

recursos humanos

INFORMES ANUALES 2004-2005 CARLSON WAGONLIT TRAVEL

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 QUÉ** 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.

AÑO	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Nº de empleados	813	771	737	720	768	828
Días/persona de formación	2413	2619	2967	2548	3282	3697
Días formación por empleado	3,0	3,4	4,0	3,5	4,31	4,46

- Lograr y mantener la motivación y el compromiso de las personas es un objetivo clave y permanente para la Empresa. El estilo de dirección abierto y participativo crea un ambiente de trabajo estimulante y cooperativo, acompañado con el establecimiento de sistemas de incentivación que refuerzan las líneas estratégicas de la Empresa.

Por todo ello **Carlson Wagonlit Travel** ha sido reconocida, en una encuesta que realiza la prestigiosa revista Actualidad Económica como la Agencia de Viajes más atractiva para trabajar en nuestro país, situándola como primera empresa del sector turístico y la nº 64 de todas las empresas a nivel nacional.

