



DIRECCIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

Guía de Evaluación: Categoría "Cuatro Ceibas" - Distintivo Yucatán

Estimado participante,

El Modelo de Calidad Distintivo Yucatán es un mapa de ruta diseñado para acompañar a las empresas hacia la madurez empresarial y consolidar una red de valor turístico en el destino. Avanzar a la categoría de **Cuatro Ceibas** representa un hito de excelencia. Le recordamos que el modelo es acumulativo; por lo tanto, es requisito obligatorio cumplir en su totalidad con los indicadores de Una, Dos y Tres Ceibas. Además, la transición hacia este nivel superior exige la comprobación objetiva de resultados mediante manuales aplicados y tableros de indicadores.

Perfil de la Empresa (Cuatro Ceibas)

Una organización en este nivel se define como:

- Una empresa de excelencia enfocada en diseñar y entregar experiencias turísticas de alto valor.
- Su personal domina los estándares de servicio y actúa como promotor activo del cuidado ambiental y la cultura regional.
- Basa su toma de decisiones en tableros de indicadores operativos y financieros precisos, trabajando bajo una planeación estratégica adaptativa para diversos escenarios.
- Fomenta el alto rendimiento de sus equipos y co-crea experiencias de turismo comunitario, integrando a la población local directamente en su cadena de valor.

Lista de Verificación (Checklist) para Cuatro Ceibas

Para alcanzar este nivel, el equipo evaluador solicitará evidencia clara y aplicada de los siguientes criterios:

- **Empresa Sustentable:** Sistema de Gestión Ambiental maduro, generando y manteniendo vínculos y acuerdos con actores clave en el desempeño sustentable de la cadena de valor.
- **Factor Humano:**
 - Equipos de alto rendimiento sustentados por métricas de productividad, retención de talento o clima laboral.
 - Evaluación de desempeño en base a resultados por equipo.
 - Programa para el desarrollo del personal.
 - Manual Organizacional aplicado.
 - Indicadores de desempeño de persona.
- **Servicio:** Sistema de excelencia en el servicio, con indicadores de excelencia.





DIRECCIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

- **Sistema de Calidad:**
 - Distintivo H - DH (o su equivalente para el giro de la empresa).
 - Sello de Turismo Incluyente - TI.
- **Identidad y Patrimonio:** Cadena de valor maya o yucateca.
- **Operaciones:**
 - Auditoría de procesos.
 - Programas de mejora continua en operaciones de rutina.
 - Monitoreo de indicadores operativos.
- **Marketing:** Medición de resultados del plan de medios, con impactos en indicadores.
- **Administración:**
 - Los planes de mejora continua de cada área están alineados a los objetivos estratégicos globales de la empresa.
 - Se realizan planes de mejora continua, con metas, objetivos y mediciones.
 - Se cuenta con planes estratégicos para diferentes escenarios.
- **Finanzas:**
 - Se realiza una planeación financiera, con diferentes escenarios y planes de contingencia financiera.
 - Se lleva un presupuesto para reinvertir, remodelar o actualizar equipamiento.
 - Registro contable de depreciaciones y constitución de fondos de reserva (o reposición) para la actualización de activos.
- **Turismo Comunitario y Redes de Valor:** Co-creación de experiencias de Turismo Comunitario, desarrollando productos turísticos diseñados e integrados directamente con la comunidad.

Esta guía servirá para estructurar los checklists de transición necesarios y asegurar que su empresa continúe escalando en su desarrollo.

Quedamos a su entera disposición para acompañarle de manera objetiva y rigurosa en este importante paso hacia la excelencia.



DIRECCIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

Área	No.	Criterio	Ceibas			
			1	2	3	4
Empresa Sustentable	1	Diseño de un Sistema de Gestión Ambiental Básico	X			
	2	Aplicación de Sistema de Gestión Ambiental Básico con objetivos, metas y acciones concretas		X		
	3	Sistema de Gestión Ambiental Aplicado, con resultados medibles y acciones sostenidas			X	
	4	Sistema de Gestión Ambiental maduro, generando y manteniendo vínculos y acuerdos con actores clave en el desempeño sustentable de la cadena de valor				X
Factor Humano	1	Formación de equipos	X			
	2	Trabajo en equipo creativo	X			
	3	Equipos de trabajo consolidados (con metas, objetivos, y resultados colectivos)		X		
	4	Equipo de trabajo avanzado (planes de mejora realizados por el equipo, así como premios y bonos colectivos)			X	
	5	Equipos de alto rendimiento sustentados por métricas de productividad, retención de talento o clima laboral				X



DIRECCIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

	6	Perfiles de puestos		X		
	7	Sistema de Reclutamiento y selección de personal			X	
	8	Evaluación de desempeño en base a resultados por equipo				X
	9	Programa de inducción de personal			X	
	10	Programa de capacitación al personal			X	
	11	Programa de desarrollo de personal				X
	12	Reglamento interno de personal		X		
	13	Reglamento Interior de Trabajo aplicado, con un marco claro de consecuencias			X	
	14	Cultura Organizacional		X		
	15	Despliegue de la cultura organizacional			X	
	16	Manual Organizacional aplicado				X
	17	Indicadores de desempeño de persona				X
Servicio	1	Sistema de atención y calidad en el servicio	X			
	2	Sistema de calidad en el servicio aplicado a todos los procesos del servicio		X		
	3	Sistema de calidad en el servicio con indicadores de medición			X	
	4	Sistema de excelencia en el servicio, con indicadores de excelencia				X



DIRECCIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

Sistema de Calidad	1	Certificado de Buenas Practicas sanitarias Yucatán (BUPSY)	X			
	2	Sello de Calidad Higiénica y Sanitaria "Punto Limpio" - PL		X		
	3	Distintivo M - DM			X	
	4	Distintivo H -DH (o su equivalente para el giro de la empresa)				X
	5	Sello de Turismo Incluyente -TI				X
	6	Manejo Higiénico de Alimentos -MHA			X	
Identidad y Patrimonio	1	Fomentar la cultura y tradición yucateca o maya	X			
	2	Divulgar la cultura y tradición yucateca o maya		X		
	3	Promotores mayas y yucatecos			X	
	4	Cadena de valor maya o yucateca				X
Operaciones	1	Procedimientos aplicados de las operaciones esenciales		X		
	2	Procedimientos aplicados en la mayoría de los procesos reflejados en un manual ordenado			X	
	3	Auditoria de procesos				X
	4	Programas de mejora continua en operaciones de rutina				X
	6	Manejo básico de inventarios		X		
	7	Control de inventarios en todas las etapas del proceso			X	



DIRECCIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

	8	Tablero de control con indicadores operativos			X	
	9	Monitoreo de indicadores operativos				X
Marketing	1	Estrategia Digital	X			
	2	Plan anual de estrategia de medios (digital y tradicional).		X		
	3	Aplicación de plan y medición de resultados por medio			X	
	4	Medición de resultados del plan de medios, con impactos en indicadores				X
Administración	1	Estructura organizacional definida y funcional	X			
	2	Se realiza planeación estratégica		X		
	3	Se llevan controles en las operaciones básicas de la empresa		X		
	4	Los planes de mejora continua de cada área están alineados a los objetivos estratégicos globales de la empresa				X
	5	Los mandos medios tienen preparación en liderazgo y manejo de equipos			X	
	6	Se realizan planes de mejora continua, con metas, objetivos y mediciones				X
	7	Se cuenta con planes estratégicos para diferentes escenarios				X



DIRECCIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

Finanzas	1	Control de entradas y salidas de efectivo	X			
	2	Se trabaja bajo presupuestos de ingresos y egresos		X		
	3	Se tienen estados financieros (balance general y estado de resultados) actualizados y conciliados.		X		
	4	Se manejan indicadores financieros, con una medición periódica y constante			X	
	5	Se lleva un adecuado control de los activos, con su inventario y codificados			X	
	6	Se lleva un adecuado manejo fiscal			X	
	7	Se realiza una planeación financiera, con diferentes escenarios y planes de contingencia financiera				X
	8	Se lleva un presupuesto para reinvertir, remodelar o actualizar equipamiento				X
	9	Registro contable de depreciaciones y constitución de fondos de reserva (o reposición) para la actualización de activos				X
Turismo Comunitario y Redes de Valor	1	Identificación de actores locales, artesanos y posibles proveedores de la comunidad.	X			



DIRECCIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

	2	Vinculación comercial básica con emprendimientos comunitarios o productores locales (compras a la comunidad).		X		
	3	Participación activa en redes de valor turísticas (alianzas formales con otras empresas locales para cruce de servicios).			X	
	4	Co-creación de experiencias de Turismo Comunitario (productos turísticos diseñados e integrados directamente con la comunidad).				X
Regulaciones gubernamentales	1	Cumplimiento de todos los permisos y regulaciones fiscales, legales y propias del sector turístico	X			
	2	Registro Nacional de Turismo	X			
	3	Registro en INVENTUR	X			

DISTINTIVO
YUCATÁN

