

La evaluación de los consumidores sobre los trabajadores (reputación digital) y los riesgos psicosociales en el trabajo

Prof. Dr. Adrián Todolí Signes

Universidad de Valencia

@TodoliAdrian

www.adriantodoli.com

Curso de Verano de la Universidad del País Vasco y OSALAN

El 10 de septiembre en Donosti

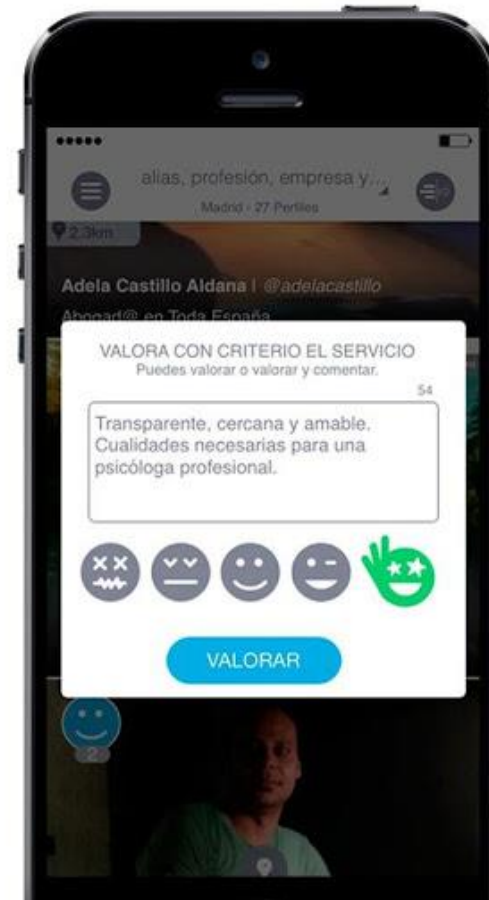
- Formas de control tecnológico: desde cámaras a GPS
- Reputación digital de los trabajadores:
 - Delegación en el cliente de la supervisión y el control del trabajador

- Petición genérica de valoración global en la que el cliente debe puntuar en un rango de 1 a 5 la actuación del prestador del servicio
- Batería de preguntas sobre aspectos concretos de la actuación del trabajador
- Redactar un texto libre dando su opinión sobre los aspectos que considere referidas al rendimiento del trabajador

- Objetivo doble:
- 1) incrementar la satisfacción de los consumidores y permitir a éstos establecer sus preferencias hacia el futuro;
- 2) obtener información sobre la conducta del trabajador de la empresa con un coste menor









La reputación Digital

- Implica **la publicación en internet de esas valoraciones**
- La posibilidad del consumidor de **conocer la satisfacción que anteriores clientes han obtenido con ese trabajador concreto.**
- Con la publicación de esas evaluaciones, el trabajador es consciente que un desempeño insatisfactorio para el cliente será, no solo utilizado por la actual empresa, sino que será **conocido por el resto de clientes y potenciales empleadores de cara al futuro**

Filtros



Presencial



A distancia



Hombre



Mujer

Precio:

0 - 50€



Agosto 2015 >

Lu	Ma	Mi	Ju	Ví	Sa	Do
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23

Universidad ▾

Grado ▾

Asignatura ▾



1156 clases particulares

Ordena por: ▾ precio ▾ relevancia


Raúl

 Ingeniería Química
(Valencia)
UPV

★★★★★ (4 valoraciones)



Valencia

Estadística: Es probable que no entiendas al profesor, pero no hagas una media
Estadística

No sé cómo será tu profesor/a de estadística, pero cuando yo estaba eran bastante...insufribles. He conocido varias personas de distintas carreras y facultades que han coincidido c...[Ver más]

8€/hora

30 min. gratis

Reserva


David

 Física
UAM

★★★★★



San Sebastián de los Rey

Clases de Álgebra II
Álgebra II

Se ofrecen clases de álgebra 2, ya sea como refuerzo, intensivo para exámenes, recuperaciones, o clases puntuales de dudas.

12€/hora

Reserva


Alba

 Relaciones
Internacionales
UCM

★★★★★


Derecho Internacional Público, una tortura aprobable
Derecho Internacional Público

Se ofrecen clases particulares para la asignatura de Sistema Comunitario Europeo para ayuda durante todo el curso, preparación de exámenes o dudas puntuales.

8€/hora

30 min. gratis

Reserva



Profesionales (88.932)

Centros Médicos (30.284)

Listado

Mapa



Dr. Ramón Miguel Águila Sastre

Neurofisiólogo clínico (Electromiografía, Potenciales Evocados)

Murcia: [Centro N.F.C Floridablanca](#)

Reservar cita

Mié 15, Feb 17:00, 17:30 Más

Jue 16, Feb 17:00, 17:30 Más

Enviar mensaje

Ver teléfono



Cristina Martínez Gómez

Psicóloga (Psicología Clínica, Sexología)

★★★★★ 19 opiniones | 1 duda solucionada

Madrid: Consulta privada | Aseguradoras: No

Madrid - Pz.Castilla: [Alhambra Psicólogos](#) | Aseguradoras: No

Pedir cita

Ver teléfono



Arancha de la Calle

Psicóloga (Psicología Clínica)

Madrid - Cende Casal: Consulta privada | Aseguradoras: No

Primera visita: **20€**

Pedir cita

Ver teléfono



Silvia Cintrano

Psicóloga (Sexología, Psicología General Sanitaria, Terapia de Pareja)

Madrid: [Instituto Centta](#)

Primera visita: **Gratis**

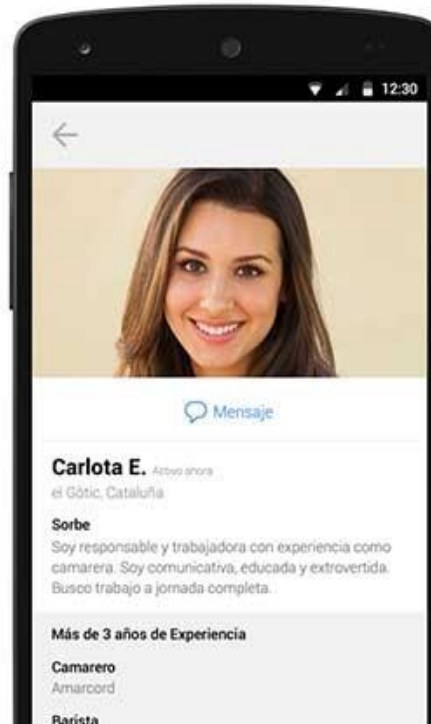
Reservar cita

Jue 16, Feb 09:00, 13:00 Más

No solo los clientes! También el empresario valora a trabajadores temporales



Crea tu
perfil al instantes



¡Obtén una respuesta
en 24h!



Retos

1) Monitorización constante

- El nivel de monitorización al que se somete a los trabajadores sujetos a la vigilancia y el control por parte de los clientes es muy superior a aquél que se ejerce sobre los trabajadores tradicionales dado que, desde la perspectiva de los clientes, el trabajo es observable en todo momento y sin coste alguno
- Los mandos intermedios son costosos para las empresas por lo que tiende a mantener un nivel "óptimo" de vigilancia y no un nivel "máximo" o total

Retos

2) Falta de objetividad y discriminaciones

- La evaluación individual de un cliente estará sesgada por emociones propias y preferencias particulares que difícilmente permitirán que el rendimiento profesional sea analizado objetivamente. Igualmente, no siempre será posible diferenciar el rendimiento del trabajador de otras percepciones subjetivas. Ello puede dar pie a la plasmación de determinadas formas de discriminación en las evaluaciones

Retos

- 3) Privacidad y honor del afectado
- 4) Riesgo para el ejercicio de otros derechos del trabajador (ej. negarse a hacer horas extra impagadas)
- 5) Recordatorio constante del peligro de “Doble sanción”

DAVE EGGERS
El Círculo



LITERATURA RANDOM HOUSE

Vigilancia y control
en el Derecho
del Trabajo Digital

MIGUEL RODRÍGUEZ-PIÑERO ROYO
ADRIÁN TODOLÍ SIGNES
(DIRECTORES)

INCLUYE LIBRO
ELECTRÓNICO
**THOMSON REUTERS
PROVIEW™**

THOMSON REUTERS
ARANZADI

Factores de riesgo laboral por el uso de un sistema de reputación digital para monitorizar el trabajo

- Son bien conocidos los riesgos para la salud de una cultura empresarial centrada en los consumidores finales
- En los sistemas de reputación digital **se suma la sustitución completa –o casi completa- de los supervisores tradicionales por las evaluaciones de los clientes**

Factores de riesgo por el uso de un sistema de reputación digital para monitorizar el trabajo

- 1) la falta de formación y experiencia del cliente sobre el negocio
- 2) la incapacidad de distinguir entre qué es responsabilidad del trabajador y qué queda fuera del alcance de este a la hora de asignar una valoración
- 3) la falta de empatía frente a trabajadores y la posibilidad de abusos por parte de clientes
- 4) los trabajadores tienen muy poca información sobre qué se les valora exactamente
- 5) **imposibilidad de rebatir las evaluaciones negativas** –dado que al trabajador se le dan anonimizadas o agregadas en forma de media-.
- 6) saber que tu empleo actual **y futuros empleos depende** de las valoraciones de los clientes

Trabajo emocional intenso: la evaluación de los clientes pone al trabajador en la necesidad de estar siempre sonriente, siempre amable y siempre servicial lo que implica un esfuerzo emocional grande

Incremento de tareas o tareas distintas: que el trabajador deba realizar más tareas de las que fue contratado. Es decir, el cliente final puede **exigirles ciertos complementos a sus funciones principales**, las cuales, aunque no competen al trabajador, este sabe que si no las realiza se expone a recibir una mala evaluación y con ello el despido (por ejemplo, ofrecer botellas de agua gratuitas en un viaje en Uber).

Soportar situaciones indeseadas humillantes o peligrosas físicamente: Así, los conductores de plataformas soportan que se **fume** en sus vehículos –a pesar de que esté prohibido por ley- puesto que hacer cumplir dicha normativa puede implicarles una mala valoración para el conductor. También pueden darse otras exigencias como **conducir más rápido** o no respetar las señales de circulación

- comentarios inapropiados, sexistas, racistas de los clientes, clientes ebrios o que vomitan en sus coches

- **Falta de transparencia** los trabajadores 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
 - El trabajador se siente incapaz de mejorar, ni de entender, qué ha podido pasar creándole ansiedad.
- De hecho, como se reporta en los estudios, **la simple espera para conocer los “ratings” después de un día de trabajo puede crear ansiedad e incluso dificultades para conciliar el sueño si se dan a conocer al día siguiente**

- **Autoestima:** los trabajadores pueden acabar identificando su propio valor como persona conforme a las evaluaciones recibidas. Es decir, una valoración tan inmediata y constante, con unos efectos tan perjudiciales como es la pérdida de empleo, puede provocar una obsesión del trabajador con esa medida. Se podría llegar hasta el punto de hacer depende la autoestima de los “ratings” Ibídem.
- **Bullying y acoso sexual:** este diseño de sistema que tiene por objetivo el empoderamiento del consumidor puede conducir a situaciones de acoso y *bullying*

Medidas para reducir los factores de riesgo y los riesgos para la salud de los trabajadores sometidos a un sistema de reputación digital

- Sensibilización y reconocimiento de los riesgos específicos: por parte de los trabajadores y de los técnicos en prevención
- Evaluación de los riesgos concretos
- Transparencia
- Posibilidad de replica del trabajador
- Más de una pregunta –mejorar la forma de valorar-
- No publicación de las valoraciones –Protección de datos-.

MUCHAS GRACIAS

Prof. Dr. Adrián Todolí Signes

Universidad de Valencia

@TodoliAdrian

www.adriantodoli.com