



 Twispi | petco

# CASO DE ÉXITO

*El equipo que cuida mascotas primero tuvo que aprender a cuidarse a sí mismo.*

*Cómo la empresa líder en mascotas en México convirtió el bienestar emocional en resultados medibles.*

**55%**

sesiones de psicólogo de los beneficios usados fueron.

SERVICIO #1

**+2 años**

usando Twispi sin interrupciones desde diciembre 2023 hasta hoy.

ADOPCIÓN SOSTENIDA Y CONTINUA

**NOM-035**

cumplimiento activo documentado factores psicosociales atendidos

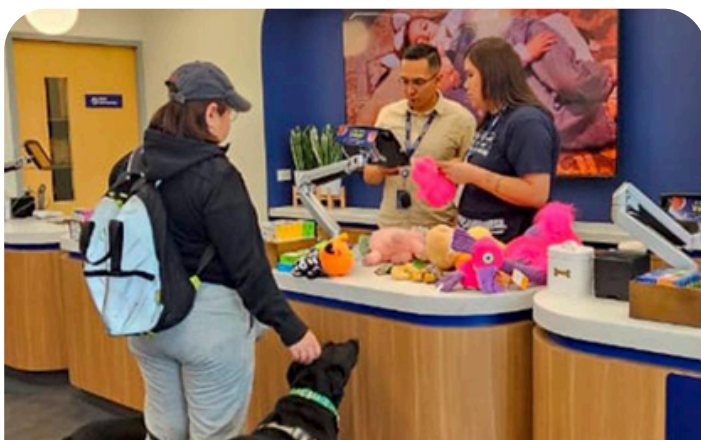
IDENTIFICADO · ATENDIDO · REGISTRADO



## PETCO MEXICO

LA EMPRESA LÍDER EN MASCOTAS,  
COMPETITIVA POR CUIDAR A SU GENTE.

El tamaño de Petco y el mercado donde opera explican por qué invertir en el bienestar de sus equipos no es opcional.



Fernando Vázquez-Buitran,  
Jefe de Desarrollo Organizacional, Petco

Cadena especializada en mascotas alimento, accesorios, grooming, veterinaria y adopción operada por Grupo Gigante desde 2013. Con presencia en todo el país, es referencia de bienestar animal y uno de los retailers de mayor crecimiento en México.

### Grupo Petco

- Portafolio de Grupo Gigante (Toks, Office Depot, Shake Shack)
- Llegó a México en 2013, primera tienda en Guadalajara

150

tiendas en  
Mexico 2026

27+

estados con  
presencia

3,000+

comperadores  
en operación

**\$5,400 MDD**

Valor del mercado pet en México en 2024. Proyección: \$8,270 MDD para 2033 (+4.85%/año). - **IMARC Group, 2024**

**70%**

De los hogares mexicanos tiene al menos una mascota. Más de 80 millones de animales de compañía en el país. - **INEGI**

**31.7%**

Del mercado lo captura el retail especializado líder en ticket promedio y fidelización del cliente. - **Mordor Intelligence, 2026**

# EL RETO

SU EQUIPO ES GEN Z, Y LA GEN Z CARGA MÁS ANSIEDAD QUE CUALQUIER GENERACIÓN ANTERIOR.



**75%**

## Estrés laboral agudo

De los trabajadores en México sufre estrés laboral — el país con mayor índice en el mundo.

IMSS / OCC, 2025

**72%**

## Burnout en el último año

De los mexicanos lo sufrió y la Gen Z es la más afectada con un 17% reportándolo frecuentemente

Buk, Burnout Laboral 2025

**<20%**

## Apoyo psicológico real

De las empresas ofrece apoyo psicológico a sus colaboradores. El 80% no hace nada al respecto

STPS, 2025

## EL COSTO DE IGNORARLO:

**40%**

De la Gen Z considera renunciar en los próximos 6 meses si no recibe los beneficios emocionales que necesita.

**47%**

De los jóvenes planea cambiar de trabajo en los próximos 12 meses. Buscan salario emocional bienestar, flexibilidad, propósito.

“ Si no sabes manejar tus emociones y tienes a tu cargo una vida esencial para otra persona, podemos tener un problema. ”

— Fernando Vázquez-Buitran,  
Jefe de Desarrollo Organizacional, Petco



## EL DATO QUE LO DICE TODO

SALUD MENTAL ES EL SERVICIO #1 ELEGIDO POR LOS COLABORADORES DE PETCO.

En más de 2 años de uso continuo, los colaboradores eligieron libremente qué beneficios usar. Sus decisiones revelan dónde estaba el problema real.

# 76%

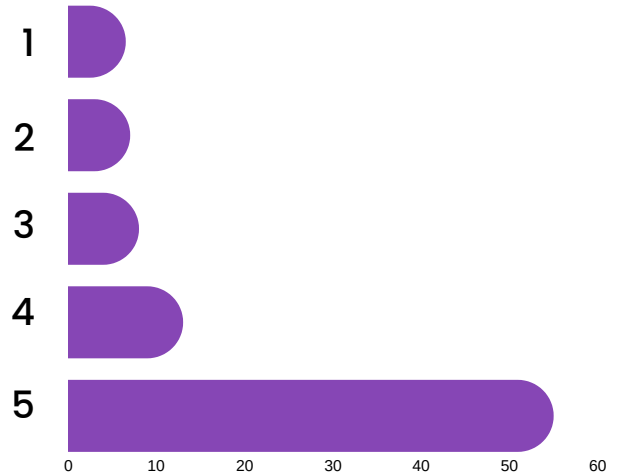
De todos los usos fueron servicios de salud psicológico, médico y pediatría.

# 2/3

De las consultas médicas correspondieron a bienestar emocional y factores psicosociales.

# +178%

Creció el uso del médico 24/7 de 2024 a 2025 no fue moda, el equipo lo adoptó como suyo



DISTRIBUCIÓN DE USO POR SERVICIO (%)

## NOM-035:

### Petco cumple y lo demuestra

Factores psicosociales identificados, atendidos y registrados con cada interacción. Evidencia real ante la STPS.



“ Desde que llegas a la tienda, percibes algo distinto. Son plantillas más eficientes, más estructuradas y con un mayor clima laboral. Se ve. ”

— Fernando Vázquez-Buitran,  
Jefe de Desarrollo Organizacional, Petco



# LO QUE PETCO VIVE EN SUS TIENDAS. LO QUE LOS DATOS CONFIRMAN.

No es intuición. Es lo que muestran los datos de Petco y lo que confirma la investigación global.



“

El bienestar emocional no es atender una locura. Es atender un estado. Bien nivelado, te hace funcional para tu trabajo, tu familia y la gente que depende de ti.

”

— Fernando Vázquez-Buitran, Petco

## 43%

### Menos rotación

En empresas con bienestar activo vs. las que no invierten.

Gallup, State of the Global Workplace 2025

## +21%

### De productividad

Más generan equipos con bienestar emocional atendido por su empresa.

Gallup / OMS, 2024-2025

## \$4 <sup>por</sup> cada \$1 invertido

### De productividad

Más generan equipos con bienestar emocional atendido por su empresa.

Gallup / OMS, 2024-2025

## EL COSTO DE NO ACTUAR:

### 20-50%

de renuncias por estrés y burnout

FORBES / EL FINANCIERO, 2025

### 54%

renunció por desgaste emocional

OCCMUNDIAL / MIT SLOAN REVIEW MÉXICO

2025 → 47%

2026 → 69%

El psicólogo ganó más peso cada año. Con el tiempo, se convirtió en el servicio más valorado por los colaboradores.



“ **PRIMERO QUE ESCUCHEN A SU GENTE. CUANDO TÚ SABES QUE LE DUELE A LA GENTE, ES MÁS FÁCIL QUE ACTÚES EN CONSECUENCIA.** ”

-Fernando Vázquez-Buitran



*Petco opera con una generación que llega al trabajo cargada de estrés, ansiedad y presión familiar. En un sector donde sus colaboradores cuidan vidas ajenas, el estado emocional del equipo no es un tema de RH es un tema de operación. Petco no implementó Twispi para cumplir un requisito lo hizo porque entendió que un colaborador que no está bien emocionalmente no puede cuidar bien a nadie más. Antes que la norma, estaba la persona. Eso es lo que el mercado necesita y muy pocas empresas pueden demostrar.*



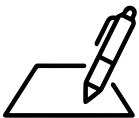
### **Riesgo psicosocial atendido de verdad**

*Colaboradores que lo necesitaban encontraron acompañamiento real alguien que los escuchó, los orientó y los ayudó a seguir adelante.*



### **Apoyo que el equipo hizo suyo**

*Lo adoptaron sin que nadie los obligara. Cuando algo de verdad ayuda, la gente lo busca. Eso fue exactamente lo que pasó en Petco.*



### **NOM-035 cumplida y demostrable**

*No solo identificaron y atendieron los factores de riesgo psicosocial. Tienen la evidencia para demostrarlo ante la STPS cuando sea necesario.*



**Nóminas y beneficios que retienen talento**