

Luis Alberto Hernández Rosas

Director De Operaciones Retail | Liderazgo Multiunidad | Transformación Comercial | Rentabilidad. Dirección de Operaciones Multiunidad | P&L | EBIT | Presupuesto | CapEx | OpEx | Rentabilidad | Expansión | Aperturas | Remodelaciones | Inventarios | Prevención de Pérdidas | Merma | Experiencia del Cliente | Servicio | NPS | Productividad | Desarrollo de Talento | Sucesión Gerencial | Gestión del Cambio | Mejora Continua | Análisis Comercial | Gestión de Procesos | Control Operativo.



The Home Depot México. Gerente Distrital de Operaciones | Septiembre 2018 – Julio 2026

Edomex, Chihuahua, Coahuila y Durango.

Asumí la responsabilidad de dirigir la operación de **15 tiendas de gran formato**, con **ventas consolidadas de hasta \$128 MDP semanales**, integrando la estrategia comercial, servicio al cliente, inventarios, productividad, talento y rentabilidad financiera del distrito. Mi prioridad fue convertir la escala operativa en **resultados sostenibles** mediante disciplina de ejecución, seguimiento de indicadores y desarrollo de los equipos gerenciales.

Durante esta etapa **incrementé las ventas del distrito 3.5% anualizado**, alcanzando un crecimiento de **3.9%** contra el año anterior y **superando el objetivo de EBIT en 2.3%** contra plan. Fortalecí simultáneamente los mecanismos de prevención de pérdidas, **manteniendo la merma por debajo de 0.84%**, uno de los mejores indicadores del país, mientras estandaricé procesos de caja y piso de venta que permitieron sostener **niveles de satisfacción del cliente superiores al 94%**.

En territorios fronterizos de elevada rotación implementé estrategias de retención, clima laboral y desarrollo que contribuyeron a **reducir el turnover en 25%**. Paralelamente estructuré la sucesión gerencial del distrito y **desarrollé a 14 gerentes de tienda**, incluyendo a la primera mujer Gerente de Tienda de la zona fronteriza. Además, impulsé el desarrollo de talento femenino, logrando la incorporación de **8 mujeres en posiciones de Gerencia de Zona**, un nivel de representación que no existía previamente dentro del distrito.

De manera paralela a la gestión distrital, participé en el desarrollo de un **proyecto estratégico** para transformar el modelo de entrega de mercancía y fortalecer la competitividad de The Home Depot en **logística de última milla**. Impulsé la creación de un **HUB** especializado en materiales básicos de construcción y un **modelo LSC** para centralizar la entrega de piso cerámico y línea blanca, desarrollando inicialmente la infraestructura operativa en las tiendas Lomas Verdes y Perinorte.

La centralización de las entregas de materiales básicos, junto con la asignación de una flota dedicada, permitió **mejorar los tiempos de llegada a obra** y alcanzar un **cumplimiento de entregas en la fecha programada del 80%**, representando una mejora de **20%** frente al modelo anterior, en el que las tiendas realizaban las entregas de manera autónoma.

En el modelo LSC concentré la operación de entrega de piso cerámico y línea blanca para reducir los tiempos de respuesta al cliente. La iniciativa permitió **disminuir el tiempo promedio de entrega de 12 a 7 días** y posteriormente evolucionar hacia una **promesa máxima de entrega de 3 días** para línea blanca. El modelo desarrollado demostró su **viabilidad operativa y escalabilidad**, por lo que en 2021 se convirtió en parte del desarrollo de un área centralizada de última milla dentro de la compañía. La solución fue posteriormente **replicada a nivel nacional**, alcanzando **16 LSC y 21 HUBs** especializados en materiales básicos de construcción.

Esta experiencia amplió mi responsabilidad más allá de la administración tradicional de una red de tiendas, permitiéndome participar en el **diseño, prueba, implementación y escalamiento** de un modelo operativo nacional orientado a mejorar el nivel de servicio, reducir los tiempos de entrega y fortalecer la propuesta de valor comercial de la compañía.

The Home Depot México. Gerente de Tienda | Junio 2011 – Septiembre 2018

Metepec. EdoMéx.

Al asumir la Gerencia de Tienda en Metepec tomé la responsabilidad integral del P&L, operación comercial, piso de venta, logística de entrada y salida, inventarios, servicio y liderazgo de una plantilla superior a **120 asociados**.

Mi gestión estuvo orientada a recuperar competitividad comercial y elevar simultáneamente la rentabilidad y la calidad operativa. Como resultado, transformé el desempeño de la unidad hasta llevarla de la **posición 22 a la posición 7 a nivel nacional** en el ranking general de ventas y rentabilidad. Además de gestionar directamente los resultados de la tienda, desarrollé talento como una prioridad estratégica y promoví a **8 asociados hacia posiciones de Gerencia de Tienda**, convirtiendo la unidad en una fuente relevante de talento para la organización.

OTRAS POSICIONES | 1997–2011.

Modatelas — Subdirector de Operaciones | Merco — Distrital de Operaciones | R Torres Muebles — Gerente de Tienda y Planta | H-E-B México — Gerente de Tienda | Organización Soriana — Gerente de Tienda | Walmart de México — Subgerente de Tienda / Auditor Operativo.

Formación, Actualización Y Competencias

Formación Académica.

Licenciatura en Administración de Empresas
Universidad Nacional Autónoma de México — UNAM | 1999 – 2004

Certificaciones Y Educación Ejecutiva.

Licencia y Certificación FDA — Certified Food Management
Manejo e inocuidad higiénica de alimentos | FDA, Estados Unidos

Certificación Distintivo H Manejo higiénico de alimentos | Secretaría de Turismo / Secretaría de Salud

Fundamentos de Liderazgo Ejecutivo
Instituto Sam Walton | Walmart

Tecnología Y Sistemas De Gestión.

ERP y Operación: SAP
Retail | Sistemas POS | WMS

Análisis y Control de Gestión: Excel Avanzado | Tablas Dinámicas | Modelos de P&L | Dashboards de KPIs | Análisis Comercial por SKU

Áreas De Especialización.

Operaciones Retail | Gestión Multiunidad | P&L y Rentabilidad | Estrategia y Transformación Operativa | Expansión y Nuevos Formatos | Logística e Inventarios | Excelencia Operativa | Prevención de Pérdidas | Experiencia del Cliente | Desarrollo de Talento y Sucesión.