

## **ESTUDIO ERGONÓMICO DE APOYO TÉCNICO AGROPECUARIO EN LA UNIDAD DE DESARROLLO ECONOMICO LOCAL DE UNA MUNICIPALIDAD**

*Ergonomic study of agricultural technical support in the local economic development unit of a municipality*

Marina Ponsot Balaguer<sup>1</sup>

### **Resumen**

El presente estudio se orientó en determinar los riesgos disergonómicos presentes en los trabajos de apoyo técnico agropecuario de la unidad de desarrollo económico local de una municipalidad. El objetivo se centró en indagar factores determinantes del comportamiento organizacional y proponer soluciones para los operativos veterinarios en las diferentes unidades técnicas. Se realizó una observación general del sistema de trabajo, y se determinó el propósito de este, el flujo de actividades y los subsistemas. Se aplicaron métodos objetivos como, simulación en terreno, fotografías y filmaciones, y métodos subjetivos como, cuestionarios y entrevistas, y listas de verificación. Los análisis permitieron establecer que existe un alto riesgo de generación de trastornos musculoesqueléticos, debido a las posturas adoptadas en sedestación frente a las pantallas de visualización de datos cuando trabajan en oficina y en los procesos de vacunación en terreno. Además se evidenciaron riesgos asociados a la carga psicosocial de trabajo, relacionada a quejas sobre las remuneraciones y la inestabilidad que produce la forma de contratación a honorarios. Se establecieron recomendaciones que consisten principalmente en, dotar de sillas con características ergonómicas a trabajadores que carezcan de ellas, y mejorar la interrelación entre los trabajadores a honorarios y a contrato fijo.

**Palabras clave:** Apoyo técnico agropecuario, riesgos disergonómicos, estudio de tiempo.

---

<sup>1</sup>Investigadora independiente. Lautaro, Chile. Correo electrónico: ponsotb@gmail.com

## Abstract

The present study was carried out to determine the disergonomic risks present in the agricultural technical support work of the local economic development unit of a municipality. The objective focused on identifying determinants of organizational behaviour and proposing solutions for veterinary operatives in the different technical units. A general observation of the work system was made, the flow of activities and the subsystems were determined. Objective methods such as simulation in the field, photographs and filming, and subjective methods such as questionnaires and interviews and checklists were applied. The analysis made it possible to establish that there is a high risk of generating musculoskeletal disorders, due to the positions taken in sitting in front of the data display screens and in the vaccination processes. In addition, risks associated with the psychosocial workload, related to complaints about remuneration and instability due to the way of contracting fees were evidenced. Recommendations were established that consist of providing chairs with ergonomic characteristics to workers who lack them, and improving the interrelation between workers on a fee and permanent contract basis.

**Keywords:** Agricultural technical support, disergonomic risks, time study.

Fecha recepción: 05/02/2020 Fecha revisión: 02/04/2020 Fecha aceptación: 29/04/2020

## Introducción

### Antecedentes generales

El presente estudio se orientó en identificar los riesgos ergonómicos en el puesto de trabajo de “apoyo técnico agropecuario” de unidades operativas de la unidad de desarrollo local (UDEL) de una municipalidad de una ciudad del sur de Chile.

El sistema UDEL está conformado por un jefe UDEL, quince jefes de unidades, veintiún trabajadores entre, apoyos técnicos y asistentes administrativos, de los cuales trece son apoyos técnicos agropecuarios, una secretaria y un auxiliar de mantención.

Los apoyos técnicos agropecuarios asisten a usuarios de distintas comunidades, cuyo número fluctúa entre ciento treinta y ciento cincuenta. Cada unidad operativa de la UDEL debe realizar:

- Actividades en oficina. Orden de documentación, actualización de información de usuarios, atención a público, informes de actividades diarias y mensual, estadísticas de visita a terreno, y orientación para postulación a proyectos y fondos concursables.
- Atención individualizada en terreno a usuarios y grupos de comunidades. Asesoría técnica en cereales ganado mayor, menor, bovinos, porcinos, ovinos, equinos y aves, y en praderas frutales mayores y menores.
- Entrega de productos para control de plagas y enfermedades, capacitación en ovinos y hortalizas que son los principales rubros, y otros rubros emergentes de artesanías y frutales menores, denominados REM.
- Talleres de uso de plaguicidas, control de plagas en hortalizas y sanidad animal.
- Operativos veterinarios. Jornadas de vacunación al menos dos veces al año, desparasitación y aplicación de vitaminas.
- Reuniones mensuales. Al menos cinco reuniones según cuantas comunidades atiendan cada unidad operativa.
- Formulación de proyectos a INDAP para mejoras en los campos de los usuarios. Proceso individual de alta exigencia por los tiempos de entrega.
- Ayuda en la formulación de documentación para praderas suplementarias.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar los riesgos disergonómicos presentes en el puesto de apoyo técnico agropecuario de UDEL, en especial en las actividades de vacunación bobina y trabajo en oficina con pantallas de visualización de datos (PVD), y sugerir recomendaciones de mejora para disminuir las posibles condiciones disergonómicas detectadas.

### **Objetivos específicos**

- Indagar los factores determinantes del comportamiento organizacional y proponer soluciones de mejora.

- Evaluar y ponderar niveles de riesgo ergonómico en tareas con PVD y proponer soluciones de mejora.
- Observar, analizar y proponer mejoras en los operativos veterinarios en las diferentes unidades técnicas.

### **Materiales y métodos**

Se realizó una observación general del sistema de trabajo, determinándose el propósito de este, el flujo de actividades y los subsistemas. El análisis ergonómico a las actividades principales que realiza el apoyo técnico agropecuario se realizó mediante filmaciones in situ durante la tarea de vacunación, el uso de PVD, de fotocopidora y el manejo de vehículo.

Se aplicaron los siguientes métodos objetivos:

**Simulación en terreno con técnicas objetivas.** Se midieron con un goniómetro, los ángulos articulares de los trabajadores durante la vacunación de bovinos y en las tareas con PVD. Luego, se aplicó el método RULA para evaluar la carga postural (Lueder, R., 1996, McAtamney, L., y Corlett, E.N., 1993).

**Fotografía y filmaciones en tiempo real.** Se filmaron a dos trabajadores, uno de género masculino y otro de género femenino, realizando la vacunación. De dichas filmaciones, se obtuvieron fotogramas analíticos cada tres segundos por secuencias de más de un minuto para análisis postural, evaluando el tiempo de cada actividad. Se dibujó un croquis del área general de trabajo en oficina y campo, a través de la percepción visual en tiempo real y fotografías. Además se fotografiaron y filmaron a los trabajadores en labores de oficina.

Se aplicaron los siguientes métodos subjetivos:

**Listas de verificación.** Con el jefe de la unidad de desarrollo económico local se indagaron aspectos como, tareas realizadas, responsabilidades, principales problemáticas detectadas y soluciones o mejoras ergonómicas a ser implantadas. Para la observación se consideraron la carga organizacional, física, ambiental, y psicosocial.

**Cuestionarios, encuestas y entrevistas.** Se realizaron dos entrevistas a seis de los técnicos que ocupan el cargo de apoyo técnico agropecuario. Se aplicó una encuesta de comportamiento organizacional (Instituto politécnico nacional, s.f.), que se observa en el anexo, a treinta trabajadores de la UDEL y luego se seleccionaron diez encuestas al azar para el análisis de la información, y el cuestionario SUSESO Ista 21 versión breve (Superintendencia de Seguridad Social. Gobierno de Chile, 2013), a ochenta y ocho integrantes del equipo de salud ocupacional de la municipalidad, para evaluar los factores de riesgo psicosocial. Este cuestionario consta de veinte preguntas y analiza cinco variables que pueden catalogarse en tres categorías de riesgo:

- Bajo: Nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud.
- Medio: Nivel de exposición psicosocial intermedio.
- Alto: Nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud.

Se consultó sobre posibles mejoras necesarias en los puestos de trabajo.

## **Resultados y discusión**

### **Análisis del sistema de trabajo**

Para este análisis se separó el sistema general con sus subsistemas y el puesto de trabajo de apoyo técnico agropecuario.

**Sistema general y subsistemas.** Los quince técnicos de la unidad operativa realizan sus actividades en una jornada diurna de ocho horas, que se inicia a las 8:30 y culmina a las 17:30 horas, en un sistema de turno normal. Mediante las entrevistas realizadas al jefe de la unidad operativa y al jefe UDEL, se pudieron agrupar las actividades en dos subsistemas que se observan en la tabla 1. El subsistema 1 es aquel en el cual se realizan actividades en oficina, y el subsistema 2, en campo o terreno.

Subsistema 1	Subsistema 2
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades en oficina: orden de documentación, actualización de información de usuarios, atención a público, informes de actividades diarias y mensual, estadísticas de visita a terreno, orientación para postulación a proyectos y fondos concursables.</li> <li>- Formulación de proyectos a INDAP para mejoras en los campos de los usuarios. Proceso individual de alta exigencia por los tiempos de entrega.</li> <li>- Ayuda en la formulación de documentación para praderas suplementarias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención individualizada en terreno (campo) a usuarios y grupos de comunidades. Asesoría técnica en cereales ganado mayor, menor, bovinos, porcinos, ovinos, equinos, aves. Praderas frutales mayores y menores.</li> <li>- Entrega de productos para control de plagas y enfermedades, capacitación en ovinos y hortalizas que son los principales rubros, y en REM.</li> <li>- Talleres de uso de plaguicidas, control de plagas en hortalizas y sanidad animal.</li> <li>- Operativos veterinarios. Jornadas de vacunación al menos dos veces al año desparasitación y aplicación de vitaminas.</li> <li>- Reuniones mensuales al menos cinco según cuantas comunidades atiendan cada unidad operativa.</li> </ul>

**Tabla 1.** Subsistemas de las unidades operativas.

**Puesto de trabajo.** Por medio de entrevistas y observaciones en tiempo real se determinaron las actividades principales y secundarias variando según la ejecución de cada unidad operativa. Se observó que, algunas unidades operativas, dedican el 40% al subsistema 1 y 60% al subsistema 2, mientras que otras unidades lo hacen a la inversa, 40 y 60% respectivamente, lo que deja claramente en evidencia que las cargas de trabajo del apoyo técnico agropecuario varía de acuerdo a la ejecución real de actividades de cada unidad operativa.

### **Lista de chequeo y discusión de grupo**

De la aplicación de la lista de chequeo, y en base a la consulta de cuales creen que son las mejoras necesarias en los puestos de trabajo, se encontraron los riesgos que se exponen a continuación.

**Carga organizacional.** El sistema de turnos corresponde a una jornada diurna de 8:30 a 17:30 horas, con una hora de colación. Existen pausas que son tomadas a libre elección. La hora de colación está pautada de 14 a 15 horas, sin embargo varía según las necesidades del equipo técnico.

No se cuenta con procedimientos escritos, sólo con instrucciones de tareas en el contrato a honorarios. Las comunicaciones se realizan de forma escrita a través de correos electrónicos, informes mensuales, y reuniones semanales con los equipos técnicos. No existe rigurosidad en los tiempos de descanso, cada equipo técnico toma sus descansos según sus necesidades, salvo en actividades como vacunación.

**Carga física.** Cada equipo técnico tiene asignada un área u oficina cerrada, con escritorio, silla y computador de mesa. Los traslados a los campos se hacen en vehículos automotores propiedad de cada “apoyo técnico agropecuario”, por caminos asfaltados y finalmente de ripio o tierra. Las otras actividades se realizan a campo abierto, sometidos a cambios climáticos, o en las sedes techadas de cada comunidad cuyas características constructivas varían, y no todas las comunidades tienen sede. Se asumen posturas forzadas de cuello y flexión de tronco a más de 90°, brazos extendidos al frente, y movimientos bruscos en la actividad de vacunación. Durante la permanencia en oficina, en sedestación, se digita y visualiza PVD durante periodos de 4 a 6 horas con descansos a disposición de cada trabajador. No existe trabajo repetitivo, pero sí exposición a manejo manual de carga en los procesos de entrega de materiales, semillas, fertilizantes, vacunaciones, y en ferias de exposición donde se cargan toldos, mesas y sillas. No se cuenta con información del peso de las cargas.

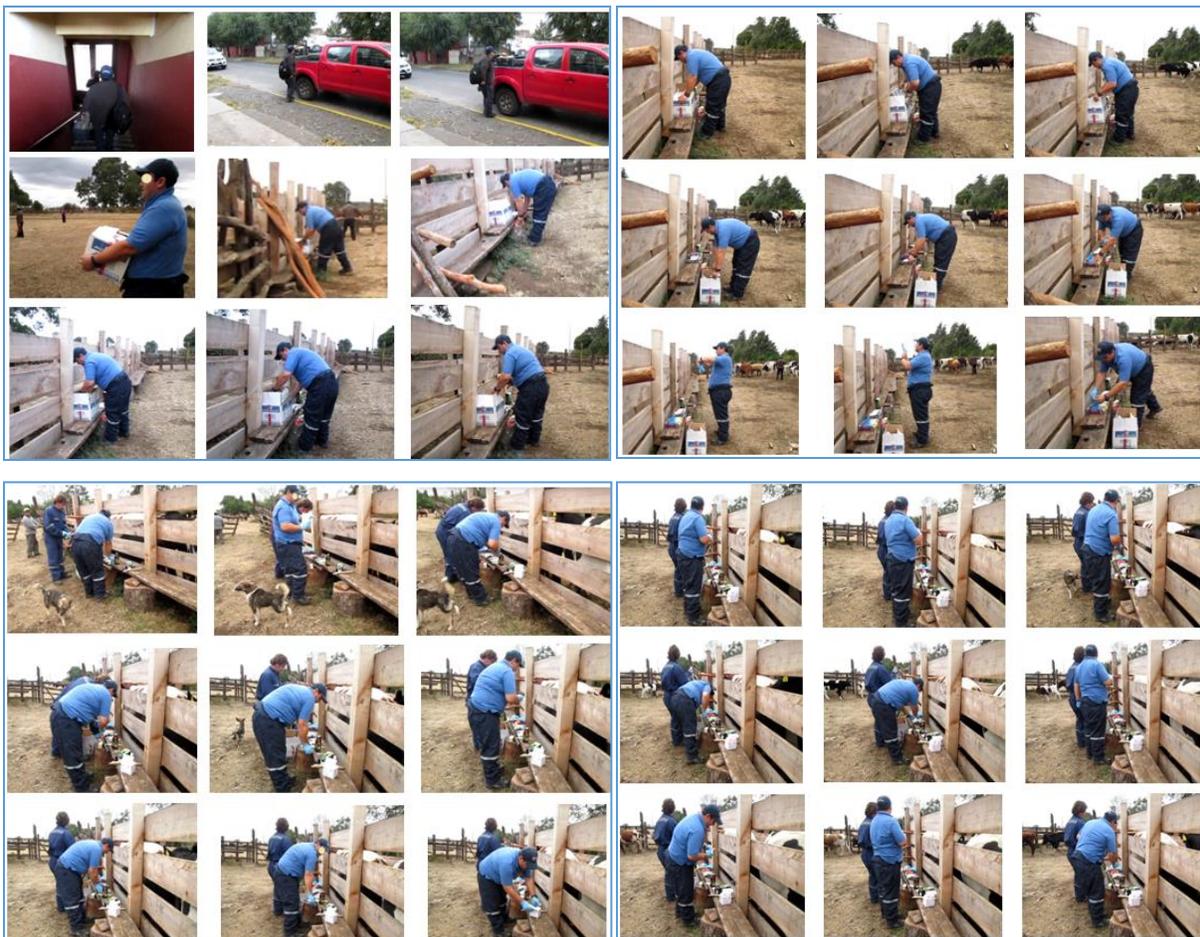
**Carga ambiental.** No se perciben ruidos molestos, esporádicamente en visitas a campo se somete a ruidos de maquinarias como máquina de chancado o motor, bomba, y tractor. Existe presencia de polvo en caminos de tierra, y exposición a fríos intensos por temporada de otoño-invierno, a calor en épocas de verano, y vibración de cuerpo entero en manejo de vehículo automotor por caminos borrascosos. Los trabajadores solo disponen de guantes de goma para el proceso de vacunación, no existe dotación de uniformes y de elementos de seguridad como lentes, máscaras u otros.

**Carga psicosocial.** Las comunicaciones son fluidas, no obstante se identifica un clima laboral tenso en algunas unidades operativas, por la falta de definición de funciones y de responsabilidades, observándose a trabajadores con más asignaciones que otros. Manifiestan desmotivación por las remuneraciones salariales, así como inconformidad con el tipo de contratación a honorarios, ya que no gozan de estabilidad contractual. No se cuenta con un proceso de inducción estipulado, más se

respeto y favorece un tiempo de adecuación al trabajo, y se pueden realizar capacitaciones requeridas.

### Áreas de trabajo y postura

**Fotogramas.** Para analizar los subsistemas 1 y 2, haciendo énfasis en la actividad específica de vacunación bovina, es importante destacar que los técnicos que realizan estas actividades en ocasiones trabajan solos teniendo que recurrir a la ayuda de los usuarios de los programas. También ocurre que hay unidades operativas que no realizan esta actividad y que la han delegado completamente a los usuarios de sus programas. En la figura 1 se observa fotograma de trabajador 1, y en la figura 2, del trabajador 2.

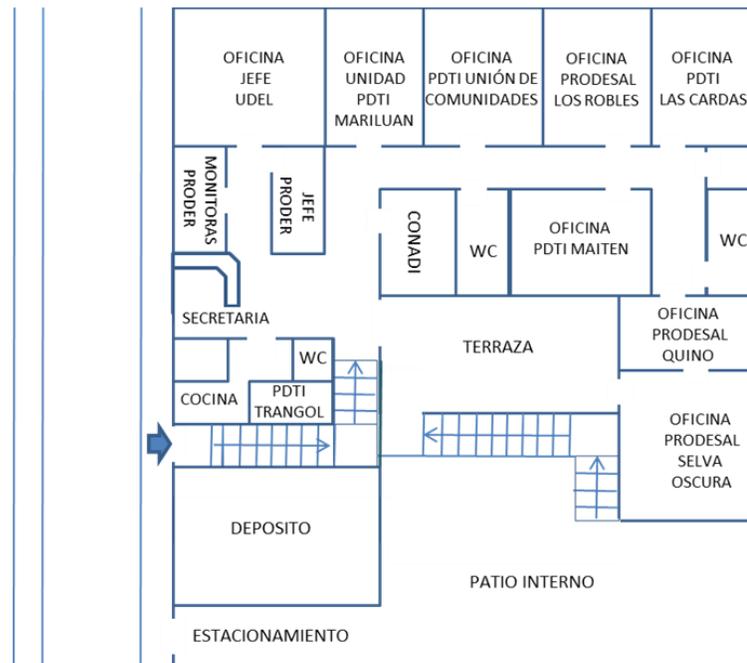


**Figura 1.** Fotograma de trabajador 1 cada tres segundos en actividad de inyección de bovinos.



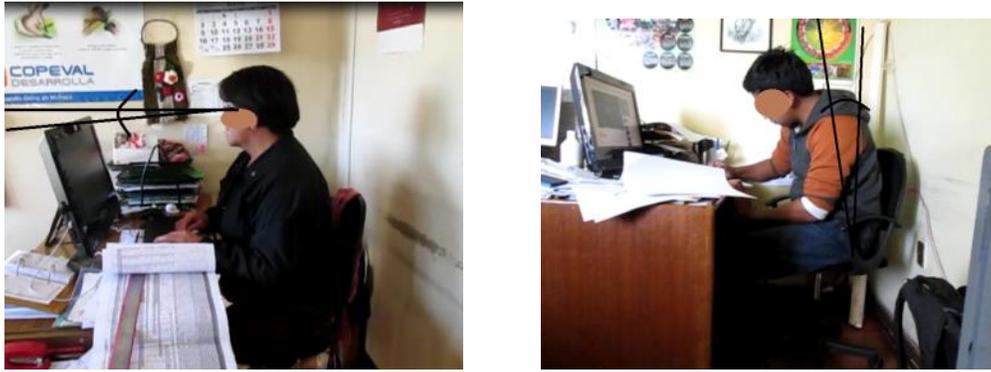
**Figura 2.** Fotograma de trabajador 2 cada tres segundos en actividad de inyección de bovinos.

**Dimensiones del puesto de trabajo.** Del croquis de representación del área general de trabajo, se obtiene que en el interior de las oficinas, debido a sus dimensiones, solo cabe una mesa de computadora y silla, careciendo de espacio para almacenar materiales. En los campos se encuentra que, las mangas existentes para hacer las vacunaciones varían en longitud y diseño, y se observan en algunos casos deterioros pronunciados en sus estructuras, lo que dificulta más aún la tarea de vacunación de bovinos.



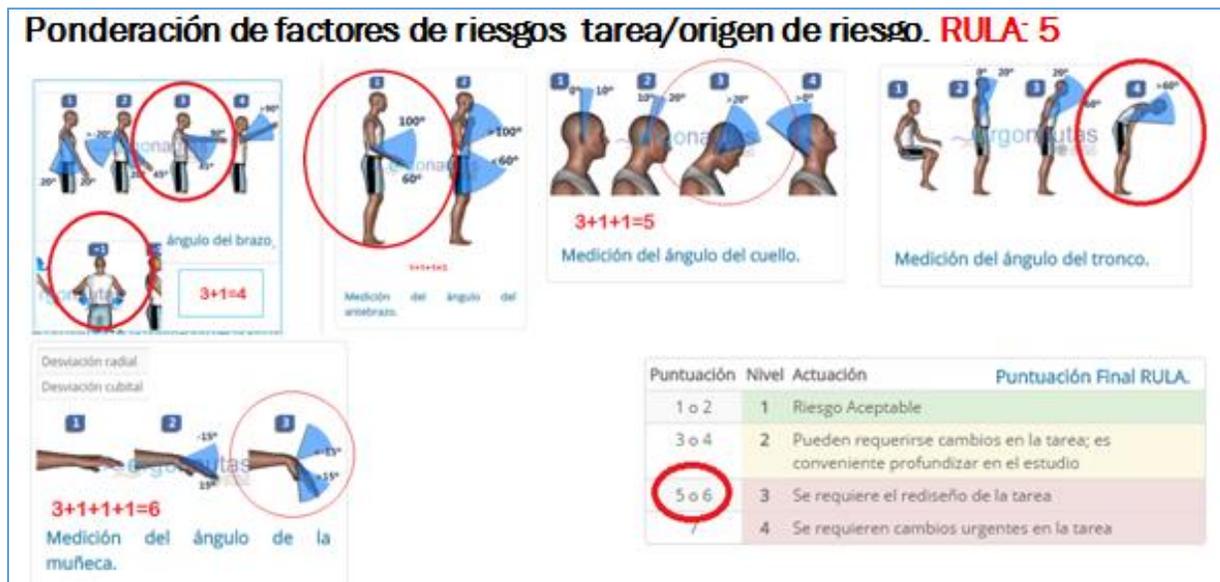
**Figura 3.** Sector oficinas.

**Evaluación postural.** Del análisis realizado con la metodología RULA (Lueder, R., 1996). para oficina, se obtuvo un resultado de siete puntos, que corresponde a un nivel de riesgo cuatro, y significa que la investigación y los cambios son requeridos inmediatamente.



**Figura 4.** Posturas adoptadas durante el trabajo en oficina.

En la tarea de vacunación de bovinos se adoptan posturas forzadas en bipedestación con flexión de brazo  $>45^\circ$  y  $90^\circ$ , flexión del antebrazo entre  $> 100^\circ$ , movimientos de pronosupinación y flexo extensión de muñeca  $>15$ , agarre de pinza, esfuerzo sostenido al vacunar, rotación, lateralización y flexo extensión de cuello  $> 20^\circ$ , y rotación, lateralización y flexo extensión de tronco  $>90^\circ$ . De acuerdo a los resultados de la evaluación con el método RULA (McAtamney, L., y Corlett, E.N., 1993), se obtuvo un puntaje de 5, lo que significa que se requiere un rediseño de la tarea, lo que representa la probabilidad de sobrecarga osteomuscular de extremidades inferiores, superiores y a nivel de tronco.



**Figura 5.** Resultados evaluación método RULA en la tarea de vacunación de bovinos (McAtamney, L., y Corlett, E.N., 1993).

### Comportamiento organizacional

Del análisis de las encuestas seleccionadas al azar, lo que representa un 33,33% del 100% del total evaluado, se encontró que los ítems 7, 8, 9, 10, 11 dieron como resultado valores porcentuales menores de 50%, lo que significa que existe insatisfacción en los trabajadores con respecto a la remuneración percibida, el reconocimiento de su trabajo, la equidad de género, el grado de inteligencia emocional y el factor de sustentabilidad. Siendo el peor valorado el de remuneración con un 20%, es decir que este aspecto es el que causa mayor insatisfacción.

Resumen de resultados de aplicación de encuestas a trabajadores de Unidad de Desarrollo Económico Local titulada Comportamiento Organizacional Diagnóstico sobre Clima y Cultura Organizacional			
ITEM	FACTORES A EVALUAR	f	%
1	LA ORGANIZACIÓN	8	80
2	CONDICIONES AMBIENTALES	8	80
3	ERGONOMÍA	6	60
4	PUESTO DE TRABAJO	9	90
5	COMPAÑEROS DE TRABAJO	7	70
6	JEFE Y SUPERIORES	7	70
7	REMUNERACIÓN	2	20
8	RECONOCIMIENTO	5	50
9	EQUIDAD	5	50
10	INTELIGENCIA EMOCIONAL	5	50
11	SUSTENTABILIDAD	4	40

**Tabla 2.** Tabla resumen de resultados encuesta de comportamiento organizacional (Instituto politécnico nacional, s.f.).

### Cuestionario psicosocial SUSESIO ISTAS 21 versión breve

Se aplicó el cuestionario a ochenta y ocho integrantes de las UDEL donde se encuentran insertos los “apoyos técnicos agropecuarios”, obteniéndose setenta y uno válidamente emitidos. Los resultados evidencian que existe un nivel de riesgo global alto/3, donde todas las dimensiones psicosociales se encuentran desfavorables, lo que implica la reevaluación con cuestionario en su versión completa.

Dimensión psicosocial/cuestionario	Promedio (%)	Clasificación
Exigencias psicológicas	50	Desfavorable
Trabajo Activo y desarrollo de habilidades	46	Desfavorable
Apoyo social y calidad de liderazgo	57	Desfavorable
Compensaciones	68	Desfavorable
Doble presencia	57	Desfavorable

**Tabla 3.** Resultados cuestionario SUSESIO ISTAS 21 versión breve (Superintendencia de Seguridad Social. Gobierno de Chile, 2013).

## Conclusiones

Existe sobrecarga postural en la tarea de vacunación de bovinos, y en las tareas en oficina. Se recomienda que las vacunaciones se realicen entre dos miembros del equipo técnico, y si no los hubiere, entre el jefe y el apoyo técnico de cada unidad. Además, se propone entrenar a los usuarios en la vacunación de sus animales, con el objeto de disminuir la frecuencia de realización de esta actividad, y exigir que las mangas estén en perfecto estado. En cuanto al uso de computador o PVD, en las tareas en oficina de los apoyos técnicos, se recomienda sustituir la silla existente por una de cinco patas móviles, altura del asiento ajustable, y respaldar de tipo contacto permanente, acolchado y de superficie transpirable. La profundidad del almohadón del asiento debe ser ligeramente inferior a la longitud poplíteica del usuario, para evitar el roce o la mala postura adoptada por el trabajador, y el apoyo cabeza y apoyo brazos deben ser ajustables. Es importante mantener los miembros inferiores colocados sobre el piso o un apoyo pies, y ubicar los elementos de trabajo en una zona de alcance óptimo. Se recomienda establecer pausas activas de descanso cada 50 minutos, alternando la postura sedente con otra actividad en bipedestación o caminando que requiera diferente exigencia muscular.

Se identificaron riesgos organizacionales y psicosociales, especialmente relacionados con las formas de contratación del personal y las remuneraciones. Por esto, se recomienda estudiar la factibilidad de mejorar la situación contractual de los trabajadores a honorarios. Por otro lado, se propone implementar talleres vivenciales y actividades recreativas que contribuyan a mejorar las relaciones interpersonales, incentiven el trabajo colaborativo y se aborden temas relacionados con el equidad de género, y establecer procedimientos de realización de informes de pago por movilización más óptimos, que permitan disminuir los tiempos de realización de los mismos.

## Referencias

Instituto politécnico nacional (s.f.). Unidad profesional interdisciplinaria en ingeniería y ciencia sociales y administrativas (UPIIESA). Comportamiento organizacional. Diagnóstico sobre clima y cultura organizacional. Recuperado de [https://es.slideshare.net/marko\\_otosu/cuestionario-co-210410](https://es.slideshare.net/marko_otosu/cuestionario-co-210410)

Lueder, R. (1996). A proposed RULA for computer users. *Proceedings of ergonomics summer workshop, UC Berkeley center of occupational and environmental health continuing education program*, San Francisco, august 8-9. Recuperado de <https://www.humanics-es.com/rula.pdf>

McAtamney, L., y Corlett, E.N. (1993). RULA: A survey method for the investigation of work-related upper limb disorders. *Applied ergonomics*, 24(2): 91-99. DOI: 10.1016/0003-6870(93)90080-s

Superintendencia de Seguridad Social. Gobierno de Chile (2013). Manual de uso del Cuestionario SUSESO-ISTAS 21 versión breve. Recuperado de [https://www.dt.gob.cl/portal/1626/articles-109081\\_recurso\\_2.pdf](https://www.dt.gob.cl/portal/1626/articles-109081_recurso_2.pdf)

## Anexo. Encuesta comportamiento organizacional.

**Comportamiento Organizacional**

**Diagnóstico sobre Clima y Cultura Organizacional**

**OBJETIVO**  
El presente cuestionario tiene la intención de proveer elementos que permitan dar cuenta del grado de satisfacción laboral de los trabajadores de una organización en un momento determinado. Su carácter es **confidencial** y **anónimo**, la información recabada de utilizar para fines académicos exclusivamente.

**INSTRUCCIONES**  
Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta marcando con una "X" sobre la opción con la cual este de acuerdo o pertenezca. Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba. Conteste por favor todas las preguntas evitando hacerlo al azar. A lo largo de la encuesta le haremos una serie de preguntas sobre distintos aspectos de la organización. La escala de respuestas es la siguiente:

1. Totalmente en **desacuerdo**
2. En desacuerdo
3. **Algunas veces**
4. De acuerdo
5. Totalmente de **acuerdo**

N/A. No aplica



Recuerde que para este estudio palabras *Negocio* o *Empresa* son sinónimos de Organización.

**I. LA ORGANIZACIÓN**

No.	Pregunta	1	2	3	4	5	N/A
1	¿Está usted satisfecho con su trayectoria en la organización?						
2	¿Le gusta su organización?						
3	¿Se siente orgullos@ de pertenecer a la organización?						
4	¿De haber sabido cómo iban a ser las cosas en la empresa, hubiera entrado en ella?						
5	¿Se siente integrad@ en la empresa?						
6	¿Conoce bien que aporta usted con su trabajo al conjunto de la organización?						
7	¿Si pudiera dejar la organización por otro trabajo, a igualdad de sueldo y condiciones, se quedaría en la empresa?						
8	¿Es usted consciente de lo que aporta a la organización?						
9	¿La considera un poco como suya, como algo propio?						

**II. CONDICIONES AMBIENTALES**

No.	Pregunta	1	2	3	4	5	N/A
10	¿Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo?						
11	¿La temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo?						
12	¿El nivel de ruido es soportable?						
13	¿Los sanitarios están siempre limpios?						
14	¿Su computadora funciona a una velocidad adecuada?						
15	¿El lugar en el que se sienta le resulta cómodo?						
16	¿Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo?						
17	La distribución física y geográfica de mi área contribuye al flujo de trabajo e información						
18	Cuento con el equipo necesario para ejecutar mi trabajo						
19	Las bases de datos existentes en mi departamento, facilitan el trabajo						

**III. ERGONOMÍA**

No.	Pregunta	1	2	3	4	5	N/A
20	¿Su escritorio/ mesa de trabajo le resulta cómodo?						
21	¿Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo?						
22	¿El respaldo de su silla es correcto para realizar sus tareas?						
23	¿El soporte del ratón facilita su trabajo y evita malestares musculares?						
24	El equipo que utilizo garantiza su salud física						
25	¿Su pantalla está a la altura adecuada para usted?						

**IV. PUESTO DE TRABAJO**

No.	Pregunta	1	2	3	4	5	N/A
26	¿Tiene la suficiente autonomía en su trabajo?						
27	¿Tiene la suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo?						
28	¿Sus ideas son escuchadas por su jefe o superiores?						
29	¿Se siente realizad@ en su trabajo?						
30	¿Su trabajo es lo suficientemente variado?						
31	¿El puesto que ocupa en la organización está en relación con la experiencia que usted posee?						
32	¿Su puesto está en relación con su titulación/ grado académico?						
33	¿Se considera usted valorad@ por el puesto de trabajo que ocupa?						
34	¿Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo dentro de la organización?						
35	¿Existen posibilidades reales de movilidad en su empresa?						
36	Tengo definidas claramente las funciones de mi puesto y mis límites de responsabilidades						
37	Para desempeñar las funciones de mi puesto tengo que hacer un esfuerzo adicional y retador en el trabajo.						
38	Me gusta mi trabajo						
39	Tengo las competencias y conocimientos que el puesto requiere						
40	Tengo la flexibilidad de cómo hacer mi trabajo siempre y cuando llegue a los mejores resultados						

**V. COMPAÑEROS DE TRABAJO**

No.	Pregunta	1	2	3	4	5	N/A
41	¿Se lleva usted bien con sus compañeros?						
42	¿Le ayudaron y apoyaron los primeros días cuando usted entró en la empresa?						
43	¿Si dejase la organización, lo sentiría por ellos?						
44	¿Cree que usted y sus compañeros están unidos y se llevan bien?						
45	¿Considera que sus compañeros son además sus amigos?						
46	¿Existe mucha movilidad y cambio de puestos de trabajo entre sus compañeros en la empresa?						
47	¿Trabaja usted en equipo con sus compañeros?						
48	Las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los miembros de su equipo de trabajo o departamento						
49	Conozco las responsabilidades y funciones de mi jefe						
50	Recibo "en forma oportuna" la información que requiero para mi trabajo						
51	Conozco las responsabilidades y funciones de mis compañeros de trabajo en mi área						
52	Considero que mis compañeros necesitan capacitación en ciertas áreas importantes para este trabajo						
53	Las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los miembros de mi organización						
54	Conozco las responsabilidades y funciones del personal de otras áreas o departamentos						
55	Hay evidencia de que la falta de conocimiento sobre las funciones del personal de algún departamento ha provocado quedar mal con los clientes/ proveedores						
56	Recibo la información que requiero para mi trabajo						
57	Hay evidencia de que en mi área se trabaja en equipo exitosamente						
58	Mis compañeros y yo sabemos quién es nuestro cliente final						

VI. JEFE Y SUPERIORES						
No.	Pregunta	1	2	3	4	5 N/A
59	¿Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe?					
60	¿Considera que su jefe es participativo?					
61	¿Su jefe o superiores le tratan bien, con amabilidad?					
62	Existe buena comunicación de arriba entre subordinados y jefes?					
63	¿Considera usted que trabaja en equipo con su jefe y compañeros?					
64	¿Tiene usted comunicación efectiva con su jefe?					
65	¿Considera que tiene usted un jefe justo?					
66	¿Existe buena comunicación de arriba a abajo entre jefes y subordinados?					
67	Su jefe o superiores escuchan las opiniones y sugerencias de los empleados?					

VII. REMUNERACIÓN						
No.	Pregunta	1	2	3	4	5 N/A
68	¿Considera que su trabajo está bien remunerado?					
69	¿Su salario cubre sus necesidades inmediatas?					
70	¿Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la organización?					
71	Cree que su sueldo y el de sus compañeros está en consonancia con la situación y marcha económica de la empresa?					
72	Dadas mis funciones es justa la remuneración económica y los beneficios (capacitación, seguro, prestaciones) que recibo					
73	Los tabuladores (salariales) de la empresa constituyen un balance entre las funciones que se realizan y su correspondiente remuneración.					

VIII. RECONOCIMIENTO						
No.	Pregunta	1	2	3	4	5 N/A
74	¿Considera que realiza un trabajo útil para la empresa?					
75	¿Tiene usted un cierto nivel de seguridad en su trabajo, de cara al futuro?					
76	¿Es posible una promoción laboral basada en resultados?					
77	¿Considera que su trabajo está suficientemente reconocido y considerado por su jefe o superiores?					
78	Me gustaría seguir laborando en mi área de trabajo					
79	Considero que necesito capacitación en algún área de mi interés y que forma parte importante de mi desarrollo					
80	Mis compañeros y yo nos apoyamos para servir a los clientes					

IX. EQUIDAD						
No.	Pregunta	1	2	3	4	5 N/A
81	¿Existe igualdad entre hombres y mujeres, a la hora de ocupar puestos de trabajo?					
82	Tanto hombres como mujeres realizamos un trabajo útil					
83	Tenemos todos un cierto nivel de seguridad en nuestros puestos de trabajo y de cara al futuro					
84	Es posible la promoción laboral para hombres y mujeres por un buen rendimiento laboral					
85	Bajo las mismas circunstancias y condiciones se perciben diferencias en las cargas de trabajo					
86	¿Cree que los sueldos de hombres y mujeres están en consonancia con los sueldos que hay fuera de la organización?					
87	¿Considera que existe igualdad entre hombres y mujeres en cuanto a la remuneración percibida dentro de la empresa?					
88	Existe violencia de género					
89	Hombres y mujeres se tratan por igual					
90	¿Cree usted que en la organización existe una igual de oportunidades entre los empleados?					

X. INTELIGENCIA EMOCIONAL						
No.	Pregunta	1	2	3	4	5 N/A
91	En la organización se escucha a los trabajadores y se les apoya cuando existen problemas					
92	Cuando existen conflictos, se negocian las soluciones y todos quedan contentos					
93	Se consideran las diferencias individuales para el logro de los objetivos					
94	Se crea constantemente y favorece el desempeño					
95	Se refuerza cuando existen errores					
96	Se aprende de todos					
97	Se vive un ambiente de respeto, cordialidad y tolerancia					
98	Se evitan las ausencias por enfermedad					

XI. SUSTENTABILIDAD						
No.	Pregunta	1	2	3	4	5 N/A
99	Apagamos las lámparas de luz que no se utilizan					
100	Existe una conciencia de ahorro de agua					
101	Reciclamos y reusamos papel					
102	Tenemos programas de activación física					
103	Se fomenta el deporte					
104	En la cafetería se sirven alimentos nutritivos					
104	Participamos en eventos culturales					
106	Tenemos campañas por un mejor ambiente					
107	Se fomenta el uso de la bicicleta					