



**UNIVERSITAS**  
*Miguel Hernández*

**UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ**  
**MÁSTER UNIVERSITARIO EN PREVENCIÓN DE**  
**RIESGOS LABORALES**  
**CURSO 2024/2025**

**Riesgos psicosociales en Atención Primaria:  
Evaluación mediante el método  
CoPsoQ-ISTAS 21**

**Autora: Marta Ayuso Miñarro  
Tutora: María Luz Arántzazu García González**

**19/07/2025**



**INFORME DEL DIRECTOR DEL TRABAJO FIN MASTER DEL MASTER  
UNIVERSITARIO EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

D. María Luz Arántzazu García González, Tutora del Trabajo Fin de Máster, titulado 'Riesgos psicosociales en Atención Primaria: Evaluación mediante el método CoPsoQ-ISTAS 21' y realizado por el/la estudiante Marta Ayuso Miñarro.

Hace constar que el TFM ha sido realizado bajo mi supervisión y reúne los requisitos para ser evaluado.

Fecha de la autorización: 19 de junio de 2025

## RESUMEN

Los riesgos psicosociales relacionados con en el ámbito laboral representan una inquietud creciente en la actualidad debido a los efectos en la salud física y mental de los trabajadores, así como en su calidad de vida y en el rendimiento organizacional. Estos riesgos se ven acentuados en el sector sanitario, particularmente en la Atención Primaria donde la carga asistencial es muy alta, la exposición emocional es continua y la presión estructural del sistema es muy elevada, lo que puede dar lugar a un problema de salud pública. El propósito de este estudio es evaluar la prevalencia de los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo de los profesionales de salud en un Centro de Salud de la Región de Murcia. Para llevar a cabo este análisis, se ha utilizado el método CoPsoQ-ISTAS21 (versión media; V2), una herramienta que tiene un uso ampliamente extendido para el análisis psicosocial en entornos laborales. Los resultados evidencian una considerable exposición en la mayoría de las dimensiones estudiadas, en particular en Ritmo de trabajo, Demandas emocionales, Inseguridad laboral, Esconder emociones, Conflicto de rol y Doble presencia. Estas dimensiones han sido estudiadas en los perfiles de medicina, enfermería y auxiliar administrativo. A partir del análisis llevado a cabo, se ha elaborado un plan de acción preventiva que comprende medidas para reducir los niveles de exposición y promover el bienestar del personal en el lugar de trabajo. El propósito de estas recomendaciones es establecer las bases para integrar la prevención psicosocial en la gestión del centro.

**Palabras clave:** riesgo psicosocial, evaluación psicosocial, Atención Primaria de Salud, salud laboral, CoPsoQ-ISTAS21.

# ÍNDICE

1. Justificación.....	7
2. Introducción.....	9
3. Objetivos.....	14
3.1.    Objetivo principal.....	14
3.2.    Objetivos específicos.....	14
4. Descripción de la empresa.....	15
5. Metodología empleada.....	19
5.1.    Descripción del método.....	19
5.2.    Justificación del método.....	21
5.3.    Recogida de datos.....	22
6. Evaluación:Resultados e interpretación.....	24
6.1.    Prevalencia de la exposición.....	25
6.2.    Exposición dimensión a dimensión.....	28
7. Exposición, origen y medidas preventivas.....	38
8. Planificación preventiva.....	43
9. Conclusiones.....	47
10. Referencias bibliográficas.....	50
11. Anexos.....	55

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Número de trabajadores por puesto de trabajo.....	15
Tabla 2. Número de trabajadores según situación contractual.....	17
Tabla 3. Número de trabajadores según grupo de edad.....	18
Tabla 4. Número de trabajadores según antigüedad en el centro.....	18
Tabla 5. Grupos y bloques de las dimensiones psicosociales.....	20
Tabla 6. Exposiciones en Centro de Salud de Atención Primaria ordenadas en función del porcentaje de trabajadores/as en la situación más desfavorable para la salud.....	26
Tabla 7. Localización de exposiciones en Centro de Salud de Atención Primaria.....	27
Tabla 8 Exposición, origen y medidas preventivas.....	38
Tabla 9. Planificación preventiva.....	43

## ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 1. Puestos de trabajo.....	16
Gráfico 2. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo a Ritmo de trabajo.....	29
Gráfico 3. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo a Exigencias emocionales.....	30
Gráfico 4. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo a Condiciones de Trabajo.....	31
Gráfico 5. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo a Esconder emociones.....	32
Gráfico 6. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo a Conflicto de rol.....	33
Gráfico 7. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo a Exigencias cuantitativas.....	34
Gráfico 8. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo a Doble presencia.....	35

## 1. JUSTIFICACIÓN

Los riesgos psicosociales en el entorno de trabajo se perciben cada vez más como un problema de seguridad y salud laboral, debido a su impacto en el bienestar de los empleados y en la eficiencia productiva de las organizaciones<sup>1</sup>. La Organización Internacional del Trabajo (OIT)<sup>1</sup> y la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo<sup>2</sup> han resaltado la necesidad de abordar estos factores desde un enfoque preventivo, con el objetivo de mitigar su efecto en la salud de los trabajadores.

En el sector sanitario, especialmente en la Atención Primaria de Salud, estos riesgos cobran particular importancia debido a la fuerte carga emocional, la elevada demanda y las condiciones de trabajo que pueden provocar estrés, agotamiento y otras consecuencias físicas y psicológicas en los profesionales<sup>3</sup>.

Diversas investigaciones han evidenciado que existe una correlación directa entre la existencia de riesgos psicosociales en la Atención Primaria de Salud y un aumento de la prevalencia de síndrome de burnout, agotamiento crónico e insatisfacción laboral. Esta correlación impacta tanto en la salud de los trabajadores como en la seguridad de los pacientes<sup>3,4</sup>. Para evaluar y gestionar estos riesgos, se han desarrollado diversas herramientas metodológicas. Entre ellas, el cuestionario CoPsoQ-ISTAS21 se ha consolidado como una instrumento válido, eficiente y fiable para medir la exposición a los riesgos psicosociales con el fin de proponer intervenciones respaldadas por la evidencia<sup>5</sup>.

Este Trabajo de Fin de Máster (TFM) pretende identificar y evaluar los riesgos psicosociales en los profesionales de Atención Primaria de Salud a través del método CoPsoQ-ISTAS21 (V2, versión media). El objetivo es reconocer los factores de riesgo los principales, examinar su vínculo con las condiciones de trabajo y proporcionar información que permita la elaboración de medidas preventivas apropiadas.

Los hallazgos de este estudio pueden ser útiles para el desarrollo de estrategias de manejo del estrés y optimización del ambiente de trabajo en el sector de la salud, favoreciendo tanto a los expertos en salud como a la calidad de la atención proporcionada a los pacientes. Esta evaluación se lleva a cabo de manera específica en un Centro de Salud de la Región de Murcia, donde hasta ahora no se ha realizado ninguna valoración de riesgos psicosociales a

través de instrumentos validados. Además, se han reportado casos de bajas laborales entre el personal de salud vinculadas a cuadros de ansiedad asociados al ambiente laboral, lo que hace esencial la detección de los factores de riesgo y la implementación de acciones preventivas ajustadas a la situación del centro



## 2. INTRODUCCIÓN

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales en España tiene como objetivo fomentar la protección y el bienestar de los trabajadores a través de la implementación de medidas y el diseño de las actividades necesarias para evitar los riesgos relacionados con el trabajo<sup>6</sup>. Entre todos los riesgos laborales, los riesgos psicosociales han cobrado una relevancia creciente en los últimos años debido a su impacto en la salud de los trabajadores y en la eficiencia de las organizaciones<sup>7</sup>.

Los factores psicosociales se definen como las condiciones que se encuentran en un entorno laboral, las cuales están vinculadas de manera directa a la organización del trabajo, al contenido y la ejecución del mismo, así como con su contexto social que pueden afectar el desarrollo físico, psicológico o social del trabajador<sup>2</sup>. Estas condiciones de trabajo relacionadas con lo psicosocial se encuentran en todas las empresas, sin importar su tamaño, actividad, sector, etc. Sin embargo, la forma en que estén organizadas será lo que marcará las distinciones entre diferentes puestos de trabajo y entre diversas organizaciones<sup>8</sup>.

De este modo, cuando estas condiciones de trabajo se implantan de manera deficiente se convierten en factores de riesgo psicosocial causando repercusiones negativas para la salud y el bienestar del trabajador<sup>9</sup>. Algunos ejemplos de condiciones de trabajo que entrañan riesgos psicosociales son: cargas de trabajo excesivas, exigencias contradictorias y falta de claridad de las funciones del puesto, falta de participación en la toma de decisiones que afectan al trabajador y falta de influencia en el modo en que se lleva a cabo el trabajo, gestión deficiente de los cambios organizativos, inseguridad en el empleo, comunicación ineficaz, falta de apoyo por parte de la dirección o los compañeros, acoso psicológico y sexual, violencia ejercida por terceros<sup>7</sup>.

Los efectos negativos de estos riesgos psicosociales sobre la salud de los trabajadores se manifiestan en diversos niveles. Es fundamental señalar que la afectación no se limita exclusivamente al ámbito emocional o psicológico. En un primer momento, la persona experimenta estrés, pero si los factores de riesgo presentes en el entorno laboral no se eliminan o corrigen, los daños a la salud pueden llegar a ser mucho más graves<sup>2</sup>.

El estrés laboral se manifiesta como la reacción de los individuos ante exigencias y presiones laborales que exceden sus competencias y habilidades, lo que compromete su capacidad para

hacer frente a tales situaciones<sup>10</sup>. Existe evidencia científica que indica que el estrés relacionado con el trabajo impacta tanto en la salud y el bienestar de la persona como en el desarrollo de sus actividades<sup>11</sup>. Específicamente, los síntomas más destacados del estrés son las manifestaciones emocionales, cognitivas, conductuales y fisiológicas. En este sentido, cuando existe una exposición mantenida a estímulos estresores, los síntomas se convierten en permanentes y se desencadena la enfermedad, en las que están incluidas las enfermedades cardiovasculares, cerebrovasculares, inmunitarias, musculoesqueléticas, gastrointestinales, dermatológicas o mentales<sup>9</sup>.

El estrés en el trabajo ha existido desde siempre en el ámbito laboral, pero su incidencia está aumentando debido a las nuevas maneras de estructurar el trabajo y las relaciones en este ámbito<sup>11</sup>. De hecho, según la información proporcionada por Eurostat, el estrés laboral afecta al 28% de los trabajadores, considerándose el segundo problema de salud más común, después de los problemas musculoesqueléticos<sup>12</sup>. Por otro lado, la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OSHA)<sup>13</sup> afirma que aproximadamente el 50% de los trabajadores europeos consideran que el estrés laboral es común en sus entornos de trabajo y es responsable de cerca del 50% de las jornadas laborales perdidas.

La Organización Mundial de la Salud (OMS)<sup>14,15</sup> y la Organización Internacional del Trabajo (OIT)<sup>14,15</sup> han reconocido el estrés laboral como un problema de salud pública, que impacta en el bienestar de los empleados y en la calidad del servicio prestado, especialmente en los trabajos que requieren una gran demanda emocional, como el sector sanitario y en especial la Atención Primaria de Salud.

Asimismo, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (actual INSST)<sup>16,17</sup> ha elaborado varios informes sobre el peso de los factores psicosociales en la salud laboral. En su Sexta Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo revela que el 37% de los trabajadores considera que su trabajo afecta de forma negativa a su salud. Además, según su encuesta existen diferencias significativas entre las diferentes ocupaciones, reportando un incremento de las exigencias cuantitativas en los sectores que ofrecen servicios a la comunidad, siendo los profesionales de la salud uno de los colectivos que presentan una percepción más negativa al respecto.

El sector sanitario se encuentra constantemente expuesto a retos que desafían su resistencia física, emocional y mental. Por esta razón presenta diversas características que aumentan su

susceptibilidad a estos riesgos, tales como la excesiva carga asistencial, la presión por cumplir objetivos, la interacción continua con el sufrimiento humano, la toma de decisiones bajo presión, las largas jornadas laborales y las intensas exigencias emocionales<sup>3</sup>.

Los profesionales de la salud experimentan elevados niveles de estrés, ansiedad, burnout y depresión, lo cual no solo influye en su propia salud y bienestar, sino que también puede repercutir negativamente en la calidad de atención que ofrecen a los pacientes<sup>18</sup>.

Investigaciones recientes evidencian la alta prevalencia del síndrome de burnout entre los profesionales sanitarios, de hecho, se calcula que más del 50% de los profesionales de la salud han enfrentado síntomas de burnout en algún punto de su trayectoria laboral<sup>19</sup>. Además, en España, una revisión sistemática y metaanálisis de 67 estudios, con más de 16.000 médicos, reveló que el 24% de éstos sufre burnout<sup>20</sup>.

Por otro lado, dentro del campo de la enfermería, la situación es igualmente alarmante. Un estudio señaló que el 84% de las enfermeras padecen estrés, ansiedad y se han visto afectadas por la presión asistencial. Asimismo, el 49% de las participantes ha pensado en dejar la profesión. Estos datos señalan la seriedad del asunto y la urgencia de tomar medidas para mejorar las condiciones de trabajo y el bienestar mental de estos trabajadores<sup>21</sup>.

En los últimos años, el ámbito de la salud ha experimentado un aumento en la presión asistencial debido a factores como el envejecimiento de la población, el aumento de enfermedades crónicas y la demanda creciente de servicios sanitarios, lo que ha provocado cambios organizativos y un incremento en la carga laboral para los profesionales sanitarios. Esta situación se ha visto agravada notablemente a raíz de la pandemia de COVID-19, que ha intensificado estos riesgos psicosociales y ha supuesto un punto de inflexión para la salud mental de los profesionales. En este sentido, una investigación reciente mostró que el 76,4% de los trabajadores de salud sintieron un notable aumento de estrés en medio de la emergencia sanitaria<sup>22</sup>. Centrándonos en los trabajadores de Atención Primaria, una encuesta nacional reciente realizada en China por Huang et al. evidenció una elevada prevalencia de burnout durante la pandemia. El estudio identificó factores tales como la sobrecarga de trabajo, el miedo al contagio, la falta de apoyo institucional y la gestión de información contradictoria como aspectos notablemente relacionados con un aumento en el agotamiento emocional y la despersonalización<sup>23</sup>. La extrapolación de esta evidencia a cualquier otro

entorno sanitario con características organizativas similares aboga por abordar los factores psicosociales en el personal de primera línea de atención de manera prioritaria.

Ante esta situación, es necesario contar con herramientas de evaluación específicas y validadas que permitan, por un lado, la detección, cuantificación y valoración del impacto de factores de riesgo, y por otro lado, sirvan como ayuda para la toma de decisiones en materia de prevención y salud laboral.

Existen varias herramientas metodológicas desarrolladas con el propósito de identificar y evaluar los riesgos psicosociales. Una de estas herramientas, es el cuestionario CoPsoQ-ISTAS21, que se ha consolidado como un instrumento fiable y válido para detectar la presencia de riesgos psicosociales en el ámbito laboral<sup>24,25</sup>. Además, este método es una herramienta ampliamente utilizada en Europa y Latinoamérica que promueve la identificación de los factores de riesgo y la búsqueda de soluciones eficaces para la mejora de las condic平entes de trabajo y, en consecuencia, del bienestar laboral de los trabajadores<sup>26,27</sup>.

El método CoPsoQ-ISTAS 21 ha sido desarrollado a partir del modelo teórico del Copenhagen Psychosocial Questionnaire (CoPsoQ), y ha sido ajustado a la realidad española por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS). Esta herramienta se ha posicionado como un referente mundial en términos de estudio psicosocial, especialmente en el sector de la salud<sup>25,26</sup>. El método incluye diversas dimensiones del ambiente laboral, tales como las exigencias psicológicas, la libertad de acción, el apoyo comunitario, la valoración, la incertidumbre, la doble carga y la equidad organizacional, lo que facilita un acercamiento al diagnóstico de los peligros y a la creación de estrategias preventivas eficaces<sup>27</sup>.

Asimismo, este procedimiento ha evidenciado en múltiples estudios y en distintos ámbitos, una alta fiabilidad y validez psicométrica. Su aplicación posibilita hacer comparativas entre diferentes servicios, unidades o centros de trabajo. La versión media (V2), seleccionada para este estudio, es particularmente apropiada para llevar a cabo diagnósticos colectivos y es la más empleada en las evaluaciones institucionales del sistema sanitario. Su naturaleza anónima, su facilidad de comprensión y su aval institucional la convierten en una herramienta eficaz tanto para detectar situaciones problemáticas como para incentivar la participación de los trabajadores en la mejora de los entornos laborales<sup>27</sup>.

En el marco de la Atención Primaria de Salud, la aplicación de esta herramienta posibilita la valoración de dimensiones fundamentales, tales como la carga de trabajo, las exigencias emocionales, el apoyo social y la inseguridad laboral, aspectos clave para la prevención de trastornos psicológicos vinculados con el trabajo<sup>28,29</sup>.

En este sentido, el propósito principal del presente Trabajo de Fin de Máster (TFM) es evaluar los riesgos psicosociales a los que se enfrentan los profesionales de Atención Primaria, utilizando para ello el cuestionario CoPsoQ-ISTAS21 (versión media). La investigación no sólo permitirá conocer los principales factores de riesgos, sino que también proporcionará una base sólida para respaldar las futuras intervenciones y en definitiva, supondrá una aportación a la mejora de las condiciones de trabajo en un sector altamente sensible, como es el sanitario<sup>30,31</sup>. De igual forma, los resultados obtenidos pueden servir como diagnóstico inicial para la puesta en marcha de políticas preventivas que garanticen, por un lado, la salud mental de los profesionales y la disminución de los índices de absentismo laboral y por otro, garanticen una atención de calidad a la población.



## 3. OBJETIVOS

### 3.1. OBJETIVO PRINCIPAL

- Identificar y evaluar los riesgos psicosociales en el personal de Atención Primaria de Salud mediante la aplicación del método CoPsoQ-ISTAS21 (Versión media, V2) con el fin de suprimir o reducir dichos riesgos.

### 3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los principales riesgos psicosociales presentes en los profesionales de Atención Primaria de Salud mediante el método CoPsoQ-ISTAS21.
- Analizar la relación entre los riesgos psicosociales y las condiciones de trabajo en Atención Primaria de Salud.
- Proporcionar información que contribuya a la implementación de medidas preventivas para reducir los riesgos psicosociales en el personal de Atención Primaria.

## 4. DESCRIPCION DE LA EMPRESA

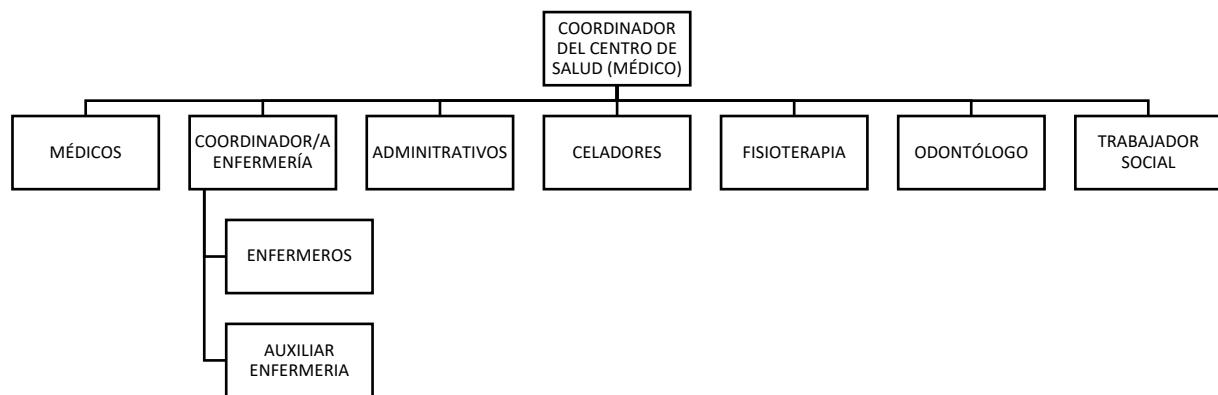
La evaluación psicosocial objeto del presente Trabajo de Fin de Máster se realizó en un Centro de Salud de la Región de Murcia, situado en un municipio perteneciente a la ciudad de Cartagena. Este centro forma parte de la Gerencia del Área II de Salud del Servicio Murciano de Salud (SMS), cuya cabecera comarcal se encuentra en Cartagena.

El Centro de Salud presta servicios de Atención Primaria a una población superior a los 18.000 usuarios adscritos. Sus funciones principales incluyen la atención médica general y pediátrica, enfermería, salud bucodental y fisioterapia. El equipo de personal del centro está compuesto por médicos de familia, pediatras, enfermeros y auxiliares de enfermería, odontólogo, fisioterapias, trabajador social, personal administrativo y celadores (ver tabla 1 y gráfico 1). Todos los trabajadores tienen una jornada laboral de mañana de 8 a 15 horas.

**Tabla 1.**

*Número de trabajadores por puesto de trabajo.*

Puesto de trabajo	Número de trabajadores
Médico	15
Enfermero	14
Auxiliar Enfermería	3
Odontólogo	2
Fisioterapeuta	2
Trabajador social	1
Celador	2
Auxiliar administrativo	5
<b>TOTAL DE TRABAJADORES</b>	<b>44</b>

**Gráfico 1.***Puestos de trabajo***Puestos de trabajo:**

- Médico/a: profesional sanitario responsable de la atención integral, continuada y personalizada al paciente. Realiza actividades de prevención, diagnóstico y tratamiento de la enfermedad, en las personas, las familias y la comunidad<sup>32</sup>.
- Enfermero/a: profesional encargado del cuidado de la salud de las personas, las familias y las comunidades a lo largo de su ciclo vital; en la promoción de la salud, prevención de la enfermedad, cuidados clínicos y gestión de la cronicidad<sup>33</sup>.
- Técnico en Cuidados Auxiliares de enfermería (TCAE): personal encargado de colaborar en las actividades de cuidado de la salud de las personas mediante la preparación del material clínico, la higiene y movilización y la colaboración activa en la ejecución de los planes de cuidado<sup>34</sup>.
- Odontólogo: profesional sanitario encargado de realizar actividades de prevención, diagnóstico y de tratamiento relativas a las anomalías y enfermedades de los dientes, de la boca, de los maxilares y de los tejidos anejos<sup>35</sup>.

- Fisioterapeuta: profesional que evalúa, diagnostica funcionalmente y trata afecciones del aparato locomotor y otras disfunciones mediante técnicas manuales, agentes físicos y ejercicio terapéutico, con el objetivo de recuperar la funcionalidad, prevenir la discapacidad y promover la autonomía del paciente<sup>36</sup>.
- Auxiliar Administrativo sanitario: profesional encargado de tareas administrativas y de atención al usuario, como la gestión de agendas, citas, documentación clínica, facturación o trámites internos, garantizando el funcionamiento operativo de los procesos asistenciales<sup>37</sup>.
- Trabajador social: Profesional cualificado que interviene sobre los determinantes sociales de la salud, valorando y abordando situaciones de vulnerabilidad, dependencia o exclusión social. Su actuación se basa en el diagnóstico social, la coordinación interinstitucional y el acompañamiento al paciente y su entorno en el proceso asistencial<sup>38</sup>.
- Celador sanitario: personal encargado del traslado de pacientes, apoyo en tareas logísticas, acondicionamiento de espacios asistenciales y colaboración en procedimientos auxiliares, garantizando el soporte físico y funcional del centro en coordinación con el equipo sanitario<sup>39</sup>.

Estos trabajadores se distribuyen según su tipo de relación laboral en tres categorías: temporales, funcionarios e interinos (ver tabla 2). Además, la plantilla está segmentada en tres rangos de edad: menores de 31 años, de 31 a 45 años y mayores de 45 años (tabla 3). Por último, en la tabla 4 se puede visualizar el número de trabajadores según la antigüedad en el centro.

**Tabla 2.**

*Número de trabajadores según situación contractual*

Relación laboral	Temporal	Funcionario	Interinos
Nº trabajadores	11	19	14

**Tabla 3.***Número de trabajadores según grupo de edad*

Edad trabajadores	Menores de 31 años	De 31 - 45 años	Más de 45 años
Nº trabajadores	3	11	30

**Tabla 4.***Número de trabajadores según antigüedad en el centro*

Antigüedad en el centro	Menos de 6 meses	6 meses – 2 años	2 - 5 años	5 – 10 años	Más de 10 años
Nº trabajadores	3	8	7	10	16



## 5. METODOLOGIA

### 5.1. DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO

Para la evaluación de los riesgos psicosociales en el personal del Centro de Salud de La Unión (Cartagena, Murcia), se acordó la utilización del método CoPsoQ-ISTAS21 versión media (V2). Este instrumento es la versión en español del cuestionario Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ), el cual fue desarrollado originalmente por el Instituto Nacional de Salud Ocupacional en Dinamarca<sup>24,25</sup>. La adaptación en español ha sido validada por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) en el año 2003 y está especialmente elaborada para cumplir con los requerimientos establecidos por la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.

Este cuestionario ha alcanzado una importante difusión a nivel internacional, convirtiéndose en uno de los instrumentos de medida de riesgos psicosociales más utilizados. Se encuentra en más de 25 lenguas y está respaldado por más de 140 publicaciones científicas indexadas en Medline (PubMed). Además, se menciona como referencia en documentos de entidades como la Organización Mundial de la Salud y la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo<sup>40</sup>.

EL método CoPsoQ-ISTAS21 incorpora conocimiento y metodología científica que facilitan la identificación de características de la organización del trabajo que influyen en la salud. Se apoya en la Teoría General de Estrés relacionada con el ambiente laboral, estableciendo factores psicosociales que requieren ser evaluadas debido a su evidencia científica en relación con la salud<sup>40</sup>.

Las dimensiones psicosociales evaluadas en este método se corresponden con las dimensiones más ampliamente reconocidas a nivel internacional. Se evalúan 20 dimensiones agrupadas en 6 grandes bloques: exigencias psicológicas en el trabajo, conflicto trabajo-familia, control sobre el trabajo, apoyo social y calidad de liderazgo, compensaciones del trabajo y capital social<sup>41</sup> (ver tala 5).

**Tabla 5.***Grupos y bloques de las dimensiones psicosociales*

GRUPOS	DIMENSIONES PSICOSOCIALES
<b>Exigencias psicológicas en el trabajo</b>	Exigencias cuantitativas Ritmo de trabajo Exigencias emocionales Exigencias de esconder emociones
<b>Conflictos trabajo-familia</b>	Doble presencia
<b>Control sobre el trabajo</b>	Influencia Posibilidades de desarrollo Sentido de trabajo
<b>Apoyo social y calidad de liderazgo</b>	Apoyo social de los compañeros Apoyo social de superiores Calidad del liderazgo Sentimiento de grupo Previsibilidad Claridad de rol Conflictos de rol
<b>Compensaciones del trabajo</b>	Reconocimiento Inseguridad sobre el empleo Inseguridad sobre las condiciones de trabajo
<b>Capital social</b>	Justicia Confianza vertical

Además de identificar y localizar los riesgos psicosociales, también facilita el diseño e implementación de medidas preventivas. De esta forma, proporciona un marco para desarrollar intervenciones preventivas en la organización del trabajo, abordando las causas subyacentes de los riesgos identificados<sup>40,41</sup>.

La metodología CoPsoQ-ISTAS21 garantiza la participación de agentes sociales, identifica y evalúa el riesgo teniendo en cuenta la información aportada por los trabajadores, calcula la magnitud de los riesgos y ofrece confianza sustentada en la validez y fiabilidad de la herramienta.

De esta forma, CoPsoQ-ISTAS21 se presenta como una herramienta integral y participativa para la evaluación y prevención de riesgos psicosociales, respaldada por la comunidad científica internacional y adaptada a las exigencias legales y organizativas del ámbito laboral, convirtiéndolo así en una de las herramientas más sólidas y utilizadas en Europa para la evaluación de los riesgos psicosociales en trabajo<sup>26,28</sup>.

## 5.2. JUSTIFICACIÓN DEL MÉTODO

La elección del método CoPSoQ-ISTAS21 se basa tanto en su solidez en términos psicométricos como en su flexibilidad para emplearse en distintos entornos laborales, especialmente en el sector de la salud, donde ha sido implementado (26). El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST)<sup>42</sup> ha propuesto el cuestionario en su versión media para evaluaciones colectivas y diagnósticos exhaustivos. Asimismo, su aplicación está incluido en las directrices técnicas del INSST para la evaluación de riesgos psicosociales, lo que fortalece su idoneidad para este tipo de investigaciones.

En contraposición a otras herramientas de evaluación, el ISTAS21 no se basa en la percepción subjetiva del personal individual, sino en un análisis colectivo de las condicionales laborales. Esto facilita la identificación de aspectos estructurales y organizativos que pueden ser optimizados. Además, su diseño claro y sencillo incentiva la implicación de los trabajadores, mientras que su carácter anónimo promueve la confianza y estimula respuestas más honestas y fiables.

Además, este método incorpora una estrategia de triangulación metodológica que fusiona la recogida de información cuantitativa de los empleados con la interpretación cualitativa y participativa de grupos de trabajo formados por representantes de dirección, trabajadores y técnicos de prevención. Esta triangulación posibilita comparar los resultados con el conocimiento práctico y la experiencia directa de los trabajadores y la dirección, asegurando

de esta manera una comprensión más profunda y contextualizada de los riesgos psicosociales.

En el ámbito particular del Centro de Salud estudiado, es adecuado aplicar este cuestionario dado que facilita la investigación de aspectos fundamentales como la carga de trabajo, la asistencia médica, el respaldo organizacional, las exigencias emocionales y la armonía entre el trabajo y la vida personas, los cuales son elementos de gran relevancia en la práctica sanitaria diaria.

### 5.3. RECOGIDA DE DATOS

Para la evaluación de los riesgos psicosociales en el personal del Centro de Salud de La Unión se acordó la utilización del método CoPsoQ-ISTAS21 versión media (V2). Se consultó con el Comité de Seguridad y Salud del Servicio Murciano de Salud y con la coordinadora del propio Centro de Salud. Se realizaron reuniones presenciales para presentar el método a los trabajadores y también se informó por escrito, vía e-mail, mediante correo interno.

Se llevó a cabo una adaptación del cuestionario CoPsoQ-ISTAS21 (versión media). Este cuestionario está compuesto por 33 preguntas, varias de las cuales son de tipo múltiple, sumando un total de 109 ítems. De estos, 69 ítems evalúan las exposiciones psicosociales, 25 ítems abordan aspectos sociodemográficos, condiciones laborales y tareas domésticas-familiares; y 15 ítems recopilan información sobre salud y satisfacción. Cada ítem presenta diferentes opciones de respuesta, en la que los trabajadores deberán elegir la opción que ellos consideren más adecuada.

Se llevó a cabo una distribución anónima del mismo en formato papel. La participación fue voluntaria, individual y anónima. Para garantizar la confidencialidad de los datos, se instalaron urnas opacas para la recogida de los cuestionarios cumplimentados.

Con el fin de preservar la validez estadística del estudio y cumplir los principios de confidencialidad establecidos en las directrices del INSST, se organizaron los resultados en unidades de análisis compuestos por grupos homogéneos de al menos 10 individuos. Estos grupos podrían clasificarse por categorías profesionales (por ejemplo: personal médico,

personal de enfermería, personal administrativo), por sexo o por antigüedad en el puesto, siempre que se respete el requisito mínimo de tamaño de muestra.

La recogida de datos se realizó desde el 1 al 15 de abril de 2025. Se administró el cuestionario durante el horario laboral, intentando interferir lo mínimo posible en el desempeño profesional. Una vez recogidos los cuestionarios, se procedió al análisis de los resultados utilizando la herramienta informática facilitada por ISTAS, que permite la creación de informes por dimensiones y niveles de riesgo, facilitando así la interpretación de los datos y la elaboración de propuestas de mejora.



## 6. EVALUACIÓN: RESULTADOS E INTERPRETACIÓN

La evaluación de riesgos psicosociales se ha realizado en un Centro de Salud perteneciente al Área II de Salud de la Región de Murcia. Los cuestionarios fueron realizados por 33 de los 44 trabajadores del centro. De estos 33 empleados 23 eran mujeres y 10 hombres. Los puestos de trabajo de las personas encuestadas fueron 13 médicos, 10 enfermeros, 2 auxiliares de enfermería, 1 fisioterapeuta, 1 trabajador social, 2 celadores y 4 auxiliares administrativos.

El procedimiento se ha llevado a cabo mediante la aplicación del cuestionario CoPsoQ-ISTAS21 (versión 2) a la totalidad de la plantilla, compuesta por 44 trabajadores. Esta herramienta evalúa las condiciones psicosociales del entorno laboral a través de múltiples dimensiones agrupadas en las categorías de exigencias psicológicas, conflicto trabajo-familia, control, apoyo social, compensaciones y capital social.

Los cuestionarios fueron cumplimentados de forma anónima, garantizando la confidencialidad de los datos personales. Se obtuvo una tasa de participación superior al 70%, lo que permite considerar representativa la muestra y continuar con la interpretación de los resultados.

La unidad de análisis seleccionada para el presente estudio ha sido el puesto de trabajo, dado que se observan diferencias significativas en los niveles de exposición entre las distintas categorías profesionales. De este modo, se han analizado los perfiles de medicina, enfermería y administración puesto que son los únicos grupos que se pueden evaluar preservando la confidencialidad y el anonimato de los trabajadores y que además cumplen con una tasa de respuesta superior al 60%.

Para conseguir una mejor comprensión de los factores de riesgo psicosocial identificados, se procede al análisis individualizado de las siete dimensiones que han mostrado un mayor nivel de exposición desfavorable en el Centro de Salud. Estas dimensiones son aquellas en las que el porcentaje de trabajadores situados en zona roja supera el 50%, lo que sugiere una exposición que podría acarrear efectos adversos significativos para la salud y el bienestar en el entorno laboral. El análisis se ha realizado comparando estos datos con la población de referencia y analizando las respuestas obtenidas en las preguntas clave de cada dimensión,

siguiendo las directrices metodológicas establecidas en el manual del método CoPsoQ-ISTAS21.

## 6.1 PREVALENCIA DE LA EXPOSICIÓN

La prevalencia de exposición es la proporción de trabajadores y trabajadoras incluidos en cada situación de exposición: más desfavorable (en rojo), intermedia (en amarillo) y más favorable para la salud (en verde).

La tabla 6 presenta la prevalencia de exposición del Centro de Salud de Atención Primaria evaluado. Los datos se organizan en función del porcentaje de trabajadores y trabajadoras en la situación más desfavorable para la salud. Esto significa que la primera exposición es la que afecta a una mayor proporción de la plantilla y la última, es la que concentra una proporción más reducida de trabajadores expuestos a la situación más desfavorable.

En ella se puede observar que las dimensiones con mayor prevalencia de exposición en la situación más desfavorable (zona roja) han sido: Ritmo de trabajo (90,9%), Exigencias emocionales (90,9%), Inseguridad sobre las condiciones de trabajo (81,8%), Esconder emociones (75,8%), Conflicto de rol (74,2%), Exigencias cuantitativas (56,3%) y Doble presencia (54,5%). Estas dimensiones son las más problemáticas ya que la situación desfavorable para la salud (rojo) afecta a una gran proporción de la plantilla.

En el otro extremo, las dimensiones que presentan más del 70% de la plantilla con niveles de exposición favorables (zona verde), son: Apoyo social de compañeros/as (81,8%), Reconocimiento (81,8%), Sentimiento de grupo (72,7%) y Confianza vertical (87,9%).

**Tabla 6.**

*Exposiciones en Centro de Salud de Atención Primaria ordenadas en función del porcentaje de trabajadores/as en la situación más desfavorable para la salud (rojo)*

	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable
MÁS PROBLEMÁTICAS	Ritmo de trabajo	96,9	0	3,1
	Exigencias emocionales	90,9	9,1	0
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	81,8	9,1	9,1
	Exigencias de esconder emociones	75,8	18,2	6,1
	Conflicto de rol	74,2	22,6	3,2
	Exigencias cuantitativas	56,3	37,5	6,3
	Doble presencia	54,5	30,3	15,2
	Claridad de rol	48,5	42,4	9,1
	Previsibilidad	30,3	63,6	6,1
	Influencia	27,3	45,5	27,3
	Inseguridad sobre el empleo	27,3	33,3	39,4
	Justicia	24,2	9,1	66,7
	Apoyo social de superiores	18,2	36,4	45,5
	Sentido del trabajo	12,1	21,2	66,7
MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES	Calidad de liderazgo	12,1	57,6	30,3
	Apoyo social de compañeros	6,1	12,1	81,8
	Posibilidades de desarrollo	3,1	40,6	56,3
	Sentimiento de grupo	3	24,2	72,7
	Confianza vertical	3	9,1	87,9
	Reconocimiento	0	18,2	81,8

Fuente: tomado de informe CoPsoQ-Istas 21

Rojo: tercil más desfavorable para la salud; Amarillo: tercil intermedio; Verde: tercil más favorable para la salud.

Las dimensiones estudiadas se pueden localizar para cada puesto de trabajo, departamento o sexo. Los resultados obtenidos se muestran en la tabla 7. En ella se muestran qué puestos de trabajo, departamentos y sexo están en una situación de exposición más desfavorable (los que poseen más rojos) y cuales en una exposición más favorable (los que tienen más verdes).

**Tabla 7.***Localización de exposiciones en Centro de Salud de Atención Primaria*

		Exigencias cuantitativas	Ritmo de trabajo	Exigencias emocionales	Exigencias de esconder	Doble presencia	Influencia	Posibilidades de desarrollo	Sentido del trabajo	Claridad de rol	Conflictos de rol	Apoyo social de compañeros	Sentimiento de grupo	Apoyo social de superiores	Calidad de liderazgo	Previsibilidad	Reconocimiento	Inseguridad sobre el empleo	Inseguridad sobre las	Confianza vertical	Justicia
Puestos	MEDICOS																				
	ENFERMEROS																				
	AUXILAR ENFERMERIA																				
	ODONTOLOGO																				
	FISIOTERAPEUTA																				
	TRABAJADOR SOCIAL																				
	CELADOR																				
	AUXILIAR ADMINISTRATIVO																				
Departamentos	MÉDICOS																				
	ENFERMEROS																				
	AUXILIAR ENFERMERÍA																				
	ODONTOLOGO																				
	FISIOTERAPEUTA																				
	TRABAJADOR SOCIAL																				
	CELADOR																				
	AUXILIAR ADMINISTRATIVO																				
Sexo	Mujeres																				
	Hombres																				

Fuente: tomado de informe CoPsoQ-Istas 21

En los perfiles que podemos analizar, los médicos presentan una exposición más desfavorable (zona roja) en 10 de las 20 dimensiones estudiadas. Estas son exigencias cuantitativas, ritmos de trabajo, exigencias emocionales, exigencias de esconder emociones, doble presencia, influencia, claridad de rol, conflicto de rol, inseguridad sobre las condiciones de trabajo y justicia. Por el contrario, tienen una exposición favorable en sentido del trabajo, apoyo social entre compañeros, sentimiento de grupo, reconocimiento y confianza vertical.

En cuanto a enfermería también muestra una alta exposición a dimensiones como exigencias cuantitativas, ritmo de trabajo, exigencias emocionales y de esconder emociones, claridad de

rol, conflicto de rol e inseguridad sobre las condiciones de trabajo. Por otro lado, poseen una exposición más favorable en doble presencia y justicia al contrario que los médicos. Sí coinciden en una exposición favorable en sentido de trabajo, apoyo social entre compañeros, sentimiento de grupo, apoyo social de superiores y confianza vertical.

Por último, el personal administrativo presenta las mismas exposiciones desfavorables que los médicos a excepción de la dimensión justicia que la consideran una exposición favorable. Entre las exposiciones favorables también se encuentran sentido de trabajo, apoyo social entre compañeros, sentimiento de grupo y confianza vertical.

En definitiva, estas dimensiones afectan de forma generalizada a la mayoría de los puestos del centro, aunque los profesionales de medicina, enfermería y atención directa al paciente (administrativos) son los que presentan porcentajes más altos de exposición.

Por otro lado, en cuanto al sexo, se puede observar que tanto mujeres como hombres presentan las mismas situaciones de exposición desfavorables: exigencias cuantitativas, ritmo de trabajo, exigencias de esconder emociones, exigencias emocionales, claridad de rol, conflicto de rol e Inseguridad sobre las condiciones de trabajo. Sin embargo, las mujeres añaden una situación de exposición desfavorable más, la doble presencia.

## 6.2 EXPOSICIÓN DIMENSIÓN A DIMENSIÓN

En este apartado se presentan los resultados de la evaluación dimensión a dimensión, ordenados en función de la prevalencia de exposición.

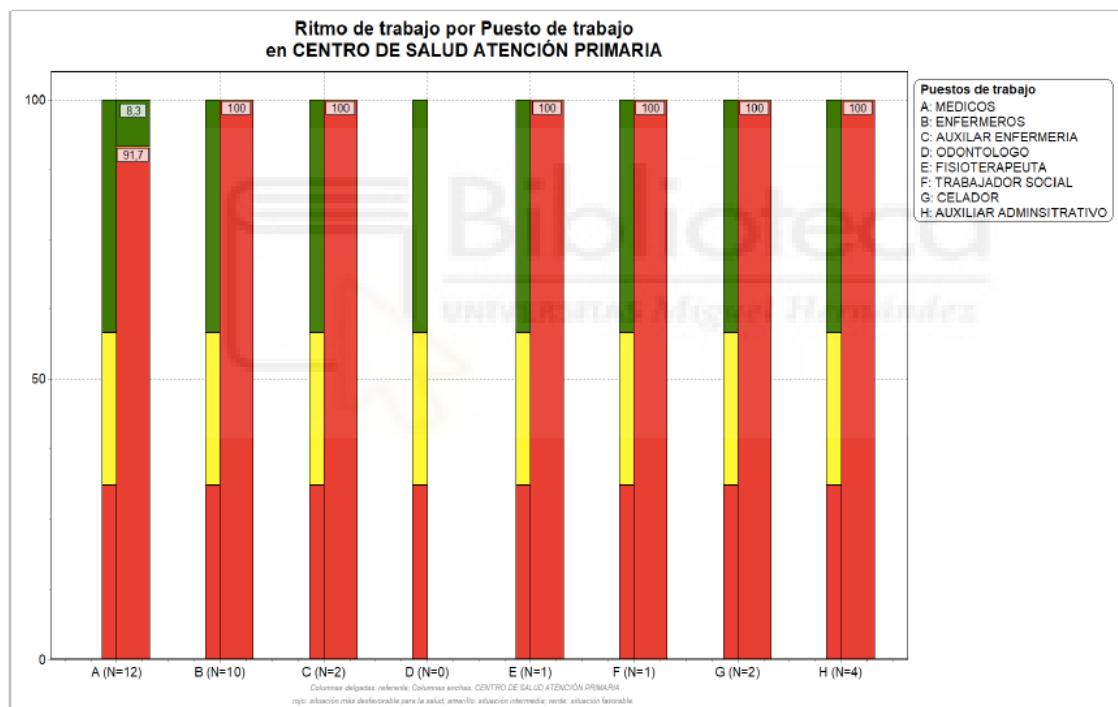
### 6.2.1 RITMO DE TRABAJO

Constituye una exigencia psicológica referida a la intensidad del trabajo. Su origen podría tener que ver con la falta de personal, la mala planificación o la incorrecta medición de los tiempos. Esta dimensión está relacionada con la dimensión exigencias cuantitativas que también se encuentra en una situación desfavorable para los trabajadores.

Un 96,9% de trabajadores/as está expuesto a la situación más desfavorable, un 0% a la intermedia y un 3,1% a la más favorable para la salud respecto al Ritmo de trabajo.

**Gráfico 2.**

*Prevalencia de exposición por puesto de trabajo a Ritmo de trabajo*



Fuente: tomado de informe CoPsoQ-Istas 21

En el gráfico 2 podemos observar que existe una exposición crítica para los tres puestos de trabajo estudiados. Enfermería y administración son los dos grupos más afectados con un 100% de exposición desfavorable, seguidos del perfil médicos con un 91,7%.

### 6.2.2 EXIGENCIAS EMOCIONALES

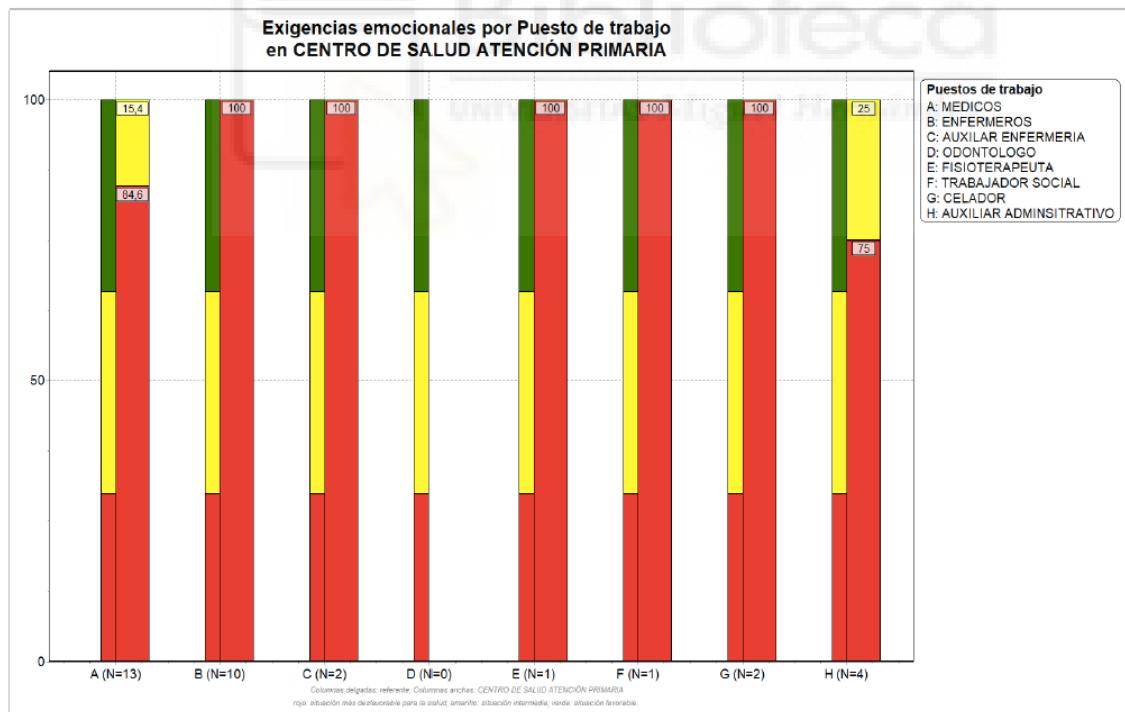
Son las exigencias para no involucrarnos en la situación emocional derivada de las relaciones interpersonales que implica el trabajo.

Su origen tiene que ver con la naturaleza de las tareas y es difícil eliminarlas, por lo que se requieren habilidades específicas y tiempo suficiente para poder gestionarlas efectivamente. Esta dimensión también puede asociarse con las exigencias cuantitativas ya que cuanto mayor es la carga de trabajo mayor es el tiempo de exposición a exigencias emocionales.

Según los resultados, en el Centro de Salud estudiado, un 90,9% de trabajadores/as está expuesto a la situación más desfavorable, un 9,1% a la intermedia y un 0% a la más favorable para la salud respecto a las Exigencias emocionales.

**Gráfico 3.**

*Prevalencia de exposición por puesto de trabajo a exigencias emocionales*



Fuente: tomado de informe CoPsoQ-Istas 21

En el gráfico 3 se puede observar que el 84,6% de los médicos está en situación desfavorable, un 75% los administrativos y en peor lugar se encuentra los enfermeros con un 100% de exposición.

### 6.2.3 INSEGURIDAD SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO

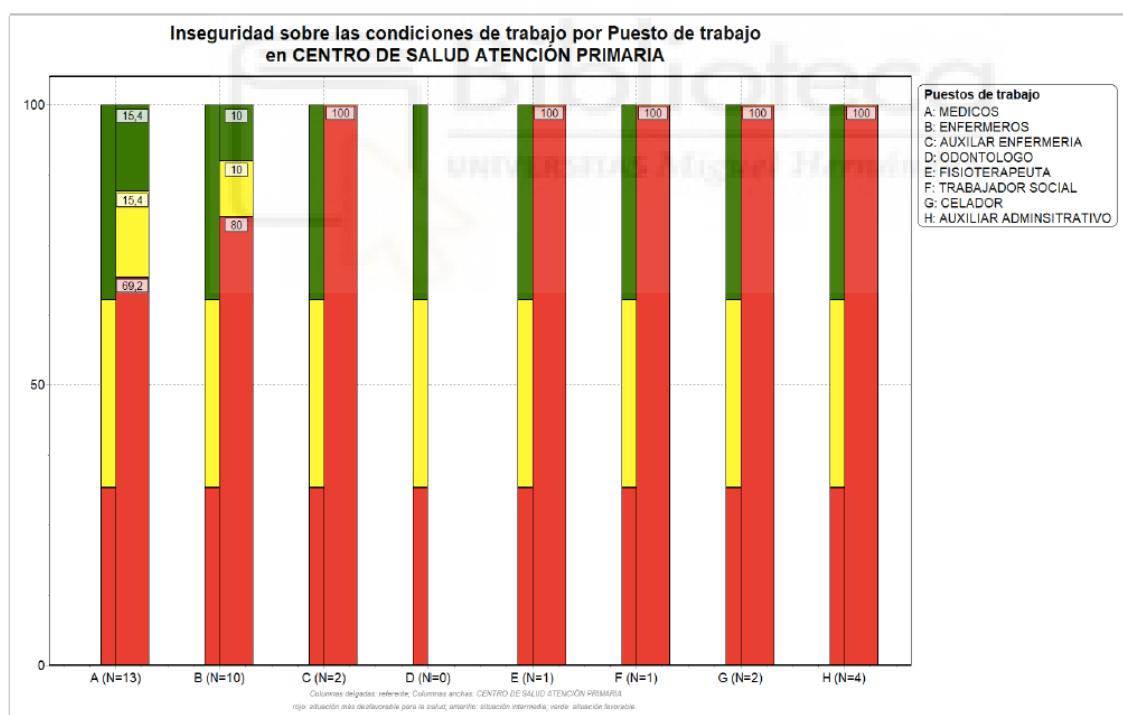
Es la preocupación por el futuro en relación con los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales.

Se relaciona con las amenazas de empeoramiento de condiciones de trabajo. Éstas pueden originarse tanto en la situación actual como en la posibilidad de cambios.

Un 81,8% de trabajadores/as está expuesto a la situación más desfavorable, un 9,1% a la intermedia y un 9,1% a la más favorable para la salud respecto a la Inseguridad sobre las condiciones de trabajo.

#### Gráfico 4.

*Prevalencia de exposición por puesto de trabajo a Condiciones de Trabajo*



Fuente: tomado de informe CoPsoQ-Istas 21

Auxiliares administrativos y enfermeros/as presentan los niveles más altos (100% y 80% en zona roja, respectivamente). El grupo médico, aunque algo más equilibrado, también tiene una mayoría en zona roja (69,2%) (ver gráfico 4).

#### 6.2.4 EXIGENCIAS ESONDER EMOCIONES

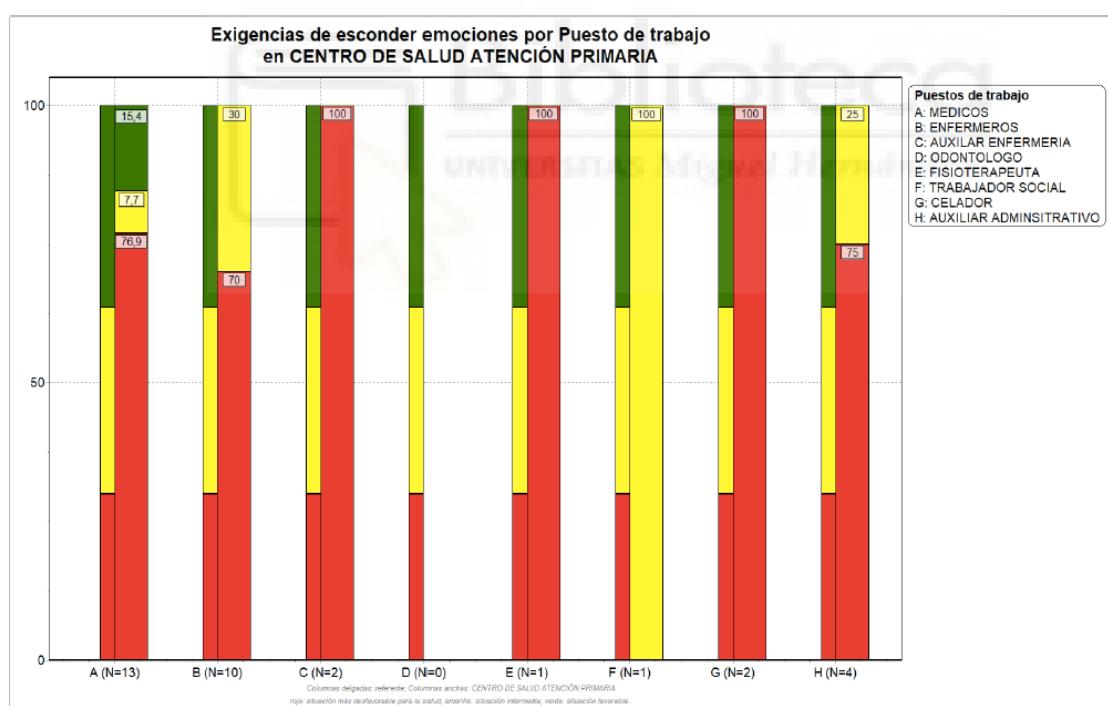
Son las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de los usuarios, compañeros, superiores u otras personas.

Al igual que la dimensión exigencias emocionales, la exigencia esconder emociones forma parte de la naturaleza de las tareas y no puede ser eliminadas.

Un 75,8% de trabajadores/as está expuesto a la situación más desfavorable, un 18,2% a la intermedia y un 6,1% a la más favorable para la salud respecto a las Exigencias de esconder emociones.

**Gráfico 5.**

*Prevalencia de exposición por puesto de trabajo a esconder emociones*



Fuente: tomado de informe CoPsoQ-Istas 21

En el gráfico 5 se observa que la situación más crítica es la de los médicos (76,9% en rojo), seguida por administrativos (75%) y enfermeros (70%).

### 6.2.5 CONFLICTO DE ROL

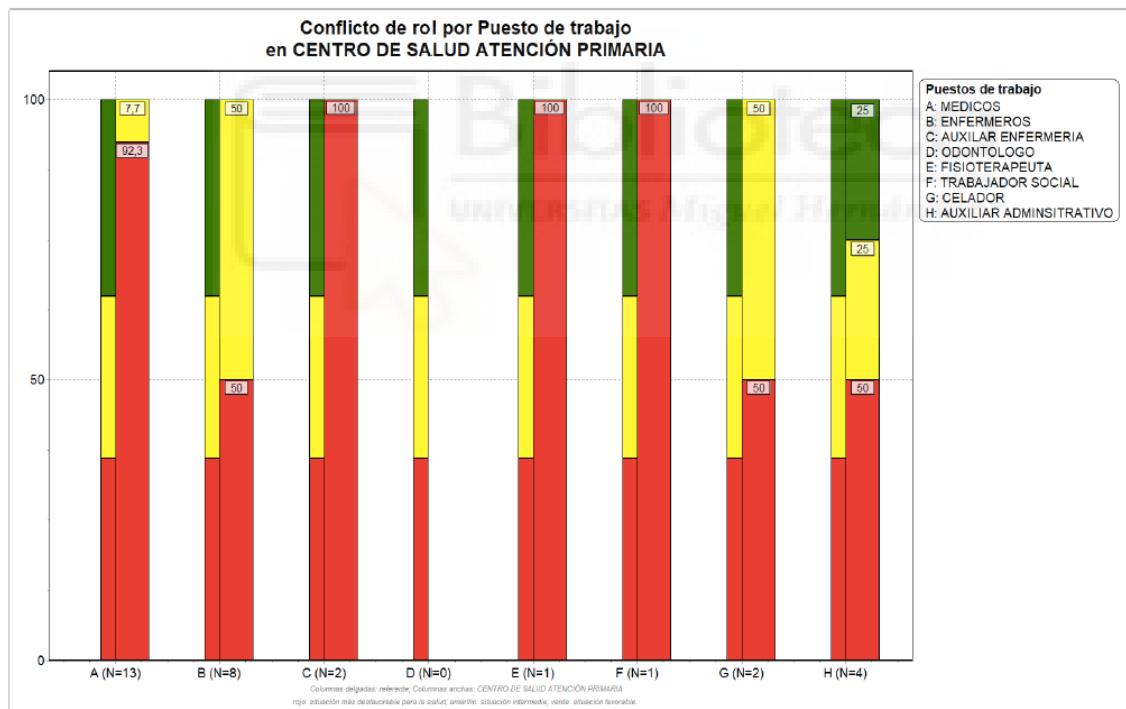
Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que pueden suponer conflictos de carácter profesional o ético.

Es frecuente cuando el trabajador debe afrontar tareas con las que no está de acuerdo o que le supongan conflictos éticos, también cuando deben elegir entre órdenes contradictorias.

Un 74,2% de trabajadores/as de está expuesto a la situación más desfavorable, un 22,6% a la intermedia y un 3,2% a la más favorable para la salud respecto al Conflicto de rol.

**Gráfico 6.**

*Prevalencia de exposición por puesto de trabajo a conflicto de rol*



Fuente: tomado de informe CoPsoQ-Istas 21

Los perfiles más afectados vuelven a ser el perfil médicos (92,3%) con bastante diferencia de exposición con los perfiles de enfermería (50%) y auxiliares administrativos (50%) (Gráfico 6).

### 6.2.6 EXIGENCIAS CUANTITATIVAS

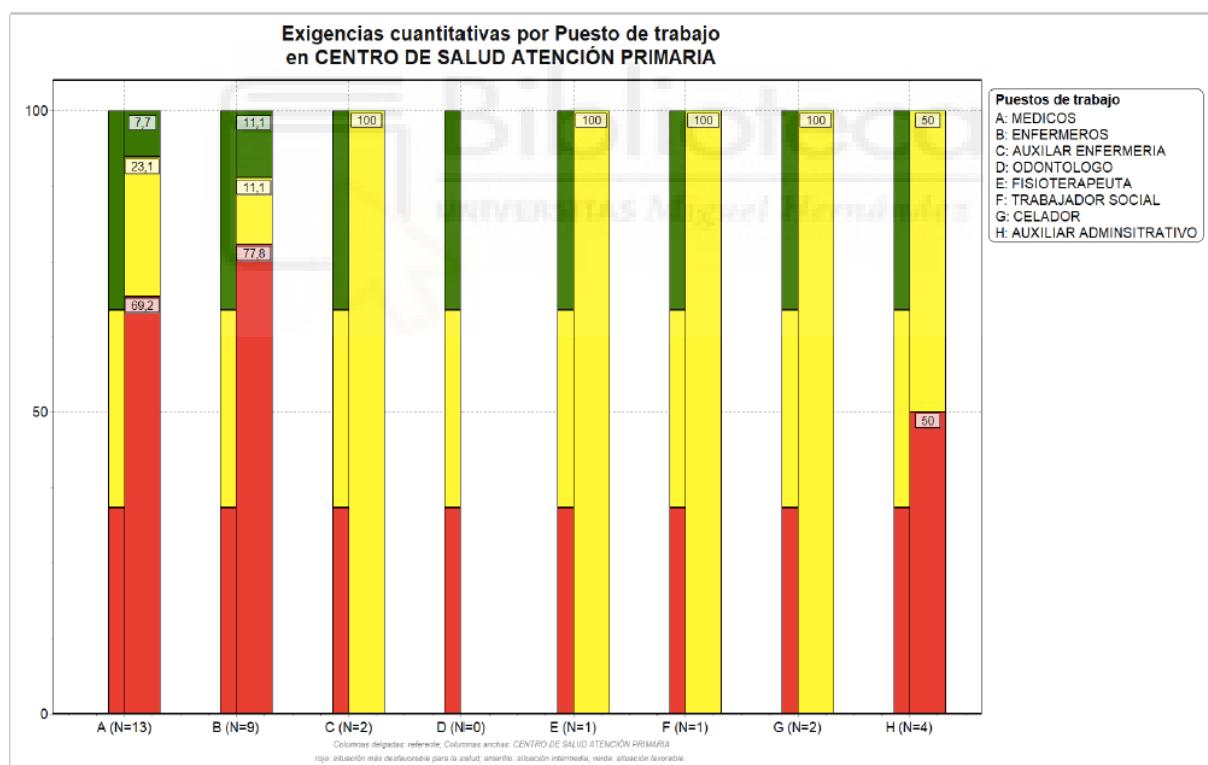
Son las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo. Son elevadas cuando existe más trabajo que tiempo asignado para la realización del mismo.

Esta dimensión se relaciona con ritmo de trabajo, por lo que su origen tiene que ver con la falta de personal, la mala planificación, la inadecuación de los procesos de trabajo. Estas altas exigencias cuantitativas pueden suponer un alargamiento de la jornada laboral.

Un 56,3% de trabajadores/as está expuesto a la situación más desfavorable, un 37,5% a la intermedia y un 6,3% a la más favorable para la salud respecto a las Exigencias cuantitativas.

**Gráfico 7.**

*Prevalencia de exposición por puesto de trabajo a exigencias cuantitativas*



Fuente: tomado de informe CoPsoQ-Istas 21

Médicos y enfermeros/as presentan niveles altos de exigencia cuantitativa, con el 69,2% y el 77,8% en zona roja respectivamente, seguido del 50% de administración (gráfico 7)

### 6.2.7 DOBLE PRESENCIA

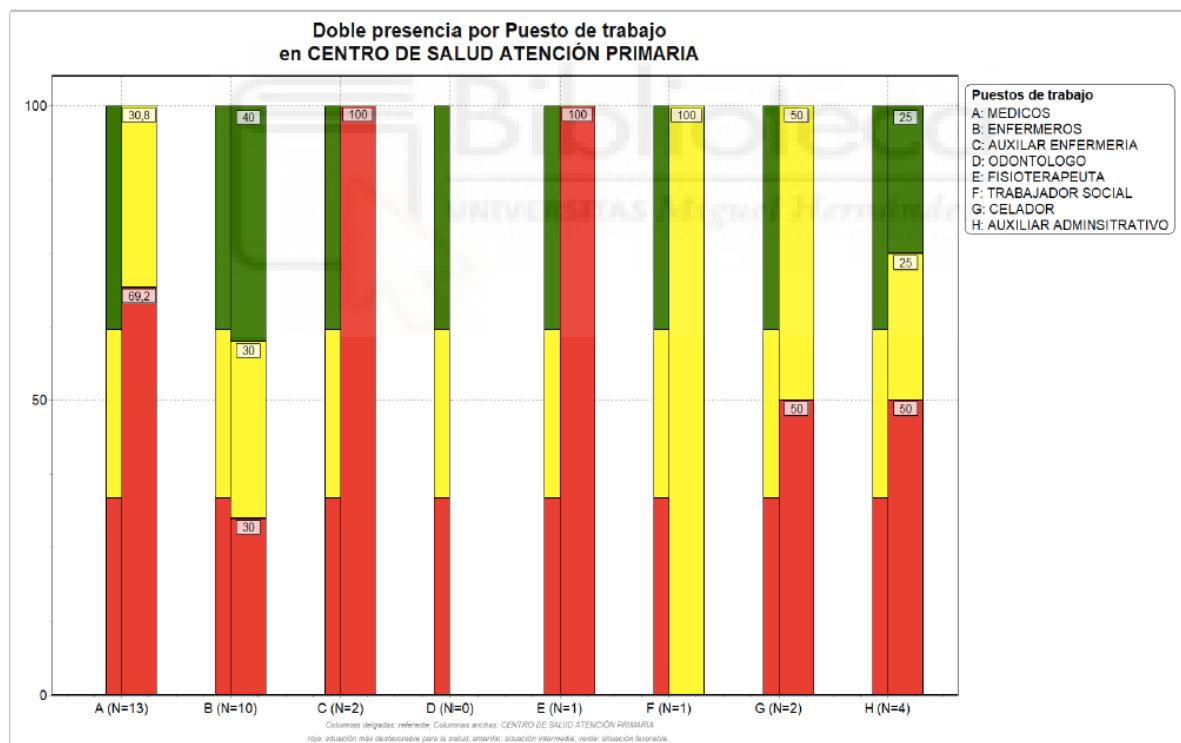
Son las exigencias sincrónicas, simultáneas en el ámbito laboral y del ámbito doméstico familiar.

La dimensión doble presencia tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, duración, alargamiento de la jornada de trabajo y con el nivel de autonomía sobre ésta.

Un 54,5% de trabajadores/as está expuesto a la situación más desfavorable, un 30,3% a la intermedia y un 15,2% a la más favorable para la salud respecto a la Doble presencia.

**Gráfico 8.**

*Prevalencia de exposición por puesto de trabajo a doble presencia*



Fuente: tomado de informe CoPsoQ-Istas 21

En el gráfico 8 se puede observar que el 69,2% de los médicos está en situación desfavorable, un 50% los administrativos y en mejor lugar se encuentra los enfermeros con un 30% de exposición.

Las dimensiones más críticas son Ritmo de trabajo y Exigencias emocionales con una prevalencia de exposición del 96,9 % y 90,9% respectivamente, seguidas de Inseguridad sobre las condiciones de trabajo (81,8%) y Esconder emociones (75,8%). Estas dimensiones afectan especialmente a los profesionales de medicina, enfermería y personal administrativo, siendo más acusada la exposición en el puesto de trabajo de enfermería ya que en varias dimensiones el 100% de los profesionales se sitúa en zona roja. Estos perfiles de trabajo son los que tienen porcentajes de exposición más significativos debido a que son los que mantienen un gran contacto con los pacientes y además de forma regular.

Los resultados muestran que muchas de estas dimensiones pueden interrelacionarse entre sí ya que comparten el origen de la exposición. En el caso de Ritmo de trabajo guarda una estrecha relación con las Exigencias cuantitativas ya que su origen puede ser el mismo: la alta carga de trabajo. Ésta puede justificarse por la escasez de personal, la mala planificación del trabajo, agendas sobredimensionadas, la incorrecta medición de los tiempos o por la inadecuación de los procesos de trabajo. La elevada exposición puede implicar una prolongación de la jornada laboral. Estas exposiciones son críticas y deben abordarse de manera urgente.

Del mismo modo, Exigencias emocionales y Exigencias de esconder emociones son dimensiones muy relacionadas, dado que ambas hacen referencia a la carga emocional que conlleva la asistencia sanitaria y la exigencia de un control emocional constante. Estas dimensiones se manifiestan especialmente en ocupaciones de atención a las personas en las que se pretende inducir cambios en ellas y que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones. Su exposición tiene que ver con la naturaleza de las tareas por lo que no puede eliminarse, pero sí requieren de habilidades específicas y tiempo suficiente para su gestión. Además, tienen mucho que ver con las exigencias cuantitativas puesto que a mayor tiempo de exposición (horas, número de pacientes...) mayor es la fatiga emocional. El personal médico y enfermero son los que tienen porcentajes de exposición más significativos, ya que mantiene un contacto regular con pacientes en situaciones de sufrimiento, urgencia o con alta carga emocional.

La dimensión Inseguridad sobre las condiciones laborales también muestra una alta prevalencia (81,8%) siendo los administrativos los más expuestos a esta dimensión. Este factor potencia el efecto de todas las dimensiones previas al añadir un sentimiento de vulnerabilidad ante la ausencia de estabilidad en el trabajo.

En la dimensión Conflicto de rol, el 74,2% de los empleados se encuentra en zona roja, lo que sugiere que una proporción significativa de trabajadores reciben instrucciones poco claras o contradictorias y deben afrontar tareas con las que pueden estar en desacuerdo o le supongan conflictos éticos. Por estos motivos, los profesionales médicos son los más afectados por esta dimensión con una prevalencia de exposición del 92,3%.

Por otro lado, la dimensión Doble presencia, alcanza un 54,5% en zona roja. Esta dimensión está relacionada con las exigencias cuantitativas y el posible alargamiento de la jornada que dificulta la conciliación. Además, también influye la rigidez de los horarios o la falta de autonomía en la organización del trabajo. Se convierte así, en una exposición de gran importancia en aquellos afectados por presuntas responsabilidades familiares.

Tras el análisis se observa que estas exposiciones no actúan de manera aislada, sino que se refuerzan mutuamente provocando un entorno laboral que compromete la salud y el bienestar de los trabajadores del Centro de Salud.

Estos hallazgos permiten identificar las áreas que requieren intervención prioritaria y constituyen la base para el diseño de medidas preventivas que se incorporarán en la planificación de la actividad preventiva del centro, con el objetivo de mejorar el bienestar psicosocial del personal de salud.

## 7. EXPOSICIÓN, ORIGEN Y MEDIDAS PREVENTIVAS

Una vez analizados los datos obtenidos de los cuestionarios, podemos conocer aquellas exposiciones más desfavorables para la salud de los trabajadores, e investigar sobre el origen de las mismas. Se concretarán las posibles medidas preventivas con el objetivo de eliminar o controlar el riesgo. Para todo este proceso se cuenta con la participación de los trabajadores (tabla 8).

**Tabla 8**

*Exposición, origen y medidas preventivas*

Resultados de exposición y su localización	Resultados que orientan sobre el origen de la exposición	Origen de la exposición	Medidas preventivas
<p><b>Ritmo de trabajo</b> 96.9% de los trabajadores.</p> <p>Médicos: 91.7% Enfermeros: 100% Administrativos: 100%</p>	<p>Tienes que trabajar muy rápido (78,8%)</p> <p>Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto (84,8%)</p> <p>El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada (81,3%)</p>	Alta carga de trabajo	<p>Revisión y redistribución de agendas asistenciales.</p> <p>Implantar en las agendas 30 minutos de descanso establecidos.</p> <p>Refuerzo de personal.</p>

Resultados de exposición y su localización	Resultados que orientan sobre el origen de la exposición	Origen de la exposición	Medidas preventivas
<b>Exigencias emocionales</b> 90,9% de los trabajadores  Médicos: 84,6% Enfermeros: 100% Administrativos: 75%	Situaciones desgastadoras emocionalmente (81,8%)  Te afecta emocionalmente (75,8%)  Es desgastador emocionalmente (75,8%)	Cuidado a las personas.	Formación en gestión emocional y habilidades específicas para poder gestionar los problemas personales de otros.  Creación de grupos de apoyo emocional bimensual con supervisión profesional.
<b>Inseguridad sobre las condiciones de trabajo</b> 81,8% de los trabajadores.  Médicos: 69,3% Enfermeros: 80% Administrativos: 100%	Te cambian horario contra tu voluntad 57,6%  Te cambian tareas contra tu voluntad 51,5%  Te varían el salario 54,5%	Amenazas de empeoramiento de condiciones de trabajo.  Incertidumbre sobre el empleo debido a la interinidad o la temporalidad.	Información periódica (trimestral) sobre situación contractual, previsión de plazas y procesos de estabilización en reuniones informativas.

Resultados de exposición y su localización	Resultados que orientan sobre el origen de la exposición	Origen de la exposición	Medidas preventivas
<b>Esconder emociones</b> 75,8% de los trabajadores  Médicos: 76,9% Enfermeros: 70% Administrativos: 75%	Requiere que trates a todo el mundo por igual (87,9%) Ser amable con todo el mundo independientemente de cómo te traten (81,8%)  Requiere que calles tu opinión (57,6%) Tu trabajo requiere que escondas tus emociones (72,7%)	Puestos de trabajo de atención a la salud de las personas.	Implementar formación semestral sobre regulación emocional en entornos sanitarios.
<b>Conflictos de rol</b> 74,2% de los trabajadores  Médicos: 92,3% Enfermeros: 50% Administrativos: 50%	Haces tareas que crees que deberían hacerse de otra manera (51%).	Realización de tareas con las que no se está de acuerdo o suponen conflictos éticos.	Revisión y clarificación de funciones por categoría profesional.  Elaboración de documento con tareas definidas y reuniones de revisión.

Resultados de exposición y su localización	Resultados que orientan sobre el origen de la exposición	Origen de la exposición	Medidas preventivas
<p><b>Exigencias cuantitativas</b> 56,3% de los trabajadores. Médicos: 69,2% Enfermeros: 77,8% Administrativos: 50%</p>	<p>La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo (39,4%)</p>	<p>Falta de personal Incorrecta medición de los tiempos Mala planificación</p>	<p>Ajuste de tiempos por tarea en agendas asistenciales según promedio real de atención.</p>
<p><b>Doble presencia</b> 54,5% de los trabajadores. Médicos: 69,2% Enfermeros: 30% Administrativos: 50%</p>	<p>Piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa (30,3%)</p> <p>Sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares (30,3%)</p>	<p>Duración o alargamiento de jornada Nivel de autonomía</p>	<p>Adaptar turnos en función de situaciones familiares justificadas. Implantar registro para solicitar ajustes.</p>

<b>Resultados de exposición y su localización</b>	<b>Resultados que orientan sobre el origen de la exposición</b>	<b>Origen de la exposición</b>	<b>Medidas preventivas</b>
	Sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares (30,3%)		



## 8. PLANIFICACIÓN PREVENTIVA

**Tabla 9.**

*Planificación preventiva*

Fuente de riesgo	Medida a adoptar	Temporalización	Responsable	Coste aproximado (€)
<b>Ritmo de trabajo elevado</b>	Revisión y redistribución de agendas asistenciales.  Implantar en las agendas 30 minutos de descanso establecidos.  Refuerzo de personal en temporadas de vacaciones/alta demanda.	Septiembre 2025 - Enero 2026	Coordinación médica y de enfermería / Dirección del centro / Administración	3.500 (refuerzos temporales + reorganización horaria)
<b>Exigencias emocionales elevadas</b>	Formación en gestión emocional y habilidades específicas para poder	Octubre 2025 - Diciembre 2025 (formación); reuniones desde enero 2026	Servicio de prevención / Psicólogo externo	2.000 (formador externo y tiempo del personal)

Fuente de riesgo	Medida a adoptar	Temporalización	Responsable	Coste aproximado (€)
<b>Exigencias emocionales elevadas</b>	<p>gestionar los problemas personales de otros (2 sesiones y al mes de 2 h).</p> <p>Creación de grupos de apoyo emocional bimensual con supervisión profesional.</p>			
<b>Inseguridad sobre condiciones laborales</b>	<p>Información periódica (trimestral) sobre situación contractual, previsión de plazas y procesos de estabilización en reuniones informativas.</p>	<p>Desde octubre 2025, continuidad anual</p>	<p>Dirección del centro / Servicio de personal</p>	<p>500 (material informativo + tiempo de reunión)</p>

Fuente de riesgo	Medida a adoptar	Temporalización	Responsable	Coste aproximado (€)
<b>Esconder emociones</b>	Implementar formación semestral sobre regulación emocional en entornos sanitarios (1 sesión de 4 horas por grupo).	Primer semestre 2026	Servicio de prevención / Psicólogo experto	1.500 (formador + tiempo del personal)
<b>Conflictos de rol</b>	Revisión y clarificación de funciones por categoría profesional. Elaboración de documento con tareas definidas y reuniones de revisión.	Octubre - Diciembre 2025	Dirección del centro / Coordinadores de unidad	1.000 (reuniones internas y redacción de documento)

Fuente de riesgo	Medida a adoptar	Temporalización	Responsable	Coste aproximado (€)
<b>Exigencias cuantitativas</b>	Ajuste de tiempos por tarea en agendas asistenciales según promedio real de atención.	Enero - Marzo 2026	Unidad de gestión asistencial / Coordinación médica	2.500 (análisis de tiempos y redistribución agendas)
<b>Doble presencia</b>	Adaptar turnos en función de situaciones familiares justificadas.  Implantar registro para solicitar ajustes.	A partir de enero 2026	Dirección del centro / RRHH	800 (gestión administrativa y reajuste de turnos)

## 8. CONCLUSIONES

Se han evaluado los factores de riesgo psicosocial del personal de un Centro de Salud perteneciente al Área II de Salud de la Región de Murcia, utilizando el método CoPsoQ-ISTAS21 (versión media). Esta herramienta ha permitido identificar la exposición a los distintos factores psicosociales que afectan en la salud y el bienestar de los profesionales sanitarios.

Una vez analizados los resultados obtenidos, éstos han puesto de manifiesto una exposición significativa y generalizada en varias dimensiones críticas. Concretamente, de los 6 grupos de dimensiones estudiados, la dimensión de Exigencias psicológicas en el trabajo es la que presenta la situación más crítica puesto que todas sus dimensiones (Exigencias cuantitativas, Ritmo de trabajo, Exigencias emocionales y Exigencias de esconder emociones) se encuentran entre las dimensiones con exposición más desfavorable.

Entre ellas, la dimensión Ritmo de trabajo presenta la situación más crítica con una prevalencia de exposición del 96,9%. Este hallazgo pone de manifiesto la elevada carga laboral que soportan los profesionales del centro y refleja la existencia de un entorno de trabajo exigente. Esta misma situación la hemos presenciado en múltiples investigaciones durante la revisión de la literatura.

Tras esta dimensión, los principales factores de riesgo detectados en el Centro de Salud han sido aquellos relacionados con Exigencias emocionales, Inseguridad sobre las condiciones de trabajo, Esconder emociones, Conflicto de rol, Exigencias cuantitativas y Doble presencia. Estas dimensiones han presentado niveles de exposición desfavorable (zona roja) en más del 50% de los profesionales evaluados, lo que implica un riesgo alto para su propia salud, así como un deterioro del clima organizacional y la calidad asistencial.

En cuanto al análisis de la exposición por puesto de trabajo se han observado diferencias significativas entre las diferentes dimensiones. Por un lado, las dimensiones que más afectan a los médicos son el Ritmo de trabajo y Conflicto de rol. Por otro lado, el puesto de trabajo de enfermería se ve más expuesto de forma desfavorable a la dimensión Exigencias emocionales, aunque coincide con el profesional médico en la dimensión Ritmo de trabajo. Por último, el perfil administrativo también se ve afectado por el Ritmo de trabajo, pero añade otra dimensión, la Inseguridad sobre las condiciones de trabajo.

Estos tres perfiles además de presentar una intensa carga de trabajo diario, enfrentan una alta exigencia emocional derivada del contacto regular con pacientes en situaciones en las que su estado de salud suele estar comprometido. Esta circunstancia explica que la dimensión Exigencias emocionales se situé como la segunda con mayor prevalencia de exposición desfavorable.

El análisis de los resultados ha permitido establecer una relación entre los riesgos psicosociales y las condiciones de trabajo del centro. Se ha observado que muchos de los riesgos tienen un origen organizativo común: sobrecarga de tareas, falta de personal, escasa autonomía, comunicación ineficaz y contratos precarios. Asimismo, se ha demostrado cómo las distintas dimensiones estudiadas se interrelacionan entre sí, generando un efecto acumulativo. Por ejemplo, el Ritmo de trabajo elevado está estrechamente ligado a las Exigencias cuantitativas y a la Doble presencia, mientras que las Exigencias emocionales se ven intensificadas por la necesidad constante de Esconder emociones.

Este estudio ha permitido generar información clave para el diseño estrategias preventivas, enfocadas en combatir el origen de estos riesgos. Estas acciones, contempladas en la planificación preventiva, van desde acciones organizativas (revisión de agendas, redistribución de tareas, estabilización de plantillas) hasta acciones psicosociales (supervisión emocional, mejora de la comunicación interna, programas de conciliación). Su puesta en marcha podría disminuir de manera considerable la exposición a riesgos psicosociales y potenciar el bienestar de la salud de los trabajadores del sector sanitario y, en consecuencia, la calidad del servicio que se ofrece a los pacientes.

Una de las posibles limitaciones que presenta este estudio es el tamaño de los grupos de trabajadores, ya que no ha sido suficiente en algunos puestos de trabajo lo que ha limitado el análisis del resto de perfiles. Además, no se han estudiado otras unidades de análisis como el sexo donde quizás también existan resultados relevantes.

Como sugerencia de mejora, sería beneficioso ampliar el estudio a otros Centros de Salud del área para poder así aumentar la muestra y estudiar todos los puestos de trabajo existentes. Además, se podría repetir esta evaluación en diferentes Centros de Salud de otras áreas de la Región para establecer comparativas que faciliten la formulación de estrategias más amplias de prevención psicosocial en Atención Primaria.

Una de las fortalezas del estudio ha sido el empleo del método CoPsoQ-ISTAS21, una herramienta validada, práctica y de fácil manejo que facilita la recolección de una amplia gama de datos de varias personas en un periodo de tiempo limitado.

Los riesgos psicosociales a los que se enfrenta los trabajadores del Centro de Salud de del Área II de la Región de Murcia, son significativos y requieren la adopción de medidas preventivas inmediatas, como las sugeridas en la planificación preventiva, con el fin de minimizar el impacto negativo sobre la salud de los trabajadores.

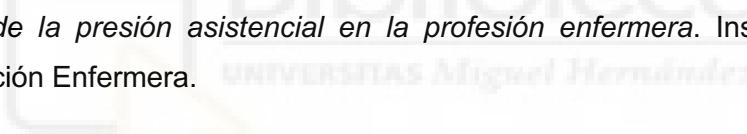
En definitiva, la realización de este Trabajo de Fin de Máster ofrece la oportunidad de reflexionar profundamente sobre la importancia del cuidado del entorno psicosocial en el sector sanitario, especialmente en Atención Primaria, donde la carga asistencial y el desgaste emocional son constantes.



## 9. BIBLIOGRAFIA

1. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2019). Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo. <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
2. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2020). Riesgos psicosociales. <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales#informacionbasica>
3. Moncada, S., Llorens, C., & Navarro, A. (2021). Factores psicosociales y salud laboral en el sector sanitario. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 24(1), 35–45. [https://www.archivosdeprevencion.com/view\\_document.php?tpd=1&i=1719](https://www.archivosdeprevencion.com/view_document.php?tpd=1&i=1719)
4. Gil-Monte, P. R. (2020). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales sanitarios. *Revista de Salud Pública*, 22(4), 213–225. <https://www.scielosp.org/article/rsap/2020.v22n4/213-225/>
5. Moncada, S., Llorens, C., Navarro, A., & Kristensen, T. S. (2005). ISTAS21: versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 8(1), 18–29. [https://www.archivosdeprevencion.com/view\\_document.php?tpd=1&i=421](https://www.archivosdeprevencion.com/view_document.php?tpd=1&i=421)
6. Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. (1995). Boletín Oficial del Estado, (269). <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1995-24292>
7. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2019). *Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo*. <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
8. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (s.f.). *Factores de riesgo psicosocial*. <https://www.insst.es/documents/94886/4155701/Tema+10.+Factores+de+riesgo+psicosocial>

9. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2022). *Directrices básicas para la gestión de los riesgos psicosociales.* <https://www.insst.es/documents/94886/2927460/Directrices+basicas+para+la+gestion+de+los+riesgos+psicosociales+2022.pdf>
10. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (s.f.). *El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo: una visión general.* <https://www.insst.es/documents/94886/538970/El+efecto+sobre+la+salud+de+los+riesgos+psicosociales+en+el+trabajo+una+visi%C3%B3n+general.pdf>
11. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (s.f.). *NTP 355: Fisiología del estrés.* <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/estres-laboral>
12. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (s.f.). *El estrés relacionado con el trabajo.* [https://osha.europa.eu/sites/default/files/Factsheet\\_22\\_-El\\_estres\\_relacionado\\_con\\_el\\_trabajo.pdf](https://osha.europa.eu/sites/default/files/Factsheet_22_-El_estres_relacionado_con_el_trabajo.pdf)
13. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2020). *Riesgos psicosociales en el trabajo.* EU-OSHA
14. Organización Mundial de la Salud. (2022). *Salud mental en el trabajo.* OMS.
15. Organización Internacional del Trabajo. (2021). *Estrés y salud en el trabajo.* OIT.
16. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2017). *Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. 2015. 6ª EWCS – España.* <https://www.insst.es/documents/94886/96082/Encuesta+Nacional+de+Condiciones+d+e+Trabajo+6%C2%AA+EWCS.pdf>
17. Eurofound. (2021). *Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo.* Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. <https://www.eurofound.europa.eu/es/surveys/european-working-conditions-surveys>

18. Pélissier, C., Charbotel, M., Fassier, J., Fort, E., & Fontana, L. (2018). Nurses occupational and medical risks factors of leaving the profession in nursing homes. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(9), 1850. <https://doi.org/10.3390/ijerph15091850>
19. Maslach, C., & Leiter, M. P. (2019). Burnout y salud laboral: nuevas perspectivas. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3), 45–59. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/a0036780>
20. Pujol-de Castro, A., Valerio-Rao, G., Vaquero-Cepeda, P., & Catalá-López, F. (2024). Prevalencia del síndrome de burnout en médicos que trabajan en España: Revisión sistemática y metaanálisis. *Gaceta Sanitaria*, 38, 102384. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2024.102384>
21. Díaz Gautier, A., Montenegro Méndez, S., Guerrero Menéndez, R., Domínguez Fernández, S., Fontán Vinagre, G., Pérez Raya, F., Rodríguez Llanos, R., Rodríguez Gómez, J. Á., Cobos Serrano, J. L., & Ayuso Murillo, D. (2024). *Estudio sobre el impacto de la presión asistencial en la profesión enfermera*. Instituto Español de Investigación Enfermera. 
22. Pallasco-Rivera, W. B., Noroña-Salcedo, D. R., Vega Falcón, V., & Chiriboga-Larrea, G. A. (2023). Estrés laboral en personal de salud de atención primaria durante la pandemia COVID-19. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud Salud y Vida*, 7(2), 923-930. <https://doi.org/10.35381/s.v7i2.3486>
23. Huang, J., Zhu, P., Yan, Y., et al. (2024). Prevalence and factors associated with burnout among primary health-care workers in China during COVID-19: a national survey. *BMC Primary Care*, 25, 341. <https://doi.org/10.1186/s12875-024-02593-0>
24. Kristensen, T. S., Hannerz, H., & Borg, V. (2005). The Copenhagen Psychosocial Questionnaire: Tool for assessment of work environment. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 31(6), 438–449. [https://www.sjweh.fi/show\\_abstract.php?abstract\\_id=1010](https://www.sjweh.fi/show_abstract.php?abstract_id=1010)

25. Pejtersen, J. H., Kristensen, T. S., & Borg, V. (2010). The second version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire. *Scandinavian Journal of Public Health*, 38(Suppl 3), 8–24. <https://doi.org/10.1177/1403494809349858>.
26. Alvarado, R., & Marchetti, N. (2018). Adaptación y validación del CoPsoQ-ISTAS21 en el sector sanitario. *Revista Chilena de Salud Pública*, 14(2), 88–102.
27. Nübling, M., Vomstein, M., & Schmidt, S. (2020). Evaluación de riesgos psicosociales con CoPsoQ en Europa. *BMC Public Health*, 10, 428.
28. Habibi, E., & Pourabdian, S. (2019). Factores psicosociales en el sector sanitario y dolor lumbar. *International Journal of Preventive Medicine*, 3(8), 564–568.
29. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA). (2020). Evaluación de riesgos psicosociales en la UE.
30. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS). (2022). Guía para la aplicación del método CoPsoQ-ISTAS21. Evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. <https://istas.net/copsoq>
31. Moncada, S., Llorens, C., & Navarro, A. (2014). El método COPSOQ-ISTAS21 como herramienta de evaluación de riesgos psicosociales: aplicaciones y beneficios. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 17(3), 153–161.
32. Presidencia del Gobierno. (1979). Real Decreto 3303/1978, de 29 de diciembre, sobre integración del personal sanitario no facultativo en los equipos de atención primaria. *Boletín Oficial del Estado*, (29), 2735-2736. <https://www.boe.es/eli/es/rd/1978/12/29/3303>
33. Consejo General de Enfermería. (2022). Competencias profesionales de la enfermería en atención primaria. <https://www.consejogeneralenfermeria.org>
34. Ministerio de Educación y Formación Profesional. (s.f.). *Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería*. TodoFP. <https://www.todofp.es/que-estudiar/logse/sanidad/cuidados-auxiliares-enfermeria.html>

35. Ley 10/1986, de 17 de marzo, sobre Odontólogos y otros profesionales relacionados con la salud dental. BOE 20-03-1986, núm. 68, pág. 10562.
36. Consejo General de Colegios de Fisioterapeutas de España. (2021). Perfil profesional del fisioterapeuta. <https://www.consejo-fisioterapia.org>
37. Ministerio de Sanidad y Consumo. (1984). Orden de 28 de mayo de 1984 por la que se modifican determinados artículos del Estatuto del Personal no Sanitario de las Instituciones Sanitarias de la Seguridad Social. *Boletín Oficial del Estado*, (129), 15252–15253. [https://www.boe.es/eli/es/o/1984/05/28/\(1\)](https://www.boe.es/eli/es/o/1984/05/28/(1))
38. Consejo General del Trabajo Social. (2013). *La especialización en Ciencias de la Salud del Trabajo Social*. <https://www.cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/consejo/files/La%20especializaci%C3%B3n%20en%20Ciencias%20de%20la%20Salud%20del%20TS%202013.pdf>
39. Real Decreto 1790/2011, de 16 de diciembre, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de dos cualificaciones profesionales correspondientes a la familia profesional Sanidad. BOE 9-01-2012, núm. 16, pág. 4312.
40. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS). (s.f.). *Principales características del método CoPsoQ-ISTAS21*. <https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/principales%20caracteristicas%20del%20metodo.pdf>
41. Moncada, S., Llorens, C., Andrés, R., Moreno, N., & Molinero, E. (2014). *Manual del método CoPsoQ-ISTAS21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras*. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS). Recuperado de <https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%202%2824-07-2014%29.pdf>

42. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). (2020). Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial. Ministerio de Trabajo y Economía Social.

<https://www.insst.es/documents/94886/96076/Algunas+orientaciones+para+evaluar+los+factores+de+riesgo+psicosocial.pdf>



## 10. ANEXOS

### **ANEXO 1. COPSOQ-ISTAS21. VERSIÓN 2. CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO. VERSIÓN MEDIA PARA EMPRESAS DE 25 O MÁS TRABAJADORES**

1. Eres:

1 Mujer  2 Hombre

2. ¿Qué edad tienes?

1 Menos de 31 años  2 Entre 31 y 45 años  3 Más de 45 años

**Las siguientes preguntas tratan de tu empleo en Atención Primaria de Salud y tus condiciones de trabajo.**

3.A Indica en qué departamento o sección trabajas en la actualidad. Señala únicamente una opción

1 Enfermeros

2 Médicos

3 Celadores

4 Odontólogos

5 Auxiliar de enfermería

6 Administración

4.B b. Indica el o los puestos de trabajo que has ocupado en los últimos 12 meses. Si has ocupado dos o más puestos señálalos.

1 Enfermeros

2 Médicos

3 Celadores

4 Odontólogos

5 Auxiliar de enfermería  6 Administración

5. ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

- 1 Generalmente no
- 2 Sí, generalmente de nivel superior
- 3 Sí, generalmente de nivel inferior
- 4 Sí, generalmente de mismo nivel
- 5 Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel
- 6 No lo sé

6. En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

7. ¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente?

- 1 Sí
- 2 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial pero me pagan como administrativa)
- 3 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa pero me pagan como comercial).
- 4 No lo sé

8. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en Atención Primaria de Salud?

- 1 Menos de 30 días
- 2 Entre 1 mes y hasta 6 meses
- 3 Más de 6 meses y hasta 2 años
- 4 Más de 2 años y hasta 5 años
- 5 Más de 5 años y hasta 10 años
- 6 Más de 10 años

9. ¿Qué tipo de relación laboral tienes con Atención Primaria de Salud?

- 1 Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)
- 2 Soy fijo discontinuo
- 3 Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)
- 4 Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción,etc.)
- 5 Soy funcionario
- 6 Soy interino
- 7 Soy un/una tarde (aún siendo autónomo, en realidad trabajo para alguien del que dependo, trabajo para uno o dos clientes)
- 8 Soy becario/a
- 9 Trabajo sin contrato

10. Desde que entraste en Atención Primaria de Salud ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?

- 1 No
- 2 Sí, una vez
- 3 Sí, dos veces
- 4 Sí, tres o más veces

11. Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?

- 1 Ninguno
- 2 Alguno excepcionalmente
- 3 Un sábado al mes
- 4 Dos sábados
- 5 Tres o más sábados al mes

12. Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?

- 1 Ninguno
- 2 Alguno excepcionalmente
- 3 Un domingo al mes
- 4 Dos domingos
- 5 Tres o más domingos al mes

13. ¿Cuál es tu horario de trabajo?

- 1 Jornada partida (mañana y tarde)

- 2 Turno fijo de mañana
- 3 Turno fijo de tarde
- 4 Turno fijo de noche
- 5 Turnos rotatorios excepto el de noche
- 6 Turnos rotatorios con el de noche

14. ¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?

- 1 No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida
- 2 Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos
- 3 Tengo hasta 30 minutos de margen
- 4 Tengo más de media hora y hasta una hora de margen
- 5 Tengo más de una hora de margen

15. Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

16. ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?

- 1 Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas
- 2 Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas
- 3 Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas
- 4 Sólo hago tareas muy puntuales
- 5 No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

17. ¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

18. Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para Atención Primaria de Salud?

- 1 30 horas o menos
- 2 De 31 a 35 horas
- 3 De 36 a 40 horas
- 4 De 41 a 45 horas
- 5 Más de 45 horas

19. Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?

- 1 Ninguno
- 2 Algun día excepcionalmente
- 3 De 1 a 5 días al mes
- 4 De 6 a 10 días al mes
- 5 11 o más días al mes

20. Teniendo en cuenta el trabajo que tienes que realizar y el tiempo asignado, dirías que:

SIEMPRE    MUCHAS VECES    ALGUNAS VECES    SOLO ALGUNA VEZ    NUNCA

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

a) En tu departamento o sección falta personal

- 1  2  3  4  5

b) La planificación es realista

- 1  2  3  4  5

c) La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente

- 1  2  3  4  5

21. ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

22. Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?

- 1 300 euros o menos
- 2 Entre 301 y 450 euros
- 3 Entre 451 y 600 euros
- 4 Entre 601 y 750 euros
- 5 Entre 751 y 900 euros
- 6 Entre 901 y 1.200 euros
- 7 Entre 1.201 y 1.500 euros
- 8 Entre 1.501 y 1.800 euros
- 9 Entre 1.801 y 2.100 euros
- 10 Entre 2.101 y 2.400 euros
- 11 Entre 2.401 y 2.700 euros
- 12 Entre 2.701 y 3.000 euros
- 13 Más de 3.000 euros

23. Tu salario es:

- 1 Fijo
- 2 Una parte fija y otra variable.
- 3 Todo variable (a destajo, a comisión,...)

24. Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias y contenidos de tu trabajo.

Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

SIEMPRE    MUCHAS VECES    ALGUNAS VECES    SOLO ALGUNA VEZ    NUNCA

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

a) tienes que trabajar muy rápido?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

b) en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

c) te retrasas en la entrega de tu trabajo?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

d) tu trabajo requiere que te calles tu opinión?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

e) la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?

[ ] 1 [ ] 2 [ ] 3 [ ] 4 [ ] 5

f) tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?

[ ] 1 [ ] 2 [ ] 3 [ ] 4 [ ] 5

g) tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?

[ ] 1 [ ] 2 [ ] 3 [ ] 4 [ ] 5

h) tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?

[ ] 1 [ ] 2 [ ] 3 [ ] 4 [ ] 5

i) tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?

[ ] 1 [ ] 2 [ ] 3 [ ] 4 [ ] 5

j) tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?

[ ] 1 [ ] 2 [ ] 3 [ ] 4 [ ] 5

k) tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?

[ ] 1 [ ] 2 [ ] 3 [ ] 4 [ ] 5

l) hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?

[ ] 1 [ ] 2 [ ] 3 [ ] 4 [ ] 5

m) sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?

[ ] 1 [ ] 2 [ ] 3 [ ] 4 [ ] 5

n) piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?

[ ] 1 [ ] 2 [ ] 3 [ ] 4 [ ] 5

o) te resulta imposible acabar tus tareas laborales?

[ ] 1 [ ] 2 [ ] 3 [ ] 4 [ ] 5

p) en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?

[ ] 1 [ ] 2 [ ] 3 [ ] 4 [ ] 5

25. Continuando con las exigencias y contenidos de tu trabajo, elige UNA SOLA

RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas:

¿En qué medida...

EN GRAN MEDIDA

EN BUENA MEDIDA

EN CIERTA MEDIDA

1

2

3

EN ALGUNA MEDIDA

EN NINGUNA MEDIDA

4

5

a) tu trabajo requiere que tengas iniciativa?

[ ] 1 [ ] 2 [ ] 3 [ ] 4 [ ] 5

b) tus tareas tienen sentido?

[ ] 1 [ ] 2 [ ] 3 [ ] 4 [ ] 5

c) las tareas que haces te parecen importantes?

[ ] 1 [ ] 2 [ ] 3 [ ] 4 [ ] 5

d) tu trabajo te afecta emocionalmente?

[ ] 1 [ ] 2 [ ] 3 [ ] 4 [ ] 5

e) tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?

[ ] 1 [ ] 2 [ ] 3 [ ] 4 [ ] 5

f) es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?

[ ] 1 [ ] 2 [ ] 3 [ ] 4 [ ] 5

g) te sientes comprometido con tu profesión?

[ ] 1 [ ] 2 [ ] 3 [ ] 4 [ ] 5

h) tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?

[ ] 1 [ ] 2 [ ] 3 [ ] 4 [ ] 5

i) tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?

[ ] 1 [ ] 2 [ ] 3 [ ] 4 [ ] 5

j) tu trabajo requiere que escondas tus emociones?

[ ] 1 [ ] 2 [ ] 3 [ ] 4 [ ] 5

k) te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?

[ ] 1 [ ] 2 [ ] 3 [ ] 4 [ ] 5

l) tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?

[ ] 1 [ ] 2 [ ] 3 [ ] 4 [ ] 5

m) el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?

[ ] 1 [ ] 2 [ ] 3 [ ] 4 [ ] 5

26. Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

EN GRAN MEDIDA

EN BUENA MEDIDA

EN CIERTA MEDIDA

1

2

3

EN ALGUNA MEDIDA

EN NINGUNA MEDIDA

4

5

a) en tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?

[ ] 1 [ ] 2 [ ] 3 [ ] 4 [ ] 5

b) tu trabajo tiene objetivos claros?

[] 1 [] 2 [] 3 [] 4 [] 5

c) se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?

[] 1 [] 2 [] 3 [] 4 [] 5

d) sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?

[] 1 [] 2 [] 3 [] 4 [] 5

e) recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?

[] 1 [] 2 [] 3 [] 4 [] 5

f) haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?

[] 1 [] 2 [] 3 [] 4 [] 5

g) sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?

[] 1 [] 2 [] 3 [] 4 [] 5

h) sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?

[] 1 [] 2 [] 3 [] 4 [] 5

i) tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?

[] 1 [] 2 [] 3 [] 4 [] 5

j) tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?

[] 1 [] 2 [] 3 [] 4 [] 5

27. Las siguientes preguntas tratan del apoyo que recibes en el trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Con qué frecuencia...

SIEMPRE    MUCHAS VECES    ALGUNAS VECES    SOLO ALGUNA VEZ    NUNCA

1

2

3

4

5

a) recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?

[] 1 [] 2 [] 3 [] 4 [] 5

b) tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?

[] 1 [] 2 [] 3 [] 4 [] 5

c) tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?

[] 1 [] 2 [] 3 [] 4 [] 5

d) tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?

[] 1 [] 2 [] 3 [] 4 [] 5

e) sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?

[] 1 [] 2 [] 3 [] 4 [] 5

f) os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?

[] 1 [] 2 [] 3 [] 4 [] 5

g) tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?

[] 1 [] 2 [] 3 [] 4 [] 5

h) recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?

[] 1 [] 2 [] 3 [] 4 [] 5

i) tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?

[] 1 [] 2 [] 3 [] 4 [] 5

28. Estas preguntas se refieren hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus condiciones de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Estás preocupado/a por ...

EN GRAN MEDIDA

1

EN BUENA MEDIDA

2

EN CIERTA MEDIDA

3

EN ALGUNA MEDIDA

4

EN NINGUNA MEDIDA

5

a) si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?

[] 1 [] 2 [] 3 [] 4 [] 5

b) si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?

[] 1 [] 2 [] 3 [] 4 [] 5

c) si te cambian de tareas contra tu voluntad?

[] 1 [] 2 [] 3 [] 4 [] 5

d) si te despiden o no te renuevan el contrato?

[] 1 [] 2 [] 3 [] 4 [] 5

e) si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)?

[] 1 [] 2 [] 3 [] 4 [] 5

f) lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?

[] 1 [] 2 [] 3 [] 4 [] 5

29. Las preguntas que siguen a continuación se refieren al reconocimiento, la confianza y la justicia en tu lugar de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

EN GRAN MEDIDA

1

EN BUENA MEDIDA

2

EN CIERTA MEDIDA

3

EN ALGUNA MEDIDA

4

EN NINGUNA MEDIDA

5

a) tu trabajo es valorado por la dirección?

[] 1 [] 2 [] 3 [] 4 [] 5

b) la dirección te respeta en tu trabajo?

[] 1 [] 2 [] 3 [] 4 [] 5

c) recibes un trato justo en tu trabajo?

[] 1 [] 2 [] 3 [] 4 [] 5

d) confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?

[] 1 [] 2 [] 3 [] 4 [] 5

e) te puedes fiar de la información procedente de la dirección?

[] 1 [] 2 [] 3 [] 4 [] 5

f) se solucionan los conflictos de una manera justa?

[] 1 [] 2 [] 3 [] 4 [] 5

g) se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?

[] 1 [] 2 [] 3 [] 4 [] 5

h) la dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?

[] 1 [] 2 [] 3 [] 4 [] 5

i) los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?

[] 1 [] 2 [] 3 [] 4 [] 5

j) se distribuyen las tareas de una forma justa?

[] 1 [] 2 [] 3 [] 4 [] 5

k) tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?

[] 1 [] 2 [] 3 [] 4 [] 5

**II. Las siguientes preguntas tratan de tu salud, bienestar y satisfacción**

30. En general ¿dirías que tu salud es?

[] 1 Excelente

[] 2 Muy buena

[] 3 Buena

[] 4 Regular

[] 5 Mala

31. Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

SIEMPRE    MUCHAS VECES    ALGUNAS VECES    SOLO ALGUNA VEZ    NUNCA

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

a) te has sentido agotado/a?

1  2  3  4  5

b) te has sentido físicamente agotado/a?

1  2  3  4  5

c) has estado emocionalmente agotado/a?

1  2  3  4  5

d) has estado cansado/a?

1  2  3  4  5

e) has tenido problemas para relajarte?

1  2  3  4  5

f) has estado irritable?

1  2  3  4  5

g) has estado tenso/a?

1  2  3  4  5

h) has estado estresado/a?

1  2  3  4  5

32. Continuando con cómo te has sentido durante las cuatro últimas semanas, elige

UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.

Durante las últimas cuatro semanas

¿Con qué frecuencia...

SIEMPRE    MUCHAS VECES    ALGUNAS VECES    SOLO ALGUNA VEZ    NUNCA

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

a) has estado muy nervioso/a?

1  2  3  4  5  6

b) te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?

1  2  3  4  5  6

c) te has sentido calmado/a y tranquilo/a?

1  2  3  4  5  6

d) te has sentido desanimado/a y triste?

1  2  3  4  5  6

e) te has sentido feliz?

1  2  3  4  5  6

33. ¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomándolo todo en consideración? Elige UNA SOLA RESPUESTA.

1 Muy satisfecho/a

2 Satisfecho/a

3 Insatisfecho/a

4 Muy insatisfecho/a

¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACIÓN!

