



SKYSCANNER DESPEGA CON UN PROGRAMA GLOBAL DE CAPACITACIÓN GERENCIAL



ACERCA DE SKYSCANNER

Skyscanner es un buscador de viajes líder a nivel mundial que permite a las personas comparar precios de vuelos, hoteles y arriendo de autos, ayudándoles a encontrar las mejores ofertas. Fundada en 2003, la empresa ha crecido hasta contar con más de 1.400 colaboradores 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 diariamente, Skyscanner tiene oficinas en Europa, Norteamérica y APAC, y opera en más de 30 idiomas y múltiples países.

EL DESAFÍO

Skyscanner está experimentando un crecimiento acelerado, lo que hace clave que sus colaboradores estén alineados en objetivos comunes, trabajen de forma integrada y se comuniquen de manera consistente para mantener ese impulso. Con el fin de fomentar un entorno laboral más efectivo, la compañía buscó fortalecer el compromiso de las personas y mejorar la relación entre gerentes y equipos.

Reconociendo la necesidad de ampliar las capacidades de liderazgo y lograr mayor coherencia en todos los niveles y áreas, Skyscanner ya había implementado programas internos de formación y definido tres pilares clave del comportamiento gerencial. Sin embargo, estas iniciativas ya no eran suficientes. Tras un análisis interno profundo para identificar las cualidades de un buen gerente, la empresa vio la

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



PUNTOS DESTACADOS Y LOGROS DE LA SOLUCIÓN

- Programa global de capacitación híbrida para apoyar y desarrollar a gerentes senior.
- Sesiones de diagnóstico local para ofrecer formación adaptada culturalmente en todo el mundo.
- Talleres interactivos y “pods” de responsabilidad que facilitan el intercambio de experiencias reales y el refuerzo del aprendizaje.
- Mayor colaboración, mejor toma de decisiones y mayor compromiso de los colaboradores.
- Retroalimentación 360° para guiar el desarrollo personal y monitorear el progreso.

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

Luego de un proceso de selección exhaustivo, 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 fomentar el compromiso y la responsabilidad como buenas prácticas, además de fortalecer las relaciones con sus equipos.

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

así como la consulta a gerentes de alto desempeño para identificar necesidades de aprendizaje y asegurar la alineación con los objetivos de la empresa. El diseño del programa fue altamente colaborativo, estructurado en tres talleres, cada uno enfocado en una expectativa clave del rol gerencial. El programa comprende cuatro días de capacitación para grupos de 20 participantes: un taller virtual de un día (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) para reflexionar de forma integral sobre los equipos.



Cada taller se complementa con pods de responsabilidad de cuatro a seis participantes, donde se realizan actividades de aprendizaje en acción y coaching grupal, lo que permite reforzar conceptos, brindarse 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 a la cultura local

La cobertura internacional de Tack TMI permite a Skyscanner implementar el programa de capacitación en todas sus oficinas, adaptándolo a las necesidades particulares de cada región. Antes de lanzarlo en China, Tack TMI realizó un diagnóstico de cuatro días para asegurar que el programa estuviera culturalmente alineado y abordara los desafíos específicos de esa sede. Aunque la cultura organizacional de Skyscanner ya es sólida, adaptar el contenido 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 queríamos 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 próximas implementaciones en Barcelona y Singapur, demostrando su compromiso con un programa verdaderamente global.

Visión 360° del progreso

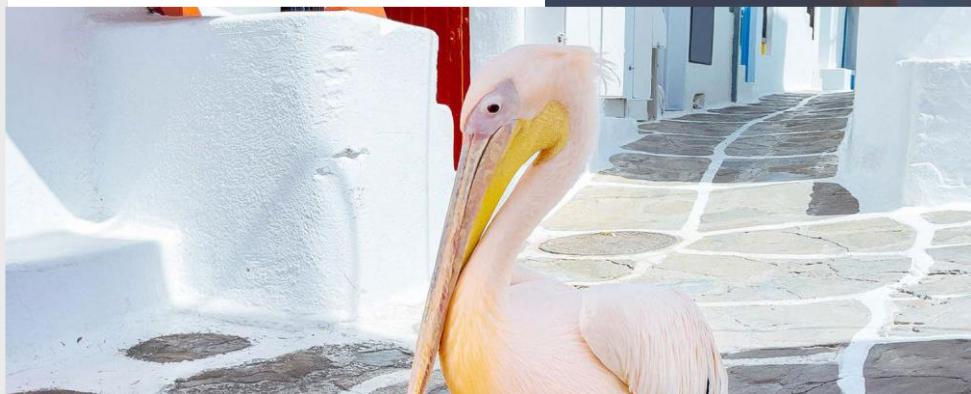
Monitorear y dar seguimiento a un programa de este tipo puede ser un desafío, sobre todo para mantener el compromiso de los participantes y cumplir con los objetivos. Por eso, el programa comienza con una sesión de orientación de una hora y un cuestionario de 30 preguntas para evaluar competencias y expectativas gerenciales.

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

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

Más confianza en los gerentes

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

Mensajes coherentes

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

Coaching que genera impacto

El coaching se ha convertido en una habilidad clave para manejar conversaciones difíciles, promover la retroalimentación, delegar de manera efectiva y fomentar la responsabilidad de los equipos.

Mayor responsabilidad

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