

PROBLEMAS

En el jurásico tardío cursé la maestría en Administración del TEC, y luego he sido profesor eventual (y reticente) de esas artes ocultas. Mea culpa. Por eso estos casos me parecen estimulantes.

PROBLEMA 1



Cuando la NASA inició sus lanzamientos de astronautas al espacio, descubrieron que los bolígrafos no funcionarían sin gravedad (o con gravedad cero), pues la tinta no bajaría hasta la superficie en que se deseara escribir. Solución A) Resolver este problema, les llevó seis años y 12 millones de dólares. Desarrollaron un bolígrafo que funcionaba bajo gravedad cero, puesto de cabeza, debajo del agua, prácticamente en cualquier superficie incluyendo cristal, y en un rango de temperaturas que iban desde abajo del punto de congelación hasta arriba de los 300 grados centígrados. Solución B) ¿Y qué hicieron los soviéticos? Utilizaron un lápiz.

PROBLEMA 2

Este caso ocurrió en una gran empresa de cosméticos. La compañía recibió la queja de un consumidor que compró una caja de jabón y estaba vacía. Inmediatamente los ingenieros de control de calidad ubicaron el problema en la cadena de montaje que transportaba las cajas empaquetadas de jabón al departamento de reparto. Por alguna razón, esa caja había pasado vacía a todo lo largo de la cadena de montaje. Los directivos exigieron a sus ingenieros que encontraran una solución del problema. Solución A) Los ingenieros idearon una máquina de rayos X con monitores de alta resolución manejados por dos personas y así poder vigilar todas las cajas de jabón que pasaran por la línea para asegurarse de que no fueran vacías. Solución B) Cuando a un empleado común en una empresa pequeña se le planteó el mismo problema, no entró en complicaciones de rayos X, robots



y equipos informáticos. En lugar de eso compró un potente ventilador industrial y lo puso junto a la cadena de montaje. Encendió el ventilador y si alguna caja pasaba vacía simplemente salían volando de la línea de producción.

PROBLEMA 3



Un magnate hotelero viajó a una ciudad de la India por segunda vez después de un año de su primer viaje. Al llegar al mostrador de un hotel inferior en estrellas a los de su propia cadena, el recepcionista le sonrió y saludó diciéndole: “Bienvenido nuevamente, señor, qué bueno verlo de vuelta en nuestro hotel”. Este gesto lo sorprendió gratamente, ya que a pesar de ser una persona tan importante, prefería el anonimato y se comportaba siempre con mucha discreción. Pensó entonces que difícilmente el recepcionista podía tener tan buena memoria para recordar que había estado hospedado allí un año antes. Y como quería implantar el mismo sistema en su cadena de hoteles (ya que ese simple gesto lo había hecho sentir muy bien), a su regreso puso a trabajar en este asunto a sus empleados. Solución A) Sus ejecutivos le propusieron comprar el mejor software disponible en reconocimiento de rostros, bases de datos, cámaras especiales, respuesta en micro segundos, capacitación a empleados, etcétera, con un costo de 2.5 millones de dólares. Solución B) El magnate prefirió viajar nuevamente y sobornar al empleado de aquel hotel para que revelara la tecnología que aplicaban. Sin aceptar soborno alguno, el empleado le confesó la simple verdad: “Mire, señor, tenemos un arreglo con los taxistas que nos traen huéspedes. Durante el trayecto desde el aeropuerto les preguntan si ya se han hospedado en este hotel. Si le responden afirmativamente, cuando el taxista deja su equipaje aquí en el mostrador, nos hace una señal, y así se gana un dólar de propina”.

MORALEJA

¡No compliques tu trabajo! Concibe la solución más simple al problema. Aprende a centrarte en las soluciones, no en las dificultades. (Esta sencilla verdad deberían estudiarla los nerds de Hacienda... aunque dudo que la entendieran).

CÁPSULAS

Mis cápsulas “Hueconomía” en Canal 40 pasan los viernes a las 8 de la mañana, y estoy en radio los miércoles de 8:30 a 9 en Radio ABC. También hago cápsulas culturales en canal 13.



libertas

Periodismo por
un México nuevo

Sábado
22:00 a 23:00 h

GUSTAVO RENTERÍA



RADIO Y TELEVISIÓN
MEXIQUENSE

CANAL

34