

# Evaluar la carga de trabajo, prevenir el agotamiento profesional: ¿calidad de servicios públicos (justicia, salud, residencias) sin cuidar la salud mental de quienes los prestamos?

Comentario a las Sentencias del Tribunal Superior de Justicia de Canarias/Las Palmas 485/2020, de 26 de mayo, y de Madrid 410/2020, de 16 de junio, y 222/2021, de 23 de marzo

**José María Moreno Pérez**

*Abogado  
Profesor asociado de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social.  
Universidad de Jaén*

## Extracto

Uno de los factores de riesgo psicosocial más importantes está constituido por la carga de trabajo. Cuando las personas empleadas se ven sometidas a sobrecargas de trabajo por un tiempo continuado, con reducido control sobre su evolución, se producen situaciones de alta tensión y, a menudo, derivan en episodios de ansiedad y reacciones de estrés laboral. Cuando este desequilibrio entre altas cargas de trabajo y reducido control se cronifica, el riesgo escala hacia estados de agotamiento profesional. Un creciente número de sentencias judiciales han puesto el acento sobre la obligación empresarial de evaluar las cargas de trabajo para evitar el estrés y el agotamiento de sus personas empleadas, incurriendo, en caso contrario, en un claro incumplimiento de prevención de riesgos psicosociales. Este análisis da cuenta del estado del arte interpretativo judicial en esta materia.

**Palabras clave:** riesgos psicosociales; evaluación de riesgos; carga de trabajo; agotamiento profesional; estrés laboral.

**Cómo citar:** Moreno Pérez, José María. (2021). Evaluar la carga de trabajo, prevenir el agotamiento profesional: ¿calidad de servicios públicos (justicia, salud, residencias) sin cuidar la salud mental de quienes los prestamos? Comentario a las Sentencias del Tribunal Superior de Justicia de Canarias/Las Palmas 485/2020, de 26 de mayo, y de Madrid 410/2020, de 16 de junio, y 222/2021, de 23 de marzo. *Revista de Trabajo y Seguridad Social*. CEF, 461-462, 200-212.

# Evaluate the workload, prevent burnout: quality of public services (justice, health, residences) without taking care of the mental health of the workers?

Commentary on the Rulings of the High Court of Justice of the Canary Islands/Las Palmas 485/2020, of 26 May, and of Madrid 410/2020, of 16 June, and 222/2021, of 23 March

José María Moreno Pérez

## Abstract

Workload is one of the most important psychosocial risk factors in organizations. Employees subjected to work overloads for a long time are at risk of high stress, leading to episodes of anxiety and work-related stress reactions. When this imbalance, between high workloads and reduced control, is chronic, workers can suffer from situations of professional burnout. A growing number of court cases have emphasized the business obligation to assess workloads to avoid work stress and professional burnout, otherwise incurring in a clear violation of the duty to prevent psychosocial risks at work. This analysis gives an account of the state of the judicial interpretive art in this important issue of occupational health.

**Keywords:** psychosocial risks; risk assessment; workload; burnout; work-related stress.

**Citation:** Moreno Pérez, José María. (2021). Evaluate the workload, prevent burnout: quality of public services (justice, health, residences) without taking care of the mental health of the workers? Commentary on the Rulings of the High Court of Justice of the Canary Islands/Las Palmas 485/2020, of 26 May, and of Madrid 410/2020, of 16 June, and 222/2021, of 23 March. *Revista de Trabajo y Seguridad Social. CEF*, 461-462, 200-212.

## 1. El marco normativo: regulaciones muy fragmentarias y difusas en busca de más precisión y claridad

El «agotamiento profesional» es, junto al «estrés laboral», uno de esos riesgos psicosociales de los entornos de trabajo expresamente citados por la [Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 9 de marzo de 2021, asunto C-344/19](#), que acaba de ser exhaustivamente [analizada por la profesora Estefanía González Cobaleda](#), a fin de recordar la obligación empresarial de incluir los factores que lo generan en la evaluación de riesgos laborales o profesionales. Siendo inequívoca esta obligación preventiva en el plano de la norma, a partir de su reconocimiento comienza un camino plagado de dificultades para llevarla a cabo de forma eficaz en la práctica, conforme al deber de protección establecido en el [artículo 14 de la Ley de prevención de riesgos laborales](#) (LPRL). Primero, porque ni el riesgo psicosocial de agotamiento profesional está nominado, menos aún precisado, en el vigente sistema de gestión preventiva, ni tampoco sus principales factores o agentes, entre ellos la «sobrecarga de trabajo» (física, mental, emocional, psicosocial, etc.). No obstante, el agotamiento profesional, como síndrome de cansancio emocional escalado, que conlleva a una pérdida de motivación y reacciones de estrés que, si se cronifican, suelen progresar hacia sentimientos de fracaso personal y profesional (*burnout* o síndrome del quemado profesional), está [catalogado oficialmente por la OMS](#) como un problema de salud laboral directa y exclusivamente relacionada con el trabajo ([Clasificación internacional de enfermedades: CIE-11](#)).

Al respecto, en el plano científico-técnico, en España también contamos con criterios, reglas o pautas de autoridad interpretativa y aplicativa orientativas de la actividad preventiva en este ámbito, como serían las NTP [704](#) y [705](#), relativas al «síndrome de estar quemado por el trabajo o "*burnout*"» (definición y proceso de generación, consecuencias, evaluación y prevención). Al igual que contamos, desde hace largo tiempo, con NTP sobre factores que inciden en este riesgo, como el relativo a las «cargas de trabajo», [física](#) (intensidad y extensión del esfuerzo) y [mental](#) (carga emocional o psicosocial). La idea central de todas estas guías de buenas prácticas, útiles para delimitar y precisar el alcance de las obligaciones normativas, reside en la necesidad de una mejora de las condiciones de trabajo, a fin de adecuar las exigencias de carga (física y mental) de trabajo a las capacidades normalizadas de las personas que prestan la actividad, sobre todo en el ámbito asistencial, donde tiene mayor prevalencia. No se trata, en suma, de diagnosticar el síndrome (manifestaciones conductuales, actitudinales y psicosomáticas –*vid. Castillo Ramírez, 2001*–) adecuadamente para su calificación a los efectos de la protección de Seguridad Social (que también), sino de primar la prevención de sus factores de riesgo.

Y en esta perspectiva surge una segunda dificultad preventiva. Si este problema de salud en el trabajo suele tener cierta visibilidad ahora ya en las personas prestadoras de ciertos servicios, como los socios sanitarios (servicios públicos de salud, servicios sociales, en especial residenciales, etc.), así como en otros colectivos profesionales que prestan por cuenta ajena su actividad, aún se mantiene en una altísima invisibilidad cuando se trata de prestación de servicios públicos, es decir, de actividad asistencial, en forma autónoma. Pensamos en el sector de la abogacía, al que pertenezco, aunque no sería el único. Si para ciertos servicios asistenciales (como en el caso del personal sanitario, así como del personal de atención a residencias –respecto a esta «huella psicosocial», clarividente e ilustrativo el [análisis de actualidad de este número](#) realizado por la profesora Margarita Miñarro–) la pandemia habría enfatizado un problema ya conocido previamente, para el sector de la abogacía, e incluso para otro tipo de profesiones realizadas de forma autónoma y en el ámbito de la asesoría o consultoría, la pandemia habría tenido el efecto de evidenciarlo. Así lo entiende la profesión en relación con un reciente informe de la asociación Humanizando la Justicia ([Informe Lawyers burnout, 2019](#)), sobre el que volveremos en la parte final del diálogo con la doctrina judicial –y jurisprudencial– que aquí emprendemos.

Desde esta perspectiva relativa a la naturaleza del vínculo jurídico profesional, si en todo caso existe un derecho, como derecho fundamental humano que es, pese a no formalizarse aún como tal ni en la Constitución española ni en la Constitución de la OIT, a la protección eficaz de la integridad personal (física, psíquica y moral), en el marco de políticas de seguridad y salud en el trabajo ([art. 4.3 e\) Estatuto del Trabajo Autónomo](#)), parece claro que es mucho más difícil de articular cuando la prestación no se realiza en virtud de una relación laboral o funcional ([art. 3 LPRL](#)), sino en el marco de una relación profesional «liberal» bajo régimen de autonomía jurídica, como la abogacía. Aunque, honestamente, como vamos a comprobar mediante el análisis judicial, no lo tienen más fácil quienes ejercen la profesión a través de la relación laboral. Y ello pese a la especial referencia que en su marco normativo halla la cuestión preventiva ([art. 5.1 y 3 RD 1331/2006, de 17 de noviembre](#) –relación laboral de carácter especial de los abogados que prestan servicios en despachos de abogados, individuales o colectivos–).

En tercer lugar, y finalmente, para no dilatar más este catálogo de dificultades prácticas para hacer realidad la garantía normativa de prevención del agotamiento profesional, hay que evidenciar la complejidad de esta obligación preventiva. No se trata solo de una cuestión técnica, sino también y, sobre todo, organizativa y económico-profesional, en la medida en que uno de los factores de mayor incidencia, como es la carga de trabajo, constituye el núcleo más relevante de la organización y se regula conforme a finalidades diversas (a veces opuestas) a la preventiva (rentabilidad, retribución, ratios de personal). En consecuencia, la gestión de las (sobre)cargas de trabajo tiende a obedecer a regulaciones externas y ajenas al objetivo preventivo.

Piénsese en el sector sanitario (sufren agotamiento el 37 %). Nadie duda de que una reducción de la carga asistencial implicaría, *per se*, una reducción notable del agotamiento

profesional, elevado ya antes de que llegara la pandemia, que la ha exacerbado por las pésimas condiciones de trabajo que tuvieron para afrontarla. Pero esta gestión de salud laboral no depende solo de una correcta evaluación de riesgos, sino de las regulaciones, políticas y presupuestos de los servicios públicos de salud (también de los servicios privados). Del mismo modo, una parte relevante de la sobrecarga de trabajo y agotamiento en las residencias de personas mayores desaparecería con mejores ratios personal/clientela. Sin embargo, de nuevo, esta cuestión no depende de la gestión preventiva, al menos no solo, sino de la adecuada regulación de ratios asistenciales (una competencia autonómica) y la dedicación de los recursos económicos necesarios para garantizar que, luego, sean cumplidas adecuadamente. El conflicto preventivo entre el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ) y las organizaciones de personas titulares de la carrera judicial ilustra esta complejidad.

En este ámbito de prestación de servicios públicos (Administración de Justicia), la Sentencia del Tribunal Supremo (STS) 483/2019, de 24 de junio, conoció de la demanda de conflicto colectivo presentada por tales organizaciones profesionales contra el citado CGPJ, el Ministerio de Justicia y las comunidades autónomas con competencias transferidas en materia de justicia. Entre otras pretensiones se pedía que fuese reconocido que el CGPJ había «incumplido su obligación, documentada en el Plan de prevención de riesgos laborales de la carrera judicial 2015-2016, de regular la carga de trabajo de jueces/zas y magistrados/as a efectos de salud laboral», manteniendo un sistema de sobrecarga de trabajo creador de riesgos para las personas titulares de la carrera judicial. En consecuencia, se pretendía igualmente que se condenase al CGPJ a la regulación de la carga de trabajo judicial:

[...] a efectos de salud laboral conforme a un criterio de dedicación o rendimiento adecuado para la identificación de los riesgos de carácter psicosocial de las personas integrantes de la carrera judicial y que, además, tenga en cuenta circunstancias personales y del órgano, y ello [...] con carácter independiente [...] a la regulación de la carga de trabajo a otros efectos (retributivo, disciplinario o cualquier otro).

Lamentablemente, el fondo del asunto sigue sin resolverse. El CGPJ derivó el asunto, siendo aceptado por la sentencia de instancia (Audiencia Nacional), hacia cuestiones propias de la competencia jurisdiccional, en la confianza de obtener un pronunciamiento favorable a sus razones –economicistas– en el orden contencioso-administrativo (una dimensión de estrategia procesal presente en otras cuestiones y para otros colectivos de la gestión de riesgos psíquicos en el empleo público, como ha analizado con detalle, a propósito de la STS 487/2021, de 5 de mayo, el profesor Molina en su estudio preliminar). Aunque la Sala Social –por reducida mayoría– del TS corrigió esta errática deriva, reafirmando la plena competencia jurisdiccional social, por tratarse de un tema típico de prevención de riesgos laborales, la prevalencia de la dimensión preventiva sobre la retributiva o económica en la gestión de las cargas de trabajo en el ámbito de la carrera judicial sigue siendo una asignatura pendiente. Sin embargo, en los 2 últimos años, se vienen sucediendo variados conflictos, individuales y colectivos, que vuelven a traer al primer plano de la actualidad, sea por

razones coyunturales (pandemia), como estructurales (déficits asistenciales de buen número de los servicios públicos por falta de las debidas inversiones –incluso por las leyes de austeridad–), esta dimensión de la prevención de riesgos psicosociales y de la salud mental de las personas que prestan tales servicios. De ahí que las traigamos conjuntamente en este diálogo, a fin de dar una imagen más global y coherente del estado del arte judicial en esta materia, tan relevante no solo para hacer fiable el derecho-deber a una protección eficaz de la salud mental de las personas, sino el propio derecho-deber a la calidad asistencial de servicios públicos esenciales.

## 2. Relatos de hechos: breve síntesis de las circunstancias de los casos para su solución jurídica

El asunto judicial colectivo más reciente que ha saltado a la actualidad de la gestión de salud laboral de las cargas de trabajo se ha producido, cómo no, en el ámbito del sector sanitario y en el marco de una controversia más amplia asociada a las condiciones de desprotección preventiva en que se vio obligado el personal sanitario a afrontar la lucha contra la COVID-19 para preservar la salud de la población. Nos referimos a la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia (STSJ) de Madrid 222/2021, de 23 de marzo. Se trata de una demanda de conflicto colectivo, con vulneración de derechos fundamentales, planteada contra la Comunidad Autónoma de Madrid (CAM), en la que, además de pedir el reconocimiento de que la CAM incumplió sus obligaciones preventivas (antes, durante y después de la pandemia), exige un pronunciamiento de hacer, conforme al cual se condene a la CAM a que:

[...] en la elaboración del mapa de riesgos, tras la valoración de puestos de trabajo, se establezca e identifique la metodología, procedimiento y algoritmos que se utilizan [...] referidos a las condiciones laborales, plantilla, jornada y cargas de trabajo al representar estas cuestiones un elemento que supone influencia negativa y significativa en la generación y análisis del riesgo, siendo necesaria la limitación en materia de cupos, tiempos en la atención presencial o no presencial, límites de las agendas, evitando la prolongación de jornada de forma ordinaria y estructural, elementos todos ellos de las condiciones de trabajo que constituyen en su control y conocimiento el necesario y efectivo derecho a la salud e integridad física [...] y que deben ser valorados e informados en el proceso de evaluación de riesgos laborales.

A tal fin, incluso se concreta en la pretensión la regulación de la carga de trabajo asistencial a introducir, mediante la condena judicial, para hacer efectiva esta obligación preventiva. Así:

Que se fijen en la citada valoración de puestos de trabajo los límites de cupos por médico en 1.200 pacientes, y los tiempos de atención en 12 minutos/paciente, con un máximo por agenda diaria de 25 pacientes entre presencia física y no

presencial, durante un periodo máximo de 5 horas, como elementos de calidad de atención a pacientes y garantía de la salud [...].

Como vemos, se trata de un conflicto muy semejante al que se planteó contra el CGPJ por parte de las organizaciones profesionales de las personas titulares de la jurisdicción y enfatiza la dimensión preventiva (psicosocial y física) de la regulación de las cargas de trabajo. Veremos de inmediato la respuesta que dio la sala de suplicación madrileña.

Individual, y no colectivo, aunque bien podría haberlo sido, antes, durante y después de la pandemia, es el conflicto conocido por la [STSJ de Madrid 410/2020, de 16 de junio](#). En este caso, el sector de servicios asistenciales afectado es el de residencias de atención a personas mayores.

En este asunto, el trabajador, gerocultor en una residencia de personas mayores, presenta una demanda de extinción de contrato por la vía del [artículo 50 del Estatuto de los Trabajadores](#) (ET), al considerar que sufría una triple situación de acoso en un breve lapso de tiempo (críticas a su trabajo reflejadas en la incoación de tres expedientes sancionadores por infracciones no cometidas; imputación de mala atención a una persona residente a la que no estaba tratando; protestar al haberle obligado a trabajar limpiando residentes sin guantes de protección, lo que considera una conducta constitutiva de acoso sistemática), consecuencia de la cual padeció estados de ansiedad, pérdida de autoestima y depresión. Además, considera que es acoso el obligarle a trabajar en condiciones indignas y de notable sobrecarga, haciendo el trabajo de dos personas y sin guantes de protección. Queda probado que, al menos durante un periodo de 6 meses, trabajó en el turno de tarde, con una carga de trabajo que dobla la prevista en la normativa autonómica. Consecuentemente, sumaría a una situación de estrés profesional, esto es, inherente a la actividad desarrollada, otro factor de estrés laboral, esto es, derivado del desequilibrio entre lo que se le demanda y lo que puede razonablemente ofrecer contractualmente, pues ha de realizar un plus de tareas laborales para compensar la situación de carencia de personal, con lo que se agravaría la situación de dificultad en el desempeño de la actividad.

Una situación de carencia de suficiente personal para el desarrollo de la demanda de trabajo comprometida en la relación de prestación de servicios (también públicos), a la que se sumaría un significativo déficit organizativo, que hallaríamos también en el asunto conocido por la [STSJ de Canarias/Las Palmas 485/2020, de 26 de mayo](#), relativa a un procedimiento de calificación de contingencia planteado por una abogada que prestaba servicios como personal laboral indefinido en servicio jurídico del Ayuntamiento de Telde (Las Palmas de Gran Canaria). En septiembre de 2014, tras disfrutar de la maternidad, se reincorpora a su puesto prestando servicios en el departamento de expropiaciones del Ayuntamiento. Varios días desde su reincorporación es habilitada para el ejercicio de las funciones propias de letrada de los servicios jurídicos municipales en cualquier materia, y no solo en las de carácter urbanístico, sin haber ejercido la defensa letrada antes ni recibido curso alguno de formación al respecto. Asumió la dirección legal de procedimientos

inicialmente asignados a un compañero que estaba en situación de incapacidad temporal (IT). Asimismo, la letrada realizaba, además, funciones consultivas. No había dirección del servicio jurídico municipal.

En enero de 2015, ante la enorme carga de trabajo existente, las demás personas empleadas que se encontraban en activo en la asesoría jurídica municipal presentaron un escrito a la Alcaldía. Se denunciaba en él un «estado de estrés y desgaste emocional y físico» con somatizaciones (bajas por ansiedad). Al exceso de carga de trabajo prolongado suman la inexistencia de una persona responsable de organizar el servicio jurídico municipal. El problema continuó, también las quejas.

Lejos de resolver el problema, el Ayuntamiento incrementó las labores a desempeñar por el departamento legal a medida que crecía la demanda de servicios de la ciudadanía, pero sin que se incrementara el personal, por las limitaciones presupuestarias. Incluso el concejal de asesoría manifestó en diversos medios de comunicación que el gran volumen de trabajo que afrontaba la institución municipal había llevado a que las tres personas letradas del departamento estuvieran desbordadas. Con ello justificaba el retraso en su prestación de servicios a la ciudadanía y la imposibilidad de atender más expedientes. A resultas de todo ello, la letrada contrajo diversas patologías que la llevaron a procesos de IT.

### 3. Doctrinas de suplicación: síntesis de los razonamientos jurídicos

Las distintas resoluciones estimarán, con matices, las diversas pretensiones, esgrimiendo diferentes razonamientos jurídicos, que sintetizamos de este modo. A saber:

a) La [STSJ de Madrid 222/2021, de 23 de marzo](#), reconoce que:

- La CAM ha omitido buena parte de las medidas reflejadas en su plan de prevención de riesgos laborales para el colectivo de atención primaria y pediatría, sin que conste evaluación de los riesgos laborales prevista en el plan estratégico. Aunque sí se habría avanzado en la evaluación de los riesgos psicosociales, solo habría ocurrido en una parte reducida, en 10 centros de salud.
- Se reconoce la insuficiencia de la plantilla de atención primaria, en tanto que asumió el compromiso de incrementar su dotación y cubrir la plantilla, lo que no consta haya cumplido: no hay ni estudio de cargas de trabajo, esencial para poder prevenir los riesgos, ni los cupos que pueden atender, ni del tiempo que han de destinar a la atención de cada paciente (FJ 7.º).
- Eso sí, a la hora de concretar las obligaciones derivadas del deber empresarial de la evaluación de la carga de trabajo de estos colectivos, la sala considera que

no puede ir tan lejos como para imponer el contenido concreto de las mismas, porque la tarea no es judicial sino empresarial. Además, la empleadora (público-administrativa) no puede hacerlo unilateralmente, sino con participación de la representación laboral.

Al respecto, concluye que excede del procedimiento judicial fijar los cupos y tiempos para la asistencia, agenda, etc. Esta tarea debe ser propia de la evaluación de la carga de trabajo, con la necesaria intervención de la representación de las personas trabajadoras, conforme al [artículo 34 de la LPRL](#). Lo que sí estima es la necesidad de tal evaluación imprescindible para la gestión preventiva.

b) La [STSJ de Madrid 410/2020, de 16 de junio](#), para el sector de residencias de personas ancianas y respecto de la pretensión individualizada de extinción causal ex [artículo 50 del ET](#), razonará:

- Al igual que la sentencia de instancia, que no aprecia una situación de acoso moral en el trabajo, al no darse los requisitos restrictivos fijados en su reiterada doctrina ([STSJ de Madrid 672/2019, de 13 de septiembre](#)). Ahora bien, sí constata, según la [Sentencia del Tribunal Constitucional 56/2019, de 6 de mayo](#), un trato degradante lesivo de la integridad personal por un ejercicio abusivo de las facultades empresariales, prohibido por los [artículos 4.2 d\) y 19 del ET](#).
- Junto a los factores de estrés profesional inherentes a la actividad de gerocultura (actividad estresante por la carga emocional y la responsabilidad que conlleva cuidar a personas dependientes), asume que se dan, además, otros factores organizativos (falta de la plantilla necesaria). La residencia de personas ancianas incumpliría la ratio persona asistente/persona asistida fijada en la normativa autonómica ([Orden 612/1990, de 6 de noviembre](#), de la Consejería de Integración Social de la CAM, por la que se desarrolla el Decreto 91/1990, de 26 de octubre –hoy derogado–, relativo al régimen de autorización de servicios y centros de acción social y servicios sociales, cuyo art. 2.6 del anexo I B) –en vigor– establece los requisitos de personal –0,25 para personas usuarias que no se valen por sí mismas y 0,35 si no es así–).

En suma, la sala concluye que, alejada la residencia de cumplir con la ratio exigida –para 170 personas residentes necesitaría 43 personas prestadoras de servicios, cuando solo dispone de 32 y desigualmente repartidas por turnos–, concurriría la causa extintiva prevista en el [artículo 50 del ET](#) –trato degradante que incumple las obligaciones preventivas de riesgos psicosociales–.

La causa no solo del riesgo, que califica de grave e inminente, sino del daño psicosocial, en la medida en que ya se han constatado bajas (con recaídas), residiría en factores organizativos:

[...] al ser manifiestamente deficiente la organización y condiciones de trabajo, obligando a los trabajadores a realizarlo en las condiciones señaladas, sin tener en cuenta las graves consecuencias que la sobrecarga de trabajo y del estrés que ello conlleva, máxime dados los usuarios del servicio de que se trata, conlleva un riesgo grave e inminente para la salud [...].

c) Para la [STSJ de Canarias/Las Palmas 485/2020, de 26 de mayo](#), ahora para el sector del personal de abogacía y asesoramiento jurídico, bajo relación laboral de empleo público, este tipo de organizaciones deficientes, incluso «caóticas», resultarían psicosocialmente tóxicas para las personas trabajadoras y ocasionarían no solo ineficiencias para los servicios que prestan, sino daños psicofísicos calificables como profesionales. Así, ratificando también el criterio de instancia social, razona que:

- La patología de la abogada viene motivada por una prolongada situación de tensión vivida en el trabajo, de carácter objetivo –no se trata de una mera visión subjetiva–.
- No constan agentes externos al trabajo que causaran su estado depresivo y quiebren el nexo causal entre el mal sucedido y la ejecución del trabajo. Los trastornos de juventud (episodios depresivos, trastornos alimentarios), alegados por el Instituto Nacional de la Seguridad Social, nada tendrían que ver con las bajas actuales, de etiología profesional ex [artículo 156 de la Ley general de la Seguridad Social](#).

## 4. Trascendencia más allá de los casos: favor jurisdiccional por prácticas fiables de evaluación de las cargas de trabajo a efectos de salud

### 4.1. En el plano jurídico-preventivo: la consolidación jurisdiccional del criterio de favor hacia la gestión preventiva de las cargas de trabajo para prevenir el agotamiento

Aunque, como hemos visto, sus pretensiones jurídicas son bien diferentes, las decisiones jurisdiccionales analizadas tienen en común, además de una sustancial analogía en el relato de hechos o dimensión fáctica (básicamente, problema de excesivas cargas de trabajo debidas a deficiencias organizativas que generan tanto problemas de pérdida de calidad asistencial o servicial –ineficiencia– cuanto patologías en las personas que deben prestarlo en esas precarias condiciones –insalubridad laboral–), fallos estimatorios. Con esta convergencia interpretativa y de protección se reflejaría una extendida comprensión garantista, desde una perspectiva de gestión preventiva del agotamiento profesional como

riesgo psicosocial que se alimenta, entre otros factores, muy significativamente por situaciones de sobrecarga de trabajo, de modo que las organizaciones de trabajo (públicas o privadas) priman la dimensión económica (rentabilidad, límites presupuestarios, etc.) sobre la de salud laboral. Y ello pese a tratarse de servicios públicos esenciales, ya se ejerzan mediante formas de gestión privada (residencias) o pública (sanidad, abogacía en entidades públicas), con lo que, como reflejaron el profesor Molina Navarrete en su [estudio preliminar](#) y la profesora Margarita Miñarro en su ilustrativo [análisis de actualidad](#), el descuido de la salud mental de las personas trabajadoras termina repercutiendo negativamente en la propia calidad prestacional, asistencial o servicial.

La doctrina judicial española parece alinearse, así, claramente, con la doctrina del Tribunal de Justicia de la Unión Europea y su revalorización del deber empresarial (público y privado) de incluir en el sistema de gestión preventiva, tanto en la evaluación como en la planificación preventiva ([art. 16 LPRL](#)), aspectos de la organización del trabajo esenciales para su funcionamiento, también de eficiencia, como las cargas de trabajo, tanto de esfuerzo físico como emocional, mental o psicosocial, los tiempos y ritmos de trabajo, etc. La dimensión organizativa es, pues, determinante, junto a la personal y de interacción interpersonal o grupal, para la gestión de salud psicosocial en el trabajo.

Su importancia teórica y práctica es, pues, manifiesta, admitiendo diversos puntos de vista para su análisis (el [estudio preliminar](#) y el [análisis de actualidad](#) sobre la huella psíquica de la COVID-19 ofrecen diversas variables de algunos de estos pronunciamientos). Por supuesto, los analizados no son los únicos asuntos orientados en esta dirección de innovación y mejora garantista en materia de factores y riesgos psicosociales relacionados con las deficiencias organizativas en materia de asignación de cargas de trabajo y ratios de personal, ni seguramente serán los últimos, aunque sí se produzcan en sectores profesionales hoy puestos en el ojo del huracán a estos efectos, por el notable impacto de la pandemia, agravando todas las deficiencias previas. Incluso esta dimensión de la política de prevención de riesgos laborales psicosociales ha llegado al TS, aunque carezcamos de una decisión sobre el fondo que permitiera afianzar esta política jurisdiccional de favor hacia la ordenación de las cargas de trabajo como una cuestión eminentemente de salud laboral, no solo retributiva y/o de rentabilidad.

Así sucedió en el ya reseñado caso de la [STS 483/2019, de 24 de junio](#), para el ámbito de la Administración de Justicia, desde la perspectiva de las personas titulares de la jurisdicción, no como tales sino como personas trabajadoras con un estatuto de garantías de prevención de sus riesgos laborales «al mismo nivel» que cualquier otra (pese a su estatus de autoridad). Y así ha sucedido más recientemente, si bien tampoco ha habido fortuna para encontrar un fallo relativo al fondo, con el [Auto del TS de 18 de mayo de 2021 \(rec. 1015/2020\)](#). Esta decisión inadmite el recurso en casación para la unificación de doctrina presentado contra la interesante [STSJ del País Vasco de 17 de diciembre de 2019 \(rec. 2123/2019\)](#), por falta de contradicción.

La sentencia de suplicación vasca desestimó el recurso de suplicación interpuesto por Aena SME, SA, y estimó el recurso interpuesto por el trabajador (técnico administrativo que trabaja en la oficina del aeropuerto de San Sebastián) contra la sentencia de instancia, que fue revocada en parte para incrementar la cuantía de la condena y manteniendo inalterados el resto de los pronunciamientos. Así, se condena a Aena a realizar una distribución equitativa del trabajo entre las personas integrantes del equipo de administración mediante la elaboración de un estudio objetivo de la carga laboral, ante el desigual reparto entre el personal y el conflicto interpersonal creado por tal déficit organizativo. El deterioro de las relaciones llevó a presentarse incluso denuncias internas por acoso laboral. La sentencia no solo condenó a Aena –que permaneció pasiva ante el problema, que imputaba a «malos rollos» en el trabajo, a un mal ambiente laboral, no a factores organizativos; cuando actuó fue insuficiente– a adoptar las medidas necesarias para atender a los factores de riesgo psicosocial sufridos, sino también a indemnizar al trabajador en cuantía de 48.404,26 euros (una condena que no se producirá en el caso de la [STSJ de Madrid 410/2020, de 16 de junio](#), como, con acierto crítica, en el [estudio preliminar](#), el profesor Molina).

En este asunto se reprocha a la entidad su deficiente gestión preventiva de una situación de conflicto alargado en el tiempo, generando bajas laborales conectadas con aquella, poniendo de relieve el fracaso de la política preventiva. Reflejando un enfoque claramente orientado por la prevención eficaz, frente a la de papel o formal, la sala reprueba que Aena se limitara a emitir solo informes, diagnósticos o fijación de objetivos, puesto que la empresa debe aplicar de forma eficaz y efectiva los planes de prevención (un enfoque de garantías efectivas también asumido por la [STSJ de Madrid 222/2021](#), relativa al personal sanitario de la CAM), adoptando medidas concretas. Además, debe llevarse a cabo un seguimiento de la ejecución real y efectiva de las medidas tomadas, sin que basten la evaluación y planificación programada, no actuada ([art. 16 LPRL](#)). La falta de contradicción (se utilizó la [STSJ de Cantabria 51/2019, de 21 de enero](#), muy interesante para evidenciar la problemática de la violencia y el acoso ejercidos a través de las redes sociales, pero que nada tiene que ver con el asunto de la recurrida) nos deja sin un fallo jurisprudencial que, sin duda, sería claramente favorable a la decisión de suplicación vasca, por estar extremadamente bien fundada jurídicamente.

No es cuestión menor. Como ilustra el caso –ciertamente con un desenlace trágico extremo, por fortuna no usual– subyacente a la [STS, Sala de lo Penal, 426/2021, de 19 de mayo](#), un conflicto mal resuelto originado en excesos de carga laboral, que lejos de corregirse se incrementa a medida que se dispara la demanda de clientela de una empresa con efectos negativos en la salud de la persona empleada, no solo puede ser el origen de un conflicto escalado de violencia (acoso laboral), sino que puede terminar con daños irreversibles para la persona empleada, en el caso la muerte, a causa del suicidio de esta. Aunque la Sala Penal considera la primera fase del proceso conflictual, de desequilibrio entre lo que la trabajadora puede controlar laboralmente (prestación normal) y lo que se le demanda (excesivo), irrelevante penalmente, a diferencia de la segunda (acoso por inadaptación a esas altas exigencias laborales), es evidente que en el plano jurídico-laboral no son admisibles y requieren de una respuesta firme.

## 4.2. En el plano jurídico-social: la visibilidad de un problema de salud psicosocial laboral orillado antes, durante y después de la pandemia

Pero si relevantes son este conjunto de pronunciamientos judiciales, en suplicación, incluso en casación, en el plano de la gestión jurídico-preventiva, no menos interés presentan en un plano más propiamente social, incluso científico-técnico, al dejar transparentar, desvelar o corroborar con datos objetivados, institucionalizados, unos extendidos problemas de salud laboral, también de precariedad laboral, hasta ahora algo difuminados, incluso invisibilizados. Al menos en ciertos sectores, como el de residencias de personas ancianas, pero también en otros como la abogacía.

Si las sentencias sirven para confirmar, mediante registro o muestreo reales, los impactos negativos de determinadas situaciones, los estudios basados en encuestas y estimaciones tienen el valor de visibilizar déficits no individualizados, particulares, episódicos, sino colectivos. Puesto que la grave situación en el sector de salud o en el de residencias de personas mayores ha sido evidenciada, con precisión, por la profesora Margarita Miñarro en su sugerente [análisis de actualidad](#), en la sección que precede a esta, nos centraremos en sectores más invisibilizados y que, además, me atañen más de cerca. Cómo no, me refiero a la constatación de una prevalencia significativa de los problemas de agotamiento y/o síndrome de quemazón profesional en ejercicio de la profesión de la abogacía.

En este sentido, como anticipé, del [Informe Lawyers Burnout](#), de la referida [asociación Humanizando la Justicia](#), que ha obtenido una [gran repercusión mediática](#), y que resulta muy solvente científicamente –métodos: Maslach Burnout Inventory General Survey (MIBIGS) y Engagement Utrecht Work Engagement (UWES)–, se desprende que 6 de cada 10 personas abogadas estiman que sufren un síndrome de agotamiento profesional elevado. De ese 60 %, más del 15 % sufrirían un genuino síndrome de persona quemada profesional o *burnout*. [Los grupos más vulnerables serían quienes ejercen la profesión de forma generalista y, entre especialistas, los procesalistas y penalistas](#), sin duda por su mayor carga emocional.

También tendrían una clara incidencia en las prevalencias para el síndrome de agotamiento profesional factores tales como la forma de ejercicio (autónomo o asalariado), tamaño de los despachos (es mayor en los grandes despachos), así como el género. El predominio de riesgo de padecer agotamiento en el sexo femenino es 1.224 veces mayor que en el sexo masculino. La mayor dificultad de conciliación de la vida laboral y familiar y el plus de exigencia a las mujeres para obtener un reconocimiento análogo a los hombres son factores relevantes. En cambio, parece que no se hallan diferencias relevantes según la modalidad presencial o de teletrabajo, si bien puede deberse a la escasa presencia del teletrabajo cuando se hizo el estudio (2019), lo que ha podido cambiar en 2020. Con carácter general, [la dificultad de desconectar, offline u online, en esta profesión es también un factor de riesgo](#) innegable para tan inquietantes resultados. No parece más halagüeño el futuro, pese a la creciente conciencia profesional de la salud como un derecho fundamental predicable de toda persona trabajadora, asalariada o no.