

Caso de Éxito

LATAM AIRLINES GROUP



Caso de Éxito

LATAM AIRLINES GROUP

La empresa

LATAM Airlines Group es un grupo empresarial transnacional de transporte aéreo con centro de operaciones en Santiago de Chile. Además tiene sede en Brasil, Argentina, Colombia, Perú, Ecuador y Paraguay.

Por el tamaño de su flota y el número de pasajeros transportados, es la compañía aeronáutica más grande de América Latina y la décima más grande del mundo. LATAM nace tras la unión de la empresa chilena, LAN Airlines, y la brasilera, TAM Líneas Aéreas. Ambas aerolíneas han sido reconocidas como las mejores de Sudamérica, según el estudio World Airline Survey, y fueron premiadas por Farnborough en 2014.

En la actualidad, LATAM transporta más de 45 millones de personas por año, tiene más de 44.000 empleados, y realiza vuelos a 23 países y más de 120 destinos en todo el mundo.

En Argentina, la aerolínea se mueve a lo largo y ancho de todo el territorio, además de viajar a más de 10 destinos internacionales.

Los desafíos

COSTOS

La contratación de tripulación representa uno de los principales costos que tiene cualquier empresa aeronáutica. El sueldo de un piloto **puede ser desde 3 hasta 10 veces mayor que el de un empleado administrativo**. Muchas empresas del sector han logrado reducir costos en otras áreas, exceptuando esta donde los montos siguen aumentando.

CERTIFICACIONES

Por el nivel de responsabilidad que tiene la tripulación está sujeta a numerosas normas que regulan su operatividad, por lo que necesita capacitación constante para estar actualizada sobre las novedades tecnológicas y las nuevas normativas determinadas por el ANAC (Administración Nacional de Aviación Civil).

Todo esto implica cientos de horas de entrenamiento que se realizaban de forma presencial en el centro de capacitación de la ciudad de Buenos Aires. Con esta modalidad surgieron numerosos inconvenientes y los costos se dispararon.

LATAM
en números

 **120**
DESTINOS

USD 8,55 M
INGRESOS

355 
FLOTA 

45 MILLONES
PASAJEROS POR AÑO

 **44.000**
EMPLEADOS

TIEMPO

Para asistir a los cursos presenciales, los pilotos invertían muchos días operativos. Esto, además, implicaba para la empresa:

- Trasladar geográficamente a toda la flota de pilotos contemplando sus horarios de descanso.
- Altos costos en hoteles y viáticos.
- Alquiler de salas para ofrecer la capacitación presencial.
- Impresión de materiales.
- Organización, logística y gestión de la capacitación.
- Costo de la contratación de instructores.
- Disminución de las horas operativas de los pilotos.

LA UNIFORMIDAD

La homogeneidad y uniformidad de los contenidos de las capacitaciones era un gran desafío para la aerolínea dado que, en muchas ocasiones, la misma materia era dictada por diferentes instructores y nunca se lograba una unificación en el mensaje ni homogeneidad en el conocimiento de los pilotos.

La prueba

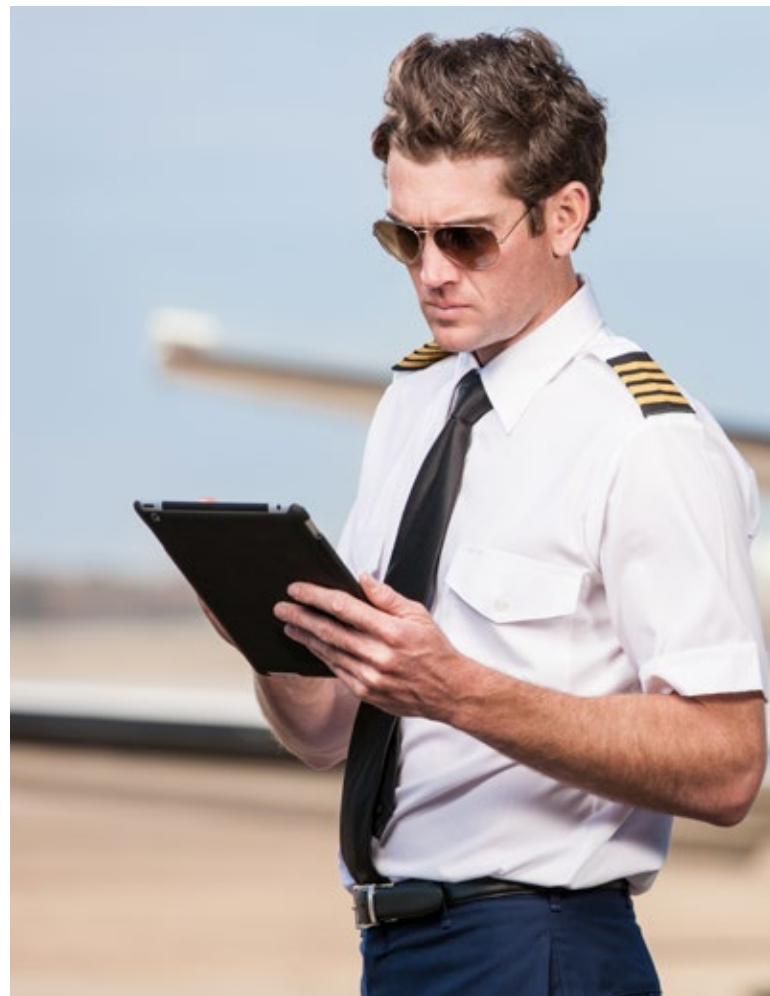
Debido a estos inconvenientes, LATAM decidió cambiar su modalidad de entrenamiento y acceder a una solución de e-learning tradicional. Esto trajo dos nuevas dificultades:

1. Con la modalidad e-learning las clases se volvieron monótonas y el nivel de compromiso y motivación de los pilotos empeoró, por lo tanto disminuyó la calidad de la instrucción.
2. La plataforma era tan rígida que el tiempo para elaborar e implementar los materiales podría ser hasta de un año volviéndose obsoletos al momento de ofrecerlos para la capacitación.

La solución Wormhole Live Learning Platform

Luego de un proceso de análisis, LATAM optó por la solución de **Wormhole Live Learning Platform** a través de la cual obtuvieron las siguientes ventajas:

- **Capacidad de ejecutar entrenamientos "Just in Time"**: de esta forma todas las capacitaciones se han podido ofrecer sin retrasos reduciendo los tiempos de implementación del programa de formación. Para crear un curso, o cargar nuevos contenidos, ya no se requiere un año sino sólo un par de horas.
- **Entrenamiento Mobile**: gracias a la tecnología de Wormhole, un mínimo ancho de banda es requerido para acceder a la plataforma. Esto permite que los pilotos tomen las capacitaciones sin importar la infraestructura de conectividad del país donde se encuentren.



Grandes resultados

1. Ahorro notable

El resultado más importante fue el ahorro que la empresa obtuvo desde el primer año de uso de la plataforma. *“Ahorramos más de US\$ 1.500.000 en sueldos el primer año”,* mencionó Eduardo Gaspari, Director de Operaciones en LATAM, *“a esto hay que sumar viajes, viáticos, alquiler de aulas, material didáctico impreso y personal de logística, que hace subir esa cifra a casi US\$ 2.000.000 al año”,* concluyó.

LATAM logró mayor eficacia al reducir las horas de estudio invertidas por los pilotos y la cantidad de viajes al centro de capacitaciones en Buenos Aires. Los pilotos toman los cursos en los tiempos libres entre vuelo y vuelo desde su dispositivo móvil, tablet o notebook.

2. Homogeneidad en la capacitación

Con Wormhole Campus los instructores pueden grabar sus clases generando contenido para luego compartirlo con la tripulación. De esta forma, todos los participantes reciben la misma información, unificando el nivel de conocimiento y manteniendo la calidad de las clases presenciales.

3. Certificaciones adecuadas a las exigencias

Además, a partir de las funcionalidades de la plataforma Wormhole, LATAM puede certificar de manera automática a la Autoridad Aeronáutica las horas de capacitación requeridas por la misma, eliminando horas de trabajo burocrático con planillas hechas a mano.

Conclusión

Como muchas empresas LATAM tienen presiones, siempre mayores, que vienen por parte del mercado, los competidores y las autoridades reguladoras del rubro. La plataforma Wormhole representa para la empresa un instrumento más para incrementar la competitividad y sumar ventajas para el éxito.



*“Ahorramos más de **US\$ 1.500.000** en sueldos el primer año”*

Eduardo Gaspari

Director de Operaciones en LATAM



*“Con un **ROI mayor a 123 veces la inversión**, la plataforma Wormhole es una de las implementaciones más redituables que hemos hecho.”*