



Índice.

1. Introducción.....	3
2. Indicadores relacionados con satisfacción del empleado.....	4
3. Industrias donde es relevante desarrollar la satisfacción del empleado.	4
4. Normas, certificaciones, buenas prácticas, ODS y leyes relevantes al indicador	5
5. Factores clave de satisfacción del empleado	7
6. Creación de un programa de RSE para fomentar la satisfacción del empleado	8
7. Beneficios empresariales de fomentar la satisfacción del empleado.....	9
8. Riesgos empresariales por no fomentar la satisfacción del empleado.....	9
9. Herramientas para fomentar la satisfacción del empleado	10
10. Mejores prácticas de la satisfacción del empleado dentro del Distintivo ESR®	11
11. Propuestas métricas de impacto para medir la satisfacción del empleado dentro del marco del Distintivo ESR®	12
11.1. Fase 1: Inicio	12
11.2. Fase 2: Desarrollo.....	13
11.3. Fase 3: Madurez	13
11.4. Desarrollo de las métricas.....	13
12. Conclusión.....	15



1. Introducción

La satisfacción del empleado es un elemento esencial dentro de la cultura organizacional y un reflejo directo de las prácticas laborales responsables de una empresa. Este indicador evalúa el nivel de bienestar, motivación y compromiso de los colaboradores, considerando factores como el entorno laboral, el respeto a sus derechos, el reconocimiento de su esfuerzo y la posibilidad de un desarrollo profesional.

La satisfacción del empleado va más allá de un simple indicador; es un pilar fundamental que conecta la cultura organizacional con el desempeño, la retención de talento y la competitividad empresarial.

En el marco del Distintivo ESR[®], este indicador resalta la importancia de construir un entorno laboral que priorice el respeto, la equidad y las oportunidades de crecimiento, asegurando que los empleados se sientan valorados y parte integral de los objetivos de la empresa.

Promover la satisfacción del empleado no solo fortalece la cultura organizacional, sino que también posiciona a la empresa como un referente de responsabilidad social y ética en su sector. Este enfoque, alineado con principios de sostenibilidad, asegura un impacto positivo tanto en los colaboradores como en la comunidad empresarial en general.



2. Indicadores relacionados con satisfacción del empleado.

Indicadores	Ámbito	Descripción
Condiciones de trabajo	Derechos Laborales	Proporciona un ambiente seguro y saludable, asegurando condiciones laborales justas y respetuosas.
Compensación digna	Derechos Laborales	Garantiza una remuneración justa y equitativa acorde con las responsabilidades, evitando prácticas de explotación económica.
Igualdad de oportunidades y trato	Derechos Humanos	Promueve un ambiente laboral inclusivo y libre de discriminación, donde todos tengan igualdad de acceso a oportunidades laborales.
Plan de capacitación	Derechos Laborales	Ofrece oportunidades de desarrollo profesional, mejorando habilidades y competencias para un crecimiento sostenido en el trabajo.
Flexibilidad de horarios	Derechos Laborales	Facilita la conciliación de la vida laboral y personal, promoviendo una cultura de respeto al bienestar integral del trabajador.
Evaluación de desempeño	Derechos Laborales	Permite revisar y mejorar el desempeño laboral, asegurando condiciones laborales motivadoras y acordes a las capacidades de los empleados.
Protección de derechos humanos	Derechos Humanos	Implementa medidas para salvaguardar los derechos fundamentales en el trabajo, asegurando prácticas laborales respetuosas y dignas.

3. Industrias donde es relevante desarrollar la satisfacción del empleado.

Industria	Importancia
Industria manufacturera	Es fundamental para mejorar las condiciones laborales, promoviendo seguridad y salarios justos en el proceso productivo.
Agricultura, cría y explotación de animales	Importante para asegurar condiciones de empleo dignas, especialmente en zonas rurales.



Minería	Vital para promover entornos de trabajo seguros y equitativos, reduciendo riesgos en una industria de alta peligrosidad.
Construcción	Necesario para garantizar salarios adecuados, seguridad y condiciones laborales en obras y proyectos.
Servicios de salud y de asistencia social	Crucial para asegurar que el personal de salud tenga jornadas laborales justas y condiciones adecuadas.
Comercio al por mayor	Esencial para fomentar la estabilidad laboral y condiciones seguras en la cadena de distribución.
Servicios de alojamiento temporal y alimentos	Importante para promover el respeto laboral y condiciones justas en la hospitalidad y servicio al cliente.

4. Normas, certificaciones, buenas prácticas, ODS y leyes relevantes al indicador

Categoría	Norma, Certificación o Ley	Descripción / Apartado Específico	Relevancia para el indicador
Norma	ISO 9001	Norma para la gestión de calidad, incluye procesos para monitorear y mejorar la satisfacción del empleado.	Alta
Norma	ISO 26000	Guía para responsabilidad social, fomenta el bienestar y satisfacción del empleado.	Alta
Certificación	Great Place to Work	Certificación que evalúa y certifica la satisfacción y compromiso de los empleados con su lugar de trabajo.	Alta
Certificación	GRI (Global Reporting Initiative)	Marco de reportes de sostenibilidad, indicadores relacionados con la	Alta



		satisfacción y bienestar laboral.	
Certificación	Ecovadis	Evalúa sostenibilidad empresarial, incluye la gestión del bienestar y satisfacción del empleado.	Alta
ODS	ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico	Promueve condiciones laborales dignas que incrementen la satisfacción y productividad de los empleados.	Alta
ODS	ODS 3: Salud y bienestar	Fomenta la salud y el bienestar mediante la mejora de las condiciones laborales y el ambiente de trabajo.	Alta
Ley	Ley Federal del Trabajo (LFT)	Regula las condiciones laborales en México, asegurando derechos que contribuyen a la satisfacción del empleado.	Alta
Ley	Ley General de Salud	Establece lineamientos para garantizar un entorno laboral saludable que favorezca la satisfacción del empleado.	Alta
Buena Práctica	Implementación de encuestas y programas internos para evaluar y mejorar la satisfacción del empleado	Desarrollo de encuestas, reuniones y programas internos para identificar y atender las necesidades del personal, promoviendo su satisfacción laboral.	Alta



5. Factores clave de satisfacción del empleado

- **Entorno laboral positivo:** Un ambiente de trabajo seguro, limpio y colaborativo promueve la satisfacción de los empleados. La presencia de una cultura organizacional que valore el respeto, la comunicación abierta y el apoyo mutuo es esencial para fomentar el bienestar.
- **Reconocimiento y recompensas:** La valoración del esfuerzo y los logros de los empleados a través de incentivos, reconocimientos públicos o beneficios adicionales refuerza la motivación y el compromiso. La percepción de que su trabajo es valorado es crucial para la satisfacción.
- **Oportunidades de desarrollo profesional:** El acceso a programas de capacitación, planes de carrera y promociones internas contribuye a que los empleados perciban un futuro sólido dentro de la empresa, mejorando su satisfacción y retención.
- **Balance entre vida laboral y personal:** La flexibilidad de horarios, las políticas de trabajo remoto y las facilidades para responsabilidades familiares permiten a los empleados equilibrar sus compromisos personales y profesionales, lo que impacta positivamente su bienestar.
- **Comunicación efectiva:** Un flujo de comunicación claro y bidireccional entre líderes y empleados fortalece la confianza y el entendimiento mutuo. Los empleados satisfechos suelen sentirse escuchados y partícipes en las decisiones organizacionales.
- **Remuneración y beneficios competitivos:** Ofrecer salarios justos y beneficios adecuados que reflejen el esfuerzo y las competencias del empleado es un factor clave. Esto incluye seguros, vacaciones y prestaciones que promuevan su estabilidad económica y bienestar.
- **Liderazgo inspirador:** La calidad del liderazgo dentro de la empresa influye directamente en la satisfacción del empleado. Líderes empáticos, justos y accesibles generan confianza y motivación en sus equipos.
- **Participación en decisiones y proyectos:** Los empleados valoran ser tomados en cuenta en la toma de decisiones y la posibilidad de contribuir en proyectos significativos, lo que refuerza su sentido de pertenencia y propósito en la empresa.
- **Políticas de igualdad y respeto:** La promoción de un entorno inclusivo, donde se respete la diversidad y se garantice la equidad, es fundamental para crear un espacio de trabajo libre de discriminación, lo que impacta positivamente la satisfacción.
- **Evaluación y retroalimentación constructiva:** La realización de evaluaciones de desempeño periódicas que incluyan retroalimentación clara y constructiva ayuda a los empleados a entender sus áreas de mejora y fortalezas, reforzando su confianza y motivación.



6. Creación de un programa de RSE para fomentar la satisfacción del empleado

- **Diagnóstico del entorno laboral:** Realizar una evaluación inicial del ambiente de trabajo para identificar fortalezas y áreas de mejora en factores como comunicación, cultura organizacional, condiciones laborales y beneficios ofrecidos. Esto puede incluir encuestas de satisfacción y reuniones con empleados.
- **Definición de objetivos claros:** Establecer metas específicas y medibles relacionadas con la satisfacción del empleado, como la mejora del clima laboral, la retención del talento o el incremento de la motivación. Estos objetivos deben estar alineados con los valores de la empresa y su cultura organizacional.
- **Implementación de políticas de bienestar:** Diseñar e implementar políticas que promuevan un balance entre la vida personal y profesional, como horarios flexibles, trabajo remoto y programas de apoyo emocional. Estas políticas deben estar orientadas a mejorar el bienestar integral de los empleados.
- **Creación de programas de desarrollo profesional:** Establecer planes de capacitación, mentorías y programas de carrera que permitan a los empleados adquirir nuevas habilidades, crecer dentro de la organización y alcanzar sus metas profesionales.
- **Sistema de reconocimiento y recompensas:** Diseñar un sistema formal para reconocer los logros y esfuerzos de los empleados, tanto individual como colectivamente. Esto puede incluir incentivos económicos, premios, menciones públicas o promociones.
- **Fortalecimiento de la comunicación interna:** Promover un flujo de comunicación transparente y bidireccional, donde los empleados puedan expresar sus ideas, inquietudes y sugerencias. Esto incluye reuniones regulares, encuestas de clima laboral y canales de comunicación accesibles.
- **Evaluaciones periódicas de satisfacción:** Establecer un sistema para medir regularmente la satisfacción de los empleados mediante encuestas, entrevistas o grupos focales. Los resultados deben utilizarse para ajustar las políticas y programas en función de las necesidades identificadas.
- **Liderazgo ejemplar:** Fomentar un liderazgo empático y accesible, que inspire confianza y compromiso en los equipos. Esto incluye capacitar a los líderes en habilidades de gestión, comunicación y resolución de conflictos.
- **Fomento de la inclusión y equidad:** Implementar políticas que promuevan un entorno laboral inclusivo y diverso, donde se respete y valore la individualidad de cada empleado. Esto incluye garantizar igualdad de oportunidades y prevención de cualquier tipo de discriminación.
- **Transparencia en la toma de decisiones:** Involucrar a los empleados en procesos estratégicos y decisiones clave de la organización, asegurando que sus voces sean escuchadas y tomadas en cuenta.



7. Beneficios empresariales de fomentar la satisfacción del empleado

- **Incremento en la productividad:** Los empleados satisfechos tienden a ser más comprometidos y enfocados en sus tareas, lo que resulta en un aumento en la eficiencia y en la calidad del trabajo realizado.
- **Mejora en la retención del talento:** Un entorno laboral que promueva el bienestar y el desarrollo personal reduce la rotación de empleados, lo que disminuye costos asociados al reclutamiento y capacitación de nuevos colaboradores.
- **Fortalecimiento de la cultura organizacional:** Al priorizar la satisfacción del empleado, la empresa fomenta un ambiente de respeto, equidad y colaboración, lo que fortalece los valores y la cohesión interna.
- **Aumento en la innovación:** Los empleados que se sienten valorados y escuchados están más dispuestos a compartir ideas y participar en procesos creativos, contribuyendo al desarrollo de nuevas soluciones y productos.
- **Reducción de conflictos laborales:** Un entorno laboral positivo disminuye tensiones y conflictos internos, promoviendo relaciones saludables entre equipos y departamentos.
- **Mejora en la reputación corporativa:** Las empresas que priorizan la satisfacción del empleado son percibidas como empleadores responsables y atractivos, lo que refuerza su marca empleadora y reputación ante clientes y stakeholders.
- **Mayor satisfacción del cliente:** Empleados satisfechos suelen brindar un mejor servicio, lo que se traduce en experiencias positivas para los clientes y una mayor fidelización.
- **Impacto positivo en la salud laboral:** La satisfacción del empleado reduce el estrés y el ausentismo, promoviendo un entorno laboral más saludable y eficiente.
- **Facilita la atracción de talento:** Una empresa reconocida por cuidar a sus empleados tiene más probabilidades de atraer a candidatos altamente calificados, mejorando la calidad de su equipo humano.
- **Alineación con los objetivos estratégicos:** Un equipo motivado y comprometido trabaja de manera más efectiva para alcanzar las metas organizacionales, contribuyendo al éxito a largo plazo de la empresa.

8. Riesgos empresariales por no fomentar la satisfacción del empleado

- **Alta rotación de personal:** La falta de satisfacción puede llevar a un aumento en la rotación de empleados, lo que genera costos elevados asociados al reclutamiento, selección y capacitación de nuevos colaboradores.



- **Reducción en la productividad:** Empleados desmotivados tienden a ser menos eficientes y comprometidos, afectando directamente la calidad del trabajo y el cumplimiento de los objetivos empresariales.
- **Aumento de conflictos laborales:** La insatisfacción puede provocar tensiones y conflictos internos entre empleados y líderes, afectando negativamente el ambiente laboral y la cohesión del equipo.
- **Deterioro de la cultura organizacional:** Un ambiente laboral negativo impacta los valores y principios que sustentan la cultura organizacional, debilitando la identidad corporativa y el sentido de pertenencia de los empleados.
- **Incremento del ausentismo:** La falta de satisfacción laboral puede manifestarse en mayores tasas de ausentismo debido al estrés, desmotivación o problemas de salud derivados de un entorno laboral poco favorable.
- **Pérdida de talento clave:** La falta de satisfacción puede llevar a que los mejores talentos busquen oportunidades en empresas que valoren y promuevan su desarrollo personal y profesional.
- **Impacto negativo en la reputación corporativa:** La percepción de un mal ambiente laboral puede dañar la imagen de la empresa ante posibles candidatos, clientes e inversionistas, reduciendo su competitividad en el mercado.
- **Menor capacidad de innovación:** Un entorno laboral insatisfactorio desalienta la creatividad y la participación activa de los empleados, limitando el desarrollo de nuevas ideas y soluciones.
- **Disminución en la satisfacción del cliente:** Empleados insatisfechos suelen ofrecer un servicio de menor calidad, lo que afecta negativamente la experiencia del cliente y la fidelización.
- **Falta de alineación con los objetivos organizacionales:** La desmotivación de los empleados puede llevar a un menor compromiso con las metas de la empresa, afectando el desempeño general y su sostenibilidad a largo plazo.

9. Herramientas para fomentar la satisfacción del empleado

- **Encuestas de clima laboral:** Permiten medir la percepción de los empleados sobre el ambiente laboral, identificando áreas de mejora y oportunidades para fomentar el bienestar. Estas encuestas deben ser anónimas para promover respuestas honestas y útiles.
- **Programas de reconocimiento:** Establecer sistemas para reconocer y recompensar los logros de los empleados, tanto a nivel individual como colectivo. Esto puede incluir premios, incentivos, menciones públicas y celebraciones por hitos alcanzados.



- **Plataformas de comunicación interna:** Implementar herramientas digitales como intranets, aplicaciones de mensajería o boletines electrónicos para facilitar la comunicación bidireccional entre empleados y líderes, promoviendo la transparencia y el intercambio de ideas.
- **Planes de desarrollo profesional:** Diseñar programas de capacitación, mentorías y planes de carrera personalizados que ofrezcan a los empleados oportunidades claras para crecer y desarrollar sus habilidades dentro de la organización.
- **Sistemas de retroalimentación continua:** Establecer procesos regulares para que los empleados reciban retroalimentación constructiva sobre su desempeño y puedan expresar sus preocupaciones o sugerencias. Esto fortalece la confianza y el compromiso.
- **Beneficios laborales flexibles:** Ofrecer opciones como horarios adaptables, trabajo remoto, días libres adicionales y otros beneficios que permitan a los empleados equilibrar su vida personal y profesional.
- **Programas de bienestar integral:** Incluir iniciativas que promuevan la salud física, mental y emocional de los empleados, como actividades recreativas, acceso a servicios de salud y programas de manejo del estrés.
- **Auditorías internas de satisfacción:** Realizar auditorías periódicas para evaluar el nivel de satisfacción de los empleados y la efectividad de las políticas implementadas, ajustándolas según las necesidades detectadas.

10. Mejores prácticas de la satisfacción del empleado dentro del Distintivo ESR®

- **Implementación de políticas de bienestar laboral:** Desarrollar políticas claras y efectivas que promuevan un balance entre la vida personal y profesional, como horarios flexibles, opciones de trabajo remoto y días libres adicionales, adaptadas a las necesidades de los empleados.
- **Reconocimiento y recompensas constantes:** Establecer sistemas de reconocimiento regulares, como premios, incentivos económicos y menciones públicas, para valorar los logros individuales y colectivos, reforzando la motivación y el compromiso.
- **Programas personalizados de desarrollo profesional:** Diseñar planes de carrera y capacitación adaptados a las metas individuales de los empleados, promoviendo su crecimiento dentro de la empresa y alineándolos con los objetivos organizacionales.
- **Encuestas regulares de satisfacción:** Realizar encuestas periódicas para medir el nivel de satisfacción de los empleados, identificar áreas de mejora y ajustar las estrategias en función de los resultados obtenidos.



- **Establecimiento de un entorno inclusivo y equitativo:** Crear políticas que fomenten la diversidad, la inclusión y la equidad en el lugar de trabajo, asegurando que todos los empleados se sientan valorados y respetados.
- **Comunicación abierta y transparente:** Promover canales de comunicación bidireccionales donde los empleados puedan expresar sus inquietudes, ideas y sugerencias, fomentando una cultura de confianza y colaboración.
- **Incentivos para el cuidado de la salud mental y física:** Implementar programas de bienestar integral que incluyan actividades recreativas, acceso a servicios de salud y programas de manejo del estrés para apoyar el bienestar emocional y físico de los empleados.
- **Participación activa en la toma de decisiones:** Involucrar a los empleados en procesos de decisión relevantes, dándoles una voz activa en la dirección de proyectos y políticas internas, lo que refuerza su sentido de pertenencia.
- **Creación de espacios de trabajo agradables:** Invertir en la mejora de las instalaciones y recursos para asegurar que los empleados trabajen en un ambiente seguro, limpio y cómodo, favoreciendo su bienestar y productividad.
- **Liderazgo empático y motivador:** Capacitar a los líderes para que adopten un enfoque de liderazgo basado en la empatía, la escucha activa y el reconocimiento, generando un impacto positivo en el ambiente laboral.

11. Propuestas métricas de impacto para medir la satisfacción del empleado dentro del marco del Distintivo ESR®

Las métricas propuestas para el indicador de satisfacción del empleado están diseñadas para medir, monitorear y evaluar de manera cuantitativa el nivel de bienestar, motivación y compromiso de los colaboradores dentro de la organización. Estas métricas abarcan aspectos clave como la percepción del ambiente laboral, la participación en programas de bienestar, la retención del talento y el impacto de las iniciativas en la productividad y el desempeño organizacional, proporcionando datos claros y accionables para fomentar una cultura organizacional positiva y sostenible.

11.1. Fase 1: Inicio

- **Porcentaje de empleados capacitados en bienestar laboral:** Proporción de empleados que han recibido capacitaciones relacionadas con bienestar, comunicación y trabajo en equipo respecto al total de la plantilla.
- **Tasa de rotación voluntaria:** Porcentaje de empleados que abandonan la empresa de manera voluntaria en un periodo determinado.



- **Participación en encuestas de satisfacción:** Porcentaje de empleados que completan encuestas de satisfacción interna, reflejando el nivel de interés en expresar sus opiniones.

11.2. Fase 2: Desarrollo

- **Tasa de resolución de problemas laborales:** Porcentaje de quejas laborales o conflictos resueltos de manera satisfactoria en relación al total presentado.
- **Participación en programas de bienestar:** Proporción de empleados inscritos en actividades relacionadas con bienestar físico, mental o emocional promovidas por la empresa.
- **Tasa de promoción interna:** Porcentaje de empleados promovidos a nuevos roles o con mayores responsabilidades en comparación con el total de empleados.

11.3. Fase 3: Madurez

- **Índice de bienestar integral del empleado:** Evaluación de la percepción de los empleados sobre su bienestar general (físico, mental y emocional) mediante encuestas específicas.
- **Impacto en indicadores de negocio:** Relación entre la mejora en satisfacción del empleado y métricas clave de negocio, como productividad, calidad de productos/servicios y retención de clientes.
- **Reconocimientos obtenidos:** Cantidad de premios o certificaciones externas relacionadas con el clima laboral o las políticas de bienestar.
- **Tasa de compromiso del empleado:** Porcentaje de empleados que se identifican como altamente comprometidos con los objetivos de la empresa.
- **Índice de liderazgo efectivo:** Evaluación del desempeño de los líderes basado en encuestas internas y el impacto en la satisfacción de sus equipos.

11.4. Desarrollo de las métricas.

1. **Claridad en los Objetivos de las Métricas:** Las métricas deben estar alineadas con los objetivos específicos de satisfacción del empleado, como el bienestar físico, mental y emocional. Las métricas deben ser claras y fáciles de entender para asegurar que los empleados puedan identificarse con ellas y que los datos obtenidos sean precisos y útiles.
2. **Consistencia y Frecuencia en las Encuestas:** Es importante realizar encuestas periódicas para medir la satisfacción de los empleados. La consistencia en la recolección de datos, y su análisis regular, garantizará una comprensión profunda



de la evolución de la satisfacción a lo largo del tiempo. Esto permite detectar tendencias y áreas de mejora

3. **Personalización según el Tamaño de la Empresa:** Las métricas deben adaptarse a las características de la empresa. En empresas más grandes, puede ser necesario segmentar las encuestas por departamentos o áreas, mientras que en empresas más pequeñas, se puede obtener una visión general más fácil de interpretar. Esto asegura que las métricas sean prácticas y manejables para la organización.
4. **Involucrar a los Líderes en el Proceso:** Los líderes dentro de la empresa deben estar involucrados activamente en la recopilación de datos y la implementación de las métricas de satisfacción. Los resultados de las encuestas deben analizarse a nivel gerencial para crear planes de acción específicos y tomar decisiones informadas sobre el bienestar y el compromiso del empleado.
5. **Medición del Impacto en el Desempeño Organizacional:** Es crucial correlacionar las métricas de satisfacción del empleado con indicadores clave de rendimiento organizacional, como la productividad y la rotación de empleados. Esto proporciona una evaluación cuantificable de cómo las iniciativas de bienestar y satisfacción impactan directamente en el desempeño de la empresa.

La definición de las métricas debe considerar los siguientes aspectos:

- **Tamaño de Empresa:** El tamaño de la empresa se refiere al número de empleados que la componen. Las empresas más grandes pueden necesitar herramientas más sofisticadas para medir la satisfacción del empleado, como encuestas segmentadas por departamentos, mientras que en empresas pequeñas la medición puede ser más directa y generalizada.
- **Madurez de la Industria:** Se refiere al nivel de desarrollo de la industria en la que opera la empresa. En industrias emergentes, las métricas pueden ser más flexibles y experimentales, mientras que en sectores más maduros, las métricas tienden a ser más establecidas y estructuradas para cumplir con estándares de calidad y competitividad más rigurosos.
- **Recursos Disponibles:** Este concepto hace referencia a los recursos con los que la empresa cuenta para implementar las métricas. Las empresas con mayores recursos pueden emplear plataformas tecnológicas avanzadas para realizar encuestas y analizar los datos de satisfacción, mientras que las empresas más pequeñas pueden utilizar métodos más accesibles y manuales para recolectar y analizar los datos.



12. Conclusión

La implementación de un programa de satisfacción del empleado es crucial para cualquier empresa que aspire a ser sostenible, inclusiva y competitiva en el entorno actual. El concepto de satisfacción del empleado, impulsado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y alineado con la Encuesta de Recursos y Servicios (ERS), no solo promueve la mejora de las condiciones laborales, sino que también tiene un impacto directo en la productividad, la retención de talento, y la reputación de la empresa. Un entorno laboral que garantiza salarios dignos, seguridad ocupacional, igualdad de oportunidades, y diálogo social se traduce en empleados más motivados, comprometidos y productivos. Además, permite a la empresa reducir riesgos legales y financieros, mejorar su relación con los stakeholders y contribuir al desarrollo económico y social de las comunidades en las que opera.