Intervención Estratégica en Comunicación Interna y Liderazgo Coach en Lozada Viajes

CANDOLI, ALEJANDRA MARIEL
LICENCIATURA EN GESTIÒN DE LOS RECURSOS HUMANOS
alejandramarielcandoli@gmail.com

UNIVERSIDAD SIGLO 21

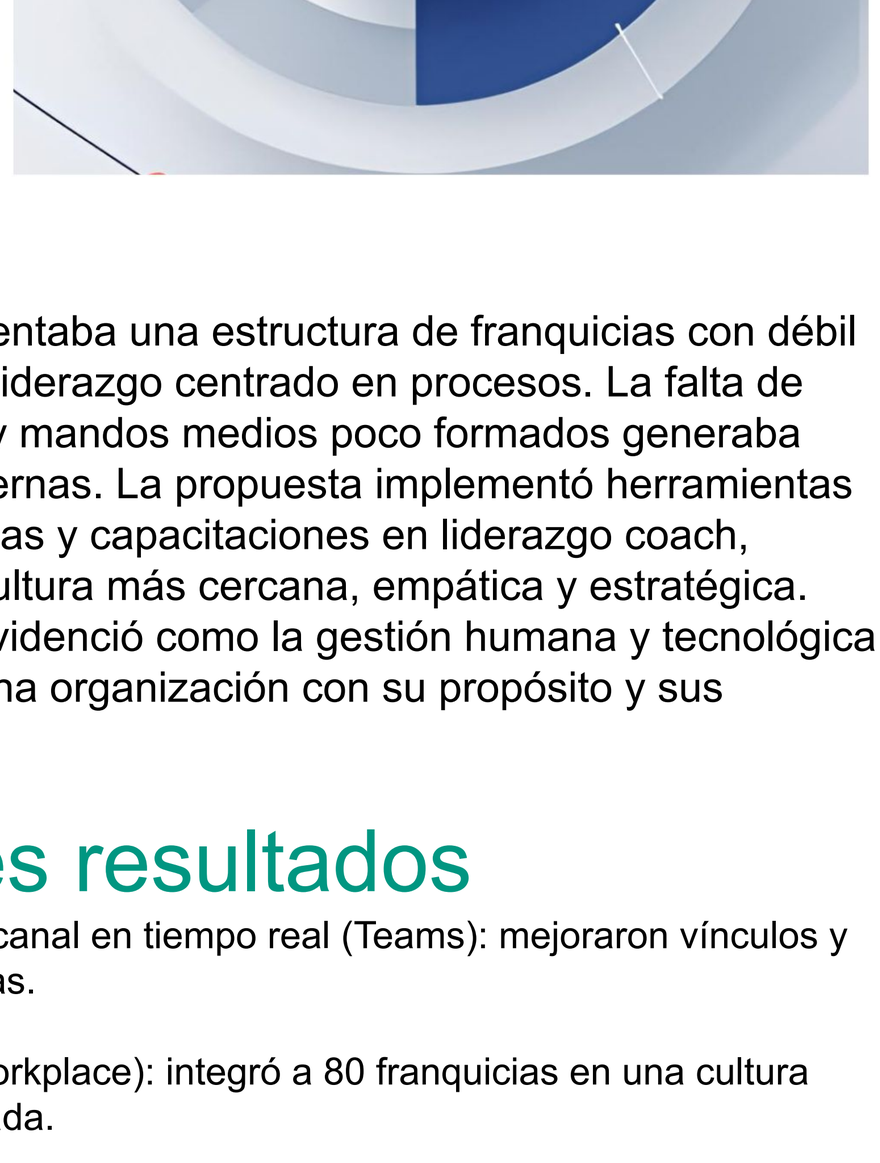
OPEN LAB 2025

¿Cómo puede una intervención en comunicación interna digital y liderazgo coach mejorar la cultura y rentabilidad organizacional en una red de franquicias?

Liderar con empatía y comunicar con sentido transforma estructuras aisladas en organizaciones conectadas, humanas y sostenibles.

Objetivo

Diseñar e implementar un plan de comunicación interna 2.0 y una formación en liderazgo coach para transformar la gestión organizacional en Lozada Viajes, mejorando la cohesión, participación y rentabilidad de la compañía y sus franquicias.



Discusión

Lozada Viajes presentaba una estructura de franquicias con débil comunicación y un liderazgo centrado en procesos. La falta de canales modernos y mandos medios poco formados generaba desinteligencias internas. La propuesta implementó herramientas digitales colaborativas y capacitaciones en liderazgo coach, promoviendo una cultura más cercana, empática y estratégica. Esta intervención evidenció como la gestión humana y tecnológica puede conectar a una organización con su propósito y sus colaboradores.

Principales resultados

Reuniones zonales y canal en tiempo real (Teams): mejoraron vínculos y resoluciones operativas.

Red social interna (Workplace): integró a 80 franquicias en una cultura participativa y conectada.

Formación en liderazgo coach: fortaleció mandos medios como líderes empáticos y estratégicos.

ROI del 169 % y mejora proyectada del 10 % en ganancias netas.
Transformación cultural: de estructura fragmentada a red colaborativa y humana.

Método: Estudio de caso cualitativo. Diagnóstico organizacional con entrevistas, observación participante y análisis FODA, PESTEL y Porter.

Marco teórico: Comunicación interna (Arizcuren, 2008), Comunicación digital (Domínguez, 2014), Liderazgo coach (Goleman, 2021; Grant, 2014).

Referencias bibliográficas

- Arizcuren Arizcuren, R. (2008). La comunicación interna en las organizaciones. UPC.
- Domínguez, M. (2014). Comunicación organizacional 2.0. Editorial Académica Española.
- Goleman, D. (2021). Liderazgo. B de Bolsillo.
- Grant, A. (2014). The efficacy of executive coaching in times of organizational change. Journal of Change Management.