

UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA NUTRICIÓN Y
ALIMENTOS**

TESIS PROFESIONAL

EL SECTOR RESTAURANTERO EN SAN CRISTÓBAL DE LAS CASAS: UN ESTUDIO CUALITATIVO EN LA EMPLEABILIDAD

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN GASTRONOMÍA**

PRESENTA

OMAR ALEXANDER ZUNUN PÉREZ

DIRECTOR DE TESIS

DR. JORGE ALBERTO ESPONDA PÉREZ

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

Octubre 2025





UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

SECRETARÍA GENERAL

DIRECCIÓN DE SERVICIOS ESCOLARES

DEPARTAMENTO DE CERTIFICACIÓN ESCOLAR

AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN

Lugar: Tuxtla Gutiérrez, Chiapas

Fecha: 27 de octubre de 2025

C. Omar Alexander Zunun Pérez

Pasante del Programa Educativo de: Gastronomía

Realizado el análisis y revisión correspondiente a su trabajo recepcional denominado:

El sector restaurantero en San Cristóbal de las Casas: Un estudio cualitativo en la

empleabilidad

En la modalidad de: Tesis Profesional

Nos permitimos hacer de su conocimiento que esta Comisión Revisora considera que dicho documento reúne los requisitos y méritos necesarios para que proceda a la impresión correspondiente, y de esta manera se encuentre en condiciones de proceder con el trámite que le permita sustentar su Examen Profesional.

ATENTAMENTE

Revisores

Dra. Rubisela Cifuentes Arellano

Mtra. Nayeli Guadalupe Chirino González

Dr. Jorge Alberto Esponda Pérez

Firmas:



COORDINACIÓN
DE TITULACIÓN

AGRADECIMIENTOS

A dios, por brindarme la salud, sabiduría y la inteligencia necesaria para superar cada obstáculo y culminar con éxito esta etapa.

Al Doc. Jorge Esponda, por su invaluable orientación, paciencia y dedicación durante la realización de este trabajo. Su compromiso y enseñanza fueron fundamentales para mi desarrollo profesional y para la finalización de este proyecto

A mi mama, por ser la parte mas importante en mi vida. Gracias por su amor incondicional, su esfuerzo inalcanzable y por los innumerables sacrificios que ha hecho para brindarme las oportunidades que hoy me permitieron alcanzar este logro. Su fortaleza, ejemplo y palabras de aliento me motivaron a seguir adelante incluso en los momentos mas difíciles. Cada paso que doy es un reflejo de su entrega y de los valores que me ha enseñado: la honestidad, la perseverancia y la humildad.

A mi hermano Erick, por su compañía constante y su apoyo, por estar a mi lado en cada etapa de este camino. A pesar de las diferencias y las discusiones que pudimos tener, por siempre brindarme su apoyo incondicional. A pesar de lo que otros puedan pensar o decir de nosotros, hemos demostrado que con esfuerzo, unión y determinación podemos alcanzar todo lo que nos propongamos.

A mis abuelos y a mi hermano Daniel, a quienes desde el cielo me acompañan y me inspiran con su amor eterno. Sus recuerdos me han brindado la fuerza y la motivación para continuar, convirtiéndose en una guía silenciosa pero presente en mi vida.

A mi mejor amiga Ashley, a quien debo un agradecimiento muy especial. Su apoyo constante, su comprensión y su compañía incondicional, tanto dentro como fuera del ámbito académico, me demostraron que la familia no se define únicamente por los lazos de sangre, sino también por aquellas personas que están presentes en los momentos buenos y difíciles.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
JUSTIFICACIÓN.....	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
OBJETIVOS.....	4
GENERAL.....	4
ESPECÍFICO	4
MARCO TEÓRICO	4
EL SECTOR RESTAURANTERO EN MÉXICO.....	5
El sector restaurantero en Chiapas	6
El sector restaurantero en San Cristóbal Chiapas	8
CONCEPTUALIZACIÓN DEL RESTAURANTE EN MÉXICO	10
TURISMO	11
TURISMO GASTRONÓMICO.....	13
El turismo gastronómico en Chiapas	24
El turismo gastronómico en San Cristóbal de Las Casas	24
LA EMPLEABILIDAD A TRAVÉS DEL SECTOR RESTAURANTERO	27
Oportunidades en el sector restaurantero	27
Desafíos para la empleabilidad	27
Tendencias y cambios.....	28
EMPLEABILIDAD EN SAN CRISTÓBAL DE LAS CASAS	28
EL RECURSO HUMANO EN SAN CRISTÓBAL CHIAPAS.....	30
PROCESOS CLAVES PARA LA GESTIÓN DEL CAPITAL	31
Reclutamiento.....	31
Selección de personal.....	31
Inducción del personal.....	31
Formación y Capacitación	32
Gestión del Desempeño	32
Retención y Motivación.....	32
Cumplimiento Legal y Normativo.....	32
ANÁLISIS FODA	33
PROBLEMÁTICAS MÁS COMUNES EN EL SECTOR RESTAURANTERO	35
LA RENTABILIDAD DEL SECTOR RESTAURANTERO EN SAN CRISTÓBAL DE LAS CASAS	37
Demografía y Turismo.....	37
Características del mercado:	37
Costos operativos:	37
Estacionalidad y eventos especiales.....	37
Tendencias y adaptación:.....	38
Regulaciones y normativas	38
Oportunidades de innovación:.....	38
BURNOUT O ESTRÉS LABORAL.....	38
METODOLOGÍA	40
POBLACIÓN	40
MUESTRA.....	40
MUESTREO	41
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN	41

DESCRIPCIÓN DE TÉCNICAS A UTILIZAR	41
PROPUESTAS DE MEJORA CON BASE AL FODA	42
ANÁLISIS FODA CON BASE A LOS RESULTADOS OBTENIDOS.....	43
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	44
ENTREVISTA A CARLOS REGALADO VELÁZQUEZ	44
ENTREVISTA A JUAN CARLOS	46
ENTREVISTA A CRISTINA MARGARITA GUZMÁN RUÍZ	48
ENTREVISTA A JUAN MÉNDEZ GÓMEZ.....	49
ENTREVISTA A ALONSO	51
ENTREVISTA A SAYURI HERNÁNDEZ.....	52
CONCLUSIONES	54
PROPUESTAS/RECOMENDACIONES	55
BIBLIOGRAFÍA.....	56
ANEXOS	60
ANEXO 1. FORMATO DE ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA.....	61

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1.-sr. Carlos regalado Velázquez.....	48
Imagen 2.-Juan Carlos.....	50
Imagen 3.-Juan Méndez Gómez.....	53
Imagen 4.-Alonso.....	55

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1.-Ejemplo de análisis FODA en el sector restaurantero.....	39
Ilustración 2.- Ejemplo aplicado del FODA.....	46

INTRODUCCIÓN

San Cristóbal de Las Casas, es reconocido como uno de los principales lugares turísticos del sureste mexicano, teniendo un gran crecimiento constante dentro del sector restaurantero, impulsado por las riquezas culturales, gastronómicas y arquitectónicas. Esta actividad ha consolidado al sector de alimentos y bebidas como un elemento fundamental para generar empleos y a la activación económica local. No obstante, dicho crecimiento también ha evidenciado una serie de problemáticas que afectan la estabilidad y calidad del empleo en este ámbito, tales como, la falta de capacitación, la rotación del personal, la informalidad, la falta de capacitación y la limitada oferta de condiciones laborales.

Ante esta perspectiva, la presente investigación tiene como objetivo analizar, desde un enfoque cualitativo, los factores que inciden en la empleabilidad dentro del sector restaurantero del municipio, atendiendo especialmente a las condiciones laborales, las oportunidades de desarrollo, la capacitación y la retención del personal. A través de entrevistas semiestructuradas realizadas a trabajadores del sector. Se busca documentar y comprender las experiencias, percepciones y desafíos que enfrentan diariamente, así como las implicaciones que estas condiciones tienen para el fortalecimiento de la industria restaurantera local.

Este estudio pretende contribuir al conocimiento académico sobre la empleabilidad en contexto turístico, al mismo tiempo que plantear elementos de diagnóstico que permitan orientar estrategias de intervención orientadas a mejorar las prácticas laborales, promover la profesionalización de su personal y fomentar un desarrollo económico más inclusivo y sostenible en el sector restaurantero de San Cristóbal de Las Casas.

JUSTIFICACIÓN

La calidad del servicio en restaurantes es considerada mundialmente de suma importancia para el desarrollo óptimo de toda empresa que se dedica a la producción de alimentos y bebidas, por lo que para que una empresa de cualquier tipo en esta área pueda crecer, depende de diversos factores tales como: la capacitación, infraestructura, ubicación, temática y los empleados. Este último para tal caso en San Cristóbal de Las Casas es un factor determinante, el cual requiere de un análisis profundo, con estudios que puedan indicar los niveles de motivación y factores que intervienen desde el proceso de contratación hasta la culminación del mismo.

La falta de habilidades directivas en los gerentes de restaurantes puede llevar a un servicio deficiente y generar una mala imagen del sector, lo que resulta en pérdida de ingresos y desperdicio de talento. Esto afecta gravemente a las familias que depende de esos empleos y también a los proveedores.

El buen funcionamiento de un restaurante depende, en gran medida, de la capacitación de los gerentes para organizar, dirigir, comunicarse y motivar a su personal. Por lo tanto, es esencial invertir en el desarrollo de estas habilidades, como liderazgo y comunicación, para mejorar el rendimiento del restaurante y contribuir a un sector más fuerte y sostenible.

Por lo que este proyecto se enfoca a analizar a través de un estudio cuantitativo, cuáles son los factores que intervienen para que el recurso humano permanezca, así como también sea inestable en el sector de servicio de a y b en San Cristóbal de Las Casas, ya que se ha notado un porcentaje muy alto de rotación continua, el cual es importante indagar para tener apertura a los próximos egresados a quienes desean colocarse en el sector empresarial con establecimientos gastronómicos.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El sector de alimentos y bebidas es un pilar fundamental en la economía, y su éxito depende en gran medida del talento y la dedicación de su personal. Por ello, el valor agregado al personal en este sector es crucial para lograr un rendimiento óptimo y sostenible.

Una de las problemáticas observadas en el Sector de Alimentos y Bebidas en San Cristóbal de Las Casas, se podría indicar que es el poco valor que se le otorga al recurso humano hablando de la mano de obra hasta el sueldo poco remunerado, otros factores que se han identificado es el analfabetismo que existe en el personal, el cual puede ser una forma de abuso laboral en cuanto al proceso de contratación informal, mediante un pago muy bajo.

El trabajar en este sector es cansado derivado a las diferentes actividades y dinámicas que por organización existe en un Restaurante ya sea de cualquier tipo de empresa, requiere de jornadas muy largas y sin descanso alguno durante las actividades del día que es trabajar en el sector de alimentos y bebidas, largas jornadas laborales, demanda alta, no existen descansos y los pagos son igualitarios, como nos lo marca el artículo 74 de la ley de trabajadores, estas y otras inconsistencias existen en el sector restaurantero. Desconocimiento sobre el mercado laboral provocado por la desempleabilidad desmesurada sin previa capacitación.

OBJETIVOS

GENERAL

- Generar un estudio cualitativo que permita analizar la perspectiva del empleado en el sector restaurantero de San Cristóbal de Las Casas

ESPECÍFICO

- Desarrollar un análisis FODA que permita visualizar las diferentes áreas del sector restaurantero de este municipio
- Aplicar encuestas a los empleados del sector restaurantero del municipio para analizar sus percepciones y experiencias laborales, con el fin de generar información útil que contribuya a la formulación de estrategias de mejora en la empleabilidad y competitividad del sector.
- Analizar los factores que influyen en la empleabilidad en el sector restaurantero

Marco teórico

EL SECTOR RESTAURANTERO EN MÉXICO

Antes de comenzar es importante definir y comprender la palabra “restaurante”, hablando etimológicamente de ella se puede encontrar que, el prefijo “re”, indica hacia atrás. El verbo “stare” (parar, estar en pie), que encontramos en las entradas de restar, resistencia y estable. El sufijo “nte” (agente, el que hace la acción).

Por lo tanto, el restaurante es el (-nte) que vuelve (re-) a parar (stare) a los caídos de hambre.

Eso es por la parte de la etimología, pero como antecedentes, se sabe que la historia del inicio del restaurante; es ambigua y difícil de seguir, unas de las versiones más aceptadas es que el restaurante comenzó en Francia, “restaurant” dicha palabra se utilizó por primera vez en un establecimiento muy parecido en la actualidad a lo que se reconoce como taberna, en la que vendían sopas y caldos.

También en el siglo XVIII para referirse a la comida que se ofrecía (un caldo de carne) se utilizaba el apelativo “restaurativo” podemos encontrar el término en español. El mismo que en francés se utilizará como “Restaurant”.

En cualquier caso, el término se extendió rápidamente por Europa y en el siglo XVIII ya encontramos casas de comidas en Italia, Polonia y Alemania, que ofrecían servicio al público.

En la actualidad el giro de restaurantes es el que más aperturas, traspasos y quiebras genera año con año. En la actualidad, las condiciones que preponderan en el mercado definen un ambiente sumamente competitivo para las empresas, en el cual una de las principales exigencias en la actividad empresarial es profesionalizarse a fin de ofrecer a los clientes, cada vez más conocedores y exigentes, un mejor servicio, calidad y, sobre todo, innovación (García, 2012)

El concepto de restaurante llega a México en la época de la conquista, durante este período, los restaurantes o "tascas" como eran conocidos en ese tiempo, comenzaron a aparecer en las ciudades principales como la Ciudad de México. Estos establecimientos ofrecían comida a viajeros y locales, fusionando elementos de la cocina europea con la mexicana.

Con el tiempo, la cocina mexicana comenzó a desarrollar una identidad propia, combinando

ingredientes y técnicas europeas con las tradiciones indígenas. Logrando que a finales del siglo

XIX y principios del siglo XX, comenzaron a surgir restaurantes más formalizados, ofreciendo un servicio más estructurado y un menú más variado.

Como todo curso natural con los años y la modernidad, la industria creció, llevando a la aparición de cadenas y franquicias en torno a los alimentos, la influencia de la globalización trajo nuevos estilos culinarios y formatos, desde comida rápida hasta alta cocina.

Ahora tenemos que, en las últimas décadas, México ha visto una explosión de creatividad en el sector restaurantero. Restaurantes de alta cocina y chefs innovadores que han ganado reconocimiento tanto a nivel nacional como internacional. Abriendo una puerta enorme donde los restaurantes juegan un papel central en la cultura social y económica del país, y hay un creciente interés en la gastronomía mexicana a nivel global.

El sector restaurantero en México capta, en promedio, 28 % del gasto efectuado por cada turista y visitante, nacional y extranjero, y aporta 3 % al producto interno bruto nacional. Existen en territorio nacional 220 000 establecimientos de alimentos y bebidas, de los cuales 4 % pertenece al tipo de franquicia, nacional y transnacional, y el restante 96 % lo conforma el segmento de restaurantes tradicionales según el (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2014)

El sector incluye una gran variedad de establecimientos, desde pequeños puestos de comida hasta grandes restaurantes de lujo. Este sector no solo contribuye significativamente al mercado interno, sino que también es un motor importante para el crecimiento económico, creando empleos y generando ingresos.

Para tener éxito en este sector, los restaurantes deben mejorar continuamente su productividad y competitividad. Esto implica no solo tener buen sentido común, sino también trabajar bien en equipo y adaptarse a las necesidades y preferencias de los clientes. La capacidad para ofrecer un buen servicio y mantener una alta calidad en la comida es crucial para destacarse y enfrentar la competencia.

El sector restaurantero en Chiapas

Según la (Canirac , 2014) el sector alojamiento de alimentos y bebidas, es el principal generador de empleo en el ámbito de los servicios no financieros. En Chiapas, la actividad restaurantera está compuesta por 19,052 establecimientos, lo que quiere decir que representa el 3.7% total a nivel nacional.

El sector restaurante en Chiapas es vibrante y diverso, con una mezcla de tradiciones y

modernidad que refleja la rica herencia cultural del estado. Es esta la razón por la cual en los últimos años Chiapas ha tenido un auge, ya que para los turistas Chiapas es un hermoso estado que conforma a México.

Según las estadísticas, Chiapas recibió 621 millones de turistas el año pasado, lo que quiere decir que, recibió un 7% más que en el 2022.

En Chiapas existen establecimientos con un mayor flujo económico, los cuales tienen como particularidad tener “giros” muy propios del Estado y la cultura social, como lo son el botanero, cafetería, taquería, cocinas económicas, bar, entre otros.

- Los botaneros son establecimientos que se encuentran en Chiapas, los cuales ofrecen botanas que generalmente son acompañadas de una bebida alcohólica o hay casos que lo puedes acompañar con alguna bebida gaseosa, con buena música en vivo. En Chiapas dan botanas locales o regionales, un ejemplo es la carraca, la carne tártara o una ensalada de camarón seco, costillas de cerdo fritas. Son excelentes para socializar con amigos, familiares e incluso compañeros de trabajo.
- Las cafeterías son puntos clave para disfrutar de la cultura del café local, no olvidemos que la entidad también es conocida por su delicioso café local. Son espacios donde puedes ir con amigos a consumir alguna bebida caliente o fría, puedes pedir algún pan artesanal o algún aperitivo. Generalmente las horas más concurridas son en las mañanas y en la tarde noche.
- Las taquerías son espacios populares donde te ofrecen una gran variedad de tacos y otros platillos mexicanos, agua de diferentes sabores, no puede faltar el agua de horchata y la de jamaica, las cuales nos representan como mexicanos, otra bebida que no puede faltar es la coca cola. Las taquerías las podemos encontrar en cualquier lugar y a cualquier hora. El taco nunca puede faltar es el de al pastor el cual es caracterizado por tener piña, también no puede faltar es el bistec y el de sirloin.
- Las cocinas económicas no pueden faltar en Chiapas, se destacan por preparar comida típica del estado, estas se encuentran en el mercado o en cualquier esquina de la calle. Lo que las diferencia de otros puntos de venta son la mejor opción de comer rico y barato, otra diferencia es que venden pozol arrecho.

En la actualidad, la calidad en el servicio es una condicionante para la competitividad de las organizaciones, por lo que para obtener los mejores resultados se debe trabajar de manera estratégica, ya que la sociedad busca mercados cada vez más competitivos y exige a las empresas como garantía el mejoramiento continuo de los servicios y los productos que ofrecen. No obstante, se ha convertido en un requisito imprescindible para competir entre las organizaciones y buscan en ella el desarrollo y subsistencia de la misma (Pérez Hernández, 2020).

Asimismo, el sector restaurantero en Chiapas sufre problemáticas que afectan el desarrollo y operaciones el cual afectará a familias chiapanecas.

- Problemas de infraestructura.
- Falta de capacitación.
- Acceso a financiamiento.
- Inseguridad.
- Competencia.
- Problemas de regulación y normas.
- Impacto del turismo.

En resumen, enfrentar los desafíos del sector restaurantero en la entidad chiapaneca, requieren una combinación de adaptabilidad, inversión en formación y tecnología, y una gestión eficiente. Esto no solo ayuda a superar problemas inmediatos, sino que también asegura la sostenibilidad y el éxito a largo plazo en un entorno competitivo y en constante cambio.

El sector restaurantero en San Cristóbal Chiapas

San Cristóbal es municipio de Chiapas, el cual es considerado un pueblo mágico en el año 2003.

Ciudad colonial ubicada a 46 km por la autopista Tuxtla Gutiérrez – San Cristóbal de Las Casas. Como lo han dicho diversos visitantes, San Cristóbal de Las Casas es una de las ciudades más románticas del mundo, reconocida como Pueblo Mágico. Pueblo cuya riqueza radica en su diversidad étnica y tradición colonial, que muestra sus tesoros arquitectónicos en diversas edificaciones de los siglos XVI, XVII y XVIII (Portal de Gobierno, s.f.). Cerca de allí, puede encontrar hermosos paisajes, como el Cañón del Sumidero, y aprender sobre la cultura maya local a través de artesanías. La ciudad también tiene una fuerte presencia de activismo social y político, lo que refleja la identidad histórica y contemporánea. Algunos atractivos de la ciudad están ligadas a la herencia colonial:

- Catedral de San Cristóbal de las Casas.
- Centro Cultural de los Altos.
- Centro de Textiles del Mundo Maya.

- Iglesia de la Merced.
- Iglesia de San Nicolás.
- Museo del Ámbar Na Bolom.
- Templo y Exconvento de Santo Domingo de Guzmán.

De los restaurantes en San Cristóbal de Las Casas, el dato contemplado es del giro de alimentos, el cual representa un total de 212 establecimientos. Pero para efectos de la orientación del manuscrito, no se tuvieron en cuenta: taquerías y torterías, bares, piano bar, discotecas y salones de baile. En el cuadro 1 se consideran 184 establecimientos (Gonzales Macias, 2018).

San Cristóbal de Las Casas se ubicó en el tercer lugar con 8.3% del total de personas ocupadas en el estado y aportó el 26.6% de activos fijos. En la producción bruta total el municipio más sobresaliente fue Reforma con 66.2 por ciento (INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA)

En el centro histórico de la ciudad, se dividen en andadores, los cuales son, andadores Real de Guadalupe, 20 de noviembre, del Carmen y las calles aledañas, se pueden ver distintos tipos de negocios de alimentos y bebidas, que varían desde pequeños hasta medianos. Esta zona es donde se encuentran las empresas más destacadas y representativas para este estudio.

Según De Turismo (2023), el secretario de Turismo y el Gobernador de Chiapas, mencionaron que en el verano del 2023 se estimó la llegada de 27 millones 400 mil turistas nacionales y 3 millones 600 mil extranjeros, que se alojarán en casa de familiares o amigos, y segundas residencias, así también en hoteles.

Con base en las estadísticas comparativas, el cierre vacacional decembrino 2023 se concluyó con una afluencia de 621 mil visitantes, 7 por ciento más de lo que se registró en el mismo periodo de 2022, así como con una derrama económica de 2 mil 935 millones de pesos, 9 por ciento superior al año anterior.

Es por esta razón que la estacionalidad es fundamental para esta ciudad ya que puede afectar la afluencia de turistas y, por ende, la demanda de servicios restauraneros. Las fluctuaciones en la temporada turística pueden impactar los ingresos, ya que existe una dependencia al turismo; son elementos que van de la mano una de la otra. En este caso se vio una gran diferencia de números en

ambas temporadas vacacionales.

Por ser un pueblo mágico recibe turistas nacionales e internacionales, es por esto por lo que la gastronomía es variada. Puedes encontrar desde comida japonesa hasta comida mexicana, hasta local.

- Gastronomía local.
- Cocina internacional.
- Restaurante fusión.
- Comida corrida.
- Cafeterías.
- Bares.

Conceptualización del restaurante en México

“establecimiento público en el que se sirven comidas, en menú o a la carta, a precios estipulados y a unas horas indicadas” (Larousse , s.f.). Un restaurante es un establecimiento público donde se sirven comidas y bebidas preparadas para su consumo en el mismo lugar. Los clientes pueden elegir entre menús preestablecidos o platos a la carta, con precios fijados. En estos lugares, se cobra por el servicio prestado. Además de proporcionar una experiencia gastronómica, los restaurantes suelen ofrecer un ambiente específico que puede variar desde informal hasta elegante, dependiendo de su concepto y estilo.

El sector restaurantero en México juega un papel importante, ya que la gastronomía del país es muy diversa, desde los sabores, ingredientes, técnicas y tradiciones, para obtener un platillo que nos diferencia de los demás países del mundo.

1. Cultura Gastronómica: la cocina mexicana es conocida por su diversidad y profundidad de sabores, con platos tradicionales como tacos, tamales, mole y pozole. La comida mexicana también tiende a estar influenciada por ingredientes locales como lo son el maíz, chile, frijol y a menudo se centra en recetas tradicionales y técnicas de cocción autóctonas.
2. Menú y estilo de servicio: los menús suelen incluir una variedad de platos tradicionales y regionales. Muchos restaurantes mexicanos también ofrecen platillos elaborados con recetas ancestrales y la comida puede ser servida en porciones generosas.
3. Ambiente y diseño: la decoración a menudo refleja el colorido y la riqueza cultural del país, con detalles como artesanías, colores vivos y diseños inspirados en la tradición.
4. Costumbres y tradiciones: la hora de comer en México, suele ser un evento social importante, las

comidas familiares y celebraciones están profundamente arraigadas en la cultura y los restaurantes buscan crear un ambiente similar.

5. Ingredientes y preparación: los ingredientes como el maíz, los chiles, quelites, frijol, etc. juegan un papel importante.
6. Innovación y tendencias: la cocina mexicana ha visto un resurgimiento de la cocina regional y la innovación con influencias internacionales. Los chefs mexicanos a menudo buscan fusionar los clásicos con técnicas modernas

Turismo

El turismo se forma de las actividades que realizan las personas cuando viajan. De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (OMT) el usuario debe permanecer fuera de su domicilio habitual por más de 24 horas y menos de un año con diferentes motivos sin que sean con un fin monetario.

Como hace énfasis (de Escalona, 2010) en su artículo de revista, Walter Hunziker y Kart Krapf, profesores economistas suizos fueron responsables de crear la definición más aceptada entre los estudiosos para definir turismo, ellos decían que:

“Turismo es el conjunto de relaciones y fenómenos que se producen como consecuencia del desplazamiento y estancia temporal de personas fuera de su lugar de residencia, siempre que no esté motivado por razones lucrativas”

La industria turística se caracteriza por su gran complejidad, no sólo por la gran cantidad de elementos que la componen, sino también por los distintos sectores económicos que se ven involucrados en su desarrollo. En este sentido, el turismo se ha considerado generalmente como una exportación de una región o nación hacia el lugar de destino (país receptor, lugar de acogida), en el que se genera renta, se favorece la creación de empleo, se aportan divisas que ayudan a equilibrar la balanza de pagos, se aumentan los ingresos públicos y se fomenta la actividad empresarial. Así, la actividad turística cobra una gran importancia en la economía debido a su elevada aportación a la generación de Valor Añadido Bruto (VAB) en la región receptora (Santa- María Freire y López Pérez, 2019)

El crecimiento de esta actividad se ha visto impulsado por la mejora en las vías de comunicación, que

han acortado distancias y facilitando los desplazamientos. La variedad en opciones de transporte ha permitido que más personas realicen viajes por placer, ocio y descanso. Además, el aumento en el nivel de vida en aspectos económicos, culturales, sociales y educativos ha democratizado el viaje. Ya no es sólo un lujo reservado para la “clase alta” o una minoría, sino que ahora también responde a una necesidad cultural y social, accesible para un público más amplio

En el año 2015 las llegadas internacionales aumentaron un 4.4% alcanzando un total de 1,184 millones, comparándolo con el año 2014, lo que significó 50 millones de turistas internacionales más en todo el mundo. Este fue el sexto año consecutivo con crecimiento mayor a la media con un aumento de llegadas internacionales de un 4% o más cada año desde el año 2010. Por regiones en el 2015, Europa fue líder en términos absolutos y relativos, esto debido al cambio del euro frente al dólar y otras divisas. Las llegadas ascendieron a 609 millones, o 29 millones más que en 2014. La región de Asia y el Pacífico registró 13 millones más de llegadas de turistas internacionales en 2014 y alcanzando, para el 2015, 277 millones con resultados desiguales entre sus diferentes destinos. En el caso de las Américas creció de 9 millones hasta alcanzar los 191 millones consolidándose con resultados excelentes en el 2014. Se encuentran también destinos como el Oriente Medio y África. China, los Estados Unidos y el Reino Unido lideran el crecimiento del turismo emisor en el 2015 (Gómez, 2016)

México ha destacado desde el año 2008 en adelante en la lista de los primeros 10 países más visitados a nivel mundial solo detrás de Francia, Estados Unidos, España, China e Italia; México se ubicó en el décimo lugar con 22.6 millones de turistas lo que representó un 28.8% de los turistas recibidos por Francia, 23.1% del total de turistas recibidos en América del Norte y 2.5% del turismo internacional a nivel mundial (OMT Organización Mundial del Turismo, 2010)

Según fuentes intencionales y la OMT, en los años más recientes México se ha mantenido en el puesto número 5º, destacando como resultado que el país también pertenezca a la lista de los países donde unos de sus fuentes más importantes son generados por el turismo, este sector representa una parte significativa del Producto Interno Bruto (PIB) del país, reflejando su importancia económica aún más.

México es concurrido por miles de turistas año con año, gracias a la diversidad de tipos de turismo que ofrece el país, pero esta destaca en particular en 3 categorías que son:

- **Turismo Cultural:** México es conocido por su rica herencia cultural, incluyendo sitios arqueológicos como Teotihuacán y Chichen Itzá, así como su vibrante tradición en arte y música.
- **Turismo de Aventura:** El país ofrece actividades como el senderismo en la Sierra Madre, la

exploración de cenotes y deportes acuáticos en sus costas.

- **Turismo Gastronómico:** La gastronomía mexicana, reconocida por la UNESCO como Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad, atrae a turistas interesados en la rica diversidad culinaria del país.

TURISMO GASTRONÓMICO

Para analizar al turismo gastronómico es necesario entender el comportamiento de quien lo practica; o sea, el comportamiento de aquellos cuya práctica turística y sus elecciones están directamente influenciadas por la gastronomía (Hall, 2003).

El turismo gastronómico sustentable se ha consolidado como un motor de desarrollo local al vincular innovación, tradición cultural y prácticas responsables con el medio ambiente. Diversos estudios destacan que la preservación de recetas ancestrales, el uso de insumos locales y la creación de experiencias culinarias auténticas no solo fortalecen la identidad cultural de las comunidades, sino que también impulsan la competitividad de los destinos turísticos. Esta perspectiva refuerza la idea de que la gastronomía es un eje estratégico para diversificar la economía y generar empleos, al mismo tiempo que promueve la sostenibilidad y la valoración del patrimonio inmaterial (Esponda Pérez et al., 2025).

Según (Torres Bernier, 2003) señala que hay turistas que “se alimentan” y otros que “viajan para comer”. Estos turistas que están interesados por la comida realizan su búsqueda desde una perspectiva que puede ser tanto cultural como fisiológica, aunque el objetivo final es encontrar placer. El último caso difiere de los turistas que sólo se alimentan, porque éstos ven a la comida desde una perspectiva fisiológica que no los motiva a viajar. Por lo tanto, los turistas gastronómicos son, sin duda, aquellos que buscan comida; siendo la gastronomía, en este caso, el principal atractivo. La forma como el turista encara la gastronomía y la intensidad con que ésta afecta su viaje es decisiva para entender el turismo gastronómico.

Diferentes autores definen al turismo gastronómico desde puntos de vista únicos como son: (Henderson, 2009), señalaba que el turismo gastronómico ocurre en los lugares donde los turistas pueden consumir gastronomía, como los restaurantes; y que la experiencia del turismo gastronómico puede ocurrir aún en el contexto de las tiendas convencionales, los festivales gastronómicos, las escuelas de hotelería y las quintas que buscan atraer visitantes con su

gastronomía.

por otro lado (Oliveira, 2011) procuraba presentar una definición, señalando que: El turismo gastronómico es el desplazamiento de visitantes, tanto turistas como excursionistas, cuyo motivo principal es la gastronomía, y que involucra prácticas que van desde el mero desplazamiento del lugar de residencia hacia un restaurante donde degustar un plato; el desplazamiento hacia un determinado destino para aprender a preparar determinados alimentos; y hasta la realización de rutas gastronómicas con la intención de aprender algo más sobre cierta gastronomía; entre otros.

Se puede comprender que los turistas gastronómicos buscan experiencias que van más allá de simplemente comer; quieren descubrir la historia detrás de los alimentos, las técnicas culinarias tradicionales y los ingredientes locales.

Este tipo de turismo atrae múltiples beneficios como:

- **Promoción Cultural:** Ayuda a preservar y promover las tradiciones culinarias locales, ya que los turistas están interesados en aprender sobre recetas tradicionales y técnicas de cocina regionales.
- **Impacto Económico:** Puede ser un importante motor económico para los destinos turísticos. Los restaurantes, mercados, bodegas y talleres locales se benefician de la llegada de turistas interesados en la gastronomía.
- **Diversificación del Turismo:** Ofrece una alternativa a los tipos de turismo más tradicionales, como el turismo de sol y playa o el turismo histórico, ayudando a diversificar la oferta turística de un destino.

La mayor diferencia entre una turista común y un turista gastronómico son las actividades recreativas que realiza en el destino elegido, normalmente estas actividades son ricas en aprendizaje y nuevas experiencias, donde se emplea todos los sentidos para poder crear momentos inolvidables en los viajeros.

Algunas de las actividades más comunes son:

- **Rutas gastronómicas,** recorridos que incluyen visitas a varios restaurantes, mercados y puntos de interés culinario. Estos pueden estar guiados o hacerlos de manera individual.
- **Clases de cocina,** talleres y cursos donde los turistas aprenden a preparar platos locales bajo la guía de chefs expertos, cocineras y cocineros tradicionales.
- **Degustaciones y maridajes,** Eventos donde se pueden probar diferentes tipos de alimentos y bebidas, como catas de vinos, cervezas, chocolates, quesos, tequila y comidas típicas o dulces

tradicionales.

- **Visitas a mercados y productores locales**, exploraciones de mercados locales y visitas a granjas, criaderos, bodegas o fábricas para conocer de primera mano la producción de alimentos y bebidas emblemáticas del destino visitado.
- **Festivales o ferias gastronómicas**, el asistir a eventos y festivales que celebran la comida local, con una variedad de actividades, desde concursos de cocina hasta presentaciones de chefs. Además, que en ellos se encuentran desde productores grandes y pequeños; donde se apoya la pequeña empresa y la microempresa.

La gastronomía de México está cargada de historia, tradición, cultura, aromas y sabores que se han transmitido desde el periodo prehispánico hasta la actualidad. Dentro de la extensa oferta turística que México ofrece al mundo, como el turismo ecológico, deportivo, cultural, artístico y de playa, todos están estrechamente ligados a la gastronomía. La amplia gama de alimentos que cada región ofrece a los visitantes se convierte en un atractivo único para conocer y disfrutar. La gastronomía mexicana ofrece una rica variedad de experiencias y opciones para los turistas interesados en explorar las principales manifestaciones culturales del país.

Estas experiencias pueden ir desde simples visitas a restaurantes que sirven comida mexicana tradicional, regional o innovadora, hasta estudios más profundos sobre etno-gastronomía e historia de la cocina. Incluso un contacto superficial con la gastronomía mexicana despierta el interés por conocer su historia y sus raíces. Ningún visitante quedará indiferente ante la impresionante variedad de colores, formas, texturas, aromas y sabores que se encuentran en los mercados mexicanos, donde solo las frutas ya ofrecen una experiencia paradisíaca.

La gastronomía mexicana trasciende su papel meramente alimentario para convertirse en un eje de identidad, cohesión comunitaria y desarrollo económico. Estudios recientes muestran que las cocinas tradicionales, reconocidas por la UNESCO como Patrimonio Cultural Inmaterial, no solo preservan saberes ancestrales, sino que también generan oportunidades laborales, fortalecen el turismo gastronómico y dinamizan economías locales. En este sentido, la gastronomía se presenta como un recurso estratégico para enfrentar los desafíos de la globalización, impulsar el empleo y promover la sostenibilidad social y cultural en regiones turísticas como San Cristóbal de Las Casas (Esponda Pérez et al., 2025)

Desde tiempos prehispánicos, los mercados desempeñan un papel crucial, facilitando el comercio entre regiones distantes como Chiapas y Oaxaca. En el siglo VI, la gran metrópoli de Teotihuacan comerciaba con productos como jade, cacao y plumas de quetzal, que llegaban

desde lo que hoy es Guatemala (Escamilla y Gortari)

Teniendo esto en cuenta durante el mandato del presidente Felipe Calderón (2006-2012) se comenzaron a hacer esfuerzos para fortalecer el turismo gastronómico en México, llevando a cabo la iniciativa de crear rutas gastronómicas que abarcaran desde norte a sur a través de toda la República Mexicana, el resultado de este esfuerzo dio lugar a 18 rutas. Distribuidas a lo largo de 155 destinos en 32 entidades, 31 Pueblos Mágicos, 9 Ciudades Patrimonio de la Humanidad, y más de 1.500 platillos y bebidas típicas del país (SECTUR, 2023)

Las cuales se presentan a continuación:

- **Los fogones entre viñas y aromas del mar:** (Baja California y Baja California Sur); está enfocado en platillos del mar y bebidas como la cerveza y el vino que son típicas.
- **El sabor de hoy:** (Ciudad de México), en el cual se puede disfrutar de los platillos más famosos del lugar y un poco de cocina fusión.
- **Cocina de dos mundos:** (Chihuahua), se puede apreciar una gastronomía formada por dos culturas: los cortes de carne que proceden de una tradición española y las hortalizas provenientes de la sierra tarahumara.
- **La ruta del cacao:** (Chiapas y Tabasco), resalta los sabores intensos del cacao, no solo utilizándolo en el chocolate sino en distintos platillos y salsas.
- **Los mil sabores del mole:** (Oaxaca), se enfoca en el mole y las tradiciones de la época virreinal.
- **La mesa de la huerta y el mar:** (Sinaloa), muestra el característico sabor de los mariscos acompañado de la hermosa vista que ofrecen sus playas.
- **Altar de día de muertos:** (Michoacán), busca exaltar esta tradición mediante la gastronomía michoacana.
- **Entre cortes y viñedos:** (Nuevo León, Coahuila, Durango y Sonora) y es una de las más interesantes en cuanto al maridaje de vinos y cortes de carne.
- **Ruta de los mercados:** (Morelos y Guerrero), esta es famosa por el recorrido lleno de colores y sabores distintos que se encuentran en los mercados típicos.
- **Del café a la vainilla:** (Veracruz), se puede admirar el proceso del café y degustar sus variaciones además de visitar las plantaciones de vainilla de Papantla.
- **Platillos con historia:** (Querétaro y Guanajuato), esta ruta está enfocada en la gastronomía de la época de la colonia.

- **Cocina al son del mariachi:** (Jalisco), aquí se disfrutaban todos los platillos tradicionales, así como el tequila originario del lugar.
- **Los sabores del mar:** (Nayarit y Colima), se trata de la comida típica de la región donde el pescado y mariscos son típicos.
- **La cultura del maguey:** (Hidalgo) una ruta llena de identidad e historia donde los protagonistas son la barbacoa cocinada con hoja de maguey y el pulque tradicional.
- **Del mar a la laguna:** (Tamaulipas), los sabores del mar y la tierra se reúnen dando como resultado deliciosos platillos de cortes de carne con mariscos.
- **Los dulces sabores de antaño:** (Tlaxcala y Puebla), degustar los tradicionales dulces y postres.
- **La sazón del minero:** (San Luis Potosí, Aguascalientes y Zacatecas) está conformada por una gran cantidad y variedad de vinos y mezcales, así como la muestra de dulces y platillos típicos durante el proceso de elaboración.
- **Los ingredientes mestizos del Mayab:** (Yucatán, Campeche y Quintana Roo), esta ruta pone énfasis en la diversidad de ecosistemas y cultura, así como de ingredientes utilizados en la gastronomía de estos estados. (SECTUR, 2012)

Las rutas además consolidaron y formalizaron la estrategia de los "Pueblos Mágicos" y otras iniciativas promocionales, que comenzaron a ganar mayor auge después de que la UNESCO hiciera su declaración en 2010. Donde nombra a la Gastronomía Mexicana como Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad.

De hecho, la creación de los pueblos mágicos fue lanzada en 2001 y reforzada en años posteriores, durante el gobierno de Enrique Peña Nieto (2012-2018). Este programa busca destacar la riqueza cultural y turística de diversas localidades mexicanas, incluyendo su oferta gastronómica, y es así como en la actualidad se cuenta con 177 pueblos mágicos.

- **Aguascalientes**

1. Calvillo
2. San José de Gracia
3. Pabellón de Hidalgo
4. Real de Asientos

- **Baja California**

1. Tecate

- **Baja California Sur**

1. Loreto
2. Santa Rosalía
3. Todos los Santos

- **Campeche**

1. Candelaria
2. Isla Aguada
3. Palizada

- **Chiapas**

1. Chiapa de Corzo
2. Copainalá
3. Comitán de Domínguez
4. Ocozocoautla de Espinosa
5. San Cristóbal de Las Casas
6. Palenque

- **Chihuahua**

1. Creel
2. Casas Grandes
3. Batopilas
4. Parral
5. Guachochi

- **Coahuila**

1. Arteaga
2. Candela
3. Cuatro Ciénegas
4. General Cepeda
5. Guerrero
6. Melchor Muzquiz
7. Parras de la Fuente
8. Viesca

- **Colima**

1. Comala

- **Durango**

1. Nombre de Dios

2. Mapimí

● **Guanajuato**

1. Dolores Hidalgo

2. Comonfort

3. Salvatierra

4. Yuriria

5. Mineral de Pozos

6. Jalpa de Cánovas

● **Guerrero**

1. Taxco de Alarcón

2. Ixcateopan de Cuauhtémoc

3. Zihuatanejo

● **Hidalgo**

1. Acaxochitlán

2. Metztitlán

3. Huichapan

4. Huasca

5. Mineral del Chico

6. Real del Monte

7. Tecozautla

8. Zempoala

9. Zimapán

● **Jalisco**

1. Tapalpa

2. Mazamitla

3. San Sebastián del Oeste

4. Talpa de Allende

5. Tequila

6. Lagos de Moreno

7. Ajijic

8. Cocula

9. Sayula
10. Temacapulín
11. Tlaquepaque
12. Mascota

● **México (Estado de México)**

1. Jilotepec
2. Otumba
3. Aculco
4. El oro
5. Ixtapan de la Sal
6. Malinalco
7. Metepec
8. Tepotzotlán
9. Teotihuacán
10. Tonatco
11. Valle de Bravo
12. Villa del Carbón

● **Michoacán**

1. Pátzcuaro
2. Tlalpujahua
3. Cuitzeo
4. Santa Clara del Cobre
5. Angangueo
6. Tacámbaro
7. Jiquilpan
8. Tzintzuntzan
9. Paracho
10. Cotija

● **Morelos**

1. Tepoztlán
2. Tlayacapan
3. Xochiltepec

4. Tlaltizapán de Zapata

● **Nayarit**

1. San Blas

2. Ahuacatlán

3. Amatlán de Cañas

4. Ixtlán del Río

5. Puerto Balleto

6. Jala

7. Compostela

8. Mexcaltitán

9. Sayulita

● **Nuevo León**

1. Bustamante

2. Linares

3. Santiago

4. General Terán

5. General Zaragoza

● **Oaxaca**

1. San Pablo de Mitla

2. Capulápan de Méndez

3. Teposcolula

4. Santa Catarina Juquila

5. Huautla de Jiménez

6. Mazunte

● **Puebla**

1. Cuetzalan.

2. Chignahuapan.

3. Zacatlán.

4. Tlatlauquitepec.

5. Huauchinango.

6. Cholula.

7. Atlixco

8. Pahuatlán.
9. Tetela de Ocampo.
10. Xicotepec.
11. Huejotzingo.
12. Teziutlán

- **Querétaro**

1. Pinal de Amoles.
2. Bernal.
3. San Joaquín.
4. Tequisquiapan.
5. Cadereyta.
6. Jalpan de Serra.
7. Amealco.

- **Quintana Roo**

1. Bacalar.
2. Islas Mujeres.
3. Tulum.
4. Cozumel.

- **San Luis Potosí**

1. Real de Catorce.
2. Xilitla.
3. Aquismán.
4. Santa María del Río.
5. Ciudad del Maíz.
6. Tierra Nueva.

- **Sinaloa**

1. Cosalá.
2. El Fuerte
3. Mocorito.
4. El Rosario
5. San Ignacio

- **Sonora**

1. Alamos.
2. Magdalena.
3. San Carlos.
4. Ures.

● **Tabasco**

1. Villa Tapijulapa.
2. Teapa.
3. Frontera.

● **Tamaulipas**

1. Mier.
2. Tula.

● **Tlaxcala**

1. San Juan Ixtenco.
2. Huamantla
3. Tlaxco

● **Veracruz**

1. Orizaba.
2. Coscomatepec.
3. Xico.
4. Coatepec.
5. Papantla.
6. Zozocolco.
7. Córdoba.
8. Naolinco de Victoria.

● **Yucatán**

1. Espita.
2. Motul.
3. Tekax.
4. Valladolid.
5. Izamal.
6. Sisal.
7. Maní.

- **Zacatecas**

1. Villanueva.
2. Guadalupe.
3. Jerez.
4. Nochistlán.
5. Pinos.
6. Sombrerete.
7. Teúl.

El turismo gastronómico en Chiapas

Las personas que visitan Chiapas tienen intereses diferentes en busca de nuevas experiencias. En este caso existen muchas opciones para la actividad turística como son: el de naturaleza, de sol y playa, de negocios, de aventura, deportivo y cultural, entre otros (SECTUR, 2015)

En las últimas dos décadas la actividad turística en el Estado de Chiapas ha crecido a un ritmo alto derivado principalmente a las vías de comunicación terrestre y aérea que se crearon en la década de los 90's que fortalecieron el acceso y flujo turístico regional, nacional e internacional al Estado. Los puentes Chiapas y San Cristóbal, la autopista Tuxtla-San Cristóbal, los aeropuertos de Chiapa de Corzo y Palenque son ejemplo de ello.

Este sector se ha vuelto más importante para la economía local que al paso de los años y de los acontecimientos sociales, políticos, económicos y ambientales, se ha logrado modificar para adaptarse a las exigencias de la demanda. Esto no es igual en todas partes, cada destino se diferencia por los atractivos turísticos que oferta y de la calidad de sus servicios por lo que el gobierno, la población dedicada a la oferta de servicios y los actores locales influyen en el desarrollo del sector (Macías, 2018)

En Chiapas se puede encontrar la ruta Gastronómica del Café que se enfoca en la producción y el consumo del café, destacando la importancia del cultivo de café en la región.

Además de contar con 6 pueblos mágicos; Chiapa de corzo, San Cristóbal de Las Casas, Comitán de Domínguez, Copainalá, Ocozocoautla de Espinosa y Palenque, ideales para visitar en cualquier época del año.

El turismo gastronómico en San Cristóbal de Las Casas

El municipio de San Cristóbal de Las Casas es un destino excelente para el turismo gastronómico. La ciudad ofrece una rica mezcla de sabores tradicionales que reflejan la diversidad cultural de la región.

(Fonseca Zuñiga, 2023) menciona que el turismo gastronómico forma parte integrante de la vida local y está forjado por la historia, la cultura, la economía y la sociedad de un territorio. La diversificación y enriquecimiento de la oferta turística con productos y servicios contribuye al desarrollo de diversas actividades económicas ligadas a la gastronomía con un efecto multiplicador que vincule a sectores con la fabricación, procesamiento, cultivo, transformación, abasto y preparación de alimentos y de bebidas típicas; teniendo como finalidad fortalecer el desarrollo de un producto comercial sustentable, como lo es la gastronomía de San Cristóbal de las Casas.

El turismo gastronómico que podemos encontrar en San Cristóbal de Las Casas se centra en explorar las oferta alimentarias y bebidas que se encuentran en la ciudad. Es una forma de sumergirse en la cultura local a través de su comida y bebida, y se ha vuelto cada vez más popular entre los turistas.

1. **Café de Chiapas:** como ya se ha mencionado, Chiapas es reconocido por excelente café, y San Cristóbal no es la excepción. En los andadores podemos encontrar una infinidad de cafeterías locales, además de ofrecer café local, ofrecen comidas típicas del municipio. Las más famoso son:
 - Café barista.
 - Café de la Parroquia.
2. **Comida tradicional:** La comida tradicional de un lugar es importante probar ya que hay explorar la oferta culinaria que nos ofrece nuestro destino.
 - Sopa de pan.
 - Tachilgüil.
 - Queso de puerco.
 - Lengua fingida.
 - Ponche de frutas.
 - Mocas.
 - Pan de fiesta.
3. **Mercados locales:** Visitar mercados locales es la mejor opción para comer rico y barato, además que al consumir producto local se contribuye a la economía de la ciudad. Es una gran experiencia probar productos frescos y comidas locales. En estos mercados, puedes encontrar desde frutas y verduras exóticas, antojitos tradicionales, artesanías, entre otras cosas.
 - Mercado de Santo Domingo.

- Mercado de la Merced.
4. **Restaurantes recomendados:** Los restaurantes recomendados no solo se refieren a los que venden comida internacional, sino que también podemos encontrar restaurantes que vendan comida típica de la zona.
- El Caldero.
 - Fonda de la Madre.
 - La Lupe.
5. **Tours gastronómicos:** Los tours gastronómicos permiten explorar más a fondo la oferta culinaria local. Estos tours suelen incluir visitas a mercados, talleres de cocina, museos y degustaciones de diversos platillos. Además, los guías locales suelen compartir información interesante sobre los ingredientes y las tradiciones culinarias.
- El Tzitz Cooking School.
 - Kakaw Museo del Cacao & Chocolatería Cultural.
- San Cristóbal es un pueblo indígena, y están arraigados a sus costumbres y tradiciones. Es importante que antes de visitar la ciudad, hay que informarse de los habitantes de dicha ciudad. Algunos consejos para hacer un turismo gastronómico son:
1. Investiga antes de viajar:
 - Conoce la comida local
 - Leer reseñas y recomendaciones
 2. Planea un itinerario:
 - Hacer una lista de los lugares que quieres visitar
 3. Mantener la mente abierta:
 - Probar nuevas experiencias
 - Ajusta tus prioridades
 4. Respeta las costumbres locales:
 - Mostrar respeto
 - Acatar indicaciones
 5. Documenta la experiencia:
 - Tomar notas o fotos:
 6. Disfruta el momento

LA EMPLEABILIDAD A TRAVÉS DEL SECTOR RESTAURANTERO

En nuestro país, la industria restaurantera es crucial para el desarrollo regional, social, económico y turístico, ya que influye en 63 de las 80 ramas productivas y actúa como el último eslabón en la cadena de insumos, consolidando las cadenas agropecuarias y otros sectores industriales, comerciales y de servicios.

En los últimos años, el sector restaurantero ha tenido que enfrentar diversos retos que le han llevado a adoptar estrategias para preservar y mejorar la calidad de los servicios turísticos, abarcando tanto los que atienden directamente a los visitantes como los servicios de apoyo o complementarios.

Oportunidades en el sector restaurantero

- **Diversidad de roles:** Cuando hablamos de un restaurante se nos viene a la mente el chef o el mesero, pero no pensamos más allá. En el sector restaurantero encontramos diferentes roles que se llevan a cabo en el establecimiento. Desde cocineros, meseros, chefs, gerente, personal de limpieza, recursos humanos, barra, entre otros.
- **Crecimiento de la industria:** El sector restaurantero es una de las industrias más grandes del mundo. Si sabes cómo administrar y encuentras un buen equipo de trabajo en cual te podrás apoyar para llegar a la meta que te propongas.
- **Desarrollo de habilidades:** Al trabajar en restaurantes puedes obtener habilidades valiosas, como atención al cliente, trabajo en equipo, comunicación. En ocasiones hay avances profesionales, a lo que podemos llamar que te suban de puesto o especializarse en áreas de la gestión restaurantera.

Desafíos para la empleabilidad

- **Rotación:** La rotación de personal en el sector restaurantero suele ser diversa, ya que deben aprender de todas las áreas, lo que puede indicar problemas de retención y condiciones laborales que no siempre son ideales para el equipo de trabajo.
- **Condiciones de trabajo:** El trabajo en restaurantes puede ser físicamente demandantes y desgastantes y, a veces, implican largas horas de jornadas, trabajo pesado y trabajar durante fines de semana y festivos, con un día de descanso y vacaciones las cuales no te pagan. Esto puede afectar la calidad de vida, el bienestar de los empleados y la desatención hacia su familia.
- **Competencia:** La competencia por los puestos puede ser feroz, especialmente para roles más especializados o de mayor responsabilidad. Hay casos en los que se presenta la competencia, pero

no llegan a darle a la persona que se lo merece ya que no tiene título universitario, y esto ocasiona que no te paguen lo que debería ser.

- Salarios: Los salarios en el sector restaurantero están super debajo del pago que te debería dar, esto puede variar ampliamente, y en muchos casos, no siempre reflejan la habilidad y la experiencia del empleado. Esto es especialmente cierto en roles como meseros o cocineros de línea. Hay estados que pagan mejor en el sector restaurante que otros.

Tendencias y cambios

- Digitalización y Tecnología: La tecnología ha jugado un papel muy importante en estos tiempos y claramente el sector restaurantero no es la excepción. Cuando hablamos de tecnología, tenemos una extensa gama en la cual podemos guiarnos y aplicarla en nuestro restaurante, esto con el fin de ser innovador y llamar la atención de los clientes, un claro ejemplo es el sistema de pedidos en línea y aplicaciones de gestión de restaurantes, está cambiando la forma en que operan los negocios, ya que para el cliente es más fácil que se los lleven a sus casas que ir por el pedido.
- Enfoque en la sostenibilidad: Hay una creciente demanda de prácticas sostenibles en el sector restaurantero, con el objetivo de minimizar el impacto ambiental y fomentar prácticas responsables que ayuden a disminuir el calentamiento global de la tierra. Algunos restaurantes que llevan a cabo esto, utilizan materia prima local, no desperdician desperdicios de alimentos, al hacer estas prácticas se puede reducir la huella de carbono.
- Experiencias personalizadas: La tendencia hacia experiencias gastronómicas personalizadas y únicas está impulsando la demanda de chefs creativos y personal capacitado en la creación de experiencias de cliente excepcionales. Esto para que el cliente se sienta incluido en la elaboración de su platillo.

EMPLEABILIDAD EN SAN CRISTÓBAL DE LAS CASAS

La empleabilidad en San Cristóbal de Las Casas está influenciada por diversos factores económicos y sociales que configuran el mercado laboral local. El municipio es un importante destino turístico en Chiapas, conocido por su arquitectura colonial, su cultura indígena y sus mercados artesanales.

El turismo genera una gran cantidad de empleos en hotelería, restaurantes, y servicios relacionados. La fluctuación en el turismo puede afectar la estabilidad del empleo en esta área. Al igual que el sector comercial es activo, con numerosos mercados y tiendas que venden productos

locales y artesanías (Garza Tovar, 2015). La agricultura sigue siendo relevante en San Cristóbal y sus alrededores, especialmente en la producción de café, que es una actividad económica importante. Además de la producción de artesanías locales, que incluye textiles y productos de madera, también es un sector relevante que ofrece empleo y oportunidades económicas.

Desafíos del Mercado Laboral:

- **Dependencia del Turismo:** La economía de San Cristóbal de Las Casas está profundamente ligada al turismo, que genera una parte significativa de los empleos locales. Sin embargo, el turismo es altamente estacional y vulnerable a factores externos como crisis económicas, pandemias, o desastres naturales. Durante las temporadas bajas o en momentos de crisis, la demanda de servicios turísticos disminuye, lo que puede resultar en una alta rotación de personal y en la pérdida temporal o permanente de empleos.
- **Economía Informal:** Una gran parte del empleo en San Cristóbal de Las Casas se encuentra en la economía informal, que incluye trabajos no regulados y sin seguridad social adecuada. Esto abarca desde vendedores ambulantes hasta trabajadores en pequeños negocios familiares. La informalidad laboral limita el acceso a beneficios como seguro médico y pensiones, y puede afectar la estabilidad y la calidad del empleo.
- **Falta de Capacitación y Habilidades Técnicas:** La capacitación y la educación son a menudo insuficientes en la región, lo que limita la capacidad de los trabajadores para acceder a empleos que requieren habilidades especializadas. La falta de formación puede resultar en una brecha de habilidades entre las necesidades del mercado laboral y las competencias de los trabajadores, dificultando el acceso a empleos mejor remunerados.
- **Baja Diversificación Económica:** La economía de San Cristóbal de Las Casas está concentrada en unos pocos sectores, principalmente el turismo, comercio y artesanías. Esta falta de diversificación limita las oportunidades laborales en otros campos. La dependencia de un número reducido de sectores económicos puede hacer que la economía local sea más vulnerable a fluctuaciones en la demanda y a cambios en el entorno económico global.
- **Condiciones de Trabajo y Salarios:** Las condiciones de trabajo en algunos sectores pueden ser precarias, con salarios bajos y falta de beneficios laborales. Esto es común en el sector informal y en trabajos relacionados con el turismo. Las condiciones laborales precarias pueden afectar la calidad de vida de los trabajadores, limitar su capacidad para mejorar sus condiciones económicas y aumentar la rotación de personal.

EL RECURSO HUMANO EN SAN CRISTÓBAL CHIAPAS

El recurso humano es el elemento fundamental para la ventaja competitiva y por lo tanto éste se constituye en un componente esencial para cualquier tipo de institución. Este elemento común es el gran diferenciador que hace que haya competitividad puesto que esta debe demostrarse, debe medirse y se debe comparar (Carro-Suárez, 2017).

Hoy en día las organizaciones requieren de personal con capacidad de interpretar los deseos de sus clientes, de hacer una transformación de los servicios, de mejorar e innovar como compromiso primordial de la comunidad, sin importar su tipología organizacional y el lugar en donde se encuentre inmersa (Agudelo, 2016)

La incorporación adecuada del personal en el sector restaurantero es un proceso clave para garantizar la competitividad y sostenibilidad de las empresas. Cuando los egresados de gastronomía son integrados con programas de inducción, mentoría y capacitación, se aprovecha mejor su formación multidisciplinaria que incluye gestión, innovación y liderazgo, más allá de las funciones operativas de cocina. Estudios recientes señalan que la falta de reconocimiento de estas competencias y la ausencia de estrategias de incorporación generan subutilización del talento, baja satisfacción laboral y limitadas oportunidades de desarrollo profesional. Por el contrario, una incorporación estratégica permite disminuir la rotación, fortalecer la identidad profesional y potenciar la calidad del servicio en beneficio tanto del trabajador como de la organización (García Chan, 2025).

La incorporación del personal en el sector restaurantero es esencial para asegurar la calidad del servicio, ya que son los trabajadores quienes constituyen el primer punto de contacto con el cliente. Investigaciones recientes muestran que aspectos como la amabilidad, la cortesía y la capacidad de respuesta del personal se encuentran entre los factores mejor valorados por los comensales, alcanzando calificaciones superiores a 4.4 sobre 5 en modelos de medición como SERVQUAL. Esto confirma que integrar adecuadamente al personal, mediante procesos de inducción y capacitación continua, no solo impacta en la satisfacción inmediata del cliente, sino que también fortalece la lealtad, la competitividad y la sostenibilidad de los restaurantes a largo plazo (Chávez Galavíz et al., 2024).

En San Cristóbal de Las Casas, la selección de personal en el sector restaurantero debe considerar la importancia del servicio al cliente y la adaptación a un entorno turístico diverso. La contratación de empleados con habilidades interpersonales fuertes es crucial, ya que deben interactuar con

visitantes de diferentes culturas y expectativas.

PROCESOS CLAVES PARA LA GESTIÓN DEL CAPITAL

Reclutamiento

El reclutamiento constituye la primera etapa estratégica en la gestión del capital humano, pues permite atraer candidatos idóneos para cubrir las necesidades de una organización. Este proceso no se limita únicamente a publicar vacantes, sino que implica diseñar mecanismos adecuados de atracción que aseguren un flujo constante de postulantes con las competencias requeridas. Una gestión efectiva del reclutamiento favorece que las empresas restauranteras reduzcan los costos de rotación, incrementen la calidad del servicio y logren una mayor competitividad. En este sentido, se reconoce que el reclutamiento puede realizarse a través de fuentes internas — promociones o transferencias— y externas —bolsas de trabajo, ferias de empleo o plataformas digitales—, siendo fundamental seleccionar las estrategias más apropiadas según el perfil del puesto y las características del mercado laboral (González Del Pino, 2021).

Selección de personal

La selección de personal representa un proceso crítico en la gestión del capital humano, ya que permite identificar y elegir a los candidatos que mejor se ajusten a los requerimientos del puesto y a la cultura organizacional. Este procedimiento va más allá de la simple evaluación curricular, pues integra entrevistas, pruebas psicométricas, dinámicas de grupo y evaluaciones técnicas que garantizan una decisión objetiva y fundamentada. Una selección adecuada reduce el riesgo de rotación temprana, asegura la adaptación del empleado a sus funciones y fortalece la eficiencia organizacional. En el ámbito restaurantero, donde la calidad del servicio depende directamente del desempeño del personal, la correcta selección contribuye a consolidar equipos comprometidos, capaces de responder con eficacia a las demandas de los clientes y a los retos propios de la industria (Hernández Ruiz, 2024).

Inducción del personal

La inducción del personal constituye un proceso fundamental en la gestión del capital humano, ya que facilita la integración de los nuevos trabajadores a la cultura, valores y dinámicas de la organización. Una inducción bien estructurada permite que los colaboradores comprendan desde el inicio sus funciones, responsabilidades y la importancia de su papel en el logro de los objetivos institucionales. Asimismo, reduce la curva de aprendizaje, fortalece el sentido de pertenencia y motiva el compromiso con la empresa. En el caso del sector restaurantero, este

proceso cobra especial relevancia, pues asegura que el personal se adapte rápidamente a los estándares de servicio, protocolos de higiene y lineamientos de atención al cliente, factores determinantes para mantener la calidad y la competitividad en un entorno altamente dinámico (Reyes Linares y Mendía Alcerro, 2019).

Formación y Capacitación

La capacitación continua es vital para mantener altos estándares en un entorno turístico competitivo como el de San Cristóbal. Los establecimientos deben ofrecer formación en:

- **Habilidades Culturales y Lingüísticas:** Capacitar al personal en habilidades básicas de comunicación en idiomas extranjeros y conocimientos sobre la cultura local para mejorar la interacción con turistas.
- **Normas de Higiene y Seguridad:** Asegurar que el personal cumpla con los estándares de higiene y seguridad alimentaria para prevenir problemas de salud y garantizar la satisfacción del cliente.

Gestión del Desempeño

Implementar revisiones regulares y establecer objetivos claros puede ayudar a mejorar la productividad y a mantener a los empleados motivados. Ofrecer retroalimentación constructiva y reconocer los logros contribuye a un ambiente de trabajo positivo y a la retención del personal.

Retención y Motivación

La retención del personal es un desafío particular en San Cristóbal debido a la naturaleza estacional del turismo. Para mantener a los empleados comprometidos, es importante:

- **Ofrecer salarios justos y beneficios:** Proporcionar una compensación competitiva y beneficios adicionales, como descuentos en los servicios del establecimiento, puede ayudar a atraer y retener talento.
- **Crear un ambiente de trabajo positivo:** Fomentar un entorno de trabajo inclusivo y respetuoso donde el personal se sienta valorado.
- **Desarrollo profesional:** Ofrecer oportunidades de crecimiento y formación continua.

Cumplimiento Legal y Normativo

El cumplimiento de las leyes laborales es esencial para evitar problemas legales y garantizar un entorno de trabajo justo. En San Cristóbal de Las Casas.

- **Contratos y Acuerdos:** Asegurar que todos los empleados tengan contratos claros y que se respeten los términos acordados.

- **Regulación del Trabajo:** Cumplir con las leyes locales sobre horas de trabajo, salarios y condiciones laborales para proteger los derechos de los empleados.

ANÁLISIS FODA

El análisis FODA tiene sus orígenes en la década de 1960, cuando un grupo de investigadores de la Universidad de Stanford, encabezado por Albert Humphrey, desarrolló una metodología para estudiar los factores que influían en el éxito o fracaso de las organizaciones. En un inicio, esta herramienta se empleó como parte de proyectos de planeación estratégica en grandes corporaciones estadounidenses, con el objetivo de identificar variables internas y externas que afectaban la gestión empresarial. Con el paso del tiempo, el FODA se consolidó como un modelo de diagnóstico ampliamente utilizado en distintas disciplinas, gracias a su capacidad para integrar fortalezas y debilidades internas con oportunidades y amenazas del entorno, ofreciendo una visión integral para la formulación de estrategias (Camarillo Ceballos, 2023).

El análisis FODA —también conocido como DAFO o SWOT— es una herramienta de planeación estratégica que permite evaluar de manera integral la situación de una organización al considerar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Este instrumento facilita la generación de un diagnóstico tanto del entorno interno como externo, proporcionando una base sólida para la toma de decisiones y la formulación de estrategias. Su aplicación ayuda a identificar las capacidades que deben potenciarse, así como los factores de riesgo que conviene mitigar, con el propósito de diseñar líneas de acción que fortalezcan la competitividad y sostenibilidad de la empresa en el mercado (Hernández Hernández et al., 2023).

La estructura estratégica interna se centra en los recursos, capacidades y procesos que posee la organización para alcanzar sus objetivos. Incluye factores como el capital humano, la cultura organizacional, la tecnología y los procesos productivos, los cuales constituyen las fortalezas y debilidades de la empresa. Por otro lado, la estructura estratégica externa corresponde a los elementos del entorno que inciden en la competitividad del negocio, tales como el marco legal, las condiciones económicas, la competencia, los cambios socioculturales y los avances tecnológicos. En conjunto, ambas dimensiones permiten un diagnóstico integral que facilita identificar qué aspectos internos deben potenciarse y qué factores externos deben gestionarse para aprovechar oportunidades y minimizar amenazas.

El análisis estratégico externo se enfoca en evaluar las variables del entorno que influyen en el

desempeño de la organización, identificando amenazas y oportunidades que provienen del contexto político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal. Herramientas como el modelo PESTEL o las matrices FODA permiten ordenar esta información y anticipar tendencias que impactan en la operación de los restaurantes. En el caso del sector restaurantero, factores como el aumento en los costos de energía, las regulaciones ambientales, las reformas laborales y la creciente preferencia por alimentos saludables son ejemplos de variables externas que deben considerarse en la formulación de estrategias competitivas (Canul-Ortiz y Jiménez-Diez, 2020).

El entorno específico comprende aquellos factores externos que inciden de manera directa en la operación de una empresa y que están relacionados con su sector de actividad. Incluye elementos como los clientes, proveedores, competidores, organismos reguladores y el mercado laboral. En el caso del sector restaurantero, el entorno específico se refleja en aspectos como la capacidad adquisitiva de los consumidores, la calidad y costo de los insumos, la presión de la competencia local y las exigencias normativas en materia sanitaria y de seguridad social. Estos factores determinan el margen de maniobra de las organizaciones, condicionando tanto su rentabilidad como su capacidad de adaptación.

El análisis del entorno específico permite a las empresas identificar las oportunidades y amenazas más inmediatas que afectan su desempeño, proporcionando información valiosa para la toma de decisiones tácticas. A su vez, el análisis estratégico interno se centra en diagnosticar las fortalezas y debilidades de la organización, considerando variables como el nivel de capacitación del personal, la eficiencia en los procesos administrativos, el cumplimiento de obligaciones legales y la gestión financiera. En conjunto, ambos análisis ofrecen una visión integral que facilita la formulación de estrategias realistas y alineadas con las capacidades de la empresa, contribuyendo a la sostenibilidad y competitividad del sector restaurantero en contextos cambiantes (Bernal Muro, 2023).

Los tipos de estrategias en el ámbito empresarial pueden clasificarse en diversas dimensiones, entre las que destacan la excelencia operativa, el liderazgo en producto y la intimidad con el cliente. La excelencia operativa se enfoca en la eficiencia de procesos y en la reducción de costos para ofrecer bienes y servicios más accesibles; el liderazgo en producto se centra en la innovación y en el desarrollo de bienes con mayor valor agregado; mientras que la intimidad con el cliente busca fortalecer las relaciones a largo plazo mediante un conocimiento profundo de sus necesidades y expectativas.

La formulación de estrategias, por su parte, implica un proceso sistemático que parte del diagnóstico interno y externo de la organización, identificando oportunidades y amenazas del

entorno, así como fortalezas y debilidades internas. En el sector restaurantero, esta formulación se traduce en el diseño de acciones concretas, como la diversificación de mercados, la adaptación del marketing mix o la implementación de prácticas de innovación, que permiten a las empresas responder de forma flexible y proactiva ante crisis o cambios en la demanda (Medina Blum et al., 2020).

Ejemplo de Análisis FODA - Sector Restaurantero

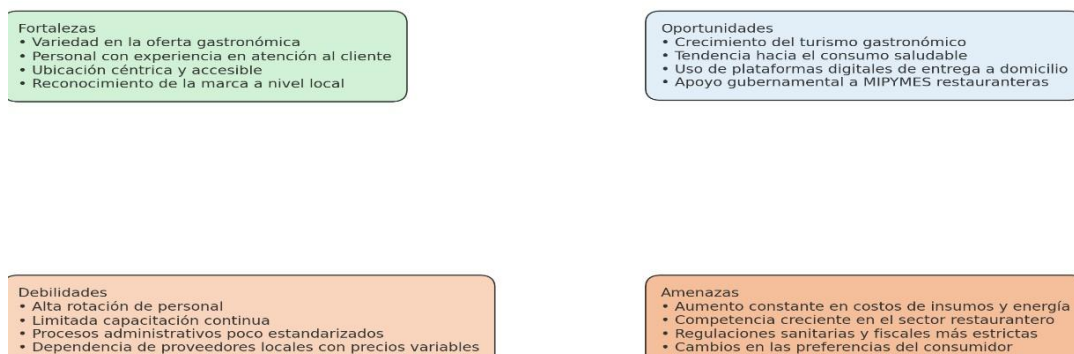


Ilustración 1.-Ejemplo de análisis FODA en el sector restaurantero

PROBLEMÁTICAS MÁS COMUNES EN EL SECTOR RESTAURANTERO

El sector restaurantero enfrenta diversas problemáticas que pueden impactar su éxito y operación. Estos desafíos no se limitan únicamente a cuestiones económicas; también incluyen situaciones inesperadas para las que a menudo no estamos preparados. Un claro ejemplo de esto es la pandemia que azotó al mundo en 2020.

La pandemia de COVID-19, afectando las economías, los medios de vida, los servicios públicos y las oportunidades en todos los continentes (Organización de las Naciones Unidas , s.f.)

Además de la contingencia que se vivió en el mundo, México enfrenta una notable disminución en sus ventas en el sector restaurantero, que han caído hasta un 40% desde 2022, debido a la creciente inseguridad en el estado.

Los problemas más comunes que enfrentan los negocios de alimentos y bebidas son: el espacio, la competencia, la escasez de empleados y los impuestos:

1. **Inseguridad económica:** Las variaciones en los costos de alimentos, cambios en los precios de la materia prima y la presión por mantener márgenes reducidos pueden impactar significativamente la rentabilidad.
2. **Inseguridad:** En los últimos años la inseguridad en nuestro país ha ido empeorando y para el sector restaurante impactó de manera drástica. Implica cobro de piso.
3. **Gestión de personal:** La retención de empleados, la capacitación continua y la resolución de conflictos laborales son desafíos que se presentan día con día.
4. **Normativas y regulaciones:** Cumplir con las normativas de salud, seguridad y medio ambiente puede ser complejo y costoso.
5. **Competencia intensa:** La saturación del mercado y la entrada de nuevos restaurantes y cadenas pueden dificultar la atracción y fidelización de clientes.
6. **Cambio en las preferencias del consumidor:** Adaptarse a las tendencias alimentarias y a las demandas cambiantes de los clientes puede ser un reto constante.
7. **Problemas de seguridad alimentaria:** Asegurar la calidad y seguridad de los alimentos es crucial para prevenir enfermedades y mantener una buena reputación.
8. **Impacto de crisis externas:** Eventos inesperados como pandemias, desastres naturales o crisis económicas pueden afectar gravemente las operaciones del negocio.
9. **Gestión financiera:** La falta de capital de trabajo, las dificultades para acceder a financiamiento y la administración del flujo de caja son problemas comunes.
10. **Innovación y adaptación tecnológica:** Incorporar nuevas tecnologías para mejorar la eficiencia y la experiencia del cliente puede representar un desafío.
11. **Marketing y visibilidad:** Establecer una presencia sólida y efectiva en el mercado para atraer y retener clientes es fundamental y a menudo complicado.

Las problemáticas que se presentan en el sector restaurantero a veces se pueden prevenir y se pueden solucionar, pero hay otras que nos pueden ocasionar problemas graves, es por esto por lo que siempre debemos tener la capacidad de resolver problemas que se te salgan de las manos.

Durante la pandemia de COVID-19, la industria restaurantera demostró una notable capacidad de resiliencia al implementar estrategias de diversificación de servicios, digitalización acelerada y liderazgo transformacional. Estas medidas incluyeron el uso de plataformas de entrega, menús digitales, pagos sin contacto y la reorganización de procesos internos, lo que permitió garantizar la continuidad operativa en un contexto de alta incertidumbre. Más allá de la sobrevivencia, estas acciones sentaron las bases de una transformación estructural orientada a la sostenibilidad, evidenciando que la

resiliencia organizacional y la innovación digital constituyen factores clave para enfrentar futuras crisis (Esponda Pérez et al., 2025)

LA RENTABILIDAD DEL SECTOR RESTAURANTERO EN SAN CRISTÓBAL DE LAS CASAS

La rentabilidad es el factor que evalúa si los beneficios generados superan la inversión inicial, lo que indica la viabilidad y el futuro potencial de un negocio en el sector. En el caso de un restaurante, alcanzar la rentabilidad debe ser el objetivo principal, logrando un equilibrio adecuado entre los costos y los ingresos del negocio. Para calcular esta rentabilidad, es esencial considerar todos los aspectos que componen el restaurante, desde los costos de las materias primas hasta el diseño de los menús. Hay que asegurar que los ingresos globales de la empresa fluyan de manera eficiente es clave para lograr la rentabilidad deseada.

La rentabilidad del sector restaurantero en San Cristóbal de Las Casas, una ciudad en el Estado de Chiapas, México, puede verse influenciada por diversos factores que impactan tanto en las oportunidades como en los desafíos que enfrentan los restaurantes en la región.

Demografía y Turismo:

- **Afluencia turística:** San Cristóbal de Las Casas es un destino turístico atractivo gracias a su rica herencia cultural, arquitectura colonial y entorno natural. La afluencia de turistas puede incrementar la demanda de restaurantes y, por ende, contribuir a su rentabilidad.
- **Población local:** La población local proporciona una base de clientes constante.

Características del mercado:

- **Diversidad de oferta:** La variedad de restaurantes, que abarca desde comida tradicional local hasta opciones internacionales, puede influir en la competencia y las oportunidades de rentabilidad. Los restaurantes que presentan propuestas únicas o diferenciadas tienen más posibilidades de destacarse.
- **Precios y poder adquisitivo:** Ajustar los precios al poder adquisitivo de turistas y residentes es crucial. Ofrecer opciones en diversos rangos de precios puede atraer a un público más amplio.

Costos operativos:

- **Proveedores locales:** La cercanía a proveedores locales puede disminuir los costos de transporte y asegurar la frescura de los productos.

Estacionalidad y eventos especiales:

- **Temporada alta y baja:** La rentabilidad puede verse afectada por la estacionalidad. Durante la temporada alta turística, los restaurantes pueden experimentar un aumento en la demanda, mientras que en la temporada baja pueden enfrentar una disminución en el número de clientes.

Tendencias y adaptación:

- **Preferencias gastronómicas:** Adaptarse a las tendencias actuales, como la demanda de opciones vegetarianas o saludables, puede mejorar la rentabilidad. Ajustar el menú según las preferencias locales y turísticas puede atraer a un público más amplio.
- **Tecnología y marketing:** Utilizar plataformas digitales para marketing y reservas puede ayudar a captar más clientes. La presencia en redes sociales y la implementación de estrategias de marketing digital son clave para aumentar la visibilidad.

Regulaciones y normativas:

- **Cumplimiento normativo:** Cumplir con las regulaciones locales de salud y seguridad, así como con los permisos y licencias necesarios, es crucial para evitar sanciones y garantizar un funcionamiento sin interrupciones.

Oportunidades de innovación:

- **Experiencias gastronómicas:** Ofrecer experiencias gastronómicas innovadoras, como eventos temáticos o menús especiales, puede atraer clientes y generar ingresos adicionales.
- **Sostenibilidad:** Implementar prácticas sostenibles y promover una imagen ecológica puede atraer a clientes conscientes del medio ambiente y mejorar la rentabilidad a largo plazo.
- **Innovación:** Implementar las TICS, innovar en el servicio e incluso en la cocina, para que sea algo novedoso en la ciudad.

BURNOUT O ESTRÉS LABORAL

Algunos de los factores que ocasionan el estrés laboral o el burnout son tareas excesivas que generan angustias, frustraciones y sentimientos de culpa al no poder realizarlas de manera adecuada. Las características principales de este síndrome son la ineficiencia laboral, fatiga e indiferencia y comúnmente se ha observado más en personas de los 30 a 40 años. (salud, 2015)

El burnout es un tema que existe en muchas personas dentro del sector restaurantero que llega a afectar no solo al individuo que lo presenta sino también el ambiente laboral entre los trabajadores, sin embargo, es un tema muy poco hablado, al que no le dan validez e incluso es ignorado, llega a ser visible hasta que ya se presentan síntomas graves, y hasta no ver dichas consecuencias sigue siendo algo común y normalizado.

Algunos de los síntomas que se presentan son:

- Fatiga: Falta de energía constante que no mejora con el descanso.
- Irritabilidad: Estar enojado, tenso por cualquier cosa.
- Estrés: Tensión física y/o emocional producido por un desafío o demanda.
- Ineficiencia: Incapacidad de realizar una tarea o alcanzar un resultado deseado de manera óptima.
- Desinterés laboral: Pérdida de interés y compromiso en el trabajo.
- Aislamiento social: Distanciarse de compañeros de trabajo, familiares y amigos.

METODOLOGÍA

En la presente investigación se utilizó la investigación documental la cual se utiliza para recabar información obtenida de documentos, revistas científicas, informes, entre otros.

La investigación documental, como una serie de métodos y técnicas de búsqueda, procesamiento y almacenamiento de la información contenida en los documentos, en primera instancia, y la presentación sistemática, coherente y suficientemente argumentada de nueva información en un documento científico, en segunda instancia (Constantino, 1993)

Como siguiente método es el estudio cualitativo como sabemos el método cualitativo es una forma de investigación que se enfoca en entender las experiencias, opiniones y emociones de las personas. El lugar de usar números o estadísticas se basa en entrevistar, observar o analizar textos para explorar como la gente percibe y da sentido a diferentes temas. Es útil cuando se busca profundizar en el ¿Por qué? O ¿Cómo? De ciertos comportamientos cotidianos.

Según Hitzler y Honer (2020) el proceso de investigación cualitativo funciona de manera no lineal, sino circular, entre los componentes a describir, comprender y explicar, sirve para la reconstrucción de la realidad social, en la medida en que se puede objetivar y documentar.

La investigación se centró en un método cualitativo descriptivo con un enfoque etnográfico ya que como bien lo plantea Cotán Fernández (2020) “el método está interesado en analizar, describir y comprender el funcionamiento de las culturas y lo que a ellas acontecen. Desde un punto de vista educativo, este enfoque va a permitir analizar e interpretar la realidad social a través las relaciones humanas y su contexto atribuyéndole significados”.

POBLACIÓN

La presente investigación va dirigida a los trabajadores del sector restaurantero en el pueblo de San Cristóbal de Las Casas, Chiapas.

MUESTRA

En el total de la muestra son 8 hombres y 8 mujeres del pueblo de San Cristóbal de Las Casas, Chiapas. De los cuales 4 hombres y 4 mujeres se dedican al servicio de meseros los otros 4 hombres y 4 mujeres se dedican a la cocina.

MUESTREO

El muestreo es de tipo no probabilístico de conveniencia.

INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

En esta investigación para obtener los datos se utilizó una investigación documental y de campo con apoyo de entrevistas basadas en un cuestionario semiestructurado

1. Entrevistas semiestructuradas: El principal objetivo de esta técnica es recopilar información de manera cualitativa sobre el tema a través de una conversación flexible y abierta con los entrevistados lo que facilita el poder explorar las experiencias y perspectivas personales de los trabajadores del sector de alimentos y bebidas, desencadenando el poder identificar patrones y tendencias que afectan a la industria gastronómica.
2. Investigación documental: Gracias a los antecedentes mencionados y citados que previamente sirvieron como base de estructura para el trabajo, lo que permitió indagar de manera escrita en cada uno de los conceptos de suma importancia relacionados con esta investigación.

DESCRIPCIÓN DE TÉCNICAS A UTILIZAR

Dentro de las técnicas utilizadas la primera fue la investigación documental, (libros, sitios web, revistas, publicaciones de autores, artículos, capítulos de libros), con ello se logró reunir la información necesaria para el marco teórico. Así también entrevistas a profundidad semi estructuradas con 81 preguntas abiertas con el objetivo de indagar en la vida y obra de los trabajadores del sector restaurantero de San Cristóbal de Las Casas, Chiapas.

Equipo usado: Libros, computadora, celular.

La segunda técnica utilizada será la etnográfica es decir mediante el trabajo de campo al realizar las entrevistas.

Equipo usado: Grabaciones de audio, libreta, lápiz, hojas, celular.



Ilustración 2.- Ejemplo aplicado del foda

PROPUESTAS DE MEJORA CON BASE AL FODA

- Fortalecer la identidad gastronómica como ventaja competitiva, implementando menús con valor cultural y certificaciones turísticas de calidad.
- Desarrollar alianzas con productores locales, promover prácticas de sostenibilidad e implementar estrategias digitales de promoción y servicio.
- Diseñar programas de inducción y capacitación continua, crear manuales de operación y fomentar la profesionalización del personal.
- Diferenciar la oferta a través de estrategias de valor agregado (turismo gastronómico, experiencias culturales, sostenibilidad) y adoptar un modelo de gestión preventiva frente a crisis.

ANÁLISIS FODA CON BASE A LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Como parte de los objetivos planteados en la investigación, se desarrolló un Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) con la finalidad de visualizar de manera integral las diferentes áreas que caracterizan al sector restaurantero del municipio. Este análisis constituye una herramienta estratégica que permitió organizar y sintetizar la información obtenida en el trabajo de campo (entrevistas), observaciones y revisión documental, así como contrastarla con lo planteado en el marco teórico.

El FODA no se limita a enumerar aspectos positivos y negativos del sector, sino que proporciona un diagnóstico estructurado en el que se identifican los elementos internos (fortalezas y debilidades) que condicionan la capacidad de los restaurantes para ofrecer un servicio competitivo, y los factores externos (oportunidades y amenazas) derivados del contexto económico, social y turístico en el que operan.

A partir de esta sistematización, se elaboró una propuesta de estrategias prácticas orientadas a potenciar las fortalezas y aprovechar las oportunidades, al tiempo que se plantean acciones para minimizar las debilidades y enfrentar las amenazas. De esta forma, el análisis FODA se convierte en un puente entre los hallazgos empíricos y la formulación de recomendaciones que contribuyan a mejorar la empleabilidad, la sostenibilidad y la competitividad del sector restaurantero.

En este se identifican fortalezas asociadas a la diversidad gastronómica y al posicionamiento turístico de la localidad; así como oportunidades vinculadas al crecimiento del turismo gastronómico y a la valorización de productos locales. Asimismo, se evidencian debilidades relacionadas con la rotación de personal, la falta de procesos de inducción y la escasa innovación tecnológica. Finalmente, se reconocen amenazas como el incremento en los costos operativos, la fuerte competencia y las regulaciones más estrictas. Dichos factores, junto con la presión laboral y los ambientes hostiles, pueden generar estrés crónico y derivar en el síndrome de burnout. Este diagnóstico integral permite visualizar las principales áreas del sector y constituye la base para formular estrategias de mejora en materia de empleabilidad y competitividad.

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el siguiente apartado se presenta los resultados de 6 entrevistas semiestructuradas a profundidad realizadas a personas que se dedican a trabajar en el sector restaurantero en la ciudad de San Cristóbal de Las Casas, Chiapas. En este caso se tiene entrevista del área de servicio(meseros/as) y del área de producción(cocinero/a).

En estas entrevistas se tocan temas como: capacitación, preparación, condiciones laborales, salario, compensación, motivaciones, satisfacción, interés por el servicio y la cocina, explotación, maltrato laboral, factores personales y familiares, expectativas y realidad del trabajo, el cliente.

Estas entrevistas refuerzan la importancia del mejoramiento de las condiciones laborales en el sector restaurantero de San Cristóbal de Las Casas.

ENTREVISTA A CARLOS REGALADO VELÁZQUEZ



Imagen 1.-sr. Carlos Regalado Velázquez

Cargo: Mesero Edad: 39

El señor Carlos Regalado Velázquez nos mencionó que él cuenta con dos años de experiencia en el sector restaurantero, nos comparte su perspectiva sobre el trabajo en restaurantes en San

Cristóbal. Sus inicios a esta industria fueron impulsados por la necesidad económica, aceptando la primera oportunidad que encontró. Aunque él no estaba inicialmente interesado en este campo, pronto descubrió que sus expectativas al trabajo cambiarían.

Desde su incorporación, el Sr. Carlos recibió una capacitación básica que incluye el uso de charolas, el cómo acomodar una mesa y la preparación de algunas bebidas. Sin embargo, señala que estas formaciones suelen ser teóricas y no se refleja el desafío real del trabajo. Por ejemplo, transportar alimentos y bebidas calientes resulta mucho más difícil en la práctica que en un entrenamiento donde se maneja todo frío. Esto, según él, incrementa los peligros de accidentes y afecta la confianza del personal con respecto a sus habilidades.

Sr. Carlos también visualiza las diferencias entre las capacitaciones que reciben los empleados indígenas y no indígenas. Menciona que a los trabajadores provenientes de comunidades indígenas se les debe enseñar desde los conceptos básicos, como el manejo de charolas o el uso de cubiertos, debido a su posible desconocimiento de estos elementos. Además, resalta que las tareas más pesadas o menos deseadas, como la limpieza de baños, cargar productos o el uso de insecticidas, suelen asignarse de manera desproporcionada a empleados indígenas, lo que él considera una práctica discriminatoria.

Además de su análisis del ambiente laboral, el Sr. Carlos reflexiona sobre el cómo la dinámica del sector restaurantero impacta no solo a los trabajadores, sino también a los clientes y al público en general. Considera que la calidad del servicio está estrechamente ligada al bienestar personal. Según su experiencia, un empleado motivado y bien tratado brinda un mejor servicio.

Sin embargo, el Sr. Carlos lamenta que muchos propietarios y gerentes no aprecian esta relación. Menciona que el objetivo de algunos restaurantes se centra exclusivamente en las ganancias a corto plazo, lo que lleva a una alta rotación de personal y una pérdida de confianza en la industria como opción laboral estable. Esto no solo afecta a los empleados, sino que también genera una perspectiva negativa al sector por parte de los potenciales clientes y turistas que visitan San Cristóbal.

Por otro lado, él reconoce que los clientes también tienen un papel importante en esta dinámica. Dentro de su experiencia, algunos clientes asumen actitudes despectivas hacia los empleados, especialmente hacia aquellos de origen indígena. Cuenta algunos casos en los que sus compañeros suyos han sido tratados con condescendencias o discriminados por su apariencia o acento, lo que genera un ambiente laboral aún más hostil.

En términos de crecimiento personal, ve su experiencia en la industria restaurantera como un

paso intermedio en su desarrollo como profesional. A pesar de las dificultades, valora las habilidades que ha adquirido, como el trabajo en equipo, la resolución de problemas bajo presión y la atención al cliente. Ya que el afirma que estas competencias, serán valiosas en cualquier ámbito laboral que decida explorar en el futuro.

También nos expresa su esperanza de que el sector restaurantero en San Cristóbal evolucione hacia un modelo más sostenible y justo. Sugiere que los empresarios podrían implementar políticas como horarios más flexibles, esquemas de ahorro para los empleados y capacitaciones continuas para fomentar la profesionalidad del personal. Asimismo, resalta la necesidad de que las autoridades locales fortalezcan la inspección laboral y establezcan canales para que los trabajadores puedan denunciar abusos sin temor a tener represalias.

En general nos dejó esta reflexión, el representa una voz y critica dentro del sector restaurantero en San Cristóbal. Lo que nos platicó son los desafíos que enfrentan los trabajadores, sino que también propone soluciones concretas para mejorar las condiciones laborales y promover un ambiente de trabajo más justo y equitativo.

ENTREVISTA A JUAN CARLOS



Imagen 2.-Juan Carlos

Cargo: Mesero Edad: 35

EL Sr. Juan Carlos, un trabajador con cinco años de experiencia dentro del sector restaurantero, comparte su trayectoria laboral, reflexionando sobre las condiciones que se ha enfrentado y su perspectiva sobre el ambiente de trabajo en esta industria. Desde el inicio, su principal motivación para entrar a este sector fue su interés por las ventas y las experiencias que el trabajo podría brindarle. Antes de llegar a su trabajo actual, el trabajo dos años en la Ciudad de México, donde adquirió conocimientos y habilidades a través de la práctica, más que de capacitaciones formales. Desde entonces todo lo que ha aprendido ha sido gracias a sus vivencias.

El Sr. Carlos considera que la falta de capacitación afecta la calidad del servicio, ya que muchas veces las practicas que aprendieron en otros lugares no se aplican en su trabajo actual. Sin embargo, no percibe discriminación en la capacitación entre empleados indígenas y no indígenas, ya que asegura que todos los trabajadores son tratados por igual en este sentido. A pesar de ello, en su tiempo laborando ni ha recibido certificados ni documentos que avalen su preparación.

En cuanto a condiciones laborales, él trabaja entre nueve y diez horas diarias, lo que considera pesado y estresante, aunque admite que las propinas compensan el salario fijo que recibe. Sin embargo, menciona que las largas jornadas laborales afectan su bienestar emocional y limitan su tiempo con la familia. Aunque ha aprendido a adaptarse a estas condiciones, considera que el sueldo es base es bajo en relación con las actividades y esfuerzos que realiza, y cree que el horario laboral debería ajustarse a las 8 horas legales.

El ambiente laboral según el Sr. Carlos, es movido y puede llegar a ser agotador. Aunque no ha llegado a experimentar maltrato laboral ni discriminación, destaca que el trabajo es básicamente demandante. En su experiencia, el salario no siempre es suficiente para cubrir todas sus necesidades básicas, aunque las propinas ayudan a equilibrar su economía. Admite que ha llegado a tener que sacrificar algunos gastos personales debido a la insuficiencia del sueldo.

En relación con la dinámica laboral, el Sr. Carlos asegura que no existe un trato desigual hacia los empleados indígenas, pero opina que, en general, el sector restaurantero en San Cristóbal ofrece pocas oportunidades de mejora laboral, tanto indígenas como no indígenas. En su opinión, hay factores como el incumplimiento de las leyes laborales, el establecimiento de salarios justos y la reducción de las jornadas laborales serán fundamentales para mejorar las condiciones en el sector.

Uno de los aspectos más notables de su testimonio es la falta de reconocimiento y las carencias de motivación que sienten los trabajadores en su entorno, aunque ni ha recibido maltrato directo, la ausencia de recompensas o incentivos afecta la moral de los empleados. Sin embargo, el Sr. Carlos mantiene una actitud positiva hacia su trabajo, mencionando que la estabilidad económica depende de las propinas que reciben.

En resumen, aunque las propinas y el ambiente turístico de San Cristóbal le motivan a seguir trabajando, el Sr. Carlos reflexiona sobre que la carga laboral y la falta de prestaciones limitan su capacidad para brindar una mejor calidad de vida a su familia. A pesar de las adversidades, considera que se ha adaptado bien a las exigencias del sector, aunque espera que, en el futuro, se implementen cambios que beneficien a todos los trabajadores, incluyendo la adaptación a

horarios legales y el otorgamiento de prestaciones.

ENTREVISTA A CRISTINA MARGARITA GUZMÁN RUÍZ

Puesto: cocinera Edad: 62

La Sra. Cristina es una trabajadora con una gran experiencia laboral en el sector restaurantero, desempeñándose en este campo durante aproximadamente quince a dieciocho años. Al ser entrevistada nos compartió que su ingreso al sector fue motivado por la necesidad de empleo, la que la llevo a tomar la decisión de trabajar en este ámbito. Sin embargo, al entrar al sector nunca recibió ningún tipo de capacitación formal o informal que la prepararan para las responsabilidades del puesto. Aunque se ha sentido capaz de asumir sus tareas, admite que la falta de capacitación adecuada afecta la calidad del servicio, especialmente en lo que respecta a la atención del cliente y la rapidez en la entrega de los platillos. Además, opina que esta falta de capacitación es aún más evidente entre los trabajadores indígenas, quienes a menudo se encuentran en desventajas en comparación a los demás.

La Sra. Cristina también menciona las expectativas que tenía al ingresar al sector restaurantero y como estas se alinearon con su realidad de su experiencia diaria. Inicialmente se unió al sector restaurantero por necesidad, pero con el tiempo, descubrió que disfrutaba del ambiente de trabajo. Sin embargo, reconoce que las largas jornadas de trabajo y la constante presión a veces dificulta mantener un equilibrio entre su vida personal y laboral. En cuanto al futuro, ella no ha dejado de buscar mejores oportunidades, pero valora mucho el ambiente de compañerismo, lo que le da razones para continuar en este sector.

Sobre la situación laboral en San Cristóbal, la Sra. Cristina opina que el sector restaurantero ofrece pocas oportunidades para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores. Cree que los empresarios en estas áreas se aprovechan de la falta de opciones laborales para la población indígena, lo que genera una situación de vulnerabilidad para ellos o ellas.

Al preguntarle sobre cómo mejorar las condiciones en este sector. Ella sugiere que una mejor capacitación para los empleados sería clave para ofrecer un servicio de calidad y mejorar la equidad en entorno laboral. También considera que es necesario un aumento en el salario y la reducción de las horas de trabajo para que los trabajadores pueden tener una mejor calidad de vida. Además, subraya la importancia de una mayor conciencia por parte de los asuntos sobre el bienestar de sus empleados, especialmente aquellos de comunidades indígenas.

A lo largo de su trayectoria, ha aprendido a adaptarse a las exigencias del sector, pero también ha

sido testigo de cómo las condiciones laborales afectan a los trabajadores, especialmente en el ámbito del sector restaurantero. Considera que, aunque hay un esfuerzo por mejorar el ambiente laboral en su actual lugar de trabajo, aún existen áreas de oportunidad para garantizar una mayor justicia en las condiciones laborales. La falta de un salario justo en comparación con la carga laboral y las largas jornadas de trabajo son un tema recurrente en las conversaciones con sus compañeros. En relación con las oportunidades de promoción o mejores salariales, la Sra. Cristina considera que las expectativas son bajas.

ENTREVISTA A JUAN MÉNDEZ GÓMEZ



Imagen 3.-Juan Méndez Gómez

Puesto: Cocinero

Edad: 45 años

El Sr. Juan, un cocinero con quince años de experiencia en el sector restaurantero, nos comparte su perspectiva sobre el trabajo en este ámbito, destacando tanto sus desafíos como sus motivaciones, a lo largo de su trayectoria, ha tenido que adaptarse y aprender sobre la marcha, ya que, al principio, no recibió ninguna capacitación formal. Sin embargo, a través de observación y la práctica constante, fue adquiriendo las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. Aunque reconoce que la falta de capacitación afecta la calidad del servicio, considera que la práctica y la experiencia han sido fundamentales para mejorar en el servicio.

Él nos menciona que en promedio trabaja entre diez y doce horas al día, lo que afecta tanto su bienestar físico, debido al cansancio y las largas jornadas de pie, como emocionalmente, por el agotamiento que genera la carga de trabajo. A pesar de estas largas jornadas, no considera que el salario que recibe sea justo, ya que, además de sus responsabilidades, realiza trabajos adicionales que

no se remuneran adecuadamente. En cuanto a explotación laboral, cree que las largas jornadas están relacionadas a este fenómeno, mencionando que a veces les asignan las tareas que no corresponden a su puesto, como cargar objetos pesados o tareas adicionales fuera de sus responsabilidades.

En cuanto a las condiciones laborales, el opina que el trato a los trabajadores indígenas es desigual. Señala que, aunque los empleados indígenas llegan a realizar más trabajos, a menudo no llegan a recibir el mismo pago que los trabajadores no indígenas. Este trato es injusto se ha manifestado en ocasiones cuando ha llegado a solicitar un aumento de salario, el cual le han sido negados, mientras que a otros trabajadores no indígenas si se los han dado.

A lo largo de la entrevista, el Sr. Juan mencionó que, a pesar de los obstáculos y las cargas de trabajo, sigue comprometido con su labor debido a la pasión por la cocina y su deseo de mejorar la situación económica de su familia. Sin embargo, no oculta su frustración por las condiciones laborales que enfrenta, especialmente la desigualdad salarial entre los empleados indígenas y no indígenas. Su percepción de que existe un trato injusto dentro del restaurante, en cuanto a la asignación de tareas y la distribución de los salarios, demuestra una problemática común que afecta a muchos trabajadores del sector.

Además, el cocinero menciona como el ambiente laboral puede ser más positivo si se implementan cambios como una mayor igualdad en la distribución de los salarios, un horario más justo que permita a los trabajadores equilibrar su vida personal y laboral, y la inclusión de prestaciones. Para él, mejorar estas condiciones laborales no solo beneficiaría a los empleados, sino que también impactaría directamente en la calidad del servicio que ofrecen los restaurantes, creando un ambiente laboral más justo.

La historia del Sr. Juan es un reflejo de las dificultades que enfrentan muchos trabajadores en el sector restaurantero, especialmente aquellos de origen indígena, quienes a menudo deben lidiar con condiciones laborales desafiantes y salarios que no refleja el esfuerzo y la dedicación que ponen en su trabajo, a pesar de esto, su pasión por la cocina y su fortaleza lo mantienen en su puesto, con la esperanza de que, algún día, se reconozca el valor de su trabajo y se logren mejoras significativas.

ENTREVISTA A ALONSO



Imagen 4.-Alonso

Puesto: cocinero Edad: 26

Alonso, un joven cocinero con cuatro años de experiencia en el sector restaurantero, nos comparte su experiencia laboral en San Cristóbal, su ingreso fue motivado principalmente por la necesidad económica de apoyar a su familia. A pesar de no haber recibido ninguna capacitación formal, Alonso nos menciona que se fue adaptando a las adversidades.

En cuanto a bienestar físico, Alonso no ha tenido problemas de salud derivados directamente de las condiciones laborales, aunque reconoce que la carga de trabajo es pesada debido a las largas jornadas. En promedio, trabaja alrededor de ocho horas diarias, pero a menudo esas horas se extienden. No obstante, las tareas más pesadas no parecen ser distribuidas de forma desigual entre los empleados, aunque si se ha observado que, en ocasiones, algunos trabajadores son tratados de manera diferente por su origen o lugar de nacimiento, especialmente si son indígenas.

Alonso menciona que, aunque no firmó contrato al ingresar al restaurante, a veces se siente insatisfecho con el salario que recibe. A pesar de su esfuerzo diario, considera que no es suficiente para cubrir sus necesidades y las de su familia. A menudo, tiene que hacer sacrificios, como no poder visitar a sus familiares con frecuencia debido a las restricciones económicas.

También menciona que, a pesar de la falta de contratos formales y las condiciones de trabajo, el sector restaurantero en San Cristóbal sigue siendo uno de los que ofrece más demanda laboral, en parte debido a la gran cantidad de turismo en general en la región. Esta situación, sin embargo, también genera que los trabajadores se vean forzados a aceptar a condiciones laborales que no siempre son

las mejores, pues las oportunidades de encontrar mejores oportunidades.

La temporada más alta en el sector, según su experiencia, es durante las vacaciones, cuando el volumen de trabajo aumenta considerablemente. Sin embargo, Alonso señala que, a pesar del incremento en las horas de trabajo y la carga laboral, el salario no se ve reflejado en el esfuerzo adicional. Esto le genera una sensación de injusticia, pues siente que, mientras los dueños del restaurante se benefician del mayor flujo de clientes.

En cuanto a la posible discriminación hacia los empleados indígenas, Alonso reconoce que, aunque no es algo tan evidente en su lugar de trabajo, si ha notado diferencias en el trato hacia los empleados de diferentes orígenes.

El cocinero también menciona el trato y las barreras adicionales que enfrentan los trabajadores indígenas para avanzar en sus carreras dentro del sector restaurantero. Considera que el racismo o la discriminación indirecta juegan un papel en las oportunidades de ascenso o en la obtención de aumentos salariales. A menudo, los empleados indígenas se sienten invisibilizados y su esfuerzo no es reconocido de la misma forma que el de sus compañeros no indígenas.

ENTREVISTA A SAYURI HERNÁNDEZ

Puesto: cocinera Edad: 28 años

Sayuri Hernández una cocinera con seis años de experiencia en el sector restaurantero, que nos relata sus vivencias desde su perspectiva, ha observado diferencias importantes entre la capacitación que recibió y la que ahora se ofrece a otros compañeros. Consciente de las carencias que enfrentó, busca transmitirles todo lo que a ella no le enseñaron para facilitarles el aprendizaje. A pesar de estas iniciativas, menciona que las empresas restauranteras en las que ha trabajado no suelen priorizar las capacitaciones ni entregar certificaciones oficiales.

En cuanto a las condiciones laborales, Sayuri detalla que su jornada laboral es de un promedio de ocho horas puede llegar a extenderse hasta cuatro horas extras en días de alta demanda, lo cual impacta en su bienestar físico y emocional. Aunque considera justo el salario que recibe por sus tareas,

admite que este no es suficiente para cubrir todas sus necesidades básicas ni la de su familia. Los sacrificios, especialmente en el ámbito de salud, son una constante, y el estrés acumulado ha afectado su bienestar físico como emocional.

Sayuri también habla de la carga de trabajo y las dinámicas laborales dentro de los restaurantes, señalando que las largas jornadas en la cocina son extremadamente agotadoras, pues implican estar de pie durante muchas horas y manejar altas cantidades de pedidos, especialmente en temporada alta. A pesar de estas exigencias, reconoce que el ambiente laboral en su lugar actual de trabajo es positivo, con una buena relación entre los compañeros. Sin embargo, señala que en ocasiones ha tenido que enfrentar responsabilidades injustas, como asumir la resolución de problemas provocados por errores de otros compañeros, lo cual genera una tensión.

Cuando se le pregunta sobre la explotación en el sector restaurantero, Sayuri expresa que no se trata únicamente de una cuestión que afecta los trabajadores indígenas, sino a todos los empleados en general. A pesar de eso, considera que existe una expectativa implícita hacia los trabajadores indígenas de aceptar cualquier condición laboral debido a sus necesidades económicas. Esta presión, dice, puede limitar sus oportunidades de buscar mejoras laborales.

En cuanto a las políticas laborales, Sayuri percibe una falta de cumplimiento de las leyes que deben proteger a los trabajadores del sector restaurantero. Aunque el aguinaldo y las propinas se reparten equitativamente entre todas las áreas, señala que no siempre se aplican estas prácticas justas en otros aspectos, como el pago de horas extras. Además, observa que las oportunidades de promoción y mejoras salariales son limitadas y dependen mucho del tiempo y la antigüedad en el puesto, lo cual puede ser desmotivador para quienes buscan un crecimiento rápido.

Un punto crítico que menciona es el impacto de su trabajo en su vida familiar. Con un ingreso que no siempre es suficiente, Sayuri ha tenido que sacrificar ciertos gastos personales y familiares, como la posibilidad de planear un viaje o mejorar la calidad de sus seres queridos. Tres personas dependen económicamente de ella, lo que la motiva a buscar un equilibrio entre sus responsabilidades entre sus responsabilidades laborales y las necesidades de su familia. Aunque espera un mayor apoyo y responsabilidad por parte de sus compañeros para equilibrar su vida laboral y personal.

Sayuri también da sus puntos para mejorar el sector restaurantero en San Cristóbal, destacando a necesidad de mayor equipamiento en los lugares de trabajo, aumento en los salarios y una supervisión más cerca por parte de los dueños o gerentes para garantizar que se respetan las condiciones laborales. También sugiere que las leyes laborales deben ser más estrictas para proteger a los trabajadores y evitar cualquier forma de explotación.

CONCLUSIONES

El sector restaurantero en San Cristóbal de Las Casas juega un papel importante en la economía local, impulsado por el turismo y la riqueza cultural de la región. Este estudio reveló que, aunque representa una importante fuente de empleo, enfrenta muchos desafíos que limita su potencial. Entre los más importantes se encuentran las condiciones laborales deficientes, la falta de una capacitación formal y la alta rotación de personal, factores que impactan directamente en la calidad del servicio y en la percepción del sector como laboral.

Asimismo, se identificó un trato desigual hacia los empleados de comunidades indígenas, quienes a menudo enfrentan discriminación y desventajas en su incorporación al mercado laboral. Las jornadas, los salarios insuficientes y la ausencia de prestaciones esto aumenta la problemática, afectando tanto el bienestar de los trabajadores.

Es indispensable que los empresarios, trabajadores y autoridades colaboren para construir un entorno laboral más equitativo y eficiente. La implementación de horarios más flexibles, salarios competitivos y oportunidades de capacitación permitirá reducir la alta rotación y mejorará el desarrollo profesional de los empleados.

La implementación de horarios más flexibles, salarios competitivos y oportunidades de capacitación en el sector restaurantero, junto con talleres de gestión del estrés y programas de motivación laboral, pueden favorecer una mayor empleabilidad y permanencia en el puesto, asegurando un entorno de trabajo óptimo para los empleados.

Además, un enfoque en prácticas sostenibles e innovadoras no solo mejorará la rentabilidad del sector, sino que también lo haría más atractivo tanto para turistas como para los residentes.

El turismo gastronómico, por su impacto cultural y económico, debe ser visto como una herramienta clave para fortalecer el sector. Promover la autenticidad de los sabores chiapanecos, apoyando a productores pequeños y respetando la diversidad cultural, puede posicionar a San Cristóbal como un destino de referencia en México. De esta manera, se asegura un equilibrio entre la promoción económica y el respeto a la tradición.

PROPUESTAS/RECOMENDACIONES

Se recomienda que, con base en la información presentada, se logre una mayor visibilidad hacia el sector restaurantero, así como hacia las autoridades competentes, con el fin de implementar programas de capacitación continua para los empleados. Es esencial enfocarse en áreas como la atención al cliente, inclusión cultural, y el cumplimiento de las jornadas laboral, garantizando un máximo de ocho horas diarias con pausas para la comida y un día de descanso semanal obligatorio. Además, es crucial asegurar que los salarios sean respetados, ofreciendo prestaciones justas y equitativas, así como el acceso a un seguro médico para los trabajadores. Se sugiere también establecer algunos incentivos que ayuden a la retención del personal, promover la profesionalización del sector, crear canales afectivos para la denuncia de maltrato laboral, y asegurar una supervisión laboral adecuada.

BIBLIOGRAFÍA

- Agudelo, C. a. (Julio de 2016). El Recurso Humano como Elemento Fundamental para la Gestión de Calidad y la Competitividad Organizacional. *Directory of Open Access Journals*, 20(2). <https://doi.org/1668-8708> (Online)
- Bernal Muro, S. A. (2023). *Propuesta de mejora que se desprenden del cumplimiento de las obligaciones en materia de seguridad social para una MIPYME del sector restaurantero de la ciudad de Durango (Tesis de Posgrado)*. Universidad Juárez del Estado de Durango. <http://repositorio.ujed.mx/jspui/handle/123456789/274>
- Camarillo Ceballos, N. A. (2023). *Elaboración de un plan de mercadeo para la virtualización de los servicios ofertados para la empresa COOPENESSA de Santander.Tesis de Posgrado*. Universidad Autónoma de Aguascalientes. <http://hdl.handle.net/11317/2495>
- Canirac . (2014). *Dimensiones de la Industria Restaurantera. Cifras de la Industria Restaurantera para maximar su potencial económico. México*. Canirac : <https://portal.canirac.org.mx/>
- Canul-Ortiz, K. G., y Jiménez-Diez, O. (2020). Análisis de la gestión del conocimiento de los procesos productivos en una empresa restaurantera en Mérida, Yucatán. *TECNOCIENCIA Chihuahua*, 14(1), 562. <https://doi.org/https://doi.org/10.54167/tecnociencia.v14i1.562>
- Carro-Suárez, J. S.-P.-O. (2017). *La cultura organizacional y su influencia en la sustentabilidad empresarial. La importancia de la cultura en la sustentabilidad empresarial*. Estudios Gerenciales. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.11.006>
- Chávez Galavíz, Á., Sánchez García, A., y Hernández Méndez, C. (2024). Estudio de la calidad en el servicio en restaurantes del pueblo mágico de Tlatlauquitepec, Puebla, México. *Latam: revista latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(5), 44. <https://doi.org/https://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2854>
- Constantino, T. Q. (1993). La Investigación Documental. *Revistas Bolivianas*(17), 91-106. https://doi.org/http://revistasbolivianas.umsa.bo/scielo.php?pid=S0040-29151993000100008&script=sci_arttext&tlng=en
- de Escalona, F. M. (7 de abril de 2010). Crítica de la obra que cimentó el paradigma convencional del turismo: Los “Gründrisse” de W. TURYDES *Turismo y Desarrollo Local Sostenible*, 3(7). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8547614.pdf>
- Escamilla, E., y Gortari, Y. (s.f.). La gastronomía como destino turístico. *Patrimonio cultural y Turismo*(10), 138-142. <https://www.cultura.gob.mx/turismocultural/cuadernos/pdf14/articulo10.pdf>

- Esponda Pérez, J. A., Marroquín Figueroa, J. M., Cervantes Hernández, R., Tapía de Aquino, J. M., y Madrigal Hernández, J. E. (2025). La administración restaurantera en tiempos de crisis: Análisis de estrategias de resiliencia y adaptación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(2), 7620-7642. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i2.17492
- Esponda Pérez, J. A., Marroquín Figueroa, J. M., Moreno Cortés, K. C., Sánchez López, C. E., y Altamirano Cabello, A. J. (2025). *Turismo gastronómico sustentable: innovación, cultura y sabor*. UNICACH. <https://hdl.handle.net/20.500.12753/6056>
- Esponda Pérez, J. A., Rocha Leyva, F. J., Guinto Sánchez, I., Pano Vázquez, E., y Juárez Ibarias, M. (2025). Gastronomía Mexicana y Sociedad: Revisión Sistemática de su Estudio Académico. *Revista Veritas de Difusão Científica*, 6(2), 1384-1417. <https://doi.org/https://doi.org/10.61616/rvdc.v6i2.696>
- Fernández, A. C. (2020). El método etnográfico como construcción de conocimiento: un análisis descriptivo sobre su uso y conceptualización en ciencias sociales. *márgenes*, 1(1), 83-103. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.24310/mgnmar.v1i1.7241>
- Fonseca Zuñiga, E. d. (22 de Febrero de 2023). *Guía de turismo gastronómico de la Ciudad de San Cristóbal de las Casas, Chiapas*. Repositorio UNICACH: <https://hdl.handle.net/20.500.12753/4883>
- García Chan, B. E. (2025). Evaluación del Aprovechamiento Profesional de Licenciados en Gastronomía en el Sector Restaurantera de Quintana Roo: Desafíos y Oportunidades para su Desarrollo Estratégico. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(11), 11286-11310. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1.16700
- García, C. D. (2012). *El restaurante como empresa*. México: Trillas.
- Garza Tovar, J. R. (2015). *Estructura territorial del turismo en San Cristóbal de las Casas, Chiapas* (Vol. 35). México: Cuardenos de Turismo. <https://doi.org/10.6018/turismo.35.221571>
- Gómez, R. S. (2016). *Las llegadas de turistas internacionales suben en 2015 un 4% hasta el récord de 1.200 millones*. OMT, Madrid.
- Gonzales Macías, C. J. (2018). Empoderamiento femenino y competitividad: caso restaurante Tierra y Cielo, en San Cristóbal de Las Casas, Chiapas, México. *Dimensiones Turísticas*, 3(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.47557/CLNR7199>
- González Del Pino, M. E. (2021). *Guías para el reclutamiento y selección de personal en PYMES gastronómicas Tesis de Posgrado*. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. <https://hdl.handle.net/20.500.12371/15149>
- Hall, M. M. (2003). "Consuming tourists: food tourism consumer behaviour". Oxford, Management and Markets., El. <http://ndl.ethernet.edu.et/bitstream/123456789/31088/1/174.C.%20Michael%20Hall.pdf>
- Henderson, J. (2009). "Food tourism reviewed". *British Food Journal*, 111(4), 317-326.

- Hernández Hernández, K., Méndez Barrera, M., Rodríguez Ibarra, M. S., y Barrón-Villaverde, D. (2023). Aplicación de la herramienta FODA: Caso de estudio en un negocio de la industria restaurantera. *Ciencia Nicolaita*, (88), 84-95. <https://doi.org/https://doi.org/10.35830/cn.vi88.639>
- Hernández Ruiz, R. E. (2024). *Manual de reclutamiento y selección del personal para las pequeñas empresas con actividad restaurantera en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Tesis de Posgrado.* UNACH. <https://repositorio.unach.mx/jspui/handle/123456789/4342>
- Hitzler, R., y Honer, A. (2020). los metodos cualitativos. *instituto de investigaciones juridicas de la UNAM*, 60-67. <https://doi.org/https://tinyurl.com/y2lh7foq>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2014). *Dimensiones de la Industria Restaurantera. Cifras de la Industria Restaurantera para maximar su potencial económico.* México: Canirac. <http://canirac.org.mx>
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA. (s.f.). *Chiapas*.
- Larousse . (s.f.). *Restaurante* . Larousse : <https://laroussecocina.mx/palabra/restaurante/> Macías, C.
- J.-C.-H. (2018). *Empoderamiento femenino y competitividad: caso restaurante Tierra y Cielo, en San Cristóbal de Las Casas* (Vol. 2). Chiapas, México: Dimensiones Turísticas. <https://doi.org/> <https://doi.org/10.>
- Medina Blum, F., Quijano García, R. A., y Patrón Cortés, R. M. (2020). Marketing proactivo como estrategia en Mipymes del sector restaurantera para afrontar Mercados en crisis por la pandemia covid-19. *Revista electrónica sobre cuerpos académicos y grupos de investigación*, 7(14), 167-177. <https://mail.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/216>
- Oliveira, S. (2011). Gastronomy as a Primary Tourist Attraction of a Destination: Estudios y perspectivas en turismo. *Food Tourism in Mealbada*, 20(3), 738-752. <http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script>
- OMT Organización Mundial del Turismo. (2010). *Barómetro OMT del Turismo Mundial.* <http://www.unwto.org/>
- Organización de las Naciones Unidas . (s.f.). *Informe de políticas: COVID-19 y la transformación del turismo.* Organizacion de las Naciones Unidas : <https://unsdg.un.org/es/resources/informe-de-politicas-covid-19-y-la-transformacion-del-turismo>
- Pérez Hernández, J. G. (2020). Estrategias competitivas en la gestion empresarial de una microempresa familiar chiapaneca . En J. G. Pérez Hernández, *GESTIÓN DE MIPYMES MEXICANAS EN TIEMPOS DE COVID-19* (p. 33). HESS.
- Portal de Gobierno. (s.f.). *San Cristobal de las Casas.* Postal de Gobierno : <https://www.chiapas.gob.mx/pueblos-magicos/san-cristobal/>
- Reyes Linares, T. L., y Mendía Alcerro, A. V. (2019). *El proceso de reclutamiento y selección con evaluación por competencias en una cadena de restaurantes multinacional de la ciudad de Guatemala,*

2016. *Tesis de Pregrado*. Universidad de San Carlos de Guatemala. <http://www.repositorio.usac.edu.gt/id/eprint/12933>
- salud, S. d. (28 de agosto de 2015). *Gobierno de México*. <https://www.gob.mx/salud/articulos/sindrome-de-fatiga-cronica-y-sindrome-de-burno>
- Santa-María Freire, E. J., y López Pérez, S. (2019). Beneficio social de la actividad turística en Ecuador. *Revista venezolana de gerencia*, 24(86), 417-434. <https://biblat.unam.mx/hevila/Revistavenezolanadegerencia/2019/Vol.%2024/No.%2086/6.pdf>
- SECTUR. (2012). *Rutas Gastronómicas*. Gobierno Federal. <https://cedocvirtual.sectur.gob.mx/janium/Documentos/12282.pdf>
- SECTUR. (2015). *3er Informe de Labores 2014-2015*. Secretaria de Turismo, México. Obtenido de file:///C:/Users/OIX/Downloads/3er_Informe_de_Labores_Sectur.pdf
- SECTUR. (2023). *Gastronomía enriquece la oferta turística de México, destaca Miguel Torruco en FITUR 2023*. Gobierno de México: <https://www.gob.mx/sectur/prensa/gastronomia-enriquece-la-oferta-turistica-de-mexico-destaca-miguel-torruco-en-fitur-2023>
- Torres Bernier, E. (2003). *“Del turista que se alimenta al turista que busca comida – Reflexiones sobre las relaciones entre la gastronomía y el turismo”*. *Gastronomía y Turismo. Cultura a Plato*. Buenos Aires, Argentina: CIET.

ANEXOS



UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS FACULTAD DE CIENCIAS DE LA NUTRICIÓN Y ALIMENTOS



LICENCIATURA EN GASTRONOMÍA ANEXO 1. FORMATO DE ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA

1. ¿Qué tiempo llevas laborando en el sector restaurantero? o ¿Qué tiempo laboraste en este sector?
2. ¿Cuál es la razón principal por la que ingresaste a trabajar en el sector restaurantero?
3. ¿Cuál es la razón principal por la que dejaste de laborar en el sector restaurantero?
4. ¿Podrías describir el tipo de capacitación que recibiste al iniciar en este restaurante?
5. ¿Te sentiste adecuadamente preparado para asumir tus responsabilidades después de la capacitación?
6. ¿Consideras que la falta de capacitación o preparación afecta la calidad del servicio que brindas? ¿Cómo?
7. ¿Qué diferencias observas entre la capacitación que recibiste y la que crees que deberían recibir los trabajadores para desempeñar correctamente su labor?
8. ¿Sientes que hay una capacitación diferenciada entre empleados indígenas y no indígenas? ¿En qué aspectos?
9. Durante el tiempo que llevas laborando ¿Cuántas capacitaciones has tenido?
10. ¿Te han entregado algún certificado o documento por esta certificación o capacitación?
11. ¿Consideras que las empresas restauranteras donde has laborado o laboras les toman importancia a las capacitaciones?
12. ¿Ya habías laborado en el sector restaurantero?
2. Condiciones Laborales:
 1. ¿Cuántas horas trabajas en promedio al día y cómo afecta esta carga horaria a tu bienestar físico y emocional?
 2. ¿Consideras que las horas que trabajas son justas en relación con el salario que recibes? ¿Por qué?
 3. ¿Crees que las largas jornadas de trabajo están relacionadas con la explotación laboral? ¿Podrías dar ejemplos?

4. ¿Has trabajado horas extras? ¿Cuántas? ¿A que costo?
5. ¿Has enfrentado algún problema de salud debido a las condiciones laborales?
6. ¿Qué tan común es que los empleados en este restaurante se tomen días libres por enfermedad?
¿Sientes que existe alguna presión para no tomar estos días?
7. ¿Si te enfermas te pagan el día?
8. ¿Las condiciones laborales que enfrentas están relacionadas con la carga de trabajo que reciben los empleados indígenas?
9. ¿Sientes que las tareas más pesadas o indeseadas son asignadas a trabajadores indígenas? ¿Podrías compartir algún ejemplo?
10. ¿Recibes o recibías algún tipo de seguro o prestaciones en el trabajo?
11. Al Ingresar al restaurante donde laborabas ¿firmaste algún contrato?
12. ¿consideras que todo trabajo privado en mal pagado en San Cristóbal?

3. Salario y Compensación:

1. ¿El salario que recibes es suficiente para cubrir tus necesidades básicas y las de tu familia?
2. ¿Qué gastos has tenido que sacrificar debido a la insuficiencia de tu salario?
3. ¿Crees que el salario que recibes es justo en comparación con el trabajo que realizas? ¿Por qué sí o por qué no?
4. ¿Consideras que el trabajo en el servicio de restaurantes o en cocina es pesado? ¿Por qué?
5. ¿Cómo afecta la impuntualidad en el pago de tu salario a tu vida diaria?
6. ¿Podrías describir cómo manejas las situaciones cuando el pago se retrasa?
7. ¿Qué estrategias has tenido que implementar?
8. ¿Consideras que el salario de los empleados indígenas es proporcional al de los empleados no indígenas en el mismo puesto?
9. ¿Sientes que hay una disparidad en el pago entre los trabajadores indígenas y los no indígenas?
¿Cómo lo percibes?
10. ¿Has percibido que tu origen indígena ha sido una barrera para recibir un salario justo o aumentos de sueldo? Si es así, ¿cómo se ha manifestado esta situación?

4. Motivación y Satisfacción:

1. ¿Qué factores te motivan a continuar trabajando en este restaurante a pesar de las condiciones adversas?
2. ¿Te sientes motivado a permanecer en este trabajo o estás constantemente buscando otras oportunidades?
3. ¿Cómo afecta la falta de motivación generalizada entre los empleados a la calidad del servicio y al ambiente laboral?
4. ¿Crees que hay una diferencia en la motivación de los empleados indígenas en comparación con otros trabajadores? Si es así, ¿a qué atribuyes esta

diferencia?

5. ¿Pasaste por algún tipo de maltrato laboral? ¿De qué tipo?
6. ¿Qué te desmotiva más en tu trabajo actual y cómo impacta eso en tu decisión de continuar?
7. ¿La falta de reconocimiento o recompensas afecta tu motivación para realizar bien tu trabajo?
8. ¿Cómo se manifiesta la falta de reconocimiento hacia los trabajadores indígenas en este restaurante?
9. ¿Recibes o recibiste aguinaldo o alguna regalía por tu trabajo?
10. ¿Cómo se distribuían la propina? ¿era justo?

5. Interés por el Servicio y la Cocina:

1. ¿Qué tan comprometido estás con el servicio al cliente y la cocina en tu rol actual?
2. ¿Crees que tu falta de interés en el trabajo está relacionada con las condiciones laborales o con la falta de un salario digno?
3. ¿Piensas que los empleados indígenas, en particular, enfrentan barreras adicionales para desarrollar un interés en este campo debido al maltrato o las condiciones laborales desfavorables?
4. ¿Qué te atrajo inicialmente a trabajar en el sector restaurantero, y cómo han cambiado tus percepciones desde entonces?
5. ¿Sientes que el sector restaurantero explota a los trabajadores indígenas al ofrecerles pocas opciones laborales? ¿Cómo lo has experimentado?

6. Explotación y Maltrato Laboral:

1. ¿Has experimentado alguna forma de maltrato laboral en este restaurante debido a tu origen indígena?
2. ¿Podrías describir situaciones donde sentiste que eras tratado injustamente en comparación con otros trabajadores?
3. ¿Sientes que tus superiores aprovechan tu falta de educación o tu origen indígena para imponerte condiciones de trabajo injustas? ¿De qué manera?
4. ¿Has notado algún tipo de discriminación o trato desigual hacia los empleados indígenas?
5. ¿Cómo afecta esto tu relación con tus compañeros de trabajo y tu deseo de permanecer en este empleo?
6. ¿Has tenido que asumir responsabilidades o cargas de trabajo que consideras injustas? ¿Crees que esto está relacionado con tu origen indígena?
7. ¿Qué cambios crees que deberían implementarse para que el sector restaurantero sea más justo con los trabajadores indígenas?
8. ¿Qué tan accesibles son las oportunidades de promoción o mejora salarial para ti?

9. ¿Consideras que las barreras para avanzar en tu carrera dentro del restaurante están influenciadas por tu origen indígena?
10. ¿Cómo consideras el ambiente laboral en el sector restaurantero, específicamente en el servicio y en cocina?
11. En caso de que hubiese algún ambiente toxico ¿Los jefes inmediatos o gerentes que realizaban?

7. Factores Personales y Familiares:

1. ¿Cómo afecta tu trabajo en el restaurante a tu capacidad para cuidar y apoyar a tu familia?
2. ¿Sientes que el salario y las condiciones laborales te limitan para brindar una mejor calidad de vida a tu familia?
3. ¿Crees que los empresarios aprovechan la necesidad de los empleados indígenas de mantener a sus familias para justificar los bajos salarios?
4. ¿Has tenido que hacer sacrificios personales o familiares debido a las exigencias de tu trabajo?
5. ¿Qué tipo de apoyo esperas de tus empleadores para equilibrar mejor tu vida laboral y familiar?
6. ¿Cuántas personas dependen de usted?
7. ¿A qué otras actividades se han dedicado compañeras o compañeros que han dejado de trabajar en el sector restaurantero?
8. ¿Consideras que existe una expectativa no expresada de que los trabajadores indígenas deben aceptar cualquier condición laboral por su necesidad económica?
9. ¿Cómo has manejado la presión de mantener tu trabajo a pesar de las condiciones adversas?
10. ¿Consideras que el sector restaurantero es el que tiene mayor demanda laboral en el municipio?
11. ¿Cuál es la temporada más alta en para este sector? ¿Algo que recuerdes con base a tu experiencia laboral en esta temporada?

8. Expectativas y Realidad del Trabajo:

1. ¿Cómo se alinean las expectativas que tenías al comenzar este trabajo con la realidad de tu día a día?
2. ¿Sientes que el sector restaurantero en San Cristóbal de Las Casas ofrece pocas oportunidades para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores indígenas?
3. ¿Crees que los empresarios en este sector están conscientes o se aprovechan de la falta de otras oportunidades laborales para la población indígena?
4. ¿Qué factores crees que serían necesarios para que el sector restaurantero en San Cristóbal de Las Casas mejore en términos de condiciones laborales y equidad?

5. ¿Consideras que hay una cultura de explotación en el sector restaurantero dirigida especialmente a los trabajadores indígenas? ¿Cómo se podría cambiar esta situación?
6. ¿Qué papel juegan las leyes laborales y su cumplimiento en la protección de los derechos de los trabajadores indígenas en el sector restaurantero?
7. El cliente:
 1. ¿Consideras que el cliente es muy exigente?
 2. ¿Has sufrido algún desprecio de parte del cliente?
 3. ¿Qué tipo de cliente te ha tocado?