



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.

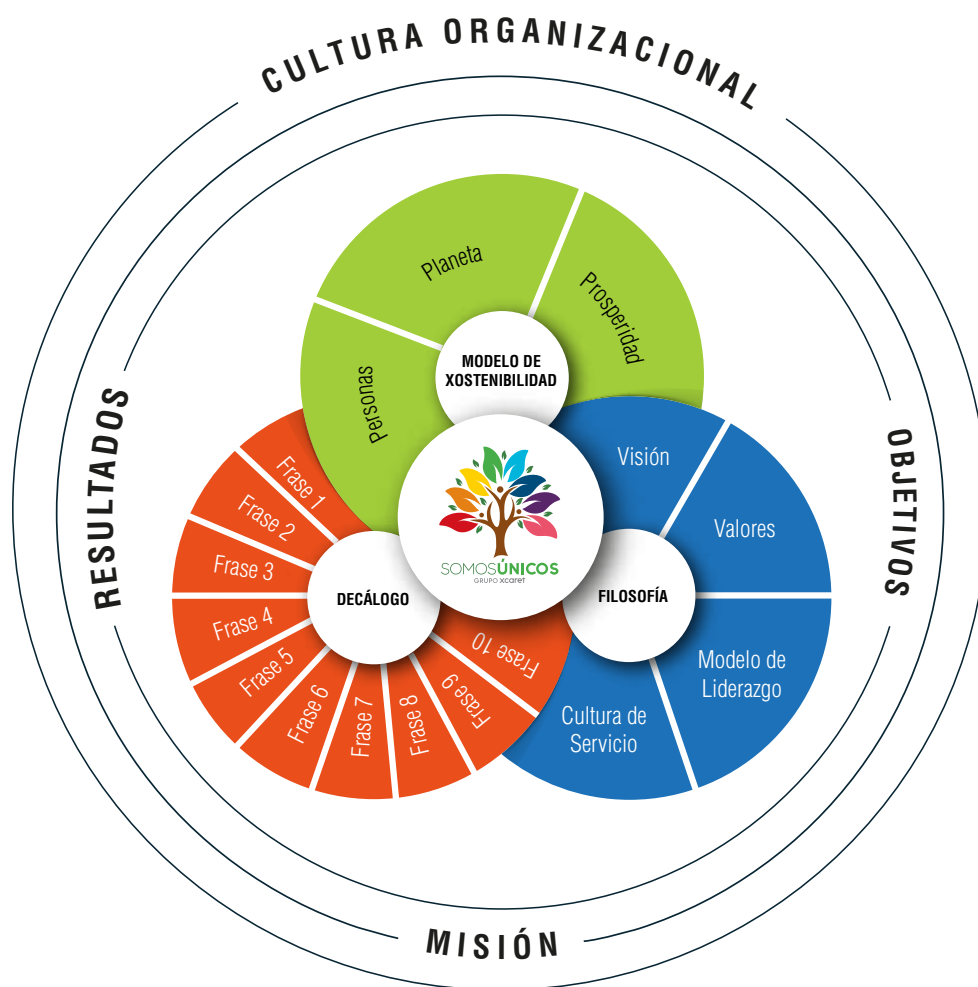


Ser estáticos y lineales no es nuestra esencia. Somos un grupo que evoluciona, que crece y busca siempre ofrecer productos innovadores y con un alto sentido de la originalidad.



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 integran.

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 Xostenibilidad

El Modelo de Xostenibilidad es una herramienta que sirve de referencia para incorporar la sostenibilidad en nuestras operaciones diarias. Nos ayuda a enfocar nuestras acciones en temas importantes para nosotros y para los grupos con los que compartimos intereses.

Nuestro Modelo de Xostenibilidad está formado por tres pilares: Personas, Planeta y Prosperidad, de cada uno se desprenden temas prioritarios para la gestión de Grupo Xcaret.

En el pilar de personas llevamos a cabo acciones enfocadas al bienestar de nuestros colaboradores y las comunidades donde tenemos presencia, así como la difusión y conservación del patrimonio cultural; en el pilar de planeta, enmarcamos todas las actividades enfocadas al cuidado del medio ambiente; y en el pilar de prosperidad, incluimos las acciones que impulsan el crecimiento de nuestro Grupo y de la economía de nuestro país.

Es importante resaltar el papel de la innovación que nos permite desarrollar siempre más y mejores acciones para el fortalecimiento de los tres pilares y los temas que los componen.



Personas

Este pilar contempla los temas de: viajeros felices, bienestar de colaboradores, bienestar de la comunidad, patrimonio cultural y educación para el desarrollo sostenible, los cuales rigen las acciones encaminadas a elevar el bienestar de las personas y las comunidades con un enfoque centrado en el respeto por la dignidad humana.





Viajeros felices

Un viajero es toda persona que se desplaza entre dos lugares geográficos distintos por cualquier motivo y duración y que puede convertirse en un cliente para Grupo Xcaret (visitantes, huéspedes y socios de Club Vacacional).

Los viajeros son nuestra razón de ser, con quienes compartimos nuestro gran amor por México.



Bienestar de colaboradores

El bienestar es la satisfacción plena de todas las necesidades, poder contar con expectativas alentadoras en un proyecto de vida. Incluye factores como la alimentación, salud, educación entre otros, que elevan la calidad de vida y dan lugar a la tranquilidad y a la satisfacción humana.

Sabemos que las personas son lo más importante, por ello, el cuidar de nuestros colaboradores y sus familias es pieza fundamental de nuestro ADN. Desarrollamos e implementamos acciones para proteger y promover su bienestar integral por medio de programas que contribuyan a mejorar su calidad de vida.



Bienestar de la comunidad

Incluye todas aquellas acciones que realizamos en las localidades donde tenemos presencia y donde radica la mayoría de nuestros colaboradores. Dichas acciones están encaminadas a elevar la calidad de vida y a generar mejores condiciones para las generaciones futuras.

De este modo contribuimos a que todas las personas sin importar género, edad, raza o nacionalidad que habitamos este planeta, vivamos en un medio ambiente sano y en condiciones de paz, seguridad, protección y respeto de los derechos humanos nacionales e internacionales.



Patrimonio cultural

Es todo aquello que nos representa como Nación, son bienes tangibles e intangibles que hemos heredado de nuestros antepasados, es el testimonio de sus vidas, su forma de ver el mundo, sus tradiciones, su relación con el medio ambiente, su alimentación, sus costumbres, etc.



Como Grupo nos comprometemos a cuidar de nuestro patrimonio cultural en cada una de nuestras acciones, actividades, talleres y productos que ofrecemos, para así asegurar su trascendencia a lo largo del tiempo.



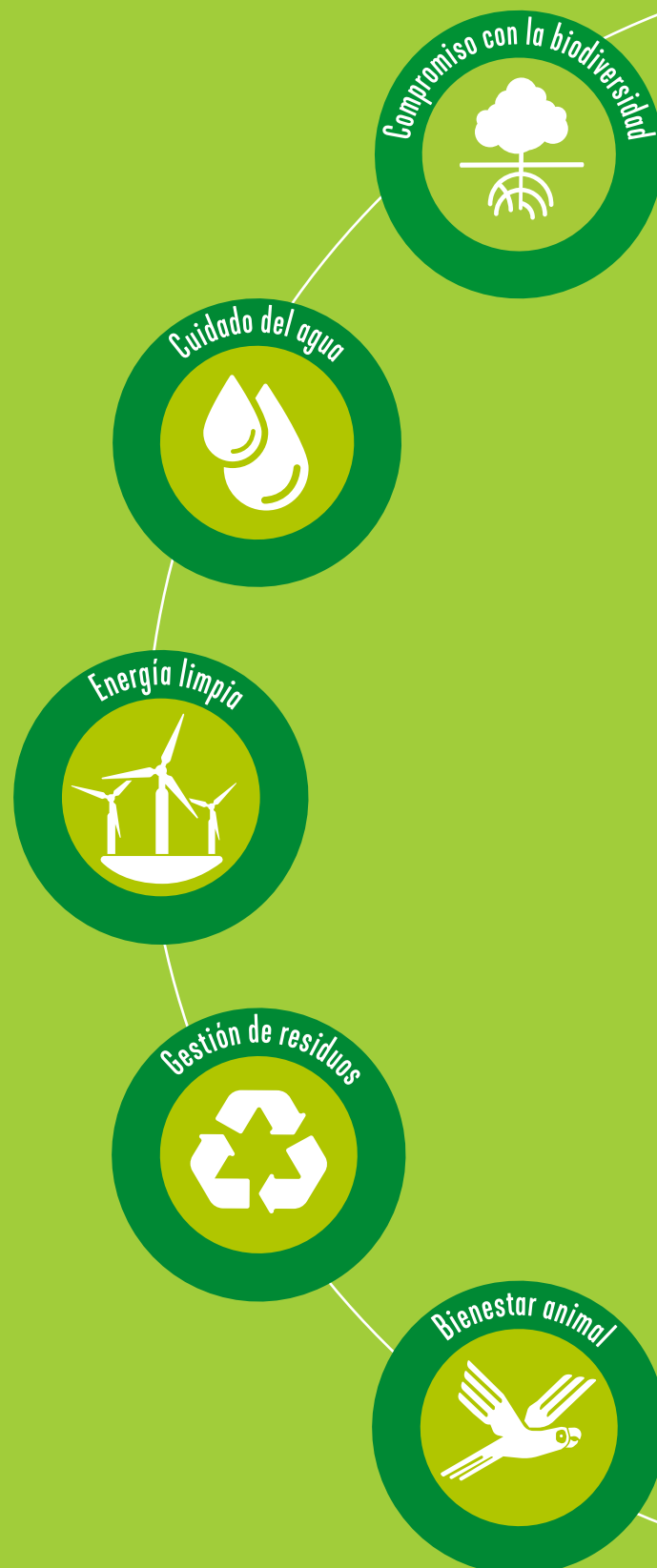
Educación para el desarrollo sostenible

La educación es un proceso por medio del cual las personas desarrollan conocimientos, habilidades, valores y hábitos; y la Educación para el Desarrollo Sostenible tiene como finalidad empoderar a las personas para entender lo que pasa actualmente a nivel mundial y adoptar medidas de participación que nos ayuden a promover mejoría en el aspecto social, económico y ambiental.

La Educación para el desarrollo sostenible en Grupo Xcaret comprende los programas generados para contribuir a que nuestros grupos de interés puedan ampliar su capacidad para cambiar la manera de relacionarse con el entorno y dirigir sus acciones hacia un enfoque de sostenibilidad.

Planeta

Este pilar contempla los temas de biodiversidad, cuidado del agua, energía limpia, gestión de residuos y bienestar animal, los cuales rigen las acciones encaminadas a la preservación del medio ambiente y su conservación.





Compromiso con la biodiversidad

La biodiversidad es la relación que existe entre todas las formas de vida, entre sí y el lugar donde se encuentran; lo que vemos hoy es una especie de equilibrio como resultado de esa convivencia a lo largo de millones de años.

Si nos reconocemos como parte de esta diversidad, podemos entender la gran responsabilidad que tenemos para garantizar que todos los beneficios que están a nuestra disposición sigan presentes en el futuro; por lo tanto, asumimos nuestro compromiso por su conservación.



Cuidado del agua

El agua es un recurso escaso vital para el ser vivo. Nuestras unidades de negocio no podrían operar si no garantizamos el acceso seguro a este recurso, ello nos compromete a implementar acciones para su cuidado, como son el uso racional y consciente, velar por la salud de los cuerpos de agua y garantizar un tratamiento eficiente posterior a su utilización.

En Grupo Xcaret somos conscientes de la importancia de contar con una gestión responsable del agua para garantizar el desarrollo sostenible de nuestra comunidad.



Energía limpia

Las energías limpias son aquellas que no producen residuos de difícil eliminación y cuyo impacto ambiental es reducido. Son una alternativa a la producción tradicional de generación de energía que impacta de mayor manera en los ecosistemas.

Como Grupo estamos comprometidos a incorporar energías limpias que nos permitan reducir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero y disminuir los riesgos del calentamiento global. A futuro, nos comprometemos a utilizar energía eléctrica limpia que produce un mínimo o nulo impacto ecológico en el medio ambiente durante su proceso de producción.



Gestión de residuos

Llamamos residuo a aquellos objetos o materiales que han cumplido la función para la que fueron destinados. La gestión de residuos engloba todas las acciones financieras, operativas y educativas para darles un tratamiento adecuado que impacte de forma positiva al medio ambiente y a la sociedad.

En Grupo Xcaret estamos conscientes que la salud de nuestros ecosistemas depende en gran medida de la correcta disposición, revalorización (reuso y reciclado) y reducción de los residuos. Por eso estamos comprometidos con un manejo responsable y eficiente, que cumpla con la normativa vigente en esta materia, desarrollando programas específicos y promoviendo una cultura de gestión responsable en todos nuestros grupos de interés.



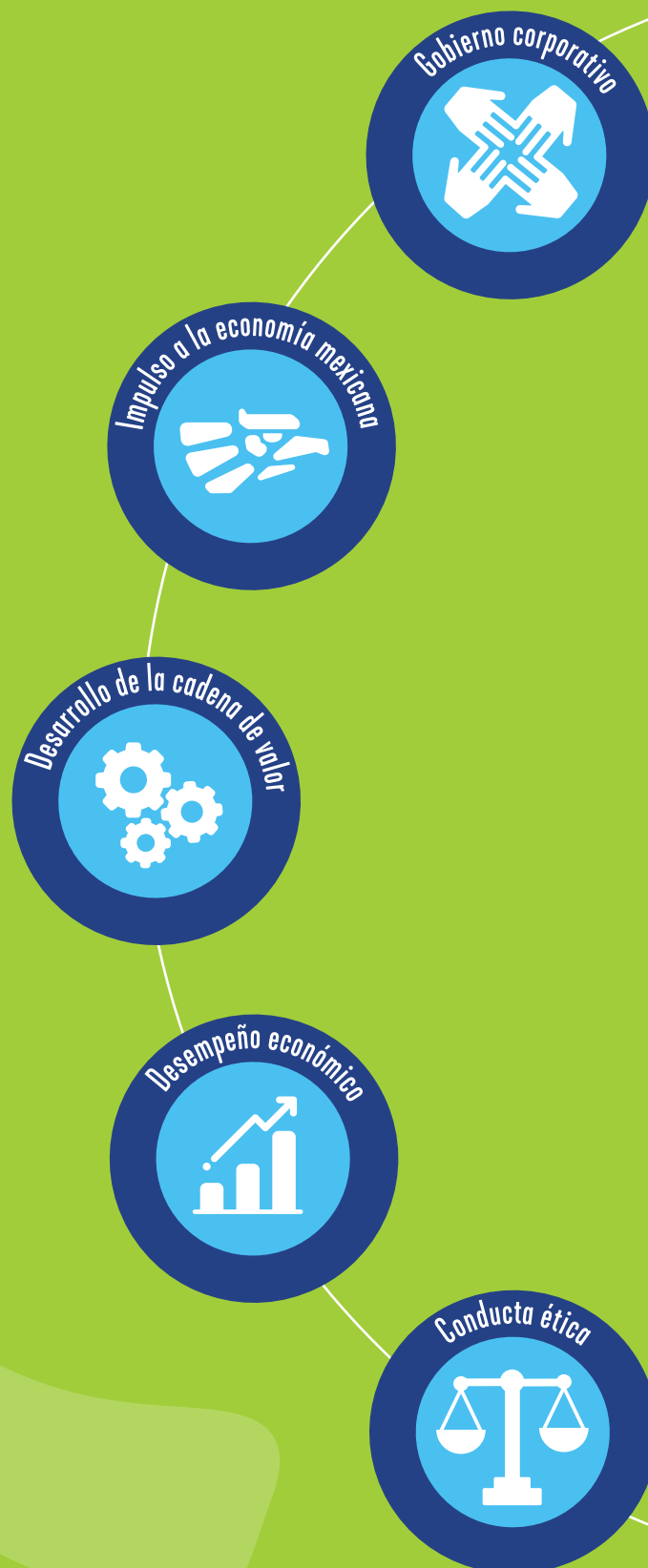
Bienestar animal

Sabemos que tenemos una gran responsabilidad con el bienestar de los ejemplares, los que están bajo nuestro cuidado y los que conviven en nuestro entorno. Para lograrlo, trabajamos bajo los más altos estándares de Bienestar Animal entendido como el estado en el que cualquier ejemplar se encuentra, incluyendo las sensaciones que experimenta como resultado de su salud física, mental, así como los producidos por la relación con su ambiente.

Trabajamos bajo un Modelo Internacional llamado Los cinco dominios el cual, se encuentra representado por una pirámide que cubre desde las necesidades más básicas como lo son nutrición, salud, y entorno, y necesidades más específicas de la especie como espacios que promuevan conductas naturales y generen experiencias positivas y desafiantes, dando como resultado bienestar animal.

Prosperidad

Este pilar contempla los temas de gobierno corporativo, conducta ética, desempeño económico, desarrollo de la cadena de valor e impulso a la economía mexicana, los cuales rigen las acciones encaminadas a la búsqueda del crecimiento del negocio que genere bienestar económico y valor compartido a nivel local, regional y nacional.





Gobierno corporativo

El gobierno corporativo es la estructura de la organización que se encarga de definir la filosofía corporativa y el rumbo de la organización, por lo que establece objetivos estratégicos, los medios para su alcance, velar por el uso eficiente de los recursos, así como medir los riesgos y oportunidades para el Grupo. Para ello define políticas, procesos y procedimientos.

Gracias al gobierno corporativo, las decisiones del Grupo se toman manera equilibrada y armónica, ofreciendo estabilidad empresarial, fortaleciendo la identidad corporativa y enfatizando el compromiso que tiene el Grupo con los grupos de interés y nuestros pilares de sostenibilidad.



Impulso a la economía mexicana

Involucra la generación de condiciones económicas favorables para nuestras comunidades, región y país; a través de nuestra cadena de valor, la generación de empleos dignos y alianzas con otras organizaciones que nos permitan crecer de manera conjunta.

En Grupo Xcaret, estamos comprometidos con impulsar la economía mexicana por lo que establecemos acciones, programas, políticas y procesos destinados a elevar la economía de nuestra región y país.



Desarrollo de la cadena de valor

La cadena de valor comprende las interacciones y actividades necesarias para que el Grupo pueda entregar una experiencia única a los viajeros. Incluye a los proveedores de productos y servicios, aliados comerciales, comunidad y gobierno. En la cadena de valor, como su nombre lo indica, los grupos relacionados agregan valor en cada una de las diferentes etapas de la cadena lo que eleva el valor final del servicio.

En el desarrollo de la cadena de valor se analiza cada paso, desde la incorporación de materias primas hasta el servicio entregado al cliente último, teniendo en cuenta también el tratamiento final de los residuos generados, así como el respeto a la dignidad humana y el apego a las leyes. Como Grupo estamos comprometidos con el desarrollo de una cultura de sostenibilidad compartida con nuestra cadena de valor.



Desempeño económico

Es el conjunto de estrategias que buscan impulsar la prosperidad y garantizar la salud financiera de la empresa garantizando así su existencia en el futuro, beneficiando a su vez, a nuestros grupos de interés y a las comunidades en donde tenemos presencia.

En Grupo Xcaret buscamos ser un negocio exitoso y rentable, cuidando los recursos con los que contamos y creando valor junto con nuestros grupos de interés.



Conducta ética

La conducta ética es la distinción entre lo correcto y lo incorrecto, lo cual guía nuestra forma de actuar y las decisiones que tomamos ante diversas situaciones. Nuestra conducta ética está basada en nuestra filosofía organizacional.

Hacer lo correcto siempre nos hace más felices. En Grupo Xcaret, la ética representa nuestra identidad, creencias y aspiraciones. Somos una empresa ética construida por personas íntegras en su día a día que actúan y toman decisiones con base en lo que es correcto, bajo el marco la ley, respetando la integridad y la dignidad humana.

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 mas 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 acciones que genera la marca, tales como: calidad, calidez, compromiso, sostenibilidad 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.

