



SKYSCANNER DESPEGA CON PROGRAMA GLOBAL DE CAPACITACIÓN GERENCIAL



ACERCA DE SKYSCANNER

Skyscanner es un buscador de viajes líder a nivel mundial que permite a los usuarios comparar precios de vuelos, hoteles y alquiler de vehículos, ayudándoles a encontrar las mejores ofertas. Fundada en 2003, la compañía ha crecido hasta contar con más de 1.400 empleados y atraer a más de 100 millones de usuarios a través de su página web y su 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 rápido crecimiento, lo que hace fundamental que sus colaboradores estén alineados en objetivos comunes, trabajen de manera integrada y se comuniquen de forma consistente para mantener el impulso. Con el fin de fomentar un ambiente de trabajo más efectivo, la empresa buscó fortalecer el compromiso de los empleados y mejorar las relaciones entre gerentes y equipos.

Reconociendo la necesidad de desarrollar mayores capacidades gerenciales y lograr mayor consistencia 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 resultaban insuficientes. Después de un análisis interno detallado para identificar las cualidades de un gerente efectivo, la compañía vio

la oportunidad de apalancar la experiencia de sus líderes para modelar mejores prácticas y dotar a sus equipos de habilidades esenciales. Así surgieron **Manager Expectations** y **High-Flying Managers**, iniciativas diseñadas para implantar 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 formación híbrida para apoyar y desarrollar a gerentes senior.
- Sesiones de diagnóstico local para ofrecer capacitación adaptada culturalmente en todo el mundo.
- Talleres interactivos y “pods” de responsabilidad que permiten compartir experiencias reales y reforzar el aprendizaje.
- Mejor colaboración, toma de decisiones y compromiso de los empleados.
- Retroalimentación 360° para guiar el desarrollo personal y hacer seguimiento al 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

Tras un proceso de selección riguroso, Skyscanner se asoció con **Tack TMI** para desarrollar un programa híbrido de formación **High Flying Manager**. El objetivo inicial fue empoderar a los gerentes más experimentados para fomentar compromiso y responsabilidad como buenas prácticas, además de fortalecer las relaciones dentro de sus equipos.

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

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

El diseño del programa fue altamente colaborativo, estructurado en tres talleres, cada uno enfocado en una expectativa clave del rol gerencial. El programa consta de **cuatro días de formación** impartidos a 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 invitar a los gerentes a reflexionar de forma integral sobre sus equipos.



Cada taller está acompañado de **pods de responsabilidad** de cuatro a seis participantes, donde se desarrollan actividades de aprendizaje en acción y coaching grupal, lo que permite reforzar conceptos, apoyarse mutuamente y perfeccionar habilidades de liderazgo en un ambiente 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 cobertura 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 iniciar en China, Tack TMI llevó a cabo un diagnóstico de cuatro días para asegurar que el programa estuviera alineado culturalmente y respondiera a los retos específicos de esa sede. Aunque la cultura organizacional de Skyscanner ya es sólida, adaptar el contenido y dictarlo en mandarín garantiza 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 ha pilotado con éxito el programa, capacitando a 120 directores y gerentes senior en Edimburgo, Glasgow, Londres y Shenzhen (China), y con próximas implementaciones en Barcelona y Singapur, confirmando su compromiso con un programa verdaderamente global.

Visión 360° del progreso

Gestionar y dar seguimiento a las expectativas en un programa de este tipo puede ser retador, sobre todo para mantener el compromiso de los participantes y asegurar que se cumplan los objetivos. Por eso, el programa inicia 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° ofrece información clave desde el inicio, establece una línea base para medir el progreso y asegura que el desarrollo de cada gerente se mantenga en la dirección correcta. Además, los resultados se discuten en el primer pod de responsabilidad, en un espacio de apoyo para identificar 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 a gran escala.”

Jen Lynch, Director de Aprendizaje y Desarrollo, Skyscanner



BENEFICIOS

Conversaciones más francas

Ahora las conversaciones son más reflexivas y con propósito, usando evidencias para cuestionar ideas y fomentar diálogos más profundos. Abordar directamente los temas difíciles ha mejorado la comunicación, la toma de decisiones y el desarrollo personal.

Mayor confianza en los gerentes

Muchos no contaban con formación formal y se basaban en la experiencia práctica. Los talleres les han dado la seguridad de confiar en sus decisiones, afrontar retos complejos y reconocer que otros colegas enfrentan desafíos similares.

Mensajes unificados

Está surgiendo un lenguaje común entre los equipos de liderazgo, aplicando de forma consistente los marcos de trabajo introducidos en el programa.

Coaching que genera impacto

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

Mayor responsabilidad

Los pods de responsabilidad funcionan como espacios de coaching grupal donde se abordan retos reales del negocio, como el desarrollo profesional, la motivación del equipo y la rendición de cuentas.