

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA
DE COAHUILA**



PLANEACIÓN DE LA CAPACIDAD



UNIDAD 3

Introducción a la Unidad

Siempre es importante adecuarse al contexto y tener en claro lo que significan los conceptos en un área determinada; encontraremos en el diccionario de la Real Academia Española (RAE, 2020) que capacidad proviene de capaz y esta a su vez en su primera aseveración tiene como significado *“que tiene ámbito o espacio suficiente para recibir o contener en sí otra cosa”*. Para el caso de la producción de bienes o servicios podemos considerar capacidad como la cantidad de productos o servicios que un sistema productivo puede crear u ofrecer en un determinado tiempo.

Cuando los administradores de un producto o servicio piensan en la capacidad de su organización, deben considerar los insumos, tiempos de elaboración, planeación, distribución y entrega de sus productos, entendiendo por producto a un bien o servicio ofrecido.



Imagen 1, Filas para pago de tenencias en Saltillo |Foto: Luis Saucedo Vanguardia (Vanguardia, 2019)

Consideremos por ejemplo la oficina que expide las licencias de manejo y placas de circulación de los autos en Coahuila, su “capacidad” en 2016 se vio excedida debido a los incentivos para obtener y actualizar la licencia de conducir, tanto que para poder entregar licencias de manejo, el usuario emitía su pago correspondiente, y se le asignaba una cita en promedio de 2 a 3 meses después de ejercido el pago para poder tomar la fotografía y entregar la licencia de conducir. De igual forma, podemos observar las largas filas que se hacen para el pago de las tenencias, en donde se tomó la decisión de solo atender a cierto número de transacciones al día por no contar con capacidad suficiente para atender a todos los que demandan el servicio. Desafortunadamente es un problema que año con año sucede en Coahuila y aunque se han intentado varias estrategias, por el momento se siguen teniendo largas filas y por consiguiente usuarios/clientes poco satisfechos.

Introducción a la Unidad

Ante situaciones semejantes a la de la administración de las tenencias y permisos para conducir, es donde la administración de cada organización debe contar con datos históricos y de demanda, con los que se puedan prever situaciones de alta/baja demanda.

Por último, podemos decir que la planeación eficaz y eficiente de la capacidad es muy importante para cualquier organización, porque esto permite conocer qué tanto se puede producir, hasta qué punto se puede comprometer e incluso el tiempo que le llevará entregar un bien o servicio.

OBJETIVO DE LA UNIDAD

Contar con un conocimiento claro de lo que es la capacidad de una organización, las formas de calcularla y los retos que enfrentan las organizaciones al contar con un mundo globalizado y digitalizado, además de tener plena conciencia de la importancia que la administración de la capacidad tiene en el buen desempeño de las organizaciones.

MAPA DE CONTENIDO



Introducción a la Unidad

EVALUACIÓN DE LA UNIDAD

EVALUACIÓN	VALOR
ACTIVIDAD: ÁRBOL DE DECISIÓN	15
EVALUACIÓN DE LA UNIDAD	5
TOTAL	20 PUNTOS

ACTIVIDADES DE LA UNIDAD

TEMA	SUBTEMA	ACTIVIDAD
Planeación de Capacidad de los Servicios	Capacidad de Servicios	Árbol de Decisión