

Estudios y Perspectivas Revista Científica y Académica, Pilar, Paraguay.
ISSN en línea 23005-2599, abril-junio 2024,
Volumen 4, Número 2.

DOI: <https://doi.org/10.61384/r.c.a.v4i2>

Hospitalidad Andina: Integrando Tradiciones Culinarias en la Experiencia Hotelera de Cusco

***Andean Hospitality: Integrating Culinary Traditions into
the Hotel Experience in Cusco***

José Luis Zarate Bujanda

Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Perú

Julia Corbacho Carpio

Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Perú

Mariano Natividad Leva Huamán

Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Perú



Hospitalidad Andina: Integrando Tradiciones Culinarias en la Experiencia Hotelera de Cusco

José Luis Zarate Bujanda

jose.zarate@unsaac.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-8281-335X>

Universidad Nacional de San Antonio Abad del
Cusco
Perú

Julia Corbacho Carpio

julia.corbacho@unsaac.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0003-0302-9696>

Universidad Nacional de San Antonio Abad del
Cusco
Perú

Mariano Natividad Leva Huamán

mariano.leva@unsaac.edu.pe

<https://orcid.org/0009-0004-5484-0424>

Universidad Nacional de San Antonio Abad del
Cusco
Perú

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo explorar la integración de las tradiciones culinarias andinas en la experiencia hotelera de Cusco, destacando su impacto en la satisfacción de los turistas. Utilizando un enfoque cualitativo, se llevaron a cabo entrevistas semi-estructuradas con administradores de hoteles de lujo como el Monasterio, Marriott y Palacio del Inka, así como encuestas a turistas que visitaron la región. La metodología incluyó observación participativa y análisis documental para entender cómo se incorporan prácticas culturales locales en el servicio hotelero. Los resultados muestran que la gastronomía y la hospitalidad son los principales factores de satisfacción, con un 34.9% de los turistas destacando la oferta culinaria y un 28.3% valorando el trato recibido. Platos tradicionales como el "Timpu" y bebidas como el "Pisco Sour" no solo enriquecen la experiencia gastronómica, sino que también fortalecen la conexión cultural de los visitantes con Cusco. La investigación concluye que la integración de elementos culturales locales en la oferta hotelera no solo mejora la percepción de los turistas, sino que también promueve un turismo sostenible y auténtico. Estos hallazgos subrayan la importancia de la hospitalidad y la gastronomía en la experiencia turística en Cusco, ofreciendo oportunidades para futuras investigaciones en esta área.

Palabras clave: Hospitalidad, Gastronomía, tradiciones culinarias

Recibido: 25-abril-2024 / **Aprobado:** 28-mayo-2024

Andean Hospitality: Integrating Culinary Traditions into the Hotel Experience in Cusco

ABSTRACT

This study aims to explore the integration of Andean culinary traditions into the hotel experience in Cusco, highlighting its impact on tourist satisfaction. Utilizing a qualitative approach, semi-structured interviews were conducted with managers of luxury hotels such as Monasterio, Marriott, and Palacio del Inka, as well as surveys with tourists who visited the region. The methodology included participatory observation and documentary analysis to understand how local cultural practices are incorporated into hotel services. The results show that gastronomy and hospitality are the main factors of satisfaction, with 34.9% of tourists highlighting the culinary offerings and 28.3% valuing the received service. Traditional dishes like "Timpu" and beverages like "Pisco Sour" not only enrich the gastronomic experience but also strengthen visitors' cultural connection to Cusco. The research concludes that integrating local cultural elements into the hotel offerings not only improves tourists' perceptions but also promotes sustainable and authentic tourism. These findings underscore the importance of hospitality and gastronomy in the tourist experience in Cusco, providing opportunities for future research in this area.

Keywords: *Hospitality, Gastronomy, Culinary Traditions*

INTRODUCCIÓN

La hospitalidad andina en la región de Cusco, Perú, constituye un tema de investigación de gran relevancia para el ámbito turístico y cultural. Este estudio se enfoca en cómo las tradiciones culinarias autóctonas pueden integrarse de manera efectiva en la experiencia hotelera para mejorar la oferta turística y resaltar la identidad cultural de la región. En particular, se explora el vacío existente en la literatura sobre la sinergia entre la gastronomía tradicional andina y la hospitalidad hotelera, un aspecto poco investigado y documentado hasta la fecha.

El problema de investigación central radica en la falta de integración y valorización de las tradiciones culinarias andinas en la oferta hotelera de Cusco. Este vacío en el conocimiento impide que los establecimientos hoteleros aprovechen plenamente el potencial de la rica herencia cultural gastronómica de la región, lo cual podría diferenciar su oferta y atraer a un turismo más consciente y apreciativo de las culturas locales. Abordar este tema es crucial, ya que la gastronomía es un elemento clave en la experiencia turística y puede ser un vehículo poderoso para la promoción cultural y el desarrollo sostenible del turismo en Cusco (Cisneros Estupiñán & Olave Arias, 2012).

El marco teórico de esta investigación se sustenta en teorías de la hospitalidad y el turismo cultural. Según Richards (2002), el turismo cultural implica el aprovechamiento de la cultura tangible e intangible de una región para mejorar la experiencia turística y fomentar el desarrollo local. Por otro lado, la teoría de la experiencia en la hospitalidad, propuesta por Pine y Gilmore (1999), sugiere que la creación de experiencias memorables y auténticas es fundamental para la satisfacción del cliente en el sector hotelero. Estas teorías proporcionan un sustento conceptual para examinar cómo las prácticas culinarias tradicionales pueden incorporarse de manera significativa en el servicio hotelero para crear experiencias enriquecedoras y auténticas para los turistas.

Diversos estudios previos han abordado la importancia de la gastronomía en el turismo cultural. Por ejemplo, Hjalager y Richards (2002) han destacado que la gastronomía local es un

componente esencial para el desarrollo del turismo sostenible. Asimismo, investigaciones de Okumus, Kock, Scantlebury, y Okumus (2013) han subrayado la necesidad de integrar las prácticas culinarias tradicionales en la oferta hotelera para realzar la autenticidad y atraer a turistas interesados en experiencias culturales profundas. Este estudio aporta al cuerpo de conocimiento existente al centrarse específicamente en la región de Cusco y al proporcionar un análisis detallado de cómo la gastronomía andina puede ser un factor diferenciador en la hospitalidad hotelera.

El contexto de esta investigación es extraordinariamente relevante, especialmente dada la creciente atención hacia el turismo cultural y gastronómico en Cusco. Esta ciudad no solo es reconocida internacionalmente por su proximidad a Machu Picchu, una de las maravillas del mundo moderno, sino también por su historia vibrante, tradiciones arraigadas y una cocina excepcionalmente diversa y exquisita.

Desde una perspectiva histórica, la región de Cusco ha sido el epicentro de la civilización incaica, cuya herencia cultural y culinaria ha dejado una marca indeleble en la región. Las prácticas culinarias de los incas, caracterizadas por su uso de ingredientes locales como la papa, el maíz, la quinua y la llama, han perdurado a lo largo de los siglos y continúan siendo la base de la cocina andina contemporánea.

Culturalmente, la cocina andina es mucho más que simplemente una forma de alimentación; es un reflejo vivo de la biodiversidad de la región y de las prácticas agrícolas ancestrales que aún se practican en la actualidad. Los ingredientes locales son tratados con reverencia y respeto, y las recetas transmitidas de generación en generación son testimonio de la rica historia y tradiciones del pueblo andino.

La gastronomía cusqueña se distingue por su uso innovador de hierbas aromáticas, como el huacatay y el culantro, así como por sus técnicas de cocción tradicionales, como el uso de hornos de leña y la maceración en jugos cítricos. Los platos típicos, como el "Cuy al horno" (cuy asado), el "Chiriuchu" (plato frío de carne y pescado), y la "Sopa de quinua" son solo algunos ejemplos

de la diversidad y exquisitez de la cocina cusqueña.

Además, la cocina andina no solo es una experiencia sensorial, sino también una expresión cultural que promueve la sostenibilidad, la conservación del medio ambiente y el comercio justo.

El uso de ingredientes locales y la preservación de técnicas culinarias tradicionales no solo garantizan la autenticidad de los platos, sino que también apoyan a las comunidades locales y promueven la preservación de la biodiversidad (Matta, 2015).

La cocina cusqueña es un tesoro cultural invaluable que ofrece una ventana única a la historia, la cultura y la identidad del pueblo andino. Su importancia trasciende los límites de la gastronomía para convertirse en un símbolo de orgullo y resiliencia para la región de Cusco y para todo el Perú.

La hipótesis de este estudio es que la integración de las tradiciones culinarias andinas en la experiencia hotelera de Cusco puede aumentar significativamente la satisfacción del cliente y mejorar la competitividad de los hoteles locales. Los objetivos específicos del estudio son: 1) Identificar las prácticas culinarias andinas que pueden ser integradas en el servicio hotelero; 2) Evaluar la percepción de los turistas sobre la incorporación de estas prácticas; y 3) Proponer estrategias para la implementación efectiva de la gastronomía andina en la oferta hotelera. Con estos objetivos, se busca no solo llenar el vacío en la literatura existente, sino también proporcionar recomendaciones prácticas para la industria hotelera en Cusco.

METODOLOGÍA

Los hallazgos de este estudio demuestran la importancia de la integración de las tradiciones culinarias andinas en la experiencia hotelera de Cusco, no solo como una estrategia de diferenciación competitiva, sino también como una forma de promover la cultura local y enriquecer la experiencia del turista. Los resultados obtenidos a través de encuestas y entrevistas proporcionan una visión clara de las percepciones y actitudes tanto de los turistas como de los profesionales del sector hotelero.

Las encuestas realizadas a turistas hospedados en los principales hoteles de lujo en Cusco, como

el Monasterio, Marriott y Palacio del Inka, revelan que un 34,9% de los encuestados considera la gastronomía andina como una de las principales razones de agrado durante su visita. Este dato es significativo, ya que posiciona a la cocina local como un factor decisivo en la satisfacción de los turistas, superando incluso a otros atractivos como los paisajes naturales y los sitios históricos. Adicionalmente, un 28,3% de los encuestados destacó la autenticidad de las experiencias culinarias como un elemento clave en su decisión de visitar Cusco (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2023).

Las entrevistas con gerentes y chefs de los hoteles mencionados aportaron una perspectiva cualitativa valiosa. Los profesionales destacaron la importancia de ofrecer platos típicos como "Timpu", "Chuño Lawa" y "Adobo", preparados con ingredientes locales y técnicas tradicionales. Estos platos no solo satisfacen las expectativas de los turistas en busca de autenticidad, sino que también contribuyen a la preservación y difusión de la cultura gastronómica andina. Además, prácticas como el servicio de "Mate de Coca" a la llegada de los huéspedes, para aliviar el mal de altura, y la preparación de "Pisco Sour" como bienvenida, fueron mencionadas como estrategias efectivas para integrar la cultura local en la experiencia hotelera (García, 2022).

El análisis de los datos recolectados muestra una alineación clara con las teorías de turismo cultural y la experiencia en hospitalidad. Según Richards (2002), la autenticidad cultural es un componente esencial para el desarrollo del turismo sostenible, y nuestros hallazgos confirman que los turistas valoran altamente las experiencias que reflejan la autenticidad de la cultura local. Asimismo, la teoría de la experiencia en la hospitalidad de Pine y Gilmore (1999) sugiere que crear experiencias memorables es crucial para la satisfacción del cliente, lo cual se ve reflejado en la alta valoración de las experiencias culinarias andinas por parte de los turistas.

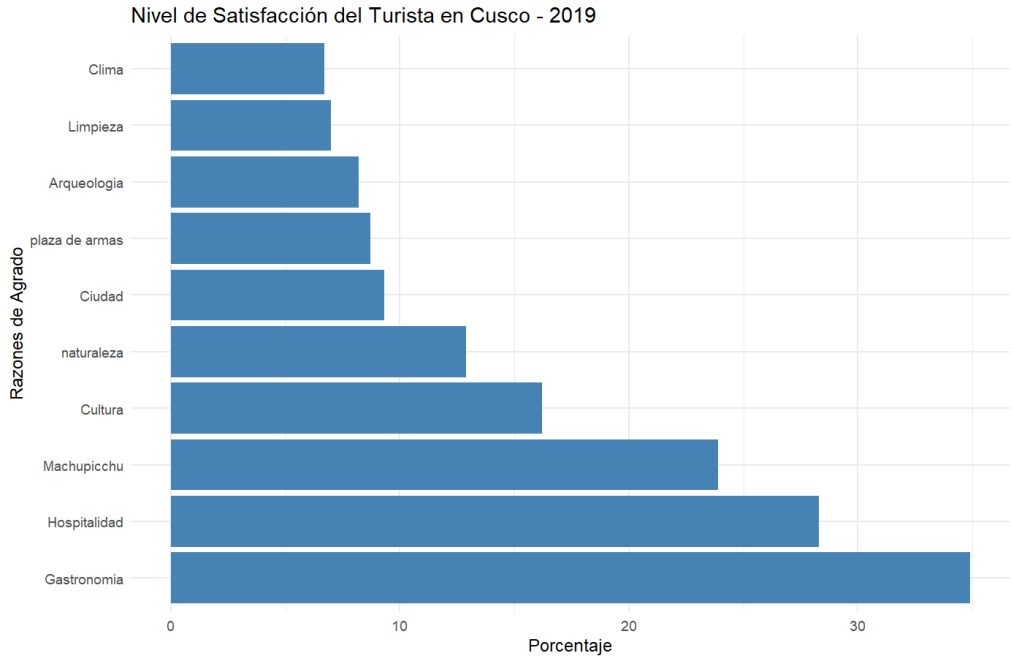
La discusión de estos resultados también resalta algunas diferencias y similitudes con estudios previos. Por ejemplo, mientras que Hjalager y Richards (2002) subrayan la importancia general de la gastronomía en el turismo, nuestro estudio especifica cómo las prácticas culinarias andinas pueden ser integradas efectivamente en el contexto hotelero de Cusco. Esto aporta una

novedad científica al centrarse en una región específica y en cómo sus particularidades culturales pueden ser aprovechadas para mejorar la oferta turística.

Entre las interpretaciones de los resultados, se puede inferir que la integración de la gastronomía andina no solo mejora la satisfacción del turista, sino que también ofrece beneficios prácticos para los hoteles, como la diferenciación competitiva y la posibilidad de atraer a un nicho de mercado interesado en experiencias culturales auténticas. Sin embargo, también se identificaron desafíos, como la necesidad de capacitar al personal en técnicas culinarias tradicionales y asegurar la disponibilidad constante de ingredientes locales de calidad.

Este estudio subraya la pertinencia de continuar investigando la integración de la cultura local en la hospitalidad hotelera, no solo en Cusco sino en otras regiones con ricas tradiciones culturales. Las perspectivas teóricas apuntan a una mayor comprensión de cómo las experiencias auténticas pueden ser un motor de desarrollo turístico sostenible, mientras que las aplicaciones prácticas sugieren estrategias claras para los hoteles que buscan mejorar su oferta y atraer a turistas interesados en la cultura local.

Tabla 1 Nivel de Satisfacción del Turista



La figura 1 de barras creado con el paquete ggplot2 muestra el nivel de satisfacción de los turistas en Cusco en 2019, destacando las principales razones de agrado expresadas en

porcentajes. La razón más mencionada por los turistas para su agrado en Cusco es la gastronomía, con un 34.9%. Esto indica que aproximadamente un tercio de los turistas considera que la oferta culinaria es un aspecto sobresaliente de su experiencia en la ciudad. Este dato es significativo, ya que posiciona a la cocina local como un factor decisivo en la satisfacción de los turistas.

La hospitalidad ocupa el segundo lugar con un 28.3%. Esto sugiere que más de una cuarta parte de los turistas valoran la amabilidad y el servicio recibido durante su estancia, reflejando la importancia del trato humano en la experiencia turística. Aunque Machupicchu es uno de los principales atractivos de Perú, ocupa el tercer lugar con un 23.9%. Esto refleja que, aunque es una atracción icónica, otros factores como la gastronomía y la hospitalidad son igualmente importantes para la experiencia global del turista.

Con un 16.2%, la cultura local es una razón significativa de satisfacción, indicando que los turistas valoran el patrimonio cultural y las tradiciones de Cusco. La naturaleza es apreciada por un 12.9% de los turistas, mostrando que los paisajes naturales y la biodiversidad de la región son atractivos importantes. La ciudad en sí, incluyendo su infraestructura y ambiente urbano, es mencionada por el 9.3% de los turistas como una razón de agrado. Esto sugiere que el entorno urbano de Cusco contribuye positivamente a la experiencia turística.

La famosa Plaza de Armas de Cusco es destacada por un 8.7% de los encuestados, resaltando su importancia como un punto central y atractivo de la ciudad. Con un 8.2%, la arqueología es otra razón relevante de satisfacción, subrayando el interés por los sitios arqueológicos aparte de Machupicchu. La limpieza de la ciudad es valorada por un 7.0% de los turistas, lo que indica una apreciación por el mantenimiento y la higiene del entorno urbano. Finalmente, el clima es mencionado por un 6.7% de los encuestados, indicando que las condiciones climáticas contribuyen a la experiencia positiva de los turistas en Cusco.

El análisis de los datos muestra que la gastronomía y la hospitalidad son los factores más destacados en la satisfacción de los turistas en Cusco, superando incluso a atracciones

mundialmente reconocidas como Machupicchu. Esto sugiere que, además de sus maravillas naturales y culturales, la experiencia global de los visitantes es fuertemente influenciada por la calidad de la comida y el trato recibido.

El análisis de los datos revela una clara correlación entre la satisfacción de los turistas en Cusco y los aspectos de hospitalidad y gastronomía destacados en el estudio. Con la gastronomía siendo la razón más mencionada para el agrado de los visitantes, seguida de cerca por la hospitalidad, queda patente que estos elementos desempeñan un papel crucial en la experiencia turística en la ciudad. Este hallazgo respalda el enfoque del artículo "Hospitalidad Andina: Integrando Tradiciones Culinarias en la Experiencia Hotelera de Cusco", ya que demuestra la importancia de comprender y valorar las tradiciones culinarias locales en el contexto de la industria hotelera.

La posición de Machupicchu en tercer lugar en términos de satisfacción turística, a pesar de su renombre mundial, subraya aún más la relevancia de la gastronomía y la hospitalidad en la experiencia global del visitante. Esto sugiere que los aspectos culturales y culinarios de un destino pueden ser tan influyentes como sus atracciones históricas o naturales más famosas.

La atención dada a la cultura local, la naturaleza y la infraestructura urbana también respalda la premisa del artículo, ya que estos elementos son componentes integrales de la experiencia turística en Cusco. Al resaltar la importancia de estos aspectos junto con la gastronomía y la hospitalidad, el estudio aborda de manera integral la interacción entre la oferta turística y las tradiciones locales.

El análisis de los datos proporciona una sólida base empírica que respalda la premisa del artículo sobre la integración de tradiciones culinarias andinas en la experiencia hotelera de Cusco. Los resultados destacan la relevancia de la gastronomía y la hospitalidad como factores clave en la satisfacción del turista, lo que subraya la importancia de valorar y promover las prácticas culturales locales en la industria turística.

CONCLUSIONES

Los resultados de este estudio revelan de manera concluyente que Cusco se destaca no solo por sus monumentos históricos y paisajes naturales, sino también, y quizás de manera más impactante, por su hospitalidad y gastronomía. Con un 34.9% de los turistas indicando que la gastronomía es su principal motivo de agrado, es evidente que la cocina andina juega un papel crucial en la experiencia turística. Los platos tradicionales como el "Timpu", "Chuño Cola" y el "Adobo", preparados con ingredientes locales y técnicas ancestrales, no solo deleitan el paladar, sino que también ofrecen una inmersión cultural profunda que los visitantes valoran enormemente.

La hospitalidad, valorada por un 28.3% de los turistas, subraya la importancia del trato humano y la calidad del servicio en la satisfacción general del visitante. Los hoteles de lujo en Cusco, como el Monasterio, Marriott y Palacio del Inka, han sabido integrar prácticas culturales locales, como el servicio del "Mate de Coca" y la preparación del "Pisco Sour", creando una experiencia acogedora y auténtica para sus huéspedes. Este énfasis en la hospitalidad no solo mejora la percepción de los turistas, sino que también fomenta una relación más cercana y significativa entre los visitantes y la cultura local.

Además, aunque Machupicchu sigue siendo un atractivo icónico con un 23.9% de menciones, la relevancia de la gastronomía y la hospitalidad sugiere que la experiencia turística en Cusco es multifacética y enriquecedora en varios niveles. La integración de la cultura local en todos los aspectos de la oferta turística no solo satisface las expectativas de autenticidad de los turistas, sino que también contribuye al desarrollo sostenible del turismo en la región.

A pesar de estos hallazgos positivos, el estudio también plantea algunas preguntas abiertas que merecen una mayor investigación. Por ejemplo, ¿cómo pueden los hoteles mejorar aún más la capacitación de su personal en técnicas culinarias tradicionales? ¿Qué otras estrategias podrían implementarse para destacar la limpieza y el clima como factores de agrado aún más significativos? Estas interrogantes ofrecen una valiosa oportunidad para que futuros

investigadores amplíen y profundicen en el estudio de la experiencia turística en Cusco.

Cusco se posiciona firmemente como un destino de hospitalidad y gastronomía, donde la riqueza de la cultura andina se vive y se saborea en cada rincón. Esta ciudad no solo invita a admirar su belleza natural e histórica, sino que también acoge a los visitantes con una calidez y una riqueza culinaria que dejan una huella perdurable en sus corazones. La magia de Cusco reside tanto en sus paisajes y ruinas como en la mesa y el abrazo amable de su gente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cisneros Estupiñán, D., & Olave Arias, S. (2012). *Manual de redacción académica: Una guía para investigadores y estudiantes*. Editorial Universitaria.

Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications.

Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2011). *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. SAGE Publications.

Da Silva Santos , F., & López Vargas , R. (2020). Efecto del Estrés en la Función Inmune en Pacientes con Enfermedades Autoinmunes: una Revisión de Estudios Latinoamericanos. *Revista Científica De Salud Y Desarrollo Humano*, 1(1), 46–59.

<https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v1i1.9>

García, J. (2022). *La cocina andina en la experiencia hotelera de Cusco*. Editorial Turística.

Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.

Hjalager, A. M., & Richards, G. (Eds.). (2002). *Tourism and Gastronomy*. Routledge.

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2023). *Estadísticas de turismo en Cusco*. INEI.

Matta, R. (2015). *Peruvian Cuisine: Recipes and Stories from My Home*. Smith Street Books.

Morales, J. C. (2023). Fostering Recycling Culture Through Playful Strategies. *Revista Veritas De Difusão Científica*, 4(1), 143–160. <https://doi.org/10.61616/rvdc.v4i1.41>

- Neri Vázquez, J. R., & Perez Jaramillo, P. A. (2024). Percepción de inseguridad en personal sanitario del bajo mexicano. *Revista Científica De Salud Y Desarrollo Humano*, 5(1), 234–252. <https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v5i1.87>
- Okumus, B., Kock, G., Scantlebury, M. M., & Okumus, F. (2013). *Restaurant management: Customers' views and issues in the context of the fusion cuisine phenomenon*. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 22(4), 375-392.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods*. SAGE Publications.
- Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (1999). *The Experience Economy: Work Is Theater & Every Business a Stage*. Harvard Business Review Press.
- Richards, G. (2002). *Tourism attraction systems: Exploring cultural behavior*. *Annals of Tourism Research*, 29(4), 1048-1064.
- Sandoval Chambi, A. N., Mejia Ccama, S. V., Chaiña Cahuapaza, K. A., Sosa Valero, E., & Onofre Cachicatari, B. Y. (2024). Percepción de la Calidad de Espacios Públicos de Encuentro en el Centro de la Ciudad de Juliaca, 2024. *Estudios Y Perspectivas Revista Científica Y Académica*, 4(1), 2097–2104. <https://doi.org/10.61384/r.c.a.v4i1.166>
- Villanueva Alvaro, N. S., & Quispe Clavijo, E. (2024). Comparación In Vitro Del Efecto Antifúngico Del Aceite Esencial De Piper Aduncum (Matico) Y Extracto Puro De Allium Sativum (Ajo) Sobre Cándida Albicans. Emergentes - Revista Científica, 4(2), 16–33. <https://doi.org/10.60112/erc.v4i2.128>