
Banca por internet	0.432	68	0.000
Billetera electrónica	0.247	68	0.000
Efectivo	0.276	68	0.000
Comisiones	0.411	68	0.000
Convenios	0.397	68	0.000

Nota: La tabla representa la prueba de normalidad de las unidades de estudio

Análisis

Como el tamaño de muestra no es mayor a 68 datos por lo que usamos la prueba Kolmogorov-Smirnov. De los resultados obtenidos se observa que la significación tanto para la variable 01 Aplicación de medios de pago: Banca por internet, Billetera electrónica, Efectivo; y la variable 02 Sobrecosto y sus dimensiones: Comisiones y Convenios; no son normales debido a que el resultado de la significación que se obtuvo es 0,00 menor a 0.05 por lo tanto indicamos que se acepta la hipótesis alterna, y para calcular el nivel de correlación se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman.

B. Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

H1: Existe relación significativa entre la aplicación de medios de pago y sobrecosto en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del cusco, 2024.

H0: No existe relación significativa la aplicación de medios de pago y sobrecosto en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del cusco, 2024.

Tabla 29

Prueba de chi-cuadrado de la hipótesis general

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,994	4	0.001
Razón de verosimilitud	12.750	4	0.013
Asociación lineal por lineal	10.604	1	0.001
N de casos válidos	68		

Nota: La tabla representa la prueba de chi-cuadrado de la hipótesis general

Análisis

El análisis estadístico realizado mediante la prueba de chi-cuadrado revela un valor de significación asintótica de 0.000, lo que es significativamente inferior al umbral comúnmente aceptado de 0.05. Este resultado proporciona una fuerte evidencia para aceptar la hipótesis alternativa (H1), lo que indica que existe una relación significativa entre la aplicación de medios de pago y sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del cusco, 2024. Estos hallazgos indican que la implementación de distintos medios de pago influye directamente en la generación de sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas en la ciudad del Cusco. La relación significativa identificada resalta la necesidad de evaluar y optimizar las estrategias de gestión financiera y tecnológica en estos establecimientos, con el objetivo de minimizar costos adicionales y mejorar la eficiencia operativa.

Correlación

Tabla 30

Prueba de correlación general

			Aplicación de medios de pago	Sobrecostos
Rho de Spearman	Aplicación de medios de pago	Coeficiente de correlación	1.000	,631**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	68	68
	Sobrecostos	Coeficiente de correlación	,631**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	68	68

Nota: La tabla representa la prueba de correlación general

Análisis

El análisis de la prueba de correlación general utilizando el coeficiente de correlación de Spearman muestra un valor de 0.631, con una significación bilateral de 0.000. Este coeficiente indica una fuerte correlación positiva entre la aplicación de medio de pago y los sobrecostos. En otras palabras, a medida que se optimiza la aplicación de los medios de pago, se observa una reducción significativa en los sobrecostos, y viceversa. La alta correlación sugiere que una gestión eficiente de los medios de pago está estrechamente relacionada con un mejor control de los sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas. Este hallazgo refuerza la importancia de implementar estrategias adecuadas, así como billeteras electrónicas, banca por internet y efectivo.

Prueba de hipótesis especificas 1

H1: Existe relación significativa entre la banca por internet y los sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del cusco, 2024.

H0: No existe relación significativa entre la banca por internet y los sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del cusco, 2024.

Tabla 31

Prueba de chi-cuadrado de la hipótesis específica 1

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	45,252	4	0.000
Razón de verosimilitud	16.762	4	0.002
Asociación lineal por lineal	15.294	1	0.000
N de casos válidos	68		

Nota: La tabla representa la prueba de chi-cuadrado de la hipótesis específica 1

Análisis

La prueba de chi-cuadrado para la hipótesis específica 1 muestra un valor de significación asintótica de 0.000, que es considerablemente inferior al umbral estándar de 0.05. Esto indica que hay una relación significativa entre la banca por internet y los sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del cusco, 2024. este resultado indica que el uso de la banca por internet influye directamente en la generación de sobrecostos en estos establecimientos, la relación significativa identificada resalta la importancia de optimizar el uso de herramientas digitales para mejorar la gestión financiera y reducir gastos innecesarios. Además, estos hallazgos pueden servir como base para el desarrollo de estrategias que permitan una integración más eficiente de la banca digital, minimizando riesgos y maximizando beneficios en el sector hotelero.

Correlación

Tabla 32

Prueba de correlación específica 1

			Banca por internet	Sobrecostos
Rho de Spearman	Banca por internet	Coeficiente de correlación	1.000	,530*
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	68	68
	Sobrecostos	Coeficiente de correlación	,530*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.027	
		N	68	68

Nota: La tabla representa la prueba de correlación específica 1

Análisis

El análisis de la correlación entre los procesos de auditoría y el riesgo crediticio revela un coeficiente de correlación de Spearman de 0.530, con una significación bilateral de 0.000, lo que indica que a medida que se incrementa el uso de la banca por internet, también pueden aumentar los sobrecostos, esta relación destaca la importancia de una gestión eficiente de los servicios financieros digitales, ya que un uso inadecuado podría generar costos adicionales en la operatividad de los hoteles de 3 estrellas. Por ello, es fundamental establecer estrategias que optimicen el uso de la banca por internet para minimizar gastos innecesarios y mejorar la rentabilidad en estos establecimientos.

Prueba de hipótesis especificas 2

H1: Existe relación significativa entre las billeteras electrónicas y los sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del cusco, 2024.

H0: No existe relación significativa entre las billeteras electrónicas y los sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del cusco, 2024.

Tabla 33

Prueba de chi-cuadrado de la hipótesis específica 2

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,201	4	0.000
Razón de verosimilitud	12.905	4	0.012
Asociación lineal por lineal	10.772	1	0.001
N de casos válidos	68		

Nota: La tabla representa la prueba de chi-cuadrado de la hipótesis específica 2

Análisis

La prueba de chi-cuadrado para la hipótesis específica 2 muestra un valor de significación asintótica de 0.000, que es notablemente inferior al umbral común de 0.05. Este resultado indica que hay una relación significativa entre el uso de la billetera electrónica y los sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas en 2024. En otras palabras, la evidencia estadística respalda la aceptación de la hipótesis alternativa (H1), sugiriendo que la adopción y gestión de la billetera electrónica tiene un impacto considerable en el nivel de sobrecostos. Nos da a entender la importancia de evaluar y optimizar el uso de este medio de pago digital para minimizar costos innecesarios y mejorar la eficiencia financiera de estos establecimientos.

Correlación

Tabla 34

Prueba de correlación específica 2

			Billetera electrónica	Sobrecostos
Rho de Spearman	Billetera electrónica	Coeficiente de correlación	1.000	,605
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	68	68
	Sobrecostos	Coeficiente de correlación	,605	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	68	68

Nota: La tabla representa la prueba de correlación específica 2

Análisis

El análisis de la correlación entre las técnicas de auditoría y el riesgo crediticio presenta un coeficiente de correlación de Spearman de 0.605, con una significación bilateral de 0.000. Este valor indica una correlación positiva alta entre ambas variables, en otras palabras, la evidencia estadística respalda la aceptación de la hipótesis alternativa (H1), sugiriendo que la dependencia del efectivo como medio de pago tiene un impacto considerable en el nivel de sobrecostos, este hallazgo subraya la importancia de evaluar y optimizar la gestión del efectivo para minimizar costos innecesarios y mejorar la eficiencia financiera de estos establecimientos.

Prueba de hipótesis especificas 3

H1: Existe relación significativa entre el efectivo y los sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del cusco, 2024.

H0: No existe relación significativa entre el efectivo y los sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del cusco, 2024.

Tabla 35

Prueba de chi-cuadrado de la hipótesis específica 3

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	27,024[a]	6	0.000
Razón de verosimilitud	35.013	6	0.000
Asociación lineal por lineal	21.422	1	0.000
N de casos válidos	35		

Nota: La tabla representa la prueba de chi-cuadrado de la hipótesis específica 3

Análisis

De acuerdo a la encuesta que se realizó por medio del cuestionario que respondieron los representantes de los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del Cusco, se puede observar en La tabla presentada que para la dimensión 03 de la primera variable referido al efectivo y para la variable 02 referido a los sobrecostos, el recuento esperado es de 68 respuestas lo que representa la totalidad de los colaboradores que se seleccionó como muestra para el desarrollo del estudio de investigación.

Correlación

Tabla 36

Prueba de correlación específica **3**

			Efectivo	Sobrecostos
Rho de Spearman	Efectivo	Coeficiente de correlación	1.000	,519**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	68	68
	Sobrecostos	Coeficiente de correlación	,519**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	68	68

Nota: La tabla representa la prueba de correlación específica 3

Análisis

El análisis de la correlación entre el efectivo y los sobrecostos muestra un coeficiente de correlación de Spearman de 0.519, con una significación bilateral de 0.000. Este resultado indica una correlación positiva moderada entre ambas variables, lo que sugiere que a medida que aumenta el uso de efectivo como medio de pago, también se observa un incremento en los sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas en 2024. Este hallazgo enfatiza la importancia de optimizar la gestión del efectivo, ya que su uso excesivo puede generar costos adicionales relacionados con manejo, seguridad y procesamiento. Implementar estrategias que promuevan medios de pago más eficientes podría contribuir a una mejor administración financiera y una mayor rentabilidad en estos establecimientos.

5.3 Discusion de resultados

Una vez que los representantes de los 68 hoteles de 3 estrellas de la ciudad del Cusco, respondieron a las 18 preguntas planteadas, el cual esta información se procesó utilizando el software estadístico SPSS V25. El objetivo general que fue: “Determinar cuál es la relación la Aplicación de medios de pago y sobre costos en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del cusco, 2024.”; se realizó un análisis descriptivo donde los resultados muestran la necesidad de implementar mejoras en los la aplicación de medios, fortaleciendo la implementación de banca por internet, billeteras electrónicas así también como efectivo para poder reducir los sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del Cusco. Para corroborar la hipótesis general que fue: Existe relación significativa entre la Aplicación de medios de pago y sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del cusco, 2024.; se llevó a cabo un análisis inferencial utilizando la prueba Tau_b de Kendall, donde el valor de significancia resultó ser inferior a 0.05, lo que llevó al rechazo de la hipótesis nula, confirmando que el control interno incide significativamente en la ejecución presupuestal. Para determinar el nivel de dicha influencia, se calculó el coeficiente de correlación, que arrojó un valor de 0.631, indicando una correlación positiva alta entre la aplicación de medios de pago y sobrecostos.

Para ello vamos a corroborar estos resultados según Zapata (2021) con donde se concluyó que la planeación, como expresión del principio de economía, constituye uno de los pilares fundamentales de la Administración Pública en el ámbito de la contratación. Este proceso abarca las actividades relacionadas con el diseño, ejecución, evaluación y ajuste de los procedimientos contractuales, exigiendo un enfoque prudente, metódico y estratégico. Su objetivo es anticipar las variables vinculadas a la necesidad a satisfacer, los recursos disponibles, los costos del proyecto, su sostenibilidad y los factores externos que podrían influir en el desarrollo del contrato. Una planificación deficiente o poco rigurosa puede

generar sobrecostos, al no prever adecuadamente los imprevistos o condiciones externas, lo que impacta negativamente en la eficiencia y economía del proceso de contratación pública. Asi como Reyes y Romero (2022) en su conclusion que la implementación de acciones orientadas a reducir significativamente el sesgo en los procesos de contratación, como la supervisión directa de estos procedimientos, es clave para garantizar que los precios acordados se alineen con los valores razonables del mercado objetivo. Esto no solo fomenta la transparencia, sino que también contribuye directamente a minimizar los sobrecostos asociados a la entrega de bienes o servicios, optimizando así los recursos y mejorando la eficiencia económica.También Restrepo et al (2020) en su conclusión indica que los mayores retrasos en la ejecución del proyecto están asociados a la mano de obra, esto se debe a que, con la implementación de medidas como el aislamiento, el distanciamiento social y los protocolos de bioseguridad, los tiempos de trabajo se extendieron significativamente, provocando un aumento en los costos operativos, en este caso, los rendimientos se redujeron al punto de generar un incremento del 217% en los tiempos previstos, lo que se traduce directamente en sobrecostos para el proyecto.

Con respecto a OE1: Determinar cuál es la relación entre la Aplicación de banca por internet y los sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del Cusco, 2024. Se llevó a cabo un análisis inferencial utilizando la prueba Rho de Spearman, donde el valor de significancia resultó ser inferior a 0.05, en consecuencia, se puede afirmar que existe relación entre la aplicación de banca por internet y los sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas. Para medir la magnitud de esta influencia, se calculó el coeficiente de correlación, arrojando un valor de 0.530, lo que indica una relación positiva moderada entre ambas variables, esto sugiere que a medida que aumenta el uso de la banca por internet en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del Cusco, también se incrementan los sobrecostos operativos. Este resultado podría estar relacionado con factores como comisiones por transacciones digitales, costos de

mantenimiento de plataformas tecnológicas y la necesidad de capacitación del personal en el uso de estos sistemas. Por lo tanto, es fundamental que los hoteles implementen estrategias para optimizar el uso de la banca por internet, minimizando sus costos asociados y mejorando la eficiencia financiera del establecimiento.

Estos resultados son corroborados por Henao y Llanes (2021), el cual concluye en que las estrategias de marketing implementadas por las empresas concreteras en la ciudad de Santa Marta no guardan una relación directa con los sobrecostos asociados a los proyectos de vivienda de interés social (VIS). Esto sugiere que dichos sobrecostos podrían estar más vinculados a otros factores, como la gestión de recursos, la planificación o los costos operativos, en lugar de las actividades promocionales o comerciales de estas empresas.Ademas Aguilar y Zegarra (2023) el cual el concluye que el análisis del tiempo de procesamiento de los pagos electrónicos reveló una disminución del 19%, atribuida a la optimización de las operaciones. Tras la implementación de mejoras, ya no era necesario efectuar los pagos de manera individual para cada operación. Este cambio no solo redujo el tiempo de ejecución, sino que también contribuyó a minimizar los sobrecostos asociados con procesos repetitivos e ineficientes. También Galdos y Zegarra (2022), el cual que existe una relación positiva significativa entre los sobrecostos laborales y la rentabilidad, lo que sugiere que los incrementos en costos adicionales asociados al trabajo, como horas extra, bonificaciones o beneficios laborales, pueden estar vinculados con un aumento en la capacidad de generar ganancias. Esto podría indicar que, aunque los sobrecostos laborales representan un mayor desembolso para la empresa, también pueden contribuir a una mejora en la productividad o calidad del servicio, impactando positivamente los resultados financieros.

Con respecto a OE2: Determinar cuál es la relación entre la Aplicación de billetera electrónica y los sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del Cusco, 2024. Se llevó a cabo un análisis inferencial utilizando la prueba Rho Sperman, donde el valor de significancia resultó ser inferior a 0.05, en consecuencia, se puede afirmar que existe relación entre la aplicación de billetera digital significativamente y los sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas, calculando el coeficiente de correlación, arrojando un valor de 0.605, lo que indica una relación positiva alta entre las variables analizadas, que a medida que aumenta el uso de la billetera electrónica como medio de pago, también se observa un incremento en los sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del Cusco en 2024. Esto sugiere que a medida que aumenta el uso de efectivo como medio de pago, también se incrementan los sobrecostos operativos en estos establecimientos, esto enfatiza la necesidad de evaluar estrategias para optimizar la gestión del efectivo, reduciendo costos asociados a su manejo, seguridad y procesamiento, con el fin de mejorar la eficiencia y rentabilidad hotelera.

Estos resultados se corroboran mediante autores como More y Otero (2022) en su conclusion indica que los sobrecostos de la materia prima afecta directamente la rentabilidad de la empresa Rapel durante el período 2021-2022, generando sobrecostos que reducen los márgenes de ganancia y elevan los gastos operativos. Asi como Carrasco (2022), indica en su conclusion que los métodos de pago digitales tienen una gran influencia sobre los comerciantes cuando deciden adoptar e implementar soluciones de pago electrónico en sus negocios. Esto se debe a que ofrecen una forma eficiente y moderna de realizar transacciones, lo que facilita tanto la experiencia del cliente como la gestión financiera del negocio, en este sentido, los medios de pago digitales se han convertido en herramientas clave para mejorar. Ademas como Esquivel y Medina (2022) en su trabajo d einvetsigacion concluye en que la gestión logística presenta deficiencias, evidenciadas en la falta de almacenes adecuados para el almacenamiento de materiales y la ausencia de un software

especializado en logística, estas limitaciones han generado sobrecostos operativos, principalmente derivados de la descoordinación y los retrasos en la entrega de maquinaria, este problema ha tenido un impacto notable en la disponibilidad y eficiencia en la gestión de equipos, incrementando los costos asociados a la operación.

Respecto OE3: Determinar cuál es la relación entre la Aplicación de efectivo y los sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del Cusco, 2024. Se llevó a cabo un análisis inferencial utilizando la prueba Tau_b de Kendall, donde el valor de significancia resultó ser inferior a 0.05, en consecuencia, se puede afirmar que existe relación entre la aplicación de efectivo y los sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas, para medir la magnitud de esta influencia, se calculó el coeficiente de correlación, arrojando un valor de 0.519, lo que indica una relación positiva moderada entre las variables analizadas, este resultado sugiere que un mayor uso de la billeteras digitales está asociado con un incremento en los sobrecostos, lo que resalta la importancia de una gestión eficiente de este medio de pago para optimizar los costos operativos en los establecimientos hoteleros.

Estos resultados son corroborados por Huaillas y Cruz (2024) en cual tiene como conclusión que se observa una correlación moderada y significativa entre las variables, y esta relación es directa, dado que los valores son positivos. En este contexto, se concluye que las variables analizadas están estadísticamente vinculadas, lo que implica que cualquier cambio en una de ellas afectará de manera similar a la otra. Esta dinámica es especialmente relevante en el caso de las billeteras electrónicas, ya que, al ser plataformas interdependientes en su funcionamiento, cualquier ajuste en las condiciones de uso o en la tecnología subyacente puede influir directamente en el comportamiento de los usuarios y en las transacciones realizadas. Además, Urrea y Benavides (2023) en su conclusion indica que el análisis de valor trasciende lo que se presenta comercialmente en el sector inmobiliario, ya que la implementación de valores estandarizados por el estado para los inmuebles de esa

época está condicionada al salario mínimo vigente en dichas fechas, esto implica que el valor comercial de los inmuebles no se determina únicamente por las dinámicas del mercado inmobiliario, sino que está influenciado principalmente por las disposiciones legales, este enfoque puede generar sobrecostos, ya que las regulaciones establecidas podrían no reflejar con precisión las condiciones del mercado, incrementando los costos asociados a la adquisición o valorización de los inmuebles.

CONCLUSIONES

- En conclusión, para el objetivo general, el resultado de la prueba Rho de Spearman, con un valor de 0.631, indica una relación positiva fuerte entre la aplicación de medios de pago y los sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas, esto indica que a medida que se incrementa el uso de diferentes medios de pago, también aumentan los costos operativos asociados, como comisiones por transacciones, implementación tecnológica y mantenimiento de sistemas. Por ello, es fundamental que los hoteles adopten estrategias de gestión financiera que les permitan optimizar el uso de estos medios de pago, minimizando costos innecesarios y mejorando la eficiencia operativa, lo que contribuirá a una mayor sostenibilidad y rentabilidad en el sector hotelero.
- En conclusión, para el objetivo específico 1, el resultado de la prueba Rho de Spearman, con un valor de 0.530, indica una relación positiva moderada entre la aplicación banca por internet y los sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas, lo que indica que a medida que se incrementa el uso de la banca por internet, también tienden a aumentar los sobrecostos en estos establecimientos, este resultado evidencia la necesidad de evaluar y optimizar la gestión de los pagos digitales para minimizar costos adicionales asociados a comisiones, infraestructura tecnológica y procesos administrativos. Por ello, es fundamental que los hoteles implementen estrategias adecuadas para aprovechar los beneficios de la banca por internet sin que esto genere un impacto negativo en su rentabilidad y eficiencia operativa.
- En conclusión, para el objetivo específico 2, el resultado de la prueba Rho de Spearman, con un valor de 0.605, indica una relación positiva alta entre la aplicación billetera electrónica y los sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas, lo que sugiere que a medida que se incrementa el uso de la billetera electrónica, también aumentan los sobrecostos en estos establecimientos, este resultado destaca la importancia de una gestión eficiente de los pagos digitales para evitar costos excesivos asociados a comisiones, mantenimiento de

plataformas tecnológicas y posibles brechas de seguridad. Por ello, se recomienda que los hoteles adopten estrategias que permitan optimizar el uso de la billetera electrónica, reduciendo gastos innecesarios y mejorando la eficiencia operativa sin afectar la calidad del servicio ofrecido a los clientes.

- En conclusión, para el objetivo específico 3, el resultado de la prueba Rho de Spearman, con un valor de 0.519, indica una relación positiva moderada entre la aplicación de efectivo y los sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas, lo que indica que a medida que aumenta el uso del efectivo como medio de pago, también se incrementan los sobrecostos en estos establecimientos. Este resultado resalta la necesidad de evaluar el impacto financiero del manejo de efectivo, considerando factores como costos administrativos, riesgos de seguridad y posibles pérdidas por falta de control en las transacciones. Por ello, se recomienda que los hoteles implementen estrategias para optimizar la gestión del efectivo, promoviendo alternativas de pago más eficientes que contribuyan a reducir costos operativos y mejorar la rentabilidad del negocio.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que los hoteles de 3 estrellas implementen estrategias de optimización en la gestión de medios de pago para reducir los sobrecostos asociados, esto puede lograrse mediante la negociación de mejores tarifas con proveedores de servicios financieros, la diversificación de métodos de pago con menores comisiones y la capacitación del personal en el uso eficiente de estas plataformas. Asimismo, es importante realizar un monitoreo constante de los costos operativos derivados de la aplicación de medios de pago, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora y garantizar una gestión financiera más eficiente y sostenible en el tiempo.
- Se recomienda que los hoteles de 3 estrellas en la ciudad del Cusco implementen un sistema de monitoreo y control de costos asociados a la banca por internet, esto puede incluir la negociación de tarifas con proveedores de servicios de pago, la capacitación del personal en el uso eficiente de estas herramientas y la adopción de tecnologías que permitan automatizar procesos de pago para reducir errores y costos administrativos. Asimismo, es importante realizar evaluaciones periódicas para identificar oportunidades de optimización y garantizar que el uso de la banca por internet contribuya a mejorar la eficiencia operativa sin generar sobrecostos innecesarios.
- Se recomienda que los hoteles de 3 estrellas en la ciudad del Cusco implementen un análisis detallado de los costos asociados al uso de la billetera electrónica, con el objetivo de identificar y mitigar gastos innecesarios. Esto puede incluir la selección de proveedores con comisiones competitivas, la integración de sistemas de pago más eficientes y seguros, así como la capacitación del personal en el manejo adecuado de estas herramientas. Además, es fundamental establecer políticas internas que garanticen un equilibrio entre la digitalización de los pagos y la rentabilidad del negocio, asegurando

que la adopción de la billetera electrónica contribuya a una mayor eficiencia operativa sin comprometer la calidad del servicio al cliente.

- Se recomienda que los hoteles de 3 estrellas en la ciudad del Cusco adopten políticas de gestión del efectivo que minimicen los costos asociados a su manejo, tales como la implementación de controles internos más rigurosos, la optimización de los procesos de recaudación y depósito, y la reducción del uso de efectivo en favor de medios de pago digitales más eficientes y seguros. Asimismo, es aconsejable capacitar al personal en prácticas adecuadas de control financiero y seguridad, con el fin de mitigar riesgos y mejorar la eficiencia operativa, garantizando así una administración más efectiva de los recursos económicos del establecimiento.

REFERENCIAS

ADEX. (16 de *Enero* de 2024). *ADEX*. Obtenido de adex.edu.pe: https://adex.edu.pe/nota/que-es-utilidad-contabilidad/

Aguilar Advincula, E. Y., & Zegarra Alvarez , C. M. (2023). *Optimización del proceso de pagos y transferencias bancarias para disminuir los tiempos y sobrecostos a través de la activación de herramientas electrónicas en una empresa de importaciones del sector eléctrico.* Lima: Universidad Peruana de Ciiencias Aplicadas. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/671648/Aguilar_AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Banco Central de la Republica Argentina. (12 de Mayo de 2024). *Banco Central de la Republica Argentina*. Obtenido de bcra.gob.ar: https://www.bcra.gob.ar/BCRAyVos/Aprendiendo-a-ahorrar-que-es-el-ahorro.asp

Banco de España. (14 de Junio de 2023). *Banco de España*. Obtenido de clientebancario.bde.es: https://clientebancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/productosservici/relacionados/comisiones/que-son-las-comi/

Bank of America. (14 de Febrero de 2023). *Bank of America*. Obtenido de bettermoneyhabits.bankofamerica.com: https://bettermoneyhabits.bankofamerica.com/es/personal-banking/what-is-a-digital-wallet

BBVA. (17 de Marzo de 2024). *BBVA*. Obtenido de bbva.pe: https://www.bbva.pe/blog/mi-guia-digital/que-es-la-banca-por-internet.html

BCP. (13 de Junio de 2020). *BCP*. Obtenido de viabcp.com: https://www.viabcp.com/canales/banca-por-internet

Billin. (17 de Julio de 2024). *Billin*. Obtenido de billin.net: https://www.billin.net/glosario/efectivo/

Carrasco Mariñas, S. E. (2022). *Análisis de los factores determinantes en la adopción de los medios de pago digitales de las MYPES: perspectiva de los comerciantes chimbotanos 2022.* Chimbote: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/116451/Carrasco_MSE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carrasco, S. (2019). *Metodologia de la Investigacion Cientifica* (Vol. 2da Edicion). Lima Peru: San Marcos. Obtenido de

https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_

Carrion. (16 de Diciembre de 2023). *Carrion*. Obtenido de acarrion.edu.pe: https://www.acarrion.edu.pe/noticias/billeteras-digitales-cuales-son-sus-ventajas-y-desventajas/

CWED E.Learning. (10 de Mayo de 2022). *CWED E.Learning*. Obtenido de sites.google.com: https://sites.google.com/wced.info/e-learningtrainingpage/courses/ease-of-access

Debitoor. (10 de Julio de 2023). *Debitoor*. Obtenido de debitoor.es: https://debitoor.es/glosario/definicion-efectivo

DEJ Panhispanico. (12 de Enero de 2023). *DEJ Panhispanico*. Obtenido de dpej.rae.es: https://dpej.rae.es/lema/convenio

Drew. (15 de Enero de 2023). *Drew*. Obtenido de marketing.wearedrew.co: https://marketing.wearedrew.co/que-es-la-productividad

Esquivel Bellodas , M. J., & Medina Quiroz , A. G. (2022). *Gestión logística y sobrecostos operativos de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo, 2022*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/110939/Esquivel_BMJ-Medina_QAG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fluid. (21 de Mayo de 2022). *Fluid*. Obtenido de dock.tech: https://dock.tech/es/fluid/blog/financiero/medios-de-pago/

Freshworks. (20 de Septiembre de 2023). *Freshworks*. Obtenido de freshworks.com: https://www.freshworks.com/latam/crm/sales/comisiones-por-ventas/

Galdos Rodriguez , M. E., & Zegarra Flores , G. M. (2022). *Los Sobrecostos Laborales y La Rentabilidad De La Empresa Franky Y Ricky S.A., Arequipa 2021*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89547/Galdos_RME-Zegarra_FGM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Henao Hemer, A. J., & Llanes Calderón, E. M. (2021). *Influencia del Marketing de Concreteras de Santa Marta en los Sobrecostos de Vivienda VIS*. Bogotá, Colombia: Universidad EAN. Obtenido de https://repository.universidadean.edu.co/server/api/core/bitstreams/d7dd1145-6fed-4ae3-a49c-be476328defa/content

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodologia de la Investigacion 6TA Edicion.* Mexico: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Huaillas Vargas, M. S., & Cruz Fernandez, K. E. (2024). *Billeteras digitales e inclusión financiera de comerciantes de la feria sabatina de la plaza Túpac amaru, distrito de Wánchaq - cusco, 2022.* Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Obtenido de https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/8846/253T20240344_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

HubSpot. (20 de Junio de 2023). *HubSpot*. Obtenido de blog.hubspot.es: https://blog.hubspot.es/sales/eficiencia-y-eficacia

IGCC. (19 de Mayo de 2023). *IGCC*. Obtenido de consumo.xunta.gal: https://consumo.xunta.gal/es/consumidores/artigos/comisiones-e-intereses

Instagantt. (11 de Abril de 2019). *Instagantt*. Obtenido de instagantt.com: https://www.instagantt.com/es/gestion-de-proyectos/que-es-un-sobrecoste-como-evitarlo

Interbank. (14 de Mayo de 2023). *Interbank*. Obtenido de interbank.pe: https://interbank.pe/canales-digitales/banca-por-internet

Intiut . (12 de Mayo de 2024). *Intiut* . Obtenido de intuit.com: https://quickbooks.intuit.com/global/es/glosario/efectivo/

Lampadia. (11 de Abril de 2019). *Lampadia*. Obtenido de lampadia.com: https://www.lampadia.com/analisis/infraestructuras/sobrecostos/

Ligo. (25 de Octubre de 2024). *Ligo*. Obtenido de ligo.pe: https://ligo.pe/billetera-electronica/

MarketingDirecto. (12 de Abril de 2024). *MarketingDirecto*. Obtenido de marketingdirecto.com: https://www.marketingdirecto.com/diccionario-marketing-publicidad-comunicacion-nuevas-tecnologias/optimizacion

More Cruz , Y. C., & Otero Ruiz , G. L. (2022). *Sobrecostos en la materia prima y su impacto en la rentabilidad de la empresa Rapel, periodo 2021-2022.* Piura-Cusco: Universidad Cesar Valleja. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/117834/More_CYC-Otero_RGL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Moviliblog. (18 de Abril de 2024). *Moviliblog*. Obtenido de blogs.iadb.org: https://blogs.iadb.org/transporte/es/sobrecostos-en-proyectos-de-infraestructura-reflexiones-para-evitar-respuestas-simplistas-a-un-problema-complejo/

Organizacion Internacional del Trabajo. (14 de Mayo de 2023). *Organizacion Internacional del Trabajo*. Obtenido de ilo.org: https://www.ilo.org/es/normas-internacionales-del-trabajo/convenios-protocolos-y-recomendaciones

Restrepo Quintero , M. D., Diaz , B. G., & Paez Paez, L. F. (2020). *Sobrecostos y mayores tiempos encontrados en la construcción del puente metálico en arco denominado la manuela en época de COVID 19.* Bogotá, Colombia: Universidad EAN. Obtenido de https://repository.universidadean.edu.co/server/api/core/bitstreams/61250510-f491-4a08-b975-9e5e60b39e6b/content

Reyes Lozano, C. A., & Romero Garzón, J. D. (2022). *Controles Preventivos del Estado Colombiano por Sobrecostos en la Contratación a causa*. Girardot: Universidad Piloto de Colombia. Obtenido de https://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/11691/Controles%20Preventivos%20del%20Estado%20Colombiano%20por%20Sobrecostos%20en%20la%20Contrataci%c3%b3n%20a%20causa%20del%20COVID%2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez, A. (21 de Diciembre de 2024). *Instagantt*. Obtenido de instagantt.com: https://www.instagantt.com/es/gestion-de-proyectos/que-es-un-sobrecoste-como-evitarlo#:~:text=El%20sobrecoste%20puede%20afectar%20gravemente,pueden%20variar%20con%20el%20tiempo.

Significados. (12 de Junio de 2013). *Significados*. Obtenido de significados.com: https://www.significados.com/convenio/

Silverfort. (12 de Mayo de 2023). *Silverfort*. Obtenido de silverfort.com: https://www.silverfort.com/es/glossary/user-authentication/

Stripe. (14 de Noviembre de 2023). *Stripe*. Obtenido de stripe.com: https://stripe.com/es/resources/more/mobile-payment-apps-101#:~:text=Las%20aplicaciones%20de%20pago%20con%20el%20m%C3%B3vil%20son%20plataformas%20digitales,smartphones%20y%20otros%20dispositivos%20m%C3%B3viles.

SUNAT. (10 de Abril de 2020). *SUNAT*. Obtenido de orientacion.sunat.gob.pe: https://orientacion.sunat.gob.pe/3045-medios-de-pago-bancarizacion

Unguess. (10 de Marzo de 2022). *Unguess*. Obtenido de blog.unguess.io: https://blog.unguess.io/es/pruebas-de-compatibilidad-de-dispositivos-que-son-y-como-elegir-los-dispositivos-adecuados#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20y%20c%C3%B3mo%20funciona,de%20navegador%20y%20sistemas%20operativos.

Urrea Gómez, P. A., & Benavides Cuta, D. F. (2023). *Análisis y valoración del sobrecosto en la construcción del proyecto mirador del Jardín p.h Medellín Antioquia.* Bogotá D.C: Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Obtenido de https://repository.udistrital.edu.co/server/api/core/bitstreams/4d6ef351-9b53-4c49-bc7e-5954a69ab71f/content

Zapata Villada, M. (2021). *La responsabilidad patrimonial solidaria en la acción de repetición y responsabilidad fiscal del interventor por sobrecostos y hechos irregulares en la contratación pública y su exoneración por la indebida planeación.* Medellin: Universidad Pontificia Bolivariana. Obtenido de https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/11607/La%20responsabilidad%20patrimonial%20solidaria%20en%20la%20acci%c3%b3n%20de%20repetici%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo I Matriz de consistencia

Título: Aplicación de medios de pago y sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del cusco, 2024.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
General	**General**	**General**		**1. Enfoque**
¿Cuál es la relación la Aplicación de medios de pago y sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del cusco, 2024?	Determinar cuál es la relación la Aplicación de medios de pago y sobre costos en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del cusco, 2024.	Existe relación significativa entre la Aplicación de medios de pago y sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del cusco, 2024.	**Variable: X** Aplicación de medios de pago	Cuantitativo **2. Tipo** Básico **3. Nivel** Correlacional
Especifico	**Especifico**	**Especifico**	**Dimensiones**	**4.Diseño**
¿Cuál es la relación entre la Aplicación de banca por internet de medios de pago y los sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del Cusco, 2024?	Determinar cuál es la relación entre la Aplicación de banca por internet de medios de pago y los sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del Cusco, 2024.	Existe relación significativa entre la Aplicación de banca por internet de medios de pago y los sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del Cusco, 2024	Banca por internet Billetera electrónica Efectivo	No experimental Correlacional **4. Población** Hoteles de 3 estrellas
¿Cuál es la relación entre la Aplicación billetera electrónica y los sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del Cusco, 2024?	Determinar cuál es la relación entre la Aplicación billetera electrónica y los sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del Cusco, 2024	Existe relación significativa entre la Aplicación billetera electrónica y los sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del Cusco, 2024	**Variable: Y** Sobrecostos **Dimensiones**	**5. Muestra** 68 hoteles de 3 estrellas
¿Cuál es la relación entre la Aplicación de efectivo y los sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del Cusco, 2024?	Determinar cuál es la relación entre la Aplicación de efectivo y los sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del Cusco, 2024	Existe relación significativa entre la Aplicación de efectivo y los sobrecostos en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad del Cusco, 2024	Comisiones Convenios	**6. Técnica** Encuesta **7. Instrumento** Cuestionario **8. Análisis de datos** SPSS V25

Nota: La tabla representa la matriz de consistencia del estudio

Anexo II Matriz de consistencia

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Aplicación de medios de pago	SUNAT (2023) Son los medios que se utilizan a través del sistema financiero para recibir dinero, realizar transferencias de dinero entre cuentas de distintas personas y empresas que desarrollan actividades en el país.	SUNAT (2023) Son los medios que se utilizan a través del sistema financiero para recibir dinero, realizar transferencias de dinero entre cuentas de distintas personas y empresas que desarrollan actividades en el país.	**Banca por internet**	Facilidad de acceso Compatibilidad con dispositivos Requisitos de entrada
			Billetera electrónica	Autenticación del Usuario Notificaciones de Seguridad
			Efectivo	Innovaciones integradas actualización tecnológica.
Sobrecostos	Billin (2024) El efectivo es la moneda de curso legal empleada en las transacciones económicas. Representa de manera tangible el dinero y es universalmente aceptado para el intercambio de bienes y servicios.	Billin (2024) El efectivo es la moneda de curso legal empleada en las transacciones económicas. Representa de manera tangible el dinero y es universalmente aceptado para el intercambio de bienes y servicios.	**Comisiones**	Costo-beneficio Tarifas Costo
			Convenios	Optimización Contratos Descuento Acuerdos

Nota: La tabla representa la matriz operacional

Anexo III: Matriz instrumental de la variable 01

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Aplicación de medios de pago	Banca por internet	Facilidad de acceso	¿Con que frecuencia usan mecanismos para poder dar facilidad de acceso compatibilidad con dispositivos?
		Compatibilidad con dispositivos	¿La manera de brindar requisitos de entrada es la más adecuada para cada hotel de 3 estrellas?
	Billetera electrónica	Autenticación del Usuario	¿Se aplican recomendaciones sobre autenticación de usuarios para evitar filtración de personas?
		Notificaciones de Seguridad	¿Se detallan las notificaciones de seguridad a cada usuario que adquiere el servicio en los hoteles?
	Efectivo	Innovaciones integradas	¿Se brinda capacitación correspondiente a todas las innovaciones integradas?
		Actualización tecnológica	¿Ser capacita sobre las actualizaciones tecnológicas para mejorar la tecnología en los hoteles de 3 estrellas?

Anexo IV: Matriz instrumental de la variable 02

Variable	Dimensiones		
Ejecución presupuestal	Comisión	Costo-Beneficio	¿Considera que el costo-beneficio de las operaciones de su hotel es favorable para la rentabilidad general del negocio?
			¿El costo-beneficio de ajustar las tarifas en función de la demanda se ha traducido en una mejora en los ingresos de su hotel?
			¿Se lleva un registro detallado y actualizado de las certificaciones de crédito presupuestal?
		Tarifa	¿Las tarifas de su hotel están ajustadas de acuerdo con la demanda de clientes en diferentes períodos del año?
			¿Considera que las tarifas de su hotel son adecuadas para la calidad de los servicios que ofrece?
		Costo	¿El costo de mantener la calidad de los servicios en su hotel es manejable en relación a los ingresos generados?
			¿El costo de contratar personal especializado en su hotel está justificado por la mejora en la calidad del servicio?
	Convenios	Optimización	¿Se optimiza la capacitación del personal en los hoteles para mejorar la calidad del servicio sin incrementar significativamente los costos?
		Contratos	¿El hotel optimiza los contratos de tecnología (sistemas de gestión, wifi, como billeteras económicas) para asegurar que los costos no sean excesivos en relación con el valor que brindan?
		Descuentos	¿Se realizan descuento a los clientes para que así pueda tener más entrada de huéspedes?
			¿El hotel optimiza los contratos de tecnología (sistemas de gestión, wifi, como billeteras económicas) para asegurar que los costos no sean excesivos en relación con el valor que brindan?

Anexo V: Instrumento de recolección de datos tipo encuesta

El presente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación (tesis) que tiene como finalidad recoger información sobre "APLICACIÓN DE MEDIOS DE PAGO Y SOBRE COSTO EN LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS DE LA CIUDAD DEL CUSCO, 2024". Su colaboración voluntaria es esencial, por lo que le solicitamos responder cada afirmación con la máxima sinceridad, objetividad y precisión. Agradecemos su participación.

Coloque una (**X**) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los enunciados:

Nro	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	S I M I I
	Variable independiente: Control Interno **Dimensión: Banca por internet**					
01	¿Con que frecuencia usan mecanismos para poder dar facilidad de acceso compatibilidad con dispositivos?					
02	¿La manera de brindar requisitos de entrada es la más adecuada para cada hotel de 3 estrellas?					
	Dimensión: Billetera electrónica					
03	¿Se aplican recomendaciones sobre autenticación de usuarios para evitar filtración de personas?					
04	¿Se detallan las notificaciones de seguridad a cada usuario que adquiere el servicio en los hoteles?					
	Dimensión: Efectivo					
05	¿Se brinda capacitación correspondiente a todas las innovaciones integradas?					

06	¿Ser capacita sobre las actualizaciones tecnológicas para mejorar la tecnología en los hoteles de 3 estrellas?					
	Dimensión: Comisión					
07	¿Considera que el costo-beneficio de las operaciones de su hotel es favorable para la rentabilidad general del negocio?					
08	¿El costo-beneficio de ajustar las tarifas en función de la demanda se ha traducido en una mejora en los ingresos de su hotel?					
09	¿Las tarifas de su hotel están ajustadas de acuerdo con la demanda de clientes en diferentes períodos del año?					
10	¿Considera que las tarifas de su hotel son adecuadas para la calidad de los servicios que ofrece?					
11	¿El costo de mantener la calidad de los servicios en su hotel es manejable en relación a los ingresos generados?					
12	¿El costo de contratar personal especializado en su hotel está justificado por la mejora en la calidad del servicio?					
	Dimensión: Convenios					
13	¿Se optimiza la capacitación del personal en los hoteles para mejorar la calidad del servicio sin incrementar significativamente los costos?					
14	¿El hotel optimiza las operaciones de limpieza y mantenimiento para reducir los costos sin comprometer la calidad del servicio?					
15	¿El hotel optimiza sus contratos de suministros (alimentos, productos de limpieza, etc.) para asegurar una buena relación calidad-precio?					
16	¿El hotel optimiza los contratos de tecnología (sistemas de gestión, wifi, como billeteras económicas) para asegurar que los costos no sean excesivos en relación con el valor que brindan?					
17	¿Los hoteles usan mecanismos de descuentos para así tener más movimiento de huéspedes?					
18	¿Tienen reuniones mensuales en los hoteles de 3 estrellas para poder tomar acuerdos para el crecimiento de los hoteles?					