



Cemefi

Hace bien.



Empresa
Socialmente
Responsable®
Cemefi

Ficha de indicadores

Criterio: *Social- Derechos laborales*

Indicador: *Satisfacción del empleado*





Índice.

1. Introducción.....	2
2. Indicadores relacionados del Distintivo ESR®	2
3. Industrias con mayor relevancia	2
4. Normas, leyes, estándares, certificaciones, ODS e ISO	3
5. Factores que influyen en la implementación	3
6. Cómo crear un programa de satisfacción laboral.....	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.....	7



1. Introducción

El indicador de Satisfacción del Empleado mide y mejora el nivel de satisfacción y compromiso de los trabajadores, identificando áreas de mejora en las condiciones de trabajo.

La NOM-035-STPS-2018 incorpora elementos de satisfacción laboral en el diagnóstico de factores de riesgo psicosocial. Las certificaciones como Great Place to Work y Top Employers han establecido estándares de medición.

Esta ficha orienta a las organizaciones en la implementación de sistemas de medición y mejora de la satisfacción conforme al Distintivo ESR®.

2. Indicadores relacionados del Distintivo ESR®

Indicadores	Ámbito	Descripción
Cultura organizacional	Derechos Laborales	La cultura es el principal determinante de la satisfacción del empleado.
Compensación digna	Derechos Laborales	La remuneración justa es factor clave de satisfacción laboral.
Jornada de trabajo	Derechos Laborales	El equilibrio vida-trabajo impacta directamente la satisfacción.
Capacitación de empleados	Derechos Laborales	El desarrollo profesional es componente de la satisfacción integral.
Flexibilidad de horarios	Derechos Laborales	La flexibilidad es factor creciente de satisfacción laboral.

3. Industrias con mayor relevancia

Industria/sector	Razón de relevancia
Tecnología	Alta competencia por talento donde la satisfacción es factor de retención crítico.
Servicios financieros	Estrés laboral alto que requiere monitoreo continuo de bienestar.
Salud	Burnout y fatiga compasiva que impactan la satisfacción del personal sanitario.
Retail y comercio	Alta rotación que se correlaciona con baja satisfacción laboral.
Manufactura	Condiciones de trabajo físico que requieren atención a bienestar integral.
Educación	Satisfacción del profesorado como factor de calidad educativa.



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

Categoría	Nombre	Descripción	Relevancia para el indicador
NOM	NOM-035-STPS-2018	Riesgos psicosociales	Diagnóstico incluye elementos de satisfacción y entorno organizacional.
Certificación	<i>Great Place to Work</i>	Certificación de clima laboral	Estándar de medición de satisfacción y confianza organizacional.
Certificación	<i>Top Employers</i>	Certificación de prácticas de RH	Evalúa prácticas que determinan la satisfacción del empleado.
ISO	ISO 45001	Gestión de SST	Incluye bienestar del trabajador en el sistema de gestión.
ODS	ODS 8	Trabajo decente	Empleo productivo y satisfactorio como meta de desarrollo.
Estándar	GRI 401	Empleo	Reporte sobre condiciones de empleo y retención.
Estándar	GRI 403	Salud y seguridad	Bienestar integral del trabajador.
Referencia	Pacto Mundial P6	Eliminación de discriminación en empleo	Condiciones de trabajo que promueven la satisfacción.

5. Factores que influyen en la implementación

- Liderazgo: el estilo de liderazgo de supervisores y gerentes es el factor más determinante de la satisfacción laboral.
- Compensación: la percepción de justicia salarial impacta significativamente el compromiso.
- Desarrollo profesional: las oportunidades de crecimiento son factor principal de retención de talento.
- Ambiente físico: las condiciones de las instalaciones afectan el bienestar diario.
- Equilibrio vida-trabajo: la flexibilidad y el respeto a tiempos personales son cada vez más valorados.
- Cultura organizacional: los valores vividos (no solo declarados) determinan la satisfacción.

6. Cómo crear un programa de satisfacción laboral

- Diseñar e implementar instrumento de medición de satisfacción validado y confiable.
- Aplicar la encuesta periódicamente (al menos anual) con garantía de confidencialidad.
- Analizar resultados por área, nivel jerárquico y variables demográficas relevantes.
- Diseñar planes de acción específicos para las áreas de oportunidad identificadas.
- Comunicar resultados y planes de acción a toda la organización.



- Implementar las acciones de mejora con seguimiento y rendición de cuentas.
- Medir el impacto de las acciones en encuestas de seguimiento (pulse surveys).
- Vincular indicadores de satisfacción con resultados de negocio (rotación, productividad, ausentismo).

7. Beneficios empresariales

- Mayor productividad correlacionada con niveles altos de satisfacción y compromiso.
- Menor rotación que reduce costos de reclutamiento y capacitación.
- Mejor servicio al cliente por empleados comprometidos y satisfechos.
- Datos para la toma de decisiones sobre gestión de talento.
- Fortalecimiento de la marca empleadora para atraer talento.
- Prevención de riesgos psicosociales identificados en la NOM-035.
- Innovación y creatividad favorecidas por ambientes de trabajo positivos.

8. Riesgos de no implementar

- Rotación elevada con costos de reemplazo estimados en 50-200% del salario anual.
- Pérdida de talento clave que migra a competidores.
- Baja productividad y desempeño por descompromiso laboral.
- Clima laboral deteriorado que afecta la colaboración y la innovación.
- Incapacidad de atraer talento de alto nivel.
- Riesgo reputacional como empleador poco atractivo.
- Riesgos psicosociales no identificados por falta de diagnóstico.

9. Herramientas y recursos

- Plataformas de encuestas de clima laboral con análisis automatizado (Qualtrics, Culture Amp).
- Cuestionarios de la NOM-035 para diagnóstico de entorno organizacional favorable.
- Metodología Great Place to Work para medición de confianza organizacional.
- Herramientas de pulse surveys para medición continua de satisfacción.
- Benchmarks sectoriales de satisfacción laboral para comparación.
- Modelos de planes de acción post-encuesta con seguimiento estructurado.

10. Mejores prácticas

- Garantizar confidencialidad real de las encuestas para obtener respuestas honestas.
- Comunicar resultados y acciones derivadas para cerrar el ciclo de retroalimentación.
- Vincular indicadores de satisfacción con la compensación variable de directivos.
- Implementar pulse surveys trimestrales además de la encuesta anual.
- Segmentar análisis para identificar bolsas de insatisfacción específicas.



- Buscar certificaciones como GPTW como validación externa del clima laboral.

11. Métricas de impacto

11.1 Métricas de prevención

Nombre de la métrica	Descripción	Fórmula	Periodicidad sugerida	Obligatoriedad normativa o marco de referencia
Instrumento de medición	Existencia de encuesta de satisfacción/clima validada y estandarizada	Encuesta diseñada (Sí/No) + número de dimensiones + validación	Anual	NOM-035-STPS; mejores prácticas de clima
Participación en encuesta	Tasa de participación de trabajadores en la encuesta de satisfacción	$(\text{Encuestas respondidas} / \text{Total de trabajadores}) \times 100$	Anual	Mejores prácticas de medición de clima
Diagnóstico NOM-035	Aplicación del cuestionario de factores de riesgo psicosocial conforme a NOM-035	Diagnóstico aplicado (Sí/No) + cobertura + resultados generales	Bienal	NOM-035-STPS-2018
Comunicación de resultados	Porcentaje de áreas que recibieron retroalimentación de los resultados de la encuesta	$(\text{Áreas con retroalimentación} / \text{Total de áreas}) \times 100$	Anual	Mejores prácticas de clima organizacional

11.2 Métricas de corrección, control o mitigación

Nombre de la métrica	Descripción	Fórmula	Periodicidad sugerida	Obligatoriedad normativa o marco de referencia
Calificación de satisfacción	Calificación promedio de satisfacción laboral en escala estandarizada	Promedio ponderado de calificaciones por dimensión	Anual	NOM-035-STPS; GPTW; mejores prácticas



Nombre de la métrica	Descripción	Fórmula	Periodicidad sugerida	Obligatoriedad normativa o marco de referencia
Planes de acción implementados	Porcentaje de áreas de mejora identificadas con plan de acción en ejecución	$(\text{Áreas con plan de acción} / \text{Total de áreas de mejora}) \times 100$	Anual	Mejores prácticas de gestión de clima
Rotación voluntaria	Tasa de rotación voluntaria de personal	$(\text{Renuncias voluntarias} / \text{Promedio de plantilla}) \times 100$	Trimestral	GRI 401-1; mejores prácticas de retención
Ausentismo	Tasa de ausentismo laboral	$(\text{Días de ausencia} / \text{Total de días laborables}) \times 100$	Mensual	LFT; ISO 45001; GRI 403-9

11.3 Métricas de transformación, resarcimiento o generación de bienestar

Nombre de la métrica	Descripción	Fórmula	Periodicidad sugerida	Obligatoriedad normativa o marco de referencia
Mejora interanual	Variación de la calificación de satisfacción respecto al año anterior	Calificación año actual - Calificación año anterior	Anual	Mejores prácticas de clima organizacional
Certificación GPTW	Estatus de certificación Great Place to Work o equivalente	Certificación vigente (Sí/No) + ranking + fecha	Anual	GPTW; Top Employers
eNPS	Employee Net Promoter Score (disposición a recomendar la empresa como empleador)	$(\% \text{ Promotores} - \% \text{ Detractores})$	Anual	Mejores prácticas de engagement



Nombre de la métrica	Descripción	Fórmula	Periodicidad sugerida	Obligatoriedad normativa o marco de referencia
Cultura de retroalimentación	Porcentaje de trabajadores que reportan recibir retroalimentación constructiva regular	$\left(\frac{\text{Trabajadores con retroalimentación}}{\text{Total de encuestados}} \right) \times 100$	Anual	NOM-035-STPS; mejores prácticas

12. Conclusión

La medición y mejora de la satisfacción del empleado es inversión estratégica que impacta directamente la productividad, retención y competitividad de la organización.

El Distintivo ESR® reconoce la progresión desde la medición inicial hasta sistemas de escucha continua integrados a la gestión de talento.