

Capacidad de Servicios

Se puede decir que hacer el cálculo de la capacidad de servicios es muy semejante al de manufactura, existen algunos elementos que son importantes y que sí hacen diferencia entre productos y servicios.

Tiempo: en un servicio el tiempo se mide desde el enfoque de cuando se toma la prestación de este, por ejemplo, la duración de una película, un corte de cabello, un viaje en autobús, barco, avión, etc.; en otros casos solo es un estimado, por ejemplo, la reparación de un automóvil, impresora o equipo de corte, pero los servicios a diferencia de los productos no se pueden almacenar.

Ubicación: generalmente en la prestación de servicios la ubicación se busca que sea cerca del cliente o se adapte al cliente, por ejemplo, los “call centers”, aun y cuando físicamente no se tienen en la ubicación del cliente, este al recibir la llamada se le presta el servicio en donde se encuentre ubicado.

Volatilidad de la demanda: los servicios no se pueden guardar en un almacén para ser utilizados posteriormente, tal y como ya se mencionó; a diferencia de los bienes o productos, el cliente interactúa (en la mayoría de los casos) con el sistema de producción y aunque el servicio es el mismo, las necesidades del cliente pueden ser muy diferentes; pensemos en los servicios de diseño y construcción de casas, existen un sinnúmero de posibilidades y algunas quizá sean únicas, en los hospitales sucede una situación muy semejante y por último y quizá la que afecta mucho los servicios, es el comportamiento de los clientes, ya que son muy diversas las razones de porqué se solicitan ciertos servicios, pueden ser desde la moda, hasta la confiabilidad de los mismos, por ejemplo el servicio de UBER® en la transportación, o el de RAPPI® para la entrega de productos. En tales casos el prestador del servicio debe trabajar muy de cerca al consumidor, para detectar cambios en las conductas y así también el modificarse y seguir vigente para los clientes.