



Resumen

La presente investigación tiene como objetivo general evaluar las ventajas y/o desventajas del Distintivo H en una muestra de restaurantes certificados de la ciudad de Oaxaca y Puebla. Así mismo, verificar la aplicación de los conocimientos que tienen los empleados de producción y servicio con respecto al programa H e identificar si los comensales que acuden a estos lugares están enterados que cuentan con el Distintivo H.

Por lo que este estudio se basó en el método descriptivo-cuantitativo para alcanzar los objetivos planteados anteriormente; para lo cual se elaboraron cuatro instrumentos de medición dirigidos a los gerentes, chef ejecutivos, áreas de producción-servicio y comensales de los cuatro restaurantes estudiados. Así, se aplicaron un total de 79 cuestionarios al personal y 154 encuestas a los comensales. Los resultados obtenidos de los cuestionarios para gerentes y chef ejecutivos se presentaron en tablas mientras que los de producción, servicio y clientes se graficaron con sus respectivos porcentajes.

Finalmente, en base a los resultados obtenidos de los instrumentos se concluyó que el proceso de la certificación en las dos ciudades presenta obstáculos principalmente en la parte de concientización y capacitación del personal, así como la fuerte inversión que representan los requisitos de instalaciones, mobiliario y equipo. Por otra parte, se concluyó que las ventajas que se han obtenido en estos establecimientos son específicamente internas; teniendo como desventajas que el estar certificado no es garantía de mayores ingresos, además que los comensales desconocen que estos lugares cuentan con el Distintivo H.