

**GRUPOGM**

# INDUCCIÓN GENERAL CORPORATIVA



*Litegua*



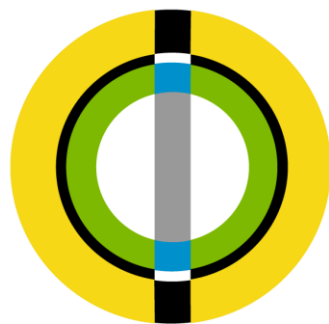
# Bienvenidos

En nombre de la Junta Directiva, Gerentes Generales de las empresas, Gerentes Corporativos, Gerentes de Área, Recursos Humanos, y los más 1200 Colaboradores, les damos la más cordial Bienvenida a Grupo GM.

Desde ya los invitamos a formar parte de la gran familia de Colaboradores de GRUPO GM, dando lo mejor de su persona en sus labores cotidianas, con el fin de mantener un clima agradable de trabajo, una buena relación con sus compañeros y ante todo una postura de excelente servicio hacia nuestros Clientes Internos y Externos.



**GRUPOGM**



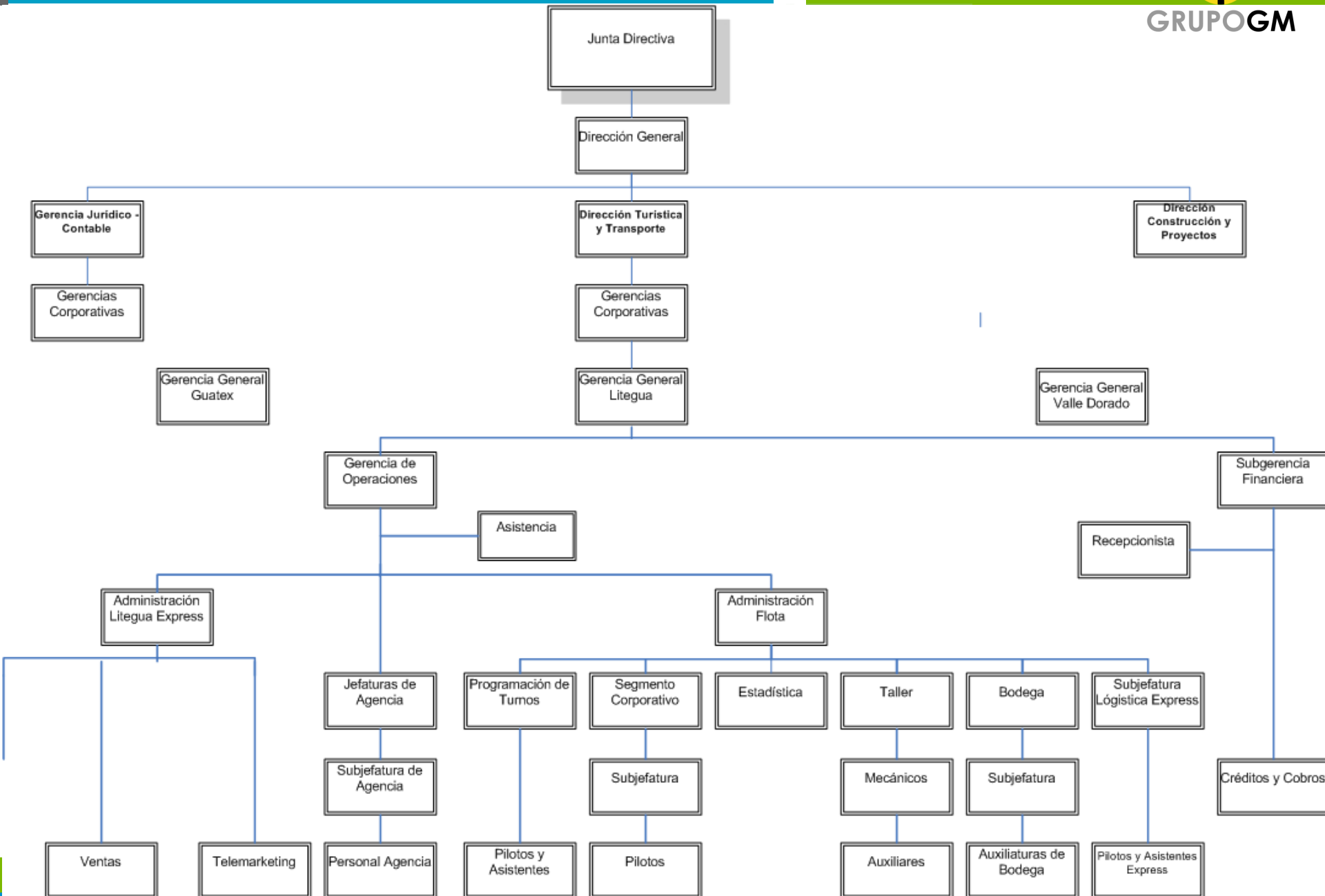
**GRUPOGM**

**NUESTRA ORGANIZACIÓN**

# Organigrama



GRUPOGM



# Visión



**GRUPOGM**

Mejorar constantemente los servicios que ofrecemos a nuestros Clientes, para que la corporación, colaboradores y accionistas, prosperen sobre una base de iniciativa, integridad, respeto, responsabilidad y mística de trabajo, consolidando un grupo de empresas líder.



**Litegua**



**GRUPOGM**



# Misión

Somos un grupo de empresas exitosas que integran una unidad de negocios, ofrecemos servicios eficientes, innovadores y de excelencia a nuestros Clientes, promoviendo el respeto, integridad y compromiso social en nuestro entorno.



GRUPOGM

# Estándares de Servicio –CLASE–

**CALIDAD:** Renovamos planificadamente las unidades, el equipo e instalaciones de servicio a efecto de mantener una operación moderna, sólida y eficiente.

**LIMPIEZA:** Permanentemente evaluamos y ejecutamos acciones que permiten ofrecer al Cliente Interno y Externo condiciones higiénicas en la prestación de nuestro servicio.

**AMABILIDAD:** Mantenemos un Clima agradable de trabajo, donde nuestros colaboradores desarrollan respeto, lealtad e integridad y lo proyectan en todo momento a nuestros clientes.

**SEGURIDAD:** Contamos con el mejor equipo humano y técnico para ofrecer óptimas condiciones de operación logrando que nuestros Clientes lleguen a su destino con comodidad y tranquilidad.

**EFICIENCIA:** Capacitamos permanentemente a nuestro personal administrativo y operativo, para lograr satisfacer las necesidades de nuestros Clientes y superar sus expectativas.



**GRUPOGM**

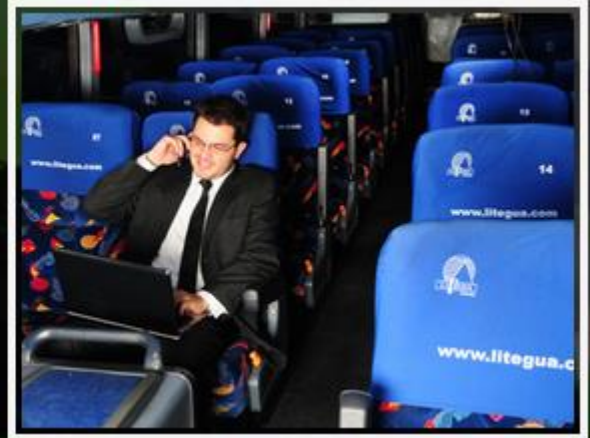
# **METAS CRUCIALMENTE IMPORTANTES -MCI-**





GRUPOGM

*Litegua*



**Kilómetro a Kilómetro logramos tu preferencia**



**GRUPOGM**

***Litegua***

Líneas Terrestres Guatemaltecas es una empresa cien por ciento Guatemalteca, fundada en el año de 1950.

### **Nuestra Visión**

Ser una empresa de Transporte de pasajeros, encomiendas y servicios complementarios, líder de Centroamérica, en seguridad, eficiencia e innovación.

### **Nuestra Misión**

Mantenernos a la vanguardia de un Servicio de Calidad. Mediante la ejecución de altos estándares de operación y rentabilidad, Recurso Humano identificado y motivado, el cumplimiento de la filosofía de servicio Clase y proveedores certificados.

Todo lo anterior en beneficios de nuestros clientes, colaboradores y accionistas, cumpliendo siempre con las leyes, así como apoyando el desarrollo social y económico del país.





**GRUPOGM**



**Diversión Sin Límite**



GRUPOGM



### **Nuestra Misión**

Exceder las expectativas de diversión y hospitalidad de nuestros clientes nacionales e internacionales en un ambiente familiar, mediante su recreación en amplias, seguras y variadas instalaciones, garantizando la más alta calidad en el servicio. Sustentamos nuestras acciones en un liderazgo empresarial con integridad, innovación, rentabilidad, mística de trabajo, bienestar, respeto y desarrollo para nuestros colaboradores, accionistas y comunidad.



### **Nuestra Visión**

Ser el primer lugar de preferencia en parques privados acuáticos y de entretenimiento familiar, donde el cliente viva una experiencia inolvidable que desee compartir y repetir.



# Consultoría, Dirección y Construcción

Con más de 30 años de estar en el campo de la construcción, hemos participado en casi todos los sectores productivos del país, diseñando y construyendo proyectos contribuyendo con el desarrollo, principalmente del área Nororiental de Guatemala.

### **Nuestra Misión**

Constructora CODICO, S.A. Es una empresa dedicada a la construcción de obras de ingeniería civil, con el fin de crear y coadyuvar a la generación de empleos para el bienestar de las zonas de operación.

### **Nuestra Visión**

Consolidarnos como una empresa líder en el ramo de la construcción de carreteras pavimentadas y de otras obras de la ingeniería civil expandiendo nuestras operaciones a otras áreas geográficas del país





[Learn More](#)

**Parque Acuático Valle Dorado**  
Desde Q160.00 por persona



[Learn More](#)

**Charter Cancun**  
Desde \$575 por persona



[Learn More](#)

**Tour Chichi y Pana** \$ .68 por persona



[Learn More](#)

**City Tour Antigua Guatemala**  
\$35.00 por persona



**Cumplir con todas las Expectativas de un Viaje placentero**



**GRUPOGM**

**IMAGEN Y SERVICIO AL  
CLIENTE**





GRUPOGM

# Visión de Servicio

Lograr que  
nuestros  
colaboradores den  
en todo momento  
un servicio de  
excelencia.



# ¿ Por qué razones se pierden Clientes ?



**2%**  
Muere.



**4%**  
Se mudan de domicilio.



**5%**  
Acepta la recomendación de un amigo.



**10%**  
Por precio más bajo de la competencia.



**14%**  
Por mala calidad de productos.



**65%**  
Por **MAL SERVICIO** al Cliente.



GRUPOGM

# Imagen y Servicio al cliente



Un aspecto físico impecable con una mente vacía, sin personalidad, no sirve. Una mente prodigiosa con una apariencia descuidada o sucia, tampoco. El cuerpo es un elemento magnífico de comunicación y **es la tarjeta de presentación de una persona**, que debe ir acompañado del control del lenguaje verbal y no verbal.



# “Lo Excepcional en el Servicio” GRUPOGM

- ❖ Saludo inicial oportuno
- ❖ Una sonrisa
- ❖ Rapidez
- ❖ Asesoría
- ❖ Consideraciones especiales (embarazadas, niños, personas de la tercera edad y minusválidos)
- ❖ Vocación de servicio
- ❖ Actitud positiva
- ❖ Pro-actividad
- ❖ Auto motivado
- ❖ Trabajar en equipo
- ❖ Comunicación efectiva
- ❖ Buenas relaciones interdepartamentales.





**GRUPOGM**

# Reglas de Higiene e Imagen

Utilizar playera o camiseta de bajo de la camisa

Cabello Recortado

Afeitado

Cincho negro

Higiene personal: uñas limpias y recortadas, dientes limpios,

Camisa adentro del pantalón

Uniforme Limpio y Bien Planchado

Zapatos negros bien lustrados (no tenis)

Calcetines negros y limpios





**GRUPOGM**

# Derechos y Obligaciones



*Litegua*



# BENEFICIOS QUE SE OTORGAN A NUESTROS COLABORADORES

- ❖ Renovación de Uniforme Anual
- ❖ Anticipos sobre Salario (1-10 de cada mes)
- ❖ Liquidación anual
- ❖ Celebración del día del niño
- ❖ Médico General (en la capital Dra. Bernardita)
- ❖ Por tu cumpleaños, te invita a ti y a tu familia, a visitar el parque acuático Valle Dorado
- ❖ Excursión de Verano
- ❖ Financiamiento para compra de Herramientas
- ❖ Convivio Familiar
- ❖ Capacitación constante a los colaboradores
- ❖ Becas a hijos de los colaboradores 80 puntos mínimo
- ❖ Bolsa de útiles escolares cada año
- ❖ Canastas de Víveres e Higiene a precio de costo
- ❖ 50% Seguro de vida (Pilotos y Asistentes)
- ❖ 50% Descuento en cualquier tipo de habitación con tu familia En Valle Dorado.
- ❖ Celebraciones importantes (día de la madre, del padre, etc.)
- ❖ Campeonatos de Fútbol
- ❖ Olimpiadas Corporativas
- ❖ Pago de Salario puntual
- ❖ Baratío y bazares
- ❖ Jornadas Médicas (Oftalmología, Nutrición y Odontología)

# Mis Obligaciones como Colaborador:

- ❖ Respeto a las autoridades, compañeros y clientes.
- ❖ Imagen personal.
- ❖ Portación de uniforme de manera impecable.
- ❖ Actitud de Servicio
- ❖ Cumplimiento de normas y políticas y procedimientos.
- ❖ Utilización de Equipo de protección personal.
- ❖ Prohibido consumo de bebidas alcohólicas.
- ❖ Prohibido consumo de drogas, estupefacientes y psicotrópicos.
- ❖ Prohibido actos inseguros.
- ❖ Participación en Capacitaciones.
- ❖ Puntualidad en el horario de trabajo.





**Gracias,  
Éxitos en todo lo que  
realice**

