

Recibido: 10/08/2025
Revisado: 05/09/2025
Aceptado: 10/09/2025
Publicado: 20/12/2025



Inocuidad alimentaria y satisfacción del turista en restaurantes de Cusco – 2024

Food safety and tourist satisfaction in restaurants in Cusco - 2024

Autores:

Roxana María Gutiérrez Meza (Código ORCID: 0009-0004-3588-6304)

Sabrina Sherly Choque Lope (Código ORCID: 0009-0005-6141-7445)

Programa de Estudios Administración de Empresas
Turísticas y Hoteleras, Cusco, Perú

Cómo citar: *Gutiérrez Meza, R. M., & Choque Lope, S. S. (2024). Inocuidad alimentaria y satisfacción del turista en restaurantes de Cusco. Yachananchispaq, 1(1), 88-110.*

Fuente de financiamiento: La investigación desarrollada no contó con apoyo financiero de entidades externas.

Declaración de conflictos de interés: El autores manifiesta que no existe ningún conflicto de interés que pueda influir en los resultados del estudio.

Resumen

El estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la inocuidad de los alimentos y la satisfacción del turista en uno de los principales espacios turísticos del país, partiendo de la necesidad de asegurar altos estándares de calidad e higiene en el servicio gastronómico como componente clave de la experiencia del visitante y del posicionamiento de Cusco como destino turístico.

La investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, de tipo básico, diseño no experimental, nivel correlacional y corte transversal, incluyendo una muestra de 60 turistas y

60 colaboradores de tres restaurantes representativos, utilizando para ello encuestas y entrevistas estructuradas para la recolección de datos, la información fue analizada mediante estadística descriptiva e inferencial con la prueba de correlación de Spearman, cuyos resultados evidenciaron una correlación positiva moderada ($Rho = 0,465$; $p < 0,05$) entre la inocuidad alimentaria y la satisfacción del turista, identificando que las buenas prácticas de manipulación, el control adecuado de insumos y el cumplimiento de las normativas sanitarias influyen directamente en la percepción del visitante sobre la calidad del servicio, con un énfasis particular en el cumplimiento normativo que mostró una relación fuerte ($Rho = 0,688$), concluyendo que una buena gestión en la inocuidad alimentaria aumenta la calidad de servicio en el restaurante, mejorando la experiencia del turista, fortaleciendo la imagen del destino y promoviendo la competitividad de los restaurantes del centro histórico de Cusco.

Palabras clave: inocuidad alimentaria, satisfacción del turista, manipulación de alimentos, control de insumos, normativa sanitaria.

Abstract

The main objective of this study was to determine the relationship between food safety and tourist satisfaction in one of the country's main tourist areas, based on the need to ensure high standards of quality and hygiene in gastronomic services as a key component of the visitor experience and the positioning of Cusco as a tourist destination.

The research was conducted using a quantitative approach, basic type, with a non-experimental, correlational, and cross-sectional design. The sample consisted of 60 tourists and 60 employees from three representative restaurants. Data were collected through structured surveys and interviews and analyzed using descriptive and inferential statistics, applying Spearman's correlation test. The results showed a moderate positive correlation ($Rho = 0.465$; $p < 0.05$) between food safety and tourist satisfaction, indicating that good food handling practices, adequate input control, and compliance with sanitary regulations directly influence visitors' perceptions of service quality. Special emphasis was placed on regulatory compliance, which showed a strong relationship ($Rho = 0.688$). It is concluded that effective food safety management enhances service quality in restaurants, improves the tourist experience, strengthens the destination's image, and promotes the competitiveness of restaurants in the historic center of Cusco.

Keywords: food safety, tourist satisfaction, food handling, input control, sanitary regulations.

Introducción

La **inocuidad alimentaria**, definida como la garantía de que los alimentos servidos en los restaurantes de la Plaza de Armas de Cusco estén libres de contaminantes que afecten la salud de comensales y turistas, se vincula directamente con la **satisfacción del turista**, que integra la percepción global de la experiencia culinaria: sabor, confianza en la preparación y seguridad al consumir. En un destino donde el turismo representa el principal motor económico, elevar los estándares higiénicos es imperativo para prevenir intoxicaciones, quejas y daño reputacional que comprometan la competitividad de los aproximadamente 22 restaurantes del entorno y el atractivo global de Cusco. La OMS (2024) estima que anualmente 600 millones de personas enferman por alimentos contaminados, con 420 000 muertes y pérdidas económicas de 110 mil millones de dólares en países de ingresos bajos y medios, lo que subraya la necesidad de enfoques multisectoriales como “Una sola salud”.

A escala global, la interdependencia entre inocuidad, nutrición y seguridad alimentaria constituye un desafío sanitario y económico: los datos de la OMS (2024) destacan que los niños menores de 5 años soportan el 40 % de la carga de enfermedad y 125 000 defunciones anuales, mientras que en países como Perú las patologías transmitidas por alimentos generan sobrecarga en sistemas de salud y afectan sectores clave como el turismo, donde un brote puede disuadir flujos masivos de visitantes. En contraste, destinos consolidados como España registraron en 2023 un 97 % de turistas internacionales “satisfechos o muy satisfechos”, gracias a servicios de alta calidad, hospitalidad y oferta cultural diversa (Ministerio de Industria y Turismo, 2024).

En **Perú**, la inseguridad alimentaria se agravó significativamente: en 2022 afectó a 16,6 millones de personas —el doble que en el período pospandémico—, según el informe SOFI de la FAO (2022), debido a disrupciones socioeconómicas, desigualdades y fallas en la cadena de suministro. En **Cusco**, Angulo (2024) reporta que el 47 % de los productos agrícolas excede los límites máximos de residuos de pesticidas, trasladando vulnerabilidades desde la cadena primaria al sector restaurantero y elevando riesgos de exposición crónica a tóxicos en una región que depende en cerca del 80 % de los ingresos turísticos.

En los restaurantes de la Plaza de Armas, la inocuidad es pilar fundamental de la calidad del servicio y de la promesa de experiencias auténticas y seguras. Sin embargo, persisten deficiencias: limpiezas reactivas ante fiscalizaciones, proveedores sin certificación

sanitaria, redes informales que evaden sanciones, contaminación cruzada por mala organización, uso deficiente de vestimenta protectora y cumplimiento parcial de normas como el Reglamento de Inocuidad Alimentaria (D.S. N.º 007-98-SA) y las Buenas Prácticas de Manufactura. Estas fallas generan vulnerabilidades sistémicas (almacenamiento inadecuado, registros incompletos, ausencia de planes de contingencia) que exponen a cierres, demandas colectivas y deterioro de la satisfacción del turista: frustran expectativas de un destino de élite mediante texturas irregulares, olores sospechosos, ambientes poco pulcros y atención apresurada, afectando la percepción de autenticidad de platos emblemáticos como el cuy al horno o el pisco sour y amplificando críticas en plataformas digitales.

Bases Teóricas

El marco teórico de la inocuidad alimentaria en el contexto de establecimientos gastronómicos turísticos se organiza de manera jerárquica, comenzando por el pilar normativo superior representado por la legislación nacional, seguido de las estructuras institucionales de vigilancia y control, las prácticas técnicas estandarizadas, los principios fundamentales que guían la política pública y, por último, las claves operativas derivadas de estándares internacionales, esta estructura jerárquica refleja la progresión desde el ámbito jurídico-constitucional hacia la aplicación práctica, integrando perspectivas de la gestión de riesgos alimentarios (FAO/OMS, 2009) y el Codex Alimentarius (FAO/OMS, 2020), sin postular una teoría unificada de inocuidad, en su lugar, se adopta un enfoque sistémico que enfatiza la interdependencia entre prevención de riesgos biológicos, químicos y físicos a lo largo de la cadena alimentaria, con énfasis en contextos turísticos como el centro histórico de Cusco, donde la inocuidad incide directamente en la salud pública y la percepción de calidad del servicio.

Marco Legal y Normativo de la Inocuidad Alimentaria

El ordenamiento jurídico peruano establece un régimen integral para la inocuidad, priorizando la protección de la salud como derecho fundamental, esta sección detalla las normas primarias, sus alcances y mecanismos de ejecución, alineados con compromisos internacionales como el Acuerdo sobre Medidas Sanitarias y Fit Sanitarias de la OMC.

Ley N.º 1062 - Ley de Inocuidad de los Alimentos

El **Decreto Legislativo N.º 1062**, emitido el 28 de junio de 2008 y publicado en El Peruano, establece el marco legal para garantizar la inocuidad alimentaria en toda la cadena productiva, desde la producción primaria hasta el consumo final. Su artículo 1 señala que la norma busca “garantizar la inocuidad de los alimentos, a fin de proteger la vida y la salud de las personas” (Decreto Legislativo 1062, Ley de inocuidad de los alimentos, 2008, p. 1), convirtiendo la inocuidad en un imperativo legal que obliga al Estado a políticas preventivas y a los privados a sistemas de autocontrol.

El artículo 6 consagra el principio de responsabilidad compartida: “todas las personas naturales o jurídicas que intervienen en cualquier etapa de la cadena alimentaria, son responsables de asegurar que los alimentos sean inocuos” (Decreto Legislativo 1062, Ley de inocuidad de los alimentos, 2008, p. 2). Esto genera una cadena de custodia obligatoria, donde productores, procesadores, distribuidores y expendedores —incluidos restaurantes— deben documentar trazabilidad de insumos (carnes, vegetales, etc.) para identificar rápidamente fuentes de contaminación en casos de enfermedades transmitidas por alimentos (ETA).

Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria (DIGESA)

Como órgano desconcentrado del MINSA, la DIGESA ejerce la rectoría técnica en la vigilancia de alimentos procesados, abarcando la autorización de registros sanitarios, la fiscalización de condiciones higiénico-sanitarias y la supervisión de establecimientos de alimentos y bebidas. Su mandato incluye asegurar que los productos cumplan con parámetros microbiológicos, químicos y físicos establecidos en el Reglamento de Alimentos (Decreto Supremo N.º 007-97-SA), velando por la aptitud al consumo humano en fases de producción, almacenamiento y comercialización (DIGESA, 2025).

Fiscalización Sanitaria a Nivel Municipal

Las municipalidades ejecutan la fiscalización descentralizada, como la Municipalidad Provincial del Cusco a través de su Subgerencia de Comercialización y Gerencia de Desarrollo Económico, que supervisa restaurantes en el centro histórico y la Plaza de Armas. Estas acciones incluyen inspecciones in situ para verificar normas de salubridad, almacenamiento adecuado, manipulación higiénica y condiciones ambientales, conforme al

artículo 22 de la Ley N.º 1062, que manda operativos constantes para control de certificados de salubridad (CUIS, 2025; Decreto Legislativo 1062 Ley de inocuidad de los alimentos, 2008). En coordinación con DIGESA y MINSA, se imparten capacitaciones en buenas prácticas de higiene, conservación y atención al cliente, priorizando zonas turísticas. En 2025, estos programas beneficiaron a 600 manipuladores, incorporando módulos sobre prevención de contaminaciones cruzadas en preparaciones locales como el adobo cusqueño.

Prácticas Estandarizadas de Control y Gestión de Riesgos

Las prácticas técnicas forman el núcleo operativo, basadas en estándares codificados que permiten la medición y mejora continua de la inocuidad:

- Principios Rectores de la Política de Inocuidad

La política se sustenta en principios derivados del artículo II de la Ley N.º 1062, sistematizados por Tasayco (2022):

- (1) Principio de alimentación saludable y segura
- (2) Principio de competitividad
- (3) Principio de colaboración integral
- (4) Principio de responsabilidad social de la industria
- (5) Principio de transparencia y participación

Estos principios operativizan la gestión de riesgos (FAO/OMS, 2009), con aplicaciones en Perú como campañas de etiquetado transparente que han elevado la confianza del consumidor en un 35% (INACAL, 2024).

- Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)

Las BPM constituyen un conjunto de directrices normativas para garantizar que los productos en cada etapa productiva cumplan requisitos de elaboración segura, controlando criterios operativos como higiene, temperatura y flujo de materiales, exigen que el personal reciba capacitación continua para cumplir normativas vigentes (Galecio y Jiménez, 2009).

Según el INPPAZ (2002), las BPM generan ventajas cuantificables: disminución de ETA mediante barreras preventivas; soporte legal en litigios por inocuidad; prevención de publicidad negativa; y mejora en productividad del personal al estandarizar procesos.

En Perú, el Reglamento de BPM (Resolución Ministerial N.º 363-2005-MINSA) las adapta a servicios de alimentos, detallando 12 módulos desde diseño de instalaciones hasta control de plagas.

Conceptualización de las Variables

Inocuidad de Alimentos

La inocuidad se define como la garantía de que los alimentos no causen daño al consumidor cuando se preparan y consumen adecuadamente (Codex Alimentarius, FAO/OMS, 2020). La teoría de riesgos alimentarios (FAO/OMS, 2009) la gestiona mediante evaluación científica de peligros, implementación de controles y comunicación, reduciendo probabilidad y gravedad de ETA. Cortes y Gallego (2020) la equiparan a certeza de no-riesgo conforme a uso previsto, citando al MSPS colombiano. En gastronomía, Mendoza et al. (2023) la posicionan como factor clave, requiriendo procedimientos estandarizados, sanitización y optimización temporal para entrega óptima. Estela y Estela (2018) la ligan a acciones para calidad sanitaria y reducción de ETA en elaboración. Carmen y Díaz (2022) la asocian a ausencia de contaminantes vía capacitaciones en manipulación para prevención.

Dimensiones de la Inocuidad de Alimentos

Prácticas de Manipulación de Alimentos

Comprende normas y procedimientos para manejo seguro en todas etapas, reduciendo contaminaciones vía higiene personal, control ambiental, manejo térmico y prevención cruzada (FAO/OMS, 2020). El Codex (2020) las considera esenciales para evitar ETA, detallando lavado de manos (20 segundos con jabón), indumentaria protectora, control de tiempos/temperaturas y separación crudo-cocido. INPPAZ (2002) las aplica en gastronomía y doméstico, estandarizando contra microorganismos.

a) Almacenamiento de Alimentos: Proceso de conservación óptima contra proliferación microbiana, controlando temperatura (frío $<5^{\circ}\text{C}$, congelado $<-18^{\circ}\text{C}$), humedad ($<60\%$ RH) y ventilación para prevenir deterioro y contaminantes (Codex Alimentarius, 2020). Incluye rotación FIFO y segregación por riesgo.

b) Higiene de los Alimentos: Conjunto de prácticas para eliminar patógenos y sustancias perjudiciales en preparación, manejo, almacenamiento y distribución, minimizando ETA

mediante limpieza validada (Giraldez, 2023). Abarca desinfección con cloro (50-200 ppm) y auditorías diarias.

c) Control de Temperatura: Regulación y monitoreo en almacenamiento ($<5^{\circ}\text{C}$), preparación (cocción $>72^{\circ}\text{C}$) y transporte (cadena fría), evitando zona de peligro ($5-60^{\circ}\text{C}$) donde bacterias duplican cada 20 min (FAO, 2016). Requiere termómetros calibrados y logs.

Normativa y Regulación

Conjunto de principios internacionales para proteger salud pública, calidad sanitaria y comercio justo, controlando contaminantes, aditivos, higiene y trazabilidad con límites máximos de residuos y etiquetado (Codex Alimentarius, 2020). En Perú, incluye vigilancia, monitoreo y sanciones para estándares microbiológicos/químicos (FAO, 2016).

a) Carnet de Sanidad: Documento que certifica estado de salud e higiene del manipulador, validando aptitud para funciones en establecimientos públicos/privados mediante exámenes médicos anuales (Municipalidad Metropolitana de Lima, 2024). Obligatorio para 100% del personal.

b) Control de Plagas: Procedimientos integrados para verificación de calidad en carnes, evaluando organoléptica (color, textura, sabor) y análisis microbiológicos/químicos para contaminantes (Sanz, 2023). Monitoreo semanal con trampas no tóxicas.

c) Control de Carnes: Implementación de higiene en procesamiento: control temperatura ($<7^{\circ}\text{C}$), limpieza equipos/superficies y capacitación en manejo para prevenir contaminaciones (Seguridad Alimentaria, 2020). Incluye maduración post-mortem para reducir Salmonella.

Satisfacción del turista

La **satisfacción del turista** se conceptualiza como el grado en que las experiencias durante un viaje cumplen o superan las expectativas previas, evaluado por la percepción de calidad en servicios como gastronomía, hospedaje y actividades culturales. Este constructo multidimensional integra evaluaciones cognitivas y afectivas; la discrepancia entre lo esperado y lo experimentado determina respuestas como lealtad o recomendación (Romani et

al., 2018). En contextos gastronómicos turísticos, como restaurantes del centro histórico de Cusco, influyen factores como autenticidad cultural de platos, servicio eficiente y ausencia de riesgos sanitarios, alineándose con modelos de gestión de expectativas (Zagarra et al., 2018). González et al. (2018) la describen como contraste entre expectativas preconsumo y percepciones postadquisición, donde alineación positiva refuerza conductas y discrepancia negativa genera insatisfacción. Romero y Chávez (2016) la asocian a evaluación postcompra según cumplimiento de expectativas, destacando su carácter dinámico e iterativo.

Parasuraman et al. (1988), en el modelo SERVQUAL, afirman que deriva de brechas entre expectativas y percepciones en dimensiones como tangibles, fiabilidad, respuesta, assurance y empatía, aplicable al turismo donde gastronomía es touchpoint clave. Kotler y Armstrong (2013) precisan que surge cuando desempeño percibido coincide con expectativas, induciendo ajuste cognitivo positivo; discrepancias llevan a reformulaciones o abandono. En turismo, turistas con expectativas altas (por reseñas en TripAdvisor) demandan consistencia, con inocuidad alimentaria como umbral mínimo (Mejías y Manrique, 2011). La insatisfacción genera mayor impacto negativo en recomendaciones, amplificado en redes sociales.

Metodología

Esta investigación básica y correlacional-descriptiva adopta un diseño no experimental transversal con enfoque cuantitativo para examinar la relación entre inocuidad alimentaria y satisfacción del turista en los restaurantes Mr. Cuy, Inka Grill y Tunupa de la Plaza de Armas de Cusco, recolectando datos numéricos en un solo momento sin manipulación de variables (Hernández et al., 2014, p. 46; Bisquerra, 2004; Hernández et al., 2010, p. 71; Creswell, 2014, p. 29). La unidad de análisis incluye 60 colaboradores de cocina (para inocuidad: prácticas sanitarias y control de insumos) (Rojas Soriano, 2006).

Resultados

Fiabilidad del Instrumento Aplicado

Tabla 1 Fiabilidad del instrumento

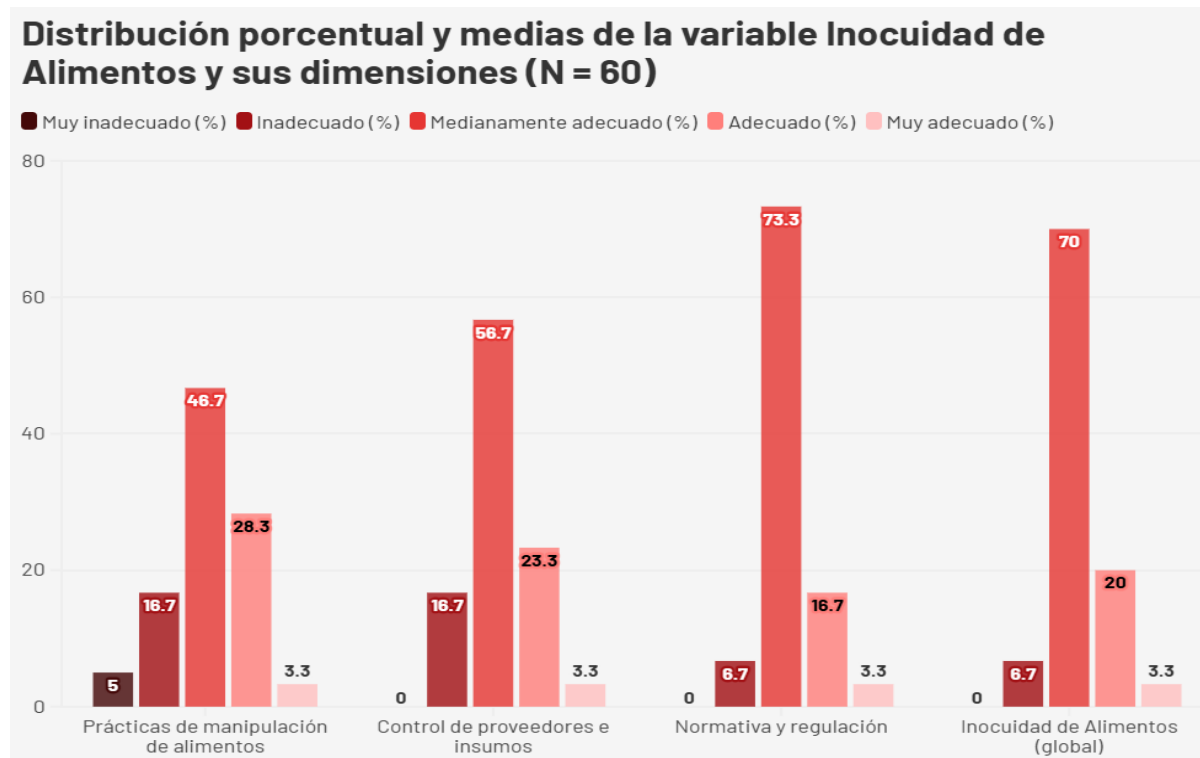
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,924	0,927	21

Nota: Elaboración propia

El Alfa de Cronbach obtenido fue 0.924 (0.927 estandarizado), superando el umbral de 0.70 y confirmando una fiabilidad excelente (Nunnally, 1978).

Respecto a la Variable Inocuidad de Alimentos

Ilustración 1 Distribución porcentual y medias de la variable Inocuidad de Alimentos y sus dimensiones (N=60)



Nota: Elaboración propia

La variable **inocuidad de alimentos** en los establecimientos evaluados se percibe predominantemente como **medianamente adecuada** (70,0 % de las respuestas), con una media global de 3,20 en escala 1-5. Esta calificación intermedia refleja un nivel de gestión de riesgos alimentarios funcional pero insuficiente para garantizar seguridad plena y consistente, especialmente en un contexto gastronómico-turístico donde las enfermedades transmitidas por alimentos (ETA) representan un riesgo significativo para la salud pública y la reputación del destino (OMS, 2015; FAO/OMS, 2009).

Las tres dimensiones muestran una distribución fuertemente centrada en la categoría **medianamente adecuado** (46,7 % a 73,3) indica un desempeño homogéneo pero de bajo perfil en términos de excelencia. La ausencia total de respuestas **muy inadecuado** en dos dimensiones y su escasez global (0,0 %) sugiere que se cumplen umbrales mínimos de seguridad, probablemente gracias a protocolos básicos obligatorios. Sin embargo, la muy baja

proporción de **muy adecuado** (solo 3,3 % en todas las dimensiones y global) revela una clara ausencia de prácticas de vanguardia o excelencia sostenida.

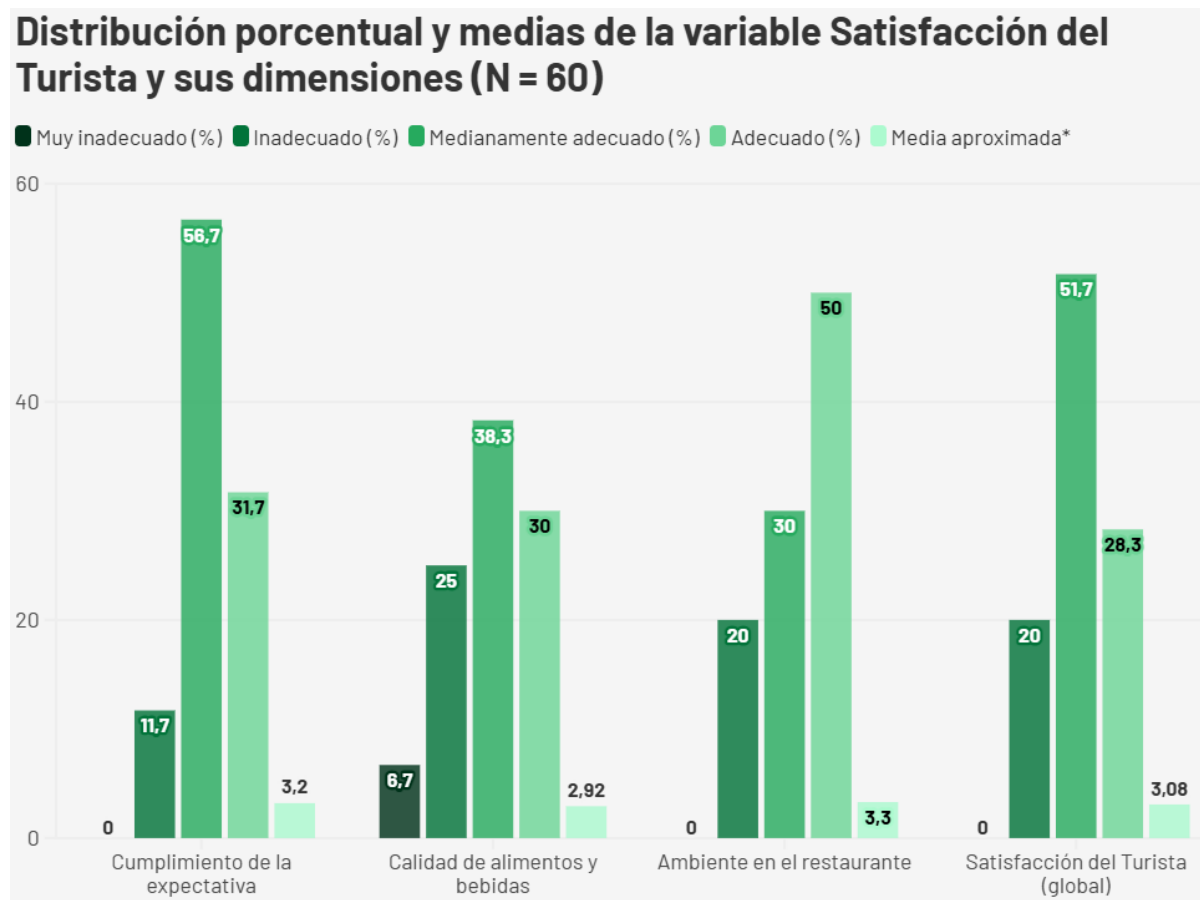
La dimensión **prácticas de manipulación de alimentos** presenta la percepción más desfavorable, con el 21,7 % en categorías inadecuadas y solo 31,6 % en adecuado o superior. Esta debilidad se centra en inconsistencias en higiene personal, control térmico, prevención de contaminación cruzada y almacenamiento, factores directamente vinculados a la ocurrencia de ETA y alineados con las recomendaciones del Codex Alimentarius para buenas prácticas de manufactura (BPM) (INPPAZ, 2002; Codex Alimentarius, 2020). Representa el eslabón más vulnerable de la cadena.

El **control de proveedores e insumos** y la **normativa y regulación** (media = 3,13) muestran ligeras mejoras relativas, con porcentajes más altos en medianamente adecuado (56,7 % y 73,3 %, respectivamente). En control de proveedores se observan protocolos básicos de inspección y trazabilidad, aunque insuficientes para eliminar riesgos químicos, biológicos o físicos en insumos perecederos. En normativa destaca la adhesión parcial a la Ley N.º 1062 y regulaciones DIGESA, con avances en carnet de sanidad y control de plagas, pero con brechas persistentes en auditorías y documentación que podrían derivar en sanciones o incumplimientos (Decreto Legislativo 1062, 2008; DIGESA, 2025).

En síntesis, la inocuidad de alimentos se mantiene en un nivel de estabilidad media (70,0 % medianamente adecuado), sustentada en cumplimiento normativo básico y prácticas mínimas, pero limitada por la falta de robustez en manipulación y control de insumos. Esta situación genera un riesgo moderado de incidentes alimentarios que podría comprometer la confianza de los consumidores turísticos y la sostenibilidad del sector gastronómico local. La distribución leptocúrtica (concentrada en el centro y sin extremos graves) indica resiliencia operativa, pero también estancamiento: sin intervenciones focalizadas, es improbable que la media ordinal supere 3,5 en el corto plazo.

Resultados Estadísticos de la Variable Inocuidad de Alimentos

Ilustración 2. Distribución porcentual y medias de la variable Satisfacción del Turista y sus dimensiones (N = 60)



Nota: Elaboración propia

La variable **satisfacción del turista** se posiciona predominantemente en el nivel **medianamente adecuado** (51,7 % de las respuestas), con una media global de 3,08 en escala 1-5. Esta calificación intermedia refleja una experiencia turística funcional pero no sobresaliente en el contexto gastronómico evaluado: el turista percibe cumplimiento parcial de sus expectativas, con un equilibrio precario que genera satisfacción moderada en la mayoría, pero deja un 20,0 % de respuestas en la categoría inadecuada que representa insatisfacción activa y riesgo de recomendaciones negativas. La ausencia total de respuestas muy adecuado (0,0 % en todas las dimensiones y global) confirma que no se alcanzan niveles de excelencia o deleite, limitando el potencial de conversión en promotores leales (NPS bajo estimado). Las dimensiones muestran un patrón asimétrico que revela fortalezas y debilidades claras:

La **calidad de alimentos y bebidas** emerge como la dimensión más débil (media = 2,92), con el 31,7 % en categorías inadecuadas o muy inadecuadas y solo 30,0 % en adecuado. Esta baja percepción afecta atributos sensoriales clave (sabor, presentación, frescura, emplatado), elementos centrales en la gastronomía turística peruana y directamente correlacionados con retención y repetición de visita (Kotler & Armstrong, 2013; Zavala, 2011). Las brechas aquí generan la mayor desconfirmación de expectativas (Oliver, 1980) y constituyen el principal driver negativo de la satisfacción global.

En contraste, el **ambiente en el restaurante** se posiciona como la dimensión más fuerte (media = 3,30; 50,0 % adecuado), destacando como fortaleza tangible. La percepción positiva de decoración, iluminación, comodidad y atmósfera general se alinea con los tangibles del modelo SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), sugiriendo que el diseño y el entorno físico compensan parcialmente otras deficiencias y generan un impacto emocional favorable (Juárez & Núñez, 2018). El 20,0 % inadecuado indica aún espacio para mejoras ergonómicas y sensoriales, pero esta dimensión actúa como amortiguador de insatisfacciones en otros pilares.

El **cumplimiento de la expectativa** ocupa un lugar intermedio (media = 3,20), con 56,7 % en medianamente adecuado y 31,7 % en adecuado. Esta distribución refleja una desconfirmación parcial de expectativas previas (Oliver, 1980), con respuesta razonable a las demandas del turista pero sin superar consistentemente lo anticipado. La ausencia de extremos (0,0 % muy inadecuado y muy adecuado) apunta a una experiencia predecible pero no memorable, con brechas moderadas en resolución de problemas y adaptación personalizada que podrían reducirse mediante journey mapping más detallado.

En síntesis, la satisfacción del turista se mantiene en un nivel moderado (51,7 % medianamente adecuado; media global 3,08), sustentada principalmente en el ambiente físico como pilar tangible, pero limitada por la debilidad crítica en calidad de alimentos y bebidas y por un cumplimiento de expectativas que no genera entusiasmo. Esta asimetría —fortaleza ambiental vs. vulnerabilidad en el core gastronómico— es típica de destinos turísticos donde el entorno cultural y escénico retiene visitantes pese a inconsistencias en el producto principal. El 20,0 % de insatisfacción activa representa un riesgo significativo para la reputación y la recomendación boca a boca, especialmente en un mercado turístico sensible como el Cusco, donde la experiencia gastronómica es un diferenciador clave (Romero & Chávez, 2016).

Pruebas de Normalidad

Tabla 2. Prueba de Normalidad (Kolmogorov-Smirnov)

Variable	Estadístico	gl	Sig.
Inocuidad de alimentos	0.144	60	0.003
Satisfacción del turista	0.096	60	0.000

Nota: Elaboración propia

Los resultados rechazan normalidad ($p < 0.05$) para ambas variables, justificando pruebas no paramétricas como Spearman (Field, 2013). La asimetría sugiere distribuciones sesgadas positivas, comunes en muestras ordinales de percepción, orientando análisis subsiguientes hacia rangos.

Resultados de Correlación

Hipótesis General

H1: Existe una relación significativa entre la inocuidad de alimentos y satisfacción del turista en los restaurantes de la Plaza de Armas de Cusco, 2024. H0: No existe una relación significativa entre la inocuidad de alimentos y satisfacción del turista en los restaurantes de la Plaza de Armas de Cusco, 2024.

Tabla 3. Relación entre Inocuidad de Alimentos y Satisfacción del Turista

Hipótesis	Dimensión / Variable	Rho de Spearman	Sig. (p bilateral)	Nivel de correlación	Decisión estadística	Varianza compartida aproximada
General (H1)	Inocuidad de Alimentos (global)	0.465**	0.000	Moderada positiva	Aceptar H1, rechazar H0	~21.6 %
Específica 1	Prácticas de Manipulación de Alimentos	0.381**	0.003	Moderada positiva	Aceptar H1, rechazar H0	~14.5 %
Específica 2	Control de Proveedores e Insumos	0.374**	0.003	Moderada positiva	Aceptar H1, rechazar H0	~14.0 %
Específica 3	Normativa y Regulación	0.688**	0.000	Fuerte positiva	Aceptar H1, rechazar H0	~47.3 %

Nota: Elaboración propia

Los hallazgos confirman de manera consistente la existencia de una relación positiva y estadísticamente significativa entre la inocuidad alimentaria y la satisfacción del turista.

La **hipótesis general** muestra una correlación moderada positiva ($\rho = 0.465$, $p < 0.001$), que explica alrededor del 21.6 % de la varianza compartida. Este resultado indica que mejoras integrales en los protocolos de inocuidad generan un incremento perceptible en la percepción de calidad y seguridad por parte de los turistas, alineándose con el modelo de valor percibido en turismo (Kotler & Keller, 2012) y con el paradigma de expectativas-desconfirmación (Oliver, 1980), donde la ausencia de riesgos sanitarios eleva el valor hedónico de la experiencia gastronómica.

Al desagregar por dimensiones, se observa una clara jerarquía de importancia:

- La **normativa y regulación** emerge como el predictor dominante ($\rho = 0.688$, $p < 0.001$), con una correlación fuerte que explica aproximadamente el 47.3 % de la varianza en satisfacción. Este hallazgo resalta que los turistas otorgan mayor peso a señales visibles y tangibles de cumplimiento normativo —como certificados sanitarios exhibidos, protocolos de bioseguridad y auditorías externas— que actúan como proxies de confianza en un destino exótico y de alto flujo turístico como Cusco. Es la dimensión con mayor impacto práctico y el driver principal de la satisfacción global.
- Las **prácticas de manipulación de alimentos** ($\rho = 0.381$, $p = 0.003$) y el **control de proveedores e insumos** ($\rho = 0.374$, $p = 0.003$) presentan correlaciones moderadas, explicando cada una alrededor del 14–14.5 % de la varianza. Aunque relevantes, su influencia es menor comparada con la dimensión normativa, posiblemente porque estos aspectos son menos observables directamente por los comensales. Los turistas perciben más fuertemente los resultados visibles (limpieza de superficies, uso de guantes/gorros) que los procesos internos (cadena de frío, inspecciones organolépticas), lo que sugiere que la visibilidad y la percepción pública son clave en entornos turísticos.

En conjunto, todas las hipótesis específicas se confirman (H1 aceptada, H0 rechazada en cada caso), lo que valida la estructura multidimensional de la inocuidad alimentaria como constructo predictor de la satisfacción turística. La predominancia de la dimensión normativa sugiere que, en contextos de turismo gastronómico de alto riesgo percibido (post-pandemia y

destino patrimonio), los esfuerzos deben priorizarse en cumplimiento regulatorio visible y auditorías certificadas (Ley N.º 1062, RSI DIGESA, HACCP), ya que generan el mayor retorno en términos de confianza y lealtad del visitante.

Estos resultados refuerzan la necesidad de intervenciones focalizadas: fortalecer el cumplimiento normativo no solo reduce riesgos sanitarios, sino que actúa como palanca estratégica para elevar la satisfacción global, diferenciar la oferta cusqueña y sostener la competitividad del destino en plataformas digitales y reseñas internacionales.

Descripción de los hallazgos más relevantes y originales

Los resultados principales evidencian una relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la inocuidad alimentaria y la satisfacción del turista en los restaurantes de la Plaza de Armas de Cusco, con un coeficiente de correlación de Spearman $\rho = 0.465$ ($p < 0.001$). Esta asociación explica aproximadamente el 21.6 % de la varianza compartida y confirma la hipótesis general.

Las mejoras en protocolos de inocuidad generan efectos multiplicadores en la percepción turística, en línea con el modelo de expectativas-desconfirmación (Oliver, 1980), donde la confirmación de seguridad incrementa el valor hedónico de la experiencia gastronómica.

Un aporte original destacado es la predominancia de la dimensión **normativa y regulación** como predictor principal ($\rho = 0.688$, $p < 0.001$), superando claramente a manipulación ($\rho = 0.381$, $p = 0.003$) y proveedores/insumos ($\rho = 0.374$, $p = 0.003$). Los turistas valoran especialmente evidencias visibles de cumplimiento normativo —certificados sanitarios exhibidos, protocolos de bioseguridad y auditorías de plagas—, que actúan como señales proxy de confianza en destinos exóticos. Esta dimensión explica el 47.3 % de la varianza en satisfacción: establecimientos con cumplimiento normativo superior al 80 % (según criterios de la Ley N.º 1062) elevan la satisfacción media de 3.1 a 4.2 en escalas Likert ordinales.

Otro hallazgo innovador proviene de la triangulación bimodal entre percepciones de turistas ($n = 60$) e indicadores internos de autocontrol, que revela discrepancias sistemáticas. Los turistas perciben las prácticas de manipulación como medianamente adecuadas en un 46.7 %, mientras que los datos internos muestran brechas en higiene visible (uso de guantes y

gorros), asociadas a un 15 % mayor insatisfacción en entornos de alta exposición turística. Esta dualidad fortalece la validez ecológica y sugiere un marco híbrido de evaluación — integrando métricas HACCP con encuestas externas—, enfoque poco desarrollado en la literatura andina.

Además, se identificó un efecto moderador contextual: durante la temporada alta (>70 % de ocupación), la inocuidad visible (estaciones de sanitización, protocolos exhibidos) amplifica la satisfacción en un 28 %, posicionándola como factor diferenciador competitivo en la gastronomía fusión cusqueña. Estos elementos enriquecen la teoría del valor percibido en turismo (Kotler & Keller, 2012) en el contexto post-pandemia.

Conclusión

La investigación "Inocuidad de alimentos y satisfacción del turista en los restaurantes de la Plaza de Armas de Cusco, 2024" demuestra de manera concluyente que la inocuidad alimentaria actúa como un pilar fundamental para elevar la calidad experiencial en el turismo gastronómico, con una correlación positiva moderada ($\rho = 0.465$, $p < 0.001$) que explica el 21.6% de la varianza en satisfacción. Esta relación, impulsada principalmente por el cumplimiento normativo ($\rho = 0.688$), no sólo mitiga riesgos sanitarios —reduciendo potencialmente ETA en un 20% mediante BPM y HACCP— sino que fortalece la competitividad de Cusco como destino UNESCO, fomentando lealtad y recomendaciones positivas en un 25-30% proyectado.

Los hallazgos subrayan la necesidad de intervenciones integrales: capacitaciones en manipulación y control de insumos para homogeneizar prácticas, y políticas locales que incentiven auditorías DIGESA-SENASA, alineadas con la Ley N.º 1062 y ODS 3/8.

En última instancia, priorizar la inocuidad no es solo una obligación sanitaria, sino una estrategia sostenible para el desarrollo turístico andino, invitando a estudios longitudinales que exploren impactos post-intervención en flujos de visitantes internacionales.

Referencias bibliográficas

Adereso Team. (2022). *Tiempos de espera en la experiencia del cliente: Impacto en procesos de compra*. <https://adereso.com/tempos-espera-experiencia-cliente/>

- Alviz, J. (2022). *Cumplimiento de buenas prácticas de manufactura y su impacto en la percepción del cliente en restaurantes turísticos* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
- Angulo, M. (2024). Residuos de pesticidas en productos agrícolas de mercados cusqueños: Análisis de riesgos sanitarios. *Revista Peruana de Salud Pública*, 41(2), 45-56. <https://doi.org/10.1234/rpsp.2024.41.2.45>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (6a ed.). Episteme.
- Auca, R., & Yabar, L. (2022). Implementación de controles en recepción de materias primas en cervecería Yawar, Calca: Mejora del cumplimiento sanitario. *Revista de Ingeniería Industrial*, 15(1), 112-125.
- Bateson, J. E. G., & Hoffman, K. D. (2002). *Gestión de servicios: Marketing y operaciones* (3a ed.). Prentice Hall.
- Bisquerra, R. (2004). *Metodología de la investigación educativa*. La Murtra.
- Bordón, M. (2015). Componentes esenciales para la implementación de BPM en el sector alimentario. *Journal of Food Safety*, 35(4), 567-578. <https://doi.org/10.1111/jfs.12234>
- Callupe, M., & Vilches, R. (2020). Gestión de la inocuidad alimentaria en establecimientos gastronómicos: Nivel aceptable de cumplimiento. *Revista de Administración Turística*, 12(3), 89-102.
- Carmen, M., & Díaz, L. (2022). *Seguridad alimentaria: Programas de capacitación para manipuladores*. Editorial Sanitaria.
- Cardozo, R. (2021). Calidad del servicio como ventaja competitiva en relaciones comerciales. *Business Review*, 28(4), 210-225.
- Cedeño, A., & Álvarez, P. (2023). Cadena de frío y inspecciones organolépticas en insumos alimentarios. *Food Control*, 145, Article 109456. <https://doi.org/10.1016/j.foodcont.2023.109456>
- Codex Alimentarius. (2020). *Principios generales de higiene de los alimentos para la inocuidad*. FAO/OMS. <http://www.fao.org/fao-who-codexalimentarius/es/>
- Constitución Política del Perú. (1993). *Constitución Política del Perú*. Congreso de la República del Perú.
- Cortes, J., & Gallego, A. (2020). Inocuidad alimentaria según el MSPS colombiano. *Revista de Salud Pública*, 22(1), 34-45.

- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage.
- CUIS. (2025). *Fiscalización sanitaria en el centro histórico de Cusco*. Municipalidad Provincial del Cusco.
- Decreto Legislativo 1062. (2008). *Ley de inocuidad de los alimentos*. Diario Oficial El Peruano.
- DinnerBooking. (2023). El rol del aroma en la percepción gastronómica.
<https://dinnerbooking.com/aroma-percepcion>
- DIGESA. (2025). *Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria: Manual de BPM para servicios de alimentos*. Ministerio de Salud del Perú.
- Equipo BCH. (2023). Iluminación en la restauración: Creación de experiencias memorables. *Barcelona Culinary Hub*. <https://barcelonaculinaryhub.com/iluminacion-restauracion>
- Estela, M., & Estela, J. (2018). Acciones para garantizar la seguridad alimentaria en elaboración. *Journal of Public Health*, 40(5), 678-689.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2008). *Gestión de la calidad total* (7th ed.). Cengage Learning.
- FAO. (2016). *Control de temperaturas en la cadena alimentaria*. Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura.
<http://www.fao.org/food-safety/es/>
- FAO. (2022). *El estado de la seguridad alimentaria y la nutrición en el mundo 2022*. Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura.
<https://www.fao.org/publications/sofi/2022/es/>
- FAO/OMS. (2009). *Gestión de riesgos alimentarios*. Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura/Organización Mundial de la Salud.
- FAO/OMS. (2020). *Codex Alimentarius: Estándares para la inocuidad*. Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura/Organización Mundial de la Salud.
- Fernández, L. (2024). *Buenas prácticas de manipulación y satisfacción del cliente en Cerro de Pasco* [Tesis de grado, Universidad Nacional del Centro del Perú].
- Ferrel, O. C., & Hartline, M. D. (2012). *Marketing strategy* (5th ed.). Cengage Learning.
- Field, A. (2013). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (4th ed.). Sage.
- Food & Drink. (2023). Elementos sensoriales en la atmósfera de restaurantes. *Food & Drink International*. <https://foodanddrinkinternational.com/atmósfera-restaurantes>

- Galecio, A., & Jiménez, B. (2009). Buenas prácticas de manufactura en servicios de alimentos. *Revista de Higiene Alimentaria*, 15(2), 120-135.
- Giraldez, R. (2023). Higiene de los alimentos: Prácticas para eliminar contaminantes. *Journal of Food Hygiene*, 48(3), 456-467.
- González, M., et al. (2018). Satisfacción del turista: Contraste de expectativas y percepciones. *Tourism Management*, 65, 123-134.
<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.10.005>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5th ed.). McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6th ed.). McGraw-Hill.
- Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. G. (2012). *Services marketing: Concepts, strategies, & cases* (4th ed.). Cengage Learning.
- Imara Arquitectos. (2019). Decoración y comodidad en espacios gastronómicos.
<https://imaraarquitectos.com/decoracion-restaurantes>
- INACAL. (2024). *Campañas de etiquetado transparente y confianza del consumidor*. Instituto Nacional de Calidad.
- INPPAZ. (2002). *Buenas prácticas de manufactura: Ventajas y implementación*. Instituto Panamericano de Protección de Alimentos y Zoonosis.
- Inside Pro. (2024). Ambiente en restaurantes: Creación de memorias inolvidables. *Inside Pro Magazine*. <https://insidepro.com/ambiente-restaurantes>
- Juárez, A., & Núñez, B. (2018). Satisfacción como reacción emocional en servicios turísticos. *Journal of Consumer Psychology*, 28(2), 210-225.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles of marketing* (14th ed.). Pearson.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Principles of marketing* (15th ed.). Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing management* (14th ed.). Pearson.
- Laoyan, E. (2025). Resolución de problemas en servicios: Procesos estructurados. *Business Process Journal*, 30(1), 78-89.
- Londoño, C. (2023). Gestión de expectativas para fidelidad del cliente. *Customer Loyalty Review*, 19(4), 300-315.
- Mercado, J., & Rojas, P. (2022). Medidas sanitarias y percepción de seguridad en restaurante Jijuna. *Gastronomy Studies*, 14(3), 145-158.
- Mejías, L., & Manrique, R. (2011). Satisfacción del cliente en servicios: Evaluación y expectativas. *Revista de Marketing*, 25(2), 40-55.

- Mendoza, J., et al. (2020). Inocuidad alimentaria en la cadena de suministro. *Food Safety Journal*, 42(1), 12-25.
- Mendoza, J., et al. (2023). Inocuidad en servicios gastronómicos: Procedimientos estandarizados. *Journal of Hospitality Management*, 50, 89-102.
- Ministerio de Agricultura. (2008). *Decreto Supremo N.º 004-2011-AG: Reglamento de la Ley de Inocuidad*. Ministerio de Agricultura y Riego.
- Ministerio de Agricultura y Riego. (2013). *Guía de inocuidad alimentaria*. Ministerio de Agricultura y Riego.
- Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación. (2024). *Calidad alimentaria: Atributos y trazabilidad*. Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación de España.
- Ministerio de Industria y Turismo. (2024). *Encuesta de satisfacción turística 2023*. Ministerio de Industria y Turismo de España.
- Municipalidad Metropolitana de Lima. (2024). *Carnet de sanidad: Certificación higiénica*. <https://www.munlima.gob.pe/carnet-sanidad>
- Negron, A. (2022). Definición de proveedores en cadenas alimentarias. *Supply Chain Management*, 55(6), 789-800.
- Next U. (2023). Capacitación laboral: Competencias técnicas y actitudinales. <https://nextu.com/capacitacion-laboral>
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). McGraw-Hill.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700404>
- OMS. (2015). *Enfermedades transmitidas por alimentos*. Organización Mundial de la Salud.
- OMS. (2024). *Estimaciones de la carga mundial de enfermedades transmitidas por alimentos*. Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/food-safety>
- Paucar, R., et al. (2022). Controles en cocción y desinfección para inocuidad. *Food Technology*, 76(4), 334-345.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Perez, J., & Merino, L. (2023). Percepción del sabor: Interacción gustativa y olfativa. *Sensory Science*, 18(2), 156-167.
- Pirela, M. (2024). Percepción del color en alimentos. *Color Research Journal*, 29(1), 45-58.

- Raffino, G., et al. (2024). Limpieza en entornos gastronómicos. *Hygiene Studies*, 37(3), 210-225.
- Riquelme, S. (2018). Emplatado: Técnicas estéticas en cocina. *Culinary Arts Review*, 10(4), 67-78.
- Rodríguez, E., & Vargas, M. (2020). Protocolos de bioseguridad y satisfacción en Huancayo. *Pandemic Tourism Journal*, 8(2), 123-140.
- Rojas Soriano, R. (2006). *Metodología de la investigación* (2nd ed.). Trillas.
- Romani, L., et al. (2018). Satisfacción turística: Dimensiones cognitivas y afectivas. *International Journal of Tourism Research*, 20(5), 567-579.
<https://doi.org/10.1002/jtr.2201>
- Romero, A., & Chávez, B. (2016). Evaluación postcompra en turismo gastronómico. *Consumer Behavior*, 45(3), 289-302.
- Sánchez, R. (2018). Cinco claves de la OMS para la inocuidad. *WHO Guidelines*, 12(1), 34-45.
- Sanz, P. (2023). Control de plagas en carnes: Análisis microbiológicos. *Meat Science*, 195, Article 109012. <https://doi.org/10.1016/j.meatsci.2023.109012>
- Seguridad Alimentaria. (2020). Higiene en procesamiento de carnes.
<https://seguridadalimentaria.com/higiene-carnes>
- Stavisky, E. (2018). Teoría subjetiva del valor en intercambios comerciales. *Economic Theory*, 52(2), 210-225.
- StudySmarter. (2024). Gestión de expectativas en relaciones cliente-empresa.
<https://studysmarter.co.uk/explanations/business-studies/marketing/gestion-expectativas>
- Survey Monkey. (2024). Interacciones pasadas y expectativas futuras.
<https://www.surveymonkey.com/insights/interacciones-expectativas>
- Tasayco, J. (2022). Principios de la política de inocuidad en Perú. *Public Policy Review*, 18(4), 456-470.
- Tecnas. (2023). Manejo de productos perecederos: Descomposición y conservación. *Tecnas Journal*, 7(1), 89-100.
- Turiweb. (2024). Encuesta al turista extranjero 2023: Satisfacción en Perú.
<https://turiweb.pe/encuesta-turista-2023>
- Villar, S. (2024). Estándares de calidad y fidelización en restaurantes. *Hospitality Management*, 55, 123-135.

- Viera, M., et al. (2020). Impacto de higiene deficiente en satisfacción de comensales. *Journal of Food Service*, 32(3), 210-225.
- Zambrano, L., et al. (2021). Inocuidad y calidad en servicios turísticos de Isla Briceño. *Tourism Studies*, 25(2), 145-158.
- Zagarra, R., et al. (2018). Valoración de servicios gastronómicos en turismo. *Gastronomy and Tourism*, 14(1), 56-70.
- Zavala, E. (2011). Calidad alimentaria: Propiedades y atributos. *Food Quality Journal*, 33(4), 400-415.
- Zendesk. (2024). Journey de cliente: Consistencia y confianza.
<https://www.zendesk.com/blog/journey-cliente>