

Calidad en la gastronomía restaurantera en San Juan del Río, Qro.

Arellano-Rocha, Francisco Javier

González-Neri, Aarón Iván

Quezada-Moreno, Maribel

Universidad Autónoma de Querétaro

Resumen

Todo el tiempo, la calidad es muy importante para todas las empresas y para los usuarios de los productos y servicios. Cuando se escribe que es gastronomía, se refiere a los servicios de los restaurantes que prestan los servicios de alimentos y bebidas en este caso en San Juan del Río. En forma previa, el autor ha elaborado una investigación sobre los servicios mencionados, calidad y preferencia expresada por los usuarios comensales, sin embargo, fue aplicado en el Municipio de Tequisquiapan. La Metodología es determinar el número de empresas a revisar, su descripción en cuanto a número de comensales por atender, se aplica un instrumento y se compara la información con lo que aporta la Secretaría de Turismo en referencia al distintivo H y las empresas que lo han obtenido. Los resultados se presentan y es un aporte para el desarrollo empresarial de los agremiados a la CANACINTRA, delegación local.

Palabras clave: *Calidad, alimentos y bebidas, comensales, diagnóstico, competitividad.*

1. Introducción

Dos aspectos importantes, para el inicio de una investigación es establecer la situación general del sitio donde se aplica, y aunque se refiere a un Municipio o Ciudad, realmente es la descripción de la generalidad de todo un país y del mundo entero; se refiere el autor a la pandemia del SARS COVID-19 que ha afectado a todos en el globo terráqueo, tal vez a unos más y a otros menos, de acuerdo a como lo han tratado, pero en México, ha sido catastrófico, derivándose en una gran cantidad de habitantes enfermos por contagio, otros reportados en deceso, y ocasionando todo un caos general porque los gobiernos tratan de controlar los estragos de la pandemia sin éxito alguno y entonces al intentar controlar, en México se determina por semáforos, verde (sin problema), amarillo y naranja (con problemas menores y medianos), rojo (con graves problemas), entonces cuando se identificaba una situación de semáforo rojo, se

declaraba el cierre de todo lo posible en cuanto a servicios, comercio, establecimientos y obligatoriedad para encerrarse en casa. Difícil situación para todas las personas, pero se cerraba todo en absoluto.

El impacto inmediato fue una crisis que inició incipiente y fue creciendo poco a poco hasta ser una de talla gigante. Afectando todos los sectores de la sociedad, todos en absoluto, y ocasionando problemas de verdad muy complicados. Los ciudadanos se quedaron sin empleo, al mismo tiempo, los comercios se quedaron sin consumidores, y la economía se vino abajo, crisis absoluta. Situación muy grave sin poder tener retorno o recuperación inmediata.

Uno de los tantos sectores afectados fue desde luego aquel en donde los consumidores acudían y por la crisis, ya no se pudo más. Entonces el problema se derivó hacia otros niveles. Se refiere la investigación al sector que ofrece alimentos y bebidas para su consumo en los lugares de su elaboración. Es decir, en los restaurantes. Este sector, el gastronómico, el restaurantero, se vio afectado por la falta de autorización para abrir y prestar el servicio. Se tuvo que acudir a otras modalidades cuando se autorizó para continuar en el negocio. Lo mismo sucedió con las fondas, los changarros, los puestos de tacos, las pizzerías, las panaderías, las heladerías, los locales en los mercados, todo tipo de puestos, todo tipo de restaurantes, con comida corrida, con todos los tipos y variantes de estos servicios.

La recuperación podría darse solamente abriendo con autorización, pero lo anterior solamente sucedía cuando los semáforos declarados lo permitían. Finalmente se logró sobrevivir para algunos con la modalidad de servicio a domicilio, lo que a muchos les permitió continuar en el mercado, a otros incluso iniciar el negocio con esa modalidad y les fue muy bien, o sea que este tipo de situación dependió de factores como la preferencia de los consumidores, o los comensales, de los productos ofrecidos, de los precios obviamente, y de la capacidad mercadológica de los dirigentes de las empresas establecidas, o las de nueva creación.

Sin embargo, se olvidaron todos de un aspecto muy importante y eso fue la calidad. ¿Cómo se midió la calidad en este periodo de pandemia en los servicios de alimentos y bebidas?, ¿cuáles fueron los factores de medición o indicadores que la denotaban?, además, ¿cuáles fueron las estrategias para conocer esos aspectos de la calidad? La intención de esta investigación es identificar precisamente esas características que permitieron a los prestadores de servicios de alimentos y bebidas, de demostrar que sus productos fueron elaborados y entregados con calidad.

Para ello hay en la Secretaría de Turismo, del Gobierno Federal, un proceso de certificación para evaluar la calidad en los servicios de alimentos y bebidas, y se nombre Distintivo H, el cual, es de reconocimiento mundial y muy aceptado por la sociedad mexicana, para aquellos que lo conocen, por eso es muy importante que en los trabajos de investigación se ocupe la información del mismo, y se divulgue su existencia y gran valor. Ya que se garantiza la elaboración y entrega de productos de calidad, englobando buenos servicios de alimentos y bebidas.

La otra parte es la aplicación de un instrumento de evaluación a manera de cuestionario que para los tiempos de pandemia fue anónimo y sin avisar a los dueños de los establecimientos porque en los primeros intentos de llevarlos a cabo, los permisos fueron totalmente negados, entonces se optó por hacerlos totalmente anónimos.

Se elaboró un formulario con la versión de Google, pero nunca fueron respondidos pensando en que no tenían el personal indicado para ello, o por la misma pandemia se negaron a dar información. Recordemos que muchos establecimientos o la totalidad de ellos fueron cerrados al comercio o al consumo de los clientes por cumplir el protocolo de seguridad en los semáforos en color naranja, amarillo o rojo, aunque hubo algunos que subsistieron sin cerrar porque dieron el servicio con opción a llevarlo a los domicilios de los clientes.

La intención principal de esta investigación es aumentar y garantizar el número de visitantes, uno de los grandes factores es el giro o grupo de giros de la zona, del Municipio de San Juan del Río, que ofrece agricultura y ganadería, industria de varios tipos, comercio y servicios, educación. Aunque no presenta la misma necesidad y giro que ofrece la ciudad de Tequisquiapan, también es muy importante porque hay turistas en menor cantidad, pero el consumidor es más el que trabaja en la industria o los consumidores ciudadanos de la zona. Es muy probable que el sector consumidor más importante es el de los ejecutivos y empleados que laboran en el sector industrial. Más allá de ello, no hay otra definición de los consumidores, excepto para los fines de semana que son los mismos habitantes de la ciudad que salen a consumir sus alimentos por descanso, recreación o disfrute de los mismos. Se trata de identificar cuáles servicios de los que están operando, ofrece calidad certificada bajo el distintivo H.

A continuación, se presenta el marco teórico del tema que se abordará para esta investigación.

2. Marco Teórico

En este país hay una gran cantidad de formas para certificar diferentes empresas y productos o servicios. Para certificar los procesos de la elaboración de las bebidas y los alimentos en los establecimientos para ello, es el distintivo H, la cual está basada en una norma mexicana y lo otorga la Secretaría de Turismo en conjunto con la Secretaría de Salud del gobierno mexicano. La norma de la que se habla es NMX-F-605-NORMEX-2016, la cual fue aprobada con fecha del 7 de diciembre del año 2015. Lo cual nos refiere que no es una norma antigua, es un documento completamente actual, vigente, y por lo mismo se deduce que no es muy conocida, es de reciente creación y publicación. (NORMEX, 2016)

La ciudad de San Juan del Río, se encuentra en el altiplano central del territorio mexicano, casi en los límites para lo que se conoce el Bajío, totalmente al centro del país, al norte de la Ciudad de México, pero al sur del Estado de Querétaro. Es el 2º municipio más poblado después de la ciudad de Querétaro y también el segundo municipio de mayor importancia por su producción en todos los sentidos: político, industrial, económico, comercial, educativo, con edificaciones de gran importancia histórica y arquitectónica como el Puente de la Historia, los diferentes templos como San Juan de Dios, el Jesusito de la Portería, El Beaterio, Santo Domingo, El Santuario, La Parroquia de Naturales y la Parroquia a Santa María de Guadalupe, El Calvario, el Portal y edificio del Diezmo, la ex hacienda de La Llave, la ex hacienda de Galindo, la ex hacienda de San Gil, El Museo Panteón de la Muerte, la Casa de Cantera, entre muchos espacios más que ofrece la ciudad. Al norte colinda con el municipio de Tequisquiapan, al este con el municipio de Huichapan, Hgo., al sur con el municipio de Amealco, al oeste con el municipio de Pedro Escobedo. (Echávarri, 2006)

También se confirma de gran importancia histórica porque en el año de 1910, la ciudad de San Juan del Río, Qro., junto con todo un complejo de ciudades hacia el norte de la ciudad de México y hasta el Paso del Norte en Chihuahua y Texas, fue y es parte del Camino de Tierra Adentro considerado por la UNESCO como Patrimonio de la Humanidad, dato que viene a confirmar su nobleza de ciudad que ha sido baluarte de los acontecimientos históricos por ser parte del acceso hacia la región del Bajío y que confluye hacia todos esos puntos para comunicarse. Su parte agro-ganadera, comercial e industrial del siglo XXI la hacen una ciudad y municipio de gran importancia en la estructura estatal y nacional del país. (Bárceñas, 2018)

La calidad en los servicios es muy importante, por lo que la intención de ofrecer un restaurante con certificación en calidad es de grandes ventajas. La Secretaría de Turismo también ofrece otras certificaciones como el distintivo M, que consiste en capacitar, supervisar, y emitir el mismo a aquellos establecimientos que cumplen con los requisitos, además conlleva a obtener recursos financieros, en ocasiones a fondo perdido y en otras no de esta manera, para modernizar la planta, espacio, local o restaurante. Si el dueño del establecimiento logra la certificación del Distintivo M, es muy seguro que reciba estímulos en forma de capital por la misma obtención. El programa de la SECTUR se llama Moderniza y las empresas alcanzan ciertos beneficios en tres líneas fundamentales: (SECTUR, 2021)

- ✓ Eleva la calidad de los servicios y mejora la atención, para la satisfacción de los clientes.
- ✓ Eleva las ventas y reduce los costos, para la satisfacción de los propietarios.
- ✓ Humaniza el trabajo, incrementando la participación y por consecuencia eleva la satisfacción de los colaboradores.

Sin embargo, no son los únicos beneficios que ocasiona el distintivo M, también si lo logras para tu establecimiento, avala tus servicios de alta calidad. Además, se hace difusión publicitaria en internet a todas aquellas empresas que logran obtener el distintivo M. (SECTUR, 2021)

También existe la certificación en ISO para este tipo de empresas, pero no se considera por ser más para empresas de otros giros más de corte industrial o administrativo, para las empresas que se investigan, se acude a CANIRAC, quien es el organismo que las registra o las integra para su apoyo, desarrollo y organización como gremio.

Lo que se investiga en este documento es verificar que los establecimientos en San Juan del Río, Qro., que prestan los servicios de alimentos y bebidas estén certificados en el Distintivo H, además de aplicar dos procesos más de análisis, a través de encuesta en campo y con apoyo de investigación documental.

3. Metodología

A continuación, se presenta un diagnóstico de la calidad de los servicios gastronómicos: alimentos y bebidas en establecimientos de la ciudad de San Juan del Río, aunque el Municipio es amplio, realmente se tomarán en cuenta los locales y las empresas en las zonas más urbanas

y no tanto en las zonas rurales. Es un Municipio muy importante en el Estado de Querétaro, pero no es un lugar turístico. Los diversos giros de mayor importancia y movimiento que agilizan el capital y la productividad, así como la competitividad, son el sector industrial, muy amplio en este municipio, el comercio, la educación, y la zona restaurantera, pero entre los días de la semana, lo que se conoce es que los comensales son principalmente los ejecutivos que trabajan en las empresas o las visitan por cuestiones de trabajo. Es decir, el servicio es principalmente para los industriales, mientras que los fines de semana, los establecimientos prestan el servicio a los visitantes escasos o pasajeros que se dirigen a la ciudad de Tequisquiapan, a Querétaro, incluso a Amealco o a otros destinos de mayor lejanía, pero también los establecimientos atienden a los ciudadanos habitantes de San Juan del Río, no todo el comensal de esta zona de mercado y consumo, es turística o de tipo industrial y ejecutivos, es una combinación en un fenómeno que se identifica así.

Para los días entre semana los comensales son de la zona industrial y comercial principalmente, sin dejar de entreverse algunos comensales ciudadanos habitantes del municipio. Para los fines de semana se aprecian entre los comensales a visitantes turísticos que van de paso, algún visitante que pernocta en la ciudad, y los ciudadanos habitantes del municipio.

Para determinar a cuál población vamos a estudiar, se consideró que fueran los establecimientos que tuvieran 40 espacios para atender al mismo tiempo, esto hace una fórmula sencilla de observación, es cuando el local cuenta con 10 mesas con sus 4 sillas para albergar al mismo tiempo a 40 comensales. Si el número es menor, no se considera porque podríamos caer en el análisis de puestos y changarros, lo cual no es la intención de esta investigación, además de que la problemática sería otra. Si es un establecimiento que rebasa este número de comensales en atención al mismo tiempo, es decir, mayor a 40 personas, entonces se acepta para su diagnóstico.

A continuación, una tabla con el análisis en coordinación con personas de CANIRAC y miembros activos del giro, donde se integra un censo de 97 empresas registradas que prestan el servicio de alimentos y bebidas en San Juan del Río.

No.	Nombre de establecimiento	No.	Nombre de establecimiento
1.	Shirushi	49.	El fogón mexicano

2.	Pepinillo's	50.	Campo Bravo
3.	El Corral de la Vaca	51.	Gloria Alina
4.	Tierra de Palomas	52.	Mantra
5.	Mi Rinconcito	53.	La Parroquia
6.	Cochinito	54.	Barbacoa Santiago
7.	Barbacoa Los Arcos	55.	Barbacoa El Borrego
8.	Las Hamacas del General	56.	Acapulquito
9.	Acapulquito 2	57.	Acapulquito 3
10.	O'Puente	58.	Hotel Colonial
11.	Florentino	59.	El Rodeo
12.	Sólo Veracruz es Bello	60.	Casa Gabriel – 4 Sucursales
13.	Mary	61.	Liverpool
14.	McDonald's – Arcos Áureos de Querétaro	62.	Los Generales
15.	Los Generales Campestre	63.	TOK's
16.	VIP's	64.	La Casa del Naranja
17.	De Pasadita	65.	DOMINO's Pizza
18.	El Hoyo	66.	Fonda El Rinconcito
19.	Fonda Pancho Villa	67.	Huarachería Rayón
20.	La Finca	68.	El Vitral
21.	Pizza Gobelino's	69.	Los Cochinitos
22.	Parador San Pedro	70.	Luccina
23.	Tierra de Palomas	71.	Cielito Rico
24.	Portal de Reyes	72.	San Juan Park
25.	La Cueva del Oso	73.	Monte Esmeralda
26.	Tangolunda	74.	Barbacoa La Michoacana
27.	Abolengo	75.	La Finca de Don Pepe
28.	Fonda Santa María	76.	Fonda Campestre Santa María
29.	Barbacoa Hermanos Jiménez	77.	Carnitas el 5º Taco
30.	Barbacoa Palmillas	78.	Sorgo Rojo
31.	Allegretto	79.	Abuelita's Pizza
32.	Tacos Milenio	80.	Amadeus Pizzeria & Bar
33.	Parrilla Norteña	81.	Tacuche Árabe
34.	Taquizzimo	82.	La Nueva Ola Verde Ostionería
35.	Monte Esmeralda	83.	La Ola Verde
36.	Rock N Ribs	84.	Sabor Eterno
37.	La Leyenda	85.	Taquería la Casita de los Patos
38.	Hikari Sushi	86.	Red Wings
39.	La Cobacha	87.	El Cortijo
40.	La Bomba	88.	Bartok Pub
41.	Public House	89.	Los Güeros de Boturini
42.	Barbacoa Los Emilios	90.	La Harinera
43.	San Juanito Cervecería	91.	El Conchal Veracruzano
44.	Carnitas el Camino	92.	La Terraza de San Juan
45.	Pozolería La Fuente	93.	Caravana
46.	Huarachin y Huarachon	94.	Café Punta del Cielo

47.	Rebel Wings	95.	Little Caesars
48.	KFC	96.	Raffaella
49.	Los Murales	97.	Wings Army

Tabla por elaboración propia. Francisco Arellano. 2021

De esta tabla, se deben seleccionar los que tienen Distintivo M y además cuentan con un mínimo de 40 comensales al mismo tiempo, y que además aceptaran a que se les aplique el cuestionario o instrumento para el diagnóstico. Sin embargo, no se pudo realizar la segunda y tercera fase del estudio ya que, por la pandemia, la mayoría estaban cerrados, no respondían o se negaron rotundamente a que se aplicara el instrumento.

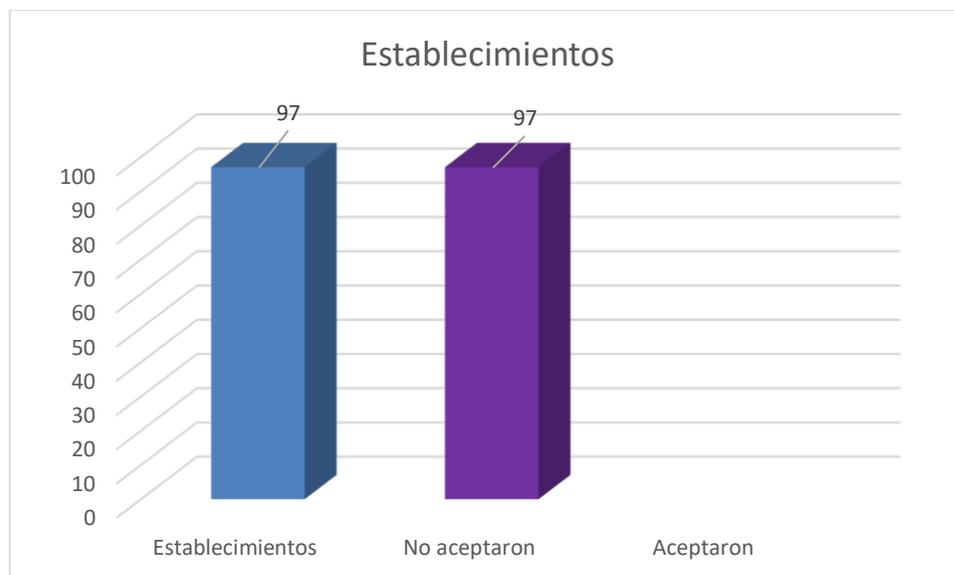


Gráfico 1. Establecimientos para aplicarles análisis de primera fase. Elaboración propia. Francisco Arellano. 2021

Como resultado de la primera intención de análisis, por la pandemia y por los protocolos establecidos por el Gobierno Federal y el Gobierno Estatal, ningún establecimiento aceptó para conocer el número de comensales que atienden o tienen posibilidad de atender, y si cuentan con la certificación de Distintivo M o Distintivo H. Del 100% de los establecimientos, el 0% aceptó la aplicación del diagnóstico.

Se aplicó en forma anónima un cuestionario con 6 preguntas a clientes que salieron en algún momento de su consumo entre 2019 y 2021. Los instrumentos fueron aplicados por diversos colaboradores, estudiantes de las diversas licenciaturas de la Universidad Autónoma

de Querétaro en el municipio de San Juan del Río. Todos coincidieron en permanecer en el anonimato para evitar problemas y sanciones. Incluso demandas por el manejo de la información.

Los resultados son halagüeños ya que, de los 97 establecimientos consultados, todos han sido declarados como aceptados y recomendados para el consumo en los mismos. El instrumento incluyó preguntas sobre la aceptación de los alimentos y del servicio, sobre el precio, sobre el establecimiento y su recomendación a otros visitantes, sobre la identificación del distintivo H a la vista de los comensales y sobre otras certificaciones como la ISO o distintivo M, lo cual fue información muy útil. En todos los cuestionarios, y referente a todos los establecimientos, los datos son de aceptables a muy buenos, y en todos se recomienda que podamos acudir a consumir. Solamente algunos establecimientos contaron con la certificación del Distintivo H, lo cual arroja un dato de consternación ya que, al ser una certificación de la calidad de los servicios, se repite el fenómeno como en la ciudad de Tequisquiapan, donde una minoría cuenta con este Distintivo H. Se piensa que lo más seguro es que por la pandemia, el escaso o nulo consumo, o el alto costo de la certificación, que además es complicado cumplir con todos los requisitos, los dueños de los establecimientos no desean obtener este distintivo, además de que se conoce de manera informal que no es reconocido por la población, por lo que no hace el factor de decisión para acudir a consumir. Los comensales se dejan llevar en sus decisiones en sabor, atención, precio y servicio en general, pero no les llama la atención la parte de las certificaciones en los establecimientos.

El método para conocer el índice de restaurantes o establecimientos que se plantea es el cuantitativo, partiendo además de lo general a lo particular, se usó un modelo basado en un artículo de los cuadernos de Turismo, de la Universidad europea de Murcia, en España, que trata sobre la competitividad del Turismo de México en un estudio de análisis mundial. También se consideró el análisis cualitativo porque se conoció el nivel de calidad y certificación de los establecimientos y el nivel de recomendación o aceptación que tienen cada uno de ellos.

El método consiste entonces en la selección de una muestra entre los establecimientos de los de tipo restaurant en la zona de San Juan del Río Qro.

Una vez que se contó con la población muestra, se elaboró el cuestionario para aplicarlo a través de una entrevista, la cual no se logró con autorización de los dueños o administradores, pero si se aplicó en forma anónima. De la tabla mostrada, todos los establecimientos fueron

analizados considerando población saliente de cada uno de ellos para proporcionar los datos recabados.

El instrumento incluyó 6 preguntas de las cuales de la pregunta 1 a la 4 eran con evaluación de 0 a 5 puntos, y las dos últimas eran para responder si o no. Las preguntas fueron las siguientes:

PREGUNTA	FORMA DE EVALUAR / RESPONDER
1. ¿Le ha agradado el servicio que ha recibido?	Se podía elegir entre 0 y 5 puntos
2. ¿El precio por los servicios recibidos le agradó?	Se podía elegir entre 0 y 5 puntos
3. ¿Le han gustado los alimentos y bebidas del establecimiento?	Se podía elegir entre 0 y 5 puntos
4. ¿Recomendaría el establecimiento a otros visitantes y comensales?	Se podía elegir entre 0 y 5 puntos
5. ¿Identifica Usted el distintivo H en el establecimiento?	Se podía responder si o no
6. ¿El establecimiento cuenta con otra certificación o distintivo como ISO o M, algún otro reconocimiento?	Se podía responder si o no

Tabla 2. Preguntas y forma respuesta o valor. Elaboración propia. Francisco Arellano. 2021

Cada establecimiento tuvo 10 instrumentos aplicados, lo que nos arrojó el dato de 970 cuestionarios aplicados.

4. Resultados

De la primera pregunta, el resultado es que el 100% responde a 5, que sí le ha agradado el servicio. No se reportaron quejas o números menores a 5.

De la segunda pregunta, el resultado es que el 30% respondió que el precio le agradó, el 25% dijo que le agradó en menor cantidad. Y 45% dijeron que el precio no era de su agrado.

De la tercera pregunta, el resultado es que el 98% manifestaron que les gustó todo lo ofrecido de alimentos y bebidas. Solamente el 2% manifestó que no les gustaron los alimentos y bebidas en el nivel 1.

De la cuarta pregunta, la recomendación de los establecimientos es al 100% en el nivel 5, ninguno obtuvo valor menor a 5, todos fueron altamente recomendados.

De la quinta pregunta, el 100% respondió que no identificó el distintivo H.

De la sexta pregunta, el 100% respondió que no sabía o desconoció si los establecimientos estaban certificados.

5. Conclusiones o Discusión

Se concluye que se debe resaltar que no hay una publicación a la población sobre los establecimientos que están vigentes, y que se actualice esta tabla, fue muy complicado lograr la obtención de esta información. Por otro lado, también hay organismos o dependencia que no te la comparten. La pandemia, fue un factor que afectó en gran manera para la obtención de gran parte de la información.

Los servicios de gastronomía en San Juan del Río, se evaluaron en forma aceptable en todos los aspectos, al grado de recomendarlos de todas formas. Ese es un dato de gran importancia.

El problema persiste en el desconocimiento de la población consumidora sobre las certificaciones que la SECTUR y otros organismos ofrecen para que se garantice un mejor servicio a los comensales.

Es probable que lo que hace falta es hacer un formato de políticas públicas, con sus leyes correspondientes para que se den a conocer entre toda la población las certificaciones. No es suficiente con subirlas a las redes o a las páginas de internet.

También hace falta crear un fondo económico para apoyar a las empresas a enfrentar y contratar las certificaciones, con sus capacitaciones, procesos, elaboración de manuales y de todo lo que involucre para apoyo de las mismas, así se garantizaría que todas, el total de las empresas obtengan las certificaciones.

La pandemia del SARS COVID-19 afectó de manera grave, incluso las políticas públicas aplicadas provocaron una crisis económica cíclica que no permitió la continuidad, el avance y desarrollo de las empresas, se requiere protegerlas aún habiendo este tipo de eventos locales, estatales, nacionales y mundiales.

Las empresas que finalmente en el 2018 obtuvieron el Distintivo H fueron los siguientes:

No.	Nombre del Establecimiento
1.	Cafetería de SAM's Club
2.	El Florentino dentro de Hotel Fiesta Americana Galindo
3.	Holiday Inn Express
4.	Banquetes Nieves

5.	Del Pueblito dentro de Misión San Gil
6.	Restaurante Liverpool
7.	COMISA, operando en Laboratorios Columbia

SECTUR. 2018-2019.

Es muy sorprendente que, de 97 establecimientos registrados, solamente 7 en San Juan del Río, cuentan con el registro en los años 2018-2019 del Distintivo H, se consultó la información más actual, pero la respuesta en las oficinas de SECTUR en la ciudad de México, se indicó que no hay procesos entre 2020 y 2021, derivado de la pandemia de SARS COVID-19. Que tienen contemplado emitir sus convocatorias a inicios del mes de enero o quizá en febrero del año 2022. Es algo que también se debe considerar para un portafolio de políticas públicas que garanticen que estos procesos no se detengan a pesar de eventos como los que se han enfrentado de pandemia.

La recomendación ahora es que se identificó un fenómeno que no se tiene contemplado, la elaboración de alimentos y bebidas con servicio a domicilio. Se debe de garantizar su prestación con los niveles de calidad al máximo. De igual forma, crear un portafolio de políticas públicas con sus leyes respectivas para el buen funcionamiento de esta variante.

Por otro lado, se desarrollaron al mismo tiempo servicios de despacho y entrega de los alimentos y bebidas a domicilio a través de nuevas empresas que también requieren de un portafolio con políticas públicas, repleto de leyes que garanticen que los servicios estén protegidos y que estén controlados desde el punto de vista del gobierno, ejecutor de la administración de la sociedad.

Referencias

Bárceñas, U. N. (2018). *Crónica de San Juan del Río Querétaro*. San Juan del Río, Querétaro.: Municipio de San Juan del Río, Querétaro.

Echávarri, R. A. (2006). *San Juan del Río Geografía e Historia*. San Juan del Río, Qro.: Presidencia Municipal y Gobierno del ESstado de Querétaro.

NORMEX. (2016). *NMX-F-605-NORMEX-2016*. Ciudad de México: Gobierno de México. Consultado en la Web,

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/197511/NMX-F-605-NORMEX-2016__7_de_diciembre_de_2015_firmada__002_.pdf

SECTUR. (2021). *Beneficios Moderniza*. Ciudad de México: Secretaría de Turismo. Se consulta en la Web, <http://sectur.gob.mx/wp-content/uploads/2018/07/Directorio-Empresas-H-Vigentes-julio-18.pdf>