

Centraldereservas.com

Trayectoria y estrategias.



En poco más de 10 años, Centraldereservas.com ha aumentado su plantilla de 4 trabajadores a 62.



Centraldereservas.com ha conseguido recientemente tres galardones por la campaña publicitaria protagonizada por "Centralman". Los premios han sido "Mejor Campaña del 2011", "Mejor Campaña Interactiva" y "Mejor

Centraldereservas.com se localiza en Aínsa y desde su creación, en 2001, se ha dedicado a la venta de plazas hoteleras a través de un sistema de reservas completamente on-line y cuyo principal canal de venta es la web. Actualmente tiene 62 trabajadores distribuidos entre Aínsa, donde se dirigen la administración y las actividades de I+D+i, y Zaragoza en la que se ubican el call-center y la agencia de atención directa al público.

En estos once años, la empresa ha mejorado notablemente su posicionamiento en los principales buscadores de Internet, ha aumentado sus ventas y se ha convertido en una de las webs más potentes del mercado on-line en reservas de hotel; posibilitando el **incremento de su cifra de negocio**. Por todo ello, Centraldereservas.com sería un buen ejemplo para explicar la **ventaja competitiva** en comercio electrónico como nueva forma de distribución y sin duda lo es. No obstante, su cualidad empresarial más distintiva es la **política de recursos humanos** basada en el cuidado del bienestar del trabajador y en la conciliación de la vida familiar y laboral, cuestiones que desde el principio ha preocupado a su Director General, Ricardo Buil.

Buena parte del éxito de Centraldereservas.com reside en su **capital humano**, puesto que no sólo se trata de realizar un proceso de selección destinado a reclutar al candidato o candidata idóneos; sino que existe una verdadera voluntad para **conservar la motivación** de los trabajadores y facilitar una **relación laboral satisfactoria** para ambas partes. Las medidas más relevantes en este sentido son:

- **Programa SANA (Sistema de Aprendizaje para Nuestra Aventura)**. Los trabajadores disponen de una entrenadora nutricional que les enseña a comer saludablemente, además pueden realizar ejercicio físico o ejercicios de relajación mental durante la jornada laboral.

La filosofía de Centraldereservas.com



- Facilita la **formación continua** del personal y las jornadas de convivencia entre los propios trabajadores.
- Posibilita el **cuidado de familiares** de los trabajadores a través de la flexibilización de la jornada.
- **Reducción de la jornada** para mujeres embarazadas.
- Se ha creado una **UFI (Unidad Facilitadora Intensiva)**, formada por cuatro trabajadores cuya misión es apoyar a los demás compañeros en su trabajo y proporcionar nuevas ideas de mejora, realizando turnos rotatorios de cuatro meses.

Para Centraldereservas.com la aplicación de políticas socialmente responsables supone un pequeño esfuerzo económico que redundan positivamente en la **productividad e implicación de los trabajadores** con la empresa. Esto representa una **ventaja competitiva** para la empresa, ya que el aumento de la productividad incide directamente en la **mejora continua de la calidad** y del sistema que lo gestiona, siendo perceptible por el consumidor final. Según el propio Ricardo Buil, "Gracias a la creatividad de todos podemos hacer estas cosas – refiriéndose a la política de recursos humanos- que nos permiten que el año pasado creciéramos un 70%, este 2011 un 40%, y que aumentemos ahora nuestra plantilla en diez personas".

Además, a través de la aplicación de los preceptos de la Responsabilidad Social Corporativa no sólo se han desarrollado buenas relaciones entre la empresa y los trabajadores, sino también con otros grupos interés como sindicatos, medios de comunicación e instituciones, **mejorando la imagen de la empresa** dentro y fuera de ella. En concreto:

- Se ha aumentado la credibilidad empresarial.
- Se ha reforzado la estrategia de comunicación a través de la consecución de premios y participación en foros, que otorgan notoriedad y visibilidad en los medios de difusión.
- Se ha mejorado la fidelidad a la marca y el compromiso con ésta.

La filosofía de Centraldereservas.com ha sido premiada por el Gobierno de Aragón al obtener el galardón "Empresa Joven familiarmente responsable: Aragón 2011". En 2008 obtuvo el "Premio Joven Empresario al Compromiso Social". Así mismo, la empresa ha estado representada en diversos foros relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa, como, por ejemplo, la Mesa Redonda "Nuevos Retos para la conciliación familiar y laboral", organizada por Ibercaja y la asociación Red Madre.

Ideas-fuerza.

Centraldereservas.com ha incardinado los preceptos de la Responsabilidad Social Corporativa en la filosofía de la empresa; de manera que forman parte de su estrategia a largo plazo. En los once años que lleva en funcionamiento ha logrado el **reconocimiento** de los trabajadores, los clientes y las instituciones. Además, el hecho de tener una plantilla satisfecha mejora la implicación de ésta con la empresa, por lo que ésta realiza un mayor esfuerzo que mejora la **productividad** y la **calidad** con la que se presta el servicio.

Cuadro-resumen.

En negrita se indican las estrategias preponderantes:

Estrategias competitivas	Estrategias de crecimiento
Liderazgo en costes	Expansión
Escala	Diversificación
Experiencia	De producto
Tecnología	De mercado
Sinergias	
Gestión interna	
Diferenciación	
Calidad	
Diseño	
Servicio	
Innovación	
Tecnología	
Imagen	
Especialización	
De producto	
Geográfica	

Datos de contacto.

Different Travel S.L. – Centraldereservas.com
 Plaza San Lorenzo 2 bajos; 22330 Aínsa (Huesca)
 Tfnos. 974 500 239 - 902 495 496 y 976 301 523
 empresas@centraldereservas.com
 www.centraldereservas.com