

Comunicación interna y liderazgo coach en Lozada Viajes

RATTO, SOFÍA

Lic. en Gestión de Recursos Humanos

sofiaratto@hotmail.com

UNIVERSIDAD
SIGLO 21
OPEN LAB 2025

Tema-Pregunta

¿Cómo puede la implementación de un plan de formación en liderazgo coach mejorar la comunicación interna y la cohesión organizacional en una red de franquicias como Lozada Viajes?

Objetivo/s

Diseñar e implementar un plan de formación en liderazgo coach para capacitar al 100% de los líderes de Lozada Viajes antes de febrero de 2025, mejorando la efectividad de la comunicación interna y fortaleciendo la cultura organizacional.



Discusión

La falta de canales formales de comunicación y la ausencia de un perfil de liderazgo uniforme generan problemas de coordinación, productividad y experiencia del cliente. Un enfoque basado en liderazgo coach promueve la comunicación efectiva, la empatía, la toma de decisiones colaborativa y la motivación del equipo.

Principales resultados

- Se espera un aumento del 15% en la efectividad de la comunicación interna.
- Incremento del 20% en la productividad de los líderes capacitados.
- ROI estimado del 95%, con impacto positivo en la cohesión organizacional y la satisfacción del cliente.

Método

Metodología aplicada con enfoque mixto.

Se utilizaron encuestas, entrevistas y análisis de desempeño. El plan se implementará en 11 provincias mediante capacitación intensiva presencial y virtual durante un período de 10 meses.

Marco teórico

Se abordan tres ejes:

- Comunicación interna: Chiavenato (2018), Alles (2014).
- Liderazgo coach: Echeverría (2010), Goleman (2012), Wright & Mackinnon (2015).
- Capacitación: Blake (2005).

Estos fundamentos respaldan el diseño del plan formativo propuesto.

Referencias bibliográficas

Chiavenato, I. (2018). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill.

Echeverría, R. (2010). *La empresa emergente*. Editorial Granica.

Goleman, D. et al. (2002). *El líder resonante crea más*.

Blake, O. (2005). *Manual de capacitación*. Ed. Trillas.

Wright, L., & Mackinnon, C. (2015). *Coaching for Leadership Development*.