



SOMOS
ÚNICOS
GRUPO xcaret

Introducción

A través de los años hemos construido una historia que nos identifica como Grupo. Nuestras raíces se nutren de características, valores, pensamientos, conceptos y filosofías que le dan forma a lo que somos. Hoy hemos reunido todos esos elementos en un solo modelo, uno que revela el ADN que nos mueve, que puede mutar, regenerarse y ser mejor, pero que conserva sus orígenes en pro de respetar lo que nos ha traído hasta aquí.

"Somos Únicos" es un modelo que integra todos esos elementos que nos han formado a lo largo de los años, que define nuestra esencia y nos convierte en Grupo Xcaret. Conocer, entender y hacer cumplir cada uno de estos conceptos nos ayudará a continuar forjando un camino de resultados extraordinarios para los retos venideros.



A continuación te presentamos los pilares que conforman el Programa Somos Únicos y una breve descripción de ellos:



El entorno es parte de lo que somos, no podríamos crecer sin cuidar los recursos que tenemos. Preservar y proteger nuestro medio ambiente y lo que integra es parte fundamental de nuestros objetivos.



El servicio es parte de nuestro ADN, nos dedicamos a crear experiencias inolvidables. Servir con esmero y excelencia es parte de nuestra rutina, entendemos que nuestro trabajo deja huella en miles de personas.



Entendemos que no es posible alcanzar resultados extraordinarios sin el apoyo de los demás. Un esfuerzo en conjunto hace que las probabilidades de éxito sean mayores.



Sin resultados no hay crecimiento, en Grupo Xcaret sabemos que el NO; nunca es una opción, buscamos como hacer que las cosas sucedan.



Grupo Xcaret es una empresa hecha de personas que hace felices a otras personas. Nuestro objetivo es que nuestros colaboradores puedan tener el mejor lugar para trabajar a través de beneficios únicos, calidad de vida y espacios para que puedan crecer y desarrollarse.



Una empresa que no cuida sus recursos y se preocupa por crecer en el ámbito financiero y comercial; no es una empresa sostenible. Entendemos que parte importante de esta dimensión recae en cada colaborador del Grupo.

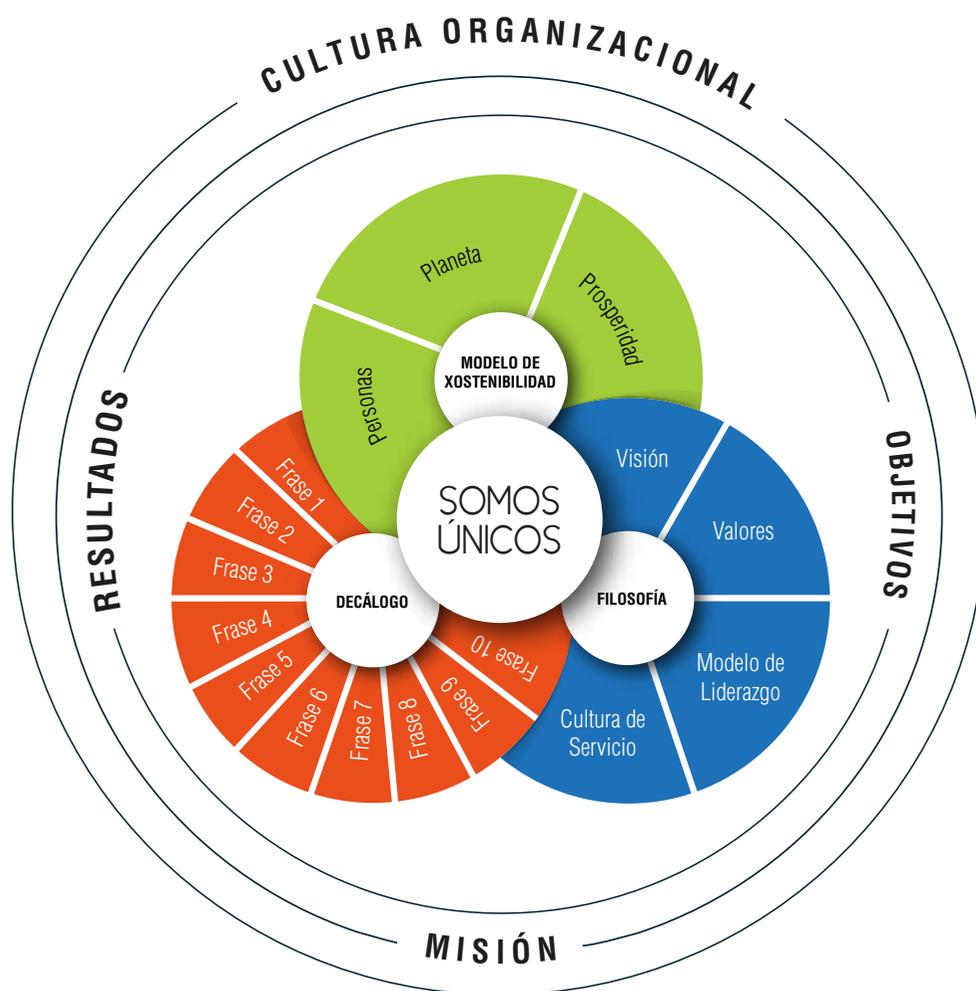


Ser estáticos y lineales no es nuestra esencia. Somos un grupo que evoluciona, que crece y busca siempre ofrecer productos innovadores y con un alto sentido de la originalidad.



Nos enorgullece ser parte del lugar en que venimos a divertirnos. Cada éxito de la organización es un éxito de todos los colaboradores, sabemos que formamos parte esencial de Grupo Xcaret y lo difundimos con profundo orgullo.

Modelo Somos Únicos



Esferas Integradoras

- Cultura Organizacional
- Misión
- Objetivos Corporativos y Resultados

Modelo de Sostenibilidad

- Planeta
- Personas
- Prosperidad

Decálogo

- 10 puntos del Decálogo

Filosofía

- Visión
- Valores
- Cultura del Servicio
- Modelo de Liderazgo

Esferas Integradoras

Cultura

Organizacional:

Todo aquello que nos da sentido de identidad como organización. Elemento clave, el cual nos ayuda a generar compromiso a través de los conceptos que lo integra.

Misión:

Hacer más feliz al planeta contagiando nuestro gran amor por México.

Objetivos Corporativos y Resultados

- Satisfacción del visitante y huésped
- Satisfacción al colaborador
- Utilidades operativas
- Participación en el mercado

Modelo de Sostenibilidad



Personas

Como parte fundamental para en el desarrollo y crecimiento de la empresa este pilar concentra todas las acciones sociales encaminadas a la generación de bienestar social y abarca el Respeto a la Dignidad Humana, Calidad de Vida y el Patrimonio Cultural.



Respeto a la Dignidad Humana

Es la base de todas las acciones del Grupo, puesto que las personas son lo más importante. Consiste en el respeto a las diferencias ideológicas, de género, clase social, raza, nacionalidad, religión, habilidades e idioma, así como la igualdad de oportunidades para todos sus grupos de interés.

Se fundamenta en el valor del respeto y la ética, asegurando no comprometer o afectar bajo ninguna circunstancia la integridad física, emocional, moral y espiritual de los seres humanos.



Calidad de Humana

Calidad de vida es un término que hace referencia a la posibilidad de acceso que tiene una persona o una comunidad a prácticas y servicios de salud, educación, empleo, cultura, ambiente limpio, alimentación y vivienda digna.

Se refiere a un estilo de vida sano y activo, una vida plena en donde estén en equilibrio los aspectos biológicos, psicológico (emocional) y social, lo que se logra a través de diferentes acciones al interior y al exterior de las personas.

De manera interna integra todas las acciones que contribuyen a mejorar las habilidades, conocimientos y actitudes para que los colaboradores realicen mejor su trabajo; la externa, se enfoca en la creación de sinergias que conduzcan ese esfuerzo para el desarrollo social, el aumento de la competitividad de la organización, atención a su cadena productiva y desarrollo de la zona económica en la que participa.



Patrimonio cultural

Se refiere al conjunto de acciones que realizamos para contribuir al conocimiento, transmisión, exhibición y disfrute de la gran variedad de nuestras expresiones culturales, lo cual incluye procesos de creación artística, producción, interpretación y difusión del patrimonio cultural de nuestra región y de todo México.

La conservación y difusión del patrimonio cultural nos compromete a garantizar el cuidado y la calidad en todas nuestras explicaciones, exhibiciones, interpretaciones, tours guiados, publicidad, medios y comunicaciones con nuestros grupos de interés.



Educación para el desarrollo sostenible

(Interacción Planeta/Personas)

Entendemos a la educación como una vía para transformar, como el proceso por el cual una persona o una sociedad crecen en poder y acceden a nuevos niveles de capacidad, felicidad y plenitud.

Por lo anterior entre los pilares de Planeta y Personas identificamos a la Educación como fuente para generar acciones de entendimiento integral de nuestras relaciones con los demás, con el planeta y nuestra participación también dentro de un esquema de negocio, lo que nos permite avanzar como Grupo en el marco de la sostenibilidad al interior y hacia fuera de nuestras fronteras.

La educación, bien entendida, es la forma de desplegar el sentido de vivir, tiene que ver con el conjunto de acciones que permite a las personas ampliar sus capacidades generadoras para cambiar su manera de pensar y trabajar hacia un futuro sostenible.



Planeta

En este pilar se incluyen todas las acciones encaminadas a la conservación de nuestro entorno, como son el compromiso con el bienestar animal de nuestros ejemplares, nuestras acciones de conservación del Patrimonio Natural, el uso eficiente y sostenible de los recursos agua, energía, así como la manera en la que disponemos de los desechos.



Patrimonio natural

Se puede describir como las formaciones físicas, biológicas y geológicas, hábitats de especies animales y vegetales, así como las zonas que tengan valor científico, de conservación o estético.

Hablar de conservación del Patrimonio Natural implica un compromiso con el uso sostenible de nuestros recursos y la manera en la que nuestras operaciones se relacionan con los ecosistemas donde trabajamos, para protegerlos y renovarlos de tal manera que se garantice la disponibilidad de los mismos para futuras generaciones.



Agua

Recurso estratégico no renovable, que forma parte inseparable de nuestra identidad. En consecuencia, estamos comprometidos con una gestión sostenible que garantice el uso eficiente en su obtención, consumo y disposición.



Energía

Es todo aquello que nos ayuda a ponernos en movimiento. Puede proceder de fuentes renovables como viento, agua o sol, así como de fuentes no renovables como carbón, petróleo o gas natural. En Grupo Xcaret buscamos usar la energía de forma eficiente y estamos en la búsqueda de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.



Residuos

Los residuos son todos los desechos que producimos en nuestras actividades diarias, y de los que nos tenemos que desprender porque han perdido su vida útil. Generamos acciones con el objetivo de reducir su generación y garantizar el tratamiento, eliminación y transporte de manera responsable mediante programas de separación que faciliten su reciclaje, garantizando que lleguen cada vez menos al relleno sanitario.



Bienestar Animal

Se refiere al estado de los ejemplares bajo nuestro cuidado, incluye aspectos de su estado fisiológico, estado mental y la satisfacción de sus necesidades de comportamiento para interactuar de manera positiva con su entorno.

Las acciones que garantizan el bienestar de los ejemplares están basadas en el modelo de los 5 dominios que busca generar experiencias desafiantes y positivas para ellos y están incluidas dentro de nuestras políticas de manejo.

Nutrición

Garantizamos una dieta balanceada acorde a las necesidades fisiológicas y actividades de cada especie, asegurando que la alimentación y el agua se encuentren disponibles en el momento que los ejemplares los necesiten.

Salud

Contamos con programas preventivos y aseguramos los servicios médicos veterinarios especializados de acuerdo a las necesidades de cada ejemplar para garantizar su salud bajo nuestro cuidado.

Entorno

Les proporcionamos hábitats adecuados de acuerdo a la biología de cada ejemplar, de tal manera que responda a sus necesidades de estímulos, refugio y seguridad.

Conducta

Proporcionamos todas las condiciones en sus hábitats para que los ejemplares puedan expresar sus conductas sociales e individuales de acuerdo a las características de cada especie.

Experiencia

Ofrecemos espacios que garantizan el desarrollo de comportamientos de búsqueda, socialización, juego, recompensa y relación con su entorno, de tal manera que los ejemplares elijan la manera en la que interactúan con los visitantes.





Gestión ambiental

(Interacción Planeta/Prosperidad)

La gestión ambiental garantiza la armonía entre los ejes de Planeta y Prosperidad, por lo tanto engloba el conjunto de actividades o estrategias que desarrollamos para garantizar una operación responsable con nuestro Patrimonio Natural al mismo tiempo que obtenemos un crecimiento económico sin poner en riesgo nuestros recursos.

Para conseguir esta relación desarrollamos sistemas de gestión basados en la identificación, medición, planeación, implementación, verificación y mejora continua de nuestras prácticas.



Prosperidad

En el pilar de Prosperidad se consideran todas las acciones referentes al desempeño económico del negocio y la generación de valor a la sociedad y al entorno. Aquí se integran aspectos relacionados con La Gobernanza, el Desempeño Económico, Comercialización Responsable, la Ética Empresarial y el Impulso a la Economía Mexicana.



Gobernanza

Gobernanza es el conjunto de políticas, procesos y procedimientos que regulan la estructura y el funcionamiento de los órganos de gobierno de Grupo Xcaret. En concreto, establece las relaciones entre el Fideicomiso, Consejo de Administración, Presidencia, Vicepresidencias, Dirección General y las Direcciones Ejecutivas con sus grupos de interés. Establece las reglas que rigen el proceso de toma de decisiones en el Grupo.



Desempeño económico

Es el conjunto de estrategias que tienen como objetivo el impulso de la prosperidad del negocio a través de la generación de valor para los diferentes grupos de interés.

Esta generación de valor se basa en el crecimiento, el retorno de capital y el manejo de riesgos, todo lo anterior con una base sostenible que garantiza la disponibilidad de recursos a futuro por medio de un conjunto de buenas prácticas que aseguran la rentabilidad, finanzas sanas, el crecimiento, permanencia y desarrollo de nuevos proyectos.



Comercialización responsable

Son todas aquellas prácticas comerciales que cuidan el impacto social y ecológico que tiene la producción de bienes y servicios, de manera tal que se evitan daños sociales en la elaboración de los productos, se fomenta la distribución de riqueza para los productores mediante el comercio justo y se contribuye al desarrollo de las economías locales.



El consumo responsable es una práctica indispensable para disminuir los riesgos, generar valor en el entorno de la empresa y promover el cuidado de las comunidades y sus recursos naturales.



Ética empresarial

Es el conjunto de acciones dirigidas a la promoción de prácticas y conductas adecuada, éticas, honestas y transparentes en todos los ámbitos del negocio como parte del modelo de negocio, las cuales contribuyen al fomento de la industria turística, la economía local, regional y nacional.

Grupo Xcaret trabaja para el seguimiento de todas las normativas legales vigentes y sus acciones se extienden a los compromisos, obligaciones y contratos contraídos con la comunidad. Hacia el exterior fomenta el cumplimiento y la apropiación de los valores y principios éticos involucrados en todas sus prácticas con todos nuestros grupos de interés.



Impulso a la economía mexicana

Es parte esencial del modelo de negocio ya que contribuye al fomento de la industria turística, la economía local, regional y nacional con programas para la generación de empleos directos e indirectos que promueven impactos positivos en nuestras comunidades cercanas.

Además promueve el establecimiento de alianzas con organizaciones vinculadas a la actividad turística, que generan sinergias positivas y mejoran el flujo de visitantes a través de fortalecer nuestro posicionamiento en los mercados de origen.



Bienestar de las personas

(Interacción Prosperidad/Personas)

En Grupo Xcaret consideramos que las personas son lo más importante ya que son el motor de todo lo que se produce, es aquí donde se encuentran los pilares de Personas y Prosperidad como relación en la que no puede haber crecimiento de una parte sin la otra.

Para garantizar el desarrollo de ambos pilares del modelo, existen diversos programas con acciones para fortalecer el aprendizaje constante y el desarrollo de todos los que laboramos en la empresa. En consecuencia, trabajamos para garantizar el acceso de las personas a casa con piso y techo sólidos, luz, agua potable, nutrición, salud y educación, que consideramos el punto de partida para la generación del bienestar.

Decálogo Grupo Xcaret



Hagamos todos de la manera más original con la máxima calidad. La innovación y la imaginación crean oportunidad, la calidad crea demanda.



El talento gana juegos, el trabajo en equipo gana campeonatos. Debemos rodearnos de la mejor gente; un excelente equipo humano es nuestra principal fortaleza.



Si compartimos bienes, nos queda la mitad; cuando compartimos conocimientos, nos queda el doble. Mejoremos el bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores, sus familias y comunidad. Debemos procurar su superación con buenos ejemplos: capacitación, cultura, deportes, esparcimiento, prestaciones y oportunidades.



Debemos desaparecer el no se puede de nuestro vocabulario y encontrar el sí se puede. Lo difícil lo hacemos de inmediato, en lo imposible, nos podemos tardar un poco más.



Hagamos las cosas bien a la primera. Nunca habrá una segunda oportunidad para causar una buena primera impresión. La excelencia debe ser parte de nuestra rutina.



La creatividad es un recurso progresivo mientras más se usa, más se tiene. No existe nada que no podamos imaginar.



Piensa global, consume local. Seamos solidarios con México consumiendo lo que el país produce.



La sostenibilidad no es una opción, es el camino. En la naturaleza no hay premios ni castigos, hay consecuencias.



Ninguna de las grandes obras de la Humanidad se ha hecho con el consenso de todos. Hay que tener valor de tomar decisiones. Un hombre con determinación hace mayoría.



Hagamos siempre lo que más nos gusta, de lo contrario, acabaremos teniendo que trabajar. El pasado es historia, el futuro es un misterio, el presente es un regalo, ¡Vivámoslo!

Filosofía Empresarial

Visión:

Ser únicos en recreación turística sostenible.

Valores:

Seguridad ante todo

Entendemos que la seguridad es primordial, la priorizamos y damos la importancia por encima de cualquier otra cosa.

Integridad absoluta

Para Grupo Xcaret la integridad del ser humano, no es la mejor forma de hacer las cosas, es la única.

Pasión por la innovación

La innovación es el motor que nos permite superar nuestros propios éxitos y nos impulsa a un futuro mejor.

Alegría por servir

Servir es nuestro ADN, entendemos el servicio como la oportunidad de dejar una huella positiva en las personas.

Evolución Xostenible

El cuidado del planeta, los recursos y las personas es lo que hace fuerte nuestra cadena de valor, buscando constantemente en nuestras acciones la trascendencia de nuestras próximas generaciones.

Cultura del Servicio:

Conocemos a nuestros clientes

Cuidamos nuestra imagen

Hacemos contacto visual, sonreímos y saludamos

Nos anticipamos a las necesidades

Sorprendemos con nuestras acciones

Cumplimos lo que prometemos

Escuchamos y damos soluciones

Colaboramos juntos

Nuestra actitud nos hace únicos

La satisfacción es el resultado de nuestro compromiso

Hacemos las cosas a la mexicana ¡con pasión!



Modelo de Liderazgo:

Pasión por los Resultados:

- Compromiso Organizacional.

Es alinear el comportamiento propio a las necesidades, prioridades y metas de la organización, dando prioridad al cumplimiento de la misión por encima de las preferencias personales.

- Conocimiento Organizacional y Entendimiento del Concepto.

Es la capacidad para conocer, aprender y entender todas las actividades que interactúan dentro de la organización y su impacto en los resultados, así como el manejo de relaciones tanto internas como externas tanto de la propia organización como de organizaciones externas que impactan los resultados, tales como clientes, proveedores, distribuidores, mayoristas y/o comunidad, entre otros.

- Innovación y Creatividad.

Es pensar diferente, es la capacidad para dar soluciones nuevas, diferentes, frescas, dirigidas a resolver situaciones o proponer opciones que agreguen un valor diferente a la organización y aporten nuevos resultados.

- Sentido de Urgencia.

Es actuar ahora, obtener resultados tangibles, hacer que las cosas pasen y las ideas se pongan en práctica, es no esperar, es buscar soluciones para obtener resultados, tener sentido de urgencia, es una necesidad de movimiento que impregna a todo un departamento o equipo, es no dejar las cosas en el escritorio. Quien tiene sentido de urgencia, no culpa a nada ni a nadie, busca la forma de hacerlo y lo hace.

Desarrollo y Gestión de Negocio:

- Búsqueda y Obtención de la Información.

Es la característica que demuestra una persona que no se conforma con lo obvio, quien está impulsada por una curiosidad implícita y un deseo de saber más sobre las personas, cosas y situaciones; implica ir más allá. Puede incluir el presionar para obtener información precisa, o aquella que pueda ser de utilidad.

- Pensamiento Analítico.

Es el tipo de pensamiento que se utiliza para plantear, resolver problemas y para tomar decisiones. Este tipo de pensamiento implica el análisis de las partes para posteriormente, por medio de procesos establecidos, juntarlas en un todo. Esta competencia aunada a la competencia de búsqueda de información resulta una excelente combinación para hacer planteamientos de negocios y proyectos estratégicos con mayor posibilidades de éxito en la gestión de negocio.



- **Presentación de Ideas y Proyectos.**

Esta competencia es una consecuencia de las dos anteriores de desarrollo y gestión de negocio. Sin las dos anteriores a nivel alto esta competencia no tendría sentido, implica la capacidad para generar y presentar nuevas ideas y proyectos con bases sólidas y argumentos confiables, mediante el ejercicio del razonamiento logrando integrar los intereses de todas las partes involucrados y proponiendo resultados en beneficio de la organización y su crecimiento.

Adaptación de la Cultura de la Organización:

- **Manejo de la Complejidad.**

Es la capacidad para comprender los cambios y diferentes maneras de pensar dentro del entorno organizacional, respetando y entendiendo las polaridades y generando una visión equilibrada de las mismas, aceptando la aportación de cada una y el enriquecimiento que esto implica, teniendo la capacidad de ver las fortalezas en las debilidades.

- **Flexibilidad.**

Es la habilidad para adaptarse al trabajo dentro de una variedad de situaciones, personas, grupos, ideas y contrastes.

- **Manejo de las Relaciones 360°.**

Es la capacidad de aceptar la diversidad y conocer las áreas fuertes y oportunidades de los demás sin emitir juicios que lastimen la integridad de las personas. Se refiere al manejo y gestión de relaciones tanto internas como externas en 360°, es decir, a todos los niveles.

Experiencia de Cliente Positiva en Todas las Interacciones:

- **Manejo de la Marca Generando Emoción Positiva.**

Es la percepción emocional y social de la marca; son los valores asociados a la marca así como las emociones y asociaciones que genera la marca, tales como: calidad, calidez, compromiso, sustentabilidad y amor por nuestro país.

- **Compromiso con la Experiencia Física y Sensorial.**

Se relaciona con todos los productos y servicios; todo lo que que se ve, se siente, se huele, se toca, se come. Permite tener una experiencia homogénea en todo: en el transporte, en la interacción en internet, en la seguridad, la limpieza, el orden, proporciona una experiencia física y sensorial homogénea en todos los productos y canales.

- **Estilo Único de Relación Personal.**

Es el conjunto de todas las competencias enfocadas a hacer crecer el negocio y atraer nuevos clientes con un trato único, no sólo con los clientes externos, sino también con los clientes y colaboradores internos. Es en donde se ve plasmado el compromiso y la pasión por los resultados.

