

UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA
Departamento de Organización de Empresas



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

**ANÁLISIS DE LOS RECURSOS HUMANOS EN EL SECTOR DE
RESTAURACIÓN VALENCIANO**

TESIS DOCTORAL

Presentada por: Dña. Geraldine Bustamante Reyes
Dirigida por: Dra. Lourdes Canós Darós

Valencia, Septiembre 2015

Resumen

Título: ANÁLISIS DE LOS RECURSOS HUMANOS EN EL SECTOR DE RESTAURACIÓN VALENCIANO

Presentada por: Dña. Geraldine Bustamante Reyes

Dirigida por: Dra. Lourdes Canós Darós

En la actualidad cualquier empresa necesita contar con recursos humanos preparados, capaces de enfrentar situaciones especiales para sacar el trabajo y dispuestos a trabajar en conjunto, buscando un mismo objetivo: permanecer en el mercado y tener clientes fieles.

También es necesario contar con herramientas informáticas en un mundo donde la tecnología está al alcance de todo mundo. Hoy Internet se ha hecho indispensable para lograr el éxito en los negocios, para que exista demanda que use la oferta disponible. Se debe contar con materia prima de calidad y recursos tanto materiales como intelectuales que hagan que el negocio esté a la vanguardia y lograr una ventaja que marque la diferencia con el resto de la competencia.

Existe un tipo de negocio dentro del sector turístico que necesita indispensablemente la parte humana para lograr todo esto, los negocios de comida y bebida, sean restaurantes, cafeterías, pubs, franquicias, etc.; requieren tener una buena materia prima que es la comida, un servicio de calidad, pero sobre todo, contar con empleados que tengan un conjunto de características que hagan sentir al cliente como en su casa, saber atender y resolver problemas que puedan hacer que un cliente regrese o no al establecimiento. Por muchos avances tecnológicos si no hay una persona que dé la cara, si no está esa parte humana, no podrá tener éxito el negocio.

En el presente trabajo se ofrece un estudio sobre los recursos humanos en el sector de restauración en el ámbito de Valencia ciudad, analizando algunos aspectos que forman un restaurante como es la gestión que hace el dueño del local, el perfil que deben tener los recursos humanos y su importancia dentro de este tipo de negocios, la participación laboral de la mujer en dicha área, el uso de nuevas tecnologías y un estudio detallado del número de restaurantes existentes en la ciudad.