

# Kronos presenta un estudio sobre fuerza laboral en el sector retail en Europa

**Un nuevo estudio “El estado de la fuerza laboral en el Sector Retail: Europa Occidental” encargado por Kronos ([www.kronosglobal.es](http://www.kronosglobal.es)) y llevado a cabo por Aberdeen Group reveló que, si bien la prestación del servicio al cliente es una prioridad para el sector retail en toda Europa Occidental, estas organizaciones carecen de la visibilidad suficiente en tiempo real de los datos críticos de la fuerza laboral para ejecutar este objetivo.**

Madrid, 23 de mayo 2013 – Un nuevo estudio “El estado de la fuerza laboral en el Sector Retail: Europa Occidental” encargado por [Kronos \(www.kronosglobal.es\)](http://www.kronosglobal.es) y llevado a cabo por Aberdeen Group reveló que, si bien la prestación del servicio al cliente es una prioridad para el sector retail en toda Europa Occidental, estas organizaciones carecen de la visibilidad suficiente en tiempo real de los datos críticos de la fuerza laboral para ejecutar este objetivo.

## Hechos significativos

“El estado de la fuerza laboral en el Sector Retail: Europa Occidental” encuestó a ejecutivos de alto nivel operacional en grandes organizaciones de Retail en Austria, Bélgica, Dinamarca, Finlandia, Francia, Alemania, Islandia, Italia, Luxemburgo, Noruega, Portugal, España, Suecia, Suiza, Países Bajos, República de Irlanda y Reino Unido.

- El estudio mostró que las tres prioridades principales para estos ejecutivos son:
  - Proporcionar una gran experiencia a los clientes (49%);
  - Excelencia Operativa (28%);
  - Eficiencia de la cadena de suministros (28%).
- La encuesta demostró que los líderes que consideran el servicio al cliente como un valor de marca superior son un 14% más propensos a ver su fuerza laboral como un activo flexible. El estudio también reveló que las empresas de retail que han alcanzado los objetivos de mejora en el servicio al cliente son un 41% más propensas a tener la integración de los datos en tiempo real entre las herramientas de Workforce Management y los sistemas de negocio esenciales como POS.
- Los líderes de las organizaciones del sector retail que han logrado altos niveles de satisfacción del cliente son también un 31% más propensos a describir el objetivo de sus soluciones Workforce Management como “ubicar a las personas adecuadas en el lugar correcto en el momento oportuno”. Sin embargo la encuesta encontró que el 50% de las empresas de retail de Europa Occidental o bien no lo hace o hace con poca frecuencia (menos de cada dos semanas) la integración de los datos de la fuerza de trabajo con los sistemas de negocio.
- La encuesta también reveló que las empresas de retail con los más altos niveles de servicio al cliente (por encima del 90%) experimentan una rotación del personal inferior al 20%, además de reducir el absentismo y el margen operativo total.
- Además, los encuestados identificaron la mejora de las ventas como la métrica superior cuando evaluaron el rendimiento de la gestión eficaz de Workforce Management, seguido por la satisfacción del cliente; productividad; calidad y la oportunidad de la gestión de las tareas corporativas iniciadas.

## Declaraciones de directivos

- *Chris Marjara, Director de Marketing Internacional en Kronos Incorporated* comentó “Las empresas de retail de Europa Occidental se enfrentan actualmente a múltiples retos incluyendo altos alquileres, una economía débil, y una creciente competencia. Los resultados encontrados en esta encuesta no son sorprendentes, ya que las empresas de retail de esta región necesitarán distinguirse rápidamente y con eficacia en su servicio al cliente. Las soluciones de Workforce Management crecerán en importancia en el sector retail en los próximos años, ya que la fuerza laboral es el mayor gasto operacional y también su más grande diferenciador.”

#### Enlaces útiles

- Sobre [Aberdeen Group](#).
- Para [descargar la encuesta](#)
- Nota para los editores: Mencione la encuesta como "La fuerza laboral del sector Retail: Europa Occidental" estudio realizado por Aberdeen Group y encargado por Kronos".
- Siga Kronos en [Facebook](#), [Twitter](#), [Google+](#), [LinkedIn](#) y [YouTube](#).
- Consulte [los blogs](#) de Kronos.
- Y para una mirada más lúdica sobre el Workforce Management, **descubra** [Time Well Spent](#)

#### Metodología de la Encuesta

Aberdeen realizó encuestas a 61 organizaciones de Europa Occidental entre los meses de Julio y Septiembre de 2012 para comprender los puntos débiles actuales y las estrategias que forman parte de las estrategias regionales de Workforce Management. Aberdeen define Europa Occidental a Austria, Bélgica, Dinamarca, Finlandia, Francia, Alemania, Islandia, Italia, Luxemburgo, Noruega, Portugal, España, Suecia, Suiza, Países Bajos, República de Irlanda y Reino Unido.

#### Acerca de Kronos

Kronos es el líder global en soluciones **de Workforce Management en el Cloud**. Decenas de miles de empresas en más de 100 países - entre ellos, más de la mitad de las empresas Fortune 1000® - utilizan el software de Kronos para controlar los costes, minimizar los riesgos en el cumplimiento de las normativas, y mejorar la productividad. Para obtener más información sobre las soluciones Kronos de gestión de tiempo, de la planificación, del absentismo, así como sobre sus herramientas de análisis por sector de actividad, visite nuestro sitio web: [www.kronosglobal.es](http://www.kronosglobal.es)

Kronos: Workforce Innovation That Works™

---