SERVICIOS PARA FAMILIAS CON NIÑOS EN LOS RESTAURANTES DE SAN PEDRO CHOLULA

SERVICES FOR FAMILIES WITH CHILDREN IN SAN PEDRO CHOLULA RESTAURANTS

Galindo Rosario Karen Giovanna

rosario444gal@gmail.com

ORCID: 0000-0002-3081-6401

Reseña del autor

Estudí la Licenciatura de Administración y Gestión Turística en la Universidad del Valle de Puebla. Actualmente, estoy en constante capacitación en el área de eventos sociales, algunos de ellos son: Ballon Monterrey, por una parte, mientras que por la otra, varios en UDEMY como el Curso diseño y decoración para bodas y eventos, El plan de negocios perfecto y Crea tu plan de negocios.

Uno de mis proyectos es el desarrollo de una cafetería en la localidad de Huejotzingo, Puebla, el cual contara con un menú en base a el café de Xicotepec siendo uno de los municipios con mayor producción de café y el más buscado de la región.

Resumen

La presente investigación tiene el objetivo de reconocer los establecimientos que cuentan con servicios para familias con niños y obtener información más clara y real que garantice a los turistas una estadía que satisfaga sus necesidades. El estudio

se realizó durante el primer mes del 2020. Los resultados muestran que alrededor de la mitad de estos comercios no cuentan con áreas para niños o prestaciones de servicios como sillas para bebés, juegos, menús infantiles, etc. Al considerar que en el 2019 San Pedro Cholula recibió a 300 mil viajeros (Lila, 2019), esto es prueba de que los restaurantes no tienen la atención básica del visitante que asiste con niños; se dedican únicamente a la venta de alimentos y bebidas sin considerar el tipo de turista que llega a esos sitios.

Lo anterior confirma que el sector restauranero del mismo municipio tiene un enfoque diferente al ambiente familiar, pues se tiene como objetivo la diversión de jóvenes y adultos, sin considerar que se cuenta con una importante derrama económica, además de que esta zona representa uno de los lugares más visitados del estado de Puebla.

Palabras clave: servicio, niños, experiencia, cholula, restaurantes

Abstract

This research aims to recognize the restaurants that have the services for families with children in San Pedro Cholula and obtain clearer and more real information that guarantees tourists a stay that meets their needs. The study was conducted during the first month of 2020. The results show that around half of these shops do not have areas for children or services such as baby chairs, games, menus for children, etc. Whereas in 2019 San Pedro Cholula received 300 thousand travelers (Lila, 2019). The above proves that the restaurants do not have the basic attention of the visitor who attends with children; they are only engaged in the sale of food and drinks without considering the type of tourist who arrives at those sites.

The foregoing confirms that the restaurant sector of San Pedro Cholula has a different approach to the family environment, as it aims to entertain young people and adults without considering that it has a significant economic spill. In addition, this area represents one of the most visited places in the state of Puebla.

Keywords: Service, Children, Experience, Cholula, Restaurants

Introducción

En Puebla, existen diferentes cadenas americanas con venta de comida enfocada específicamente en los niños, el problema es que muchas veces esa comida no es apta para ellos, por lo que las familias buscan otras alternativas para comer. En San Pedro Cholula existen diversos restaurantes con servicios infantiles, sin embargo, no existe una guía o plataforma en la web que oriente a los turistas sobre los establecimientos que cuentan con servicio familiar. Es por ello, que el presente artículo tiene como objetivo principal conocer los diferentes restaurantes de la zona de San Pedro Cholula que incluyen servicios para esta población.

La obtención de datos fue a través del enfoque cualitativo en que se empleó la técnica de observación para registrar si los establecimientos estaban adaptados para los niños y si las familias hacían uso de esos recursos. Es importante para las familias contar con esta información, pues ofrece una ventaja a los padres, los cuales sabrían de manera anticipada los lugares que cuentan con comida saludable.

De esta manera, la investigación pretende ayudar a las diferentes personas a tener un listado de los restaurantes que cuentan con alimentos o áreas para niños.

Planteamiento del problema

El municipio de San Pedro Cholula está ubicado en el estado de Puebla, sus límites son: por el norte Coronango y Juan C. Bonilla, por el sur con San Andrés, al levante con el municipio de Puebla y al poniente con Huejotzingo y Calpan (González, s.f.). El turismo en general en esta zona está enfocado a la población juvenil y el problema es que no existe el turismo enfocado en niños.

El turismo familiar tiene un gran potencial dentro de la rama del turismo, ya que los hijos son los principales potenciadores del querer viajar. Los prestadores de servicios turísticos deben tener en cuenta estos mercados de familias trotamundos que cada vez está creciendo más. De acuerdo con un estudio de Mundo Joven (Forbes Staff, 2016), los niños mueven el 50% del turismo familiar en México, esta evidencia da a conocer la importancia de que los establecimientos cuenten con estos servicios, sin embargo, la industria turística aún no crea un enfoque adecuado a este turismo, por lo que es necesario designar un turismo para ellos y para que establezcan más espacios recreativos.

Por ejemplo, en la Ciudad de México, actualmente, uno de los principales impulsores del turismo, son la dicha población infantil –al menos en un 50% (Entrepreneur, 2016). Esto refiere que el viaje con pequeños y las actividades en familia resultan ser una experiencia agradable para el entretenimiento de todos. Particularmente, en los restaurantes, uno de los principales problemas que se pueden encontrar es que no se especifica dentro de los servicios que ofrecen, ya sea virtual o en físico, si existen áreas especiales para niños, que cuenten con servicio de niñeras, o bien, algún tipo de entretenimiento enfocado a ellos.

En relación con la zona de San Pedro Cholula, hoy día en los restaurantes tampoco son visibles estos datos, aunque es importante mostrar al turista este tipo

de información, sobre todo para aquellos que viajan en familia y tengan niños, ya que los padres buscan generalmente que estos no se estresen, no se aburran y que también disfruten de un tiempo de calidad.

Por lo anterior, este trabajo tiene la finalidad de orientar al turismo familiar hacia los restaurantes que ofrecen servicios para este sector, así como dar a conocer cuáles son esos servicios.

Revisión bibliográfica

Turismo

Este término se refiere al desplazamiento de las personas de manera temporal y voluntaria; dentro de este concepto deben ser incluidos las relaciones humanas que conllevan, así como la prestación de servicios. Si bien, los motivos son variados, suelen estar relacionados con el ocio (Raffino, 2019). Es importante desde el punto de vista social, cultural y económico, pues gracias a esta actividad se cuenta con un mayor desarrollo dentro del entorno donde se vive, se pueden observar crecimientos o declives de los distintos sectores, para que se puedan implementar estrategias y promover un lugar determinado.

Asimismo, el turismo permite tener un acercamiento con las distintas tradiciones y culturas del lugar que se llegue a visitar, y experimentar un intercambio de vivencias, ya que no solo se encarga de mantener una organización de sus productos, sino de adentrar al viajero a nuevas experiencias dentro de su viaje y tener contacto para poder determinar qué es lo que busca.

Servicios turísticos

Los servicios son acciones que se llevan a cabo para lograr la satisfacción de una o más personas, por su parte, es aquello relacionado con la prestación de estos (la actividad que desarrolla un individuo cuando, con fines de ocio, descanso u otro, se traslada a un lugar distinto al que se encuentra habitualmente y se aloja ahí (Porto y Gardey, 2014). Entonces tenemos como definición que este servicio es aquel creado para que el viajero pueda pasar sus vacaciones en algún destino turístico, pero planeando todo según su exigencia con la ayuda de operadoras o páginas de reserva online.

El primer contacto que se suele tener con los servicios turísticos ocurre cuando se dirigen a una agencia de viajes. Estas empresas privadas sirven precisamente para conectar a sus clientes con una amplia gama de productos y servicios relacionados con el turismo (Porto y Gardey, 2014). Gracias a este contacto directo con ellos, el turista puede elegir tours, visita a museos, vuelos, reserva del hotel y otros, como practicar deportes extremos o visitar a lugares históricos. Las agencias de viajes son importantes, ya que, si el viajero desea cumplir todas sus necesidades, es conveniente tener un itinerario de esta odisea.

Historia de los restaurantes

El concepto restaurante proviene del francés restaurant. Se utilizó por primera vez en una taberna que vendía sopas y en cuyo interior se podría leer la siguiente frase en latín: “Venite ad me vos qui stomacho laboratis et ego restaurabo vos”, su traducción sería “Venid a mí, hombre de estómago cansado, y yo os restauraré” (Triana, 2016). Como lo menciona la cita anterior, los primeros restaurantes en el

siglo XVIII se peleaban por tener el reconocimiento como de ser los mejores, así como ser de los primeros en Europa e Italia.

No obstante, el origen del vocablo, la historia de los restaurantes comienza con el Imperio Romano. En la antigua Roma ya existían tabernas (cauponam) que servían comida y bebidas alcohólicas. Por ejemplo, en el yacimiento arqueológico de Herculano y Pompeya, perfectamente conservados gracias a la erupción del volcán Vesuvio, se han encontrado restos de puestos callejeros que ofrecían comida fría y caliente.

En la antigüedad, los establecimientos de comida eran de mayor utilidad para consumir bebidas alcohólicas, esto porque la mayoría de los clientes eran hombres y solo se permitía la entrada a ellos. Durante la Edad Media, en concreto a partir del año 1200, aparecieron por toda Europa tabernas, pero no son consideradas restaurantes porque su principal negocio consistía en servir bebidas, generalmente alcohólicas (Hotel Santo Domingo, 2013).

Los anterior describe la serie de reglas que se ejercía antiguamente, y que muchas de estas se reiteran en la actualidad por los comensales, especialmente en restaurantes de alta gama, ya que se deben seguir ciertas reglas de etiqueta en estos establecimientos.

Clasificación de los restaurantes

Siguiendo la definición de restaurante, estipulada por José M. Raya, este concepto aplica al establecimiento público donde, a cambio de un precio, se sirven comidas y bebidas para su consumo en el mismo local.

Tabla 1

Clasificación de los restaurantes

Restaurantes de autoservicio.	<p>Este tipo de restaurantes son informales y ofrecen productos simples y que son rápidos de preparar como hamburguesas, papas, pizzas o pollo frito.</p> <p>Sus características más importantes son la homogeneidad, que no tienen servicio de camareros y que en la gran mayoría de los casos, la comida se sirve sin cubiertos (Eloi, s.f.)</p>
Restaurantes temáticos.	<p>Son clasificados por el tipo de comida ofrecida. Los más comunes son según el origen de la cocina, los más populares en todo el mundo son: la cocina italiana y la cocina china, pero también la mexicana, japonesa, española, francesa, peruana, colombiana y tailandesa (Rodian, s.f.) .</p> <p>Mezclan un tipo de comida específica con temas como: música, literatura, deportes, cine, moda; son estrategias dinámicas que consiguen captar la atención de los clientes para que estos se acerquen motivados por sus preferencias.</p>
Restaurantes familiares	<p>Estos restaurantes se encargan de proveer al consumidor un menú con platos sencillos y precio moderado, lo cual es muy recomendable para familias, ya que sus comidas ofrecen productos pensados para todas las edades. Se trata de cadenas de restaurantes o un sistema de organización (Tipos, s.f.).</p>

Método y Metodología

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo, y es aquella en la que se recogen los discursos existentes en torno al tema, para que posteriormente se

realice una interpretación rigurosa. No requiere de procedimientos numéricos, estadísticos o matemáticos, sino que se obtienen datos descriptivos a través de una diversidad posible de métodos (Raffino, 2020).

De esta manera, la investigación cualitativa es el procedimiento metodológico que utiliza palabras, textos, discursos, dibujos, gráficos e imágenes para construir un conocimiento de la realidad social, es un proceso de conquista-construcción-comprobación teórica desde una perspectiva holística, pues se trata de comprender el conjunto de cualidades interrelacionadas que caracterizan a un determinado fenómeno (Júrenos et al., 2014).

Para obtener la información mediante la técnica cualitativa, se usa la observación como la herramienta base para la búsqueda de la información, ya que es la técnica adecuada para encontrar los resultados finales acerca de los servicios que ofrecen los restaurantes para familias con niños.

El método cualitativo es el método de recopilación que se da a través de la percepción visual que se aplica en un entorno natural. La recopilación de la información se da en ambientes naturales, es decir donde se localicen los sujetos. La investigación se realizará en los restaurantes de la Zona de San Pedro Cholula, a través de la técnica de observación se realizará una breve descripción de los distintos servicios que ofrecen estos restaurantes a los viajeros, así como se observarán si estos son utilizados por las familias.

Resultados

A continuación se presentan los resultados obtenidos.

Tabla 2

Instrumento de observación

Instrumento de observación de los diferentes servicios en restaurantes de San Pedro Cholula				
Nombre del restaurante		Fecha de aplicación		
Ubicación:		Hora:		
Ítems	SI	NO	OBSERVACIONES	
El establecimiento cuenta con servicios para niños				
Descripción del área para niños (en caso de que exista)				
¿ Qué tipo de servicio para niños ofrecen?				
Los servicios se encuentran en buen estado	Muy bueno	Excelente	Regular	Malo
¿ Existen comentarios en la web acerca de este lugar ?				
El establecimiento cuenta con niñeras				
El establecimiento cuenta con área de juegos				
El establecimiento cuenta con sillas para bebes				
El establecimiento cuenta con tecnología para el entretenimiento de los niños				
El establecimiento cuenta con juguetes u otros objetos para los niños				
El establecimiento cuenta con venta de juguetes para los niños				
El establecimiento cuenta con juegos de mesa				
El establecimiento cuenta con menú para niños				
El establecimiento cuenta con área verde con juegos				
El establecimiento cuenta con algún otro servicio no mencionado				

Para recabar los datos de campo se usó una ficha de observación. Esta es un instrumento de recolección de datos que permite el análisis minucioso de una situación determinada, el comportamiento o características de una persona. En ese sentido, resulta una herramienta útil para muchos ámbitos, como la docencia y la investigación científica. De igual modo, la ficha de observación puede ser aprovechada para evaluar un problema y ofrecer recomendaciones (Rojas, 2021).

Los criterios para realizar esta ficha fueron con base en el tema central del presente artículo, es decir, si los restaurantes contaban con servicios de sillas para bebés, área de juegos, entre otro, o bien, si contaban con algún servicio no mencionado dentro de la ficha de observación. También se pusieron datos anexos para llevar un mejor control de estos como: nombre del restaurante, fecha, hora, y ubicación. Esto con la finalidad de tener un mejor manejo de las delimitaciones de la presente investigación.

A partir de la aplicación de la tabla de observación se obtuvo la información de 37 restaurantes, para lo que se realizó una tabla comparativa donde se muestran las preguntas más importantes en relación con el servicio ofertado.

Conclusiones y discusión

En el presente estudio, se comprobó que la mayoría de los restaurantes no cuentan con instalaciones adecuadas para familias con niños, ya que muchos de estos están enfocados a sus propios clientes ideales, es por eso que ofrecen servicios para mayores de edad.

Con esta investigación se pudo determinar que los establecimientos que cuentan con estos servicios buscan ofrecer un tiempo de calidad para las familias, así como tener estas prestaciones en buenas condiciones y, sobre todo, contar con medidas de seguridad que los niños deben de tener.

También se determinó que, dentro de la zona de San Pedro Cholula, los establecimientos tienen una meta fija que es el servicio al cliente y sobre todo conocer las críticas constructivas que todos ellos dejan al visitar estos lugares para seguir creciendo y mejorando en los servicios, ya sea para jóvenes, estudiantes, familias o viajeros. Se concluye que dentro de esta zona no existen servicios extras o establecimientos dedicados a familias con niños, ni restaurantes.

Desde los aspectos positivos, se cuentan con distintas áreas recreativas como una zona de juegos a las espaldas del Cerro de la Virgen de los Remedios, así como un recorrido guiado dentro de la cueva de las pirámides y el show de los voladores de Papantla. Se tiene además venta de recuerdos y juguetes artesanales, se deduce que únicamente existen actividades recreativas, pero no hay comercios que vendan experiencias para familias.

Se recomienda impulsar dentro de la industria del turismo los servicios familiares, para tales efectos, incluir servicios básicos en los restaurantes como cambiadores de bebés, sillas para bebés, menús saludables para los niños o juegos para pasar tiempo en familia y dejar los dispositivos electrónicos. Lo mejor sería impulsar este tipo de actividades y prestaciones para crear en el cliente comentarios positivos y conocer las necesidades de los clientes, ya que ellos son los principales impulsores de todos los establecimientos de la rama del turismo.

Con base en lo anterior, año con año Puebla sigue creciendo a nivel turístico gracias a sus diferentes destinos, así como a la alta demanda de los viajeros que buscan cumplir sus necesidades y lograr sus expectativas, incluyendo las familias con niños. Por esta razón es de suma importancia conocer lugares o servicios enfocados específicamente para ellos, como es el caso de los restaurantes. Asimismo, el conocer áreas de oportunidad para aquellos restaurantes que ya existen les brindará a los dueños o empresarios mayor confianza entre sus clientes y captar a más turismo familiar.

Por lo anterior, y basándose en los resultados, los restaurantes que cuenta con servicios para familias con niños dentro de la zona de estudio son:

- Vips de Plaza San Diego
- McDonald´s de la recta Cholula
- Explanada
- La Mesa del Rincón
- Restaurante Cabo San Lucas
- Che Boludo
- La Casa de Frida Centro
- Las Duyas

Un aspecto importante de todo lo anterior es la apatía por parte de la mayoría de los establecimientos al no ofrecer servicios para esta población, a pesar de encontrarse en una zona turística importante, solo cuentan con servicio de alimentos, no ofrecen una experiencia extra a sus clientes. Dentro de esta investigación, se pueden implementar ideas innovadoras de cada uno de los sitios que se visitaron ya que ofrecen distintos servicios de alimentos que los hacen diferentes del resto, sin lugar a duda algunos de estos cuentan con espacio suficiente para implementar áreas de juegos, pero no lo consideran como un servicio extra para las familias con niños, al tener ya su mercado objetivo.

Referencia

- Ababes, T. (2016). *Los Restaurantes, su origen e historia*. <https://abades-triana.com/los-restaurantes-su-origen-e-historia/>
- Eloi, R. (s.f.). *Los 8 Tipos de Restaurantes y las 5 clasificaciones por tenedores*. <https://eloyrodriguez.com/tipos-de-restaurantes/>
- Entrepreneur. (2016). *Los niños mueven 50% del turismo familiar en México*. <https://www.entrepreneur.com/article/274667>
- Forbes Staff. (2016). *Niños deciden el 50% de las vacaciones familiares: Mundo Joven*. <https://www.forbes.com.mx/ninos-deciden-50-las-vacaciones-familiares-mundo-joven/>
- González, A. (s.f.). *San Pedro Cholula, Puebla, Pueblo mágico: La guía definitiva*. <https://tipsparatuviaje.com/san-pedro-cholula/>
- González, M. (2011). Una propuesta para desarrollar turismo rural en los municipios de Zacatecas, México: las rutas agro-culturales. http://www.pasosonline.org/Publica-dos/9111/PS0111_11.pdf
- Hotel Santo Domingo. (2013). *Historia de los restaurantes*. <https://restaurantesando.es/es/2013/06/21/historia-restaurantes>
- Jurgenson, J., López, S., Muñiz, G., García, C., López, A. y Jiménez, M. (2014). *La investigación cualitativa*. <https://es.scribd.com/document/433729572/LA-INVESTIGACION-CUALITATIVA>
- Lila, L. (2019). *Visitan 300 mil turistas San Pedro Cholula en 2019*. <https://www.elpopular.mx/2019/09/25/municipios/visitan-300-mil-turistas-san-pedro-cholula-en-2019>
- Porto, J. y Gardey, A. (2016). *Definición de servicios turísticos*<https://definicion.de/servicios-turisticos/>

Raffino, M. (2019). *¿Qué es Turismo?* <https://concepto.de/turismo/>

Raffino, M. (2020). *Investigación cualitativa y cuantitativa*. <https://concepto.de/investigacion-cualitativa-y-cuantitativa/>

Rodian, F. (s. f.). *Restaurantes temáticos*. <http://restaurantes-tematicos.blogspot.com/>

Rojas, C. (2021). *Ficha de observación*. <https://milformatos.com/escolares/ficha-de-observacion/>

Tipos. (s.f.). *Tipos de restaurante*. <https://www.tipos.co/tipos-de-restaurante/>

Trejo, M. F. (2012). Fenomenología como método de investigación: Una opción para el profesional. *Enf Neurol*, 11(2), 98-101. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/01/1034699/fenomenologia-como-metodo.pdf>