

MANUAL DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

OXO

CESAR EDUARDO DIAZ RODRIGUEZ 227016
GAEL ENRIQUE MURO CARRILLO 229526
MITZY GISELLE MONTILLO CRUZ 230723

INTRODUCCIÓN

OXXO es una empresa líder en tiendas de conveniencia en América Latina. Su crecimiento constante requiere procesos organizacionales sólidos, colaboradores comprometidos y adaptación al cambio. Este manual de D.O. busca fortalecer la cultura organizacional, impulsar el liderazgo y mejorar la eficiencia operativa en todas las unidades.

OBJETIVOS DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN OXXO

- Fortalecer el trabajo en equipo entre tiendas, supervisores y oficinas corporativas.

- Mejorar la comunicación interna en todos los niveles.

- Aumentar la motivación y compromiso del personal operativo.



COMUNICACIÓN

La comunicación efectiva es clave para el buen funcionamiento de las tiendas y del corporativo. Se busca mantener informados a todos los niveles con mensajes claros, oportunos y accesibles.

Propuesta de mejoras:

- Implementar canales digitales internos más rápidos (como apps o pantallas en tiendas).
- Establecer rutinas de retroalimentación constantes entre líderes de tienda y equipo.
- Fomentar la comunicación horizontal (entre tiendas y con supervisores).



TRABAJO EN EQUIPO

El éxito de cada tienda depende de la colaboración entre sus integrantes. Se promueve la empatía, la corresponsabilidad y el apoyo mutuo para lograr objetivos comunes.

Propuesta de mejoras:

- Actividades de integración mensuales entre colaboradores.
- Talleres para mejorar relaciones interpersonales y manejo de conflictos.
- Reconocimiento grupal por metas alcanzadas.

CAPACITACIÓN

El éxito de cada tienda depende de la colaboración entre sus integrantes. Se promueve la empatía, la corresponsabilidad y el apoyo mutuo para lograr objetivos comunes.

Mejoras propuestas:

- Actividades de integración mensuales entre colaboradores.
- Talleres para mejorar relaciones interpersonales y manejo de conflictos.
- Reconocimiento grupal por metas alcanzadas.

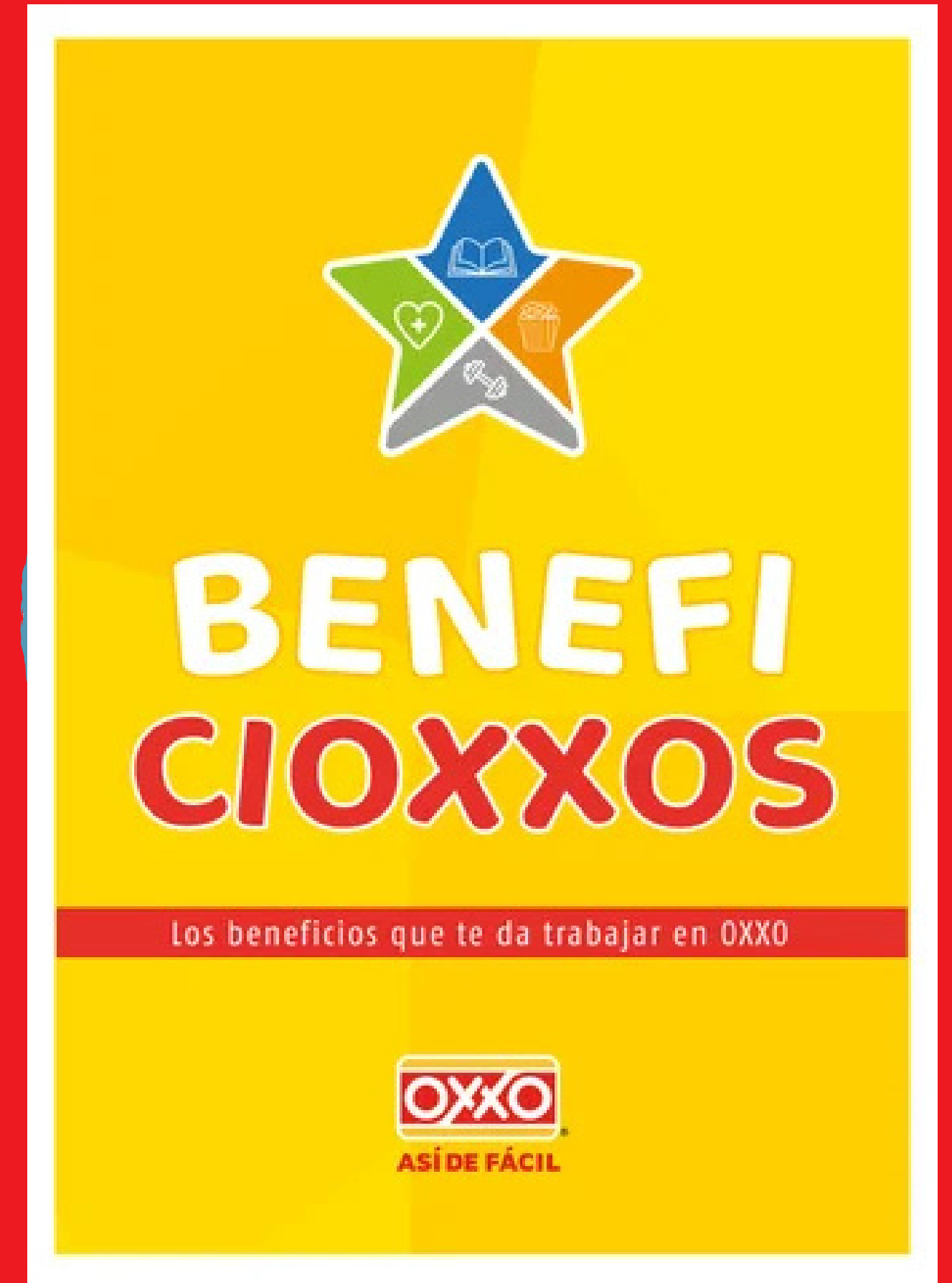


BENEFICIOS

OXXO reconoce el valor de su gente ofreciendo beneficios que impactan su bienestar y motivación.

Propuesta de mejoras:

- Ampliar programas de reconocimiento (premios por asistencia, logros, antigüedad).
- Explorar beneficios nuevos como descuentos exclusivos o apoyo escolar.
- Mejores canales para que los empleados conozcan y usen sus beneficios.



FILOSOFIA DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN OXXO

El D.O. en OXXO busca generar un entorno laboral dinámico, colaborativo y humano, que fomente el crecimiento tanto de la empresa como de cada colaborador. Su enfoque está basado en el respeto, la mejora continua, la participación activa y la adaptabilidad al cambio.

PROPUESTA DE MEJORAS:

Reforzar la cultura de innovación y mejora continua en todos los niveles.

Crear una visión compartida más clara entre líderes y colaboradores.

HORARIOS

La organización de horarios influye directamente en el rendimiento y el bienestar del personal. El objetivo es lograr equilibrio entre las necesidades del negocio y la vida personal de los colaboradores.

Propuesta de mejoras:

- Flexibilizar los turnos según disponibilidad del colaborador (donde sea posible).
- Mejorar el sistema de asignación de turnos para evitar sobrecarga.
- Establecer descansos adecuados y horarios justos, sobre todo en temporadas altas.





IMPORTANCIA DEL MANUAL (ALCANCE DEL D.O.)

El presente manual tiene como objetivo servir de guía práctica para fortalecer la cultura organizacional de OXXO, mejorar el desempeño de los equipos y asegurar una comunicación efectiva en todos los niveles.

Este documento es fundamental para la implementación de estrategias de desarrollo y será utilizado principalmente por:

- Recursos Humanos: Para diseñar e implementar programas de capacitación y bienestar.
- Líderes de tienda: Para gestionar equipos y promover el trabajo colaborativo
- Supervisores de zona: Para evaluar el clima laboral y la efectividad de las intervenciones.
- Gerencia Regional: Para tomar decisiones estratégicas sobre liderazgo y crecimiento del equipo.

El manual también está disponible para consulta de cualquier colaborador que desee conocer más sobre el enfoque de D.O. en la empresa.

ORGANIGRAMA D.O.



Director General de
OXXO

Director de Recursos
Humanos

Gerentes Regionales

Supervisor de zona

Gerentes de Tienda

Equipos de Tienda

Directorio

- **Dirección General Gerente de Operaciones**
✉gerencia.oxxo@empresa.com✉
- **Recursos Humanos Coordinador de Capacitación**
✉rh.oxxo@empresa.com✉
- **Supervisión de Zona Supervisor Regional**
✉supervisor.zona@oxxo.com✉
- **Liderazgo de Tienda Líder de Tienda**
✉lider.tienda@oxxo.com✉
- **Operación de Tiendas Encargado de Operación**
✉operacion@oxxo.com✉



CEL