

Antecedentes del caso

Acompañamos a una de las principales tiendas por departamento de Chile, con 49 locales y más de 6,750 colaboradores, en su proceso de transformación operativa.

Retos

Cada proyecto inicia con un **diagnóstico profundo en campo** para entender la realidad operativa del cliente y detectar **oportunidades de mejora concretas**. En este caso, identificamos tres retos principales:



Turnos fijos y rotativos preestablecidos por semana.



Inequidad en la rotación de turnos, lo que generaba malestar entre colaboradores.



Planificación manual sin herramientas, dificultando la cobertura eficiente por área y franja horaria.

Estos desafíos provocaban **sobreasignación de personal** en horarios de baja demanda, **escasez en momentos críticos** y **demotivación del equipo** por falta de rotación justa.

“Detectamos que los descansos y jornadas estaban desconectados de las necesidades reales del negocio. Esto implicaba que hasta un 17% del tiempo del personal se destinaba a ocio operativo.”
Felix Deliso - Líder de Jefes de Proyecto

Solución

Trabajamos en la **optimización operativa y la mejora de la experiencia del cliente**, implementando de **forma gradual** un **nuevo modelo de gestión de horarios**. Esto permitió reducir la resistencia al cambio, facilitar la adaptación del equipo y alcanzar una mayor eficiencia sin fricciones.

Se definieron **cuatro acciones clave** para lograr una **implementación flexible y progresiva**:

#1

Entradas y salidas de turnos cada 30 minutos

#2

Asignación dinámica de días de descanso

#3

Modelo de rotación más equitativo

#4

Dimensionamiento del personal óptimo por área

Todo esto fue acompañado por gestión del cambio, capacitación al equipo de operaciones y soporte continuo para asegurar una transición sin interrupciones.

Resultados

Luego de 4 meses de trabajo dedicados a implementar **Shift** en todas las tiendas del cliente, se logró evidenciar mejoras en indicadores clave de la rentabilidad del negocio.

6% ahorro en costos de personal

Gracias a un **eficiente uso de turnos** y a una correcta **modelación de la demanda**

11% mejora en nivel de servicio

Gracias al **cumplimiento de los horarios de entrada** propuestos

23% disminución del tiempo ocioso

Gracias a un **correcto dimensionamiento de personal** necesario en cada área

Además, los equipos mostraron mayor motivación al sentir que el nuevo sistema reconocía mejor las necesidades operativas y personales de cada colaborador.

Conclusiones

Transformar la planificación de personal va más allá de mejorar la eficiencia: también impulsa la equidad, la motivación y la rentabilidad. Adaptar los turnos a la realidad de cada tienda marca la diferencia entre un equipo en modo reactivo y otro que trabaja con foco en el cliente.

¿Te enfrentas a desafíos similares en la planificación de turnos?

Agenda una reunión con nuestros expertos y descubre cómo Shift puede ayudarte a lograr una operación más eficiente, rentable y alineada a tus necesidades.