

INFORMACIÓN 2026:

Principales riesgos psicosociales del personal administrativo

A simple vista, el puesto de **personal administrativo** puede parecer alejado de los grandes riesgos laborales. No maneja maquinaria, no trabaja en altura y, en muchos casos, desarrolla su actividad en un entorno de oficina. Sin embargo, esa imagen puede resultar engañosa. Los riesgos psicosociales asociados a estos puestos son reales y, en ocasiones, intensos, especialmente cuando confluyen **sobrecarga de trabajo, atención continua al público, interrupciones constantes, escaso margen de decisión y falta de apoyo organizativo**.

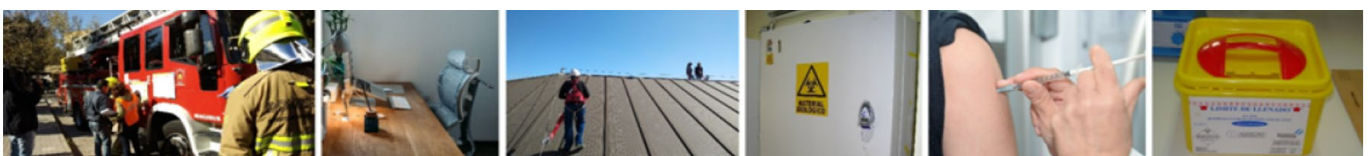
El INSST recuerda que los riesgos psicosociales derivan de la **organización del trabajo** y pueden afectar de forma importante a la salud de la persona trabajadora. No estamos hablando solo de malestar pasajero: la evidencia relaciona estos factores con **agotamiento emocional, problemas de sueño, sintomatología depresiva, estrés sostenido y burnout**.

Aunque faltan estadísticas muy precisas para el conjunto de auxiliares administrativos en todos los sectores, sí existen datos útiles en el ámbito sanitario, donde este puesto está especialmente expuesto. Un estudio de CCOO sobre la función administrativa en sanidad, con **1.228 encuestas**, muestra que el **86%** de la muestra correspondía a **auxiliares administrativos** y que el **61%** trabajaba en **atención al ciudadano, admisión y citaciones**, es decir, en puestos con elevada interacción, presión asistencial e incidencias diarias.



Riesgos psicosociales más frecuentes

El primero es la **sobrecarga de trabajo**. Cuando el volumen de tareas supera el tiempo disponible, aparecen la presión temporal, la sensación de no llegar y el desgaste mental. En los entornos administrativos esto suele agravarse por las **interrupciones continuas**, los cambios de prioridad y la



INFORMACIÓN 2026:

Principales riesgos psicosociales del personal administrativo

necesidad de atender simultáneamente sistemas, llamadas, correos y usuarios. La evidencia revisada por el INSST señala precisamente la **carga de trabajo**, las interrupciones y la reprogramación constante como factores con impacto claro sobre la salud mental.

El segundo gran riesgo es la **ambigüedad y el conflicto de rol**. Ocurre cuando no está claro qué corresponde hacer, cuándo se exigen tareas contradictorias o cuando se añaden funciones que no forman parte del puesto. En el estudio de CCOO, **más del 66%** del personal de la función administrativa afirmó realizar funciones que **no son propias** de su categoría. El INSST advierte de que el conflicto de rol y la sobrecarga de rol pueden contribuir al **agotamiento emocional** y a síntomas como fatiga, problemas de sueño o malestar psicosomático.

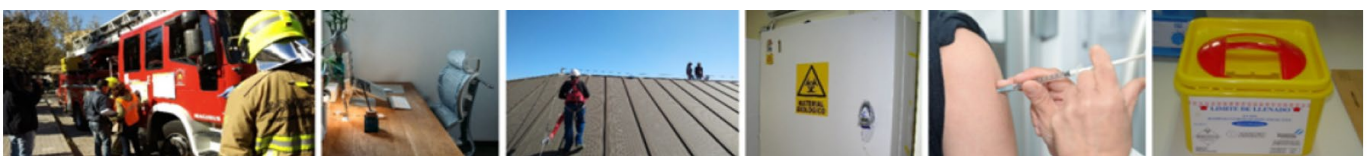
El tercer foco es el **bajo apoyo social y el escaso reconocimiento**. El apoyo de mandos y compañeros no es un detalle menor: actúa como factor de protección frente al estrés. El INSST destaca que el apoyo social ayuda a afrontar situaciones intensas y sostenidas, mientras que su ausencia constituye por sí misma un factor de riesgo. En el estudio de CCOO, el **38%** del personal encuestado respondió que su jefe o mando intermedio **no** era un apoyo en el trabajo diario.

Otro riesgo importante son las **demandas emocionales**. El auxiliar administrativo no solo tramita documentos: también recibe quejas, contiene frustraciones, afronta errores del sistema, da explicaciones que muchas veces no dependen de él y soporta tensiones con usuarios o pacientes. Esto puede traducirse en **fatiga emocional** y, con el tiempo, en desgaste profesional. No es casual que el INSST relacione las altas demandas y la falta de apoyo con el **burnout**.

A ello se suma la **violencia externa o interna**, a menudo en forma de gritos, insultos, presiones o intimidaciones. En el estudio de CCOO, el **44%** de las personas encuestadas respondió que se había sentido alguna vez **presionada o intimidada por otros trabajadores**. La violencia en el trabajo no debe reducirse a la agresión física: también incluye conductas verbales o psicológicas que deterioran la salud y el clima laboral.

Por último, no debe ignorarse el **impacto acumulado**. Cuando estos factores se mantienen en el tiempo, aumentan el desenganche, el absentismo y la intención de abandono. En el mismo estudio, el **26%** del personal administrativo afirmó haberse planteado dejar la profesión durante o después de la pandemia.

Qué medidas preventivas deberían implantarse





INFORMACIÓN 2026:

Principales riesgos psicosociales del personal administrativo

La respuesta no puede limitarse a pedir “más resiliencia” a la persona trabajadora. La prevención eficaz empieza en la **organización del trabajo**. La primera medida debe ser una **evaluación psicosocial real**, no meramente formal, que identifique carga de trabajo, autonomía, apoyo social, claridad de rol, demandas emocionales y exposición a conductas violentas.

A partir de ahí, hay varias actuaciones clave. La primera es **redimensionar cargas y tiempos**, evitando plantillas insuficientes, acumulación crónica de tareas y presión constante por inmediatez. La segunda es **definir funciones y responsabilidades con claridad**, para reducir el conflicto de rol y la asignación arbitraria de tareas. La tercera es reforzar el **apoyo de mandos intermedios**, porque el liderazgo cotidiano influye directamente en la exposición al riesgo psicosocial.

También resultan esenciales los **protocolos frente a agresiones e intimidaciones**, la formación en **gestión de situaciones difíciles**, la mejora de los **canales internos de comunicación** y la participación del personal administrativo en la organización del trabajo. Cuando un puesto combina trato con público, exigencia documental y escaso control, ignorar estos factores no abarata costes: los desplaza hacia el desgaste, el error, la rotación y la baja laboral.

Una exposición muchas veces infravalorada

El gran problema de estos puestos es que su desgaste suele pasar desapercibido. Como no se trata de un trabajo “visiblemente peligroso”, muchas organizaciones tardan en reconocer que el personal administrativo puede estar sometido a **presión sostenida, tensión emocional, trato conflictivo y escaso reconocimiento**. Pero los datos y la evidencia disponible apuntan en la misma dirección: no son puestos libres de riesgo, sino puestos donde los **riesgos psicosociales pueden cronificarse** si la organización no actúa.

Fuente: Prevencionar.com

