



Walmart  **Chile**


Academia 
de Operaciones





UNIDAD DE APRENDIZAJE



PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO
Y GESTIÓN DE RESULTADOS DE
TIENDA

MÓDULO N°1
GESTIONAR WORKFORCE MANAGEMENT





UNIDADES DE APRENDIZAJE



A

**Planificación del trabajo y
gestión de resultados de tienda**

B

Gestión de procesos de
recepción, almacenamiento y
reposición de mercadería

C

Gestión de operaciones
en zona pago y servicio al
cliente

D

Gestión de equipos de
personas

E

Gestión de pérdidas e
inventario

F

Gestión de la Omnicanalidad





MÓDULOS DE APRENDIZAJE



- 1 Gestionar Workforce Management
- 2 Interpretar resultados operacionales de la tienda
- 3 Conocer y comprender sistema de compra de mercadería y estrategia comercial walmart
- 4 Gestionar proceso de recepción de mercadería
- 5 Gestionar proceso de almacenamiento cap+, higiene y seguridad
- 6 Gestionar proceso de reposición de mercadería
- 7 Gestionar y planificar operaciones de zona de pago y servicio al cliente
- 8 Gestionar personas y equipos de trabajo en tiendas
- 9 Comprender indicadores, planificación y procesos de gestión de inventarios
- 10 Conocer, gestionar y controlar proceso de Pickup y Home Delivery





OBJETIVOS DEL MÓDULO



Planificar los turnos de trabajo y
distribución de tareas



OBJETIVO 1

PLANIFICAR LOS TURNOS DE TRABAJO Y DISTRIBUCIÓN DE TAREAS

Aprendizajes
esperados

1.1 Planificar **turnos de trabajo** diurno y nocturno, distribuyendo tareas en base a la necesidad y comunicando los objetivos de la jornada.

1.2 Planificar el **proceso de entrenamiento** de los operadores multifuncionales.



APRENDIZAJE ESPERADO

1.1 Planificar **turnos de trabajo** diurno y nocturno, distribuyendo tareas en base a la necesidad y comunicando los objetivos de la jornada.

1.1 Planificación Turnos de Trabajo

La planificación de turnos, debe pensarse y realizarse en función del nuevo modelo de **Trabajo Colaborativo**, el cual busca lograr:



Una mayor coordinación entre Jefes.



Que los colaboradores puedan desempeñar roles variados y flexibles.



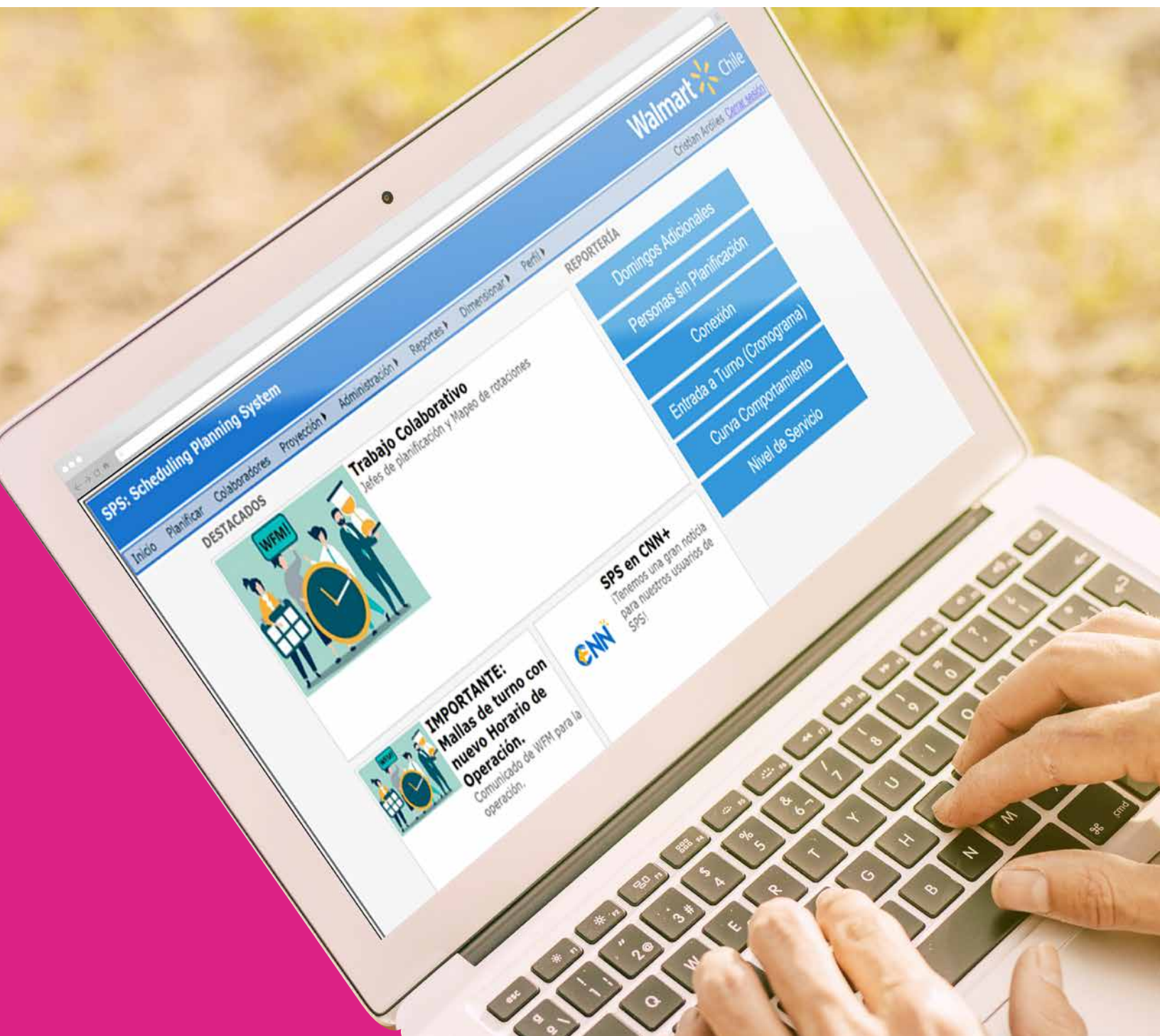
Una nueva planificación de la tienda y los turnos.



1.1 Planificación Turnos de Trabajo

Para planificar los turnos, Walmart Chile cuenta con el **sistema SPS** (Scheduling Planning System), que tiene nuevas herramientas para la planificación según el **Modelo de Trabajo Colaborativo**.

Vista de inicio o ingreso del SPS:



1.1 Planificación Turnos de Trabajo



Academia
de Operaciones

Vista de inicio o ingreso del SPS:

SPS: Scheduling Planning System Walmart Chile

Inicio Planificar Colaboradores Proyección Administración Reportes Dimensionar Perfil Cristian Arciles Cerrar sesión

DESTACADOS

Trabajo Colaborativo
Jefes de planificación y Mapeo de rotaciones

IMPORTANTE: Mallas de turno con nuevo Horario de Operación.
Comunicado de WFM para la operación.

SPS en CNN+
¡Tenemos una gran noticia para nuestros usuarios de SPS!

REPORTERÍA

Domingos Adicionales

Personas sin Planificación

Se irán conexión

publicando (ograma)

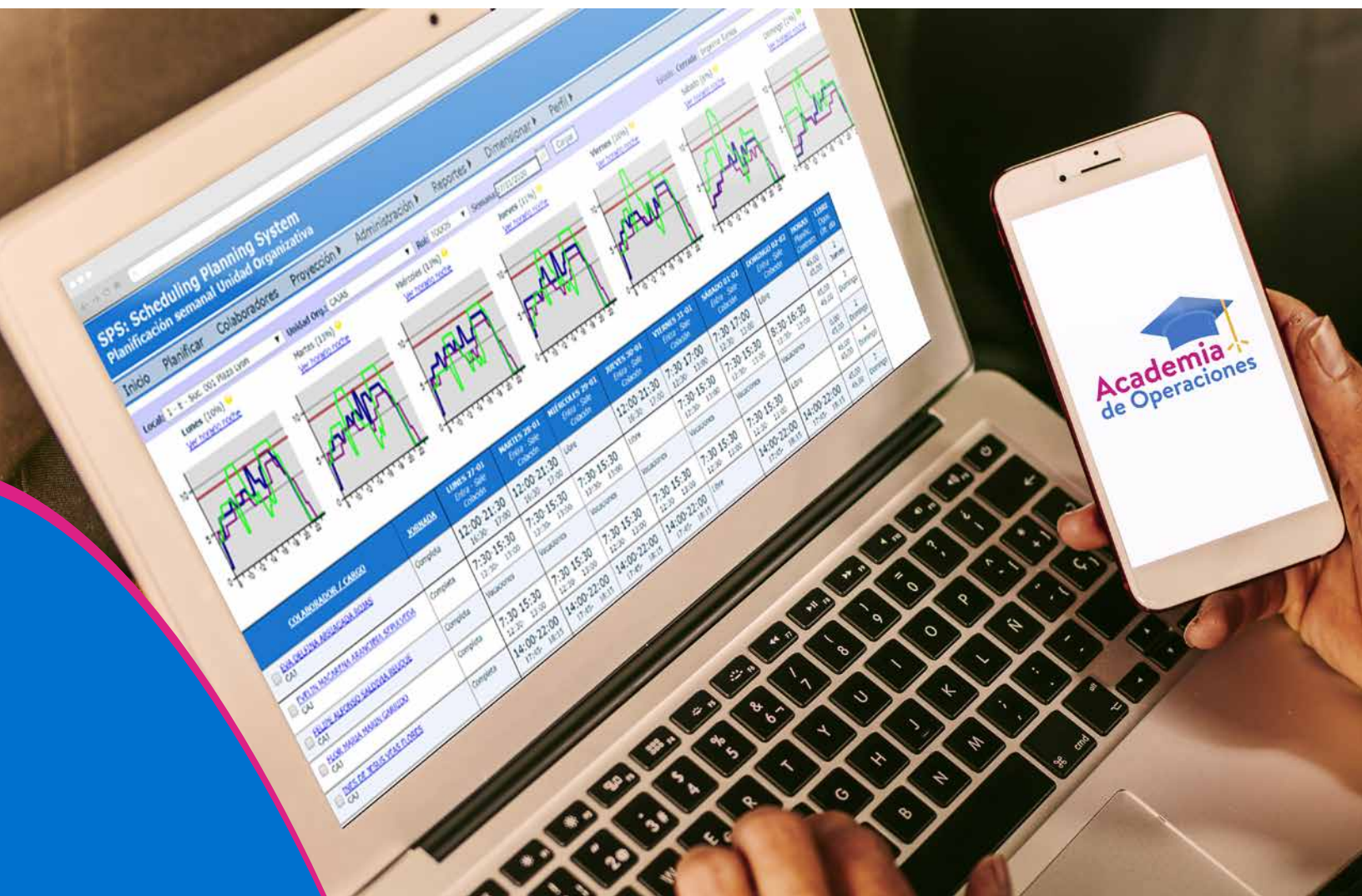
novedades sobre

el Modelo en

la sección de

Noticias

Vista de Planificación de Turnos:



1.1 Planificación Turnos de Trabajo

Actualmente se han creado nuevas unidades para los colaboradores multifuncionales:

SPS: Scheduling Planning System
Planificación semanal Unidad Organizativa

Inicio Planificar Colaboradores Proyección Administración Reportes Dimensionar Perfil

Local: 3 - H - Suc. 003 Ñuñoa Unidad Org.: ALIMENTACION Rol: TODOS Semana: 27/01/2020 Cargar

Debe presionar botón "Cargar" para visualizar la planificación de

Planificación - Walmart Chile

Unidades Multifuncionales →

- ALIMENTACION
- BODEGA
- CAJAS
- CARNES Y PESCADOS
- CASA
- CENTRO VISIÓN
- CONSUMIBLES
- ENTRETENIMIENTO
- FIAMBRERÍA Y LACTEOS
- FRUTAS Y VERDURAS
- HARDLINES
- LIDER.CL
- MANTENCION
- MULTIFUNCIONAL ACP
- MULTIFUNCIONAL GM
- MULTIFUNCIONAL PPS
- MUNDO BEBE
- PANADERÍA Y PASTELERÍA
- PEDIDO
- RECEPCION

Algunas consideraciones sobre el alcance de la Planificación Multifuncional:



El objetivo es forzar rotación, para evitar la generación de Derechos Adquiridos



La planificación debe ser un trabajo coordinado entre áreas



La operación de contingencia y la gestión de Zona de Pago y Pick Up es una coordinación de la operación

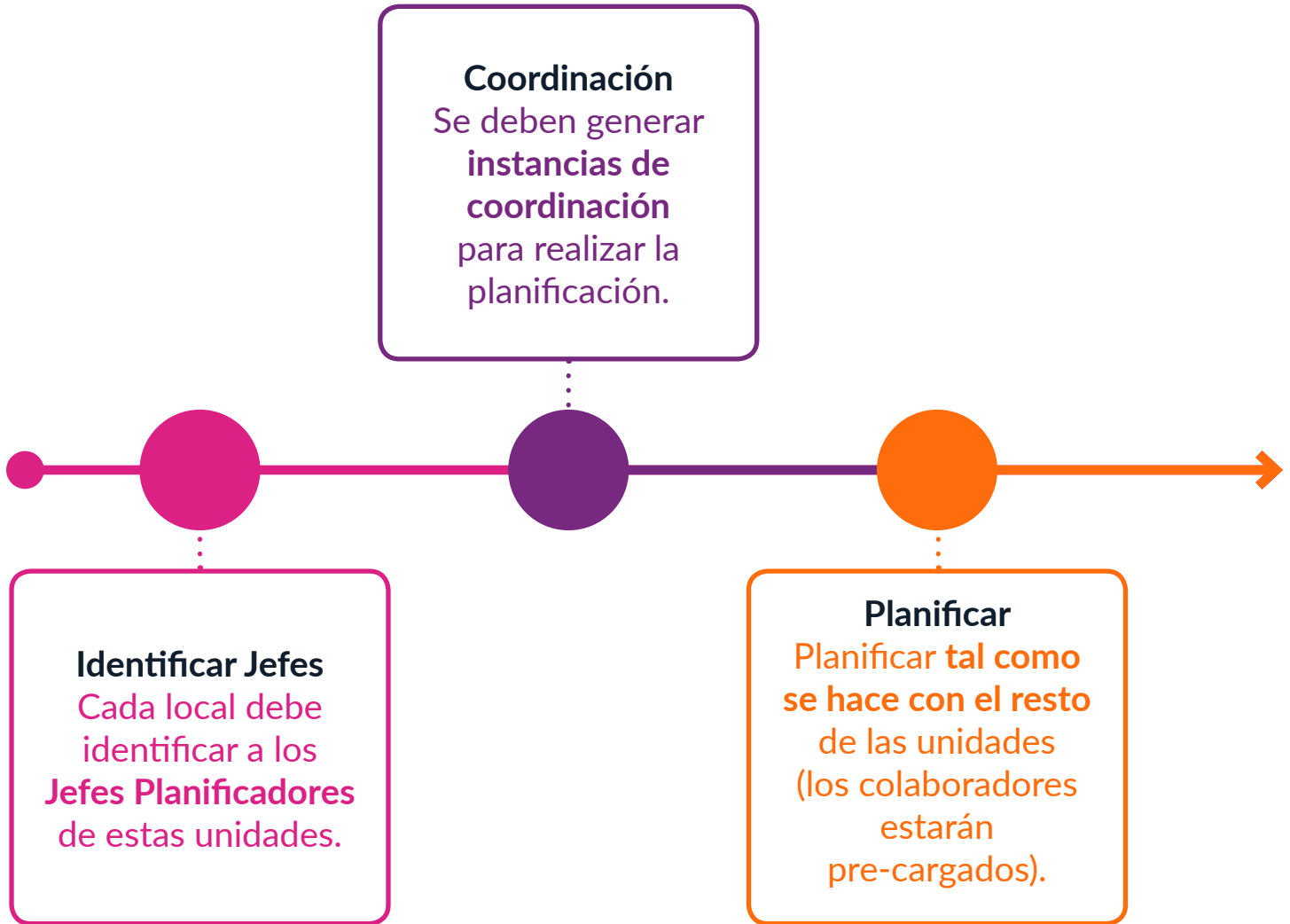
1.1 Planificación Turnos de Trabajo

¿Cómo se planifica el próximo periodo mes a mes para los operadores de tienda?



1.1 Planificación Turnos de Trabajo

Primeros pasos para la planificación multifuncional



1.1 Planificación Turnos de Trabajo

Ideas centrales sobre la Planificación:



1.1 Planificación Turnos de Trabajo

Algunas preguntas y respuestas...

1

¿Debe el Jefe distribuir a las personas entre secciones?

NO, la distribución **viene centralizada**, sólo debe hacerle turnos a los colaboradores en coordinación con los jefes de cada sección.

2

¿Cómo se planifica la Zona de Pago?

Los cajeros se seguirán planificando como siempre. Los Operadores de Tienda se planifican en Sala, sin perjuicio de que puedan prestar apoyo a la Zona de Pago en horas peak, a criterio del local.

3

¿Cómo se planifica Pick Up?

Los Operadores de Tienda realizarán funciones de Pick Up por un mes, siempre y cuando el local tenga demanda del equipo de Ecommerce. sin perjuicio de que puedan prestar apoyo en ACP, PPS, GM o Zona de Pago.



1.1 Planificación Turnos de Trabajo

Algunas preguntas y respuestas...

4

¿Quién es el encargado de planificar estas unidades?

Cada local tendrá un **Jefe planificador** para cada sección, pero serán los jefes coordinados quienes deberán realizar la planificación de turnos mes a mes.

5

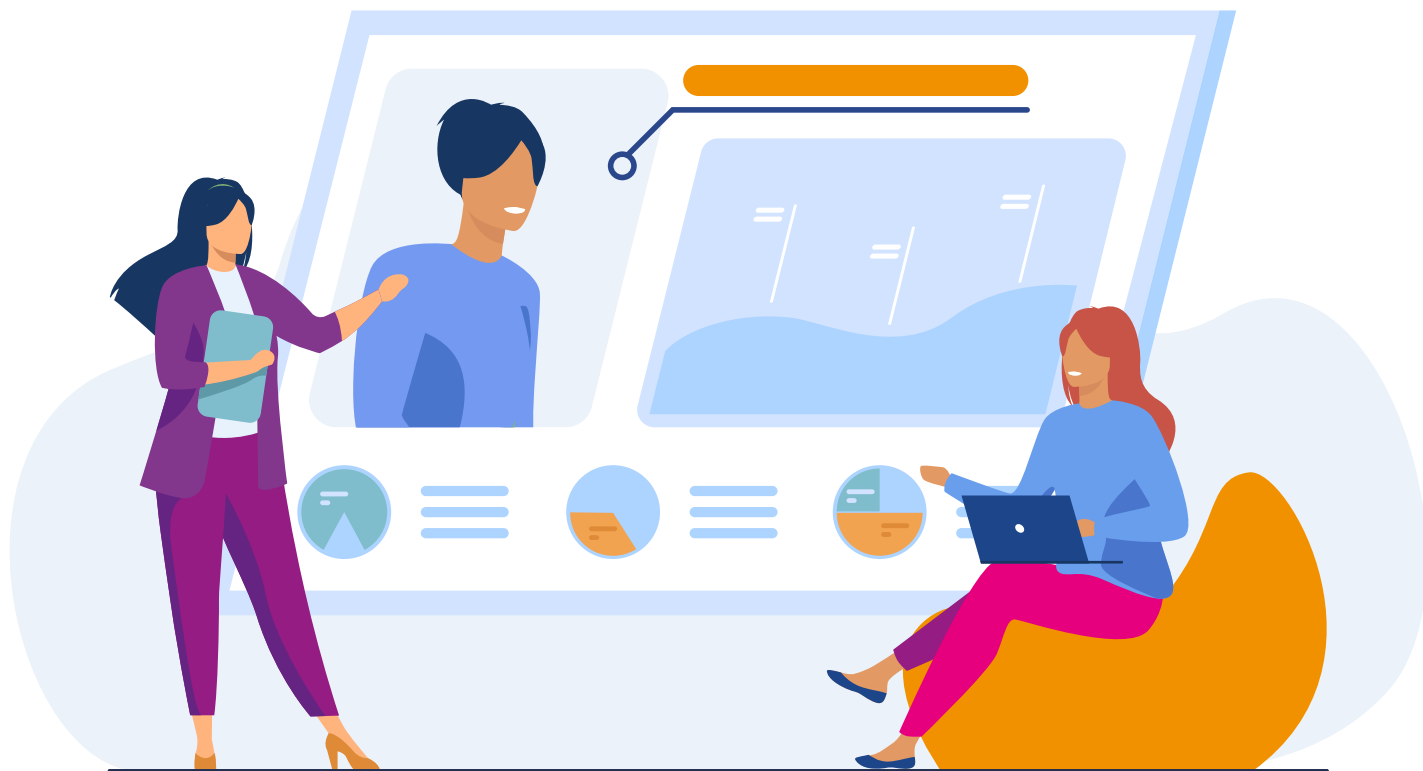
¿A quién contactar frente a alguna duda?

Al equipo de planificación. También se sugiere validar con el equipo de Jefes de RRHH:

Michael Luna - michael.luna@walmart.com

Alejandro Cruz - alejandro.cruz@walmart.com

Jaime Oliva - jaime.oliva@walmart.com



1.1 Planificación Turnos de Trabajo

Ideas de para recordar:

1

Una planificación que asegure la rotación
El corazón del trabajo colaborativo es la rotación.

2

Operadores de Tienda
Son los colaboradores del trabajo colaborativo y se distinguen por prestar servicios en dos o más funciones alternativas o complementarias.

3

Especial atención al principio de certeza
El colaborador debe tener clara la sección donde cumple sus tareas y, salvo excepciones, esto no depende de la decisión unilateral diaria de un jefe.

4

Las tareas fundamentales del jefe son...
Planificación y distribución de tareas equitativamente; Reforzamiento de labores asignadas; Rotación de turnos; No a la creación de Derechos adquiridos.

5

Dependencia del Colaborador
Al Jefe de la sección a la que es asignado cada mes.





APRENDIZAJE ESPERADO

1.2 Planificar el proceso de
entrenamiento de los
operadores de tienda.

1.2 Planificación Entrenamiento Operadores de Tienda

La etapa de **entrenamiento de los operadores de tienda**, también requerirá de un proceso de planificación.

Para este proceso la ruta vendrá definida desde la contratación siguiendo el siguiente esquema:

Líder	Ruta 1	Ruta 2	Ruta 3
Mes 1	ACP	PPS	GM
Mes 2	PPS	GM	ACP
Mes 3	GM	ACP	PPS
Mes 4	ROTATIVO		

Express	Ruta 1	Ruta 2
Mes 1	ACP / GM	PPS
Mes 2	PPS	ACP / GM
Mes 3	ACP / GM	PPS
Mes 4	ROTATIVO	



- * La asignación en **Zona de pago** será en horarios requeridos.
- * La asignación en **Pick Up** será según demanda por mes completo y se reflejará en SPS.

1.2 Planificación Entrenamiento Operadores de Tienda

Ejemplo Reporte de Gestión:

Local	Nombre	N° pers.	03 feb	10 feb	17 feb	24 feb	02 mar	09 mar	16 mar	23 mar	30 mar
33	CRUZ NAVEA JERSON DANIEL	20274441	GM	GM	GM	GM	ACP	ACP	ACP	ACP	ACP
33	PALACIOS ROJAS LAURA CRISTINA	12080791	GM	GM	GM	GM	ACP	ACP	ACP	ACP	ACP
33	VARAS CORTES YALIXSA NOHELIA	20348194	GM	GM	GM	GM	ACP	ACP	ACP	ACP	ACP
33	RAMOS MAMANI NANCY MARLENE	22657881	GM	GM	GM	GM	ACP	ACP	ACP	ACP	ACP
33	OJEDA AGUIRRE CAROL NINAGETH	18183510	GM	GM	GM	GM	ACP	ACP	ACP	ACP	ACP
33	ROSSELL SEJAS CANDELARIA	27083051	GM	GM	GM	GM	ACP	ACP	ACP	ACP	ACP
36	ACUÑA RIQUELME BASTIAN IGNACIO	20685604	ACP	ACP	ACP	ACP	PPS	PPS	PPS	PPS	PPS
36	BENAVIDES PINCHEIRA DANIEL ALEJANDRO	20324669	ACP	ACP	ACP	ACP	PPS	PPS	PPS	PPS	PPS
36	PACHECO PANES MELISA ALEXANDRA	20322825	ACP	ACP	ACP	ACP	PPS	PPS	PPS	PPS	PPS
36	CONTRERAS CUEVAS FRANCISCA STEPHANIE MICHELLE	19066652	GM	GM	GM	GM	ACP	ACP	ACP	ACP	ACP
36	CARO CERDA NICOLAS ANDRES	19779427	GM	GM	GM	GM	ACP	ACP	ACP	ACP	ACP
36	ARAVENA FREIRE MIGUEL ANGEL	19371467	GM	GM	GM	GM	ACP	ACP	ACP	ACP	ACP
36	POBLETE PUENTES CARLOS ALBERTO	20688005	PPS	PPS	PPS	PPS	GM	GM	GM	GM	GM
36	CANDIA ACUÑA MICHAELLA PAOLA	19716662	PPS	PPS	PPS	PPS	GM	GM	GM	GM	GM
38	VALLEJOS VALLEJOS CATALINA BELEN	20661810	ACP	ACP	ACP	ACP	PPS	PPS	PPS	PPS	PPS
38	DA COSTA AGUILERA MAITE CONSTANZA	19591488	ACP	ACP	ACP	ACP	PPS	PPS	PPS	PPS	PPS
38	ZUÑIGA VILLEGAS MANUEL JESUS	15994285	ACP	ACP	ACP	ACP	PPS	PPS	PPS	PPS	PPS
38	ARRIAGADA MOYA MARIELA CRISTINA	12516111	ACP	ACP	ACP	ACP	PPS	PPS	PPS	PPS	PPS
38	FIGUEROA FIGUEROA LUCIA ANGELICA	20029872	PPS	PPS	PPS	PPS	GM	GM	GM	GM	GM

1.2 Planificación Entrenamiento Operadores de Tienda

Vista ejemplo a partir del 4to mes:

		Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Nuevos ingresos (3)	Juan	ACP	ACP	ACP	ACP
	Luís	PPS	PPS	PPS	PPS
	Ana	GM	GM	GM	GM
Operadores graduados (5)	Pedro	Por ahora se están manteniendo las rotaciones mensuales en marco de la contingencia y se comunicará la activación de rotación semanal.			
	Diego				
	Marcos				
	María				
	Isabel				

- ✱ La asignación en **Zona de pago** será en horarios requeridos.
- ✱ La asignación en **Pick Up** será según demanda por mes completo y se reflejará en SPS.

