



# SKYSCANNER DESPEGA CON UN PROGRAMA GLOBAL DE CAPACITACIÓN GERENCIAL



## PUNTOS DESTACADOS Y LOGROS

- Programa de capacitación híbrido global para apoyar y desarrollar a gerentes senior.
- Sesiones de diagnóstico local para ofrecer formación adaptada culturalmente en todo el mundo.
- Talleres interactivos y grupos “pods” de responsabilidad que permiten compartir experiencias reales y reforzar el aprendizaje.
- Mayor colaboración, mejor toma de decisiones y más compromiso por parte de los empleados.
- Retroalimentación 360° para guiar el desarrollo personal y dar seguimiento al progreso.



## ACERCA DE SKYSCANNER

Skyscanner es un buscador de viajes líder a nivel mundial que permite a las personas comparar precios de vuelos, hoteles y alquiler de autos, ayudándoles a encontrar las mejores ofertas. Fundada en 2003, la empresa creció hasta contar con más de 1.400 empleados y atraer a más de 100 millones de usuarios a través de su sitio web y aplicación. Con una red de más de 1.200 socios a nivel global y 80 mil millones de precios consultados por día, Skyscanner tiene oficinas en Europa, Norteamérica y APAC, y opera en más de 30 idiomas y múltiples países.

## EL DESAFÍO

Skyscanner está viviendo un crecimiento acelerado, lo que hace fundamental que sus colaboradores estén alineados en objetivos comunes, trabajen de manera integrada y se comuniquen de forma consistente para sostener ese impulso. Para promover un entorno laboral más efectivo, la compañía buscó fortalecer el compromiso de su gente y mejorar el vínculo entre gerentes y equipos.

Consciente de la necesidad de ampliar las capacidades de liderazgo y lograr mayor coherencia en todos los niveles y disciplinas, Skyscanner ya había implementado programas internos de capacitación y definido tres pilares clave del comportamiento gerencial. Sin embargo, estas iniciativas ya no alcanzaban. Luego de un análisis interno detallado para identificar las cualidades de un/a gerente efectivo/a, la empresa vio la

oportunidad de aprovechar la experiencia de sus líderes para modelar buenas prácticas y brindar a sus equipos habilidades esenciales. Así surgieron Manager Expectations y High-Flying Managers, iniciativas diseñadas para instalar comportamientos de liderazgo consistentes y de alto impacto en toda la organización, empezando por la dirección.

Jen Lynch, Director de Aprendizaje y Desarrollo, Skyscanner, explica:

“ En Skyscanner tenemos una visión compartida sobre la importancia de contar con una sólida presencia y habilidades gerenciales. Nuestro objetivo es potenciar las capacidades de nuestros gerentes, con foco en establecer expectativas claras y fomentar oportunidades de crecimiento para las personas dentro de la organización. ”

## LA SOLUCIÓN

Tras un proceso de selección minucioso, Skyscanner se asoció con Tack TMI para desarrollar un programa híbrido de capacitación High Flying Manager. El objetivo inicial fue empoderar a los gerentes más experimentados para que consolidaran un fuerte sentido de compromiso y responsabilidad como buenas prácticas, y al mismo tiempo fortalecieran las relaciones con sus equipos.

El proyecto arrancó con una etapa de diagnóstico para que Tack TMI comprendiera en profundidad la cultura gerencial de Skyscanner y definiera el enfoque más efectivo para brindar la formación. Esto incluyó la realización de grupos focales, la participación de líderes clave como el Chief People Officer y sponsors de liderazgo, y la consulta a

gerentes de alto desempeño para identificar sus necesidades de aprendizaje y asegurar la alineación con los objetivos corporativos.

El diseño del programa fue altamente colaborativo y se estructuró en tres talleres, cada uno enfocado en una expectativa clave del rol gerencial. El programa incluye cuatro días de capacitación, dictados a grupos de 20 participantes: un taller virtual de un día (dividido en dos medias jornadas), dos días de talleres presenciales centrados en comunicación y construcción de relaciones, y un último taller virtual (también en dos medias jornadas) que invita a los gerentes a reflexionar integralmente sobre sus equipos.



Cada taller se apoya en pods de responsabilidad de cuatro a seis participantes, donde se realizan actividades de aprendizaje en acción y coaching grupal, lo que permite reforzar conceptos, brindar apoyo mutuo y perfeccionar habilidades de liderazgo en un entorno seguro y colaborativo. Jen explica:

“ Durante los talleres, el foco estuvo en que los gerentes compartieran y discutieran sus propias experiencias. Los mini “pods” de responsabilidad ofrecieron un espacio para plantear desafíos actuales de gestión, haciendo que el aprendizaje fuera directamente relevante para las dinámicas reales del negocio. ”



## Un programa global adaptado culturalmente

La presencia global de Tack TMI permite a Skyscanner implementar el programa de formación en todas sus oficinas internacionales, adaptándolo a las necesidades particulares de cada región. Antes de su lanzamiento en China, Tack TMI realizó un diagnóstico de cuatro días para asegurarse de que el programa estuviera alineado culturalmente y respondiera a los desafíos específicos de esa sede. Aunque la cultura organizacional de Skyscanner ya es fuerte, adaptar el programa y dictarlo en mandarín asegura la máxima calidad y relevancia para la audiencia local.

“ Este fue un factor decisivo para nosotros, gracias a la capacidad de Tack TMI para ofrecer un programa global - explica Jen - Nuestra cultura organizacional está influenciada por la cultura local, y queremos asegurarnos de que la capacitación fuera relevante tanto para China como para Europa. Ahora podemos estar tranquilos de que entregamos formación de alta calidad en todos los sitios. Además, siempre es más fácil aprender cuando la capacitación se imparte en tu idioma nativo. ”

Tack TMI implementó con éxito un piloto del programa, capacitando a 120 directores y gerentes senior en Edimburgo, Glasgow, Londres y Shenzhen (China), y con Barcelona y Singapur como próximas sedes, demostrando su compromiso con un programa verdaderamente global.

### Visión 360° del progreso

Dar seguimiento a un programa de capacitación de este tipo puede ser desafiante, especialmente cuando se busca mantener el compromiso de los participantes y garantizar el cumplimiento de los objetivos. Por eso, el programa comienza con una sesión de orientación de una hora, seguida de un cuestionario de 30 preguntas para evaluar competencias y expectativas gerenciales.

Este informe personalizado de retroalimentación 360° brinda información clave desde el inicio, establece una línea de base para medir el progreso y garantiza que el desarrollo de cada gerente siga en la dirección correcta. Además, los resultados se comparten en el primer pod de responsabilidad, en un espacio de apoyo y reflexión.

### TRABAJAR CON TACK TMI

“ Tack TMI ha sido muy receptivo a nuestras necesidades, y hemos construido una relación sólida y flexible basada en la apertura y la confianza. Nos sentimos escuchados y desafiados de la manera correcta para lograr los mejores resultados. Nuestros gerentes y participantes valoran su enfoque, sintiéndose respaldados y comprendidos. Pese a la complejidad del programa, la colaboración ha sido fluida y exitosa, lo que refleja su experiencia y capacidad para gestionar iniciativas globales de gran escala. ”

Jen Lynch, Director de Aprendizaje y Desarrollo, Skyscanner



### BENEFICIOS

#### Conversaciones más abiertas

Las charlas ahora son más profundas y con propósito, utilizando evidencia para cuestionar ideas y fomentar diálogos enriquecedores. Abordar directamente los temas difíciles ha mejorado la comunicación, la toma de decisiones y el desarrollo personal.

#### Más confianza gerencial

Muchos gerentes no contaban con formación formal y se apoyaban en la experiencia práctica. Los talleres les dieron la seguridad de confiar en sus decisiones, enfrentar desafíos complejos y reconocer que sus pares atraviesan situaciones similares.

#### Mensajes alineados

Se está consolidando un lenguaje común entre los equipos de liderazgo, aplicando de manera consistente los marcos de trabajo introducidos.

#### Coaching que deja huella

El coaching se está transformando en una competencia clave para manejar conversaciones difíciles, promover la retroalimentación, delegar de manera más efectiva y fomentar la responsabilidad del equipo.

#### Mayor responsabilidad

Los pods de responsabilidad funcionan como espacios de coaching grupal donde se abordan problemas reales del negocio, como el desarrollo profesional, el compromiso de los colaboradores y la rendición de cuentas.