

Dirección de Empresas

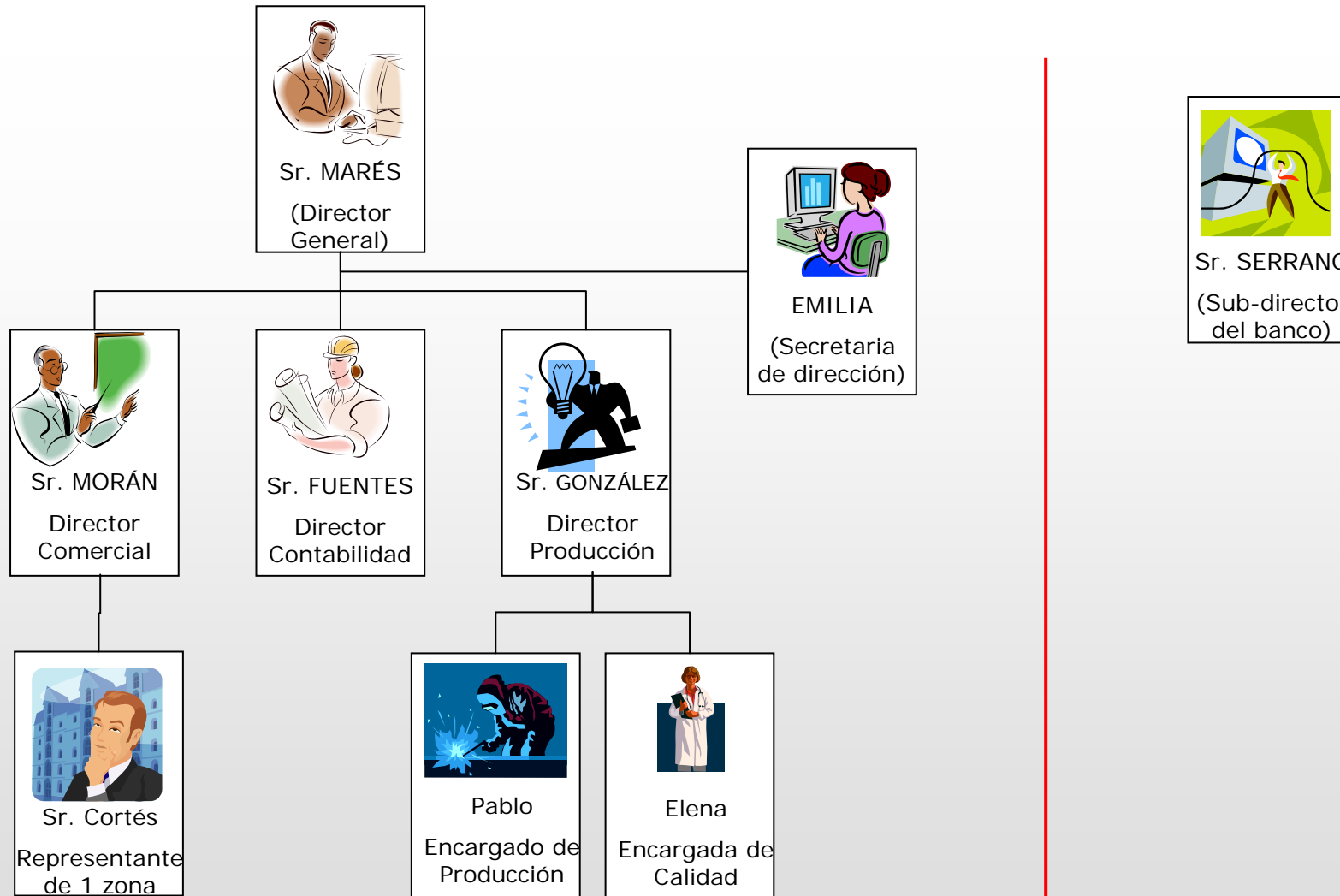
CASO CHALMAZEL

Parte I

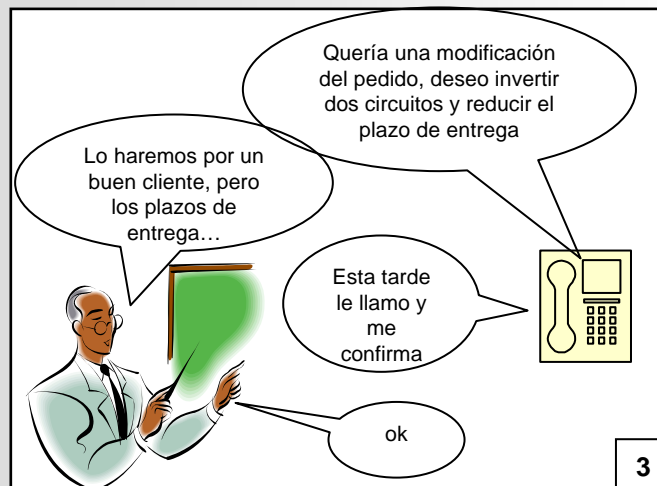
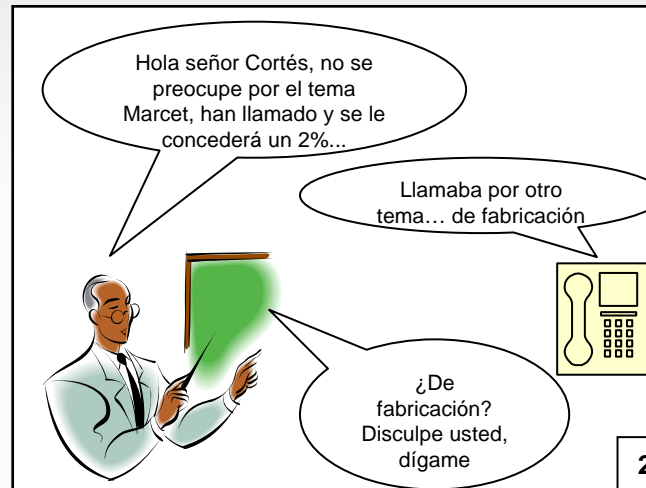
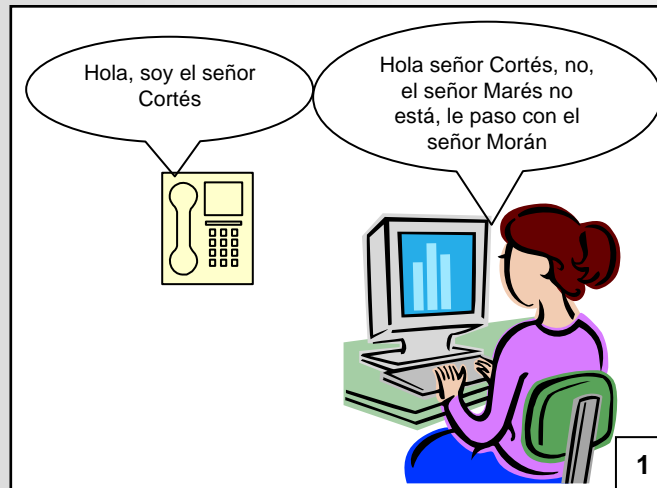
Antonio Muñoz Granero
Eva Mir Gaya

Ing. Organización Industrial - ETSEIB

PERSONAJES



INTRODUCCIÓN



- El señor Marés no informa a su equipo directivo sobre para qué se encuentra fuera.
- El Señor Morán, no deja hablar al cliente y pierde tiempo con otro tema antes de conocer el objeto de llamada.
- El señor Morán acepta la modificación sin consultar a los técnicos, sólo porque opina que es un buen cliente.
- La visita ha sido totalmente improductiva puesto que ni el Sr. Fuentes ni el Sr. Serrano tiene poder ejecutivo sobre la decisión a tomar.

INTRODUCCIÓN

En la zona de producción...

¿Pablo, como está el pedido de Chalmazel?

Se han hecho 2000, aproximadamente.

O sea, la mitad.

No, un tercio

Creo que habrá una modificación.

5

Hola Sr. González, parece que hay una modificación en el pedido Chalmazel.

¿Una modificación? ¿Qué es eso de una modificación?

Me lo ha comentado el Sr. Morán

6

¡Morán! ¿Qué es eso de las modificaciones?

Cortés ha pedido unos cambios en los detectores, es un buen cliente, se lo he aceptado.

En cuanto al plazo, es cosa tuya

¿Cosa mía? ¿Solo el plazo es cosa mía? ¿Ahora tengo más faena!

Morán propone que lo haga Elena...

7

Pablo, paramos la fabricación y hacemos las modificaciones

¡Si no hubiera tantos técnicos comerciales!

De acuerdo.

8

- Morán desconoce el número de unidades vendidas a Chalmazel, además informa a Pablo antes que a González de la modificación

- El Sr. González se indigna por enterarse de algo tan importante por Pablo.

- El señor Morán se da cuenta que ha tomado una decisión que pertenece al Sr. Marés.

- El Sr. González desprestigia al Sr. Morán delante de Pablo, además, debido al cambio habrá que hacer horas extra y el personal no está muy dispuesto...

INTRODUCCIÓN

Emilia habla con el Sr. Marés sobre lo que él hace en su viaje de negocios

Sr. Fuentes, Morán ha aceptado otra modificación, habrá que hacer horas extra...
Voy a poner a Elena al día.

Creo que tendré que hacer otra estimación de costes...

9

Emilia, Chalmazel tiene una letra impagada, si yo hablase más con el banco habría cosas que no dejaría pasar

¡No sea injusto!

El señor Marés ha obtenido otra patente...

10

Hola Elena, mire esta modificación, es bastante sencillo de hacer pero no tengo tiempo.

¡Esto le permitirá comprobar mi competencia técnica!

En efecto, ¡se invertirán los papeles!

¡A mi no me gusta hacer de inspector! Solo me gustaría hacer algo más...

Ya hace bastante...

11

Parece que Morán ha aceptado una modificación

Yo soy el que hago todo el trabajo y otros toman decisiones

¿qué haremos con el plazo?

Hay que hacer horas extra

¡Incidirá en los costes!

¡Pagaré Chalmazel!

¡Incidirá en los costes!

Sin duda hay que hacer algo...

12

- Emilia no le comunica nada de lo que pasa al Sr. Marés
- Fuentes le recrimina a Emilia algo que es de su competencia.
- González le pasa el trabajo a Elena, ésta le recrimina que lo hace para examinarla; a González parece que le molesta el trabajo de Elena, puesto que decide que piezas son defectuosas.
- Se realiza una reunión entre Emilia y el equipo directivo para tomar una decisión acerca del caso Chalmazel.