

Gonzalo Ramírez, gerente de Aeropuertos para Norteamérica y el Caribe del grupo Latam:

“Cuando se presentó la oportunidad en Estados Unidos fue una decisión espontánea”

El oriundo de Los Andes y egresado de la UV, arribó en 2017 a Miami para trabajar en diversas áreas de la compañía aérea.

 **Flor Arbulú Aguilera**
 flor.arbulu@mercuriovalpo.cl

Gonzalo Ramírez Herrera es oriundo de Los Andes, y cuando niño ni siquiera se imaginaba que sería el gerente de aeropuertos para Norteamérica y el Caribe del grupo LATAM, con oficina en Miami. “En mi niñez y adolescencia era muy deportista. Siempre proyectaba mi vida asociada al vóleibol”, confiesa el chileno que estudió en el Instituto Chacabuco de Los Andes, donde jugó como seleccionado.

“Entrar al Instituto Chacabuco mejoró mi nivel en vóleibol debido a la mayor exigencia, llevándonos a jugar a las ligas de Santiago, que para mí es donde estaba el mejor nivel en ese momento. Incluso, fuimos a jugar a Argentina”, rememora, añadiendo que “en general, como colegio, nos iba muy bien si lo comparamos con los equipos contra los que jugábamos, que eran clubs y selecciones”.

“Para mí el gran aprendizaje fue el trabajo en equipo y apoyar a mis compañeros cuando las cosas no nos salían bien. Para ser honesto, al principio me costó entenderlo, pero finalmente ese era el camino para tener un equipo sólido”, acota sobre ese periodo en su vida.

Si bien parecía que su vida giraba en torno al vóleibol, “en el último año de la enseñanza media, y ya entrando a la universidad, fui visualizando y entendiendo el funcionamiento global de una compañía; cómo son los procesos, formas de generar eficiencia y cómo mejorar

“*La dinámica en que hoy está inserto el mundo implica que todo avanza a una velocidad importante, por lo que cumplir con los diferentes proyectos en tiempo y forma es un desafío constante”.*”

las ejecuciones en pos de los objetivos”, lo que motivó a cursar una carrera que no necesariamente estuviese vinculada con el deporte.

A NUEVA ZELANDA

Aunque fue gracias al vóleibol que consiguió una beca deportiva, y con ella entró a estudiar Ingeniería Comercial a la Universidad de Valparaíso. Allí “también teníamos un equipo lindo y unido. El nivel era muy competitivo y entrenar y estudiar era un desafío: entrenábamos tarde y en Playa Ancha, pero todo el equipo se esforzaba por llegar y aprovechar cada momento que teníamos para dar lo mejor de cada uno”, recuerda.

El ramo “más difícil” -que incluso puso en riesgo su carrera, según él mismo dice- fue el inglés. Por eso, apenas se tituló (2015) tomó la decisión de estudiar inglés en la Universidad de Auckland, Nueva Zelanda, donde estuvo durante un año aprendiendo el idioma. “Fue un

salto al vacío en busca de un objetivo claro, que era aprender inglés”, reconoce Ramírez, asegurando que “era llegar a algo desconocido y con la complejidad de lograr comunicarme”.

“Entré en el programa ELA de la Universidad de Auckland, donde de a poco pude ir aprendiendo y avanzando. La mayoría de mis compañeros no hablaban español y eso me ayudó mucho”, comenta, acotando que había personas de China, Japón, Arabia Saudita y Tailandia, entre otros, lo que también significó “una riqueza cultural extraordinaria”.

“Para generar algunos ingresos -continúa- trabajé lavando autos y en una fábrica de muebles de cocina por las mañanas. En un principio fue complicado, porque mis jefes y compañeros no hablaban español, pero tenían muy buena disposición para ayudarme. Allí fue donde más aprendí, equivocándome, nos reíamos porque a veces me pedían un tornillo y yo llegaba con un martillo. Pero de a poco me pude ir comunicando mejor”, cuenta.

SALTO A MIAMI

“Pensaba que cuando volviera a Chile se presentarían oportunidades laborales acá”, dice. Sin embargo, el destino le tenía preparado otro camino: Miami. “Cuando se presentó la oportunidad en Estados Unidos fue una decisión espontánea. Hoy, gracias a Latam estoy en un lugar extraordinario, donde la industria en la que trabajo es gigante”, afirma, comen-



GONZALO RAMÍREZ OBTUVO UNA BECA DEPORTIVA POR VÓLEIBOL PARA ESTUDIAR EN LA UNIVERSIDAD.

tando que arribó en 2017.

Ramírez comenzó como analista de *Capacity* Itinerario, donde le tocó implementar un modelo internacional para mejorar la eficiencia: calculaba las dotaciones para los diferentes aeropuertos de la región; construía y controlaba los roles, el *overtime*, y el control de costos en base a la planificación de personas de todos los aeropuertos. Luego pasó al cargo de Itinerario y Mejora Continua, donde trabajó estrechamente con el área comercial de Chile, revisando itinerarios de acuerdo a los requisitos de otros aeropuertos, y en proyectos de mejoramiento de cara al cliente.

“Latam siempre está buscando formas de mejorar la experiencia del cliente transversalmente. Entonces, siempre se está tratando de automatizar procesos, que no necesariamente tienen que ver con un ahorro de personal, pero sí con un mejoramiento en la experiencia del cliente en los aeropuertos”, dice Gonzalo Ramírez.

Con la llegada de la pandemia, este andino detectó que los aviones de pasajeros empezaron a mover carga y que faltaban coordinadores de operacio-

nes terrestres (COTs), que son las personas que están debajo del avión revisando los procesos, por lo que se capacitó e hizo vuelos en rampa, lo cual lo impulsó al mundo operacional.

Luego de algunos meses en este rol, se le abrió la oportunidad de desempeñarse como *station manager* en Miami, en uno de los aeropuertos internacionales más importantes para LATAM, donde permaneció hasta octubre del 2023. Lo dejó, precisamente, para comenzar a desempeñarse en su actual cargo de gerente de Aeropuertos para Norteamérica y el Caribe.

EXPERIENCIA DE VIAJE

De esta manera, es el responsable de liderar toda la región, incluyendo todos los aeropuertos de Estados Unidos -Miami, Orlando, Atlanta, Los Ángeles, Boston y Nueva York-, Cancún, Ciudad de México, Punta Cana, San José (Costa Rica), Aruba y *ad portas* de abrir en Jamaica.

- ¿Cómo describirías tu trabajo actual?

- Es un trabajo muy entretenido, dinámico y colaborativo. Al estar en un área operacional todos los días nos enfrentamos a dife-

rentes desafíos, lo que hace muy dinámico el día a día, colaborativo, ya que en el aeropuerto es donde finalmente el pasajero vive la experiencia previa y post vuelo. Allí es donde con una sonrisa podemos ayudar y con un buen viaje cambiar la experiencia de un cliente, al hacer de cada viaje algo especial.

- ¿Cuáles son las dificultades más habituales que debes enfrentar?

- La dinámica en que hoy está inserto el mundo implica que todo avanza a una velocidad importante, por lo que cumplir con los diferentes proyectos en tiempo y forma es un desafío constante, esto siempre con la finalidad de continuar estando dentro de las mejores compañías del mundo, como lo somos actualmente.

“Lo que más me da orgullo es que cuando miro y nos comparamos con aerolíneas americanas y de otros continentes, Latam es una empresa de nivel mundial, con estándares altísimos y con niveles de ejecución inigualables, con foco siempre en las personas y, por supuesto, la seguridad como un valor intrínseco dentro de nuestra cultura”, finaliza. ➡