

Antecedentes del caso

Con más de 2,000 sucursales y 15,000 colaboradores, la cadena de tiendas de conveniencia más grande de México enfrentaba un reto: planificar mejor para reducir costos sin afectar el servicio. Así es cómo lo logró.

Retos

Con casi 50 años en el país, la marca se ha consolidado como una de las más reconocidas y valoradas por los consumidores. Actualmente, la empresa enfrenta nuevos desafíos: adaptarse a cambios regulatorios, mejorar la eficiencia operativa y responder a nuevas expectativas laborales.

Es así que identificamos 3 grandes desafíos para avanzar a una operación más eficiente y sostenible:

- 1

Centralizar planificación

Planificación de horarios sea estándar y se ajusten a la demanda, cumplan requisitos legales y permitan mayor flexibilidad
- 2

Ordenar procesos operativos

Definir **qué tareas** realiza cada colaborador, **en qué momento** y **cuánto tiempo** debería tomar
- 3

Controlar costos con eficiencia

Atender el negocio con el mismo o menor headcount, **optimizando recursos** en un entorno de restricciones crecientes

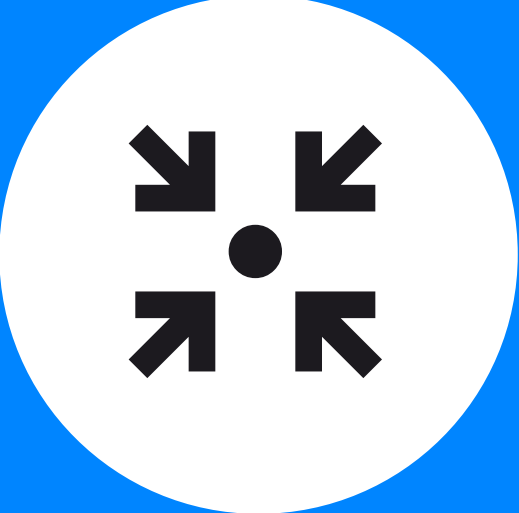
Solución

La solución combinó consultoría experta con tecnología, en tres grandes líneas de acción:



Modelación operativa “Vaso de Agua”

Implementamos la **redistribución de tareas** no orientadas al cliente **hacia periodos valle**, asegurando productividad constante y reducción de tiempos muertos



Planificación centralizada

Consolidamos la asignación de turnos a nivel corporativo, **eliminando la variabilidad entre tiendas** y asegurando **cumplimiento legal**



Flexibilidad progresiva

Implementamos tres ventanas de entrada y uso estratégico de Part Time, **adaptando el personal a la carga operativa de cada tienda**

Resultados

En solo 4 meses, la implementación de Shift generó mejoras concretas en la rentabilidad del negocio, visibles en costos y servicio.



Estos resultados fueron posibles gracias a una correcta asignación de personal y al **diseño inteligente de turnos** según la carga operativa de cada tienda.

Conclusiones

La solución implementada entregó resultados sostenibles y escalables gracias a tres factores clave:



Ajuste preciso de personal

La principal fuente de **ahorro** provino de **optimizar el número de trabajadores** por día y por turno en cada tienda, sin sobredotación

123

Fácil implementación

No fue necesario modificar contratos ni tipos de turno existentes, lo que facilitó una **adopción rápida y sin fricciones operativas**



Turnos flexibles alineados a la demanda

Los esquemas de turnos propuestas por el software Shift permitieron **adaptar la operación a la demanda real de cada tienda**, **maximizando eficiencia sin perder control**

Planifica mejor, cumple con la ley y mejora tu nivel de servicio al mismo tiempo.
Descubre cómo podemos ayudarte a transformar la gestión de personal en tu organización.