

Diseño de un modelo para la programación de horarios del personal operativo en una cadena de supermercados.

PROBLEMA



Actual planificación del personal operativo excede en un 20% el máximo esperado del indicador de horas hombre de trabajadas.



1584,5 en promedio horas hombre trabajadas a la semana.

\$ 38.438,40 anual

OBJETIVO GENERAL

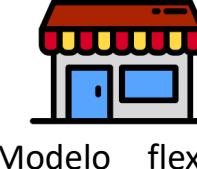
Diseñar un modelo de planificación de turnos para el personal operativo del supermercado con el fin de equilibrar la carga de trabajo, reducir las horas extras y aumentar el nivel de servicio al cliente.



Cumplir restricciones legales, económicas y sociales.



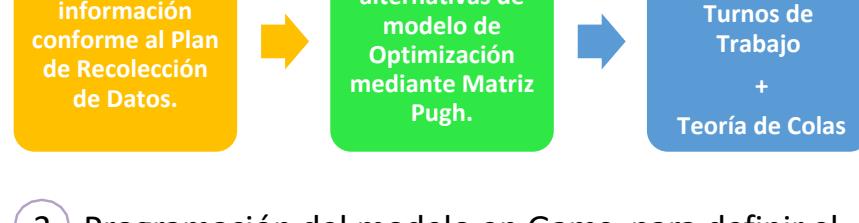
Mejorar el nivel de servicio al cliente.



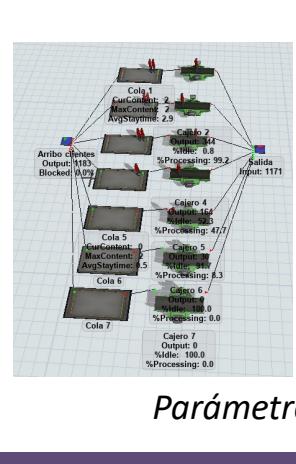
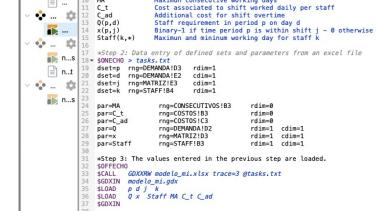
Modelo flexible y replicable para todos los 450 puntos de venta.

PROUESTA

1 Recoger la información necesaria para ingresar en el modelo.



3 Programación del modelo en Gams, para definir el número óptimo de personal por día según la demanda en situación estable y para los cajeros una simulación.



Parámetros iniciales a configurar.

RESULTADOS

10,10 Horas trabajadas por mes.

11,46%



Ahorros en pagos de nómina.



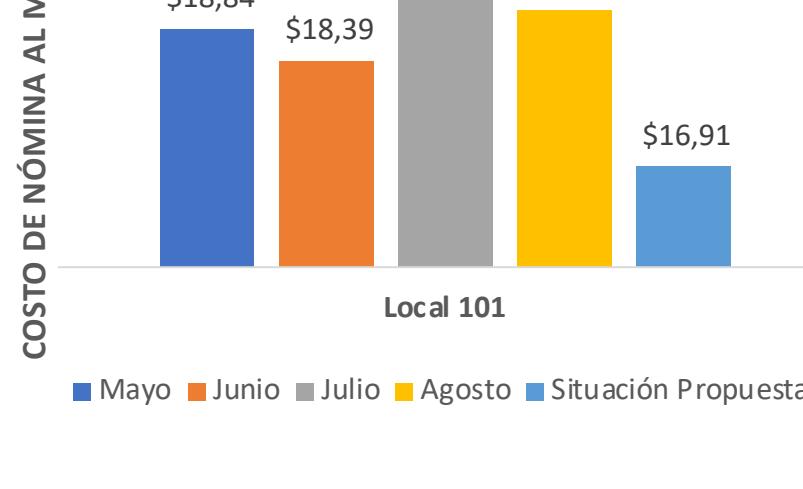
Tiempo ahorrado en planificación de turnos.



\$27.837,33

Ahorro en ventas perdidas por bajo nivel de servicio

COMPARACIÓN DE PAGO DE NÓMINA EN MILES DE DOLARES



CONCLUSIONES

- Para satisfacer la demanda diaria se necesita planificar entre 28 y 31 empleados tiempo completo.
- Se necesitan planificar 6 cajeros diarios para cumplir con el requerimiento de 2 clientes máximo en cola.

- La implementación de una planificación óptima tiene gran impacto en la reducción de costos de nómina y el nivel de servicio creando una relación de fidelización con cliente.
- El modelo tiene en cuenta las necesidades y las limitaciones legales, sociales y económicas de la empresa, equilibrando la carga de trabajo.