

## Caso práctico

### **American Airlines**

*Llevar la flexibilidad hacia nuevos niveles*

American Airlines es una de las líneas aéreas de transporte comercial más importantes a escala global. Presta sus servicios en 250 ciudades de más de 40 países y opera más de 3.400 vuelos diarios. Para llevar a cabo esta tarea es necesaria un gran personal y American Airlines tiene contratadas a más de 82.000 personas en todo el mundo.<sup>7</sup>

Durante muchos años, la empresa llevó a cabo internamente las funciones de recursos humanos necesarias para respaldar a estos empleados. Sin embargo, y pese a que el centro de servicios de RR.HH. y la tecnología de American Airlines eran excelentes, la tecnología estaba cada vez más obsoleta y resultaba más cara de mantener y actualizar. Y lo que es más importante, al realizar todas estas funciones internamente American Airlines tenía poca flexibilidad para realizar ampliaciones o reducciones en línea con la economía y con una interrupción mínima.

Por este motivo, en 2007 la empresa decidió externalizar muchas de sus funciones de RR.HH., aunque mantuvo los elementos más estratégicos en casa. Trabajando codo con codo con su socio de RR.HH. American Airlines identificó las funciones que deseaba terciarizar, las áreas en las que podía obtener beneficios y las mejores aplicaciones para sus necesidades. También refinó muchos de sus procesos de RR.HH. y desarrolló una hoja de ruta para la gestión de la transición.

Ahora American Airlines está logrando sus objetivos y utilizando un sólido conjunto de servicios, estándares y tecnologías para administrar procesos tales como el aprendizaje, la gestión del talento y los beneficios. Además de cumplir sus requisitos funcionales, el nuevo modelo empresarial de RR.HH. de American Airlines ha logrado que la aerolínea sea capaz de responder de forma dinámica a las condiciones económicas cambiantes gracias a una estructura de precios variable que le permite realizar ampliaciones o reducciones y a una base tecnológica que se puede ampliar o modificar según dicten las necesidades de negocio. En la actualidad, American Airlines cuenta con la flexibilidad necesaria para abordar cualquier tipo de eventualidad.<sup>8</sup>

*Para más información*

## Para más información

Para obtener más información acerca de este estudio, visitenos en

**[ibm.com/chrostudy/ar](http://ibm.com/chrostudy/ar)** o envíe un correo electrónico a  
**[smart@ar.ibm.com](mailto:smart@ar.ibm.com)** ó **[veronica.arduengo@ar.ibm.com](mailto:veronica.arduengo@ar.ibm.com)**