

Boletín

Informativo No. 15

FEBRERO 2015

“La vida es muy corta
para las excusas.
Define tus metas
y ve tras ellas.”

Ron White



GRUPOGM



Litegua

¿Cómo cumplir tus propósitos para el 2015?



En este nuevo año es tiempo de reflexionar sobre lo que aconteció en 2014 y lo que está por venir. ¿Cuál es tu postura acerca de fijarse nuevos propósitos para el año venidero? ¿Te desmotivas acaso porque no logras cumplirlos? Aquí te presentamos algunos secretos para poder alcanzar tus metas:

Escribe tus propósitos

No los dejes en el aire, si solo los piensas, es muy fácil que se te olviden. Si escribes una lista será más fácil regresar y recordarlos de vez en cuando.

Sé realista

No pongas metas inalcanzables, sé realista en los objetivos que te propongas y en lo que puedes alcanzar en un año. Si tienes que bajar de peso, piensa en 2 o 3 kilogramos por mes, no más. Si piensas ahorrar, haz un presupuesto y define un monto que puedas cumplir. De esta forma lograrás tus metas sin decepcionarte.

No exageres

No hagas muchos propósitos de año nuevo. Elige los que consideres más importantes y dales prioridad; otros se darán por añadidura. Si saturas tu lista, terminarás buscando logros inalcanzables y superfluos que dejarás en el olvido antes de que termine el mes de enero.

Mantén un control

Periódicamente (por ejemplo, cada mes) revisa tu lista y tus resultados. Lograr avances y estar consciente de ellos es el mejor motivador para seguir adelante.

No lo hagas solo

Apóyate en expertos en la materia que quieres lograr. Esto no necesariamente quiere decir gastar fortunas en asesorías. Por ejemplo, si tu propósito es dejar de fumar o tomar, hay grupos de apoyo gratuitos. Si tu anhelo es bajar de peso, hay muchas opciones de ayuda y guía sin gastar demasiado. Si quieres ahorrar o pagar tus deudas, también puedes contar con los asesores de diferentes bancos quienes te apoyarán para alcanzar los mejores resultados.

Piensa también en objetivos de largo plazo

Hay cosas que puedes lograr en un año; sin embargo, hay otras que requieren de un plazo mucho mayor para concretarse. No olvides que crear un patrimonio requiere de muchos años de constancia y disciplina. Incluye en tus propósitos la planeación de tu futuro. Tener un lugar propio dónde vivir, y ahorrar para tu retiro, son temas que mientras más pronto empieces a atender, mayores satisfacciones te darán.



ESTRATEGIA SER

Este año grupo GM está trabajando con la estrategia SER: (Servicio, Eficiencia y Rentabilidad), buscando que cada uno de sus colaboradores tome cada una de estas definiciones y las haga reales en su desempeño en la corporación. Este año seremos los mejores en servicio, eficientes en nuestras tareas para que la corporación sea rentable en todos los sentidos.

SERVICIO: Un servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente en el momento y lugar adecuado. En Grupo GM nos preocupamos por cubrir las necesidades de nuestros clientes y sobrepasar sus expectativas. Nuestro objetivo es formar un equipo enfocado en dar más de sí para la satisfacción de los clientes.

PREMIO A LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO: En este mes estaremos evaluando el desempeño de los colaboradores para premiarlos con la distinción a la Excelencia en el Servicio. Tu puedes ser el próximo!





LOS 10 MANDAMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE

- 1- El cliente será siempre lo más importante: entender que realmente su marca o empresa existe gracias a sus clientes es la clave para comprender este punto. El cliente, sus deseos, necesidades e inquietudes, deben estar presentes siempre.
- 2- Inspirar confianza: la confianza se logra diciendo la verdad, cumpliendo con aquello que se promete, siendo honesto y actuando con eficiencia. Este punto es el que demuestra la necesidad de que quienes están a cargo de la atención al cliente deben ser profesionales.
- 3- Cortesía: el cliente debe ser tratado bien, con respeto y paciencia. En todos los puntos de contacto que tenga la empresa con los usuarios, la cortesía tiene que ser prioridad.
- 4- No prometas lo que no vas a cumplir: las promesas generan expectativas en los clientes y si lo que se promete no es real, las expectativas no sólo no serán superadas sino que, por el contrario, quedarán en el suelo. Lo ideal es prometer sólo lo que estás seguro que vas a poder realizar pero esforzarse por entregar más.
- 5- Conocer al cliente: saber lo que quiere, lo que le gusta, conocer sus necesidades y dificultades será una gran ventaja.
- 6- Identificar necesidades y adelantarse: ofrecer soluciones antes de que el cliente las pida siempre será un punto a favor.



- 7- Saber pedir disculpas: como en todas las situaciones de la vida, reconocer los errores es símbolo de grandeza. Aceptar una equivocación hará que el cliente comprenda la situación. Por el contrario, las excusas o buscar culpables, no será una buena idea.
- 8- Un empleado insatisfecho es un cliente insatisfecho: que los empleados estén conformes con su empleo en todos los aspectos, hará que deseen representar bien a la empresa y entregar todo para que el cliente se sienta a gusto.
- 9- El servicio siempre puede mejorar: por más buena que sea la atención al cliente que se esté ofreciendo, siempre existe algo que puede ser mejor. Sentarse a analizar en detalle el servicio que se ofrece y mejorar los puntos que son considerados más débiles, te darán ventaja. Por más pequeños que sean, la evolución continua hará que te distingas de tus competidores y aportes valor agregado a tu marca.
- 10- Los clientes deben sentir que son apreciados y escuchados: llamarlos por su nombre, interesarse por lo que plantean y demostrar que se está realizando un esfuerzo real para resolver lo que piden, es fundamental.

.....

7 LOS HABITOS DE LA GENTE ALTAMENTE EFECTIVA

Durante este año estaremos trabajando en base a los 7 hábitos de la gente altamente efectiva para desarrollar nuestras habilidades laborales, y volvernos mejores colaboradores y mejores personas. Estaremos aplicando los mismos, para desarrollarnos mejor como colaboradores y como personas en cada área de nuestras vidas.



Hábito #1: Sea Proactivo:
Las personas reactivas atribuyen su conducta a tres factores fundamentales: Genético (características que heredamos), psicológico (educación, crianza) o ambiental (lo que nos rodea). Este tipo de personas son las que viven en base a la "Ley de Acción y Reacción" de Newton: Recibo un estímulo y reacciono dando una respuesta.

Modelo Reactivo

El lenguaje de las personas reactivas es: No puedo, yo soy así, me vuelve loco, no lo permitirán, me sacó de mis casillas, etc.

Las personas proactivas comprenden que entre el estímulo y la respuesta existe un espacio donde encuentra libertad para elegir la acción de acuerdo a sus valores.



REFLEXION DEL MES: ¿ERES UNA PERSONA PROACTIVA O UNA PERSONA REACTIVA? ¿POR QUÉ? DEJANDO MÍ HUELLA

Inicia por escribir tus metas, ilústralas, haz un collage de fotografías en el que detalles lo que deseas alcanzar este año y ponlo en un lugar visible para que recuerdes cada día luchar por cada una de esas metas. Esfuérzate cada día para cumplir todo lo que te has propuesto. Tú eres capaz y único. Deja tu huella en este 2015.

Modelo Proactivo

Las personas proactivas asumen responsabilidad. Son personas de acción. Su lenguaje es: examinemos nuestras alternativas, busquemos un enfoque distinto, controló mis sentimientos, elegiré la respuesta adecuada.

Una de las mejores expresiones de un ser proactivo fue la que mostró el Dr. Viktor Frankl. Entre los años 1942 y 1945 vivió un infierno siendo sometido a varios campos de concentración nazis, incluidos Auschwitz y Dachau. Sobre sus experiencias escribió:

“Los que vivimos en campos de concentración podemos recordar a los hombres que caminaban por las cabañas dando aliento a los demás, regalando su último pedazo de pan. Pueden haber sido pocos en número, pero ofrecen prueba suficiente de que se puede quitar todo a un hombre, excepto una cosa: la última de las libertades humanas – el poder elegir su propia actitud dado a cualquier tipo de circunstancia, el poder elegir su propio camino.”

Esto es ser proactivo: El poder elegir su propia actitud y respuesta ante cualquier circunstancia.

SEGURIDAD INDUSTRIAL

Plan de Emergencia



Para la práctica de un trabajo seguro debemos planificar y organizar tanto los medios humanos como los medios técnicos disponibles para reducir al mínimo las posibles consecuencias humanas y/o económicas que pudieran derivarse de una situación de emergencia.

Esto es el Plan de emergencia, es decir, el procedimiento escrito en el que se recogen las diferentes situaciones de emergencia que pueden darse y donde se establecen las actuaciones a seguir en cada caso.

Las empresas deben estar dotadas de medios de detección, alarma y extinción suficientes para que un equipo humano suficientemente preparado actúe con diligencia y se eviten en lo posible pérdidas humanas y/o materiales.

Se denomina emergencia a la situación derivada de un suceso extraordinario que ocurre de forma repentina e inesperada, y que puede causar daños muy graves a personas e instalaciones, por lo que requiere una actuación rápida inmediata y organizada. Ejemplos: incendio, fuga de gas, explosión, inundación, terremoto, accidente con lesiones graves, etc.

Hay tres niveles de emergencia:

Conato de emergencia: incidente que puede ser controlado y dominado de forma sencilla y rápida por el personal y medios de protección del departamento.

Emergencia parcial: incidente que para ser controlado requiere la actuación de los medios y personal limitado solo a un sector del edificio o centro. Puede implicar la evacuación parcial.

Emergencia general: es el incidente que requiere la actuación de todos los equipos de emergencia, y afecta a todos los sectores del edificio o centro y la ayuda de medios de socorro y salvamento exteriores. Normalmente implica la evacuación total.

Efectividad del Plan de Emergencia.

Para que un Plan de emergencia sea efectivo:

Todo el personal del centro de trabajo deberá participar en las labores de prevención, y deberá ajustar su conducta a lo establecido por el Plan de Prevención.

El personal del centro debe conocer de los posibles riesgos en las diversas dependencias donde pudiera desarrollar su actividad conociendo la existencia de los medios de que se dispone en la empresa y su funcionamiento.

Todo el personal del centro debe estar formado e informado con vistas a suprimir toda causa anormal en cuanto a la transmisión de alarmas, actuación en diversas situaciones en





medidas preventivas como el corte de la corriente eléctrica, aislamiento de materiales inflamables, cierre de puertas y ventanas, combate del fuego en sí y en la actuación de primeros auxilios si la situación así lo exigiera.

De forma resumida podemos decir que un Plan de Emergencia debe contener:

Un inventario con los medios de protección existentes, las vías de evacuación, los sistemas de alarma o aviso, recursos externos, teléfonos de emergencia y procedimientos de comunicación.

Una designación de las personas encargadas de actuar, funciones y procedimientos de actuación de cada una.

Consignas de actuación para todo el personal.

Y por último, debe establecer: planes periódicos de formación y adiestramiento de los trabajadores; realización de simulacros; programas de mantenimiento y comprobación de las instalaciones de protección, vías de evacuación y sistemas de emergencia; y actualizaciones del propio plan de emergencias.

Acciones de un Plan de Emergencia.

Un plan de emergencias conlleva una serie de acciones que requerirán la intervención de los ocupantes del centro de trabajo, así como de los medios técnicos disponibles.

Dichas acciones son:

La alerta que, de la forma más rápida posible, pondrá en acción a los medios humanos y la solicitud de ayuda externa.

La alarma para la evacuación parcial o total de los ocupantes. La señal de alarma para la

evacuación será de forma manual, bien a través de megafonía, señales acústicas, etc. Será dada por orden del Jefe de emergencia.

La evacuación: consistente en el desalojo, de forma organizada y planificada, de las diferentes dependencias del centro de trabajo cuando ha sido declarada una emergencia dentro del mismo. Las vías de evacuación deben permanecer en todo momento, libres de obstáculos.

Deben diseñarse vías de evacuación para todas las dependencias habitualmente ocupadas del centro, teniendo en cuenta los siguientes puntos: Elegir el recorrido más corto hasta el exterior.

Evitar, en la medida de lo posible, pasar por o cerca de las zonas con mayor riesgo de incendio.

No considerar las ventanas ni ascensores como vías de evacuación. Esta circunstancia se señalará junto a las puertas de los ascensores.

Elegir un punto de reunión. Debe evitarse, en la medida de lo posible, evacuar hacia zonas con tráfico o hacia aquella que obstaculice la llegada de las ayudas externas. Los patios interiores no serán considerados como puntos de reunión. Las zonas elegidas como puntos de reunión deben quedar reflejadas en los planos.

El punto de reunión será un lugar exterior, alejado suficientemente del edificio evacuado y con extensión adecuada para acoger a todo el personal a evacuar.

Los simulacros que consisten en llevar a cabo periódicamente las acciones de alarma y evacuación para comprobar la viabilidad de su diseño. Deben llevarse a cabo al menos una vez al año con el fin de integrar en el plan de emergencia a todos los trabajadores de nuevo ingreso.

Historia del día del cariño

La historia cuenta que, en el siglo III d.C., el emperador romano Claudio III, había ordenado a los cristianos adorar a doce dioses falsos, y el hecho de asociarse con cristianos era considerado un crimen, que se castigaba con la pena de muerte.

En aquella época, el imperio romano había crecido demasiado y constantemente se veía amenazado de ataque por sus enemigos. Esto había hecho necesario enviar soldados constantemente a defender las fronteras. Internamente también habían problemas, los impuestos eran demasiado altos y la gente no respetaba las leyes, por lo que una buena parte de la población era llamada al ejército. El emperador Claudio III había notado que los hombres casados eran más apegados a las emociones y constantemente renuentes a abandonar a sus familias para ir al frente, así que optó por prohibir el matrimonio.

Valentino, viendo el dolor que esa decisión causaba a los enamorados, se dedicó a unir a las parejas en sagrado matrimonio, por la religión cristiana y en secreto. Pero el emperador se enteró de lo que sucedía y mandó arrestar al "amigo de los enamorados".

En prisión, le dijeron que sería perdonado si renunciaba a sus creencias y adoraba a los dioses romanos. Pero él permaneció firme en su fe, y según la leyenda, ocurrió que, mientras estaba Valentino encerrado, su carcelero al ver que era hombre de letras, pidió permiso para que su hija Julia recibiera lecciones de él.

Julia era ciega de nacimiento, pero poseía una mente ágil, por lo que pronto aprendió aritmética, historia romana, y además, Valentino le habló de Dios.

- "¿Valentino, es verdad que Dios escucha nuestras oraciones?" - Le preguntó Julia un día.
- "Si, mi niña. El escucha todas y cada una de nuestras oraciones" - respondió él.
- "Sabes lo que le pido a Dios cada noche y cada mañana? Rezo para poder ver, quiero ver todo lo que me has contado!!"
- "Dios siempre hace lo que es mejor para nosotros, si creemos en El.."
- "Yo sí creo en Dios, creo en El"... - dijo Julia, mientras ambos se arrodillaban a rezar, y se hizo el milagro de que Julia recuperara la vista.





CUMPLEAÑEROS

ASISTENTES

Día	Nombre	Puesto
3	Oscar Alfonso Gutiérrez Rodriguez	Asistente de bus
4	Brandon David Pérez Jiménez	Asistentes De Bus
5	Mario Humberto Sosa George	Asistentes De Bus
12	Rudy Gamaliel Sunún Mindez	Asistente Camion
14	Joel Izaiás Martínez Pérez	Asistente de bus
23	Noé Antonio Garcia Morales	Asistentes De Bus

TALLER

Día	Nombre	Puesto
19	Dimas Misael Espino Felipe	Jefe de Taller
21	Sergio Estuardo Lobos Monzon	Mecanico

PILOTOS

Día	Nombre	Puesto
1	Constantino Gutiérrez Sánchez	Piloto de Bus
4	Gilberto Crispin Veliz	Piloto De Bus
7	Oscar Armando Maldonado Soto	Piloto De Bus
10	Victor Hugo Orellana Orellana	Piloto De Bus
12	Jorge Pedro Enriquez	Piloto De Bus
17	Luis Alfredo Sagastume Paz	Piloto
18	Luis Napoleon Lopez Diaz	Piloto de Bus
19	Gustavo Adolfo Campos Olmos	Piloto De Bus
19	Luis Napoleon Lopez Diaz	Piloto De Bus
21	Rodolfo Perez Gutierrez	Piloto de Bus
21	Cesar Antonio Lone Martínez	Piloto de Bus
27	Manuel Alejandro Paniagua Santizo	Piloto De Bus





CUMPLEAÑEROS

SESA

Día	Nombre	Puesto
4	Gisela Natali Linares Jimenez De Azurdia	Auxiliar de Telemarketing
6	Fernando Antonio Oliva Villanueva	Jefe De Compras
8	Edgar Daniel Rodríguez Balcárcel	Auxiliar Financiero
11	Valerio Ramirez Garcia	Mantenimiento
14	Walter Benedicto Orellana Adriano	Jefe de Agencia
15	Ivan Alberto Castañeda Martinez	Mantenimiento
16	Juan Gabriel Aldana Carranza	Encargado de bodega
17	Andrea Ninnette Lima Rivera	Dependiente Puntos Externos
18	Alexander Crudeli Flores Lopez	Engrasador
19	Lilian Noemi Arevalo Godinez	Auxiliar de Telemarketing
19	David Esau Guerra Arriola	Auxiliar Financiero
19	Blanca Azucena Flores Pascual	Encargado de Agencia
23	Angelica Maria Castillo	Dependiente
23	Hilthon Gidalthi Ramos Orozco	Gerente De Sistemas
23	William Oved Ramirez Ramirez	Panadero
24	Nestor Adolfo Pineda Avendaño	Despachador
25	Kimberly Patricia Barrientos Ramos	Dependiente
25	Luis Daniel Mayorga Mendez	Despachador
25	Rene Duarte Portillo	Guardian
27	Elvin Rolando Miguel Castillo	Encargado de Bodega
28	Luisa Maria Del Cid Chajon	Cocinera Puntos Externos





CUMPLEAÑEROS

CODICO

Día	Nombre	Puesto
3	Victor Manuel Palencia Aldana	Ayudante
4	Osman Wotzbely Pimentel Henry	Mecánico
7	Mario Roberto Canizales	Encargado De Planilla
8	Juan Alberto Zepeda Cruz	Encargado
9	Fernando Jose Miguel Gonzales Vega	Ayudante
11	Filadelfo Revolorio Jarquin	Piloto
11	Miguel Estuardo Marín	Ayudante
14	Jacqueline Estada	Encargado De Planilla
20	Hugo Alfredo Cordón Estrada	Ayudante
23	Everardo Villeda Lemus	Calderista
23	Pablo Sis Lem	Llantero
25	Victor Manuel Gonzales Perez	Operador
26	Gerson Daniel Perez Aquino	Enderezado Y Pintura
27	Leticia Madrid	Encargado De Planilla

