

Guía en materia de riesgos laborales del trabajo en plataformas digitales

Julen Llorens Espada, Maiedah Jalil Naji y Adrián Todolí Signes



Eusko Jaurlaritzako erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del Gobierno Vasco



OSALAN

Laneko Segurtasun eta
Osasunerako Euskal Erakundea
Instituto Vasco de
Seguridad y Salud Laborales



VNIVERSITAT
ID VALÈNCIA



GENERALITAT
VALENCIANA

INVASSAT
Institut Valencià de
Seguretat i Salut en el Treball

Guía en materia de riesgos laborales del trabajo en plataformas digitales

Dirección

Adrián Todolí Signes

Autores

Julen Llorens Espada

Maiedah Jalil Najj

Adrián Todolí Signes

Ilustraciones

Francisco Ramón Lacomba Pérez

Eusko Jaurlaritzako erakunde autonomiakuna
Organismo Autónomo del Gobierno Vasco



OSALAN

Laneko Segurtasun eta
Osasunerako Euskal Erakundea
Instituto Vasco de
Seguridad y Salud Laborales



VNIVERSITAT
D VALÈNCIA



GENERALITAT
VALENCIANA

INVASSAT

Institut Valencià de
Seguretat i Salut en el Treball

Barakaldo, 2020

Título: Guía en materia de riesgos laborales del trabajo en plataformas digitales /
Plataforma digitaleko laneko arriskuen gida

Edición: 1.^a, septiembre de 2020.

Tirada: 20 ejemplares.

© Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi /
Euskadiko Autonomia Elkarteko Administrazioa.

Edita: OSALAN-Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales /
Laneko Segurtasun eta Osasunerako Euskal Erakundea.
Camino de la Dinamita s/n - 48903 Barakaldo (Bizkaia).

Dirección: Adrián Todolí Signes

Autores: Julen Llorens Espada
Maiedah Jalil Naji
Adrián Todolí Signes

Ilustraciones: Francisco Ramón Lacomba Pérez

Diseño e Impresión: Fotocomposición Ipar, S. Coop.
C/ Zurbaran, 2-4 bajo, 48007 Bilbao (Bizkaia)

Depósito Legal: LG BI 01368-2020

El editor no se hace responsable de las opiniones recogidas, comentarios y manifestaciones vertidas por los autores. La presente obra recoge exclusivamente la opinión de sus autores como manifestación de su derecho de libertad de expresión.

Índice

¿Qué son las Plataformas Digitales?	6
1. Tiempo de conexión y trabajo	8
2. Seguridad vial	13
3. Monitorización y tiempos de trabajo	18
4. Soledad y aislamiento	23
5. Acoso sexual	29
6. Inestabilidad, incertidumbre y precariedad en los ingresos	36
7. Un algoritmo dirigiendo el trabajo	42
8. Reputación digital	48

¿Qué son las Plataformas Digitales?

El desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación está transformando la economía en diversos sentidos y, en especial, en dos de ellos que se señalan a continuación. El primero se relaciona con la robotización y la consiguiente automatización de los procesos de producción de bienes y servicios. El segundo, es el modo en que se sitúan en el mercado los productos y servicios y la forma de tejer las relaciones entre oferta y demanda. A este último fenómeno han contribuido las *app* o plataformas digitales.

Las plataformas digitales, desde un punto de vista estrictamente tecnológico, son sistemas electrónicos de información alojada en un servidor y a la que puede accederse desde dispositivos computerizados de diversa índole, como ordenadores, tablets o smartphones, entre otros. Desde una perspectiva económica, las plataformas son agentes económicos que pueden adoptar diversos roles: intermediación entre demanda y oferta de productos y servicios, puesta a disposición de productos o servicios propios o de otros agentes asociados, organización de la producción de prestaciones para su puesta en el mercado, etc.

En este sentido, el trabajo a través de plataformas digitales está creciendo en importancia, pero a la vez está implicando retos significativos para la salud y seguridad de sus trabajadores y trabajadoras. Específicamente, todos los riesgos implicados en la actividad realizada estarán presentes (transportes, limpieza, trabajo en el hogar, etc.), pero adicionalmente estos están agravados por las características especiales del trabajo en plataformas. Esto es, existen riesgos específicos, de un lado, por el uso de la plataforma para organizar el trabajo como, de otro lado, riesgos específicos por la forma de organizar el trabajo derivado del uso de la plataforma. A su vez, estos riesgos son ambos distintos y acumulados a los riesgos clásicos que dicha actividad tiene. Características como son la necesidad de estar siempre conectado a la espera de recibir encargos sin previsibilidad sobre ellos; la existencia de un Smartphone como medio de recibir encargos, confirmarlos e indicar que has terminado en conjunción con la conducción de vehículos; el he-

cho de que el ritmo de trabajo venga determinado por la parte del cliente o por un algoritmo; la privacidad y monitorización de la ejecución del trabajo mediante la tecnología; el aislamiento o invisibilidad del empleado o empleada, la pérdida de contacto social, el trabajo cara al público y las posibilidades de sufrir acoso sexual, la propia existencia de precariedad, impredecibilidad e incertidumbre en el trabajo y los ingresos; la existencia de un algoritmo o inteligencia artificial como gestor y director del trabajo y la cesión del control de las personas trabajadoras a los clientes y clientas a través de la evaluación –la llamada reputación digital–, son todos ellos elementos particulares del trabajo en plataformas y que merecen un análisis específico de sus efectos en la salud de las personas trabajadoras.

Uno de los principales problemas planteados en este tipo de trabajo en plataformas es la consideración, por parte de la empresa propietaria y gestora de la plataforma, de que todos los trabajadores que prestan servicios a través de ella lo hacen con autonomía e independencia. Ello implica que el empresario califica a los trabajadores como autónomos desposeyéndoles de la aplicación de las normas laborales protectoras. La legalidad de esta actuación por parte de las plataformas ha sido puesta en entredicho –en algunas plataformas concretas– por parte de la Autoridad laboral siendo hasta el momento que los Tribunales siempre han dado la razón a la Administración pública –en los casos investigados– confirmando las actas de la Inspección de Trabajo y declarando la relación entre los trabajadores y la empresa propietaria de la plataforma como laboral. No obstante, esta sigue siendo una cuestión debatida.

1. Tiempo de conexión y trabajo

Los mayores riesgos para la seguridad y salud de las personas trabajadoras de plataformas digitales derivados de los **tiempos de trabajo** concurren especialmente como consecuencia de una acumulación de los **tiempos de conexión, con y sin ejecución** efectiva de la prestación, sin respetar los **necesarios tiempos de descanso**.

Factores de riesgo

- El trabajo mediante el uso de las nuevas tecnologías y la capacidad para poder trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar.
- La frecuente modificación de la jornada irregular de trabajo y la elevada impredecibilidad del momento en el que se va a trabajar y cuál será la prolongación de la jornada.
- La conexión digital como tiempo de disponibilidad para la prestación del servicio.
- La conexión permanente, independientemente de que se corresponda o no con tiempos de actividad efectiva.
- Trabajo «siempre y en todo sitio».
- Uso de pantallas de visualización de datos: los prestadores del servicio se mantienen en constante conexión y el trabajador requiere de una visualización del dispositivo tecnológico para poder atender a las directrices y recibir la información de la plataforma, con la consiguiente exposición prolongada a la pantalla.

Riesgos

- **Estrés laboral:** la sobrecarga de trabajo con jornadas laborales demasiado largas y la falta de descanso resultan factores de repercusión directa en la aparición del estrés laboral.
- **Tecnoestrés:** la constante conexión, con una continua interacción y dependencia con dispositivos tecnológicos puede generar sobre el trabajador una situación de estrés, pudiendo generar una situación de miedo a permanecer sin conexión al dispositivo móvil.
- **El síndrome de Burnout:** el síndrome del trabajador quemado como trastorno adaptativo crónico derivado de una situación continua de estrés, de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional.
- **Consumo de sustancias estupefacientes:** se produce un riesgo en el consumo de «fármacos potenciadores del rendimiento» (principalmente anfetaminas, metilfenidato y modafinilo/armodafiniloentre) en aquellas personas trabajadoras que se encuentran sometidas a modelos productivos que les exigen soportar largas jornadas de trabajo sin los necesarios descansos.
- **Dificultades para la conciliación de la vida familiar y profesional:** la conciliación de la vida familiar y profesional aparece como una materia de difícil encaje en los espacios de conexión continua e intensificación del trabajo con excesivas jornadas de trabajo.



Los problemas para las personas trabajadoras que sufren mayores tiempos de conexión digital permanente se presentan como, de un lado, **consecuencias físicas** derivadas de la atención que las personas trabajadoras deben mantener sobre sus dispositivos móviles, de otro lado, en daños de **tipo psicosocial**.

CONSECUENCIAS	
ESTRÉS LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> • Los efectos negativos del estrés sobre la salud de las personas empleadas puede dar lugar a padecer insomnio y trastornos del sueño, alteraciones fisiológicas (digestivas, endocrinas, respiratorias, cardiovasculares), cefaleas, depresión, ansiedad, irritabilidad, etc. • Se han identificado consecuencias fisiológicas, conductuales (baja productividad, baja por enfermedad, tabaquismo, o producción de errores), emocionales y cognitivas.
TRABAJO «SIEMPRE Y EN TODO SITIO»	<ul style="list-style-type: none"> • Puede generarse una adicción al trabajo: las personas trabajadoras «Workalcoholics» presentan desde una perspectiva psicosocial, una peor salud mental, emocional y social; y desde una perspectiva física, un peor estado de salud física, vitalidad general y confort físico que aquellos no adictos al trabajo.
TECNOESTRÉS	<ul style="list-style-type: none"> • Adicción a la tecnología («nomofobia»). • Tecno ansiedad y agotamiento emocional. • Fatiga, cefalea, perturbaciones del sueño, dificultades de concentración y dolor muscular.
BURNOUT	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de apetito, disfunciones sexuales, problemas de sueño, fatiga crónica, problemas músculo esqueléticos y empeoramiento de la calidad de vida.
CONSUMO DE SUSTANCIAS ESTUPEFACIENTES	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor riesgo de sufrir problemas cardíacos, de hipertensión y de ACV, tolerancia y adicción, problemas de salud mental, entre otras consecuencias. Su interrupción repentina puede provocar síndrome de abstinencia.
USO DE PANTALLAS DE VISUALIZACIÓN DE DATOS	<ul style="list-style-type: none"> • Fatiga física y lesiones musculoesqueléticas, fatiga visual y fatiga mental junto con el estrés.
DIFICULTADES PARA LA CONCILIACIÓN DE LA VIDA PROFESIONAL Y PERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> • Incide negativamente sobre la posibilidad de disfrutar este derecho para atender las responsabilidades familiares. De ello pueden generarse a su vez daños psicosociales sobre la persona trabajadora.

Las medidas encaminadas a prevenir los riesgos para la seguridad y salud, asociados a los tiempos de conexión permanente, deben encaminarse eminentemente al control de los tiempos de trabajo y los preceptivos tiempos de descanso.

RECOMENDACIONES

CONTROL DE LOS TIEMPOS DE TRABAJO

Establecer un sistema de cómputo de los tiempos de trabajo:

- Dentro del concepto de tiempo de trabajo se integrará el dedicado a la ejecución efectiva y el tiempo de conexión con puesta a disposición a espera de órdenes.
- Delimitar, en su caso, unos tiempos máximos de conducción en carretera.
- Delimitar, vía negociación colectiva, tiempos máximos de mantenimiento en los que se puede estar en estado de disponibilidad pero sin trabajo efectivo.
- El tiempo de trabajo total deberá respetar las jornadas máximas diarias y semanales (40 horas), en un promedio anual.

CONTROL DE LOS TIEMPOS DE DESCANSO

Establecer un sistema de cómputo que garantice el disfrute de los tiempos de descanso:

- Garantizar que el tiempo total de conexión se detiene para el disfrute de las pausas diarias, de 30 o 45 minutos.
- Garantizar que se respetan los descansos entre jornadas, que no podrá ser inferior a 10 horas.
- Garantizar que se respeta el descanso semanal de día y medio. Se podrá computar el descanso semanal de día y medio en períodos de hasta cuatro semanas.
- Asegurar que los tiempos de descanso no redundan en una merma de la puntuación o *status virtual* del trabajador, o repercutan negativamente en las condiciones de trabajo. Se debe garantizar su disfrute sin consecuencias peyorativas directas o indirectas.

RECOMENDACIONES

FORMACIÓN E INFORMACIÓN

- Se debe formar e informar al personal de la empresa sobre los usos de las nuevas tecnologías y la necesidad de gestionar los tiempos de prestación en el uso de las mismas.

DESCONEXIÓN DIGITAL

- Regular vía negociación colectiva el modo de ejercer el derecho a la desconexión tecnológica.
- Garantizar que la desconexión resulta efectiva durante los tiempos de descanso. Durante el tiempo de descanso se detiene el tiempo de presencia.
- Delimitar unos tiempos de conexión máximos de modo que la plataforma obligue a la desconexión cuando se alcancen esos umbrales.
- Establecer determinados horarios o franjas en las que se garantiza la desconexión de la plataforma digital.

2. Seguridad vial

Los mayores **riesgos** para la seguridad y salud de las personas trabajadoras de plataformas digitales derivados de la conducción vial concurren especialmente como consecuencia de una exposición a los **riesgos clásicos de seguridad vial**, pero mediando un **modelo específico de organización** y metodología de trabajo donde el **uso de dispositivos móviles inteligentes** aparece como instrumento central de la prestación.

Factores de riesgo

- **Factor empresa:** la empresa y su cultura de seguridad vial laboral como condicionante.
- **Factor vehículo:** el vehículo, motorizado o no, aparece como un equipo de trabajo y queda sometido a la normativa específica, debiendo reunir los elementos de seguridad activa y pasiva necesarios.
- **Factor vía y desplazamiento:** aparecen factores ambientales que muestran una cierta permanencia como el tipo de vías (aceras, carriles bicis, caminos, carreteras etc.) o el estado de las rutas, y otros de mayor variación y mayor dificultad de previsión como la meteorología o el tráfico.
- **Factor humano:** es el humano quien decide el modo en el que interactúa ante el resto de factores de riesgos.
- **Concurrencia de elementos distractores** (utilización de móvil, GPS, el uso de auriculares, etc.).

Riesgos

Riesgos laborales relacionados con la seguridad en el trabajo

- I. Caídas a diferente nivel
- II. Caídas al mismo nivel
- III. Atrapamientos
- IV. Atropello, colisiones y accidentes de tráfico

Riesgos laborales relacionados con la higiene en el trabajo

- I. Ruido
- II. Iluminación
- III. Vibraciones
- IV. Condiciones termohigrométricas

Riesgos laborales relacionados con la ergonomía y la psicología aplicada

- I. Sobreesfuerzo y posturas forzadas derivadas de una incorrecta práctica
- II. Carga mental: estrés y fatiga mental
- III. Consumo de sustancias



Las **consecuencias** para las personas trabajadoras que aglutinan unas mayores tasas de conexión digital permanente se presentan como **consecuencias físicas** derivadas de la atención que los trabajadores deben mantener sobre sus dispositivos móviles, así como daños de **tipo psicosocial**.

CONSECUENCIAS	
RIESGOS LABORALES RELACIONADOS CON LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> ● Caídas a diferente y mismo nivel: daños físicos catalogables como lesiones leves, graves y muy graves, como pueden ser fracturas de huesos, esguinces graves, desgarros musculares, hematomas, y en el peor de los casos, la muerte. Pueden generarse también daños de carácter emocional como estados de shock, ansiedad, depresión, etc. ● Atrapamientos: lesiones y secuelas. ● Atropello, colisiones y accidentes de tráfico: daños físicos catalogables como lesiones leves, graves, muy graves e incluso mortales tanto al trabajador como a terceros, pero junto a lesiones y secuelas físicas, también pueden generarse daños de carácter emocional como estados de shock, ansiedad y depresión.
RIESGOS LABORALES RELACIONADOS CON LA HIGIENE EN EL TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> ● Ruido: pérdida de la capacidad auditiva y, en ocasiones, pueden generarse otro tipo de efectos extra-auditivos como consecuencias psicofisiológicas tanto de índole motora, vegetativo y electroencefalográfica, así como otros de efecto subjetivo como la sensación de desagrado y molestia. ● Iluminación: aumento de la fatiga visual, descenso del rendimiento, aumento de los errores y la producción de accidentes. Atender a pantallas de visualización durante la conducción puede generar unas condiciones de contraste de luminancia que acarreen dificultades en los procesos de acomodación del ojo, lo cual se convierte en una causa de fatiga visual. ● Vibraciones: lesiones y secuelas, pero también otros efectos subjetivos como incomodidad o sensación de malestar. ● Condiciones Tergohigrométricas: subidas o bajadas de temperatura, así como la exposición a la radiación ultravioleta (solar) directa y reflejada.

CONSECUENCIAS	
RIESGOS LABORALES RELACIONADOS CON LA ERGONOMÍA Y LA PSICOLOGÍA APLICADA	<ul style="list-style-type: none">• Sobreesfuerzo y posturas forzadas: sobreesfuerzo físico que puede derivar en lesiones (desviaciones de la columna o escoliosis; sobrecargas o tendinitis, etc.).• Carga mental: estrés y fatiga mental. Puede dar lugar a padecer insomnio y trastornos del sueño, alteraciones fisiológicas (digestivas, endocrinas, respiratorias, cardiovasculares), cefaleas, depresión, ansiedad, irritabilidad, etc.• Consumo de sustancias: incrementa la posibilidad de sufrir un accidente de trabajo y por ende generar lesiones físicas o la muerte de la persona trabajadora.

Las medidas encaminadas a prevenir los riesgos para la seguridad y salud asociados a la seguridad vial de las personas trabajadoras a través de plataformas requieren de una intervención focalizada en ellos dentro de la **evaluación de riesgos laborales**, pero a su vez, se presenta necesaria la elaboración de un **Plan de Seguridad Vial en estas empresas**.

RECOMENDACIONES
RELACIONADAS CON LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO <ul style="list-style-type: none">• Controlar que las personas trabajadoras no exceden la velocidad adecuada a la vía y que se respeten todas las normas en materia de tráfico.• Mantener o asegurarse de que se mantiene en los locales un adecuado orden y limpieza del lugar, delimitando la zona de entrada y recogida que se utilizará por los prestadores del servicio.• Asegurarse de que la carga se mantiene en buenas condiciones de seguridad.• Evitar las distracciones en la conducción. Bloquear las alertas de mensajería mientras se está realizando una prestación en movimiento.• Revisar el correcto estado de las herramientas a la hora de realizar operaciones de mantenimiento del vehículo, y en caso de que la avería requiera de intervención de personal especialista, las personas trabajadoras se abstendrán de acometer la reparación y avisarán a la empresa para que proceda a la recogida del vehículo, si procede.• Impartir formación a las personas trabajadoras sobre cómo hacerse visibles en la conducción y las pautas para prevenir accidentes viales.

RECOMENDACIONES

SOBRE LOS RIESGOS LABORALES RELACIONADOS CON LA HIGIENE EN EL TRABAJO

- Realizar mediciones del nivel de ruido de los vehículos y los itinerarios.
- Verificar que los dispositivos de iluminación del vehículo están en condiciones óptimas.
- Minimizar la intensidad de las vibraciones antes de que se transmitan a la parte trabajadora (instalación de amortiguadores, EPIs etc.).
- Garantizar que las personas trabajadoras disponen de los EPIs necesarios para hacer frente a los factores climatológicos, especialmente cuando se presten servicios expuesto al aire libre.
- Garantizar que se respetan los descansos entre jornadas, que no podrá ser inferior a 10 horas.

SOBRE LOS RIESGOS LABORALES RELACIONADOS CON LA ERGONOMÍA

- Asegurarse de que se cumplen los períodos de descanso. Los tiempos de reposo deberían atender igualmente al consumo de energía realizado por cada persona operaria.
- Garantizar una formación e información de los trabajadores respecto a las buenas prácticas posturales durante la conducción, para evitar posturas incorrectas.
- Garantizar que cada persona trabajadora dispone de un vehículo apto a sus condiciones morfológicas.

SOBRE LOS RIESGOS LABORALES RELACIONADOS CON LA PSICOLOGÍA APLICADA

- Potenciar la capacidad de la parte empleada para auto organizar su tiempo de trabajo, aumentando su capacidad de decisión en la gestión del tiempo de ejecución de las tareas y los itinerarios a seguir.
- Revisar y ajustar junto a las personas trabajadoras los tiempos necesarios para la ejecución de los servicios.
- Desarrollar programas de sensibilización en los que se forme e informe sobre los efectos del consumo de alcohol, drogas y otras sustancias en la conducción, y las posibles consecuencias tanto penales, administrativas y de siniestralidad que pueden derivarse.

3. Monitorización y tiempos de trabajo

En relación a los **procesos de monitorización** de la prestación, los mayores **riesgos** para la seguridad y salud de las personas trabajadoras de plataformas digitales concurren especialmente como consecuencia de la **intensificación de la prestación y el control de los ritmos de trabajo**.

Factores de riesgo

- La medición constante del ritmo de trabajo.
- La monitorización tecnológica persuasiva: cuando la tecnología se encuentra diseñada para cambiar la conducta de los trabajadores.
- La geolocalización de la prestación.
- La valoración inmediata de la prestación por parte del cliente.

Riesgos

Estrés laboral

La intensificación del trabajo, la alta carga de trabajo, la presión en su ejecución y la dificultad para conciliar vida familiar y profesional, aparecen como los nuevos factores de riesgo del estrés laboral.

La monitorización a través de *app*-s que traiga aparejado un sistema de medición de plazos en la realización de las mini tareas objeto de la prestación, se convierte en un riesgo laboral directo con una elevada probabilidad de generar niveles de alta prolongación de estrés en el trabajo.

Esa intensa monitorización (tanto por la empresa como por los clientes) y el uso absoluto de los datos extraídos en el modo de ejecutar el servicio para convertirlos en elementos determinantes de las condiciones de trabajo, hacen que sea un sistema en sí pernicioso.

Accidentes de tráfico

Para aquellos trabajadores de plataformas que presten servicios en movimiento, el sometimiento a este modelo de intensificación del trabajo con ritmos de trabajo muy marcados y que exigen una alta velocidad, se reúnen unos condicionante con alta propensión a genera un accidente de circulación.

La necesidad de atender a los estímulos o distracciones derivados de la monitorización (mensajes, alertas, indicaciones GPS, etc.), junto al conocimiento de encontrarse geolocalizado en tiempo real y en constante medición y extracción de datos de su actividad, pueden propiciar que el trabajador cometa errores o conductas inapropiadas durante la conducción.



Las **consecuencias** para las personas trabajadoras que prestan servicios sometidos a **altos niveles de monitorización y ritmos de trabajo** muy exigentes, se presentan como **consecuencias físicas** derivadas de los posibles accidentes de circulación que pueden concurrir, así como en **daños de tipo psicosocial** derivados de la alta demanda psicológica del modelo.

CONSECUENCIAS	
RIESGO DE ESTRÉS LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> • Sentimiento de preocupación e irritabilidad. • Dejación en forma de aislamiento social. • Dejadez sobre la imagen personal. • Abuso de alcohol y drogas. • Dificultad para lograr concentrarse en tareas, tomar decisiones o finalizar tareas. • Dificultades a la hora de conciliar el sueño y un aumento del sentimiento de agotamiento y fatiga. • Dolores de espalda y cefaleas. • Aumento en la facilidad de contraer infecciones. • Problemas cardiovasculares. • Fatiga visual. • Lesiones musculares por movimientos repetitivos. • Aparición de depresión y ansiedad.
RIESGOS DE ACCIDENTE DE TRÁFICO	<ul style="list-style-type: none"> • Daños físicos catalogables como lesiones leves, graves, muy graves e incluso mortales tanto al trabajador como a terceros, pero junto a lesiones y secuelas físicas también pueden generarse daños de carácter emocional como estados de shock, ansiedad, depresión, etc.

Las **medidas encaminadas a prevenir** los riesgos para la seguridad y salud asociados a las personas trabajadoras sometidas a sistemas de **monitorización y ritmos de trabajo elevados** se centrarán en integrar la **evaluación específica de los riesgos psicosociales** dentro de la herramienta preventiva, enfatizando en los **elementos organizativos y de producción** que se han identificado como factores de riesgos.

RECOMENDACIONES

ANTE LA MEDICIÓN CONSTANTE DE LOS RITMOS DE TRABAJO

- Potenciar la capacidad de la parte empleada para auto organizar su tiempo de trabajo, aumentando su capacidad de decisión en la gestión del tiempo de ejecución de las tareas.
- Establecer unos plazos orientativos adecuados para la realización de las tareas, atendiendo a las circunstancias personales de las personas trabajadoras.
- Revisar y ajustar junto al personal empleado los tiempos necesarios para la ejecución de los servicios. Los plazos realistas se traducen en un correcto desempeño del servicio.
- Conceder cierto margen de autonomía mientras se esté ejecutando cada tarea, evitando alertas o advertencias mientras el trabajador se encuentra en el desenvolvimiento del servicio.
- Realizar una asignación de trabajo equilibrada.

ANTE EL ESTRÉS DERIVADO DE LA GEOLOCALIZACIÓN

- Instalación de los sistemas de geolocalización en vehículos o dispositivos de empresa, nunca en dispositivos de propiedad de las personas prestadoras (p. ej. Móviles inteligentes).
- Minimizar el tiempo de geolocalización en tiempo real, visibilización a la empresa, a los tiempos de ejecución de cada tarea.
- La geolocalización no puede utilizarse como medio de control del modo de realización de la prestación (p. ej. velocidad, rutas escogidas, etc.).
- La geolocalización nunca podrá exceder el tiempo de jornada laboral.
- Los trabajadores deberán disponer de la posibilidad de desconectar desde sus terminales el rastreo.
- Los trabajadores deben ser informados del tratamiento y finalidad de los datos obtenidos a través de los sistemas de geolocalización.

ANTE EL ESTRÉS DERIVADO DE LA VALORACIÓN INMEDIATA DE LA PRESTACIÓN POR LA PARTE CLIENTE

- Eliminación del factor de valoración de la parte cliente como elemento con repercusión directa sobre la evaluación de cada persona prestadora.
- Integración de estas valoraciones como un elemento de consideración referencial, sometido a su vez al contraste con la información de cada persona prestadora.

RECOMENDACIONES

ANTE EL ESTRÉS DERIVADO DE LA MONITORIZACIÓN TECNOLÓGICA PERSUASIVA

- Establecimiento de unos límites de rendimiento y productividad por persona y día en los que el trabajador ya no reciba una especial contraprestación valorativa por su actividad.
- Realizar una configuración en el diseño algorítmico por el que se valora a las personas prestadoras, reduciendo la incidencia de los parámetros cuantitativos (número de pedidos realizados, tiempo de ejecución, etc.) y aumentando o introduciendo parámetros cualitativos.

ANTE EL RIESGO FÍSICO IDENTIFICADO CON EL ACCIDENTE DE TRÁFICO

- Desarrollo de un Plan de Seguridad Vial y Plan de Movilidad en la empresa.
- Desarrollo de programas formativos e informativos respecto a una conducción adecuada y gestión de los tiempos de trabajo.
- Evitar la comunicación, consecuencia de la monitorización en tiempo de conducción.
- Instalación de un sistema de alerta de accidentes de tráfico vía *app*.

4. Soledad y aislamiento

Los mayores **riesgos** para la seguridad y salud de las personas trabajadoras a través de plataformas digitales derivados del trabajo en solitario y en situación de aislamiento, concurren especialmente como consecuencia de la **inexistencia de un lugar físico, común y estable de trabajo** («virtualización del trabajo»). Así como por la **precariedad y estigmatización** asociadas a estas fórmulas de empleo.

Factores de riesgo

- Comunicación deficiente entre persona trabajadora y plataforma digital (empleadora).
- Ausencia de mecanismos de comunicación entre personas trabajadoras y clientes/usuarios.
- Individualización de las personas trabajadoras y falta de relaciones entre ellas.
- Aislamiento de las personas trabajadoras respecto a los sindicatos.
- Aislamiento de las personas trabajadoras respecto a su entorno familiar y personal.

Riesgos

Riesgos de seguridad laboral relacionados con el trabajo en solitario y en situación de aislamiento

En caso de un mal funcionamiento de los elementos materiales y/o técnicos del puesto de trabajo o de errores en la ejecución de las tareas, la incertidumbre y la falta de acceso a mecanismos de apoyo (instrumental e informativo) produce un mayor riesgo de sufrir accidentes de trabajo.

Riesgos de violencia en el trabajo relacionados con el trabajo en solitario y en situación de aislamiento

La prestación de los servicios *offline* en solitario y en horas «no sociales» o nocturnas en lugares públicos incrementa los riesgos de violencia por parte de extraños o de cualquier persona que intervenga en la prestación de los servicios (usuarios, clientes, etc.)

Los desequilibrios de poder característicos de los sistemas de reputación digital unidireccionales (basados exclusivamente en las valoraciones de clientes, usuarios, etc.), así como de las posibilidades de los clientes de rechazar las tareas y/o negarse a pagar, aumenta el riesgo de violencia y acoso en el trabajo.

La manipulación de mercancías, objetos de valor o de dinero en efectivo, en solitario, aumenta el riesgo de violencia en el trabajo.

Las características de la comunicación *online* (p.ej. mayor anonimato) constituye la base para la proliferación de las situaciones de ciberacoso laboral y/o sexual.



Riesgos psicosociales relacionados con el trabajo en solitario y en situación de aislamiento

El aislamiento social (escasas o malas relaciones interpersonales en el trabajo) incide especialmente en la aparición del síndrome de *burnout*.

El aislamiento sindical repercute negativamente sobre la política de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo (códigos de conducta, protocolos de actuación, etc.).

La forma en que se desarrolla el trabajo a través de plataformas digitales (**soledad, aislamiento y comunicación deficiente**) incide negativamente en la capacidad de las personas trabajadoras de entablar relaciones personales y/o profesionales con sus «jefes», con los clientes, con otras personas trabajadoras, con los sindicatos e incluso afecta a sus relaciones con familiares y amigos. Ello deriva en la exposición de las personas trabajadoras a **mayores riesgos de seguridad, de violencia en el trabajo y de carácter psicosocial**. Las **consecuencias** en la salud y el bienestar de las personas trabajadoras que derivan de estos riesgos son principalmente las siguientes:

CONSECUENCIAS	
<p>RIESGOS DE SEGURIDAD: MAYOR PROBABILIDAD DE SUFRIR ACCIDENTES EN EL TRABAJO</p>	<ul style="list-style-type: none"> Las consecuencias de sufrir un accidente en el trabajo se traducen en daños en la salud física y/o emocional de las personas que lo sufren. Estos daños se pueden ver especialmente agravados en los casos en que la persona trabajadora en soledad se vea incapacitada para solicitar ayuda y ser asistido en poco tiempo (p.ej. sufrir un accidente <i>on-the-road</i>), lo que puede agravar las lesiones o consecuencias derivadas del accidente.
<p>RIESGOS DE VIOLENCIA Y ACOSO EN EL TRABAJO</p>	<ul style="list-style-type: none"> Sufrir violencia en el trabajo repercute negativamente sobre la satisfacción laboral, incrementa los intentos de evitar tareas e incluso el abandono del trabajo. Además de incidir negativamente en la productividad y en general, reducir la motivación de las personas trabajadoras. La violencia en el trabajo puede derivar en agresiones, más o menos graves y/o en dolencias físicas tales como dolores de cabeza, problemas gastrointestinales, trastornos de la alimentación y el sueño, náuseas, hipertensión, úlceras y otras somatizaciones derivadas del malestar emocional y/o asociadas al estrés.

CONSECUENCIAS	
<p>RIESGOS DE VIOLENCIA Y ACOSO EN EL TRABAJO (continuación)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Por otra parte, las víctimas pueden sufrir dolencias psicológicas como cuadros o síndromes de ansiedad, depresión, estrés, traumas emocionales, estados de nerviosismo o irritabilidad, sentimientos de desesperación y de indefensión, de impotencia, de aversión, de asco, de violación o de baja autoestima. Con el tiempo, es probable que estos síntomas se conviertan en enfermedades físicas o trastornos mentales. Estas patologías también inciden en el surgimiento de hábitos insalubres como el abuso del tabaco, alcohol y drogas. Todo ello puede culminar en un mayor riesgo de accidentes laborales, invalidez e incluso suicidio.
<p>RIESGOS PSICOSOCIALES: BURNOUT Y TRABAJO EN SOLITARIO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El aislamiento en el trabajo impide el intercambio de conocimientos y/o experiencias con otras personas, y ello puede producir desequilibrios a nivel socioafectivo y a nivel cognitivo. Por esta razón la soledad en el trabajo se ha relacionado con un mayor riesgo de sufrir enfermedades cardiovasculares, depresión y ansiedad, además de deteriorar la capacidad de razonamiento y de toma de decisiones. • La incomunicación o deficiencias en la información que sufren las personas que trabajan en plataformas digitales incentiva la aparición de las situaciones de ambigüedad y conflicto de «roles» en el trabajo. Estas situaciones repercuten negativamente en el bienestar psicológico (baja autoestima, ansiedad, depresión, estrés) y físico (incremento del pulso, presión sanguínea, enfermedades cardiovasculares).

Las medidas encaminadas a prevenir los riesgos para la seguridad y salud asociados al aislamiento, invisibilidad o soledad de las personas que trabajan en plataformas digitales deben adoptarse principalmente mediante el establecimiento de **vías de comunicación fiables y eficaces entre las plataformas y las personas que emplean, y de estas con los clientes**. Además, se han de adoptar medidas

dirigidas a la consecución de un **clima organizativo favorable** que fomente las **relaciones entre las propias personas trabajadoras**. Por último, las empresas deben abordar la estigmatización de esta forma de empleo con objeto de **no perjudicar las relaciones de las personas trabajadoras con su entorno sindical, social y personal**. Todo ello también **contribuye a mejorar su imagen pública corporativa**.

RECOMENDACIONES

ENTRE LAS PERSONAS TRABAJADORAS Y LA PLATAFORMA («jefe» o responsable de la app)

Establecer un sistema de comunicaciones que haga explícitos:

- La política general, objetivos y resultados de la empresa y del trabajo que cada persona realiza, con objeto de favorecer el *feedback* y que personas trabajadoras puedan percibir el sentido y valor de las tareas que realizan.
- Posibilite la consulta y solución rápida y eficaz de cuantas situaciones conflictivas y/o ambiguas puedan plantearse a la persona trabajadora.
- Y contenga un procedimiento que recoja los modos de actuación ante posibles cambios o actualizaciones tecnológicas de la plataforma, con objeto de otorgar mayor certidumbre y control sobre el medio de trabajo.

ENTRE LAS PERSONAS TRABAJADORAS Y CLIENTES/USUARIOS

- Incentivos a la comunicación física entre personas trabajadoras y clientes (en la ejecución de tareas *offline*) con objeto de favorecer el *feedback* presencial.
- Sistemas de reputación digital bidireccionales (en los que las personas trabajadoras también puedan verter sus opiniones).
- Guías dirigidas a las personas trabajadoras donde se informe en función del tipo de tarea y cliente. En este sentido, puede resultar útil la información extraída del sistema de reputación bidireccional acerca de experiencias pasadas y cómo resolver de mejor forma los conflictos habituales y recurrentes en cada ámbito.
- Guías dirigidas a los clientes que especifiquen las demandas que pueden y las que no pueden formular a las personas trabajadoras. Con objeto de evitar posibles confusiones y exigencias no pertinentes por no proceder en función de los servicios efectivamente contratados.

RECOMENDACIONES

ENTRE PERSONAS TRABAJADORAS

- **Accesibilidad:** Implantar en la *app* vías de comunicación que faciliten la interacción entre personas que presten los servicios en una misma zona geográfica.
- Instruir y formar a las personas trabajadoras en las distintas formas de apoyo social: organizar cursos, debates, foros de discusión, etc.
- Incentivar y recompensar la creación de canales de comunicación formales e informales entre las personas trabajadoras: a tal efecto podría incluirse una categoría que puntuara favorablemente en función de las «habilidades sociales» o «de amistad» (asistencia a cursos, debates, foros de intercambio de experiencias en el trabajo, etc.).

ENTRE LAS PERSONAS TRABAJADORAS Y SU ENTORNO SOCIAL, SINDICAL Y PERSONAL

- Incentivar la creación de cv en línea de las personas trabajadoras con objeto de que estas puedan visibilizar y acreditar el trabajo que desarrollan y la experiencia adquirida a través del trabajo en plataformas.
- Establecer ofertas formativas dirigidas a fomentar las habilidades y conocimientos relativos a los trabajos que se prestan a través de las plataformas digitales, así como, posibilidades de promoción en la empresa.
- Garantizar la no adopción de represalias hacia las personas trabajadoras en caso de que se produzcan acciones físicas o virtuales de carácter sindical o de defensa colectiva de sus derechos.
- Instaurar una política empresarial dirigida a la prohibición de discriminación laboral por cualquiera de los motivos prohibidos constitucionalmente.

5. Acoso sexual

Los mayores **riesgos** para la seguridad y salud de las personas que trabajan a través de plataformas digitales derivados de las situaciones de **acoso sexual**, concurren especialmente como consecuencia de las **brechas de representación**, los **desequilibrios de poder** y los **roles de género** presentes en este tipo de organizaciones. Así como de la **«invisibilidad del acoso»** que se percibe en esta forma de empleo, derivada de diferentes **factores situacionales del trabajo**.

Factores de riesgo

- **Brechas de representación:** Solo una de cada tres personas que trabajan en plataformas es una mujer (una de cada cinco en los países en desarrollo).
- **Desequilibrios de poder:** La representación de las mujeres disminuye a medida que aumenta la jerarquía dentro del trabajo en la plataforma digital (según los datos disponibles, las mujeres representan el 26,3% de las personas que trabajan en plataformas desarrollando trabajos principales y muy significativos).
- **Roles de género:** Existe mayor presencia de hombres en la prestación de servicios profesionales que demandan niveles altos de cualificación (p.ej. desarrollo de software) y algunos específicos prestados *offline* que requieren de habilidades bajas en sectores tradicionalmente con mayor presencia masculina (p.ej. el transporte). Y mayor presencia de mujeres en los servicios profesionales que demandan habilidades medias (traducción), y en especial en la prestación de servicios *offline* para la ejecución de tareas atribuidas tradicionalmente a las mujeres (p.ej. limpieza, cuidados...).

- **Invisibilidad del acoso:** Derivada de la falta de políticas y procedimientos dirigidos a la prevención del acoso sexual, el estilo de gestión *laissez-faire* y la alta orientación al cliente (el poder de los clientes para negar servicios o no pagar, sistemas de evaluación, uso de perfiles en línea) en las empresas de plataformas digitales. La invisibilidad del acoso en estos entornos también se explica a través de otros factores situacionales del trabajo que caracteriza a estas empresas tales como la prestación de los servicios en entornos virtuales, en lugares públicos, en el ámbito privado, en situación de aislamiento, y en horas de trabajo «no sociales» o nocturnas.

Riesgos

- **Acoso sexual:** Las brechas de representación y la falta de paridad en la estructura que caracteriza a las plataformas digitales, suponen el antecedente básico para la proliferación del acoso sexual en estas organizaciones sobre las víctimas potenciales y típicas de este riesgo (mujeres, personas con diversidad funcional, LGTB+).
- **Acoso sexual en lugares públicos:** La prestación de los servicios *offline* para usuarios y/o clientes ajenos a la organización en horas «no sociales» y/o nocturnas y en lugares públicos, incentiva el riesgo de sufrir acoso sexual por parte de terceras personas.
- **Acoso sexual en situación de aislamiento:** El trabajo a través de plataformas digitales (*offline* u *online*) en muchas ocasiones es ejecutado en el ámbito privado, por lo que debido al aislamiento de las personas trabajadoras y a la falta de medidas preventivas y de control en estos entornos (imposibilidad de inspectores de trabajo, etc.), se fomenta la invisibilidad del riesgo resultando un entorno más propicio a que se produzcan situaciones de acoso sexual.
- **Ciberacoso sexual:** El trabajo ejecutado en entornos virtuales supone el riesgo de sufrir acoso sexual mediante estos canales. En este sentido, el acoso sexual puede desarrollarse como una extensión del acoso que se ha vivido previamente en persona (esto es especialmente a tener en cuenta en el trabajo de plataformas *offline*, donde se produce una mayor interacción entre clientes y personas trabajadoras). O puede suceder que el medio digital sea la vía exclusiva utilizada por el acosador (para trabajos prestados exclusivamente *online*). En ambos casos se estará ante un supuesto de ciberacoso sexual en el trabajo susceptible de prevención se produzca o no dentro del horario de trabajo o durante la prestación de los servicios.



En cuanto a las **consecuencias** para la seguridad y salud, el acoso sexual en el trabajo se considera un **estresor social grave** con negativas implicaciones para la salud y el bienestar de las personas que lo sufren, y con **consecuencias para su desempeño y/o carrera profesional**. La incidencia negativa del acoso sexual en el trabajo sobre el bienestar y la seguridad y salud **se agrava para las personas que trabajan en plataformas digitales** que además están **más expuestas a sufrir acoso sexual en lugares desprotegidos (públicos y/o privados), y mediante canales no físicos o virtuales**.

CONSECUENCIAS

CONSECUENCIAS EN EL TRABAJO

El acoso sexual repercute negativamente sobre la satisfacción laboral, incrementa los intentos de evitar tareas e incluso el abandono del trabajo. Además de incidir negativamente en la productividad, y en general, reducir la motivación de las personas trabajadoras.

CONSECUENCIAS	
CONSECUENCIAS EN EL TRABAJO <i>(continuación)</i>	<ul style="list-style-type: none"> Al respecto, se deben considerar las consecuencias en el trabajo derivadas del mayor riesgo para las personas que trabajan en plataformas digitales de sufrir acoso sexual en espacios públicos. En este sentido, sufrir acoso sexual en estos entornos aumenta la sensación de miedo y de inseguridad, por ejemplo, a caminar en lugares oscuros y/o solitarios, o a viajar en transporte público. En respuesta, se ve que las víctimas restringen o cambian voluntariamente sus hábitos y comportamientos, modificando sus horarios y rutinas diarias incluidas las rutas y los modos de transporte, o la ropa, con objeto de evitar o escapar de sus potenciales acosadores. Los riesgos de violencia y acoso sexual a los que están expuestas puede disuadir a las potenciales víctimas de trabajar en ciertas funciones y durante horas «no sociales» y/o nocturnas, perdiendo así el acceso a algunos de los trabajos o tareas mejor remuneradas.
DOLENCIAS FÍSICAS Y PSICOLÓGICAS	<p>Las personas trabajadoras pueden sufrir dolencias físicas tales como dolores de cabeza, problemas gastrointestinales, trastornos de la alimentación y el sueño, náuseas, hipertensión, úlceras y otras somatizaciones derivadas del malestar emocional y/o asociadas al estrés.</p> <p>Por otra parte, las víctimas de acoso sexual pueden sufrir dolencias psicológicas como cuadros o síndromes de ansiedad, depresión, estrés, traumas emocionales, estados de nerviosismo o irritabilidad, sentimientos de desesperación y de indefensión, de impotencia, de aversión, de asco, de violación o de baja autoestima. Con el tiempo, es probable que estos síntomas se conviertan en enfermedades físicas o trastornos mentales. Estas patologías también inciden en el surgimiento de hábitos insalubres como el abuso del tabaco, alcohol y drogas. Todo ello puede culminar en un mayor riesgo de accidentes laborales, invalidez e incluso suicidio.</p>

CONSECUENCIAS

DOLENCIAS FÍSICAS Y PSICOLÓGICAS (continuación)

- Al sufrir **acoso sexual en lugares públicos** es más probable que las víctimas usen frente a dichas situaciones un **afrontamiento pasivo** (ignorar o pasar por alto la situación) y que se den situaciones de **«autocosificación»**. La autocosificación puede llevar a las víctimas a experimentar emociones negativas como la vergüenza, ansiedad y reducción de la conciencia de los estados internos corporales. A su vez, estas situaciones contribuyen a **normalizar y perpetuar la situación de acoso sexual, y ello, incide más negativamente en la salud de las víctimas a medio o largo plazo.**
- Por otra parte, al riesgo de sufrir acoso sexual en el trabajo a través de plataformas digitales se sumarían las **consecuencias de las situaciones en que el acoso se da en entornos virtuales (ciberacoso sexual)**. Donde las características del medio digital mediante el que se produce el acoso (principalmente el anonimato y la difusión pública) generan más inseguridad a la víctima, así como una potencialidad lesiva superior. En este sentido el ciberacoso sexual puede ser a veces incluso mucho más dañino y más difícil de combatir que el que se produce en entornos físicos.

Las medidas encaminadas a prevenir el riesgo de acoso sexual en el trabajo a través de plataformas digitales deben partir de un enfoque que considere los factores que contribuyen especialmente a la proliferación de este riesgo en el entorno del trabajo de plataformas, en concreto: **el riesgo de acoso sexual en lugares públicos y por personas ajenas a la organización; y el riesgo de ciberacoso sexual.** Por otra parte, en la medida en que el uso de las tecnologías es característico y esencial en la prestación de los servicios a través de plataformas, las políticas establecidas deben considerar la tecnología como el instrumento más idóneo para articular la acción preventiva.

RECOMENDACIONES

CÓDIGO DE CONDUCTA

Instaurar un Código de Conducta cuyo contenido se prevea la adopción y difusión del **compromiso de la dirección de la empresa de erradicar las conductas de acoso sexual**, y en general, con **la promoción de la paridad** dentro de su estructura:

- Adoptar medidas a nivel interno que busquen garantizar la paridad en sus estructuras. Estas medidas pueden ser plasmadas en el Código de Conducta con objeto de difundir el compromiso de la organización hacia todos los sujetos que intervienen en la plataforma (clientes, personas trabajadoras, usuarios, etc.)
- Elaborar una declaración de principios con carácter público y ampliamente difundida, en la que se establezca que no se permitirá el acoso sexual. Estableciendo la obligación de la dirección, personas trabajadoras, clientes y usuarios en general de la plataforma, de aplicar estos principios, contribuir a prevenir y erradicar este tipo de conductas y colaborar en caso de que se produzcan en su esclarecimiento y resolución.
- Elaboración de campañas de sensibilización, información y formación: sensibilizar activamente y de forma periódica a todos los usuarios de la plataforma, en cuanto a la definición y formas de manifestación del acoso sexual, a través de cursos online, folletos y cualquier otro medio que se estime oportuno y que resulte eficaz.

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN

El Código de Conducta debe complementarse con un **Protocolo de Prevención del acoso sexual** que contenga:

- Una **definición que abarque el acoso sexual que traiga como causa la prestación de los servicios**. Esto es, que abarque el riesgo en todas sus formas de manifestación: *online*, en lugares públicos, durante o fuera del tiempo de trabajo, y por parte de personas ajenas a la organización.
- **Procedimientos claros** para que los usuarios puedan informar acerca de transgresiones al Código de Conducta: en concreto, instaurar **fórmulas específicas de denuncia a través de la plataforma**, que garanticen las respuestas y la eficacia de los canales de comunicación, y **medidas dirigidas al apoyo de las víctimas**. En este sentido es importante contar con mecanismos para suspender o cancelar definitivamente las cuentas de los infractores. Otra posibilidad es establecer puestos presenciales de asistencia frente al acoso sexual ya sean propios o mediante los servicios de prevención/sindicatos u otras organizaciones similares asentadas en el país donde operen las empresas.

RECOMENDACIONES

LA TECNOLOGÍA COMO INSTRUMENTO PARA LA ARTICULACIÓN DE LA ACCIÓN PREVENTIVA DEL ACOSO SEXUAL

Las plataformas digitales como empresas diseñadas puramente a través de las nuevas TIC-s podrían favorecer su diseño en aras a que en sí mismas contribuyan a las medidas preventivas del acoso sexual o de la discriminación en general. Esto se ha denominado ***Equality by Design*** (EbD), y es una propuesta que defiende la estructuración de las empresas de plataformas digitales de forma sensible hacia ciertos riesgos como los que anteceden a la proliferación del acoso sexual. Dichos cambios, si se implementan, podrían a su vez ser monitoreados fácilmente por las tecnologías de las plataformas, y verificados y evaluados a través de las posibilidades que ellas les permiten.

Un ejemplo práctico del uso de la tecnología en este ámbito es la plataforma en línea ***EQUALITY@WORK*** (su nombre en español: ***INDIC@IGUALDAD***) promovida por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Esta plataforma se basa en un sistema de indicadores de igualdad de género que se puede usar por empresas privadas, públicas, así como por organizaciones sin ánimo de lucro. A través de la observación regular de los indicadores, esta plataforma permite a las organizaciones que la usen para auto-diagnosticarse e integrar las opiniones del personal a través de un sistema en línea de encuestas, establecer metas concretas en el camino hacia la igualdad y medir el progreso en el logro de las mismas.

6. Inestabilidad, incertidumbre y precariedad en los ingresos

Los **riesgos** para la seguridad y salud de las personas que trabajan en plataformas digitales derivados de la **inestabilidad, incertidumbre y precariedad en los ingresos** concurren especialmente como consecuencia de la **estigmatización de esta forma de empleo**, así como de su **exclusión del ámbito de protección de las instituciones laborales**. Por otra parte, los bajos ingresos se pueden explicar atendiendo a **factores relacionados con las estrategias empresariales** que prevalecen en el trabajo en plataformas y que impiden alcanzar unos ingresos suficientes y estables.

Factores de riesgo

- **Estigmatización:** el trabajo en plataformas digitales tiene en común con otras formas de empleo atípicas la consideración de trabajo secundario (actividad para obtener ingresos adicionales, más que una fuente principal de ingresos). Además, las personas trabajadoras en plataformas y su situación actual extramuros de la protección del derecho laboral hacen que se encuentren excluidas de la protección dispensada por el derecho al SMI, así como, del disfrute de los niveles salariales negociados colectivamente.
- **Tiempo de trabajo no remunerado:** En la prestación de servicios en plataformas digitales, el trabajo no remunerado (buscar tareas, pruebas de cualificación, contactar clientes, forjar la reputación digital, «tiempos muertos» durante la ejecución de las tareas, etc.), se convierte en una condición para asegurar el trabajo remunerado. La cantidad de tiempos sin remunerar en esta forma de empleo es bastante significativa y ello es un contribuyente importante en los bajos ingresos de las personas trabajadoras.

- **Los gastos de la actividad o la «seudorenta»:** La «seudorenta» en el trabajo a través de plataformas incluiría las cuotas que en algunos casos cobran las empresas a las personas por trabajar a través de la plataforma; los impuestos y contribuciones sociales derivados de la prestación de servicios por cuenta propia; gastos de gestión; gastos de las herramientas de trabajo (móvil, vehículo, mochila etc.); gastos de seguros de accidentes; gastos de formación, etc., a los que las personas trabajadoras deben hacer frente, lo que disminuye significativamente sus ingresos.
- **Pago por «tareas» y características del sistema de pagos:** En la mayoría de los casos, las personas trabajadoras no pueden negociar las tarifas de las tareas, que son fijadas unilateralmente por las plataformas. A ello se suma la inestabilidad derivada de la implantación generalizada de un sistema de pagos variable donde cada tarea tiene un valor diferente que no se mantiene estable. Otros de los inconvenientes del sistema de pagos tienen que ver con la forma o el instrumento mediante el que se efectúan los mismos, que generalmente es la propia plataforma. Al respecto, se pueden dar situaciones que se han denominado como «robo de salarios» y que son bastante frecuentes. El «robo de salarios» puede ser consecuencia de decisiones erróneas atribuidas a la supervisión algorítmica, de errores técnicos en la plataforma o de situaciones de impago injustificadas por parte de los clientes.

Riesgos

El empleo precario está asociado con el deterioro de la salud y la seguridad de las personas trabajadoras, sobre todo, en relación con una mayor proliferación de los **riesgos psicosociales**.

- **Estrés:** Las personas con empleos precarios, sin control acerca de su salario o con niveles altos de inseguridad económica son más propensas a aceptar trabajos, independientemente de las consecuencias negativas a corto plazo que puedan tener para la salud. Todo ello hace inevitable el auge de los niveles de estrés, el mayor riesgo de enfermedad y de accidentes en estas personas trabajadoras.
- **Burnout:** Se ha encontrado una estrecha relación entre los sistemas de remuneración y el mayor riesgo de sufrir el síndrome de *burnout*. Las personas que cobran según sistemas de pago basados en el rendimiento y/o en las tareas realizadas presentan mayores puntuaciones de *burnout* que quienes se rigen por un sistema de retribución fijo.

- **Violencia en el trabajo:** Como consecuencia de las fórmulas de gestión retributiva basadas en introducir la competencia sin reglas (implantadas mediante instrumentos como la evaluación individual del desempeño o los salarios de mérito), mediante las cuales se incita a que las personas desempeñen sus tareas no solo mejor que sus compañeros, sino también con preocupaciones menos éticas para obtener los resultados. Estas fórmulas contribuyen a dividir a las personas y a crear un entorno de trabajo hostil. Por otra parte, el mayor riesgo de violencia y/o acoso en el trabajo en plataformas puede derivar de la situación de desequilibrio de poder entre personas trabajadoras y clientes, o en general de la inseguridad laboral, la precariedad y el temor al desempleo.

A VER QUIÉN COBRA ESTA VEZ



Las **consecuencias** para la seguridad y salud de las personas trabajadoras que derivan de la inestabilidad, incertidumbre y precariedad en los ingresos **son las que se asocian al riesgo general de trabajo precario** y se corresponden con la exposición a **mayores riesgos psicosociales**. Más concretamente, la precariedad en los ingresos de las personas que trabajan a través de plataformas digitales y las características del **sistema de retribución variable y por tareas**, inciden en la proliferación de los riesgos de «**autoexplotación**», el **síndrome de burnout y violencia en el trabajo**.

CONSECUENCIAS	
<p>TRABAJO PRECARIO Y ESTRÉS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El trabajo precario provoca estrés y, por lo tanto, aumenta el riesgo de que las personas trabajadoras sufran problemas de salud. El estrés puede conducir a un cambio permanente en el funcionamiento físico y, por lo tanto, a la enfermedad. • Además, también hay factores cognitivo-conductuales como el aumento del consumo de alcohol o tabaco durante los períodos de estrés que dan como resultado un mayor riesgo de enfermedad. • Las implicaciones del trabajo precario para la salud y la seguridad son, en cierta medida, comparables a las implicaciones del desempleo, ya que ambas formas comparten ciertas características como la incertidumbre. El desempleo está fuertemente asociado con la mortalidad, la morbilidad, los estilos de vida perjudiciales y la reducción de la calidad de vida.
<p>PRECARIEDAD EN LOS INGRESOS Y AUTOEXPLOTACIÓN: ESTRÉS Y ACCIDENTES DE TRABAJO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Una jornada de trabajo prolongada se ha asociado a casos de ansiedad que pueden derivar en múltiples patologías como, por ejemplo, la fatiga crónica.
<p>SISTEMAS DE RETRIBUCIÓN VARIABLE: SÍNDROME DE BURNOUT Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El síndrome de <i>burnout</i>, en general, empeora los niveles de bienestar y salud de las personas que lo sufren. Los síntomas pueden ir desde dolores de cabeza, trastornos del sueño y alimenticios, cansancio, inestabilidad emocional, irritabilidad, hasta la hipertensión o el infarto. • Las consecuencias que acarrea sufrir violencia en el trabajo son multidimensionales. Las personas que sufren episodios de violencia en el trabajo pueden ver mermada su salud física y psicológica (agresiones, depresión, etc.).

Las medidas encaminadas a prevenir los riesgos para la seguridad y salud asociados a la inestabilidad, incertidumbre y precariedad en los ingresos de las personas que trabajan a través de plataformas digitales y que deben adoptar **las empresas para garantizar** a las personas que emplean la protección dispensada por el **SMI** y

los niveles retributivos negociados colectivamente son diversas. Entre las cuales se recomienda: **incentivar la negociación colectiva** entre plataformas digitales y representantes de las personas trabajadoras, **adoptar criterios justos para el establecimiento de las tarifas**, implantar una **política retributiva que contemple las especificidades de la organización del trabajo**, y/o barajar las ventajas de **cambiar el modo en que actualmente organizan el trabajo**.

RECOMENDACIONES

NEGOCIACIÓN COLECTIVA

Teniendo en cuenta las dificultades prácticas que conlleva la extensión de la legislación sobre el SMI a las personas empleadas de forma independiente, o la lentitud en el reconocimiento del estatus legal de personas que trabajan por cuenta ajena, se deben buscar soluciones alternativas (o complementarias) para fortalecer la remuneración de estas personas. Una de las vías más eficaces podría ser la **promoción de la negociación colectiva a iniciativa de las propias empleadoras**.

Esto es, la forma más eficaz de articular conjuntamente (personas trabajadoras y empleadora) un sistema de retribución justo y viable que garantice a las personas que trabajan a través de plataformas acceder mediante su trabajo a unos ingresos suficientes para subsistir, debe contar con el apoyo a la negociación por parte de las plataformas digitales. El objetivo debe ser **llegar a acuerdos colectivos desde el reconocimiento mutuo de los negociantes** como ya está sucediendo en muchos países.

CRITERIOS JUSTOS PARA EL ESTABLECIMIENTO DE LAS TARIFAS

- Con relación a los criterios para el establecimiento de las tarifas, **las plataformas deben reconocer a las personas que emplean por cuenta propia** la aplicación del **SMI** vigente, o en su caso el del **nivel salarial** que corresponda **por los convenios colectivos**.
- En cuanto a las personas empleadas mediante formas de contratación consideradas **independientes**, **deben recibir una remuneración más alta** ya que estas asumen mayores gastos fijos («seudorenta»). Se recomienda que deben recibir una remuneración de 1,5 veces el SMI para compensar así el mayor trabajo y los gastos asociados al mantenimiento de la prestación de los servicios.
- Finalmente, **las plataformas digitales no deben cobrar a las personas**, ni directa ni indirectamente, ningún tipo de honorario o tarifa **por trabajar** a través de la plataforma. Si bien las plataformas de trabajo digitales no están actualmente reglamentadas como agencias de empleo privadas, el principio de que los trabajadores no deberían pagar comisiones para trabajar también les resulta de obligada observancia.

RECOMENDACIONES

POLÍTICA RETRIBUTIVA FRENTE AL «ROBO DE SALARIOS»

Ello incluye que, en el caso de **problemas técnicos con la tarea o la plataforma, la persona trabajadora no debería asumir el coste del tiempo o el trabajo perdidos**. En general dicha política retributiva podría incluir, entre otras, las siguientes previsiones:

- La plataforma acuerda que la persona trabajadora recibirá una explicación clara y razonable del rechazo;
- Existen mecanismos para garantizar que los clientes evalúen (y, según corresponda, paguen) todo el trabajo entregado, incluso si la tarea se cancela antes de que llegue a su fin.
- Existe un procedimiento para que la persona trabajadora pueda apelar rechazos injustos, incluida la revisión por un tercero.
- Las personas trabajadoras podrán intentar rehacer el trabajo rechazado como mínimo una vez. Y tendrán como mínimo un día para rehacer el trabajo rechazado.

ORGANIZACIÓN Y PREVISIBILIDAD DEL TRABAJO

En cuanto a las medidas que a nivel de las empresas de plataformas pueden adoptar para **atajar la falta de previsibilidad del trabajo**, estas deben centrarse en barajar las posibilidades de **cambiar el modo de organizar el trabajo**. Como, por ejemplo, sopesar las ventajas para la plataforma digital de **tener un grupo constante de personas empleadas o de limitar el acceso de personas trabajadoras a la plataforma** (contratar a menos personas para garantizar que haya suficiente trabajo). Así como, **analizar las ventajas competitivas en términos de productividad** de pasar de un sistema de pago por tareas (retribución variable) a un **sistema de retribución fija**.

7. Un algoritmo dirigiendo el trabajo

Los mayores riesgos para la seguridad y salud de las personas que trabajan a través de plataformas digitales derivados de la **gestión automatizada del trabajo** concurren especialmente como consecuencia de la **toma de decisiones** (contratar, distribuir las tareas, evaluar el trabajo y despedir) **basadas en exclusiva en el uso de los algoritmos –Inteligencia Artificial–**.

Factores de riesgo

- **Monitorización constante:** Implica la observación constante y permanente de la persona trabajadora a través del uso de la tecnología (mediante la utilización de sensores basados en sistemas auditivos, cámaras, GPS, en señales biológicas, en interacción, etc.).
- **Falta de autonomía:** Ocurre cuando las personas trabajadoras disponen de pocas posibilidades para tomar sus propias decisiones durante la ejecución de las tareas. Ello como consecuencia del control y la supervisión algorítmica de forma exhaustiva y que no deja margen a la participación de las personas trabajadoras.
- **Sesgos y discriminaciones:** Las decisiones algorítmicas basadas en el procesamiento automatizado de datos incrementa exponencialmente las posibilidades de vulneración de los derechos de las personas trabajadoras y de sufrir discriminación.
- **Complejidad y falta de transparencia:** Se refiere al desconocimiento y falta de transparencia en las razones por las que los datos de las personas trabajadoras son recogidos y procesados, así como en relación a las diversas motivaciones que detrás de las decisiones del algoritmo.

- **Mal funcionamiento y sabotajes:** Los algoritmos no alcanzan los resultados esperados desde el momento de su creación, sino que su correcto funcionamiento depende de los niveles de información e interacción de este. Su funcionamiento también se puede ver afectado por casos externos de sabotaje (ciberataque).
- **Invasión tecnológica:** Cuando el algoritmo sea el que establezca los horarios de la persona trabajadora sin consideración alguna respecto a los tiempos de descanso. Además, la facilidad de que la tecnología tome las decisiones incrementa el riesgo de adicción a las mismas. En este sentido, es posible que la persona trabajadora, con el tiempo, se vea incapaz de tomar sus propias decisiones de gestión y autoorganización por la falta de práctica. Por otra parte, la atribución social de un valor superior a las decisiones tomadas por los algoritmos, al establecer que son económicamente más eficientes. Todo ello puede conllevar a la adicción e idolatrización de los mismos (Tecno-adicción).
- **Sobrecarga tecnológica:** Cuando las personas trabajadoras son gestionadas por un algoritmo, que recibirá toda la información, la procesará y tomará la decisión, por tanto, en principio, se puede descartar la sobrecarga tecnológica como riesgo. El efecto que parece darse es el contrario: la infra información tecnológica. Esto es, la privación o sustracción de información relevante para la persona trabajadora.

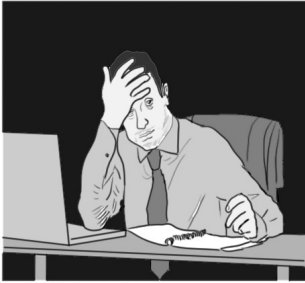
Riesgos

Estos factores de riesgo se corresponden con la exposición a mayores riesgos psicosociales y, más concretamente, con el riesgo de **TECNOESTRÉS y sus elementos subyacentes:**

- **Tecno-ansiedad** derivada, por un lado, de la falta de transparencia respecto la información recogida sobre la persona trabajadora a través de los *wereables* –y qué se va a hacer con ella–. Y por otro, del desconocimiento por parte de la persona trabajadora de los criterios utilizados por el algoritmo para tomar decisiones.
- **Tecno-fatiga** derivada de la intensidad del trabajo y de la desconfianza hacia la utilización de las nuevas tecnologías.

NO LO PIENSE MÁS Y PONGA UN ALGORITMO EN SU VIDA!!!

Empresario, cansado de ejercer su poder de organización y dirección y disciplinario...!



DIGA ADIÓS A TRATAR DIRECTAMENTE CON EL PROLETARIADO



Cuando existe un algoritmo gestionando el trabajo se promueve la aparición de los siguientes elementos; **tecno-ansiedad, tecno-fatiga, tecno-adicción, invasión y sobrecarga tecnológicas**, subyacentes al **tecnoestrés** y cuyas consecuencias en la seguridad y salud de las personas trabajadoras son las siguientes.

CONSECUENCIAS	
TECNO-ANSIEDAD	<ul style="list-style-type: none">Las personas que la sufren experimentan altos niveles de activación fisiológica no placentera y siente tensión y malestar por el uso presente o futuro de algún tipo de tecnología.
TECNO-FATIGA	<ul style="list-style-type: none">Cansancio mental y cognitivo que puede provocar fatiga, cansancio crónico, reducción de nivel de aguante, cambios de humor, incremento del riesgo de sufrir enfermedades cardíacas, efectos neurológicos, depresión o burnout. La tecno-fatiga, a su vez, puede provocar el incremento del riesgo para la seguridad en el trabajo aumentando la posibilidad de accidentes.

CONSECUENCIAS	
<p>TECNO-FATIGA (continuación)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando la intensidad viene marcada por un ente que no es humano y con el que difícilmente se puede razonar, es posible que el trabajador desarrolle un especial «odio» o frustración hacia la tecnología que dirige su trabajo y le impide auto-organizarse.
<p>TECNO-ADICCIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad incontrolable de usar constantemente y de manera obsesiva las nuevas tecnologías.
<p>INVASIÓN TECNOLÓGICA (<i>TECHNO-INVASION</i>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hace referencia a la posibilidad, que permite la tecnología, de estar siempre disponible en el trabajo, lo que provoca muchas veces la expectativa –dada la posibilidad– de que efectivamente la persona trabajadora se encuentre dispuesta a trabajar en todo momento que se le requiera.
<p>SOBRECARGA TECNOLÓGICA (<i>TECHNO-OVERLOAD</i>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se refiere a la carga excesiva de información que recibe la persona trabajadora y la incapacidad de esta para procesarla adecuadamente.

Las medidas encaminadas a prevenir los riesgos para la seguridad y salud asociados a la gestión automatizada del trabajo deben adoptarse principalmente mediante la creación de **ALGORITMOS INTELIGENTES**.

RECOMENDACIONES

TRANSPARENCIA

- Informar de que el sujeto está envuelto en un proceso automatizado de toma de decisiones, es decir, informar a la persona trabajadora de que el proceso de decisión será total o parcialmente automatizado.
- Proveer información significativa sobre la lógica del algoritmo, esto es, entre otras cuestiones, indicar los parámetros evaluados por el algoritmo que toma la decisión y la ponderación de dichos parámetros;
- Informar de las consecuencias del proceso, es decir, qué consecuencias para la persona trabajadora, tendrá la decisión, en un sentido u otro, tomada de forma automática.

Además de por los beneficios para la salud de las personas trabajadoras que esta transparencia pueda aportar, debemos tener en cuenta que el Reglamento Europeo de Protección de Datos (art. 5, 22, 13.2 F) y 14.2 g) RGPD) establece que el interesado tiene derecho a recibir información sobre el procesamiento automatizado de sus datos en los tres aspectos señalados.

CONSIDERAR LAS CAPACIDADES DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS

- Instaurar sistemas de «automatización adaptativa» la capacidad de un programa informático de adaptarse a la velocidad de procesamiento de cada ser humano y que es apto para prevenir la intensidad del trabajo y la sobrecarga. Esto implica que la persona trabajadora mantendría el control de la carga de trabajo.
- Margen para la autonomía de la persona trabajadora. La programación del algoritmo debe incluir un margen de elección para la persona trabajadora. En algunos casos, el algoritmo, en vez de decisiones cerradas, podría otorgar a la persona trabajadora diferentes «paquetes» organizativos para que esta elija entre ellos. La sensación de libertad y de autonomía beneficiará la salud de las personas trabajadoras. A su vez, esto impedirá que las personas trabajadoras pierdan habilidades y capacidades en materia de toma de decisiones, de auto-organización y de priorizar conforme sus propios gustos y preferencias.

RECOMENDACIONES

RESPETO A LA PRIVACIDAD Y A LA NO DISCRIMINACIÓN

- Los *wereables*, y la información recogida sobre la persona trabajadora, deberán pasar el filtro de proporcionalidad establecido por el Tribunal Constitucional, para comprobar si una medida restrictiva de un derecho fundamental:
 - 1) si tal medida es susceptible de conseguir el objetivo propuesto (juicio de idoneidad);
 - 2) si, además, es necesaria, en el sentido de que no exista otra medida más moderada para la consecución de tal propósito con igual eficacia (juicio de necesidad);
 - 3) finalmente, si la misma es ponderada o equilibrada, por derivarse de ella más beneficios o ventajas para el interés general que perjuicios sobre otros bienes o valores en conflicto (juicio de proporcionalidad en sentido estricto).

EL ALGORITMO COMO INSTRUMENTO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

- Programar el algoritmo que maneje la gestión de la mano de obra de tal forma que recoja y procese toda la información disponible respecto a los posibles riesgos de las personas trabajadoras.
- Programar el algoritmo considerando los riesgos existentes en cada profesión, o puesto de trabajo, concreta.

8. Reputación digital

Los mayores **riesgos** para la seguridad y salud de las personas trabajadoras de plataformas digitales derivados de los **sistemas reputacionales** concurren especialmente como consecuencia de un uso desmedido de estos sistemas, fuera del control de la parte empleada y en pro de la parte **cliente del servicio**, convirtiéndolos en **métodos de monitorización** de la prestación individual.

Factores de riesgo

- Evaluación de las personas trabajadoras por parte de la clientela.
- Incremento del uso de los sistemas de reputación digital para monitorizar el trabajo.
- Incidencia de los sistemas reputacionales en el mercado laboral.
- Sobrecarga laboral: este modelo de empleo puede derivar en que la persona trabajadora deba realizar más tareas de para las que fue contratada.

Riesgos

- **Estrés laboral:** las personas trabajadoras desconocen las razones por las que reciben una mala valoración dado que en la mayoría de ocasiones solamente conocen un número y no la razón detrás de esa concreta valoración, ni siquiera la clientela concreta con la que se corresponden las valoraciones. El estrés aparece con la sensación de estar siendo evaluada todos los días y en todo momento. El estrés se agudiza cuando los trabajadores pueden ser valorados por elementos que se encuentran fuera de su alcance. Existe incertidumbre sobre los factores inductores de las respectivas valoraciones de los clientes.

- **Discriminación en el empleo:** las valoraciones, presentadas agregadamente, pueden esconder razones discriminatorias.
- **Fatiga emocional y burnout:** la evaluación de la clientela pone a la persona trabajadora en la necesidad de estar siempre sonriente, siempre amable y siempre servicial lo que implica un esfuerzo emocional grande.
- **Violencia en el trabajo:** este diseño de sistema que tiene por objetivo el empoderamiento del consumidor puede conducir a situaciones de acoso y *mobbing*.

ENTIERRO ALGORÍTMICO



Las **consecuencias** para las personas trabajadoras que se ven sometidas a sistemas de reputación se concentran eminentemente en los daños de **tipo psicosocial** que sobre la parte empleada pueden generarse:

CONSECUENCIAS	
RIESGO DE ESTRÉS LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> • Ansiedad. • Insomnio o complicaciones para dormir. • Conducta obsesiva con el sistema y la posibilidad de influir en él. • Cuestionamiento del yo, derivado de la pérdida de autoestima.

CONSECUENCIAS	
<p>EMPODERAMIENTO DE LA CLIENTELA Y RIESGO DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lenguaje hostil, insultos, amenazas, intimidación e incluso violencia física por parte de la clientela. • Pérdida de la satisfacción y autoestima: las personas trabajadoras pueden acabar identificando su propio valor como persona conforme a las evaluaciones recibidas, pudiendo desenvocar en una obsesión de la persona empleada por su <i>rankings</i>. • Depresión. • Ataques contra la integridad moral de la persona.
<p>RIESGO DE FATIGA EMOCIONAL Y BURNOUT</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dolores de cabeza, trastornos del sueño y alimenticios, cansancio, inestabilidad emocional, irritabilidad, así como hipertensión o el infarto, etc.

Las medidas encaminadas a prevenir los riesgos para la seguridad y salud asociados a los sistemas de evaluación de la clientela deben encaminarse eminentemente a evaluar los riesgos laborales presentes en los sistemas reputacionales y eliminar o reducir, en la medida de lo posible, los daños que sobre las personas trabajadoras pueden generarse.

RECOMENDACIONES	
<p>FORMACIÓN EN GESTIÓN EMOCIONAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impartición de cursos dirigidos a formar a los trabajadores en gestión de las emociones. • Incidir en la transparencia de los procesos de valoración, aportando mayor información a los trabajadores sobre la metodología y finalidad de los sistemas reputacionales • Delimitar, en su caso, unos tiempos máximos de conducción en carretera. 	<p>CONTROL SOBRE SISTEMA DE VALORACIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las evaluaciones no deberían ser anónimas y se debería permitir al trabajador conocer qué hizo exactamente para merecer una valoración negativa. • Introducción del derecho de defensa o réplica en los sistemas valorativos y que esta réplica fuera tomada en cuenta e investigada por la empresa.

RECOMENDACIONES

AMPLIACIÓN DEL SISTEMA DE VALORACIÓN

- Ampliar el número de ítems sometidos a valoración (número de preguntas), disgregando la valoración sobre la empresa de la valoración sobre la actuación del trabajador.
- Las preguntas sobre el prestador del servicio concreto deben valorar al trabajador únicamente por lo que es de su ámbito competencial.

SOBRE LA REPERCUSIÓN DE LAS VALORACIONES

- Evitar que las valoraciones puedan influir negativamente sobre el trabajador, más allá de en la toma de decisiones organizativas y disciplinarias de la empresa.
- Abstenerse de hacer públicas las evaluaciones de cada trabajador, en tanto ello escapa de la finalidad de las mismas y produce efectos negativos desproporcionados sobre la reputación del trabajador para con el mercado laboral y sus futuros empleos.