

Antecedentes del caso

Una cadena de supermercados del norte de México, con 300 tiendas y más de 12.000 colaboradores, buscaba optimizar la gestión de su personal en cajas. El crecimiento sostenido de la operación había incrementado la nómina, pero sin una mejora proporcional en niveles de servicio ni control operativo.

Retos

El diagnóstico operativo reveló **fallas críticas** en la ejecución que **impactaban directamente los costos y la experiencia del cliente**:

32%

de los turnos planificados no contaban con un registro de marca, evidenciando fuga de horas y bajo control de ausentismos

56%

de los turnos ejecutados seguían la planificación original, reflejando baja adherencia operativa en tienda

18%

menor cobertura real respecto a la planificada, producto de horarios rígidos que no respondían a demanda

“ Detectamos que los horarios fijos tanto de entradas y salidas como de descansos ignoraban las fluctuaciones de clientes, generando exceso de personal en horas valle y falta de este en horas pico

Cristian Dalmazzo - Consultor Senior ”

Solución

Nuestra intervención no fue solo tecnológica, sino un proceso de **consultoría profunda y acompañamiento continuo** para **profesionalizar la toma de decisiones**:

Requerimiento de personal variable

Se redefinieron los **requerimientos de cajas, diferenciando tiempos de atención** según método de pago y volumen de artículos

Planificación 100% legal

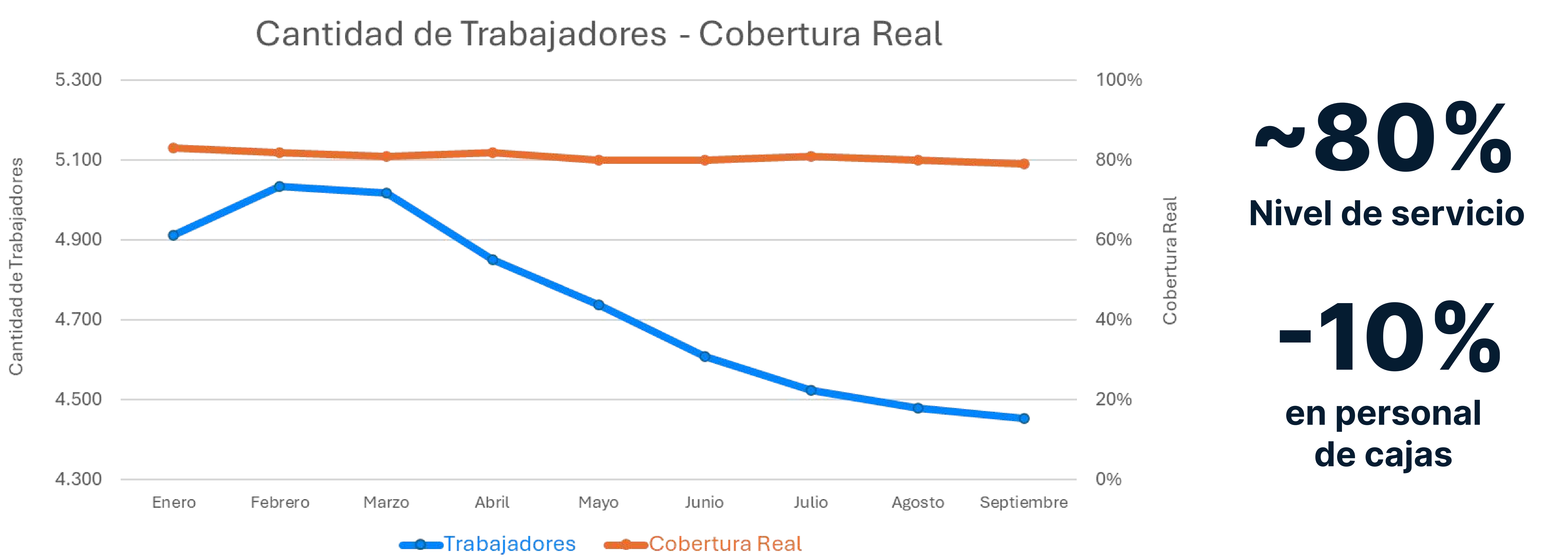
Se diseñaron turnos cumpliendo estrictamente los **estatutos laborales vigentes**, reduciendo exposición a riesgos regulatorios

Acompañamiento Continuo

Se implementó **seguimiento permanente de KPIs** operativos y gestión del cambio en tienda para asegurar adherencia y sostenibilidad del modelo

Resultados

A pesar de que los modelos sugerían contratar más personal para alcanzar **niveles de cobertura superiores al 89%**, la empresa adoptó una **política de eficiencia interna** para el 2025. Los resultados tras la optimización de turnos fueron:



La visibilidad de datos permitió identificar que **el 10% del personal ajustado no impactaba la cobertura real**, sino que **respondía a desalineaciones históricas entre planificación y demanda efectiva**.

Conclusiones

En operaciones de gran escala, la eficiencia no se logra contratando más, sino gestionando mejor. Este caso demuestra que la combinación de analítica avanzada, planificación legalmente sólida y acompañamiento operativo permite reducir costos, recuperar control y profesionalizar la toma de decisiones en retail mexicano de alta complejidad.

¿Está listo para descubrir el potencial oculto de su fuerza laboral?

Permítanos ayudarle a convertir sus datos en rentabilidad operativa.