

► Recursos Humanos



Recursos humanos

Las personas constituyen la verdadera ventaja competitiva de las empresas. Esta afirmación, universalmente reconocida, es particularmente cierta en las empresas del sector servicios, como es el caso de Carlson Wagonlit Travel.

Sin embargo, para que la afirmación resulte cierta, deben cumplirse algunas condiciones.

Es necesario que:

- Las personas CONOZCAN LO QUE tienen que hacer.
- Las personas SEPAN CÓMO hacerlo.
- Las personas QUIERAN hacerlo.

Sobre estos tres ejes se mueven las políticas y las prácticas de gestión de las personas en Carlson Wagonlit Travel:

- La Dirección, a todos los niveles, dedica una parte importante de su tiempo a comunicar y explicar su visión del mercado de los viajes de negocio, la estrategia a seguir por Carlson Wagonlit Travel, el compromiso radical con la calidad del servicio, así como a la definición y mejora constante de los procedimientos operativos.

- Otra área muy destacada de actuación es la formación continua, tanto en lo que se refiere a los aspectos técnicos de la actividad como a las habilidades personales. Este esfuerzo formativo, claramente reflejado en el cuadro adjunto, hace posible la permanente adopción de nuevas tecnologías que mejoran la calidad del servicio y la rapidez de respuesta a las exigencias crecientes de nuestros clientes.

Presencial

Año	2007
Nº empleados (FTE)	888
Nº horas de formación	16.105
Días de formación por empleado	2,04
Nº de empleados formados	1.054

E-Learning

Año	2007
Nº empleados (FTE)	888
Nº de empleados formados	1.527

NOTA: La diferencia de cifras se debe a la reestructuración del departamento (la formadora de Madrid no se incorporó hasta abril 2008 y en Barcelona hasta febrero 2008. Proyectos como integración MAPFRE y SSC centraron el primer trimestre del año).

NOTA 2: Cifra total sumando las cifras de los distintos módulos. Una misma persona se ha podido formar en más de un módulo.

Áreas destacadas dentro del capítulo de formación:

Procesos Operativos CWT

En colaboración con el Departamento de TTS (Travel & Transaction Services), y como respuesta a su petición de formación continua de todos los empleados pertenecientes a este área, durante el segundo semestre del año 2006 se diseñó el que será el curso central del año 2007: Procesos Operativos CWT.

Con la mirada puesta en la calidad del servicio al cliente, el objetivo del curso fue formar a nuestros consultores de viajes en procesos de trabajo que les permitan optimizar el uso de las herramientas operativas con el fin de gestionar de forma más eficaz los viajes de negocio de nuestros clientes.

Dado el contenido del curso, otros departamentos, altamente relacionados desde otros ámbitos con estos últimos, solicitaron su inclusión en las sesiones formativas.

En total, durante el año 2007, asistieron a esta acción formativa 515 empleados.

Proyecto E-learning

La necesidad de impartir formación a todos los empleados de una forma rápida y eficaz es una de las prioridades de los departamentos de formación de aquellas grandes empresas que, como CWT España, están en permanente expansión y cuentan con una gran dispersión de sus centros de trabajo.

Uno de los grandes proyectos de formación que se desarrolló durante el año 2007 fue la implementación de la formación E-learning en CWT España. Esta modalidad de formación proporciona la posibilidad de llegar a más empleados con una reducción en los ratios coste por empleado, lo que optimiza los recursos del departamento de formación.

La favorable acogida del primer módulo formativo durante el último trimestre del año 2006 y comienzos del 2007 supuso el comienzo del proyecto E-learning, que llevó a la consolidación de este método de formación con la aparición de cuatro módulos durante el año 2007.

Lograr la motivación y el compromiso de las personas y mantenerlos es un objetivo clave y permanente para la empresa. El estilo de dirección abierto y participativo crea un ambiente de trabajo estimulante y cooperativo al que acompañan sistemas de incentivos que refuerzan las líneas estratégicas de la empresa.