



Caso para desarrollar el pensamiento crítico

Muebles Metálicos S. A. es un pequeño negocio de casilleros fabricados en un taller donde trabajan seis personas. Muebles Metálicos contrata a “cuadrillas” de otras empresas de la localidad para que se encarguen de la entrega y la instalación de los muebles. Por lo normal, el negocio tiene en marcha cuatro o cinco proyectos diferentes al mismo tiempo y sus entregas van dirigidas a distintas plazas dentro de un mercado que abarca la zona del bajío de SLP, Querétaro, Guanajuato, Jalisco, Aguascalientes y Zacatecas.

El viernes por la mañana, había dos pedidos listos para su embarque, los cuales debían ser entregados “con urgencia” a efecto de que se pudieran instalar a tiempo. Uno de ellos era de unidades de plástico negro resistente a los ácidos para un laboratorio y formaba parte de un proyecto de renovación del Laboratorio ABC en Aguascalientes. El otro constaba de casilleros de color gris y rosa, y su destino era la escuela preparatoria de la Universidad de Guanajuato con sede en León.

El camión que los entregaría era propiedad privada del operador de otro pequeño negocio, especializado en entregas rápidas y que cobraba un precio razonable. La mayor parte de la mañana del viernes se fue en cargar los casilleros al camión. Daniel, el propietario y conductor, y Ricardo, su empleado y ayudante, estaban listos para partir a la 1 p.m. Los casilleros habían llenado el camión hasta arriba, pues al colocarlos hábilmente sólo se tendría que hacer un viaje. Dos cuadrillas habían sido contratadas y estaban programadas para colocar los casilleros en las dos plazas. Empezarían a trabajar el sábado para que los proyectos estuvieran terminados a la hora de abrir el lunes por la mañana.

Sábado por la mañana

Esta escena tuvo lugar en la casa de Gerardo Díaz, propietario de Muebles Metálicos.

Me encontraba en la cocina, sentado a la mesa tranquilamente leyendo el periódico y saboreando una segunda taza de café, cuando me tuve que estirar para contestar el teléfono. En los siguientes 10 minutos, el teléfono estuvo a punto de echar chispas por las llamadas. ¡La gente está loca!

Administrador de la Preparatoria de la Universidad de Guanajuato “¿Dónde está el material que debo instalar? ¡No tengo un solo casillero en la escuela! ¿Qué quiere que hagamos?”

Yo: “¡Qué! Los enviamos ayer. No se mueva de ahí, enseguida le vuelvo a llamar”.

Supervisor de la cuadrilla del Laboratorio ABC: “¿Dónde quiere que instale los casilleros grises? ¡No los veo en los planos que usted nos entregó!

Yo, atragantándome con el café: “¿Qué casilleros grises? ¡Todos los del laboratorio ABC son negros!”

Supervisor de la cuadrilla de Laboratorio ABC: “Mire, yo tengo 12 casilleros y lavabos gris y rosa y no sé dónde debo instalarlos”.



¡Esa fue la frase que derramó el vaso! Sabía lo que había ocurrido. Confirmé mi sospecha cuando el sábado por la mañana llamé a Daniel a su casa y lo saqué de la cama.

Daniel:

“Ayer llegamos a Aguascalientes al laboratorio ABC pasadas las 2 p.m. Se nos pinchó un neumático y yo tenía un juego de futbol a las 6:00 p.m., así que supuse que cuanto antes vaciáramos el camión, más rápido terminaríamos con nuestro trabajo del día. Cuando estábamos cargando el camión, su gente no dijo nada de que tuviéramos que entregar en dos plazas diferentes.

Daniel y Ricardo habían descargado todo el material en la plaza de Laboratorio ABC en Aguascalientes y habían regresado a su casa con el camión y la caja vacíos hasta Querétaro, pasando de largo por León. En su prisa, Daniel no había consultado los despachos de embarque. Tampoco se había fijado, o no le había interesado hacerlo, que el diseño y el color de los casilleros correspondían a dos conjuntos diferentes. Era evidente que Daniel había estado pensando en otra cosa.

¡Una situación normal que se había enredado, ahora se estaba convirtiendo en otra tan enredada que no se podría desenmarañar!

Siendo el dueño de Muebles Metálicos, yo había calculado con cuidado los costos de los dos trabajos prefabricados que habíamos terminado. Había conseguido los contratos de los casilleros de calidad por su bajo precio y era imposible reducir más los costos. Sin tener que ver en el asunto, supe que tendría que pagar una cantidad por estos dos trabajos, porque al estimar los costos no había dejado margen para esta situación. Tendría que pagar al menos medio día de salarios a la cuadrilla de la Preparatoria que no había podido trabajar el sábado por la mañana. Por fortuna, el jefe de la cuadrilla del Laboratorio ABC no había tratado de instalar los casilleros que no correspondían a esa plaza.

También tendría que pagar los salarios del domingo para que la preparatoria estuviera lista el lunes temprano. Necesitaría un camión grande y dos hombres que trabajaran la mayor parte del sábado para “rescatar” los casilleros de la preparatoria que estaban en el laboratorio ABC en Aguascalientes y para entregarlos en León. ¡Si Daniel se ocupara de este trabajo, él y su camión tendrían que desplazarse desde Querétaro!

Preguntas

Supón que eres Gerardo Díaz, el propietario de Muebles Metálicos.

1. Define cuál es el problema, incluyendo problemas inmediatos y subyacentes de este caso.
2. ¿Cuáles son las causas principales del problema?
3. ¿Qué soluciones propones?
4. ¿En qué te basaste para buscar tu solución?