

ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO

PRIVADO KHIPU

PROGRAMA DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TURÍSTICAS Y HOTELERAS



TESIS

INOCUIDAD DE ALIMENTOS Y SATISFACCIÓN DEL TURISTA EN LOS RESTAURANTES DE LA PLAZA DE ARMAS DE CUSCO, 2024

Línea de investigación:

Calidad de Servicio

Presentado por:

Bach. Gutierrez Meza Roxana Maria

Código ORCID: 0009-0004-3588-6304

Bach. Choque Lope Sabrina Sherly

Código ORCID: 0009-0005-6141-7445

Tesis para optar al título de profesional de:

Licenciado en Administración de Empresas
Turísticas y Hoteleras

Asesor: Dr. Zarate Bujanda, Jose Luis

Código ORCID: 0000-0002-8281-335X

CUSCO – PERÚ

2025



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Jose Luis ZARATE
Título del ejercicio: Tesis de Roxana
Título de la entrega: ultimo- inocuidad-05-06-2025[1].docx
Nombre del archivo: ultimo_inocuidad-05-06-2025_1_.docx
Tamaño del archivo: 10.36M
Total páginas: 123
Total de palabras: 27,570
Total de caracteres: 165,479
Fecha de entrega: 16-jun.-2025 09:22p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 2700809330

ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO
PRIVADO KHIPU
PROGRAMA DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS



TESIS

INOCUIDAD DE ALIMENTOS Y SATISFACCIÓN DEL TURISTA EN LOS
RESTAURANTES DE LA PLAZA DE ARMAS DE CUSCO, 2024

Línea de investigación:

Calidad de Servicio

Presentado por:

Bach. Gutierrez Meza Roxana Maria

Código ORCID: 0009-0004-3588-6304

Bach. Choque Lope Sabrina Sherly

Código ORCID: 0009-0005-6141-7445

Tesis para optar al título de profesional de:

Licenciado en Administración de Empresas

Turísticas y Hoteleras

Aesor: Dr. Zarate Bujanda, Jose Luis

Código ORCID: 0000-0002-8281-335X

CUSCO – PERÚ

2025




20% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Trabajos entregados

Fuentes principales

- 20%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 0%  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.

Agradecimientos

Agradezco, en primer lugar, a Dios, por darme la fortaleza, la salud y la constancia necesarias para culminar esta importante etapa académica.

Expreso mi más profundo agradecimiento a la Escuela Superior Tecnológica Privada Khipu, por brindarnos la oportunidad de formarnos profesionalmente en un entorno de excelencia académica, compromiso ético y vocación de servicio. Durante estos años, hemos recibido una educación integral que ha fortalecido nuestras capacidades y reafirmado nuestra vocación por el sector turístico y hotelero.

A los docentes de la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, por su entrega, guía y constante motivación. Agradecemos especialmente al asesor, por su orientación y valiosos aportes durante la elaboración de esta tesis.

También expresamos nuestro sincero agradecimiento a los propietarios y representantes de los restaurantes que participaron en esta investigación, quienes, con amabilidad y disposición, compartieron información clave que enriqueció significativamente el desarrollo de este trabajo. Su colaboración ha sido fundamental para comprender de manera más profunda la realidad del sector.

A nuestras familias, por su amor incondicional, por creer en nosotros y acompañarnos en cada paso de este camino. Sin su apoyo constante, este logro no habría sido posible.

Sabrina Sherly y Roxana Maria

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo de tesis, en primer lugar, a Dios, quien me cuida y me guía en todo momento, dándome fuerza y sabiduría para alcanzar mis metas. A mi madre, Dominga Lope, por su apoyo incondicional, su amor y su dedicación, siempre motivándome y estando a mi lado en cada paso de este proceso. A mi padre, Gregorio Choque, quien, a pesar de la distancia, me brindó su apoyo y confianza, alentándome a seguir adelante. A mi hermana, Angeles, por su constante aliento y compañía, siempre dispuesta a apoyarme en todo momento. Y, finalmente, a mi amiga, quien estuvo presente durante todo este proceso.

Sabrina Sherly

Primeramente, dedico el presente trabajo de tesis a Dios mi creador, por haberme ayudado y guiado. Su luz y sabiduría me han acompañado en cada paso. A mis queridos padres, Carlota Meza Cruz y Valerio Gutierrez Romero, por confiar siempre en mí por su apoyo constante y por ser siempre mi fuente de inspiración. Gracias por ser mis padres y brindarme el apoyo necesario para seguir adelante. A mi hermano, Dionel Josias Gutierrez Meza, por su alegría y energía, que me han motivado a ser mejor cada día. Gracias por ser mi hermano y por siempre estar a mi lado, brindándome tu cariño y apoyo.

Roxana Maria

Presentación

Señor director del Programa de estudios de la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras

DR. Ricardo Fernando Cosio Borda

ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA PRIVADA KHIPU

Señores miembros del jurado:

Cumpliendo con el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Educación Superior Tecnológica Privada Khipu, tenemos el agrado de presentar ante ustedes la tesis titulada: **“Inocuidad de alimentos y satisfacción del turista en los restaurantes de la Plaza de Armas de Cusco, 2024”**, como requisito para optar el título profesional de **Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**.

El presente estudio tiene como objetivo **determinar la relación entre la inocuidad de alimentos y la satisfacción del turista en los restaurantes de la Plaza de Armas de Cusco**. Se trata de una investigación de tipo básica, con enfoque correlacional, que busca evidenciar cómo las prácticas de higiene, control de insumos y cumplimiento normativo influyen en la percepción y experiencia del visitante.

Esta investigación fue desarrollada con compromiso y responsabilidad, aplicando los conocimientos adquiridos durante nuestra formación profesional, y motivadas por el deseo de contribuir con propuestas orientadas a mejorar la calidad del servicio en el sector gastronómico turístico de nuestra ciudad.

Expresamos nuestro sincero agradecimiento al asesor de tesis, así como a todos los docentes de nuestra carrera profesional, por su valiosa guía y acompañamiento durante el proceso de elaboración de este trabajo.

Atentamente

Las tesisistas

Resumen

El presente trabajo titulado “Inocuidad de alimentos y satisfacción del turista en los restaurantes de la Plaza de Armas de Cusco, 2024” 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. El estudio parte 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. La muestra incluyó a 60 turistas y 60 colaboradores de tres restaurantes representativos. Se utilizaron encuestas y entrevistas estructuradas para la recolección de datos, los cuales fueron analizados mediante estadística descriptiva e inferencial, aplicando la prueba de correlación de Spearman.

Los resultados evidenciaron una correlación positiva moderada entre la inocuidad alimentaria y la satisfacción del turista con un ($Rho = 0.465$; $p < 0.05$). Se identificó 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. En particular, el cumplimiento normativo mostró una relación fuerte con la satisfacción del turista ($Rho = 0.688$).

Se concluye que una buena gestión en la inocuidad alimentaria, aumenta la calidad de servicio en el restaurante mejorando la experiencia del turista, como también fortalece la imagen del destino y promueve 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.*

Abstrac

This thesis, titled “Food Safety and Tourist Satisfaction in Restaurants in Cusco’s Plaza de Armas, 2024,” aimed to determine the relationship between food safety practices and tourist satisfaction in one of Peru’s most iconic tourist areas. The study was motivated by the need to ensure high standards of hygiene and service quality in the gastronomic sector, which plays a vital role in shaping visitors’ experiences and enhancing the reputation of Cusco as a tourism destination.

The research followed a quantitative, basic, non-experimental, correlational, and cross-sectional design. The sample consisted of 60 tourists and 60 staff members from three well-known restaurants. Data were collected using structured surveys and interviews, and analyzed through descriptive and inferential statistics, applying Spearman’s rank correlation.

Results revealed a moderate positive correlation between food safety and tourist satisfaction ($Rho = 0.465$; $p < 0.05$). Key factors such as proper food handling, effective input control, and compliance with sanitary regulations significantly influenced visitors' perception of service quality. Notably, regulatory compliance showed a stronger correlation with tourist satisfaction ($Rho = 0.688$).

It is concluded that good management in food safety increases the quality of service in the restaurant by improving the tourist experience, as well as strengthening the image of the destination and promoting the competitiveness of restaurants in the historic center of Cusco.

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

ÍNDICE

Agradecimientos.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Presentación.....	iv
Resumen	v
Abstrac.....	vi
ÍNDICE.....	vii
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I.....	3
PROBLEMA OBJETO DE INVESTIGACIÓN	3
1.1 Descripción del Problema	3
1.2 Planteamiento del problema.....	7
1.2.1. Problema general.....	7
1.2.2. Problemas específicos	7
1.3 Objetivos de la investigación general	7
1.3.1. Objetivo general	7
1.3.2. Objetivos específicos.....	7
1.4 Justificación.....	7
1.4.1. Justificación social	7
1.4.2. Justificación practica	8
1.4.3. Justificación metodológica	8
1.5 Delimitación de la investigación.....	8
1.5.1. Delimitación temporal.....	8
1.5.2. Delimitación espacial	8
1.5.3. Delimitación conceptual.....	9

CAPITULO II.....	10
MARCO TEORICO	10
2.1. Antecedentes de estudio	10
2.1.1. Antecedentes internacionales	10
2.1.2. Antecedentes nacionales	13
2.1.3. Antecedentes locales	16
2.2. Bases teóricas	18
2.2.1. Teoría de la Inocuidad de alimentos	18
2.2.2. Teoría de la satisfacción del Turista.....	22
2.3. Conceptualización de las Variable	24
2.3.1. Inocuidad de alimentos.....	24
2.3.2. Dimensiones de la Inocuidad de alimentos	25
2.3.3. Satisfacción del turista	28
2.3.4. Dimensiones de la Satisfacción del turista.....	30
2.4. Bases Legales	34
2.5. Marco conceptual	35
2.6. Variables	41
2.6.1. Operacionalización de las variables	42
CAPITULO III	44
METODOLOGIA.....	44
3.1. Tipo de Investigación.....	44
3.2. Nivel de investigación.....	44
3.3. Diseño de la investigación	44
3.4. Enfoque de la investigación	45
3.5. La unidad de análisis	45
3.6. Población de estudio	46
3.7. Tamaño de muestra	47

3.8. Técnica de selección de la muestra	47
3.9. Técnica e instrumentos de recolección de la información	48
3.10. Técnica de análisis e interpretación de la información.....	48
3.11. Aspectos éticos	49
3.12. Hipótesis general	49
3.12.1. Hipótesis específicas	49
CAPÍTULO IV	50
RESULTADOS	50
4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado.....	50
4.1.1. Presentación del instrumento	50
4.1.2. Baremación de las alternativas del instrumento	52
4.1.3. Fiabilidad del instrumento aplicado	52
4.2. Referidos respecto a la variable inocuidad de alimentos.....	53
4.2.1. Resultados estadísticos de la dimensión prácticas de manipulación de alimentos	53
4.2.2. Resultados estadísticos de la dimensión control de proveedores e insumos..	55
4.2.3. Resultados estadísticos de la dimensión normativa y regulación	56
4.2.4. Resultados estadísticos de la variable Inocuidad de alimentos	57
4.3. Referidos respecto a la variable satisfacción del turista	59
4.3.1. Resultados estadísticos de la dimensión cumplimiento de la expectativa	59
4.3.2. Resultados estadísticos de la dimensión calidad de alimentos y bebidas	60
4.3.3. Resultados estadísticos de la dimensión ambiente en el restaurante.....	61
4.3.4. Resultados estadísticos de la variable satisfacción del turista.....	63
4.4. Pruebas de normalidad.....	64
4.5. Resultados de correlación.....	65
CAPÍTULO V	69
DISCUSIÓN.....	69

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y originales	69
5.2. Comparación crítica con la Literatura Existente	70
5.3. Implicancias del estudio	71
CONCLUSIONES.....	72
RECOMENDACIONES	73
Referencias	74
ANEXOS.....	86
Anexo 1: Matriz de consistencia Inocuidad de alimentos y satisfacción del turista en los restaurantes de la plaza de armas de Cusco, 2024	87
Anexo 2: Matriz de Instrumento Aplicado	88
Anexo 3: Evidencia fotográfica.....	97

Índice de tablas

Tabla 1. Cantidad de Restaurantes alrededor de la plaza de armas	6
Tabla 2. Población	47
Tabla 3. Distribución de los ítems del cuestionario.....	51
Tabla 4. Baremación de las alternativas y su interpretación	52
Tabla 5. Estadística de fiabilidad.....	53
Tabla 6. Distribución y frecuencias de la dimensión prácticas de manipulación de alimentos	53
Tabla 7. Distribución y frecuencias de la dimensión control de proveedores e insumos...55	55
Tabla 8. Distribución y frecuencias de la dimensión normativa y regulación	56
Tabla 9. Distribución y frecuencias de la variable Inocuidad de alimentos	57
Tabla 10. Distribución y frecuencias de la dimensión cumplimiento de la expectativa59	59
Tabla 11. Distribución y frecuencias de la dimensión calidad de alimentos y bebidas	60
Tabla 12. Distribución y frecuencias de la dimensión ambiente en el restaurante.....	61
Tabla 13. Distribución y frecuencias de la variable satisfacción del turista.....	63
Tabla 14. Prueba de normalidad	64
Tabla 15. Relación entre prácticas de Inocuidad de alimentos y satisfacción del turista...65	65
Tabla 16. Relación entre prácticas de manipulación de alimentos y satisfacción del turista	66
Tabla 17. Relación entre Control de Proveedores e Insumos y satisfacción del turista.....67	67
Tabla 18. Relación entre normativa y regulación y satisfacción del turista.....	68

Índice de figuras

Figura 1. Plaza de Armas de la ciudad del Cusco	9
Figura 2. Resumen de la dimensión prácticas de manipulación de alimentos	54
Figura 3. Resumen de la dimensión control de proveedores e insumos.....	55
Figura 4. Resumen de la dimensión de normativa y regulación.....	56
Figura 5. Resumen de la variable inocuidad de alimentos	58
Figura 6. Resumen de la dimensión cumplimiento de la expectativa	59
Figura 7. Resumen de la dimensión calidad de alimentos y bebidas	60
Figura 8. Resumen de la dimensión ambiente en el restaurante.....	62
Figura 9. Resumen de la variable satisfacción del turista.....	63

Introducción

La Inocuidad de alimentos es importantes porque este ayuda a que las empresas Mr. Cuy, Inka Grill y Tunupa, donde se realizara la investigación puedan trabajar de forma segura para no afectar la salud del comensal o los turistas que vienen a visitarnos a la ciudad de cusco, por otro lado la satisfacción del turista nos ayuda a garantizar que las experiencias que se ofrecen cumplan o superen sus expectativas generando confianza en los servicios turísticos y fomentando relaciones positivas entre los visitantes en los restaurantes de la Plaza de Armas de Cusco, esta investigación permite profundizar el conocimiento de estas variables las cual será descrita y relacionada.

El **Capítulo I** desarrolla el problema de investigación. Se describe detalladamente el contexto actual de la inocuidad alimentaria y la satisfacción del turista, así como la problemática que enfrentan los restaurantes de la Plaza de Armas. Se formula el problema general y los problemas específicos, junto con los objetivos correspondientes. Además, se expone la justificación del estudio desde los enfoques social, práctico y metodológico, y se establece la delimitación temporal, espacial y conceptual de la investigación.

El **Capítulo II** presenta el marco teórico. En este apartado se revisan antecedentes de investigaciones previas a nivel internacional, nacional y local, relacionadas con la inocuidad alimentaria y la satisfacción del cliente. Asimismo, se abordan las bases teóricas que sustentan el estudio, incluyendo la teoría del turismo, la teoría de la gestión turística, los fundamentos de la inocuidad de alimentos y la satisfacción del turista. Finalmente, se precisan los conceptos clave, la definición de variables y su respectiva operacionalización.

El **Capítulo III** expone la metodología de la investigación. Se detalla el tipo, nivel, diseño y enfoque de la investigación, así como la unidad de análisis, la población y muestra de estudio. También se describen las técnicas e instrumentos empleados para la recolección de datos (encuestas y entrevistas), el tratamiento ético de la información y los métodos utilizados para el análisis estadístico, destacando el uso de la prueba de correlación Rho de Spearman.

El **Capítulo IV** contiene los resultados obtenidos. Se presenta la confiabilidad de los instrumentos utilizados mediante el Alfa de Cronbach, seguido del análisis estadístico de cada dimensión de las variables: prácticas de manipulación de alimentos, control de proveedores e insumos, normativa y regulación, cumplimiento de expectativas, calidad de alimentos y bebidas, y ambiente del restaurante. Se concluye con la prueba de correlación entre las variables principales, evidenciando una relación positiva significativa.

El **Capítulo V** está dedicado a la discusión. En este se analizan los hallazgos más relevantes a la luz de la literatura revisada, se describen las limitaciones del estudio y se plantean implicancias prácticas para el sector gastronómico y turístico del Cusco.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones, orientadas a mejorar las condiciones de inocuidad alimentaria y optimizar la experiencia del turista en los restaurantes del centro histórico.

CAPÍTULO I

PROBLEMA OBJETO DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del Problema

La inocuidad alimentaria en este contexto se refiere a la garantía de que los insumos ofrecidos a los comensales o turistas estén libres de contaminantes que puedan afectar su salud, cumpliendo con todos los estándares de higiene y manipulación. Por otro lado, la satisfacción del turista engloba la percepción que tiene el visitante sobre su experiencia gastronómica, incluyendo no solo el sabor de los alimentos sino también la confianza en su preparación y la seguridad al consumirlos.

A nivel mundial la Organización Mundial de la Salud (OMS), la inocuidad alimentaria, la nutrición y la seguridad alimentaria son inseparables, ya que cada año 600 millones de personas enferman y 420 000 mueren por consumir alimentos contaminados, con un impacto especialmente grave en niños menores de 5 años, quienes representan el 40% de la carga de enfermedades y 125 000 muertes anuales; además, en países de ingresos bajos y medianos, esto genera pérdidas de 110 000 millones de dólares en productividad y atención médica, afectando los sistemas de salud, el desarrollo económico, el turismo y el comercio, lo que resalta la necesidad de una responsabilidad compartida y un enfoque multisectorial como el de «Una sola salud» (OMS, 2024).

En relación a la satisfacción del turista, a nivel internacional, la satisfacción de los turistas varía significativamente entre destinos. Por ejemplo, en 2023, España alcanzó un 97% de turistas internacionales "satisfechos o muy satisfechos" con su experiencia, superando las cifras de años anteriores. Este alto nivel de satisfacción se atribuye a factores como la calidad de los servicios, la hospitalidad y la oferta cultural (Ministerio de Industria y Turismo , 2024).

En el contexto nacional, según el informe “Estado de la inseguridad alimentaria y la nutrición en el mundo” (SOFI), en 2022 Perú alcanzó un preocupante récord de 16.6 millones de personas en inseguridad alimentaria, duplicando la cifra de más de 8 millones registrada antes de la pandemia, lo que evidencia el fuerte impacto en esta problemática (FAO, 2022).

En el Perú, el nivel de satisfacción según la encuesta del Turista Extranjero 2023, elaborada por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur), indicó que de los turistas internacionales que visitaron Perú obtuvo un destacado puntaje de 90,8, evidenciando en general una experiencia favorable (Turiweb, 2024).

En Cusco recientemente, en 2024, se reportaron altos niveles de residuos de pesticidas en productos agrícolas comercializados en mercados locales de Perú, incluyendo Cusco. Un estudio reveló que el 47% de los productos analizados superaron los límites máximos permitidos de residuos de pesticidas, lo que representa una amenaza para la salud pública (Angulo, 2024).

En los restaurantes de la Plaza de Armas de Cusco, donde se desarrollan actividades gastronómicas orientadas tanto a turistas nacionales como extranjeros, la inocuidad alimentaria representa un pilar fundamental de la calidad del servicio. Sin embargo, se han identificado deficiencias persistentes que afectan la seguridad y satisfacción de los comensales.

Uno de los principales problemas detectados es que los establecimientos solo realizan limpiezas exhaustivas cuando hay operativos de fiscalización. Esta actitud reactiva, lejos de garantizar condiciones higiénicas constantes, revela una cultura de cumplimiento superficial, condicionada por la presencia de las autoridades. A ello se suma el hecho de que algunos restaurantes cuentan con conexiones o "contactos" que les permiten evadir sanciones o recibir un trato diferenciado durante las inspecciones, lo que debilita la efectividad del sistema de control y crea un entorno de informalidad.

Alrededor de la Plaza de Armas de Cusco hay aproximadamente 22 restaurantes (Tabla 1). A pesar de su reconocida ubicación y alta afluencia turística, estos restaurantes enfrentan diversas limitaciones en cuanto a la inocuidad alimentaria, lo cual se refleja negativamente en varias de sus dimensiones.

En cuanto a las prácticas de manipulación de alimentos, se ha identificado que el personal no siempre utiliza correctamente la vestimenta adecuada, no respeta adecuadamente las condiciones de conservación y existe un riesgo constante de contaminación cruzada. Asimismo, la distribución inadecuada del equipamiento culinario obstaculiza los procesos adecuados de preparación de alimentos.

Respecto al control de proveedores e insumos, se evidencia la falta de proveedores certificados, lo cual incrementa el riesgo de intoxicaciones alimentarias y compromete la calidad e inocuidad de los productos ofrecidos. Además, en términos de normativa y regulación, se detecta un cumplimiento insuficiente de los estándares legales vigentes, lo que genera vulnerabilidades sanitarias.

Estas deficiencias en la inocuidad alimentaria afectan directamente a la satisfacción del turista, ya que impactan negativamente en distintas dimensiones de su experiencia. En primer lugar, el cumplimiento de expectativas se ve frustrado al no recibir un servicio acorde

con lo que esperaban de un destino turístico reconocido internacionalmente. En segundo lugar, la calidad de alimentos y bebidas es percibida como deficiente debido a los problemas antes mencionados. Finalmente, el ambiente en el restaurante también se ve afectado, ya que la desorganización, la falta de higiene y la atención poco profesional deterioran la percepción general del establecimiento.

Si estas situaciones no se corrigen, habrá una disminución significativa en la satisfacción del visitante, acompañada de una pérdida de competitividad de los restaurantes de la Plaza de Armas. Esto afectaría directamente la economía local, ya que el turismo representa uno de los principales motores económicos del Cusco. A largo plazo, la persistencia de estas condiciones podría derivar en quejas de turistas, riesgos para la salud pública y un deterioro progresivo de la imagen del destino.

Tabla 1.*Cantidad de Restaurantes alrededor de la plaza de armas*

N.º	Nombre del Restaurante	Dirección / Ubicación	Tipo de Cocina
1	Paititi Restaurante Café Snack E.I.R.L	Calle Plateros 321, esquina con Plaza de Armas	Peruana, Café, Comida rápida
2	Mr. Cuy Restaurante	Portal de Belén 115, Plaza de Armas	Peruana, Parrilla, Fusión
3	Casa Cusqueña	Portal Comercio 145, Plaza de Armas	Peruana, Tradicional
4	Mr. Cuy Real Típico	Portal Comercio 123, Plaza de Armas	Peruana, Comida típica
5	El Mesón del Inca	Portal Mantas 107, Plaza de Armas	Peruana, Casera
6	Calle del Medio Cocina Peruana	Calle del Medio 113, Plaza de Armas	Peruana, Moderna
7	Tunupa Restaurante	Portal de Confituría 233, Plaza de Armas	Peruana, Internacional
8	PKS Restobar	Portal de Panes 181, Plaza de Armas	Bar, Peruana
9	Qosqopolitan Restobar	Portal de Panes 175, Plaza de Armas	Internacional, Bar
10	Mistura Cusco	Portal de Panes 137, Plaza de Armas	Peruana, Saludable
11	Inka Grill	Portal de Panes 115, Plaza de Armas	Peruana, Bar, Saludable
12	La Retama Restaurante	Portal de Panes 123, 2.º piso, Plaza de Armas	Peruana, Tradicional
13	La Estancia Andina	Portal de Belén 110, Plaza de Armas	Andina, Tradicional
14	Mechita Restaurante	Portal de Carnes 229, Plaza de Armas	Peruana, Fusión
15	Morena Peruvian Kitchen	Calle Plateros 348, cerca de Plaza de Armas	Peruana, Saludable
16	Fusion Andina Restaurante	Portal de Carnes 260, Plaza de Armas	Peruana, Fusión, Saludable
17	McDonald's Cusco	Portal Comercio 141, Plaza de Armas	Comida rápida
18	LIMO Cocina Peruana & Pisco Bar	Portal de Carnes 236, 2.º piso, Plaza de Armas	Nikkei, Peruana, Bar
19	Oakberry Cusco	Portal Comercio 149, Plaza de Armas	Snacks, Açaí bowls
20	KFC Cusco	Portal Comercio 137, Plaza de Armas	Comida rápida, Pollo frito
21	Hanz Craft Beer & Restaurant	Portal de Confituría 231, Plaza de Armas	Cervecería artesanal, Americana
22	Micaela Restaurante	Portal de Panes 127, Plaza de Armas	Cocina peruana contemporánea

Fuente: Google Maps y Tripadvisor

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1. Problema general

- a) ¿Cuál es la relación entre la inocuidad de alimentos y la satisfacción del turista en los restaurantes de la plaza de armas de Cusco, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- b) ¿Cómo se relaciona las prácticas de manipulación de alimentos y la satisfacción del turista en los restaurantes de la plaza de armas de Cusco, 2024?
- c) ¿De qué manera se relaciona el control de proveedores e insumos con la satisfacción del turista en los restaurantes de la plaza de armas de Cusco, 2024?
- d) ¿Qué relación existe entre la normativa y regulación de alimentos con la satisfacción del turista en los restaurantes de la plaza de armas de Cusco, 2024?

1.3 Objetivos de la investigación general

1.3.1. Objetivo general

- a) Determinar la relación entre la inocuidad de alimentos y la satisfacción del turista en los restaurantes de la plaza de armas de Cusco, 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

- b) Determinar la relación entre las prácticas de manipulación de alimentos y la satisfacción del turista en los restaurantes de la Plaza de Armas de Cusco, 2024.
- c) Analizar la relación entre el control de proveedores e insumos con la satisfacción del turista en los restaurantes de la Plaza de Armas de Cusco, 2024.
- d) Describir la relación entre la normativa y regulación de alimentos y la satisfacción del turista en los restaurantes de la Plaza de Armas de Cusco, 2024.

1.4 Justificación

1.4.1. Justificación social

Esta investigación contribuirá al bienestar social mejorando la inocuidad de los alimentos y la calidad de los servicios ofrecidos en los restaurantes de la Plaza de Armas de Cusco. Al garantizar prácticas adecuadas en la manipulación de alimentos, se protegerá la salud de los consumidores, tanto locales como turistas, y fomentara la satisfacción de estos últimos, fortaleciendo la imagen de Cusco como un destino turístico seguro y atractivo.

1.4.2. Justificación practica

Los resultados de este estudio servirán como una herramienta práctica para los propietarios y administradores de restaurantes, quienes podrán implementar estrategias basadas en evidencia para mejorar la calidad del servicio y la seguridad alimentaria. Asimismo, permitirá a las autoridades locales tomar decisiones informadas en la supervisión y regulación de estos establecimientos.

1.4.3. Justificación metodológica

El enfoque metodológico adoptado en esta investigación permitirá recopilar datos precisos sobre la satisfacción de los turistas y el cumplimiento de las normas de inocuidad alimentaria. La aplicación de técnicas como encuestas y entrevistas asegurará resultados confiables y relevantes, que podrán ser replicados en otras regiones turísticas.

1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1. Delimitación temporal

Esta investigación se llevará a cabo entre los meses de enero y junio de 2024, lo que permitirá obtener datos representativos y relevantes sobre la inocuidad alimentaria y la satisfacción del turista.

1.5.2. Delimitación espacial

La investigación se realizó en tres restaurantes ubicados en la Plaza de Armas de Cusco: Mr. Cuy, Inka Grill y Tunupa, los cuales fueron seleccionados por su alta afluencia turística y relevancia dentro del centro histórico de la ciudad.

Figura 1.

Plaza de Armas de la ciudad del Cusco



Fuente: Google Earth

1.5.3. Delimitación conceptual

El estudio se centrará en los conceptos de inocuidad alimentaria y satisfacción del turista, entendidos como variables clave para evaluar la percepción de los visitantes y el cumplimiento de estándares sanitarios en los establecimientos gastronómicos del área analizada.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales

Antecedente internacional 1.

Pita y Ortiz (2024), en su tesis intitulada “La calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del visitante en el restaurante “El Manta” de Pedro Carbo”, en el cual su principal objetivo fue analizar la calidad del servicio y la atención al cliente en el restaurante “El Manta” de Pedro Carbo, evaluando los estándares de control de calidad aplicados en los procesos de atención y servicio al cliente, con el fin de identificar brechas y proponer soluciones para mejorar la satisfacción de los comensales.

El estudio tuvo un diseño metodológico descriptivo, de campo no experimental, apoyado en métodos analíticos, estadísticos y bibliográficos. La población estuvo conformada por los clientes del restaurante “El Manta” de Pedro Carbo, mientras que la muestra se seleccionó mediante una encuesta aplicada a los comensales que visitaron el restaurante en un periodo determinado. Se utilizó el formulario Servqual para medir la calidad del servicio y la atención recibida por los clientes.

El análisis de los resultados obtenidos mediante la aplicación del modelo Servqual reveló una brecha de -1.84, lo que indica que existe una deficiencia en los procesos internos del restaurante que afecta negativamente la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio. Esta brecha negativa sugiere que el restaurante no está cumpliendo completamente con las expectativas de los clientes. Por lo tanto, se concluyó que es fundamental implementar un sistema de evaluación continua del servicio y utilizar modelos como Servqual para identificar áreas de mejora y corregir las deficiencias en la atención y calidad del servicio.

Antecedente internacional 2.

Villar (2024), en su investigación titulada “Estándares de Control de Calidad: La Clave para la Seguridad Alimentaria y la Satisfacción del Consumidor”, en el cual, el objetivo de la investigación es analizar cómo la implementación de estándares de control de calidad en restaurantes contribuye a la seguridad alimentaria y mejora la satisfacción del consumidor, garantizando una experiencia culinaria superior.

La población de estudio está compuesta por restaurantes de mediano y alto nivel, con énfasis en aquellos que implementan sistemas de control de calidad en sus procesos. La

muestra fue seleccionada en base a su cumplimiento de normativas de higiene y estándares de calidad, y se utilizó un enfoque mixto, combinando entrevistas con gerentes y encuestas a los consumidores.

Estudios previos demostraron que la implementación de estándares de calidad en la industria gastronómica es crucial para asegurar la higiene alimentaria y la satisfacción del cliente. La correcta supervisión del proceso de producción y la conservación de los alimentos son factores determinantes en la experiencia culinaria.

Los resultados de estas investigaciones apuntan a que los restaurantes que aplican rigurosos controles de calidad no solo cumplen con las normativas exigidas, sino que también logran una mayor lealtad de los clientes, lo cual favorece la sostenibilidad y el éxito del negocio.

Antecedente internacional 3.

Cedeño y Álvarez (2023), desarrollaron una investigación que titula “La inocuidad, en el proceso de recepción de mercancías en restaurantes. Caso Bahía de Caráquez.”, en el cual se plantearon como objetivo evidenciar y demostrar la importancia de la inocuidad alimentaria en el proceso de recepción de materias primas en restaurantes, con el fin de garantizar un proceso de producción seguro y una mayor satisfacción del cliente.

La investigación tuvo un enfoque cualitativo y emplea el método inductivo-deductivo, permitiendo un razonamiento lógico desde una realidad general hasta soluciones específicas. Se utilizaron métodos empíricos, como la observación y encuestas dirigidas a colaboradores, con el objetivo de recopilar información que justifique el estudio.

Se constató que la implementación de controles adecuados en la recepción de materias primas, incluyendo inspecciones cualitativas basadas en características organolépticas, mantenimiento de la cadena de frío y cumplimiento de normas de higiene y seguridad, es fundamental para garantizar la inocuidad de los alimentos. Además, se identificó que un control integral de la inocuidad en toda la cadena alimentaria contribuye a mejorar la calidad de los productos ofrecidos en los restaurantes.

Se concluyó que existe una necesidad de implementar sistemas de higiene y desinfección en las áreas de recepción y almacenamiento de materias primas. Asimismo, se destacó la importancia de aplicar criterios rigurosos de aceptabilidad o rechazo en la evaluación de los alimentos, lo que permite garantizar un producto final inocuo y fortalecer la confianza del consumidor.

Antecedente internacional 4.

Viera et al. (2020), realizaron un artículo que lleva por título “Higiene y manipulación de los alimentos en los restaurantes de Playita Mía de la ciudad de Manta”, en el cual su principal objetivo fue analizar la incidencia de una adecuada higiene y manipulación de los alimentos en la calidad de los servicios en los restaurantes de la zona de Playita Mía, Manta, Ecuador.

El estudio se clasificó como exploratorio y descriptivo debido a la escasa presencia de antecedentes en la ciudad. Se utilizaron métodos teóricos y empíricos para fundamentar la investigación y demostrar la existencia del problema. La investigación se realizó en dieciséis restaurantes de Playita Mía, aplicando un muestreo probabilístico (aleatorio simple). Además, se empleó el método experto para determinar los aspectos clave a incluir en la encuesta aplicada.

Se evidenció un bajo nivel de conocimiento sobre higiene y manipulación de alimentos en los establecimientos evaluados. La falta de procedimientos adecuados impacta en la calidad del servicio y en la satisfacción de los clientes.

Se concluyó en que existe la necesidad de implementar un programa de capacitación en higiene y manipulación de alimentos para mejorar la calidad de los servicios en los restaurantes de Playita Mía. Asimismo, se recomendó la aplicación de controles sistemáticos en los procesos de preparación de alimentos y atención al cliente, con el fin de optimizar la experiencia y bienestar de los turistas.

Antecedente internacional 5.

Zambrano et al. (2021), realizaron un artículo intitulado “Inocuidad Gastronómica y sus efectos en la atención al turista Balneario Briceño Cantón San Vicente”, en el cual su principal objetivo fue determinar si los restaurantes del balneario Isla Briceño cumplen con la inocuidad alimentaria adecuada y analizar sus efectos en la atención al turista.

Se emplearon los métodos Delphi, Kendall, inductivo, analítico, descriptivo y estadístico. Se utilizó como instrumentos una encuesta dirigida a turistas y propietarios de restaurantes, así como una matriz de evaluación para analizar el cumplimiento de los estándares de inocuidad alimentaria en los establecimientos gastronómicos. La evaluación se basó en los lineamientos del reglamento turístico de alimentos y bebidas del Ecuador (Acuerdo Ministerial 53, Registro Oficial 575 de 2018) y la norma internacional ISO 22000 sobre gestión de seguridad alimentaria.

Los resultados indicaron que los restaurantes del balneario Isla Briceño presentaron un nivel de inocuidad aceptable, pero no óptimo. Se identificó que varios factores necesarios

para cumplir con la normativa vigente no son atendidos de manera adecuada, lo que afecta la calidad del servicio y la experiencia del turista.

Se concluyó que la investigación evidenció deficiencias en el cumplimiento de la inocuidad alimentaria en los restaurantes del balneario Isla Briceño, lo que impacta en la atención al turista. A partir de estos hallazgos, se propuso una estrategia de mejora enfocada en optimizar los estándares de seguridad alimentaria y fortalecer la experiencia turística en la zona.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Antecedente nacional 1.

Paucar et al. (2022), realizaron una investigación intitulada “La inocuidad en la elaboración de alimentos en restaurantes de comida peruana para emprendedores.” En esta investigación, el objetivo fue diseñar medidas de calidad e inocuidad alimentaria centradas en la protección de la vida y la salud de los comensales en el proceso de elaboración de alimentos en restaurantes de comida peruana pertenecientes a medianas y pequeñas empresas.

La investigación empleó un enfoque cualitativo y utilizó el análisis del árbol de decisiones para identificar los Puntos Críticos de Control (PCC), determinando que las etapas de cocción y desinfección son fundamentales para el control de peligros biológicos en los establecimientos gastronómicos. Se tomaron medidas para mejorar la inocuidad alimentaria en los restaurantes de comida peruana, destacando la importancia del control en la cocción y desinfección de los alimentos. Además, se identificó que una adecuada gestión de los procesos puede contribuir a la reducción de costos mediante el control de mermas en el almacenamiento de materias primas y el rechazo de preparaciones no aptas.

Se concluyó que la implementación de medidas de control en la elaboración de alimentos permite mejorar la seguridad alimentaria y la protección del consumidor. Asimismo, el cumplimiento de normas de calidad e inocuidad genera confianza y satisfacción en los clientes, favoreciendo la sostenibilidad y competitividad de los restaurantes de comida peruana.

Antecedente nacional 2.

Callupe y Vilches (2020), en su tesis intitulada “Gestión de la inocuidad alimentaria en el restaurant “Gran Gourmet” Tarma – 2015”, en el cual el objetivo fue describir cómo es la Gestión de la Inocuidad Alimentaria en el Restaurante “Gran Gourmet” de Tarma en el año 2015, abordando aspectos como ubicación e instalación, cocina, comedor, equipos y

utensilios, recepción y almacenamiento de alimentos, procesos operacionales, preparación de alimentos, servicio de comidas y bebidas, higiene y capacitación del personal, medidas de saneamiento, así como vigilancia y control sanitario.

El estudio fue de tipo aplicado, con un nivel descriptivo y un diseño no experimental transversal. La muestra estuvo conformada por siete trabajadores del restaurante “Gran Gourmet”. Para la recolección de datos se utilizó un instrumento validado con un nivel de 91,66% y una confiabilidad Alpha de Cronbach de 0,89. Se identificó que la gestión de la inocuidad alimentaria en el restaurante es aceptable en sus distintas dimensiones. Se evaluarán factores clave como la infraestructura del establecimiento, la manipulación de alimentos, el uso de equipos y utensilios, el control sanitario y las medidas de higiene del personal, encontrando un cumplimiento satisfactorio en la mayoría de los aspectos.

El estudio concluyó que la gestión de la inocuidad alimentaria en el restaurante “Gran Gourmet” de Tarma en 2015 es bastante aceptable. Sin embargo, se recomienda continuar con la implementación de medidas de control y vigilancia para mantener y mejorar los estándares de inocuidad alimentaria en el establecimiento.

Antecedente nacional 3.

Fernández (2024), desarrollaron en su tesis intitulada “Relación entre las buenas prácticas de manipulación de alimentos y la satisfacción del cliente en el hotel Sol de Oro distrito de Cerro de Pasco - Perú 2023.” En el cual el objetivo principal fue investigar el vínculo entre las Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos (BPM) y la satisfacción del cliente en el Hotel Sol de Oro, ubicado en el distrito de Cerro de Pasco, provincia de Pasco, durante el año 2023.

El estudio se llevó a cabo bajo un enfoque cuantitativo, con un alcance correlacional y un diseño no experimental de tipo transeccional. La muestra estuvo compuesta por 88 comensales, quienes fueron evaluados mediante un cuestionario que midió tanto la aplicación de BPM como la satisfacción del cliente. Se utilizó la evaluación de Spearman para determinar la relación entre ambas variables.

Los resultados indicaron que el 9,1% de los comensales medidos que el establecimiento cumple con las BPM en condiciones regulares, mientras que el 90,9% percibió que el local mantiene buenas condiciones en cuanto a manipulación de alimentos. En cuanto a la satisfacción del cliente, el 1,1% la clasificó como mala o muy buena, el 44,3% la calificó como regular y el 53,4% indicó un nivel de satisfacción bueno. Se encontró una evaluación de Spearman de 0,521 con un p-valor $< 0,001$, lo que evidenció una relación positiva moderada entre las BPM y la satisfacción del cliente.

Se concluyó que existe una compensación positiva moderada entre la aplicación de Buenas Prácticas de Manufactura y la satisfacción del cliente en el Hotel Sol de Oro. Esto sugirió que la mejora en las BPM podría contribuir significativamente a una mayor satisfacción de los comensales, resaltando la importancia de su implementación y control en el sector gastronómico.

Antecedente nacional 4.

Rodríguez y Vargas (2020), desarrollaron una tesis intitulada “Impacto de la implementación de los protocolos de bioseguridad COVID-19 en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces Huancayo, 2020”, en el cual su principal objetivo fue determinar el impacto de la implementación de los protocolos de bioseguridad COVID-19 en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces en la ciudad de Huancayo.

La investigación siguió un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, de nivel correlacional-causal y método deductivo. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta, aplicada a una muestra de 263 clientes del restaurante Exquisiteces en un periodo de un mes. El análisis de datos se realizó con el software SPSS versión 22.

Los resultados indicaron una correlación alta (0.678) entre los protocolos de bioseguridad y la satisfacción de los clientes. Se concluyó que la correcta aplicación de las medidas sanitarias influyó positivamente en la percepción de seguridad y protección de los consumidores, aumentando su satisfacción con la atención recibida durante la pandemia de COVID-19.

Antecedente nacional 5.

Mercado y Rojas (2022), realizaron una tesis intitulada “Calidad de servicio en el restaurante Jijuna en el marco de los protocolos de salubridad COVID-19 y su repercusión en el nivel de satisfacción del cliente”, en el cual se plantearon como objetivo determinar la calidad del servicio en el restaurante Jijuna considerando la implementación de los protocolos de salubridad debido a la pandemia de COVID-19 y su impacto en la satisfacción del cliente.

La investigación utilizó un diseño descriptivo-analítico con enfoque cualitativo y cuantitativo. Se aplicaron encuestas, entrevistas y observación directa para evaluar la percepción de calidad de servicio y satisfacción de los clientes. La muestra estuvo conformada por consumidores del restaurante Jijuna en Cajamarca, Perú.

Se identificó que la calidad del servicio estuvo influenciada por factores como el recurso humano, procedimientos de calidad, normatividad y expectativas del cliente. La aplicación de protocolos de salubridad tuvo un impacto significativo en la percepción de

seguridad de los consumidores, mejorando su nivel de satisfacción. Sin embargo, se evidenciaron desafíos en la implementación de medidas sanitarias que podrían afectar la experiencia del cliente.

2.1.3. Antecedentes locales

Antecedente local 1.

Aucca y Yabar (2022), realizaron una tesis intitulada “Implementación del sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control para incrementar la inocuidad en la producción de cerveza artesanal en la Cervecería Yawar S.A.C. Calca, 2021”, en el cual su principal objetivo fue implementar un Plan de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP) en la Cervecería Yawar S.A.C., para mejorar la inocuidad del proceso de producción de cerveza artesanal, identificando y controlando los riesgos de contaminación química, física y biológica.

Se realizó un diagnóstico situacional de la empresa y una evaluación técnica sanitaria conforme a los requisitos de la Resolución Ministerial N.º 063-2013-DIGESA-SA. La evaluación incluyó el análisis de los puntos críticos de control (PCC) y factores de contaminación. Para implementar el Plan HACCP, la empresa adoptó los prerrequisitos del Manual de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y los Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento (POES). La muestra estuvo centrada en el proceso de producción de cerveza y su mejora en términos de inocuidad. Antes de la implementación del Plan HACCP, la empresa obtuvo un puntaje de cumplimiento de 28% en cuanto a los requisitos sanitarios exigidos por DIGESA. Tras la implementación, el puntaje aumentó a 72%, lo que refleja una mejora significativa en las condiciones de la empresa.

A través de los 12 pasos y 7 principios del sistema HACCP, se lograron importantes avances, destacando la obtención del registro sanitario del producto y la mejora en las condiciones del establecimiento. El índice de cumplimiento de los prerrequisitos del Plan HACCP aumentó del 12% al 76%. Como conclusión, se evidenció que la implementación del sistema HACCP tuvo un impacto positivo en la mejora de la inocuidad del producto, y se ofrecieron recomendaciones para continuar con las mejoras y garantizar la calidad del proceso de producción.

Antecedente local 2.

Delgado y Villagra (2024), en su tesis intitulada “Gestión de la calidad y satisfacción de las experiencias del turista en el resto bar Limbus- Cusco, 2021”, en el cual se plantearon

como objetivo determinar la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción de las experiencias del turista en el resto bar Limbus, ubicado en Cusco, durante el año 2021.

El estudio fue de tipo básico, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental y transversal. Su nivel era correlacional. Se emplearon como técnicas la encuesta y el análisis documental, utilizando un cuestionario y una ficha de análisis documental como instrumentos. La población estuvo conformada por 9700 clientes del resto bar Limbus, y la muestra fue de 380 clientes, seleccionados mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple.

El análisis de datos reveló que existe una evaluación significativa entre la gestión de la calidad y la satisfacción de las experiencias del turista. Esto fue respaldado por el coeficiente de cotización de Pearson, cuyo valor de 0,879 indica un alto grado de asociación entre ambas variables. Se concluyó que una gestión eficiente de la calidad en el resto bar Limbus influye positivamente en la satisfacción de las experiencias del turista. Estos hallazgos resaltan la importancia de implementar estrategias de calidad en el sector gastronómico para mejorar la experiencia del cliente y fortalecer la competitividad del establecimiento.

Antecedente local 3.

Alviz (2022), realizó una investigación intitulada “Uso de las buenas prácticas de manufacturación (BPM) en el restaurante turístico Apu Koricancha - Cusco – 2022”, en el cual su objetivo fue aplicar el uso de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) para garantizar la producción de alimentos inocuos en el restaurante Apu Koricancha, a partir de un diagnóstico de la problemática existente en el establecimiento.

El estudio se llevó a cabo mediante un diagnóstico basado en la observación directa e inspección visual del restaurante, utilizando fichas de observación para evaluar el cumplimiento de las directrices de las BPM en todas sus áreas. El análisis reveló que el restaurante Apu Koricancha cumple satisfactoriamente con las BPM en un 46%, las cumple parcialmente en un 32% y no las cumple en un 22%. Estas deficiencias afectan la imagen del establecimiento ante los clientes y generan pérdidas económicas.

Se identificó la necesidad de implementar capacitaciones dirigidas a propietarios y trabajadores para mejorar el cumplimiento de las BPM. Como parte de la investigación, se diseñó y presentó en el Anexo N°1 una Guía de Buenas Prácticas de Manufactura adaptada a las necesidades del restaurante Apu Koricancha.

2.2.Bases teóricas

2.2.1. Teoría de la Inocuidad de alimentos

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

La Ley N.º 1062, publicada el 28 de junio de 2008, establece el marco legal general para asegurar la inocuidad alimentaria en todas las etapas de la cadena productiva. Esta norma señala en su artículo 1 que: *“tiene por finalidad 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, pág. 1).

El artículo 6 resalta el principio de responsabilidad, señalando que *“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, pág. 2).

Asimismo, el artículo 12 establece la vigilancia sanitaria por parte de las autoridades competentes y la obligación de los establecimientos a cumplir con las condiciones higiénicas que garanticen la salud del consumidor.

Reglamento de la Ley N.º 1062 – Decreto Supremo N.º 004-2011-AG

Este reglamento especifica los procedimientos técnicos y administrativos para aplicar la Ley N.º 1062. Define mecanismos de control, trazabilidad, certificación, evaluación de riesgos, y coordinación interinstitucional. Además, establece que los restaurantes deben contar con sistemas que garanticen el control sanitario y prácticas de higiene en todas las operaciones alimentarias (Ministerio de Agricultura, 2008).

Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria (DIGESA)

La Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria (DIGESA), organismo técnico del Ministerio de Salud (MINSA), es una de las principales entidades encargadas de garantizar la inocuidad de los alimentos procesados industrialmente en el Perú. Su función está centrada en la vigilancia sanitaria, autorización, fiscalización y supervisión de las condiciones higiénico-sanitarias en establecimientos de alimentos y bebidas. DIGESA vela porque los productos alimenticios cumplan con las condiciones sanitarias que aseguren su aptitud para el consumo humano, tanto en la producción como en el almacenamiento y comercialización (DIGESA, 2025).

DIGESA también promueve buenas prácticas de manufactura (BPM) en los restaurantes y servicios de alimentos, y orienta sobre la correcta implementación del Sistema

de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP), modelo internacionalmente aceptado para prevenir riesgos alimentarios.

Constitución Política del Perú

La inocuidad de los alimentos también se sustenta en el derecho constitucional. El artículo 2, inciso 1, de la Constitución Política del Perú, reconoce el derecho fundamental a la vida y a la integridad física. Asimismo, el artículo 9 indica que el Estado determina la política nacional de salud y vela por el acceso universal a servicios de calidad. Por lo tanto, la protección de la salud mediante alimentos inocuos se encuentra respaldada por el ordenamiento constitucional (Decreto Legislativo 1062 Ley de inocuidad de los alimentos, 2008).

Organismos Institucionales Competentes

La implementación y vigilancia de la inocuidad alimentaria es responsabilidad compartida de diversas entidades públicas:

DIGESA: Controla los alimentos industrializados y procesados.

SENASA: Encargado de la inocuidad en productos agropecuarios primarios.

ITP (Instituto Tecnológico Pesquero del Perú): Supervisa los productos hidrobiológicos.

INACAL (Instituto Nacional de Calidad): Promueve la calidad y normalización técnica.

Estas instituciones trabajan coordinadamente para implementar sistemas de fiscalización, control y vigilancia a nivel nacional.

Fiscalización sanitaria de municipalidades

La **Municipalidad Provincial del Cusco**, a través de la Subgerencia de Comercialización, y la Gerencia de Desarrollo Económico, cumple funciones de fiscalización sanitaria de los restaurantes en el centro histórico y la Plaza de Armas. Estas inspecciones garantizan el cumplimiento de las normas de salubridad, el correcto almacenamiento de alimentos, la adecuada manipulación y el respeto por las condiciones ambientales del entorno (CUIS, 2025).

De acuerdo con el artículo 22 de la ley de inocuidad de alimentos del Congreso de la República del Perú (2008), se realizan constantes operativos de control a establecimientos de comida para verificar condiciones higiénico-sanitarias y la vigencia de sus certificados de salubridad, en cumplimiento de la Ley N.º 1062.

Además, en coordinación con la DIGESA y MINSA, se promueve la capacitación de manipuladores de alimentos en buenas prácticas de higiene, conservación de productos y atención al cliente, especialmente en zonas turísticas como la Plaza de Armas.

Buenas Prácticas de Manufactura (BMP).

Las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), son directrices diseñadas para garantizar que los productos utilizados en cada etapa del proceso de producción cumplan con los requisitos establecidos para su correcta elaboración. Estas prácticas buscan controlar los criterios y condiciones operativas en el área de producción, asegurando que los alimentos sean seguros, saludables e ino cuos para los consumidores. Es fundamental que todo el personal involucrado en la manipulación de alimentos cumpla con las normativas vigentes y reciba capacitación continua para desarrollar eficientemente sus funciones (Galecio y Jiménez, 2009).

Según el Instituto Panamericano de Protección de Alimentos y Zoonosis (INPPAZ, 2002), la implementación de las BPM ofrece diversas ventajas, entre ellas:

- Disminución en la incidencia de Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA).
- Apoyo en procesos legales que puedan afectar a la industria alimentaria y prevención de publicidad negativa derivada de problemas de inocuidad.
- Mejora en la productividad del personal.
- Garantía de calidad en los productos ofrecidos al cliente.

Componentes necesarios para la implementación de las BPM.

Según Bordón (2015), la implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en empresas del sector alimentario requiere la aplicación de cuatro componentes esenciales:

- **Compromiso de la Gerencia:** La gerencia desempeña un papel clave en la orientación de la empresa, asegurando la disponibilidad de recursos económicos, humanos e infraestructura. Su liderazgo es fundamental para la ejecución de proyectos que garantizan la correcta implementación de las BPM.
- **Programa escrito y Registros:** Para un adecuado funcionamiento del sistema BPM, es imprescindible mantener un registro detallado y actualizado de todos los documentos relacionados con el proceso. Esto facilita el acceso a información relevante para consultas, auditorías e inspecciones, asegurando el cumplimiento de los requisitos normativos.
- **Programa de Capacitación:** Dado que el manipulador personal es el principal responsable de la seguridad y calidad de los alimentos, la capacitación continua es esencial. Un plan de formación adecuado fortalece sus conocimientos y

habilidades, garantizando la inocuidad de los productos destinados al consumo humano.

- **Actualización científica:** Las normativas en materia de BPM evolucionan con el tiempo, por lo que es crucial realizar un seguimiento constante y actualizar los manuales BPM, POES y PHS al menos dos veces al año. Esto permite adaptar los procedimientos a los nuevos estándares y garantizar la mejora continua en los procesos de producción de alimentos.

Principios de la ley de inocuidad de los alimentos.

Según Tasayco (2022), los principios que sustentan la política de inocuidad de los alimentos son los siguientes:

- **Principio de alimentación saludable y segura:** Todas las partes involucradas en la cadena alimentaria, desde la gerencia hasta los consumidores y agentes económicos, deben respetar y fomentar una alimentación nutritiva que cumpla con criterios establecidos en principios generales.
- **Principio de competitividad:** La inocuidad de los alimentos es un factor clave para la competitividad en el sector alimentario, tanto a nivel nacional como internacional. Por ello, las empresas deben garantizar estándares de calidad en los productos destinados a la importación y exportación.
- **Principio de colaboración integral:** La seguridad alimentaria requiere la participación coordinada de todas las entidades reguladoras y actores de la cadena alimentaria. Su trabajo conjunto asegura que los alimentos sean seguros en cada etapa del proceso.
- **Principio de responsabilidad social de la industria:** Los agentes económicos involucrados en la producción, procesamiento y distribución de alimentos tienen la responsabilidad directa de garantizar que estos sean inocuos y aptos para el consumo humano.
- **Principio de transparencia y participación:** Se debe promover el acceso a información relevante sobre la inocuidad alimentaria y facilitar la participación de todos los actores de la cadena, incluyendo a los consumidores, en la toma de decisiones relacionadas con este aspecto.

Claves de la Inocuidad de los alimentos.

Según Sánchez (2018), la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha establecido cinco claves fundamentales para garantizar la inocuidad de los alimentos y prevenir las Enfermedades Transmitidas por los Alimentos (ETA):

- Mantenga una higiene adecuada en todo momento, asegurando la limpieza de manos, utensilios y superficies de trabajo.
- Separar los alimentos crudos de los cocinados para evitar la contaminación cruzada.
- Cocinar los alimentos completamente, alcanzando temperaturas adecuadas para eliminar microorganismos dañinos.
- Conservar los alimentos a temperaturas seguras, evitando que permanezcan en la zona de riesgo de proliferación bacteriana.
- Utilizar materias primas y agua potable seguras, garantizando que los ingredientes empleados en la preparación de alimentos sean aptos para el consumo.

2.2.2. Teoría de la satisfacción del Turista

Teoría de la satisfacción del cliente (Philip Kotler y Gary Armstrong)

La satisfacción del cliente depende de cómo percibe el rendimiento del producto o servicio en comparación con lo que esperaba antes de la compra. Esta percepción se forma a partir de su experiencia directa, mientras que las expectativas están moldeadas por varios factores: cómo ha funcionado el producto en el pasado, las opiniones de otras personas, las reseñas en línea, lo que dicen los competidores y las promesas del propio marketing. En este sentido, son los propios clientes quienes definen sus expectativas antes de tomar una decisión de compra, lo que los lleva a investigar más: leer reseñas, comparar opciones, analizar alternativas, etc. En esta etapa, resulta clave contar con una buena presencia en la web, contenido relevante, una estrategia de marketing efectiva y visibilidad en portales de reseñas, además de testimonios reales de otros usuarios. Una vez que el cliente elige el producto o servicio, comenzará a comparar la experiencia real con lo que esperaba. En este punto, ofrecer un periodo de prueba y un proceso de incorporación claro y útil puede ser determinante, especialmente en productos de bajo costo donde la retención suele ser más baja (Kotler & Armstrong, 2013).

Teoría subjetiva del valor

La teoría subjetiva del valor sostiene que un "bien" es cualquier cosa que se relaciona de manera causal con la satisfacción de las necesidades humanas. Debido a la abundancia de necesidades y la limitada cantidad de recursos, estos bienes son clasificados en una escala de valores según las prioridades del individuo. De esta manera, el valor de un bien o servicio depende de la importancia que tenga la necesidad que satisface para el individuo (Stavisky, 2018).

A diferencia de otras teorías que consideran el valor como una propiedad inherente al bien o equivalente al trabajo invertido en su producción, la teoría subjetiva sostiene que el valor depende de la importancia que el consumidor le otorgue. En un intercambio comercial, ambas partes obtienen un beneficio, ya que renuncian a algo para obtener otro bien que consideran de mayor valor; de no ser así, no existiría la necesidad de hacer un intercambio (Stavisky, 2018).

Valor percibido por el usuario

El valor percibido por el cliente ha sido inicialmente medido desde una perspectiva unidimensional, enfocándose en la comparación global entre lo que el cliente recibe y lo que entrega a cambio. No obstante, la complejidad del valor percibido requiere métodos más avanzados para evaluar productos y servicios.

Desde una perspectiva multidimensional, el valor percibido incluye no solo los beneficios (lo que el cliente recibe) y los sacrificios (lo que el cliente entrega), sino también diversas dimensiones como calidad, flexibilidad, tiempo, esfuerzo, retorno de la inversión, valor económico, respuesta emocional, confianza, precio, valor social, beneficios relacionales, reputación, entre otros (Stavisky, 2018).

Kotler y Armstrong (2012), definen el valor percibido por el cliente como “la evaluación del cliente de la diferencia entre todos los beneficios y todos los costos de una oferta de mercado en relación con las ofertas de la competencia” (p. 13).

Asimismo, Kotler y Keller (2012), explican que el valor percibido en los servicios es la evaluación del cliente sobre los beneficios y costos asociados a la obtención de un servicio. El beneficio total abarca aspectos económicos, funcionales y psicológicos, mientras que el costo total incluye aspectos monetarios, de tiempo, energía y costos psicológicos.

El valor percibido, según Kotler y Keller (2012), dependerá de la diferencia entre el beneficio y el costo total, y la decisión del cliente estará influenciada no solo por el valor económico, sino también por otros factores, los cuales son detallados a continuación.

2.3. Conceptualización de las Variable

2.3.1. *Inocuidad de alimentos*

La inocuidad de los alimentos es un concepto que implica la garantía de que los alimentos no causarán daño al consumidor cuando se preparen y consuman adecuadamente. Según Codex Alimentarius (FAO/OMS, 2020), la inocuidad alimentaria es esencial para proteger la salud pública y promover prácticas alimentarias seguras.

Por otra parte, la teoría del riesgo alimentario, desarrollada y promovida por la FAO y la OMS (2009), enfatiza que la inocuidad debe gestionarse mediante la evaluación, gestión y comunicación de riesgos. Esta teoría señala que la seguridad alimentaria depende de una evaluación científica rigurosa de los peligros y la implementación de medidas de control efectivas para reducir la probabilidad y gravedad de enfermedades transmitidas por alimentos.

Según el Codex Alimentarius y el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia (MSPS), la inocuidad alimentaria se refiere a la certeza de que los alimentos no representarán un riesgo para la salud del consumidor, siempre que sean preparados y consumidos conforme a su propósito previsto (Cortes & Gallego, 2020).

El Ministerio de Agricultura y Riego (2013), menciona que “inocuidad es la garantía de que los alimentos no causarán daño al consumidor cuando se preparen o consuman” (p.11).

Mendoza et al. (2020), definen la inocuidad de los alimentos como el conjunto de condiciones y acciones esenciales en las etapas de producción, almacenamiento, distribución y preparación, con el fin de garantizar que su consumo no represente un riesgo significativo para la salud. Es un componente fundamental de la calidad alimentaria, ya que proporciona seguridad y confianza a los consumidores.

Mendoza et al. (2023), menciona que la inocuidad es un factor clave en los establecimientos dedicados a los servicios gastronómicos, ya que garantiza que los alimentos sean entregados a los comensales en óptimas condiciones, contribuyendo a un servicio de calidad. Para alcanzar este objetivo, es fundamental implementar procedimientos operativos estandarizados, protocolos de sanitización y optimizar la prestación del servicio para reducir los tiempos de atención.

Según Estela y Estela (2018), garantizar la seguridad alimentaria implica la implementación de acciones necesarias que aseguren la calidad sanitaria de los alimentos,

reduciendo significativamente las enfermedades transmitidas durante su elaboración y contribuyendo a la salud pública.

Por su parte, Carmen y Díaz (2022), definen la seguridad alimentaria como la garantía de que los alimentos estén libres de contaminantes, evitando cualquier riesgo para la salud del consumidor. Para lograrlo, destacan la importancia de programas de capacitación dirigidos a los manipuladores de alimentos, los cuales permiten prevenir daños potenciales mediante la formación y concienciación del personal involucrado en su preparación.

2.3.2. Dimensiones de la Inocuidad de alimentos

2.3.2.1. Prácticas de Manipulación de Alimentos

Las prácticas de manipulación de alimentos se refieren al conjunto de normas, procedimientos y acciones destinadas a garantizar que los alimentos sean manipulados de forma segura y sanitaria durante todas las etapas de su preparación, almacenamiento y distribución, reduciendo así el riesgo de contaminación y protegiendo la salud del consumidor (FAO y OMS, 2020). Estas prácticas comprenden diversas actividades relacionadas con la higiene personal del manipulador, el control de la higiene del entorno, el manejo adecuado de temperaturas, y la prevención de la contaminación cruzada.

Según el Codex Alimentarius, las prácticas de manipulación son esenciales para evitar enfermedades transmitidas por alimentos (ETA) y asegurar la inocuidad a lo largo de la cadena alimentaria. Implican el cumplimiento de normas internacionales y locales relacionadas con el lavado y desinfección de manos, el uso de indumentaria adecuada, el control de tiempos y temperaturas, y la correcta separación de alimentos crudos y cocidos (Codex Alimentarius, 2020).

El Instituto Panamericano de Protección de Alimentos y Zoonosis (INPPAZ) establece que estas prácticas deben ser aplicadas tanto en establecimientos gastronómicos como en el ámbito doméstico, enfocándose en garantizar que cada etapa del proceso alimentario cumpla con los estándares de higiene y seguridad necesarios para prevenir la proliferación de microorganismos dañinos (INPPAZ, 2002).

a) Almacenamiento de Alimentos

El almacenamiento de alimentos se refiere al proceso de conservar productos alimenticios en condiciones óptimas para evitar la proliferación de microorganismos dañinos y mantener la calidad del alimento. Esto incluye el control de temperatura, humedad, y condiciones de almacenamiento que previenen el deterioro y la contaminación. La correcta

gestión de este proceso es esencial para garantizar la seguridad alimentaria y prevenir enfermedades transmitidas por alimentos (Codex Alimentarius, 2020).

b) Higiene de los alimentos

La higiene de los alimentos es el conjunto de prácticas y procedimientos necesarios para garantizar que los alimentos no estén contaminados con agentes patógenos o sustancias perjudiciales para la salud. Esto incluye mantener la limpieza en todas las etapas de preparación, manejo, almacenamiento y distribución de los alimentos, asegurando que se minimicen los riesgos de enfermedades transmitidas por alimentos (Giraldez, 2023).

c) Control de temperatura

El control de temperaturas es una medida esencial en la manipulación de alimentos que garantiza la seguridad alimentaria. Consiste en la regulación y monitoreo constante de las temperaturas durante las diferentes etapas de almacenamiento, preparación y transporte de los alimentos. Esto asegura que los alimentos se mantengan fuera de la zona de peligro (entre 5°C y 60°C), donde los microorganismos patógenos pueden proliferar. Mantener los alimentos a temperaturas seguras es clave para prevenir enfermedades transmitidas por alimentos (FAO, 2016).

2.3.2.2. Control de Proveedores e Insumos

El control de proveedores e insumos en el ámbito de la inocuidad alimentaria se refiere al proceso sistemático de selección, evaluación y monitoreo de los proveedores de materias primas y productos alimentarios, con el objetivo de garantizar que los insumos adquiridos cumplan con los estándares de calidad, seguridad e higiene necesarios para proteger la salud del consumidor (Codex Alimentarius, 2020).

Este control implica la implementación de sistemas de trazabilidad y auditorías periódicas para verificar que los proveedores respeten las normas locales e internacionales de inocuidad alimentaria, como el cumplimiento de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y normas de calidad ISO 22000. Además, el proceso también contempla la supervisión de las condiciones de almacenamiento, transporte y manejo de los insumos para evitar su contaminación antes de ingresar al proceso productivo (FAO, 2016).

a) Proveedores

Un proveedor es una entidad que fabrica o procesa alimentos, cría animales o cultiva los alimentos que serán recibidos por una instalación o importados a las entidades de los EE. UU. que solo participan en el reempaque, almacenamiento o etiquetado no se consideran proveedores, ya que no son las entidades que aplican controles (Negron, 2022).

b) Inspección de Insumos

La inspección de insumos se refiere a la revisión exhaustiva de las materias primas y productos alimenticios que ingresan al proceso de producción. Este control busca verificar que los insumos cumplan con los estándares de calidad y seguridad establecidos, asegurando que no presenten riesgos para la salud del consumidor. La inspección incluye la evaluación de aspectos como la integridad del embalaje, las condiciones de transporte y la verificación de las fechas de vencimiento y de condiciones de almacenamiento de los productos (FAO, 2016).

c) Manejo de productos perecederos

Los alimentos perecederos se definen como aquellos productos que se descomponen de manera rápida y sencilla. Los principales responsables de este proceso de descomposición son las bacterias, los hongos y las enzimas. Los alimentos perecederos se distinguen por su vida útil limitada en condiciones normales, lo que implica que se mantienen en buen estado solo por un periodo breve (Ternas, 2023).

2.3.2.3. Normativa y Regulación

La normativa y regulación de alimentos comprende un conjunto de principios, procedimientos y normativas internacionales diseñados para proteger la salud pública, asegurar la calidad sanitaria de los alimentos y promover prácticas justas en el comercio internacional. Este marco normativo abarca aspectos como el control de contaminantes, el uso de aditivos, la higiene en la producción y la trazabilidad de los alimentos a lo largo de la cadena de suministro. A nivel internacional, el Codex Alimentarius proporciona los estándares técnicos y sanitarios que sirven como referencia para el desarrollo de las legislaciones nacionales, estableciendo límites máximos de residuos, requisitos de etiquetado y recomendaciones para la producción segura de alimentos (Codex Alimentarius, 2020).

La regulación de alimentos es un componente clave de los sistemas nacionales de seguridad alimentaria y consiste en el establecimiento de normas, reglamentos y requisitos técnicos obligatorios destinados a proteger la salud de los consumidores. Este proceso incluye la definición de estándares microbiológicos y químicos, el control de aditivos y la gestión del etiquetado para garantizar que los consumidores reciban productos seguros e informados. También abarca la implementación de mecanismos de vigilancia y monitoreo, así como la aplicación de sanciones cuando los alimentos no cumplen con los requisitos. Las normativas alimentarias contribuyen a reducir la incidencia de enfermedades transmitidas

por alimentos y apoyan el desarrollo económico al permitir el comercio seguro de productos agrícolas y alimentarios (FAO, 2016).

a) Carnet de sanidad

El Carné de Salud es un documento que certifica el estado de salud e higiene del individuo, indicando si la persona encargada de manipular o vender alimentos y/o productos en establecimientos públicos y privados está en condiciones adecuadas para llevar a cabo sus funciones (Municipalidad Metropolitana de Lima, 2024).

b) Control de plagas

Se deben establecer procedimientos para verificar que la carne cumpla con los estándares de calidad requeridos, incluyendo la evaluación de características organolépticas como color, textura y sabor, así como la realización de análisis microbiológicos y químicos para detectar posibles contaminantes (Sanz, 2023).

c) Control de carnes

La implementación de buenas prácticas de higiene y manipulación durante el procesamiento de la carne es crucial para prevenir contaminaciones. Esto incluye el control de la temperatura, la limpieza de equipos y superficies, y la capacitación del personal en técnicas adecuadas de manejo (Seguridad Alimentaria, 2020).

2.3.3. Satisfacción del turista

Es el grado de satisfacción experimentado por los visitantes en relación con sus expectativas previas y la calidad percibida de los servicios recibidos durante su experiencia turística. Este concepto se evalúa a través de diversas dimensiones, incluyendo el cumplimiento de las expectativas del cliente, la calidad de los alimentos y bebidas ofrecidos, y el ambiente del restaurante, aspectos que influyen directamente en la percepción global del servicio recibido (Romani y otros, 2018).

La satisfacción del turista se refiere a la valoración que este realiza sobre las características de un producto o servicio adquirido en un momento determinado, lo que resalta la relevancia de que la empresa cumpla con las promesas hechas a sus clientes (Zagarra et al., 2018).

En la misma línea, González et al. (2018), sostienen que la satisfacción implica contrastar las expectativas previas sobre un producto con la percepción obtenida tras su adquisición.

De acuerdo con Romero y Chávez (2016), dicho concepto se asocia con la evaluación del bien comprado en función del nivel de cumplimiento de las expectativas previas a su

obtención. Asimismo, Parasuraman et al. (1988), afirman que la satisfacción se basa en la valoración de un producto o servicio considerando su capacidad para cubrir las necesidades del cliente y su alineación con las expectativas generadas.

Además, la satisfacción representa la experiencia subjetiva de un consumidor que aspira a obtener un producto con determinadas características. Al adquirirlo, compara sus expectativas con la realidad del bien o servicio recibido, lo que puede generar una sensación de satisfacción o insatisfacción. Por ello, es fundamental que las organizaciones comprendan las verdaderas necesidades de sus clientes y adopten estrategias que les permitan cumplir dichas expectativas, lo que a su vez favorece mayores niveles de satisfacción.

Según Kotler y Armstrong (2013), la satisfacción del usuario se manifiesta cuando el desempeño percibido de un producto coincide con sus expectativas. De igual manera, si el cliente considera que sus expectativas han sido cumplidas, se genera una sensación de satisfacción. En contraste, cuando existe una discrepancia entre lo esperado y lo percibido, el cliente ajusta o replantea sus expectativas.

Mejías y Manrique (2011), indica que: “Por satisfacción se entiende la evaluación que realiza el cliente respecto a un servicio y que depende de cómo el servicio respondió a sus necesidades y expectativas. Si esto no se cumple se produce la insatisfacción” (pág. 44).

La satisfacción de los usuarios es crucial para asegurar su lealtad. Los clientes que están plenamente satisfechos tienden a mantenerse fieles a la empresa y a menudo se convierten en promotores de sus productos. Además, es menos probable que exploren otras opciones o que respondan negativamente a variaciones de precios, lo cual disminuye la probabilidad de que prefieran a la competencia. Asimismo, los clientes satisfechos suelen expresar comentarios positivos sobre la empresa y sus productos. Sin embargo, la forma en que los usuarios definen la satisfacción plantea retos interesantes para los especialistas en marketing (Ferrel & Hartline, 2012).

Hoffman y Bateson (2012), señalan que la satisfacción del usuario está basada en sus percepciones sobre la calidad del servicio, las cuales se construyen a partir de experiencias previas. Estas percepciones son comparadas cada vez que el usuario utiliza el servicio nuevamente, y de esta comparación surge la intención de continuar o no utilizando dicho servicio en el futuro. En resumen, las experiencias pasadas influyen directamente en las expectativas y decisiones de los usuarios respecto a futuros servicios.

De acuerdo con Juárez y Núñez (2018), la satisfacción se describe como una reacción emocional derivada de la experiencia de consumo de un servicio de calidad.

Medición de la Satisfacción del turista

Evans y Lindsay (2008), destaca que medir la satisfacción del cliente es crucial para cualquier organización, ya que le permite conocer el nivel de satisfacción de sus clientes con respecto a los productos o servicios ofrecidos. Esta medición proporciona datos confiables sobre cómo los clientes califican las características específicas de los productos o servicios, así como la relación de estas calificaciones con su comportamiento futuro en el mercado.

Además, la medición de la satisfacción del cliente permite a las organizaciones:

Identificar las percepciones de los clientes sobre el desempeño de la empresa y las causas de la insatisfacción, así como los motivadores de la satisfacción.

Comparar el rendimiento de la empresa con el de sus competidores para mejorar la planificación estratégica.

Detectar áreas de mejora en el diseño y entrega de productos y servicios, además de áreas que requieren capacitación de empleados.

Monitorear las tendencias para determinar si los cambios realizados generan mejoras reales.

Beneficios de la Satisfacción del turista

Bateson y Hoffman (2002), señala que, aunque algunos afirman que los clientes no siempre son razonables, no hay suficiente evidencia para demostrar que sus expectativas sean excesivamente altas. Por lo tanto, satisfacer a los clientes no es una tarea imposible. De hecho, cumplir o superar sus expectativas puede generar beneficios significativos para la empresa. La recomendación positiva de clientes satisfechos a través del boca a boca puede atraer nuevos clientes. Además, los clientes actuales satisfechos tienden a comprar más frecuentemente y es menos probable que busquen a la competencia.

Asimismo, muchos consumidores están dispuestos a pagar más por un servicio que cubra sus necesidades, en lugar de arriesgarse con una opción más económica (Bateson & Hoffman, 2002).

2.3.4. Dimensiones de la Satisfacción del turista

2.3.4.1. Cumplimiento de la expectativa

El cumplimiento de expectativas se refiere a la capacidad de un producto, servicio o experiencia para satisfacer o superar las expectativas del cliente, lo que es crucial para su satisfacción y fidelidad (Londoño, 2023).

La gestión de expectativas consiste en definir, comunicar y satisfacer las expectativas de las partes involucradas en un proyecto o relación. Este proceso implica

clarificar lo que cada parte espera y, de ser necesario, ajustar dichas expectativas para prevenir posibles malentendidos o desilusiones. Una buena gestión de expectativas contribuye a incrementar la satisfacción del cliente y a consolidar relaciones duraderas (StudySmarter, 2024).

Las interacciones pasadas con una empresa establecen un marco de referencia para futuras expectativas. Si un cliente ha tenido experiencias positivas, es probable que anticipe un nivel similar de calidad en el futuro. Por el contrario, experiencias negativas pueden generar desconfianza y escepticismo. Por ello, es esencial que las empresas mantengan una consistencia en la calidad del servicio y del producto para cumplir o superar las expectativas de los clientes (Survey Monkey, 2024).

La consistencia en las interacciones con los clientes es fundamental para construir confianza y lealtad. Una experiencia de la cliente bien gestionada implica ofrecer satisfacción en todas las interacciones que un usuario tiene con una empresa a lo largo de su recorrido de compra, incluyendo las situaciones que vive o las emociones que siente al establecer contacto con un negocio (Zendesk, 2024).

a) Tiempo de espera

Los tiempos de espera son un componente clave en la experiencia del cliente. Si un usuario intenta contactar con un agente de servicio y no hay disponibilidad inmediata, esto puede generar un impacto negativo, especialmente según la fase en la que se encuentre dentro del proceso de compra (Adereso Team, 2022).

b) Calidad de atención

La calidad del servicio no solo representa una ventaja competitiva, sino que también es un factor clave en las relaciones comerciales. Una experiencia negativa puede impactar de manera adversa los procesos de compra y venta, así como dificultar la fidelización de los clientes (Cardozo, 2021).

c) Personal capacitado

La capacitación laboral busca dotar a los trabajadores de la mejor formación posible, promoviendo cambios en sus actitudes dentro del entorno de trabajo. Esto les permite aplicar sus conocimientos para optimizar tareas en la empresa y favorecer tanto su desarrollo personal como profesional (Next U, 2023).

d) Solución de problemas

La resolución de problemas es el procedimiento mediante el cual se identifica y aplica una solución a un conflicto o dificultad específica. Dado que pueden existir múltiples

alternativas, es fundamental seguir un proceso estructurado que permita determinar la opción más efectiva (Laoyan, 2025).

2.3.4.2. Calidad de alimentos y bebidas

La calidad, en términos generales, es una propiedad intrínseca de cualquier objeto que permite su comparación con otros de la misma categoría. Se define como el conjunto de características y atributos de un bien o servicio que logran satisfacer tanto las necesidades declaradas (explícitas) como aquellas implícitas (las esenciales o relacionadas con su identidad). En el caso de la calidad alimentaria, este concepto se refiere a la utilidad general de un alimento y abarca todas las características que distinguen cada unidad del producto, ayudando a determinar su nivel de aceptación por parte del consumidor (Zavala, 2011).

La calidad alimentaria engloba el conjunto de propiedades y atributos de un producto alimenticio, relacionadas con las materias primas o ingredientes empleados en su elaboración, así como con su naturaleza, composición, pureza, origen y trazabilidad. Este concepto también abarca los procesos aplicados durante su producción, almacenamiento, envasado y comercialización, junto con la presentación final del producto, incluyendo su contenido real y la información proporcionada al consumidor, especialmente a través del etiquetado (Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, 2024).

a) Emplatado

El emplatado es la técnica de disponer los alimentos en un plato de manera estética y armoniosa. Al igual que otras técnicas culinarias, sigue una lógica y métodos específicos. De hecho, al observar las creaciones de muchos chefs, es evidente que el uso del color juega un papel fundamental en la presentación de los platos (Riquelme, 2018).

b) Color

El color es una sensación visual generada cuando el ojo percibe la luz reflejada por un objeto en una determinada longitud de onda, siendo esta información interpretada por el cerebro. Todos los colores forman parte del espectro visible de la luz, aunque se diferencian por sus distintas longitudes de onda, lo que permite que nuestra percepción los distinga como tonos específicos (Pirela, 2024).

c) Sabor

El sabor es la percepción generada por los alimentos u otras sustancias a través del sentido del gusto. Esta sensación depende en gran medida del olfato, además de la respuesta del paladar y la lengua a los componentes químicos. Por ello, cuando una persona está congestionada, puede experimentar una reducción en la percepción del sabor (Perez & Merino, 2023).

d) Aroma

La percepción del aroma influye directamente en cómo los comensales experimentan la comida. Estudios indican que los humanos pueden distinguir más de un billón de olores, aunque esta capacidad varía según la cultura y las experiencias personales. Así, los recuerdos asociados a ciertos aromas pueden alterar la forma en que cada persona percibe un platillo, afectando su valoración del restaurante (DinnerBooking, 2023).

2.3.4.3. Ambiente en el restaurante

Desde una perspectiva técnica, el ambiente se refiere al carácter y la atmósfera que caracterizan un lugar. Este factor es fundamental para definir la identidad y personalidad de cualquier restaurante. Nuestros sentidos responden a diversos elementos que, al combinarse, generan una atmósfera distintiva en cada establecimiento. Al ajustar y variar los cinco elementos básicos, es posible crear una infinidad de ambientes y evocar emociones específicas de manera intencionada (Food & Drink, 2023).

La experiencia culinaria trasciende el mero hecho de alimentarse, ya que el ambiente de un restaurante desempeña un rol fundamental en la percepción y satisfacción del cliente. Una comida ordinaria puede convertirse en un recuerdo inolvidable gracias a factores como la decoración, la música y la iluminación. Cada uno de estos elementos ambientales trabaja en conjunto para crear una atmósfera única, capaz de influir directamente en el éxito o fracaso del establecimiento (Inside Pro, 2024).

a) Limpieza del restaurante

Cuando mencionamos la limpieza, hacemos referencia tanto a la acción de eliminar suciedad y residuos de un espacio, superficie u objeto, como al nivel de pulcritud que estos presenten (Raffino, Equipo editorial, Etecé, 2024).

b) Comodidad

Además, la comodidad implica la disposición adecuada de los espacios y la funcionalidad del diseño interior. Una distribución eficiente de las mesas y sillas, junto con una decoración coherente y atractiva, permite que los clientes se sientan a gusto y disfruten de su tiempo en el establecimiento (Imara Arquitectos, 2019).

c) Iluminación

En el ámbito de la restauración, la iluminación desempeña un papel crucial en la creación de una experiencia gastronómica memorable. Una iluminación adecuada puede realzar la presentación de los platos, influir en la percepción del sabor y establecer el tono del ambiente, ya sea íntimo, acogedor o energético. Según Barcelona Culinary Hub, la

iluminación es un componente integral de cualquier restaurante, ya que influye en la atmósfera, la estética y el funcionamiento del local (Equipo BCH, 2023).

d) Decoración

La decoración es el arte de organizar y colocar elementos dentro de un espacio para que éste refleje una determinada identidad, estilo o propósito. Va más allá de la estética, ya que también incluye aspectos de confort, ergonomía y optimización del espacio. Desde la disposición de los muebles hasta la selección de accesorios, la decoración juega un papel crucial en la creación de ambientes agradables y funcionales que fomenten la interacción y el disfrute de los usuarios (Imara Arquitectos, 2019).

2.4. Bases Legales

- **Constitución Política del Perú:** Artículo 2 (derecho a la vida y salud) y artículo 9 (responsabilidad del Estado en la salud pública).
- **Ley N.ª 1062 – Ley de Inocuidad de los Alimentos:** Regula la seguridad alimentaria a lo largo de toda la cadena alimentaria.
- **Decreto Supremo N.º 004-2011-AG – Reglamento de la Ley N.º 1062:** Establece procedimientos técnicos y administrativos para garantizar la inocuidad alimentaria.
- **DIGESA (Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria):** Encargada de la vigilancia sanitaria y fiscalización de establecimientos alimentarios.
- **Municipalidades Provinciales:** Responsables de la fiscalización sanitaria de restaurantes en sus respectivas jurisdicciones.
- **Buenas Prácticas de Manufactura (BPM):** Normativa técnica que asegura la producción de alimentos inocuos.
- **Organismos competentes:** SENASA, ITP, INACAL, entre otros, encargados de la regulación sectorial de la inocuidad.

2.5. Marco conceptual

1. Ambiente en el restaurante

Se refiere al conjunto de elementos visuales, auditivos, olfativos y tangibles que crean una atmósfera única en el establecimiento gastronómico. Este ambiente influye en la percepción y satisfacción del cliente, pudiendo hacer de una comida ordinaria una experiencia memorable (Food & Drink, 2023).

2. Almacenamiento de alimentos

El almacenamiento adecuado de alimentos implica su conservación en condiciones de temperatura controlada y en lugares limpios y secos para evitar la contaminación y el deterioro. Es vital para mantener la inocuidad y la frescura de los productos, asegurando que no se pongan en riesgo la salud de los consumidores. Un almacenamiento incorrecto puede dar lugar a la proliferación de bacterias y otros patógenos que comprometen la seguridad del alimento (FAO, 2016).

3. Aroma

Es una sensación percibida a través del sentido del olfato, originada por la detección de moléculas volátiles que interactúan con los receptores olfativos en la cavidad nasal. Estos compuestos volátiles pueden ser naturales o sintéticos, y se asocian con diversos olores como los de las flores, frutas, alimentos o productos en descomposición.

Es un olor agradable o característico que emite una sustancia, como alimentos, flores o hierbas. Los compuestos volátiles dispersos en el aire son percibidos por el sentido del olfato.

4. Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)

Son un conjunto de directrices y procedimientos destinados a asegurar que los alimentos sean producidos en condiciones sanitarias adecuadas, garantizando su inocuidad. Involucran el control de todas las etapas del proceso productivo, desde la recepción de materias primas hasta la distribución (Bustos, 2017).

5. Carnet de sanidad

El Carnet de Sanidad es un documento oficial que certifica que una persona se encuentra en buen estado de salud y cumple con los estándares de higiene necesarios para desempeñar actividades relacionadas con la manipulación de alimentos o la atención al público. Este carnet es obligatorio para quienes trabajan en la venta de alimentos, manipulan productos alimenticios o prestan servicios de atención al público en establecimientos relacionados con la industria alimentaria (Elizalde, 2023).

6. Claves de la inocuidad de los alimentos

La Organización Mundial de la Salud (OMS) establece cinco claves para prevenir enfermedades transmitidas por alimentos: higiene adecuada, separación de alimentos crudos y cocidos, cocción completa, conservación a temperaturas seguras y uso de materias primas seguras (FAO y OMS, 2020).

7. Calidad de atención

La calidad en la atención al cliente abarca todos los aspectos que inciden en las expectativas de los clientes, tanto antes como después de interactuar con la empresa en cualquiera de sus puntos de contacto (Hammond, 2023).

8. Control de plagas

Las plagas suponen una seria amenaza para la higiene y seguridad en los procesos de la industria alimentaria, ya que son portadoras de enfermedades y favorecen la propagación de bacterias, virus y gérmenes que son dañinos para la salud de los consumidores. Hay una amplia variedad de plagas que pueden afectar a los negocios del sector gastronómico en cualquier fase de producción. Para desarrollar un protocolo efectivo de control de plagas, es fundamental comprender los distintos tipos de plagas y los riesgos que conllevan (Winterhalter, 2022).

En la industria alimentaria, garantizar un control de plagas eficaz es fundamental, ya que una infestación no solo compromete la calidad del producto, sino también la imagen de la empresa. Sin embargo, llevar a cabo este proceso en estos entornos requiere un enfoque meticuloso y especializado, tomando las medidas necesarias para preservar la seguridad de los alimentos (Higiene Ambiental, 2016).

9. Control de carnes

El control de carnes es un conjunto de prácticas y procedimientos destinados a garantizar la seguridad, calidad e inocuidad de los productos cárnicos a lo largo de toda la cadena de suministro, desde el sacrificio hasta la distribución al consumidor final. Este proceso es esencial para prevenir riesgos sanitarios y asegurar que los productos cumplan con los estándares establecidos.

10. Control de temperaturas

El control de temperaturas es un proceso crítico para la prevención de la proliferación de microorganismos en los alimentos. Esto implica el monitoreo de la temperatura durante el almacenamiento, el proceso de cocción, y el servicio de los alimentos, garantizando que no se encuentren en la "zona de peligro" de temperatura que va desde los 5°C hasta los 60°C.

Esta práctica es vital para reducir los riesgos de intoxicación alimentaria y mantener la inocuidad en el consumo de los productos alimenticios (Codex Alimentarius, 2020).

11. Control de proveedores e insumos

Consiste en la selección, evaluación y monitoreo de proveedores para garantizar que los insumos adquiridos cumplan con los estándares de calidad, seguridad e higiene. Este proceso incluye auditorías y supervisión de las condiciones de almacenamiento y transporte (Codex Alimentarius, 2020).

12. Color

El color es una percepción sensorial resultante de la emisión y reflexión de la luz por los objetos, dependiendo de la intensidad con la que esta incide sobre ellos (BenQ, 2021).

13. Comodidad

La comodidad en el contexto de un restaurante se refiere a la creación de un ambiente que favorezca la relajación y el disfrute de los comensales. Este ambiente se logra mediante la atención a diversos factores, como la iluminación, la acústica, la climatización y el mobiliario, que en conjunto contribuyen a una experiencia gastronómica placentera (Riquelme, 2018).

14. Cumplimiento de la expectativa

Se refiere a la capacidad de un producto o servicio para cumplir o superar las expectativas del cliente. Este aspecto es crucial para la satisfacción y fidelidad del consumidor (Londoño, 2023).

15. Decoración

La decoración es el proceso de embellecer un espacio o lugar con elementos que aumenten su estética y funcionalidad. Se utiliza para crear un ambiente que sea visualmente atractivo y cómodo, mediante el uso de colores, muebles, texturas y accesorios. La decoración no solo responde a principios estéticos, sino también a necesidades funcionales y emocionales, buscando equilibrar el diseño de un lugar con la comodidad y el bienestar de quienes lo habitan o lo visitan (Riquelme, 2018).

16. Emplatado

El emplatado es el proceso de preparar y presentar un plato de manera atractiva para los comensales de un restaurante, considerando no solo la disposición de los alimentos, sino también la elección de la vajilla, los elementos decorativos, las formas y los colores (Araven, 2024).

17. Higiene de los alimentos

La higiene alimentaria comprende las medidas preventivas que deben ser adoptadas durante la producción, manejo, transporte y conservación de los alimentos, para evitar la contaminación y preservar la seguridad del consumidor. Estas medidas incluyen la desinfección adecuada de manos, utensilios y superficies, así como la correcta manipulación de los alimentos para evitar la contaminación cruzada (Codex Alimentarius, 2020).

18. Iluminación

La iluminación es un componente esencial en el diseño de interiores, ya que influye directamente en la funcionalidad, estética y atmósfera de un espacio. Una planificación adecuada de la iluminación permite crear ambientes que se adapten a las necesidades específicas de cada área, resaltando elementos arquitectónicos y decorativos, y contribuyendo al bienestar de los ocupantes. Según la Escuela Madrileña de Decoración, una correcta iluminación interior mejora la funcionalidad y la visibilidad, permitiendo realizar actividades con comodidad y seguridad, reduciendo la fatiga visual y previniendo accidentes (Escuela Madrileña de Decoración, 2024).

19. Inspección de insumos

La inspección de insumos es el proceso mediante el cual se verifica que los productos recibidos en un establecimiento cumplan con los requisitos establecidos en cuanto a calidad, seguridad e higiene. Incluye la revisión de las características sensoriales (color, olor, textura), la verificación de certificados de calidad y la realización de pruebas de laboratorio cuando sea necesario. Este proceso es esencial para prevenir la contaminación y asegurar que los insumos sean aptos para su uso en la producción de alimentos seguros (Nina, 2016).

20. Inocuidad de los alimentos

Es la garantía de que los alimentos no causarán daño al consumidor cuando se preparen y consuman de acuerdo con su uso previsto. Implica un control riguroso en todas las etapas del proceso alimentario (Ministerio de Agricultura y Riego, 2013).

21. Ley de inocuidad de los alimentos

Está basada en principios como la responsabilidad social, la colaboración integral y la transparencia. Estas bases aseguran que todas las partes involucradas trabajen para ofrecer alimentos seguros al consumidor (DECRETO LEGISLATIVO N° 1062, 2010).

22. Ley N.º 1062 – Art. 3

“Toda persona natural o jurídica que interviene en la cadena alimentaria es responsable de garantizar que los alimentos sean inocuos” (Decreto Legislativo 1062 Ley de inocuidad de los alimentos, 2008).

23. Limpieza del restaurante

La limpieza del restaurante es esencial para garantizar la seguridad alimentaria, la satisfacción del cliente y el cumplimiento de las normativas sanitarias. Un plan de limpieza bien estructurado y ejecutado no solo previene la contaminación cruzada, sino que también mejora la eficiencia operativa y la imagen del establecimiento.

24. Manejo de productos perecederos

El manejo de productos perecederos es esencial para garantizar la seguridad alimentaria y minimizar el desperdicio. Estos productos, como carnes, pescados, lácteos, frutas y verduras, tienen una vida útil limitada y requieren condiciones específicas de almacenamiento, transporte y manipulación.

El manejo de productos perecederos implica la gestión adecuada de alimentos que tienen una vida útil limitada y requieren condiciones específicas de almacenamiento, transporte y manipulación para garantizar su seguridad y calidad (Emergentcold, 2024).

25. Medición de la satisfacción del turista

Es un proceso clave que permite evaluar el nivel de satisfacción de los clientes respecto a los servicios ofrecidos. Facilita la identificación de áreas de mejora y el monitoreo de tendencias a lo largo del tiempo (Evans & Lindsay, 2008).

26. Normativa y regulación de alimentos

Conjunto de normas internacionales y locales que establecen los estándares de calidad, seguridad y etiquetado de los alimentos. Garantizan que los productos sean seguros para el consumo y cumplen con las expectativas del comercio internacional (Codex Alimentarius, 2020).

27. Ordenanza Municipal N.º 01-2025-MPC – RASA y CUIS

La Municipalidad Provincial del Cusco establece un cuadro único de infracciones y sanciones que regula las actividades comerciales, incluyendo las del sector gastronómico (Municipalidad Provincial del Cusco, 2025).

28. Prácticas de manipulación de alimentos

Comprenden las acciones y normas destinadas a garantizar que los alimentos sean manipulados de forma segura. Estas prácticas reducen el riesgo de contaminación y protegen la salud del consumidor (FAO y OMS, 2020).

29. Personal capacitado

La capacitación del personal es una inversión estratégica que aporta numerosos beneficios a la empresa. Además de optimizar la productividad y la rentabilidad, fomenta la

motivación y el compromiso de los empleados, impulsando así el crecimiento sostenible de la organización (EPG Universidad Continental, 2023).

30. Principio de competitividad

La inocuidad alimentaria es un factor crucial para la competitividad en el sector alimentario, tanto a nivel nacional como internacional. Asegura que los productos cumplan con los estándares de calidad requeridos en los mercados globales (APEC, 2019).

31. Principio de responsabilidad social

Establece que los agentes económicos involucrados en la producción y distribución de alimentos tienen la obligación de garantizar su seguridad. Esto implica la implementación de medidas que aseguren la protección del consumidor (Tasayco, 2022).

32. Proveedores

Los proveedores son actores clave en la cadena de suministro alimentaria. Su selección y monitoreo deben asegurar que los productos y materias primas que suministran sean seguros y de alta calidad. Esto implica auditorías periódicas, trazabilidad de los productos, y supervisión de las condiciones de transporte y almacenamiento, para evitar cualquier riesgo de contaminación antes de que los productos lleguen al proceso de producción o consumo (Codex Alimentarius, 2020).

33. Satisfacción del turista

Es la valoración subjetiva que realiza el turista respecto a los servicios recibidos en función de sus expectativas previas. Su nivel de satisfacción influye en la fidelidad y recomendaciones posteriores (Zagarra y otros, 2018).

34. Solución de problemas

La solución de problemas implica la creación de alternativas o estrategias para modificar una situación que causa inconformidad. Este proceso se desarrolla en seis etapas y finaliza con la evaluación de los resultados tras la implementación de los cambios (Jimenez, 2020).

35. Tiempo de espera

El tiempo de espera en atención al cliente es un indicador que cuantifica el periodo que un cliente debe aguardar antes de recibir asistencia. El tiempo promedio de espera (TME) permite evaluar el nivel de satisfacción de los consumidores con el servicio brindado (Zendesk, 2023).

36. Valor percibido por el usuario

Es la evaluación del cliente sobre los beneficios recibidos en relación con los costos incurridos. Este concepto incluye dimensiones como la calidad, confianza y retorno de la inversión (Kotler & Keller, 2012).

2.6. Variables

Variable I

Inocuidad de Alimentos

Variable II

Satisfacción del turista

2.6.1. Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Inocuidad de alimentos	La inocuidad de los alimentos se refiere a la propiedad inherente de un alimento de no causar daño cuando se consume de acuerdo con las indicaciones (aunque esto no implica necesariamente que sea saludable). Anteriormente, el término "higiene de los alimentos" era utilizado, y aunque su relevancia no ha desaparecido, sigue siendo fundamental aplicar prácticas higiénicas para garantizar que los alimentos sean inocuos y se mantengan en condiciones adecuadas (Decreto Legislativo 1062 Ley de inocuidad de los alimentos, 2008).	La inocuidad de los alimentos se define como el conjunto de medidas y prácticas implementadas en todas las etapas de la cadena alimentaria para garantizar que los alimentos no representen un riesgo para la salud del consumidor cuando se consumen de acuerdo con las indicaciones establecidas. Esta definición abarca tres dimensiones: prácticas de manipulación de alimentos, control de proveedores e insumos y normativa y regulación sanitaria, las cuales deben ser monitoreadas y evaluadas constantemente para asegurar la efectividad de las medidas preventivas y correctivas implementadas.	Prácticas de Manipulación de Alimentos	Almacenamiento de alimentos	Escala de Likert
				Higiene de los alimentos	Escala de Likert
				Control de temperaturas	Escala de Likert
			Control de Proveedores e Insumos	Proveedores	Escala de Likert
				Inspección de insumos	Escala de Likert
				Manejo de productos perecederos	Escala de Likert
			Normativa y Regulación	Carnet de sanidad	Escala de Likert
				Control de plagas	Escala de Likert
				Control de carnes	Escala de Likert

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Satisfacción del turista	Es el grado de satisfacción experimentado por los visitantes en relación con sus expectativas previas y la calidad percibida de los servicios recibidos durante su experiencia turística. Este concepto se evalúa a través de diversas dimensiones, incluyendo el cumplimiento de las expectativas del cliente, la calidad de los alimentos y bebidas ofrecidos, y el ambiente del restaurante, aspectos que influyen directamente en la percepción global del servicio recibido (Romani y otros, 2018).	La satisfacción del turista se define como la evaluación general que realiza el turista respecto a los servicios recibidos en los restaurantes de la Plaza de Armas de Cusco, en función de sus expectativas previas. Esta se operacionaliza a través de tres dimensiones: el cumplimiento de la expectativa, que mide en qué medida los servicios y la experiencia turística recibidos corresponden a lo que el turista esperaba; la calidad de los alimentos y bebidas, que evalúa la presentación, sabor, frescura y variedad de los productos ofrecidos en el restaurante; y el ambiente en el restaurante, que considera la limpieza, la comodidad, la ambientación y el servicio del personal.	Cumplimiento de la expectativa	Tiempo de espera	Escala de Likert
				Calidad de atención	Escala de Likert
				Personal capacitado	Escala de Likert
			Calidad de alimentos y bebidas	Solución de problemas	Escala de Likert
				Emplatado	Escala de Likert
				Color	Escala de Likert
				Sabor	Escala de Likert
			Ambiente en el restaurante	Aroma	Escala de Likert
				Limpieza del restaurante	Escala de Likert
				Comodidad	Escala de Likert
				Iluminación	Escala de Likert
				Decoración	Escala de Likert

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1. Tipo de Investigación

La presente investigación se clasifica como básica. Este tipo de investigación busca generar conocimiento nuevo y ampliar la comprensión sobre la relación entre la inocuidad de los alimentos y la satisfacción del turista en los restaurantes Mr. Cuy, Tunupa y Inka Grill de la Plaza de Armas de Cusco, sin un fin inmediato de aplicación práctica.

Según Hernández et al. (2014), "la investigación básica busca generar nuevos conocimientos para enriquecer las teorías existentes, sin aplicar directamente los resultados en la solución de problemas inmediatos" (p. 46).

Según Bisquerra (2004), la investigación básica tiene como objetivo ampliar el conocimiento científico sin un propósito inmediato de aplicación. Su función principal es contribuir al desarrollo teórico de un campo de estudio, permitiendo la formulación de nuevas hipótesis y teorías que pueden servir de base para futuras investigaciones aplicadas.

3.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación de este estudio es correlacional. El objetivo es determinar si existe una relación significativa entre las variables de inocuidad de los alimentos y satisfacción del turista en los restaurantes Mr. Cuy, Tunupa y Inka Grill de la Plaza de Armas de Cusco. A través de la recolección de datos cuantitativos, se analizará el grado de asociación entre las prácticas de inocuidad alimentaria implementadas en los establecimientos y la satisfacción de los turistas que visitan dichos lugares.

Según Hernández et al. (2014), "la investigación correlacional tiene como objetivo examinar el grado de relación entre dos o más variables, sin intervenir directamente en ellas, sino observando su interacción natural" (p. 112).

Esta investigación adopta un enfoque correlacional-descriptivo, con el propósito de describir la relación o conexión entre dos o más conceptos, categorías o variables dentro de un contexto específico. En ocasiones, se enfoca exclusivamente en la relación bidireccional, pero es frecuente encontrar también interrelaciones entre tres, cuatro o incluso más variables (Canahuire y otros, 2015, pág. 79).

3.3. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental y de corte transversal. En este diseño, se observa el fenómeno tal como ocurre en su contexto natural, sin manipular las variables, estudiando las prácticas de inocuidad alimentaria y la satisfacción del turista en los restaurantes Mr. Cuy, Tunupa y Inka Grill de la Plaza de Armas de Cusco. Además, al

ser de corte transversal, se recopilarán los datos en un solo punto en el tiempo, lo que permitirá obtener una fotografía de la situación actual de las variables en estudio.

Como señala Hernández et al. (2010), "el diseño no experimental implica la observación de los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, sin intervenir en ellos, y el diseño transversal permite obtener datos en un solo momento del tiempo" (p. 71).

Según Tamayo (2003), en un diseño no experimental, el investigador observa los fenómenos en su contexto natural sin manipular las variables, lo que permite describir y analizar la realidad tal como ocurre. Además, el diseño transversal recopila datos en un solo punto del tiempo para proporcionar una imagen instantánea del fenómeno estudiado.

3.4. Enfoque de la investigación

El enfoque de esta investigación es cuantitativo, ya que se basa en la recolección y análisis de datos numéricos para obtener información objetiva y precisa sobre la relación entre la inocuidad de los alimentos y la satisfacción del turista en los restaurantes Mr. Cuy, Tunupa y Inka Grill de la Plaza de Armas de Cusco. A través de encuestas y una guía de entrevista estructuradas, donde se recopilarán datos que permitirán medir de manera estadística las características de ambas variables.

Según Creswell (2014), "el enfoque cuantitativo se basa en la recopilación de datos numéricos que se analizan con herramientas estadísticas para probar teorías o hipótesis, ofreciendo una forma precisa y objetiva de abordar la investigación" (p. 29).

Este estudio adoptará un enfoque de investigación cuantitativa, centrado en la recolección de datos numéricos y el uso de análisis estadísticos para responder a las preguntas planteadas. A su vez, se evaluarán las hipótesis con el objetivo de profundizar en la comprensión de los resultados obtenidos (Hernández et al., 2014).

3.5. La unidad de análisis

La unidad de análisis del presente trabajo de investigación "Inocuidad de alimentos y satisfacción del turista en los restaurantes de la Plaza de Armas de Cusco, 2024", está conformada por dos grupos diferenciados según las variables del estudio:

Para la variable satisfacción del turista, la unidad de análisis estuvo compuesta por comensales o turistas que asistieron durante un día a los restaurantes Mr. Cuy, Inka Grill y Tunupa, ubicados en la Plaza de Armas de Cusco. Este grupo permitió recopilar información sobre su percepción respecto a la calidad del servicio recibido, los alimentos, el ambiente del local y su experiencia general.

Para la variable inocuidad de alimentos, la unidad de análisis estuvo integrada por colaboradores del área de cocina, tales como chefs, cocineros y ayudantes, quienes

desempeñan funciones directas en la manipulación, preparación y almacenamiento de los alimentos. Este grupo fue fundamental para evaluar el cumplimiento de prácticas sanitarias, condiciones de higiene, y control de insumos en los restaurantes seleccionados.

Ambos grupos fueron seleccionados por su relación directa con las variables de estudio, lo que permitió obtener una visión integral del problema investigado.

Según Hernández et al. (2014), la unidad de análisis se refiere a los elementos o entidades sobre los cuales se recopila información en una investigación. Pueden ser individuos, grupos, organizaciones o cualquier otro elemento que se estudie para responder a los objetivos del estudio.

Según Rojas Soriano (2006), la unidad de análisis en una investigación se define como el conjunto de elementos sobre los cuales se recopila información para responder a los objetivos del estudio. Estos pueden ser individuos, grupos, organizaciones, documentos o cualquier otro objeto de estudio relevante dentro de la investigación científica.

3.6.Población de estudio

El concepto de población según Hernández et al. (2014), se define como el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones y sobre la cual se pretende generalizar los resultados”.

En la presente investigación, se consideró un total de 240 comensales o turistas que asistieron durante todo el día a los restaurantes Mr. Cuy, Inka Grill y Tunupa, ubicados en la Plaza de Armas de Cusco. Estos comensales fueron seleccionados en función de su presencia como clientes activos en el horario completo, lo cual permitió estandarizar la recolección de datos en un periodo específico de atención. Representan la población objetivo para evaluar la variable satisfacción del turista y 60 colaboradores del área de cocina, incluyendo chefs, cocineros y ayudantes, que laboran en los mismos establecimientos. Estos colaboradores tienen contacto directo con los procesos de preparación y manipulación de alimentos, por lo que fueron clave para analizar la variable inocuidad alimentaria desde el punto de vista técnico-operativo.

Ambos grupos fueron seleccionados considerando su vinculación directa con las variables de estudio, permitiendo abordar de manera integral tanto la experiencia del cliente como las condiciones internas de manipulación de alimentos.

Tabla 2.*Población*

Restaurante	Comensales (1 día)	Colaboradores (Chef, cocinero, etc)
Mr. Cuy	60	20
Inka Grill	80	20
Tunupa	100	20
Total	240	60

Nota. Elaboración propia

3.7. Tamaño de muestra

La muestra según Hernández et al. (2014), “es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características llamado población”.

El tamaño de la muestra fue de 120 personas, distribuidas equitativamente en dos grupos:

- 60 colaboradores (20 por cada restaurante), quienes respondieron los instrumentos relacionados con la variable inocuidad de alimentos.
- 60 comensales (turistas nacionales y extranjeros que asistieron a los restaurantes en el mismo día), quienes evaluaron la variable satisfacción del turista.

Esta muestra fue seleccionada mediante muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando la accesibilidad de los participantes y la disposición para responder durante la jornada de recolección de datos.

El muestreo por conveniencia consiste en seleccionar a los sujetos que están disponibles y accesibles, siendo útil cuando existen limitaciones de tiempo o recursos (Hernández Sampieri y otros, 2014, pág. 390).

3.8. Técnica de selección de la muestra

Se utilizó la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a la disponibilidad de los participantes y la viabilidad operativa del estudio.

Esta técnica permitió recolectar información de los colaboradores que se encontraban trabajando ese día en los tres restaurantes seleccionados, así como de los comensales que asistieron y aceptaron participar en la investigación. Ambos grupos fueron clave para el análisis, ya que cada uno aportó datos relevantes sobre una de las variables principales del estudio: inocuidad alimentaria y satisfacción del turista

Según Hernández et al. (2014), el muestreo aleatorio simple es una técnica que garantiza la selección equitativa de los elementos de una población, lo que permite la

representatividad de la muestra y la validez de los resultados en investigaciones cuantitativas.

Creswell (2014), explica que el muestreo aleatorio simple es una estrategia metodológica fundamental en estudios cuantitativos, ya que permite la inferencia estadística sobre una población más amplia mediante la selección al azar de participantes.

3.9. Técnica e instrumentos de recolección de la información

Las técnicas utilizadas para la recolección de datos en la presente investigación fueron principalmente la encuesta y la entrevista. Estas herramientas fueron empleadas para obtener información sobre la percepción de los turistas en relación a la inocuidad de los alimentos y su nivel de satisfacción con los servicios ofrecidos en los restaurantes de la Plaza de Armas de Cusco.

Las técnicas específicas que se utilizaron fueron:

Cuestionario cerrado: Según Arias (2012), el cuestionario cerrado presenta preguntas con opciones de respuesta predefinidas, lo que facilita su tabulación y análisis estadístico. Para recolectar información cuantitativa sobre la satisfacción del turista y la inocuidad de los alimentos (pág. 74).

Guía de entrevista: Hernández et al. (2014), afirman que la guía de entrevista es un instrumento estructurado que orienta al investigador durante la recolección de datos cualitativos. Para obtener información más detallada de los chefs y colaboradores de los restaurantes Mr.Cuy, Tunupa y Inka Grill, está relacionada con las prácticas de seguridad alimentaria y la calidad de los servicios ofrecidos.

Según Hernández et al. (2014), la recolección de datos es una fase fundamental en la investigación, donde se emplean diversas técnicas como encuestas, entrevistas y observación para garantizar la validez de los resultados obtenidos.

3.10. Técnica de análisis e interpretación de la información

En la presente investigación de los datos recolectados han sido interpretados y analizados mediante el uso del software SPSS 26. Este software permitió realizar un análisis descriptivo de las variables, dimensiones e indicadores, lo que facilitó la comprensión de las relaciones entre las diferentes variables estudiadas. Además, el software fue utilizado para llevar a cabo la prueba de hipótesis, lo que permitió validar las relaciones y conclusiones obtenidas mediante un análisis inferencial.

Según Bisquerra (2004), el análisis de datos en investigaciones cualitativas requiere una interpretación reflexiva de la información, empleando técnicas de categorización,

análisis de contenido y triangulación de datos para asegurar la validez y confiabilidad de los hallazgos.

Según Miles et al. (2014), el análisis de datos cualitativos se basa en procesos de segmentación, categorización e interpretación de patrones en la información. Este enfoque busca generar inferencias válidas mediante estrategias sistemáticas de codificación y análisis de contenido.

3.11. Aspectos éticos

La información recolectada y utilizada en la presente investigación ha sido tratada conforme al código ético de investigación de la institución. Esto implica que se ha respetado la autoría y las opiniones de los expertos e investigadores que contribuyeron con el desarrollo de este estudio. Se ha garantizado la confidencialidad de los datos obtenidos y el cumplimiento de las normas éticas para la protección de los participantes en el estudio.

Beauchamp y Childress (2019), explican que la ética en la investigación se basa en cuatro principios fundamentales: autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia. Estos principios rigen la interacción entre investigadores y participantes, asegurando que los estudios sean realizados de manera ética y responsable.

Resnik (2018), señala que los principios éticos en la investigación científica incluyen la honestidad, la objetividad, la transparencia y la protección de los sujetos de estudio. La adhesión a códigos éticos es esencial para evitar sesgos y garantizar la confiabilidad de los resultados.

3.12. Hipótesis general

- a) Existe una relación significativa entre la inocuidad de alimentos y la satisfacción del turista en los restaurantes de la plaza de armas de Cusco, 2024.

3.12.1. Hipótesis específicas

- b) Existe una relación significativa entre las prácticas de manipulación de alimentos y la satisfacción del turista en los restaurantes de la Plaza de Armas de Cusco, 2024.
- c) El control de proveedores e insumos tiene una relación significativa con la satisfacción del turista en los restaurantes de la Plaza de Armas de Cusco, 2024.
- d) Existe una relación positiva entre la normativa y regulación de alimentos y la satisfacción del turista en los restaurantes de la Plaza de Armas de Cusco, 2024.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

El objetivo del presente estudio fue determinar la relación entre la inocuidad de alimentos y la satisfacción del turista en los restaurantes de la Plaza de Armas de Cusco, durante el año 2024. Para la recolección de datos de esta investigación se utilizaron **dos** instrumentos diferenciados, de acuerdo con la población y las variables de estudio: satisfacción del turista e inocuidad de alimentos.

En el caso de los comensales o turistas, se aplicó una encuesta estructurada con el objetivo de medir su nivel de satisfacción respecto al servicio recibido en los restaurantes Mr. Cuy, Inka Grill y Tunupa, ubicados en la Plaza de Armas de Cusco. El cuestionario incluyó ítems organizados en las dimensiones de atención al cliente, calidad de alimentos y bebidas, ambiente del restaurante y cumplimiento de expectativas. Se utilizó una escala tipo Likert de cinco niveles, con opciones que iban desde muy en desacuerdo hasta muy de acuerdo.

Para el grupo de colaboradores del área de cocina (chefs, cocineros y ayudantes), se aplicó una entrevista estructurada, con preguntas cerradas orientadas a evaluar la inocuidad de alimentos en los establecimientos. Las dimensiones abordadas incluyeron la manipulación de insumos, almacenamiento de alimentos, control de proveedores, uso de utensilios, limpieza del entorno y cumplimiento de normativas sanitarias. Este instrumento también empleó una escala tipo Likert de cinco niveles, facilitando la estandarización de respuestas y su posterior análisis. Asimismo, se utilizó la técnica de codificación de datos cualitativos para identificar patrones, categorías temáticas y relaciones relevantes en las respuestas obtenidas, enriqueciendo la interpretación de los resultados.

Ambos instrumentos fueron elaborados conforme a los objetivos de investigación y validados por juicio de expertos. Además, se aplicaron pruebas piloto que permitieron verificar su claridad, pertinencia y confiabilidad antes de su aplicación definitiva.

Tabla 3.*Distribución de los ítems del cuestionario*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Inocuidad de alimentos	Prácticas de manipulación	Almacenamiento de alimentos	1
		Higiene de los alimentos	2
		Control de temperaturas	3
	Control de proveedores e insumos	Proveedores	4
		Inspección de insumos	5
		Manejo de productos perecederos	6
	Normativa y regulación	Carnet de sanidad	7
		Control de plagas	8
		Control de carnes	9
Satisfacción del turista	Cumplimiento de expectativas	Tiempo de espera	10
		Calidad de atención	11
		Personal capacitado	12
		Solución de problemas	13
	Calidad de alimentos y bebidas	Emplatado	14
		Color	15
		Sabor	16
	Ambiente del restaurante	Aroma	17
		Limpieza del restaurante	18
		Comodidad	19
		Iluminación	20
		Decoración	21

4.1.2. Baremación de las alternativas del instrumento

Para facilitar la interpretación de los resultados obtenidos en las encuestas, se empleó una escala tipo Likert de 5 puntos. La siguiente tabla muestra la baremación y la interpretación de los promedios:

Tabla 4.

Baremación de las alternativas y su interpretación

Alternativas del instrumento	Promedios	Interpretación de promedios
Totalmente en desacuerdo (1)	1,00 – 1,80	Muy inadecuado
En desacuerdo (2)	1,81 – 2,60	Inadecuado
Neutral (3)	2,61 – 3,40	Medianamente adecuado
De acuerdo (4)	3,41 – 4,20	Adecuado
Totalmente de acuerdo (5)	4,21 – 5,00	Muy adecuado

Esta baremación permite clasificar los resultados según el nivel de cumplimiento percibido por los encuestados respecto a las condiciones de inocuidad alimentaria y la calidad del servicio recibido en los restaurantes de la Plaza de Armas de Cusco.

4.1.3. Fiabilidad del instrumento aplicado

Para determinar el grado de fiabilidad del instrumento de recolección de datos utilizado en el presente estudio titulado “*Inocuidad de alimentos y satisfacción del turista en los restaurantes de la Plaza de Armas de Cusco, 2024*”, se aplicó la técnica estadística Alfa de Cronbach, la cual permite medir la consistencia interna del cuestionario.

A continuación, se detallan los criterios empleados para interpretar el coeficiente obtenido:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach ≥ 0.80 , se considera que el instrumento es altamente fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach < 0.80 , se considera que el instrumento no es fiable, lo cual indicaría variabilidad heterogénea en las respuestas.

Para este análisis se utilizó el software estadístico SPSS versión 26, obteniéndose el siguiente resultado:

Tabla 5.*Estadística de fiabilidad*

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

En los resultados obtenidos se observó un Alfa de Cronbach de 0.924, y un valor de 0.927 en la versión basada en elementos estandarizados, con un total de 21 ítems evaluados. Estos valores superan ampliamente el umbral mínimo recomendado de 0.70, lo cual indica que el instrumento presenta una fiabilidad excelente.

4.2. Referidos respecto a la variable inocuidad de alimentos

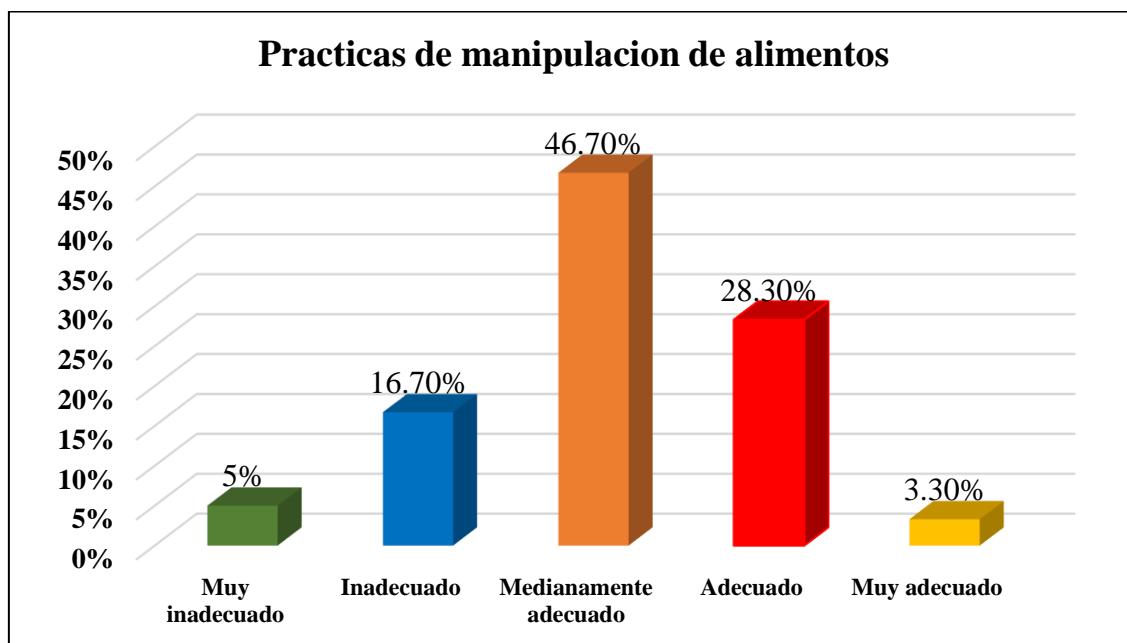
4.2.1. Resultados estadísticos de la dimensión prácticas de manipulación de alimentos

Tabla 6.*Distribución y frecuencias de la dimensión prácticas de manipulación de alimentos*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy inadecuado	3	5.0%
Inadecuado	10	16.7%
Medianamente adecuado	28	46.7%
Adecuado	17	28.3%
Muy adecuado	2	3.3%
Total	60	100.0%

Figura 2.

Resumen de la dimensión prácticas de manipulación de alimentos



Según la Tabla 6, el 46,7% de los encuestados considera que las prácticas de manipulación de alimentos son medianamente adecuadas, lo que indica que, si bien existen procedimientos básicos implementados, estos no son completamente efectivos o uniformemente aplicados, generando cierta incertidumbre respecto a la calidad sanitaria en los procesos. El 28,3% opina que dichas prácticas son adecuadas, lo cual refleja que una parte importante del personal sigue correctamente los protocolos establecidos, aunque no en un nivel óptimo. Por otro lado, el 16,7% señala que son inadecuadas, lo que revela deficiencias preocupantes en aspectos fundamentales como el almacenamiento, la higiene del personal o el control de temperaturas, representando un riesgo directo para la inocuidad de los alimentos. Finalmente, solo un 3,3% considera que las prácticas son muy adecuadas, lo que evidencia una escasa percepción de excelencia en la manipulación alimentaria, y ningún encuestado ubicó su valoración en el nivel de muy inadecuado, lo cual, si bien es positivo, no compensa la baja proporción de opiniones favorables.

4.2.2. Resultados estadísticos de la dimensión control de proveedores e insumos

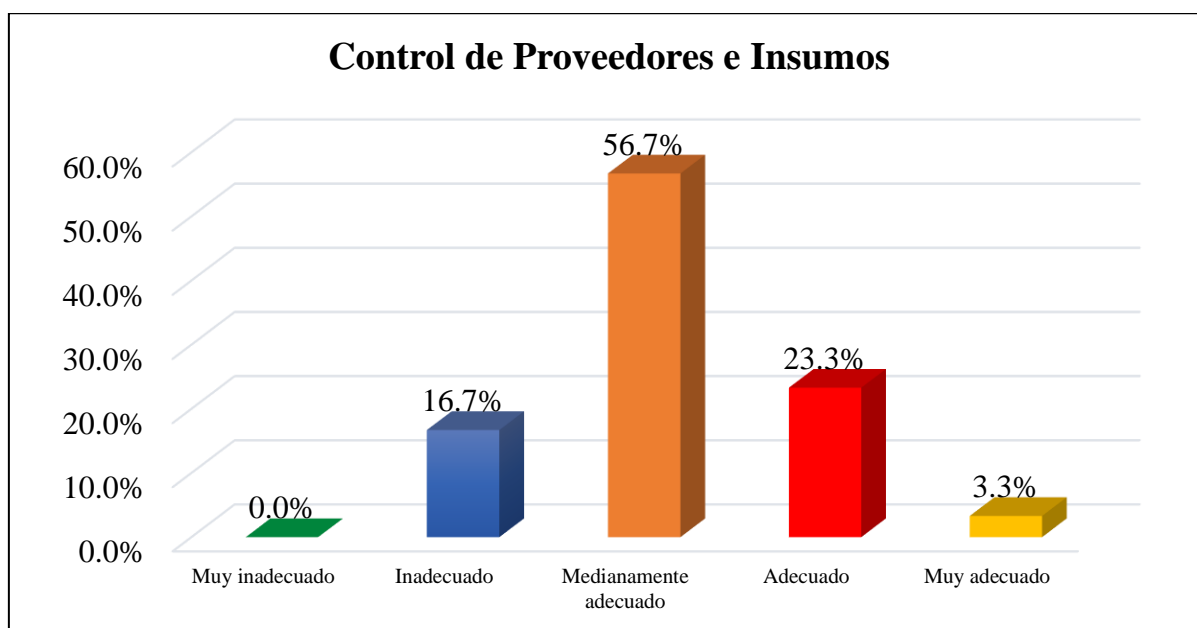
Tabla 7.

Distribución y frecuencias de la dimensión control de proveedores e insumos

	N	%
Muy inadecuado	0	0,0%
Inadecuado	10	16,7%
Medianamente adecuado	34	56,7%
Adecuado	14	23,3%
Muy adecuado	2	3,3%
Total	60	100,0%

Figura 3.

Resumen de la dimensión control de proveedores e insumos



La Tabla 7 muestra la distribución de frecuencias respecto a la dimensión control de proveedores e insumos, evidenciando que el 56,7% de los encuestados considera que este aspecto es medianamente adecuado, lo que sugiere que existen procedimientos básicos para evaluar a los proveedores y verificar la calidad de los insumos, pero que dichos controles no son suficientemente rigurosos ni consistentes. Un 23,3% lo califica como adecuado, lo que indica una proporción que percibe prácticas aceptables, con cierto cumplimiento de estándares de calidad e higiene por parte de los proveedores. Sin embargo, un 16,7% opina que el control es inadecuado, lo cual pone en evidencia que todavía existen deficiencias en la supervisión o selección de insumos y proveedores en algunos establecimientos, lo que

podría comprometer la inocuidad alimentaria. Por otro lado, un 3,3% de los encuestados califica esta dimensión como muy adecuada, lo que representa una mínima valoración positiva y evidencia que muy pocos establecimientos logran alcanzar un estándar óptimo en esta práctica. No se registraron respuestas en la categoría muy inadecuado, lo que indica que, si bien existen fallas, estas no son percibidas como críticas.

4.2.3. Resultados estadísticos de la dimensión normativa y regulación

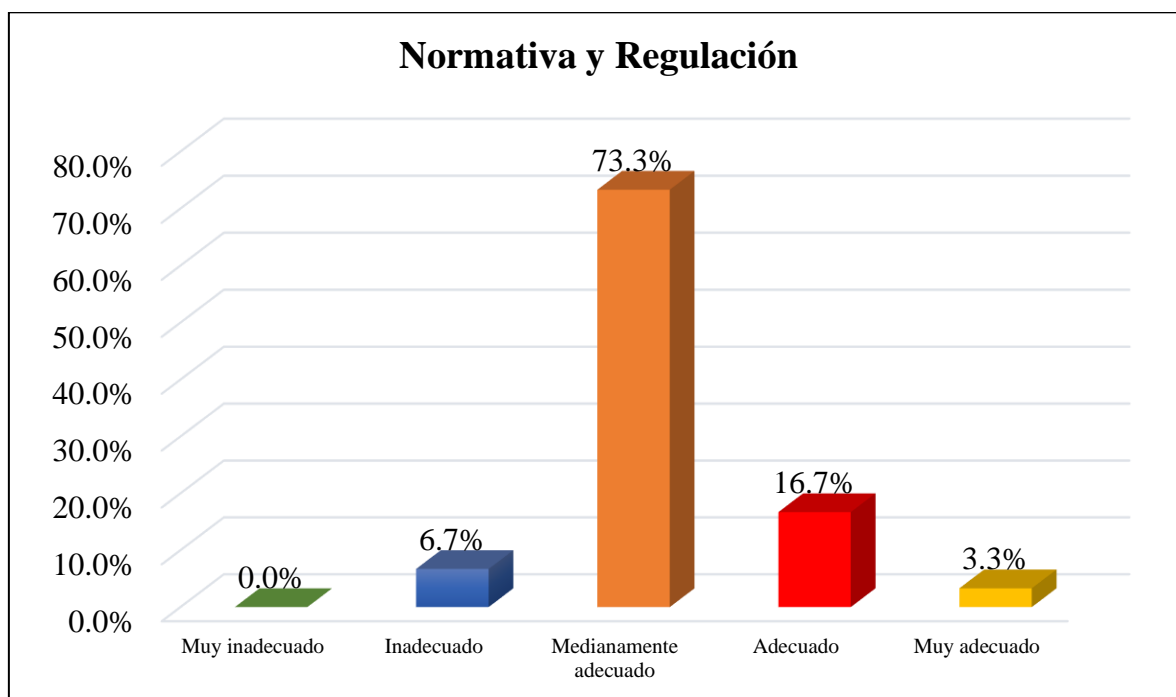
Tabla 8.

Distribución y frecuencias de la dimensión normativa y regulación

	N	%
Muy inadecuado	0	0,0%
Inadecuado	4	6,7%
Medianamente adecuado	44	73,3%
Adecuado	10	16,7%
Muy adecuado	2	3,3%
Total	60	100,0%

Figura 4.

Resumen de la dimensión de normativa y regulación



La Tabla 8 muestra la distribución de frecuencias correspondiente a la dimensión normativa y regulación, revelando que el 73,3% de los encuestados considera estas prácticas como medianamente adecuadas, lo cual sugiere que, aunque existen ciertos lineamientos

normativos implementados en los restaurantes, su cumplimiento es parcial y podría no ser homogéneo entre los establecimientos. Un 16,7% percibe estas prácticas como adecuadas, lo cual evidencia que una parte del personal reconoce avances en la implementación de normativas como el carnet de sanidad, el control de plagas o el manejo higiénico de carnes, pero aún no es la mayoría. Solo un 3,3% calificó esta dimensión como muy adecuada, lo que refleja una percepción minoritaria altamente favorable y posiblemente vinculada a restaurantes con mejores prácticas de control sanitario. Por otro lado, el 6,7% de los encuestados considera las acciones en esta dimensión como inadecuadas, lo que señala que todavía existen establecimientos que presentan deficiencias importantes en el cumplimiento de la normativa vigente. Finalmente, ningún participante calificó esta dimensión como muy inadecuada, lo cual es positivo, aunque no elimina la necesidad de reforzar el control, monitoreo y formación continua en temas de inocuidad.

4.2.4. Resultados estadísticos de la variable Inocuidad de alimentos

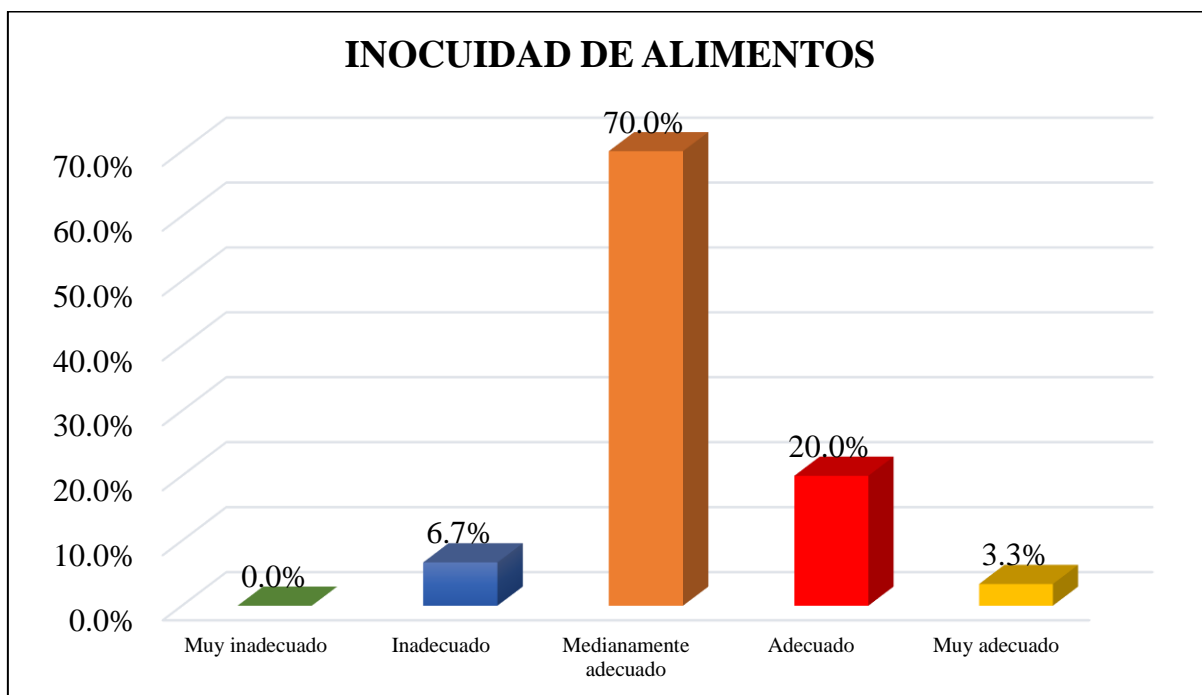
Tabla 9.

Distribución y frecuencias de la variable Inocuidad de alimentos

	N	%
Muy inadecuado	0	0,0%
Inadecuado	4	6,7%
Medianamente adecuado	42	70,0%
Adecuado	12	20,0%
Muy adecuado	2	3,3%
Total	60	100,0%

Figura 5.

Resumen de la variable inocuidad de alimentos



La Tabla 9, Donde se observa que la mayoría de los encuestados, un 70,0%, considera que esta variable se encuentra en un nivel medianamente adecuado, lo cual indica que, si bien existen prácticas aceptables en la manipulación, control y regulación de los alimentos, estas aún no alcanzan un nivel óptimo de cumplimiento según los estándares esperados. Un 20,0% percibe estas prácticas como adecuadas, lo que representa un grupo que reconoce un nivel aceptable de cumplimiento de los criterios de inocuidad alimentaria en los establecimientos evaluados. En contraste, un 6,7% considera que las condiciones son inadecuadas, revelando la existencia de debilidades o fallos en el cumplimiento de algunas normas críticas de seguridad alimentaria. Solo un 3,3% califica la inocuidad como muy adecuada, representando una percepción altamente favorable pero minoritaria. Finalmente, ningún encuestado la consideró muy inadecuada, lo que sugiere que, si bien hay aspectos por mejorar, no se evidencian condiciones alarmantes o de alto riesgo.

4.3. Referidos respecto a la variable satisfacción del turista

4.3.1. Resultados estadísticos de la dimensión cumplimiento de la expectativa

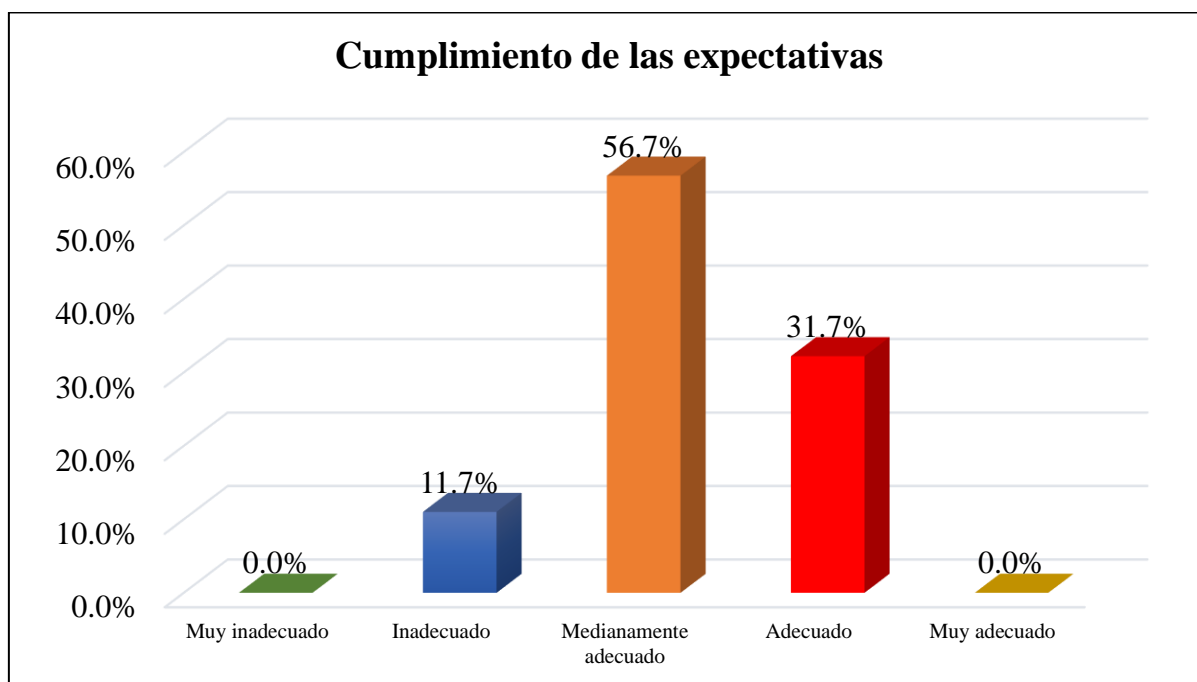
Tabla 10.

Distribución y frecuencias de la dimensión cumplimiento de la expectativa

	N	%
Muy inadecuado	0	0,0%
Inadecuado	7	11,7%
Medianamente adecuado	34	56,7%
Adecuado	19	31,7%
Muy adecuado	0	0,0%
Total	60	100,0%

Figura 6.

Resumen de la dimensión cumplimiento de la expectativa



La Tabla 10 muestra la distribución de frecuencias respecto a la dimensión cumplimiento de la expectativa dentro de la variable satisfacción del turista. Se observa que el 56,7% de los encuestados considera que el servicio recibido es medianamente adecuado, lo cual revela una percepción neutral o moderada en cuanto al cumplimiento de sus expectativas, posiblemente indicando inconsistencias en la experiencia turística. Un 31,7% percibe que el servicio es adecuado, lo que representa una valoración favorable, aunque aún limitada frente al total de respuestas. En contraste, el 11,7% lo considera inadecuado,

evidenciando que una parte de los visitantes no encuentra satisfactorio el tiempo de espera, la atención, la preparación del personal ni la resolución de problemas durante su visita. Es importante destacar que ningún encuestado calificó esta dimensión como muy adecuada ni muy inadecuada, lo cual podría interpretarse como una ausencia tanto de excelencia como de deficiencias graves.

4.3.2. Resultados estadísticos de la dimensión calidad de alimentos y bebidas

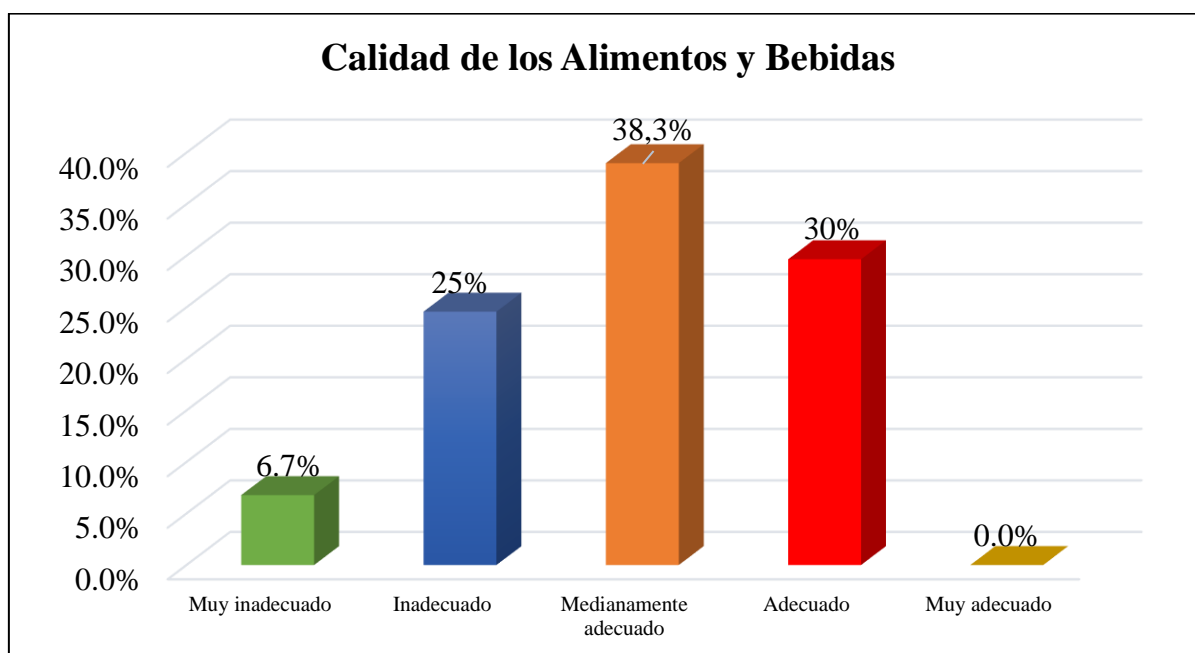
Tabla 11.

Distribución y frecuencias de la dimensión calidad de alimentos y bebidas

	N	%
Muy inadecuado	4	6,7%
Inadecuado	15	25%
Medianamente adecuado	23	38,3%
Adecuado	18	30,0%
Muy adecuado	0	0,0%
Total	60	100,0%

Figura 7.

Resumen de la dimensión calidad de alimentos y bebidas



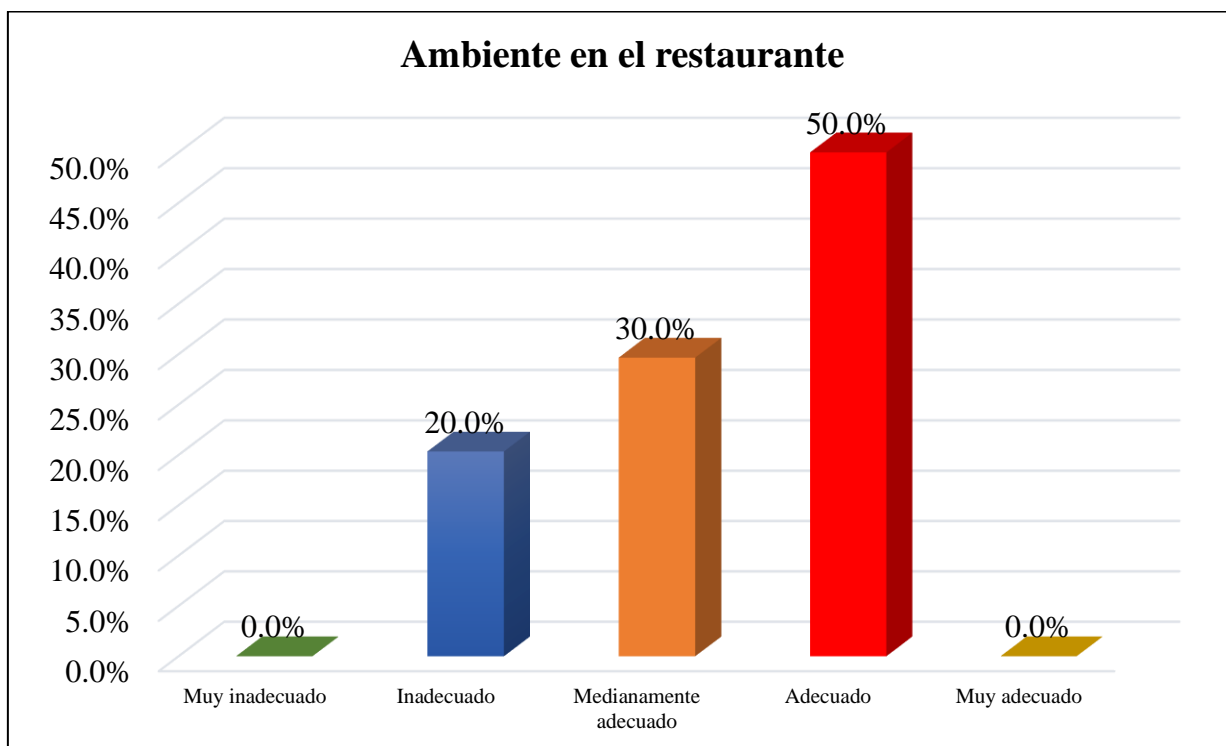
La Tabla 11, donde se evidencia que el 38,3% de los encuestados consideran esta dimensión como medianamente adecuada, siendo este el grupo mayoritario. Esto indica que, si bien hay cierto reconocimiento a la calidad de los alimentos servidos, aún no se alcanza un nivel óptimo que satisfaga plenamente las expectativas de los turistas. Le sigue el 30% que calificó la calidad como adecuada, lo que representa una percepción más positiva, aunque aún no generalizada. Sin embargo, un significativo 25% considera que la calidad es inadecuada, lo cual refleja insatisfacción en aspectos como sabor, presentación o frescura de los ingredientes. Además, un 6,7% la evalúa como muy inadecuada, lo que, aunque minoritario, sugiere experiencias negativas concretas en torno a los alimentos y bebidas consumidos

4.3.3. Resultados estadísticos de la dimensión ambiente en el restaurante

Tabla 12.

Distribución y frecuencias de la dimensión ambiente en el restaurante

	N	%
Muy inadecuado	0	0,0%
Inadecuado	12	20,0%
Medianamente adecuado	18	30,0%
Adecuado	30	50,0%
Muy adecuado	0	0,0%
Total	60	100,0%

Figura 8.*Resumen de la dimensión ambiente en el restaurante*

La Tabla 12, donde se observa que el 50,0% de los encuestados considera que el ambiente es adecuado, reflejando una percepción mayoritariamente positiva respecto a las condiciones generales del espacio físico en el que se brinda el servicio. A este grupo le sigue un 30,0% que califica el ambiente como medianamente adecuado, lo cual evidencia una percepción intermedia, posiblemente vinculada a aspectos como comodidad, decoración o iluminación que podrían mejorar para elevar la experiencia del usuario. Sin embargo, un 20,0% de los encuestados evalúa esta dimensión como inadecuada, lo que representa una porción significativa que manifiesta insatisfacción con el entorno del restaurante. No se registraron valoraciones en los extremos de muy inadecuado ni muy adecuado, lo cual sugiere que las percepciones se concentran en niveles medios y revela tanto una fortaleza moderada como oportunidades claras de mejora.

4.3.4. Resultados estadísticos de la variable satisfacción del turista

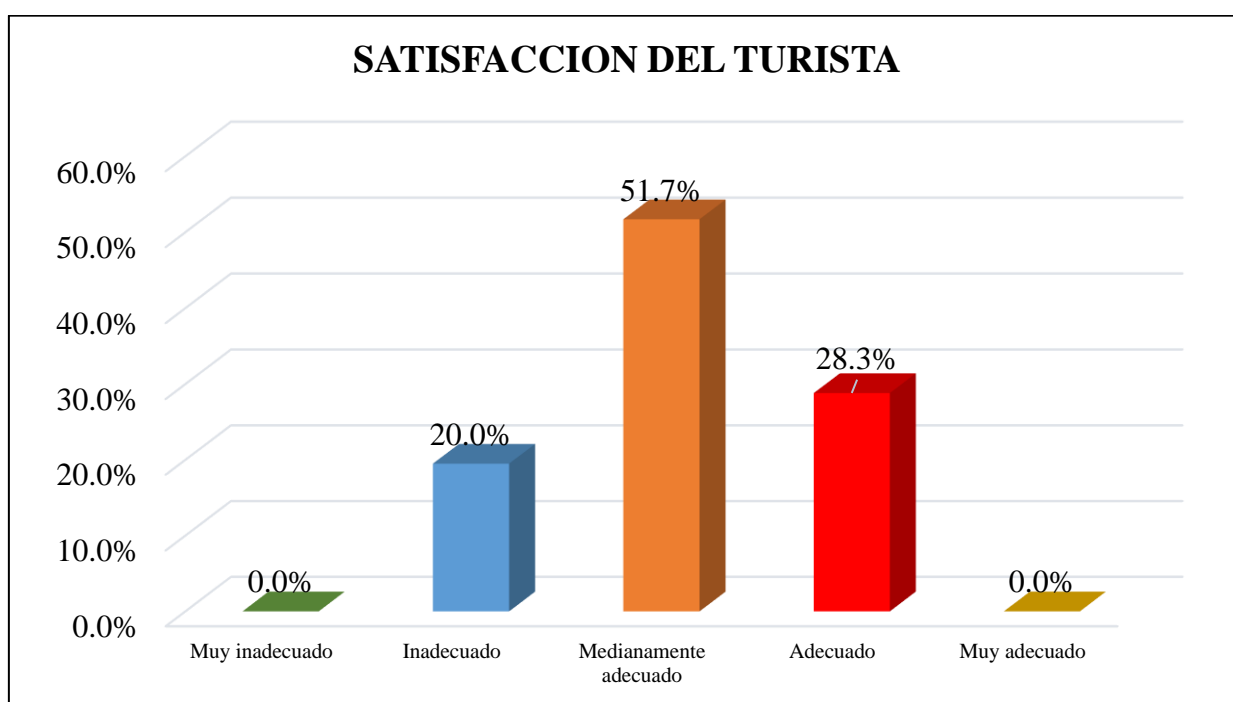
Tabla 13.

Distribución y frecuencias de la variable satisfacción del turista

	N	%
Muy inadecuado	0	0,0%
Inadecuado	12	20,0%
Medianamente adecuado	31	51,7%
Adecuado	17	28,3%
Muy adecuado	0	0,0%
Total	60	100,0%

Figura 9.

Resumen de la variable satisfacción del turista



La Tabla 13 presenta la distribución de frecuencias correspondiente a la variable satisfacción del turista, evidenciando que la mayoría de los encuestados, con un 51,7%, percibe la experiencia como medianamente adecuada, lo que implica que, si bien existen aspectos valorados positivamente, también hay deficiencias que limitan una satisfacción

plena. Asimismo, un 28,3% de los participantes considera que la experiencia fue adecuada, lo que representa una proporción significativa de turistas que encuentran aceptables los servicios y condiciones del restaurante. Sin embargo, el 20,0% la califica como inadecuada, lo cual pone en evidencia la necesidad de mejorar ciertos aspectos del servicio, atención o ambiente para evitar percepciones negativas. Es relevante destacar que no se registraron valoraciones en los extremos “muy adecuado” ni “muy inadecuado”, lo que indica una tendencia hacia respuestas más moderadas o intermedias. Estos resultados reflejan una satisfacción parcial por parte de los turistas y subrayan la importancia de reforzar la calidad del servicio, la atención al cliente y la propuesta gastronómica, con el fin de elevar la percepción general hacia niveles más positivos y consolidar una experiencia turística más gratificante.

4.4. Pruebas de normalidad

Tabla 14.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Inocuidad de alimentos	0,144	60	0,003
Satisfacción del turista	0,096	60	0,000

La tabla 21 presenta los resultados los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov muestran que tanto los datos de Inocuidad de alimentos como los de Satisfacción del turista no siguen una distribución normal. Para Inocuidad de alimentos, el estadístico es 0.144 con un valor de significancia de 0.003, lo que indica que los datos no son normales, ya que la significancia es menor a 0.05. De manera similar, para Satisfacción del turista, el estadístico es 0.096 con un valor de significancia de 0.000, lo que también sugiere que los datos no siguen una distribución normal, dado que la significancia es menor a 0.05.

4.5. 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 15.

Relación entre prácticas de Inocuidad de alimentos y satisfacción del turista

			Satisfacción del turista
		Coefficiente de correlación	,465**
Rho de Spearman	Inocuidad de alimentos	Sig. (bilateral)	0,000
		N	60

La tabla 15 muestra el resultado de la prueba de correlación, se aplicó el coeficiente Rho de Spearman para determinar la relación entre la variable inocuidad de alimentos y la satisfacción del turista en los restaurantes Mr. Cuy, Inka Grill y Tunupa, ubicados en la Plaza de Armas de Cusco. Se obtuvo un coeficiente de 0,465 con un nivel de significancia de ,000, lo que evidencia una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa al nivel de confianza del 99% ($p < 0.01$). Este resultado indica que, a mayor percepción de inocuidad en los alimentos, mayor es el nivel de satisfacción del turista. Se confirma así que ambas variables están relacionadas directamente, tal como se planteó en la hipótesis general del estudio. Se concluye que la relación es estadísticamente significativa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), confirmando que existe una relación significativa entre la inocuidad de alimentos y la satisfacción del turista en el contexto analizado.

Hipótesis específica 1

H1: Existe una relación significativa entre las prácticas de manipulación de alimentos y la satisfacción del turista en los restaurantes de la Plaza de Armas de Cusco, 2024.

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

Tabla 16.

Relación entre prácticas de manipulación de alimentos y satisfacción del turista

			Satisfacción del turista
		Coefficiente de correlación	,0381**
Rho de Spearman	Prácticas de Manipulación de Alimentos	Sig. (bilateral)	0,003
		N	60

La tabla 16 presenta los resultados de la prueba de correlación donde el valor del coeficiente de Spearman fue de 0,381, con un valor de significancia de 0,003. Esto indica una correlación positiva moderada y significativa entre las prácticas higiénicas del personal (lavado de manos, limpieza de utensilios, uso adecuado de uniforme) y la satisfacción del turista. A mayor cumplimiento de prácticas higiénicas en el proceso de manipulación de alimentos, mayor será la percepción positiva del visitante, Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), demostrando que existe una relación significativa entre las prácticas de manipulación de alimentos y la satisfacción del turista en los restaurantes de la Plaza de Armas de Cusco.

Hipótesis específica 2

H1: El control de proveedores y materias primas tiene una relación significativa con la satisfacción del turista en los restaurantes de la Plaza de Armas de Cusco, 2024.

H0: No el control de proveedores y materias primas tiene una relación significativa con la satisfacción del turista en los restaurantes de la Plaza de Armas de Cusco, 2024.

Tabla 17.

Relación entre Control de Proveedores e Insumos y satisfacción del turista

			Satisfacción del turista
Rho de Spearman	Control de Proveedores e Insumos	Coefficiente de correlación	,374**
		Sig. (bilateral)	0,003
		N	60

La tabla 17 muestra los resultados de la prueba de correlación de Spearman entre la dimensión control de proveedores e insumos y la satisfacción del turista, obteniéndose un coeficiente Rho de Spearman de 0,374 con una significancia bilateral de 0,003. Este resultado revela una relación positiva y moderada entre ambas, lo que indica que un mejor control en la selección, inspección y manejo de insumos se relaciona con una mayor satisfacción de los turistas en los restaurantes evaluados. Dado que el valor de significancia es menor a 0,05, se concluye que la relación es estadísticamente significativa. Por consiguiente, se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), confirmando que el control de proveedores y materias primas tiene una relación significativa con la satisfacción del turista en los restaurantes de la Plaza de Armas de Cusco.

Hipótesis específica 3

H1: Existe una relación positiva entre la normativa y regulación de alimentos y la satisfacción del turista en los restaurantes de la Plaza de Armas de Cusco, 2024.

H0: No existe una relación positiva entre la normativa y regulación de alimentos y la satisfacción del turista en los restaurantes de la Plaza de Armas de Cusco, 2024.

Tabla 18.

Relación entre normativa y regulación y satisfacción del turista

		Satisfacción del turista
Rho de Spearman	Normativa y Regulación	
	Coefficiente de correlación	,688**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	60

La tabla 18 presenta los resultados de la prueba de correlación de Spearman entre la dimensión normativa y regulación y la satisfacción del turista, obteniéndose un coeficiente Rho de Spearman de 0,688 con una significancia bilateral de 0,000. Este valor indica una relación positiva y alta entre ambas, lo cual sugiere que el cumplimiento riguroso de normativas sanitarias, control de plagas y manejo adecuado de carnes está fuertemente asociado con una mayor satisfacción de los turistas. Al ser el valor de significancia menor a 0,05, se concluye que esta relación es estadísticamente significativa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), validando que existe una relación positiva significativa entre la normativa y regulación de alimentos y la satisfacción del turista en los restaurantes de la Plaza de Armas de Cusco.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y originales

Los hallazgos más relevantes de esta investigación giran en torno a la relación directa y significativa entre la inocuidad de los alimentos y la satisfacción del turista en los restaurantes de la Plaza de Armas de Cusco. A través del análisis estadístico utilizando la prueba de correlación de Spearman, se evidenció una correlación positiva moderada ($Rho = 0.465$; $p < 0.05$) entre ambas variables, lo cual confirma la hipótesis general planteada. Este resultado sugiere que, a mayor cumplimiento de prácticas de inocuidad alimentaria, mayor es la satisfacción percibida por el turista.

Uno de los hallazgos más originales del estudio fue que, dentro de las dimensiones analizadas, la normativa y regulación sanitaria mostró una correlación más fuerte con la satisfacción del turista ($Rho = 0.688$). Esto revela que los visitantes no solo valoran la calidad del producto final, sino también el cumplimiento de normas visibles, como la higiene del personal, los certificados sanitarios y la infraestructura adecuada, lo cual genera confianza y seguridad durante su experiencia gastronómica.

Asimismo, se identificó que las prácticas de manipulación de alimentos y el control de proveedores e insumos presentan también relaciones positivas significativas con la satisfacción del turista, aunque en menor medida. Esto destaca la importancia de aspectos como el uso adecuado de vestimenta, la correcta conservación de los alimentos, y la trazabilidad de los insumos utilizados en los establecimientos turísticos.

Otro hallazgo notable es que los turistas perciben una mejora en la calidad del servicio cuando observan prácticas visibles de higiene y orden, como la limpieza del local, el uso de guantes o gorros por parte del personal, y la existencia de protocolos de bioseguridad, incluso si no son expertos en temas de inocuidad.

Finalmente, la aplicación de instrumentos tanto a turistas como a trabajadores de restaurantes permitió una visión integral y contrastada de las percepciones y realidades en el cumplimiento de la inocuidad alimentaria. Esta dualidad metodológica otorga mayor profundidad al análisis y representa un aporte novedoso a estudios similares realizados en contextos turísticos.

5.2. Comparación crítica con la Literatura Existente

Los hallazgos de esta investigación revelan una relación positiva moderada entre la inocuidad de alimentos y la satisfacción del turista en los restaurantes de la Plaza de Armas del Cusco, respaldada por un coeficiente de correlación de Spearman de 0.465. Esta relación evidencia que el cumplimiento de prácticas de manipulación, control de insumos y normativas sanitarias no solo garantiza la seguridad alimentaria, sino que incide directamente en la percepción y experiencia del turista. Este resultado es congruente con lo señalado por Zambrano et al. (2021), en el contexto del balneario Isla Briceño, donde se determinó que el nivel de inocuidad afecta la calidad del servicio turístico. Asimismo, se encuentra similitud con Viera et al. (2020), quienes identificaron que la deficiente higiene y manipulación de alimentos impactan negativamente en la satisfacción de los comensales. En el plano nacional, Fernández (2024), en su estudio en Cerro de Pasco, también halló una relación positiva ($Rho = 0.521$) entre las Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos y la satisfacción del cliente, lo que respalda empíricamente el objetivo general de esta investigación y permite contrastar favorablemente nuestros hallazgos.

Respecto al primer objetivo específico, se comprobó que existe una relación moderada baja entre las prácticas de manipulación de alimentos y la satisfacción del turista ($Rho = 0.381$). Este hallazgo es consistente con lo planteado por Paucar et al. (2022), quienes indicaron que el control riguroso en etapas de cocción y desinfección es esencial para preservar la salud del consumidor. Asimismo, Callupe y Vilches (2020), hallaron un nivel aceptable en la gestión de la inocuidad, resaltando la importancia de mantener estándares constantes en las actividades de cocina, comedor y almacenamiento. En el ámbito local, la tesis de Alviz (2022), también refuerza este resultado, al demostrar que un bajo cumplimiento de BPM afecta la percepción del cliente, evidenciando la necesidad de formación técnica continua en los manipuladores de alimentos.

Para el segundo objetivo específico, se identificó una relación moderada baja entre el control de proveedores e insumos y la satisfacción del turista ($Rho = 0.374$). Este resultado coincide con los hallazgos de Cedeño y Álvarez (2023), quienes destacan la importancia de mantener la cadena de frío y realizar inspecciones organolépticas rigurosas al momento de recibir insumos. De igual modo, el trabajo de Aucca y Yabar (2022), en la cervecería Yawar de Calca mostró que la implementación de controles críticos en la recepción de materias primas elevó el cumplimiento sanitario de 28% a 72%, lo cual guarda relación directa con una mejora en la inocuidad del producto final. Este paralelo entre investigaciones demuestra

la relevancia de un abastecimiento seguro como punto de partida para garantizar la calidad del servicio turístico.

En cuanto al tercer objetivo específico, se encontró una fuerte relación positiva entre el cumplimiento de la normativa sanitaria y la satisfacción del turista ($Rho = 0.688$), siendo este el coeficiente más alto en la investigación. Este hallazgo se alinea con lo señalado por Villar (2024), quien sostiene que los restaurantes que implementan estándares estrictos de calidad no solo aseguran la seguridad alimentaria, sino que también fidelizan al cliente, mejorando su experiencia gastronómica. De forma similar, el estudio de Rodríguez y Vargas (2020), en Huancayo reveló una alta correlación (0.678) entre los protocolos de bioseguridad y la satisfacción del cliente, particularmente en el contexto de la pandemia. Además, los resultados de Mercado y Rojas (2022), en el restaurante Jijuna muestran que la aplicación de medidas sanitarias refuerza la percepción de seguridad del cliente, lo cual es coherente con los resultados de este estudio.

5.3. Implicancias del estudio

Los resultados del estudio tienen importantes implicancias tanto para la inocuidad alimentaria como para la mejora de la calidad en los servicios gastronómicos del centro histórico de Cusco. Se evidenció que la inocuidad de los alimentos influye significativamente en la satisfacción del turista, lo cual sugiere que los restaurantes deben fortalecer sus prácticas de manipulación, control de insumos y cumplimiento normativo para garantizar una experiencia segura y placentera. Asimismo, estos hallazgos pueden servir como base para que las autoridades locales, la municipalidad y las instituciones de promoción turística implementen estrategias de fiscalización, capacitación continua y certificación sanitaria, contribuyendo así al desarrollo sostenible del turismo en la ciudad.

CONCLUSIONES

- Primero.** Se concluye que existe una relación positiva moderada entre la inocuidad de alimentos y la satisfacción del turista en los restaurantes de la Plaza de Armas de Cusco, 2024, demostrando que los aspectos vinculados a la manipulación segura, el control de insumos y el cumplimiento de normativas influyen directamente en la experiencia del visitante. Esto se respalda con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,465 y un nivel de significancia de 0,000, lo que indica una relación moderada. En consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la nula, confirmando que una buena inocuidad alimentaria mejora la satisfacción del turista.
- Segundo.** Respecto al primer objetivo específico, se concluye que las prácticas de manipulación de alimentos tienen una correlación positiva moderada con la satisfacción del turista, lo cual se evidencia en un coeficiente Rho de Spearman de 0,381 con un valor $p = 0,003$. Esta correlación positiva moderada revela que acciones como el correcto almacenamiento, la higiene en el manejo y el control de temperaturas impactan en la confianza y agrado del consumidor, resaltando la importancia de fortalecer dichas prácticas en los establecimientos turísticos.
- Tercero.** En relación con el segundo objetivo específico, se concluye que el control de proveedores e insumos tiene una relación positiva moderada con la satisfacción del turista, presentando un coeficiente de Rho de Spearman de 0,374 y un valor $p = 0,003$. Esto indica una relación positiva moderada, demostrando que la adecuada selección de proveedores, la inspección de insumos y el manejo de productos perecederos contribuyen a la calidad percibida en los servicios ofrecidos.
- Cuarto.** Finalmente, con base en el tercer objetivo específico, se concluye que la normativa y regulación en la inocuidad de los alimentos mantiene una relación positiva fuerte con la satisfacción del turista, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,688 y significancia estadística de 0,000. Esta relación fuerte y positiva refuerza la necesidad de exigir el cumplimiento del carnet de sanidad, control de plagas y conservación higiénica de carnes, como factores claves para garantizar un servicio confiable y competitivo en la actividad turística de Cusco.

RECOMENDACIONES

- Primero.** Se recomienda que los restaurantes implementen un sistema integral de gestión de la inocuidad alimentaria. Esto debe incluir capacitaciones continuas sobre buenas prácticas de manipulación, control de insumos y el cumplimiento de las normativas sanitarias vigentes. Además, se debe establecer un programa de auditorías periódicas internas para evaluar el cumplimiento de los estándares de seguridad alimentaria y asegurar que se mantenga la calidad.
- Segundo.** En relación con las prácticas de manipulación de alimentos, que tienen una correlación positiva moderada con la satisfacción del turista, se recomienda reforzar la capacitación constante al personal en áreas clave como higiene personal, almacenamiento adecuado, control de temperaturas y limpieza de utensilios. Es fundamental la implementación de protocolos estandarizados de manipulación de alimentos, con supervisión regular para garantizar que se sigan correctamente y asegurar que los turistas perciban un ambiente limpio y seguro.
- Tercero.** Dado que el control de proveedores e insumos está relacionado positivamente con la satisfacción del turista, se recomienda a los restaurantes establecer criterios más rigurosos en la selección de proveedores. Deben priorizarse aquellos que ofrezcan productos frescos, certificados y con trazabilidad comprobada. Asimismo, es esencial que los restaurantes mantengan registros detallados de sus proveedores y realicen controles de calidad constantes sobre los insumos recibidos para asegurar que los alimentos sean seguros y de alta calidad.
- Cuarto.** Considerando la fuerte relación entre el cumplimiento de normativas y regulaciones de inocuidad alimentaria y la satisfacción del turista, se recomienda que las autoridades competentes refuercen la fiscalización en los restaurantes para asegurar que cumplan con todas las regulaciones vigentes en materia de inocuidad alimentaria. Los restaurantes deben exigir que todo su personal cuente con el carnet de sanidad actualizado, implementar estrictos controles de plagas y garantizar que los productos perecederos se manejen en condiciones higiénicas óptimas. Estas medidas no solo cumplen con las normativas, sino que también refuerzan la confianza de los turistas en la seguridad alimentaria, lo que contribuye a una experiencia turística más positiva y competitiva.

Referencias

- Zendesk. (3 de marzo de 2023). *¿Qué es tiempo de espera en atención al cliente y cómo disminuirlo?* <https://www.zendesk.com.mx/blog/tiempo-de-espera/>
- Adereso Team. (20 de octubre de 2022). *Tiempo de espera: ¿por qué es importante y cómo disminuirlo?* <https://www.adere.so/blog/tiempo-de-espera-por-que-es-importante-y-como-disminuirlo>
- Alviz Campos, A. E. (2022). *Uso de las buenas prácticas de manufacturación (BPM) en el restaurante turístico Apu Koricancha - Cusco - 2022. [Tesis de pregrado]*. Cusco - Peru: Universidad Alas Peruanas.
https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/13754/Tesis_uso_buenas_prcticas_manufacturaci%3bn_BPM_restaurante_turistico_Apu%20Koricancha_Cusco.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Angulo, J. (22 de octubre de 2024). *Perú, reconocido por su gastronomía, enfrenta alarmantes niveles de contaminación en alimentos, poniendo en riesgo la salud pública.* https://www.infobae.com/peru/2024/10/20/peru-reconocido-por-su-gastronomia-enfrenta-alarmanentes-niveles-de-contaminacion-en-alimentos-poniendo-en-riesgo-la-salud-publica/?utm_source=chatgpt.com
- APEC. (2019). *MARCO APEC: MODERNIZACIÓN DE LA INOCUIDAD ALIMENTARIA PARA FACILITAR EL COMERCIO*. Singapur: APEC Subcomité sobre Normas y Observancia.
- Araven. (8 de abril de 2024). *12 Técnicas de emplatado para conquistar.*
<https://araven.com/actualidad/blog/12-tecnicas-de-emplatado-para-conquistar/>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de Investigación* (6ta ed.). EPISTEME S.A.
https://tauniversity.org/sites/default/files/libro_el_proyecto_de_investigacion_de_fi_dias_g_arias.pdf
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., & Arellano, C. (2020). *La investigación científica: Una aproximación para los estudios de posgrado*. Universidad Internacional del Ecuador.
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Aucca Hidalgo, M., & Yabar Durand, K. J. (2022). *Implementación del sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control para incrementar la inocuidad en la producción de cerveza artesanal en la Cervecería Yawar S.A.C. Calca, 2021.*

- [Tesis de pregrado]. Cusco - Peru: Universidad Andina del Cusco.
<https://repositorio.uandina.edu.pe/item/c4969294-6c09-43cc-80b2-28ae84ad4dc9>
- Baidal, J., Solsona, J., & Giner, D. (2016). Gestión turística y tecnologías de la información y la comunicación (TIC): El nuevo enfoque de los destinos inteligentes. *Documents d'Anàlisi Geogràfica*, 62(2), 327-346.
https://www.researchgate.net/publication/301794497_Gestion_turistica_y_tecnologias_de_la_informacion_y_la_comunicacion_TIC_El_nuevo_enfoque_de_los_destinos_inteligentes
- Bateson, J., & Hoffman, D. (2002). *Fundamentos de marketing de servicios : conceptos, estrategias y casos*. México: Thomson.
<https://archive.org/details/fundamentosdemar0000hoff>
- Beauchamp, T., & Childress, J. (2019). *Principles of Biomedical Ethics*. Marking Its Fortieth Anniversary. *Am J Bioeth.* 10.1080/15265161.2019.1665402.
- BenQ. (22 de marzo de 2021). *¿Qué es el color?* <https://www.benq.com/es-mx/centro-de-conocimiento/conocimiento/que-es-el-color.html>
- Bizquerra, R. (2004). *Metodología de la Investigación Educativa*. Madrid: Editorial La Muralla.
https://www.academia.edu/38170554/METODOLOG%C3%8DA_DE_LA_INVESTIGACION_EDUCATIVA_RAFAEL_BISQUERRA_pdf
- Bustos, A. (2017). *BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA*. Lima.
https://proyeccion-social2017.wordpress.com/wp-content/uploads/2017/02/ensayo-de-buenas-practicas-de-manufactura-angela-bustos1.pdf?utm_source=chatgpt.com
- Callupe Llallico, D. T., & Vilches Benito, J. J. (2020). *Gestión de la inocuidad alimentaria en el restaurant "Gran Gourmet" Tarma - 2015*. [Tesis de pregrado]. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/6288/T010_70177790_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Canahuire, A., Endara, F., & Morante, E. (2015). *Como hacer la tesis universitaria*. Cusco: Colorgraft S.R.L.
- Cardozo, L. (1 de marzo de 2021). *Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales*. <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>
- Carmen, J., & Diaz, E. (2022). *Propuesta de un Plan de Buenas Prácticas de Manufactura en la Empresa Santa María de Locuto S.R.L. Tambogrande - Piura - 2022*. Piura:

- Universidad Nacional de Piura.
<https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/3712>
- Cedeño, C., & Alvarez, V. (2023). La inocuidad, en el proceso de recepción de mercancías en restaurantes. Caso Bahía de Caráquez. *ULEAM Bahía Magazine (UBM) E-ISSN 2600-6006*, 4(6), 244–261.
https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/uleam_bahia_magazine/article/view/314
- Codex Alimentarius. (2020). *International Food Standards. FAO & WHO*. International Food Standards. FAO & WHO.: <https://www.fao.org/fao-who-codexalimentarius/codex-texts/list-standards/en/>
- Cortes, M., & Gallego, J. (2020). *Inocuidad de los Alimentos CONCEPTOS TÉCNICOS*. Colombia: USAID. https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PA00XFBX.pdf
- Creswell, J. (2014). *Investigación cuantitativa: Enfoques y métodos* (4° ed.). Pearson.
<https://academia.utp.edu.co/seminario-investigacion-II/files/2017/08/INVESTIGACION-CUALITATIVACreswell.pdf>
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage Publications.
https://www.ucg.ac.me/skladiste/blog_609332/objava_105202/fajlovi/Creswell.pdf
- CUIS. (30 de mayo de 2025). *municipalidad provincial del cusco*.
<https://taqe.cusco.gob.pe/publico/transparencia-standar/CUISMPCOK.pdf>
- Decreto Legislativo 1062 Ley de inocuidad de los alimentos. (28 de junio de 2008). *leyes congreso*.
<https://www.leyes.congreso.gob.pe/documentos/decretoslegislativos/01062.pdf>
- DECRETO LEGISLATIVO N° 1062. (2010). *DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY DE INOCUIDAD DE LOS*. Lima - Peru.
https://faolex.fao.org/docs/pdf/per83503.pdf?utm_source=chatgpt.com
- Delgado, L., & Villagra, Y. (2024). *Gestión de la calidad y satisfacción de las experiencias del turista en el resto bar Limbus- Cusco, 2021. [Tesis de pregrado]*. Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/9600/253T202409_25_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- DIGESA. (30 de mayo de 2025). *digesa-minsa*. <http://www.digesa.minsa.gob.pe/index.asp>
- DinnerBooking. (17 de abril de 2023). *DinnerBooking*. La verdad sobre el aroma en las comidas en restaurantes: <https://biz-dinnerbooking-com.translate.goog/en->

- gb/blog/noses-in-restaurants-the-role-of-scent-in-dining/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=es&_x_tr_hl=es&_x_tr_pto=tc
- Dirección Regional de Alimentos. (2018). *Manual de introducción a la inocuidad de los alimentos*.
<https://www.oirsa.org/contenido/2019/Manual%20de%20Introduccion%20a%20la%20Inocuidad%20de%20los%20alimentos%20-%20OIRSA.pdf>
- Elizalde, P. (16 de junio de 2023). *Cómo sacar el Carnet de Sanidad 2023, quiénes lo necesitan y qué requisitos deben cumplir*.
<https://www.infobae.com/peru/2023/06/16/como-sacar-el-carnet-de-sanidad-quienes-lo-necesitan-y-que-requisitos-deben-cumplir/>
- Emergentcold. (14 de octubre de 2024). *Productos perecederos: entiende cómo hacer el transporte y el almacenamiento*.
https://emergentcoldlatam.com/logistica/productos-perecederos/?utm_source=chatgpt.com
- EPG Universidad Continental. (6 de diciembre de 2023). *Importancia de la capacitación de personal*. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/importancia-capacitacion-de-personal>
- Equipo BCH. (20 de junio de 2023). *Iluminación en restaurantes: beneficios y cómo hacerlo correctamente*. https://www.barcelonaculinaryhub.com/blog/importancia-iluminacion-restaurante?utm_source=chatgpt.com
- Escuela Madrileña de Decoración. (23 de mayo de 2024). *Tipos de iluminación interior*.
https://esmadeco.com/tipos-de-iluminacion-interior/?utm_source=chatgpt.com
- Evans, J., & Lindsay, W. (2008). *Administración y control de la calidad*. México: Cengage Learning.
https://drive.google.com/file/d/0ByfUJmSJI8nla3BINDdQTIBubkE/preview?resourcekey=0-yWX_3FsxRUmLuY4iT2OLsQ
- FAO. (2016). *La Trazabilidad: Una herramienta de Gestión para las Empresas y los Gobiernos*. Roma: ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA ALIMENTACIÓN Y LA AGRICULTURA.
<https://openknowledge.fao.org/server/api/core/bitstreams/21f0854d-b3c1-4778-8985-477c48fe0293/content>
- FAO. (25 de agosto de 2022). *El Perú es el país con la Inseguridad Alimentaria más alta de Suramérica*. <https://www.fao.org/peru/noticias/detail-events/es/c/1603081/>

- FAO y OMS. (2020). *Humanitarian Responmse Plan*.
<https://openknowledge.fao.org/server/api/core/bitstreams/c9d4545f-38d2-41d8-a2c5-39c1b787e453/content>
- Fernández Roque, E. N. (2024). *Relacion entre las buenas practicas de manipulacion de alimentos y la satisfaccion del cliente en el hotel Sol de Oro distrito de Cerro de Pasco - Peru 2023. [Tesis de pregrado]*. Lima - Peru: Universidad Nacional Federico Villarreal.
https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/9533/TESISFERNANDEZ_ROQUE_ELIZABETH_NOELIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ferrel, O., & Hartline, M. (2012). *Estrategia de Marketing*. Cengage Learning.
https://books.google.com.pe/books/about/Estrategia_de_Marketing.html?id=PHHMsYIyh1wC&redir_esc=y
- Food & Drink. (28 de abril de 2023). *What is Restaurant Ambience and How is it Determined?* <https://casino.hardrock.com/sacramento/blog/2023/04/what-is-restaurant-ambience-and-how-is-it-determined>
- Food and Agriculture Organization & World Health Organization (FAO/OMS). (2009). *Pesticide residues*. FAO Food and Nutrition.
<http://www.fao.org/3/a1125e/a1125e00.htm>
- Fuentes, A. (2016). Aproximación teórica del objeto de estudio del turismo. *Siembra*, 3(1), 105-110. <https://doi.org/10.29166/siembra.v3i1.270>
- Giraldez, A. (2023). *Las buenas practicas de mabufactura y la inocuidad de los alimentos en el consorcio de servicios mantaro de Pampas Huancavelica - 2023. [Tesis de pregrado]*. Huancayo - Peru: Universidad Peruana Los Andes.
https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/7364/T037_73381655_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Goeldner, C., & Brent, J. R. (2015). *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*. ISBN: 978-1-118-53489-2. <https://www.wiley.com/en-us/Drying+Phenomena%3A+Theory+and+Applications-p-9781118534892>
- González, I., Batista, E., Hernández, N. A., & del Villar Leyva, L. (2018). Procedimiento para la evaluación de la satisfacción del cliente con los servicios hoteleros. *Retos Turisticos*, 16(3).
- Hammond, M. (6 de abril de 2023). *Calidad en atención al cliente: qué es, importancia y medición*. <https://blog.hubspot.es/service/calidad-atencion-cliente>

- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación. Sexta Edición*. Ciudad de México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: MCGraw-Hill. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5^o ed.). Mexico: McGraw-Hill. https://www.academia.edu/20792455/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_5ta_edici%C3%B3n_Roberto_Hern%C3%A1ndez_Sampieri?auto=download
- Higiene Ambiental. (23 de diciembre de 2016). *Siete pasos para un correcto control de plagas en la industria alimentaria*. <https://higieneambiental.com/control-de-plagas/siete-pasos-para-un-correcto-control-de-plagas-en-la-industria-alimentaria>
- Hoffman, D., & Bateson, J. (2012). *Marketing de servicios*. Cengage Learning. https://books.google.com.pe/books/about/MARKETING_DE_SERVICIOS_CONCEPTO.html?id=eM5XMwEACAAJ&redir_esc=y
- Imara Arquitectos. (28 de febrero de 2019). *La funcionalidad y el confort en el ambiente del restaurante son claves para que la experiencia sea memorable*. <https://imaraarquitectos.com/2019/02/28/la-funcionalidad-y-el-confort-en-el-ambiente-del-restaurante-son-claves-para-que-la-experiencia-sea-memorable/>
- INPPAZ. (15 de junio de 2002). *Buenas Prácticas de Manufactura (GMP) y Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC) (en línea)*. <http://www.panalimentos.org/haccp2/FAQSINFO.htm#8>
- Inside Pro. (12 de diciembre de 2024). *¿Cómo influye el ambiente del restaurante en la satisfacción del cliente?* <https://insidepro360.com/como-influye-el-ambiente-del-restaurante-en-la-satisfaccion-del-cliente/>
- Jimenez, E. (14 de junio de 2020). *Solución de problemas, proceso paso a paso, la toma de decisiones y su relevancia*. <https://www.gestiopolis.com/solucion-de-problemas-y-toma-de-decisiones/>

- Juárez, J., & Nuñez, N. (2018). Análisis comparativo de modelos de evaluación de la calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente. *3C Empresa, investigación y pensamiento crítico*, 7(1), 49-59.
<https://3ciencias.com/articulos/articulo/analisis-comparativo-modelos-evaluacion-calidad-servicio-partir-dimensiones-relacion-la-satisfaccion-del-cliente/>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Fundamentos de Marketing*. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.
https://www.academia.edu/42228046/Kotler_P_and_Armstrong_G_2012_Marketing_14e_PEARSON_EDUCACION_MEXICO
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de marketing* (11 ed.). Mexico: Pearson Educación.
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf
- Kotler, P., & Armstrong, G. (4 de junio de 2013). *Fundamentos del marketing* (Decimoprimer edición ed.). PEARSON.
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing*. In *Dirección de Marketing*. Mexico: Pearson Ed.
<https://drive.google.com/file/d/0B9gPiLUaqjNCczkzTS12d3R4Qmc/view?resourcekey=0-kZYfIPyW-hA99YU5kRlgEw>
- Laoyan, S. (2 de febrero de 2025). *Usa estas estrategias para ayudar a tu equipo a desarrollar habilidades para la resolución de problemas*.
<https://asana.com/es/resources/problem-solving-strategies>
- Londoño, P. (29 de abril de 2023). *Expectativas del cliente: claves para gestionarlas y ejemplos*. <https://blog.hubspot.es/service/gestionar-las-expectativas-del-cliente>
- Lopez, C. (2021). El Sistema de Gestión de Calidad Turística y su aporte al Crecimiento Económico. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i5.499>
- Mamani, R., & Loayza, J. (2024). *CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL TURISTA EN LAS ACTIVIDADES DE AVENTURA. CASO VUELO DEL HALCÓN, HUASAO, CUSCO, AÑO 2023. [Tesis de pregrado]*. Cusco, Peru.
https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/10017/253T20241670_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Mejias, A., & Manrique, S. (2011). DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES BANCARIOS UNIVERSITARIOS: UNA APROXIMACIÓN MEDIANTE EL ANÁLISIS DE FACTORES. *Ingeniería Industrial*, vol. XXXII, núm. 1,, 43-47. <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>
- Mendoza, J., Biler, S., & Reyes, L. (2020). Inocuidad alimentaria de los alimentos preparados, que se consumen en la ciudad de Manta. *Polo del Conocimiento*, 5(9), 175-190. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554420>
- Mendoza, S., Zambrano, J., & Moreira, D. (2023). CALIDAD DE SERVICIO DESDE LA INOCUIDAD DE ALIMENTOS EN CENTRO DE EVENTOS MQ DE MANTA. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN.*, 7(12), 10 - 20. <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/334/560>
- Mercado Marín, M. J., & Rojas Sánchez, R. M. (2022). *Calidad de servicio en el restaurante Jijuna en el marco de los protocolos de salubridad COVID-19 y su repercusión en el nivel de satisfacción del cliente. [Tesis de pregrado]*. Cajamarca - Peru: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2174>
- Miles, M., Huberman, M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. https://books.google.com.pe/books?id=p0wXBAAAQBAJ&pg=PA1&hl=es&source=gbs_selected_pages&cad=1#v=onepage&q&f=false
- Ministerio de Agricultura y Riego. (2013). *Guia Practica dirigida a Productores Emprendedores*. Lima, Peru: Ministerio de Agricultura y Riego Dirección de Insumos Agropecuarios e Inocuidad Agroalimentaria.
- Ministerio de Agricultura. (10 de diciembre de 2008). *Resolucion Ministerial*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/25863/RM_2008_809.pdf?v=1530747714
- Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentacion. (11 de diciembre de 2024). *Calidad Alimentaria*. <https://www.mapa.gob.es/es/alimentacion/temas/control-calidad/>
- Ministerio de Industria y Turismo . (30 de mayo de 2024). *El nivel de satisfacción de los turistas internacionales con sus vacaciones en España crece 2,3 puntos respecto a 2022*. https://www.mintur.gob.es/es-es/gabineteprensa/notasprensa/2024/paginas/encuesta-satisfaccion-turistas-internacionales-2023.aspx?utm_source=chatgpt.com

- Municipalidad Metropolitana de Lima. (04 de octubre de 2024). *Carnet de sanidad que emite la Municipalidad Metropolitana de Lima - [MML]*.
<https://www.datosabiertos.gob.pe/dataset/carnet-de-sanidad-que-emite-la-municipalidad-metropolitana-de-lima-mml>
- Municipalidad Provincial del Cusco. (25 de febrero de 2025). *Ordenanza CUIS-RASA2025*.
<https://taqe.cusco.gob.pe/publico/transparencia-standar/OrdenanzaCUIS-RASA2025.pdf>
- Naranjo, M., Pelegrin, A., & Marin, L. (2019). Modelos de gestión turística: mirada crítica desde diferentes perspectivas. *RECUS*, 16-25.
https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7001764.pdf?utm_source=chatgpt.com
- Negron, F. (16 de agosto de 2022). *Actividades de verificación de proveedores para ayudarlo a cumplir*. https://www.registrarcorp.com/es/blog/food-beverage-es/fsma-es/supplier-verification-activities-to-help-you-stay-compliant/?utm_source=chatgpt.com
- Next U. (7 de junio de 2023). *¿Qué es la capacitación de personal?*
<https://es.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-es-la-capacitaci%C3%B3n-de-personal-next-u-open-education>
- Nina, J. (08 de febrero de 2016). *Inspección alimentaria o cómo garantizar la seguridad sanitaria*. <https://www.interempresas.net/Alimentaria/Articulos/149717-Inspeccion-alimentaria-o-como-garantizar-la-seguridad-sanitaria.html>
- OMS. (4 de octubre de 2024). *Inocuidad de los alimentos*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/food-safety>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2018). *Guía para la recopilación y presentación de información sobre la investigación y el desarrollo experimental*. Editorial MIC. <https://doi.org/10.1787/9789264310681-es>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000100037&script=sci_arttext
- Paucar Luna, J., Vásquez-Pajuelo, L., & Navarrete Ormeño, M. E. (2022). La inocuidad en la elaboración de alimentos en restaurantes de comida peruana para emprendedores. *Ingeniería Investigación Y Desarrollo*, 21(2), 57–65.
<https://doi.org/10.19053/1900771X.v21.n2.2021.14270>

- Perez, J., & Merino, M. (26 de junio de 2023). *Sabor - Qué es, usos, definición y concepto*.
<https://definicion.de/sabor/>
- Pirela, F. (24 de octubre de 2024). *Color. Enciclopedia Concepto*.
<https://concepto.de/color/>
- Pita Lino, E. A., & Ortiz Sánchez, M. M. (2024). *La calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del visitante en el restaurante “El Manta” de Pedro Carbo*. Jipijapa - Manabi - Ecuador: Jipijapa - Unesum.
<https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/6694>
- Raffino, Equipo editorial, Etecé. (24 de diciembre de 2024). *Limpieza. Enciclopedia Concepto*. <https://concepto.de/limpieza/>
- Ramos, C. (2020). LOS ALCANCES DE UNA INVESTIGACIÓN. *CienciAmérica*, 9(3), 1-5. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7746475.pdf>
- Resnik, D. (2018). *The Ethics of Research with Human Subjects*. Springer.
https://www.researchgate.net/profile/David-Resnik-2/publication/322334566_The_Ethics_of_Research_with_Human_Subjects/links/5d822c93458515cbd195d1bd/The-Ethics-of-Research-with-Human-Subjects.pdf?origin=publication_detail&_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZS
- Riquelme, V. (16 de octubre de 2018). *El Confort en los Restaurantes*.
<https://www.022estudio.com/el-confort-en-los-restaurantes/>
- Rodriguez Donaires, S. G., & Vargas Ccanto, F. M. (2020). *Impacto de la implementación de los protocolos de bioseguridad COVID-19 en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces Huancayo, 2020. [Tesis de pregrado]*. Huancayo - Peru: Universidad Continental.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9887/3/IV_FCE_318_TI_Rodriguez_Vargas_2020.pdf
- Rojas Soriano, R. (2006). *Guía para realizar investigaciones sociales*. Mexico: Plaza y Valdés Editores. <https://raulrojassoriano.com/cuallitlanezi/wp-content/themes/raulrojassoriano/assets/libros/guia-realizar-investigaciones-sociales-rojas-soriano.pdf>
- Romani, B., Espinosa, J., Perez, L., & Calas, D. (2018). Satisfacción del Cliente con los Servicios de Alimentos y Bebidas en Hoteles del Destino Cuba. 103-117.
<https://doi.org/10.18226/21789061.v11i1p103>

- Romero, A., & Chávez, H. (2016). Evaluación de la satisfacción del cliente y de los costos de calidad del proceso de restauración en la hotelería. *Retos Turísticos*, 14(3).
- Santander Universidades. (10 de Diciembre de 2021). *Investigación cualitativa y cuantitativa: características, ventajas y limitaciones*. Open Academy: <https://www.santanderopenacademy.com/es/blog/cualitativa-y-cuantitativa.html>
- Sanz, J. (19 de abril de 2023). *Todas las claves del control de calidad en la industria cárnica*. https://szindustrial.com/ayuda-y-consejos/control-de-calidad-en-la-industria-carnica/?utm_source=chatgpt.com
- Seguridad Alimentaria. (30 de noviembre de 2020). *Buenas prácticas para la manipulación de la carne*. <https://csaconsultores.com/buenas-practicas-la-manipulacion-la-carne/>
- Sierra Bravo, R. (1994). *Técnicas de Investigación Social*. España: Editorial Parninfo. <https://abcproyecto.wordpress.com/wp-content/uploads/2018/11/sierra-bravo-tecnicas-de-investigacion-social.pdf>
- Stavisky, S. (2018). La teoría subjetiva del valor como fundamento de la figura del empresario en la obra de Hayek. *Revista de la Carrera de Sociología*, 8(8), 427 - 449. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9135349>
- StudySmarter. (05 de noviembre de 2024). *gestión de expectativas*. <https://www.studysmarter.es/resumenes/ciencias-empresariales/teoria-de-la-administracion-de-empresas/gestion-de-expectativas/>
- Survey Monkey. (31 de octubre de 2024). *¿Qué es la satisfacción del cliente?* . <https://es.surveymonkey.com/mp/satisfaccion-cliente-definicion/>
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. Mexico: Editorial Limusa. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso_de_la_investigacion_cientifica_Mario_Tamayo.pdf
- Tecnas. (13 de junio de 2023). *Alimentos perecederos: qué son y cómo manipularlos correctamente*. <https://curso-manipuladoralimentos.es/alimentos-perecederos-su-manipulacion#:~:text=Los%20alimentos%20perecederos%20son%20sensibles,la%20proliferaci%C3%B3n%20de%20bacterias%20da%C3%B1inas.>
- Tristan, F. (27 de diciembre de 2022). *Cusco: Sequía e inseguridad alimentaria 2022*. https://www.flora.org.pe/notas-de-prensa/cusco-sequia-e-inseguridad-alimentaria-2022/?utm_source=chatgpt.com
- Turiweb. (10 de septiembre de 2024). *El 71% de turistas extranjeros que visitó Perú recomendaría el destino [INFORME]*. <https://www.turiweb.pe/el-71-de-turistas->

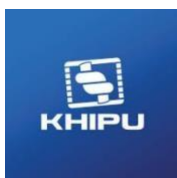
- extranjeros-que-visito-peru-recomendaria-el-destino-informe/#:~:text=De%20acuerdo%20con%20la%20Encuesta,reflejando%20una%20experiencia%20mayormente%20positiva.
- Viera, E., Fernandez, B., Caballero, D., Loor, C., & Chavez, A. (2020). Higiene y manipulación de los alimentos en los restaurantes de Playita Mía de la ciudad de Manta. *RECUS: Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad*, 5(2), 60-65. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7685085>
- Villar, C. L. (2024). *ESTÁNDARES DE CONTROL DE CALIDAD: LA CLAVE PARA LA SEGURIDAD ALIMENTARIA Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR*. Veracruz - Mexico: RED IBEROAMERICANA DE ACADEMIAS DE INVESTIGACIÓN A.C. <https://redibai-myd.org/wp-content/uploads/2024/11/SEV.pdf#page=50>
- Winterhalter. (27 de abril de 2022). *CONTROL DE PLAGAS EN LA INDUSTRIA DE ALIMENTOS*. <https://www.winterhalter.com/cl-es/blog-winterhalter/control-de-plagas-en-la-industria-de-alimentos/>
- Zagarra, L., Molina, V., & Corona, E. (2018). La satisfacción del cliente basado en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *RECAI. Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática.*, 7(18), 46-65.
- Zambrano, K., Zambrano, K., Villacis, L., & Lemoine, F. (2021). Inocuidad Gastronomica y sus efectos en la atencion al turista Balneario Briceño Cantón San Vicente. *ULEAM Bahía Magazine (UBM) E-ISSN 2600-6006*, 1(2), 106–122. https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/uleam_bahia_magazine/article/view/69
- Zavala, M. (2011). *El concepto de calidad en los alimentos*. Lima: Ministerio de Agricultura. https://www.midagri.gob.pe/portal/download/pdf/direccionesyoficinas/dgca/concepto_calidad_alimentosI.pdf
- Zendesk. (1 de abril de 2024). *¿Qué es la experiencia del cliente? ¿Cómo medir para mejorar?* <https://www.zendesk.es/blog/experiencia-del-cliente/>

ANEXOS

Anexo 2: Matriz de Instrumento Aplicado

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala	Alternativas
Inocuidad de alimentos	Prácticas de Manipulación de Alimentos	Almacenamiento de alimentos	Los alimentos son almacenados en condiciones adecuadas de temperatura y humedad para evitar su descomposición.	<ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo (1) • En desacuerdo (2) • Neutral (3) • De acuerdo (4) • Totalmente de acuerdo (5)
		Higiene de los alimentos	El personal de cocina garantiza que los alimentos sean manipulados en condiciones de higiene adecuadas (manos limpias, utensilios desinfectados, etc.).	
		Control de temperaturas	Se realizan controles periódicos de la temperatura de los alimentos durante su almacenamiento y preparación para asegurar su seguridad.	
	Control de Proveedores e Insumos	Proveedores	Se selecciona los proveedores de insumos que cumplen con los estándares de calidad e higiene establecidos.	
		Inspección de insumos	Se inspeccionan regularmente los insumos recibidos para verificar su calidad y cumplimiento con las normativas de seguridad alimentaria.	
		Manejo de productos perecederos	Los productos perecederos son manejados y almacenados adecuadamente para prevenir su deterioro.	
	Normativa y Regulación	Carnet de sanidad	Todo el personal que manipula alimentos cuenta con su carnet de sanidad actualizado.	
		Control de plagas	Se realiza un control efectivo de plagas en todas las áreas del restaurante, garantizando que no haya riesgo para los alimentos.	
		Control de carnes	Las carnes son almacenadas y manipuladas bajo condiciones estrictas de higiene y control de temperatura.	

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala	Alternativas
Satisfacción del turista	Cumplimiento de la expectativa	Tiempo de espera	El tiempo de espera desde que realizó su pedido hasta que recibió la comida fue razonable.	<ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo (1) • En desacuerdo (2) • Neutral (3) • De acuerdo (4) • Totalmente de acuerdo (5)
		Calidad de atención	El personal de servicio mostró amabilidad, disposición y rapidez para atenderme durante toda mi visita al restaurante.	
		Personal capacitado	El personal del restaurante demostró tener conocimientos sobre el menú y supo recomendarme los platos adecuados según mis preferencias.	
		Solución de problemas	En caso de que surgiera algún inconveniente con mi pedido, el personal resolvió el problema de manera eficiente y rápida.	
	Calidad de alimentos y bebidas	Emplatado	La presentación de los alimentos fue cuidada y estética, con una disposición atractiva que reflejaba el esfuerzo en la preparación.	
		Color	Los alimentos presentaban colores frescos y vibrantes, lo que indicaba que los ingredientes eran de buena calidad.	
		Sabor	El sabor de los platos que consumí cumplió con mis expectativas, siendo sabrosos, equilibrados y bien sazonados.	
		Aroma	Los alimentos que se me sirvieron tenían un aroma delicioso que me invitaba a probarlos.	
	Ambiente en el restaurante	Limpieza del restaurante	El restaurante estaba completamente limpio, incluyendo las mesas, baños, suelos y el área de cocina visible.	
		Comodidad	El ambiente del restaurante era cómodo, con sillas y mesas adecuadas para disfrutar la comida sin sentirme apretado o incómodo.	
		Iluminación	La iluminación en el restaurante fue adecuada, ni demasiado brillante ni demasiado tenue, lo que creó un ambiente relajado.	
		Decoración	La decoración del restaurante fue atractiva y bien pensada, creando una atmósfera acogedora y temática que mejoró la experiencia general.	



ESCUELA SUPERIOR KHIPU

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

Y HOTELERAS

Guía de entrevista de Investigación a los Colaboradores del área de Cocina “INOCUIDAD DE ALIMENTOS Y SATISFACCIÓN DEL TURISTA EN LOS RESTAURANTES DE LA PLAZA DE ARMAS DE CUSCO, 2024”

La colaboración en este estudio es completamente opcional. La información recabada será tratada como confidencial y se utilizará exclusivamente para los fines de este estudio. Las respuestas que proporcione serán anónimas.

Si tiene preguntas acerca del estudio, puede hacerlas en cualquier momento durante su participación.

ITEMS DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO

Por favor, responda marcando con una X en los campos indicados y completando los espacios que corresponda; considerando la siguiente escala:

ESCALA				
Totalmente en desacuerdo (TD)	En desacuerdo (M)	Neutral (I)	De acuerdo (A)	Totalmente de acuerdo (TA)
1	2	3	4	5

ITEMS	Escala de valoración				
	1	2	3	4	5
VARIABLE: INOCUIDAD DE ALIMENTOS					
Dimensión: Prácticas de manipulación de alimentos					
1	Los alimentos son almacenados en condiciones adecuadas de temperatura y humedad para evitar su descomposición.				
2	El personal de cocina garantiza que los alimentos sean manipulados en condiciones de higiene adecuadas (manos limpias, utensilios desinfectados, etc.).				
3	Se realizan controles periódicos de la temperatura de los alimentos durante su almacenamiento y preparación para asegurar su seguridad.				
Dimensión: Control de Proveedores e Insumos					
4	Se selecciona los proveedores de insumos que cumplen con los estándares de calidad e higiene establecidos.				
5	Se inspeccionan regularmente los insumos recibidos para verificar su calidad y cumplimiento con las normativas de seguridad alimentaria.				
6	Los productos perecederos son manejados y almacenados adecuadamente para prevenir su deterioro.				
Dimensión: Normativa y Regulación					

7	Todo el personal que manipula alimentos cuenta con su carnet de sanidad actualizado.					
8	Se realiza un control efectivo de plagas en todas las áreas del restaurante, garantizando que no haya riesgo para los alimentos.					
9	Las carnes son almacenadas y manipuladas bajo condiciones estrictas de higiene y control de temperatura.					



ESCUELA SUPERIOR KHIPU

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS

Encuesta de Investigación a los turistas

“INOCUIDAD DE ALIMENTOS Y SATISFACCIÓN DEL TURISTA EN LOS RESTAURANTES DE LA PLAZA DE ARMAS DE CUSCO, 2024”

La colaboración en este estudio es completamente opcional. La información recabada será tratada como confidencial y se utilizará exclusivamente para los fines de este estudio. Las respuestas que proporcione serán anónimas.

Si tiene preguntas acerca del estudio, puede hacerlas en cualquier momento durante su participación.

ITEMS DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO

Responda marcando con una X en los campos indicados y completando los espacios que corresponda; considerando la siguiente escala:

ESCALA				
Totalmente en desacuerdo (TD)	En desacuerdo (M)	Neutral (I)	De acuerdo (A)	Totalmente de acuerdo (TA)
1	2	3	4	5

ITEMS		Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
VARIABLE: SATISFACCION DEL TURISTA						
Dimensión: Cumplimiento de las expectativas						
1	El tiempo de espera desde que realizó su pedido hasta que recibió la comida fue razonable.					
2	El personal de servicio mostró amabilidad, disposición y rapidez para atenderme durante toda mi visita al restaurante.					
3	El personal del restaurante demostró tener conocimientos sobre el menú y supo recomendarme los platos adecuados según mis preferencias					
4	En caso de que surgiera algún inconveniente con mi pedido, el personal resolvió el problema de manera eficiente y rápida.					
Dimensión: Calidad de los Alimentos y Bebidas						

6	La presentación de los alimentos fue cuidada y estética, con una disposición atractiva que reflejaba el esfuerzo en la preparación.					
7	Los alimentos presentaban colores frescos y vibrantes, lo que indicaba que los ingredientes eran de buena calidad.					
8	El sabor de los platos que consumí cumplió con mis expectativas, siendo sabrosos, equilibrados y bien sazonados.					
9	Los alimentos que se me sirvieron tenían un aroma delicioso que me invitaba a probarlos.					
Dimensión: Ambiente en el Restaurante						
10	El restaurante estaba completamente limpio, incluyendo las mesas, baños, suelos y el área de cocina visible.					
11	El ambiente del restaurante era cómodo, con sillas y mesas adecuadas para disfrutar la comida sin sentirme apretado o incómodo.					
12	La iluminación en el restaurante fue adecuada, ni demasiado brillante ni demasiado tenue, lo que creó un ambiente relajado.					
13	La decoración del restaurante fue atractiva y bien pensada, creando una atmósfera acogedora y temática que mejoró la experiencia general.					

¡Muchas gracias por su gentil colaboración

ESCUELA SUPERIOR KHIPU

Ficha de Validación por Criterio de Experto

1. Datos Generales

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto : David Eduardo Cutimbo Alfaro
 1.2. Grado académico / mención : Magister
 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular : 46618431
 1.4. Cargo e institución donde labora: Docente/Escuela Superior Tecnológica Privada Khipu
 1.5. Autor(es) del instrumento : Sabrina S. Choque Lope, Roxana M. Gutierrez Meza
 1.6. Lugar y fecha : 01/01/2024

2. Aspectos de la Evaluación

Indicadores	Criterios	Deficiente 1	Aceptable 3	Bueno 5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			✓
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.		✓	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		✓	
4. Organización	Presentación ordenada.			✓
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			✓
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			✓
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.		✓	
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			✓
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.		✓	
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			✓
Conteo total de marcas		A	B	C

Coefficiente de validez $= \frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = \text{-----}$

3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría	
[0,20 – 0,40]	No válido, reformular	<input type="radio"/>
<0,41 – 0,60]	No válido, modificar	<input type="radio"/>
<0,61 – 0,80]	Válido, mejorar	<input type="radio"/>
<0,81 – 1,00]	Válido, aplicar	<input type="radio"/>

4. Recomendaciones



Firma del Experto

DNI. N° 96678431

JUICIO DE EXPERTOS

Nombre del instrumento : Cuestionario y guía de entrevista

Objetivo de la investigación : INOCUIDAD DE ALIMENTOS Y SATISFACCIÓN DEL TURISTA EN LOS RESTAURANTES DE LA PLAZA DE ARMAS DE CUSCO, 2024

Apellidos y nombres del evaluador : David Eduardo Cutimbo Alfaro

Teléfono o Celular: 940237910

Criterios de Evaluación	Correcto	Incorrecto
1. El instrumento tiene estructura lógica.	/	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	/	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	/	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	/	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.	/	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.		/
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	/	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	/	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.	/	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.		

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

Cusco, 01 de enero del 2024.



Firma del experto

DNI: 46618931

Anexo 3: Evidencia fotografica

Fotografia N° 01.

Frontis del Restaurante Inka Grill



Fotografia N° 02.

Entrevista con el cocinero de planta del Restaurante Inka Grill



Fotografia N° 03.

Entrevista con comensales Restaurante Inka Grill



Fotografía N° 04.

Detalle de la disposicion y manejo de alimentos antes de ser atendidos



Fotografia N° 05.

Mise en place de la mesa de comensales



Fotografía N° 06.

Manejo y forma de preparar los pedidos en cocina



Fotografía N° 07.

Manejo y forma de preparar los pedidos en cocina



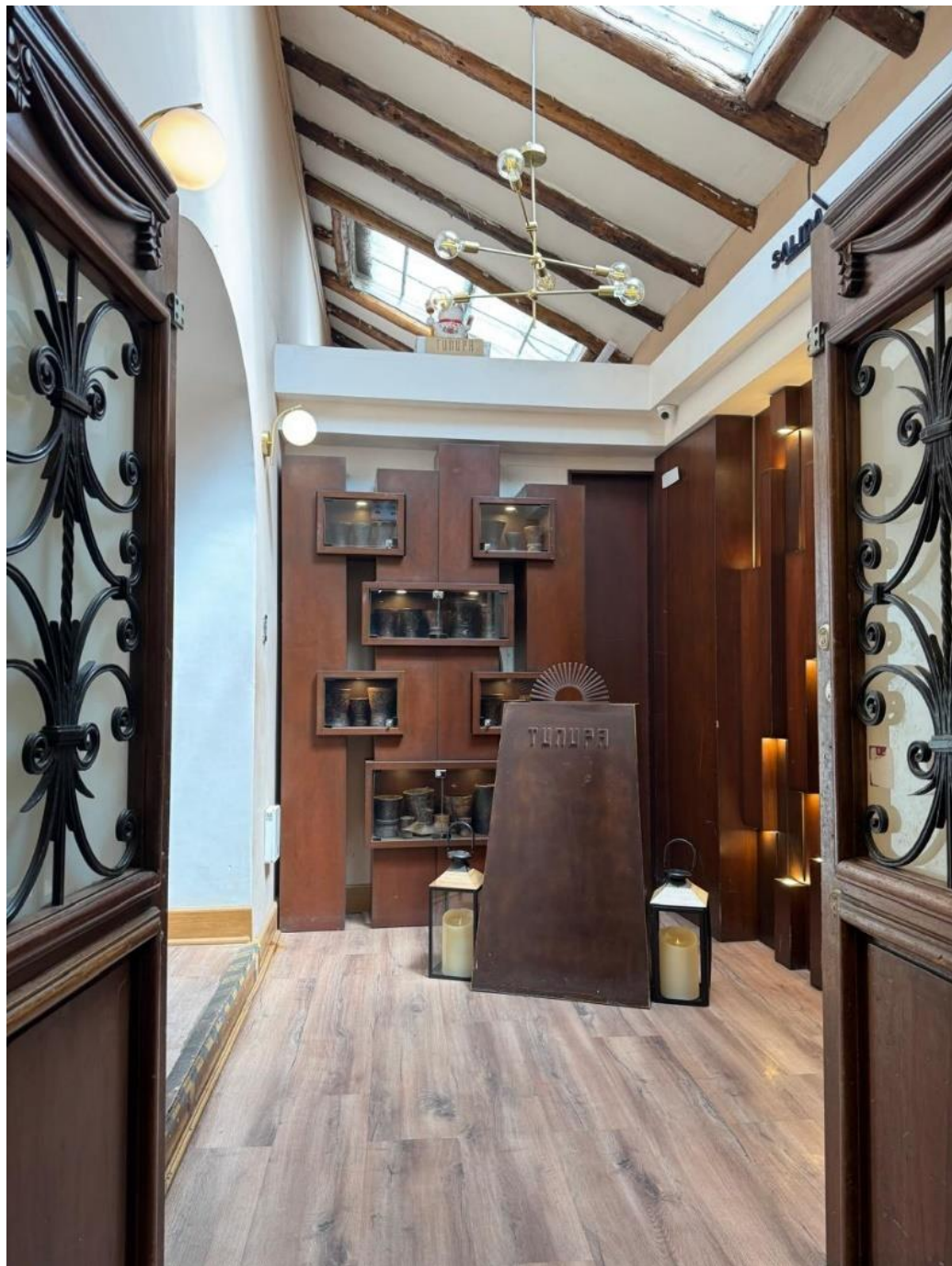
Fotografía N° 08.

Visita a las instalaciones de la cocina del Restaurante Inka Grill



Fotografia N° 09.

Visita del acceso del Restaurante Tunupa



Fotografía N° 10.

Encuesta a comesaes de ascendencia Japonesa del Restaurante Tunupa



Fotografia N° 11.

Encuesta a comesaes de ascendencia estadounidense del Restaurante Tunupa



Fotografia N° 12.

Encuesta a comesaes de ascendencia estadounidense del Restaurante Tunupa



Fotografia N° 13.

Encuesta del chef en jefe del Restaurante Tunupa



Fotografia N° 14.

Encuesta del chef en jefe del Restaurante Tunupa



Fotografía N° 15.

Encuesta a visitante en el comedor del Restaurante Tunupa



Fotografía N° 16.

Encuesta a visitantes en el comedor del Restaurante Mr. Cuy



Fotografía N° 17.

Encuesta a visitantes en el comedor del Restaurante Mr. Cuy



Fotografía N° 18.

Encuesta a visitante extranjeros en el comedor del Restaurante Mr. Cuy



Fotografía N° 19.

Encuesta a visitante extranjeros en el comedor del Restaurante Mr. Cuy



Fotografía N° 20.

Vista de las instalaciones del comedor del Restaurante Mr. Cuy



Fotografia N° 21.

Encuesta al jefe de mozos del Restaurante Mr. Cuy



Fotografia N° 22.

Encuesta al jefe de mozos del Restaurante Mr. Cuy



Fotografía N° 23.

Encuesta al jefe de mozos del Restaurante Mr. Cuy



Fotografía N° 24.

Datos de la muestra en excel

A screenshot of an Excel spreadsheet displaying survey data. The spreadsheet has a grid of cells with various numbers and text. The columns are labeled with 'Dia' (Day) and 'Mes' (Month) for different months of the year. The rows are numbered from 1 to 54. The data is organized into a structured format, likely representing the results of the survey mentioned in the previous image. The spreadsheet is titled 'Copia de Copia de libro excel 5 (2) [Vista protegida] - E...' and is open in a window with a search bar and various menu options.