



Cemefi

Hace bien.



Empresa
Socialmente
Responsable®
Cemefi

Ficha de indicadores

Criterio: Social- Condiciones y oportunidades laborales

Indicador: Cultura organizacional





Índice.

1. Introducción	2
2. Indicadores relacionados del Distintivo ESR®	2
3. Industrias con mayor relevancia	2
5. Factores que influyen en la implementación	3
6. Cómo crear un programa de desarrollo cultural	3
7. Beneficios empresariales	4
8. Riesgos de no implementar.....	4
9. Herramientas y recursos	4
10. Mejores prácticas	4
11. Métricas de impacto	5
11.1 Métricas de prevención.....	5
11.2 Métricas de corrección, control o mitigación	5
11.3 Métricas de transformación, resarcimiento o generación de bienestar	6
12. Conclusión	6



1. Introducción

El indicador de Cultura Organizacional fomenta una cultura basada en valores éticos, respeto, inclusión, innovación y compromiso con la sostenibilidad, que permee todas las prácticas de la empresa.

La NOM-035-STPS-2018 establece la obligación de mantener un entorno organizacional favorable. Las certificaciones como GPTW y Top Employers evalúan la cultura como factor determinante de la experiencia del empleado.

Esta ficha orienta a las organizaciones en el desarrollo de una cultura organizacional alineada con los valores del Distintivo ESR®.

2. Indicadores relacionados del Distintivo ESR®

Indicadores	Ámbito	Descripción
Satisfacción del empleado	Derechos Laborales	La cultura organizacional es el principal determinante de la satisfacción.
Violencia de género	Derechos Laborales	Una cultura de respeto previene la violencia de género en el trabajo.
Igualdad de género	Derechos Laborales	La cultura inclusiva es condición para la igualdad sustantiva.
Ética empresarial	Gobernanza	Los valores culturales deben alinearse con el código de ética.
Liderazgo social	Gobernanza	El liderazgo modela y transmite la cultura organizacional.

3. Industrias con mayor relevancia

Industria/sector	Razón de relevancia
Todos los sectores	La cultura organizacional es relevante para cualquier tipo de organización.
Tecnología	Cultura como factor principal de atracción y retención en mercado competitivo.
Servicios financieros	Cultura de cumplimiento y ética como requisito regulatorio y reputacional.
Salud	Cultura de seguridad del paciente y bienestar del personal sanitario.
Manufactura	Cultura de seguridad y calidad como base operacional.
Startups y empresas en crecimiento	Cultura como diferenciador y cimiento del crecimiento escalable.



4. Normas, leyes, estándares, certificaciones, ODS e ISO

Categoría	Nombre	Descripción	Relevancia para el indicador
NOM	NOM-035-STPS-2018	Entorno organizacional favorable	Obligación de mantener condiciones organizacionales saludables.
Certificación	GPTW	Great Place to Work	Mide confianza, orgullo y compañerismo como dimensiones culturales.
Certificación	Top Employers	Certificación de prácticas de RH	Evalúa la cultura como componente integral de la gestión de personas.
ISO	ISO 45001	Gestión de SST	Cultura de seguridad como pilar del sistema de gestión.
ODS	ODS 8 y 16	Trabajo decente e instituciones sólidas	Cultura organizacional como reflejo de institucionalidad.
Estándar	GRI 2-23	Compromisos de políticas	Reporte de valores y compromisos organizacionales.
Estándar	GRI 404	Formación y enseñanza	Desarrollo de competencias como vehículo de cultura.
Referencia	Modelo Denison/Schein	Modelos de cultura organizacional	Marcos de diagnóstico y transformación cultural.

5. Factores que influyen en la implementación

- Liderazgo: los líderes modelan la cultura con su comportamiento más que con sus discursos.
- Historia organizacional: la cultura acumulada puede ser activo o pasivo para la transformación.
- Coherencia: la distancia entre valores declarados y prácticas reales erosiona la confianza.
- Comunicación: los canales y mensajes internos transmiten la cultura continuamente.
- Selección de talento: contratar por ajuste cultural refuerza o transforma la cultura existente.
- Reconocimiento: lo que se celebra y premia señala lo que realmente importa en la organización.

6. Cómo crear un programa de desarrollo cultural

- Realizar diagnóstico de cultura actual usando modelos validados (Denison, OCAI, encuestas propias).
- Definir la cultura deseada alineada con la estrategia, los valores y la visión de sostenibilidad.



- Identificar brechas entre cultura actual y deseada con plan de transformación.
- Involucrar a la alta dirección como patrocinadora y modelo de la cultura deseada.
- Diseñar programas de formación en valores y competencias culturales.
- Alinear los sistemas de selección, evaluación, promoción y reconocimiento con la cultura deseada.
- Implementar comunicación interna que refuerce los valores y comportamientos esperados.
- Medir periódicamente la evolución cultural con instrumentos estandarizados.

7. Beneficios empresariales

- Mayor compromiso y productividad en culturas de confianza y respeto.
- Atracción y retención de talento que se identifica con los valores organizacionales.
- Innovación favorecida por culturas que promueven la experimentación y el aprendizaje.
- Coherencia entre estrategia y operación que fortalece la ejecución.
- Resiliencia organizacional en momentos de cambio y crisis.
- Mejor servicio al cliente por empleados comprometidos.
- Prevención de riesgos psicosociales mediante entorno organizacional favorable.

8. Riesgos de no implementar

- Cultura tóxica que genera conflictos, demandas y pérdida de talento.
- Desalineación entre estrategia y comportamiento real de la organización.
- Riesgos psicosociales por entorno organizacional desfavorable.
- Baja productividad por descompromiso y falta de sentido de pertenencia.
- Daño reputacional por incoherencia entre valores declarados y prácticas.
- Resistencia al cambio por falta de base cultural para la transformación.

9. Herramientas y recursos

- Instrumento de diagnóstico cultural (Denison, OCAI, encuesta propia).
- Cuestionarios de la NOM-035 para evaluación de entorno organizacional favorable.
- Metodología Great Place to Work para medición de dimensiones culturales.
- Programas de formación en valores y competencias culturales.
- Herramientas de comunicación interna para reforzamiento cultural.
- Modelos de transformación cultural adaptados a empresas mexicanas.

10. Mejores prácticas

- Hacer que la alta dirección sea embajadora visible de los valores culturales.
- Alinear todos los sistemas de gestión de personas con la cultura deseada.
- Medir la cultura periódicamente y actuar sobre los resultados.



- Celebrar y reconocer los comportamientos que reflejan los valores organizacionales.
- Incluir la RSE y la sostenibilidad como componentes centrales de la cultura.
- Buscar certificaciones externas como validación de la cultura organizacional.

11. Métricas de impacto

11.1 Métricas de prevención

Nombre de la métrica	Descripción	Fórmula	Periodicidad sugerida	Obligatoriedad normativa o marco de referencia
Índice entorno organizacional NOM-035	Resultado de evaluación del entorno organizacional favorable	Puntaje de entorno organizacional (Guía III NOM-035)	Anual	NOM-035-STPS-2018 (obligatorio)
Cobertura de diagnóstico de cultura	% de personal que participó en el diagnóstico de cultura	$(\text{Participantes} / \text{Total}) \times 100$	Anual	NOM-035-STPS-2018; GPTW
Tasa de formación en valores y ética	% de personal capacitado en valores organizacionales	$(\text{Capacitados} / \text{Total}) \times 100$	Anual	GRI 404; ODS 8
Cobertura de código de ética	% de personal que firmó recepción del código de ética	$(\text{Firmas} / \text{Total}) \times 100$	Anual	GRI 2-23; ISO 26000

11.2 Métricas de corrección, control o mitigación

Nombre de la métrica	Descripción	Fórmula	Periodicidad sugerida	Obligatoriedad normativa o marco de referencia
Tasa de rotación voluntaria	% de personal que deja la organización voluntariamente	$(\text{Salidas voluntarias} / \text{Plantilla promedio}) \times 100$	Trimestral	GRI 401-1; ODS 8
Índice de compromiso organizacional	Resultado de encuesta de compromiso (engagement)	Promedio ponderado (escala 1-100)	Semestral	GPTW; NOM-035-STPS-2018
Tasa de ausentismo como indicador de clima	Días perdidos por ausentismo no justificado	$(\text{Días perdidos} / \text{Días programados}) \times 100$	Trimestral	NOM-035-STPS-2018; GRI 403-9
Índice de resolución de conflictos	% de conflictos laborales resueltos sin litigio	$(\text{Resueltos internamente} / \text{Total}) \times 100$	Semestral	LFT; ODS 16

**11.3 Métricas de transformación, resarcimiento o generación de bienestar**

Nombre de la métrica	Descripción	Fórmula	Periodicidad sugerida	Obligatoriedad normativa o marco de referencia
Tendencia del índice de clima	Evolución del resultado de encuesta de clima	$(\text{Índice actual} - \text{Anterior}) / \text{Anterior} \times 100$	Anual	GPTW; NOM-035-STPS-2018
Reconocimientos de cultura obtenidos	Certificaciones de cultura organizacional vigentes	Conteo de certificaciones	Anual	GPTW; Top Employers
Percepción de coherencia valores-práctica	% de personal que percibe coherencia valores-práctica	$(\text{Positivas} / \text{Total encuestados}) \times 100$	Anual	GRI 2-23; ODS 16
Índice de liderazgo ético	% de líderes evaluados favorablemente en ética por sus equipos	$(\text{Favorables} / \text{Total líderes}) \times 100$	Anual	NOM-035-STPS-2018; GRI 2-23

12. Conclusión

La cultura organizacional es el activo intangible más poderoso de una organización: determina cómo se toman las decisiones, cómo se tratan las personas y cómo se enfrenta el cambio. Las empresas que gestionan su cultura deliberadamente construyen organizaciones más coherentes y resilientes.

El Distintivo ESR® reconoce la progresión desde la definición de valores hasta una cultura que es ventaja competitiva y expresión viva de la responsabilidad social empresarial.