

Antecedentes del caso

Trabajamos con una cadena de supermercados con más de 50 años de experiencia, que cuenta con más de 230 tiendas y más de 20 centros de distribución en México.

Retos

Al analizar la operación de las tiendas, **detectamos que la planificación de turnos no estaba centralizada**; cada administrador organizaba los horarios según su criterio, lo que generaba inconsistencias. Esto permitió identificar los siguientes problemas:



Tareas no están estandarizadas, y se realizan según el criterio de cada persona.



En algunos casos, las actividades internas y de atención al cliente ocurren simultáneamente, afectando la calidad del servicio.



Se generan horas extras innecesarias debido a que los trabajadores esperan al cierre de la tienda para realizar tareas de *back office*.

El cliente está en una etapa de **mejora gradual**, por lo que inicialmente buscan optimizar la operación sin modificar el personal actual.

Solución

Propusimos mantener la cantidad de personal en cada tienda, **optimizando la distribución de los turnos de trabajo**. En este sentido, se permitió que:

#1

Los horarios de entrada y salida podrán ajustarse en intervalos de una hora.

#2

El día de descanso se definirá según la planificación, sin asignaciones fijas.

Además, a partir del diagnóstico inicial, se propuso abordar las siguientes áreas de oportunidad identificadas:



Estandarización de procesos



Reducción de horas extras

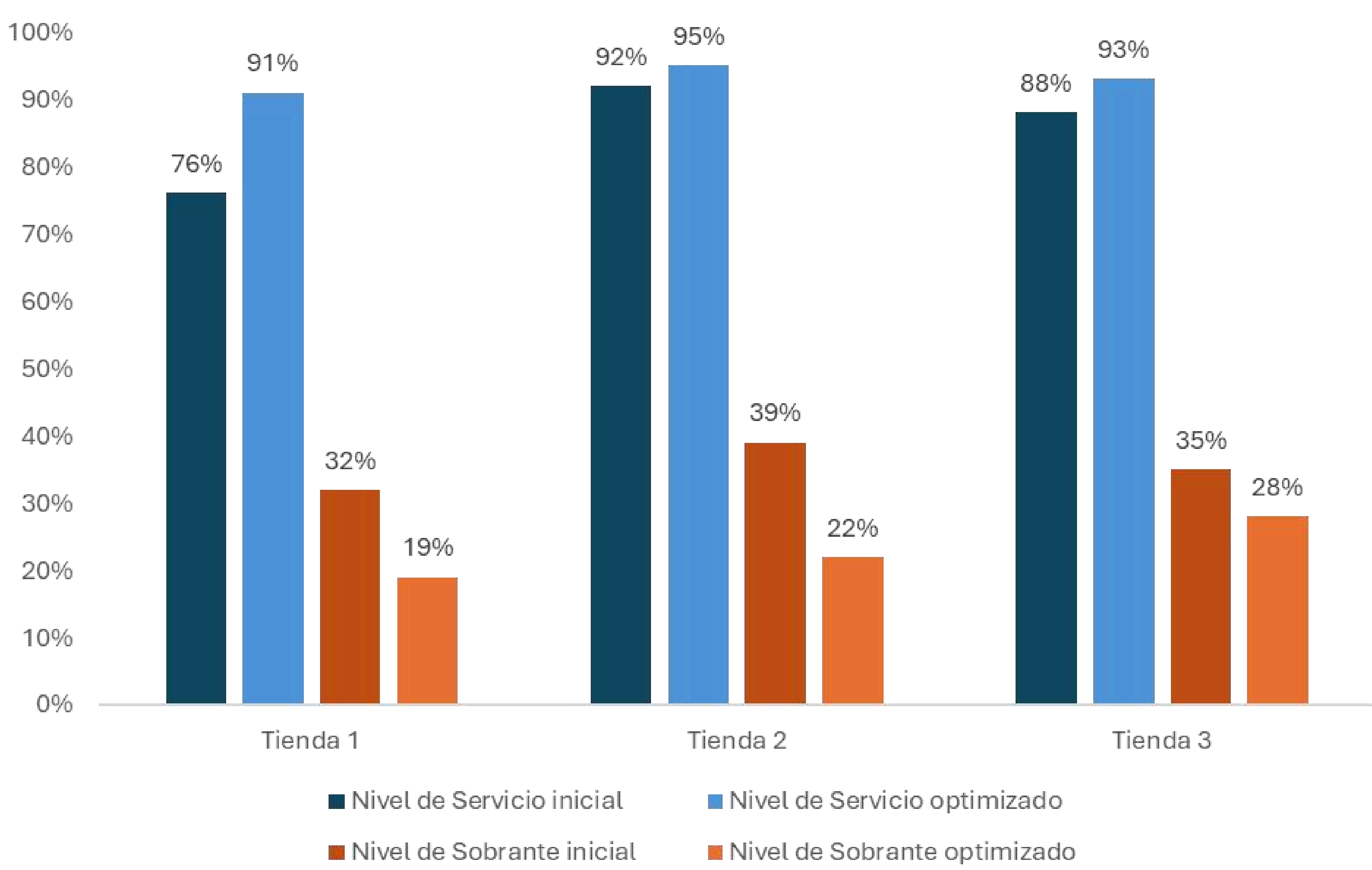


Mejora nivel de servicio

Resultados

Tras realizar una simulación y obtener los **potenciales beneficios de planificar los turnos de trabajo con Shift**, determinamos que existe un potencial de mejorar el nivel de servicio entregado, sin tener que modificar la plantilla.

El **nivel de servicio** puede mejorar en **6 puntos porcentuales** al reducir los tiempos de ocio del personal.



Además de optimizar los indicadores operativos, **Shift** consiguió estandarizar procesos, reducir costos y elevar de manera significativa la experiencia del cliente.

Maximiza la eficiencia operativa sin aumentar costos.
Descubre con Shift cómo impulsar el rendimiento de tu negocio.