

# ÉXITO

SÉPTIMA  
EDICIÓN

# COMERCIAL

Prácticas administrativas  
y contextos culturales

**Michael Scott Doyle**

*University of North Carolina, Charlotte*

**T. Bruce Fryer**

*University of South Carolina, Columbia*

*University of South Carolina, Beaufort*



Australia · Brazil · Mexico · Singapore · United Kingdom · United States

# LOS RECURSOS HUMANOS Y LAS RELACIONES LABORALES

## CAPÍTULO 7



No es un hombre más que otro, si no hace más que otro.

— MIGUEL DE CERVANTES SAAVEDRA

*A business that makes nothing but money is a poor kind of business.*

— HENRY FORD

El presente siempre triunfa frente al ausente.

— PROVERBIO

© Chris Ryan/Getty Images RF

Reunión de una directora de recursos humanos (RR.HH.) con colegas y empleados. ¿Cuáles son algunos de los posibles temas para tal reunión?

3. **Minicaso práctico.** Lea el caso y haga los ejercicios a continuación.

Patrick Cisneros, un joven de 22 años, nacido en Chicago, acaba de graduarse de una universidad estadounidense, donde se ha titulado en administración de empresas y en español. Patrick, hijo de Enrique Cisneros y Mary Ellen Jones, ambos profesionales, es un hispano norteamericano de tercera generación y como «*heritage learner*» (estudiante de origen hispano) ha cursado clases de español para hispanohablantes, aprendiendo de nuevo la lengua. Es muy talentoso y por haberse graduado con sobresaliente (*summa cum laude*), la confianza que tiene en sus aptitudes a veces roza la arrogancia.

Patrick o Pat, como prefiere que lo llamen, ha conseguido su primera entrevista de trabajo con Alicia Wilson, la gerenta de administración de personal para *MarketSpecs*, una agencia de publicidad y marketing que busca un nuevo empleado bilingüe. La entrevista se ha concertado para las 9:00 de la mañana. La noche anterior, Pat ha aceptado celebrar su graduación con parientes y amigos, de modo que no se acuesta hasta las tres de la madrugada. Su despertador no suena a las 6:30, pues con todo el festejo se le había olvidado programarlo, por lo cual no se despierta hasta las 7:45. Se levanta apresuradamente, ansioso, y se viste rápidamente para conducir a la entrevista. Rumbo a *MarketSpecs*, se encuentra en un atasco, pues es la hora pico, y derrama media taza de café en su camisa y corbata al tener que frenar súbitamente. Luego, al llegar a *MarketSpecs*, le cuesta trabajo hallar un sitio para aparcar. Llega corriendo a la oficina de la señora Wilson a las 9:15 y se presenta sin aliento al secretario, en español:

—*Hi*. Uy, espere, que necesito recobrar el aliento... Me llamo Pat y estoy aquí para mi *entreviú* con Alicia.

El secretario, un hombre de 45 años de edad, observa enseguida que anda mal peinado, no lleva parte de la camisa metida dentro de los pantalones, tiene una gran mancha de café en su corbata mal puesta y no lleva cinturón. Con esto, el secretario piensa para sí mismo, «Ay, estos jóvenes milénicos, ¿cuándo aprenderán?» y le contesta:

—Buenos días, señor Cisneros. Sí, se suponía que la entrevista empezara a las nueve. La señora Wilson anda muy atareada hoy. Un momento, por favor. Veré si todavía lo puede ver.

Después de medio minuto, sale de su despacho la señora Wilson. Ha estado mirando algunas fotos inapropiadas (Pat con una gran sonrisa y una jarra de cerveza en cada mano, etc.) de la fiesta de anoche, publicadas ya por Pat en *Facebook*. La señora Wilson lo saluda secamente:

—Buenos días. Señor Cisneros, ¿verdad? Soy Alicia Wilson. Lo siento, pero tendremos que abreviar nuestra entrevista, pues tenía otra reunión programada para las 9:30. Pase a mi oficina, por favor.

Al entrar en la oficina, Pat se acomoda inmediatamente en una silla giratoria delante del escritorio de la señora Wilson, sirviéndose a la vez de unos chocolates que ve en un platillo. La señora Wilson le sigue y da la vuelta al escritorio para sentarse. Enseguida, Pat le agradece la entrevista y le pregunta en espanglés, pues quiere demostrar su soltura en ambas lenguas, de qué se trata, exactamente, el puesto que solicita, cuánto paga, qué beneficios ofrece, cuántos días de vacación hay y si le ofrecerán el uso de un carro. Fastidiada, la señora Wilson lo escucha, mientras que Pat sigue platicando y masticando sus chocolates.

### Conteste las siguientes preguntas.

- a. ¿Cómo se ha preparado Patrick Cisneros para su entrevista con Alicia Wilson en *MarketSpecs*? Analice su preparación o falta de tal.
- b. ¿Qué estará pensando el secretario de Alicia Wilson al ver a Pat Cisneros por primera vez? ¿Qué quiere decir el secretario cuando piensa para sí mismo: «Ay, estos jóvenes milénicos, ¿cuándo aprenderán?» ¿Qué prejuicios generacionales revelan estas palabras? ¿Hay validez para tales prejuicios? ¿Es cierto que Pat representa la nueva informalidad de toda una generación? Comente. ¿Cómo hubiera sido su propia reacción? ¿Es verdad que las primeras impresiones valen mucho? Comente.
- c. ¿Por qué le saluda tan secamente Alicia Wilson? ¿Qué estará pensando ella del encuentro con Pat, especialmente a la luz de las fotos festivas que ha visto en *Facebook*?
- d. ¿Qué pudo haber hecho Pat allí mismo para compensar los daños ya provocados por la mala impresión inicial que ha creado?
- e. ¿Cuál será el resultado de esta entrevista de trabajo?
- f. Si usted hubiera sido su amigo/a y mentor/a, ¿cuáles habrían sido algunas de sus recomendaciones clave para que Patrick Cisneros tuviera una entrevista exitosa? ¿Qué le recomendaría acerca de su uso de *Facebook*?

## 7-9 COMPRENSIÓN Y COMUNICACIÓN



Busque el ejercicio de video en el MindTap de *Éxito comercial: Prácticas administrativas y contextos culturales*.

**Antes de ver.** Conteste las siguientes preguntas antes de mirar el video.

1. ¿Qué temas discute típicamente el liderazgo sindical con la gerencia?
2. ¿Qué puede ocurrir cuando marchan mal las negociaciones laborales?

**Al ver.** En el video, la señorita Ana María Salas, nueva directora de recursos humanos de una empresa estadounidense situada en Maracaibo, habla con el señor Ricardo