



Módulo: Dotación de personal 4to medio

Guía de aprendizaje N°1

1.- Lee atentamente y responde:

Situación Problema

Los dueños de un hotel bastante importante, decidieron ampliar su oferta para no dedicarse solamente al hospedaje turístico, sino también ofrecer sus instalaciones para la realización de reuniones importantes y congresos de empresas.

Una empresa multinacional, decide realizar un congreso que tendrá un gran número de participantes y el hotel debe ofrecer sus servicios a los asistentes, por lo que el hotel se ve obligado a habilitar rápidamente salas de reunión dentro del mismo hotel.

Esto provoca que la gerencia del hotel necesite realizar la contratación de personal especializado, para lo cual publican un anuncio a través de la prensa escrita y además hacen correr la voz entre conocidos del medio hotelero.

Para la entrevista final se encuentra un postulante que había pasado las pruebas anteriores y que había quedado preseleccionado, y otro postulante que había llegado por medio de un conocido de uno de los dos dueños.

El postulante recomendado por el conocido se entrevista rápidamente con uno de los dueños, quien apresuradamente toma la decisión de contratar, dada la urgencia de la situación. Para que el postulante aceptara el puesto, se le ofrece una remuneración bastante más alta que el otro encargado que ocupa el mismo puesto. Esto genera descontento por parte del encargado antiguo.

Llegado el día de la realización del congreso, ambos encargados toman decisiones y dan órdenes contradictorias y muy diferentes una de la otra. Esto provoca que tengan enfrentamientos verbales y generen confusión entre los empleados a su cargo, formándose diferentes grupos y alianzas entre los mismos empleados.

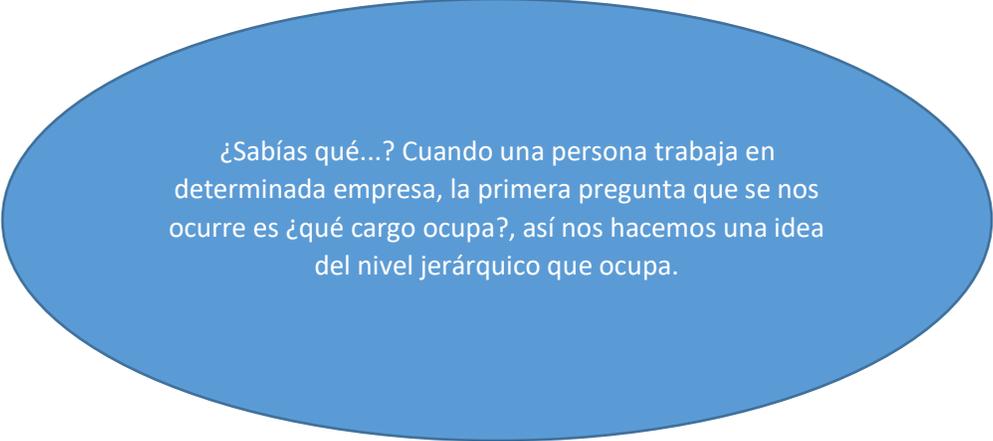
Como resultado de estos problemas, el encargado antiguo, quien era reconocido como líder por todos los empleados dada su vasta experiencia, presenta su renuncia al hotel. Además, la evaluación de los participantes del congreso fue deficiente ya que el servicio entregado por el hotel no dejó contentos a sus clientes.

Respondamos Según el caso planteado, responde las siguientes preguntas:

- 1.- Opina: ¿Cómo fue la contratación realizada en el hotel?
- 2.- ¿Por qué el encargado antiguo reacciona de esa manera?
- 3.- ¿Cómo afectó la decisión de la contratación tan apresurada?

4.- ¿Cómo son las relaciones laborales dentro del hotel?

5.- A tu criterio; ¿existe alguna alternativa que permita revertir la situación planteada?



¿Sabías qué...? Cuando una persona trabaja en determinada empresa, la primera pregunta que se nos ocurre es ¿qué cargo ocupa?, así nos hacemos una idea del nivel jerárquico que ocupa.