

UNIVERSIDAD EMPRESARIAL SIGLO 21

Trabajo final de grado



Reporte de caso

Licenciatura en gestión de recursos humano

**Optimización organizativa integrando la comunicación interna, liderazgo
coach y plan de desarrollo profesional en Lozada Viajes.**

Autor: Bazan, Florencia Anahí

DNI: 41.810.052

Legajo: RHU02654

Tutor: Rinconez, Daniela Soledad

Córdoba, Argentina.

2022

Resumen

El objeto de estudio del presente trabajo es LOZADA VIAJES, una empresa familiar perteneciente al sector de turismo ubicada en la ciudad de Córdoba capital.

Se llevó a cabo un análisis de toda la compañía en la que se detectó debilidades tales como la falta de innovación en relación a la comunicación interna, la necesidad de la formación de una nueva modalidad de liderazgo y falta de un plan de desarrollo profesional.

Para abordar estas temáticas se buscó el respaldo teórico de diversos autores con respecto a comunicación interna, liderazgo coach y plan de desarrollo profesional.

En búsqueda de una solución, finalmente el objetivo de este trabajo fue mejorar la comunicación interna, capacitar a los gerentes y mando medios en liderazgo coach e implementar un plan de desarrollo profesional. Estas mejoras resultaron en un incremento en las ganancias de la empresa de un 4% generando mejoras y afianzamiento en tanto a aspectos culturales.

Palabras claves: comunicación interna, liderazgo coach, plan de desarrollo profesional.

Abstract

The object of study of this work is LOZADA VIAJES, a family business belonging to the tourism sector located in the city of Córdoba capital.

An analysis of the entire company was carried out in which weaknesses were detected, such as the lack of innovation in relation to internal communication, the need to train a new leadership modality and the lack of a professional development plan.

To address these issues, theoretical support was sought from various authors regarding internal communication, coach leadership and professional development plan.

In search of a solution, finally the objective of this work was to improve internal communication, train managers and middle managers in leadership coaching and implement a professional development plan. These improvements resulted in a 4% increase in the company's profits, generating improvements and consolidation in terms of cultural aspects.

Keywords: internal communication, coach leadership, professional development plan

Índice

| | |
|---|----|
| <i>Introducción</i> | 4 |
| <i>Análisis de situación</i> | 8 |
| Análisis PESTEL | 8 |
| 5 fuerzas de Porter | 11 |
| Análisis FODA..... | 13 |
| <i>Marco Teórico</i> | 16 |
| Comunicación interna | 16 |
| Liderazgo Coach | 16 |
| Plan de desarrollo profesional..... | 17 |
| <i>Diagnóstico y discusión</i> | 18 |
| <i>Plan de implementación</i> | 19 |
| Objetivo general..... | 19 |
| Objetivos específicos | 19 |
| Alcances | 19 |
| Plan de comunicación interna | 20 |
| Acciones a desarrollar..... | 20 |
| Recursos | 21 |
| Capacitación de Liderazgo Coach | 21 |
| Acciones a desarrollar..... | 22 |
| Recursos | 22 |
| Elaboración de un plan de desarrollo profesional..... | 22 |
| Acciones a desarrollar..... | 23 |
| Recursos | 23 |
| Marco temporal para la implementación | 24 |

| | |
|---|---------|
| Evaluación del impacto de la implementación | 25 |
| <i>Conclusión y recomendaciones</i> | 27 |
| <i>Referencias</i> | 29 |
| <i>Anexos</i> | |
| Programa de capacitación de comunicación interna..... | Anexo 1 |
| Programa de curso Fundamentos de Liderazgo Coach..... | Anexo 2 |
| Plan de desarrollo. Analisis FODA..... | Anexo 3 |
| Plan de desarrollo profesional..... | Anexo 4 |