EL FACTOR HUMANO EN TIENDA

Cinco decisiones para construir un modelo de tienda más sostenible y productivo.

AER
Asociación Española del Retail

TESIS **El retail no resolverá la escasez de talento contratando más personas sin rediseñar primero el trabajo que les pide realizar.**

CINCO DECISIONES

01
REDISEÑAR
Eliminar tareas y devolver tiempo al cliente.

02
LIDERAR
Devolver al responsable de tienda tiempo para desarrollar al equipo.

03
DIFERENCIAR
Propuestas de valor distintas para talentos distintos.

04
RETENER
Convertir rotación y absentismo en indicadores de negocio.

05
SIMPLIFICAR
Tecnología e IA que eliminen fricción, potencien capacidades y protejan a las personas.

EL SECTOR EN CIFRAS

2,43 M
personas empleadas en el perímetro de comercio

≈190.000
empleos al año a cubrir en el comercio

1.892 M€
coste anual estimado del absentismo

Nota: 2,43 M incluye comercio y reparación de vehículos (CNAE 45). Absentismo: estimación específica; no equivale a una tasa general.

POR DÓNDE EMPEZAR

1 Medir — 2 Probar — 3 Integrar — 4 Escalar

0–30 DÍAS
Medir tareas, tiempo de valor, tiempo del responsable de tienda, rotación y fricciones.

31–90 DÍAS
Retirar tareas y probar soluciones concretas, incluida la IA cuando aporte valor.

IA AGÉNTICA Y TALENTO

Más capacidad humana, menos fricción operativa.

La IA puede facilitar la incorporación y formación, apoyar al responsable de tienda, mejorar la seguridad y liberar tiempo para las personas. Su uso exige transparencia, supervisión humana y límites claros a la vigilancia.

PRIORIDAD **Probar casos concretos, medir el impacto en las personas y escalar únicamente lo que aporte valor.**

Consulta el paper completo del Observatorio Humano AER
Subgrupo de Personas · Comité de Expertos · Asociación Española del Retail →