

Riesgos Laborales Específicos del Trabajo en Plataformas Digitales

Adrián Todolí Signes (Director)

Adrián Todolí Signes, Maiedah Jalil Naji, Julen Llorens Espada



Eusko Jaurlaritzako erakunde autonomiaduna
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

Riesgos Laborales Específicos del Trabajo en Plataformas Digitales

Director

Adrián Todolí Signes

Autores

Adrián Todolí Signes

Maiedah Jalil Naji

Julen Llorens Espada

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

Barakaldo, 2020

Título: Riesgos Laborales Específicos del Trabajo en Plataformas Digitales

Edición: 1.ª, noviembre de 2020.

Tirada: 30 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).

Director: Adrián Todolí Signes

Autores: Adrián Todolí Signes
Maiedah Jalil Naji
Julen Llorens Espada

Ilustraciones: Francisco Ramón Lacomba Pérez

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

ISBN: 978-84-95859-86-0

Depósito Legal: LG BI 01756-2020

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

Introducción	11
1. Objeto de estudio	11
1.1. Las plataformas	11
1.2. La salud laboral de las personas trabajadoras de plataformas	13
1.3. Objetivo del trabajo	14
1.4. Equipo del proyecto y tareas	15
Capítulo I	
La conexión digital permanente al dispositivo móvil como elemento necesario para la prestación y su repercusión en la salud de los trabajadores	17
1. La conexión digital permanente como riesgo laboral	17
1.1. La prestación laboral a través de la conexión en el trabajo en plataformas digitales	17
1.2. Nuevas tecnologías y tiempo de trabajo como factor de riesgo laboral	20
1.3. La conexión constante como factor de riesgo laboral	27
1.4. La conectividad excesiva	28
2. Principales efectos para las personas trabajadoras	33
2.1. Consecuencias de la conectividad constante en el riesgo de accidentes	33
2.2. Consecuencias en la salud derivadas directamente de la conectividad constante	34
2.3. Consecuencias de la adicción al trabajo: Workaholic	35
2.4. Consecuencias de la nomofobia	35
2.5. Síndrome de <i>Burnout</i> y sus consecuencias	36
2.6. Consecuencias de la fatiga	36
2.7. Consecuencias de la adicción a sustancias estupefacientes	36

3. Medidas preventivas ante el riesgo de conectividad permanente	37
3.1. Evaluación de los riesgos psicosociales como primera herramienta preventiva	37
3.2. Control del tiempo de trabajo y establecimiento de períodos de descanso	38
3.3. Desarrollo de un sistema de desconexión digital	41
4. Bibliografía	42

Capítulo II

Riesgos <i>on-the-road</i> : utilización del <i>smartphone</i> y la conducción	47
1. La conducción rodada como riesgo laboral	47
1.1. Seguridad vial laboral	47
1.2. Factores de riesgo y riesgo laboral en la seguridad vial	49
2. Riesgos laborales y sus consecuencias sobre la seguridad y salud de las personas trabajadoras	55
2.1. Consecuencias en la seguridad en el trabajo	55
2.2. Consecuencias en la higiene en el trabajo	57
2.3. Consecuencias en la ergonomía y la psicología aplicada	59
3. Medidas preventivas a aplicar ante los riesgos <i>on-the-road</i>	62
3.1. Medidas preventivas asociadas a riesgos laborales relacionados con la seguridad en el trabajo	62
3.2. Medidas a aplicar sobre los riesgos laborales relacionados con la higiene en el trabajo	66
3.3. Medidas a aplicar sobre los riesgos laborales relacionados con la ergonomía y la psicología aplicada	68
4. Bibliografía	70

Capítulo III

La presión sobre el ritmo de trabajo marcado por la parte cliente y la monitorización tecnológica de la prestación	73
1. La monitorización y los ritmos de trabajo como factores de riesgos laborales	73
1.1. La monitorización de la prestación en el trabajo a través de plataformas digitales	73
1.2. Factores de riesgo laboral	75
1.3. Riesgos laborales de posible aparición	81

2. Consecuencias de los riesgos laborales sobre la salud de las personas trabajadoras	83
2.1. El estrés y sus posibles consecuencias	83
2.2. Los accidentes de tráfico y sus posibles consecuencias	85
3. Medidas preventivas ante los riesgos laborales identificados	85
3.1. Medidas a aplicar ante los riesgos psicosociales	85
3.2. Medidas ante el estrés derivado de la geolocalización	86
3.3. Medidas a aplicar ante el riesgo de accidente de tráfico	87
4. Bibliografía	87

Capítulo IV

El riesgo de trabajo solitario y de aislamiento de las personas que trabajan a través de plataformas digitales

1. Análisis y descripción del riesgo de trabajo en solitario y aislamiento de las personas trabajadoras de plataformas digitales	91
1.1. Las relaciones entre las personas trabajadoras con sus «jefes» (o responsable de la plataforma)	94
1.2. Las relaciones entre personas trabajadoras y clientes	96
1.3. La relación entre personas trabajadoras	98
1.4. Relación entre personas trabajadoras y sindicatos	99
1.5. Relación entre personas trabajadoras y su entorno personal	100
2. Las consecuencias del trabajo en solitario en la seguridad y salud de las personas trabajadoras	101
2.1. Riesgos de seguridad derivados del trabajo en solitario	101
2.2. Riesgos de violencia en el trabajo derivados del trabajo en solitario	101
2.3. Riesgos psicosociales derivados del trabajo en situación de aislamiento	102
3. Propuestas para prevenir los riesgos derivados del trabajo en solitario de las personas que trabajan en plataformas digitales	105
3.1. En el ámbito de la comunicación entre persona trabajadora y la plataforma digital («responsable»)	105
3.2. En el ámbito de la comunicación persona trabajadora-cliente	106
3.3. En el ámbito de la comunicación entre personas trabajadoras	107
3.4. En el ámbito de la comunicación de las personas trabajadoras con su entorno sindical, social y personal	108
4. Bibliografía	109

Capítulo V

El riesgo de acoso sexual de las personas que trabajan en plataformas digitales	113
1. Análisis y descripción del riesgo de acoso sexual en el trabajo a través de plataformas digitales	113
1.1. Breve referencia acerca del tratamiento legal de la obligación de prevenir el riesgo de acoso sexual en el trabajo	116
1.2. La intensificación de los factores contribuyentes del riesgo de acoso sexual en el trabajo a través de plataformas digitales	120
2. Consecuencias del acoso sexual para los trabajadores de plataformas digitales	129
3. Medidas para prevenir el acoso sexual en el trabajo a través de plataformas digitales	132
4. Bibliografía	136

Capítulo VI

La inestabilidad, incertidumbre y precariedad en los ingresos como factores de riesgo para la seguridad y salud de las personas que trabajan a través de plataformas digitales	141
1. Análisis de los Factores de riesgo	141
1.1. La incidencia del tiempo de trabajo no remunerado	145
1.2. Los gastos de la actividad o la «seudorrenta»	146
1.3. Pago por tareas y características del sistema de pagos	146
2. Consecuencias para el bienestar y la seguridad y salud de las personas trabajadoras	148
3. Medidas frente a la precariedad e incertidumbre en los ingresos de las personas que trabajan a través de plataformas digitales	151
4. Bibliografía	158

Capítulo VII

Los riesgos laborales asociados a un algoritmo dirigiendo el trabajo	161
1. Gestión automatizada del trabajo	161
1.1. Formas de automatizar la gestión del trabajo	161
1.2. Incremento del uso de los algoritmos para gestionar la mano de obra en el futuro	164

2. Efectos de la gestión algorítmica del trabajo	164
2.1. Monitorización constante	164
2.2. La intensificación del trabajo	166
2.3. Falta de autonomía	167
2.4. Sesgos y discriminaciones causadas por el algoritmo	168
2.5. Complejidad y falta de transparencia	170
2.6. Mal funcionamiento y sabotajes	170
3. Consecuencias para la salud de las personas trabajadoras	171
4. Fórmulas para desarrollar una gestión algorítmica que no dañe a las personas trabajadoras	176
4.1. Evaluación de los riesgos concretos	176
4.2. Decisiones inteligentes o cómo crear algoritmos que no dañen	176
4.3. Un ser humano al mando – <i>Human in command</i> –	180
5. La mejora de la gestión de la prevención de riesgos mediante algoritmos	181
6. Bibliografía	183
Capítulo VIII	
Los riesgos laborales asociados a un sistema de reputación digital	189
1. La reputación digital	189
1.1. ¿Qué son los sistemas de reputación?	189
1.2. Incremento del uso de los sistemas de reputación digital para monitorizar el trabajo	191
2. Riesgos laborales asociados a los sistemas de reputación digital	192
2.1. El consumidor como centro del negocio	192
2.2. El acoso o ciberacoso por parte de los clientes	194
3. Posibles soluciones	196
3.1. Evaluación de los riesgos concretos	196
3.2. Cursos de sensibilización	197
3.3. Transparencia en la razón de la evaluación	197
3.4. Posibilidad de réplica para la persona trabajadora	197
3.5. Más de una pregunta	198
3.6. No publicar las evaluaciones	198
4. Bibliografía	199
Conclusiones	
Riesgos específicos y desafíos para la prevención de riesgos laborales	201

Introducción

1. Objeto de estudio

1.1. Las plataformas

Las plataformas digitales son uno de los instrumentos que están tras los procesos de externalización de actividades de las empresas en otras empresas, de la deslocalización del trabajo y del aumento de las personas trabajadoras autónomas (Pérez, 2020). El trabajo en plataformas es una nueva forma de combinar los factores productivos, basada en la fragmentación de tareas y en las posibilidades de integrarlas con bajos costes de transacción, gracias al equipamiento de los trabajadores y trabajadoras con tecnologías digitales (*Smartphone*, ordenador) cuyo coste es muy bajo. En esas circunstancias, una persona trabajadora puede participar en procesos de producción de bienes –y sobre todo de servicios– de manera formalmente descentralizada, a veces a distancia (teletrabajo).

Las plataformas operan, fundamentalmente, de dos maneras: proporcionando servicios a través de las plataformas, actuando estas como instrumentos para conectar al empleado o empleada con la clientela, permitirle a esta acceder a los servicios (trabajo *online*) y realizar los pagos; y actuando las plataformas como instrumento de conexión de ambas partes y de pago, pero realizándose el trabajo en un lugar físico determinado.

La nueva organización del trabajo mediante plataformas incrementa la flexibilidad ofrecida al consumidor o consumidora final al solicitar un servicio, a la vez que mantiene el control del proceso productivo con objeto de asegurar la calidad del servicio prestado y reducir los costes de transacción, especialmente los costes de búsqueda para la parte cliente final. Para conseguir esos objetivos las plataformas se apoyan en:

- A) *Masa crítica o economías de escala potenciales*: el negocio se basa principalmente en acumular una gran cantidad de personas trabajadoras y de usuarias. Contar con una gran cantidad de personas dispuestas a trabajar hace innecesario señalar a estas un determinado horario de trabajo o una jornada, pues en ese caso los y las clientes siempre encuentran a una persona disponible para prestar los servicios. Las ventajas de alcanzar esa masa crítica para ofrecer los servicios hacen que el mercado tienda al monopolio –u oligopolio– no pudiendo existir muchas empresas en el mismo sector. Como una vez creada la plataforma el coste marginal tiende a cero, estas empresas tenderán a ser globales y prestar servicios en todas partes (*winner takes all*). La expansión de la marca por los distintos países permitirá obtener la confianza de los clientes y clientas en los distintos lugares, haciendo más sencillo alcanzar la masa crítica necesaria.
- B) *Estandarización del servicio y control del proceso productivo*: para mantener la calidad de los servicios las empresas tradicionales utilizan personal interno, pero en el trabajo en plataformas no es necesario, gracias a la tecnología. En el trabajo en plataformas las entrevistas de trabajo, los procesos de selección y los mandos intermedios son sustituidos por la reputación digital, es decir, por la posibilidad que tiene la clientela de un servicio de valorar la calidad del servicio recibido mediante la tecnología. Antes la empresa para asegurarse de que los servicios prestados por sus trabajadores y trabajadoras eran de calidad lo hacían a través de dar formación al trabajador, la supervisión de los mandos intermedios, etc. Hoy, con el sistema de valoración por «estrellitas», la parte cliente le dice a la empresa quién es un «buen» trabajador o trabajadora y quién es «malo» de forma muy barata, lo que le permite despedir a las personas empleadas «malas» y quedarse con las «buenas» (poder disciplinario) o dar más trabajo a las mejores (poder organizativo).
- C) *Tiempos improductivos o de espera*: la flexibilidad ofrecida al cliente final al solicitar un servicio en este modelo de negocio provoca tiempos improductivos o de espera de las personas trabajadoras. En ellos el trabajador o trabajadora está a disposición de la plataforma esperando recibir un encargo, pero no necesariamente es retribuido por ellos. Dado que la plataforma siempre pretenderá acumular una gran cantidad de personas que puedan trabajar, cuantas más hay para un mismo número de encargos mayores serán los tiempos de espera o improductivos, no pudiendo hacer nada la persona trabajadora para reducirlos. En efecto, es la empresa la que se relaciona con la clientela, la que organiza las zonas y los encargos, la que acepta más o menos personas, por lo que es la plataforma la que tiene la capacidad económica y técnica de optimizar los tiempos. Sin embargo, sus incentivos para hacerlo pueden ignorar el daño que puede suponer estos tiempos improductivos, si recaen solo sobre el trabajador o trabajadora.

1.2. La salud laboral de las personas trabajadoras de plataformas

El trabajo a través de plataformas digitales está creciendo en importancia (Todolí, 2019) pero a la vez está implicando retos significativos para la salud y seguridad de sus trabajadores y trabajadoras (EU-OSHA, 2018b). 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 (EU-OSHA, 2018). 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 hecho de que el ritmo de trabajo venga determinado por la parte 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 todo ello 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 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 debatida¹.

¹ Para ver más sobre este tema ver Todolí, 2017 y Todolí y Hernández, 2018

1.3. Objetivo del trabajo

El presente trabajo ha abordado, desde una perspectiva interdisciplinar, los más relevantes problemas en materia de Salud y Seguridad en el trabajo planteados por irrupción en el mercado de trabajo de la economía de plataformas digitales.

La hipótesis fundamental de partida es que muchas de las manifestaciones del trabajo a través de plataformas están necesitadas de una evaluación de riesgos laborales, que tenga en cuenta sus particularidades, ya que el trabajo en plataformas conlleva *riesgos específicos* por sus propias características que están diferenciados de los riesgos de la tarea concreta que se realiza. De esta forma, la evaluación como herramienta de prevención permitirá analizar los riesgos físicos y psicosociales específicos del trabajo en plataformas, ya que las evaluaciones actuales y las técnicas preexistente están pensadas para la organización *clásica* del sistema productivo (anterior a la aparición de esta innovación tecnológica y organizativa) lo que provoca que los criterios técnicos actuales no siempre puedan dar una respuesta clara y proporcionada a los retos que en este ámbito se presentan.

Así las cosas, en primer lugar, el trabajo afronta el reto de detectar, describir, analizar y sistematizar los grandes factores de riesgo y riesgos para la Salud y la Seguridad en el trabajo que plantea la llamada economía de plataformas. Entre ellos se relaciona las anteriores situaciones con un incremento de accidentes de trabajo y de circulación *on-the-road* (puntualidad, conexión permanente), frustración (monotonía y repetitividad) incremento del estrés (evaluación de la parte cliente) de la depresión (aislamiento, bajo las órdenes de una máquina) (Moore 2017)

En segundo lugar, se analizan los principales efectos para las personas trabajadoras de dichas situaciones de riesgo (enfermedades psicológicas, lesiones por accidentes, etc.).

Por último, se realizan propuestas de mejora para reducir los factores de riesgo y los riesgos encontrados (condiciones laborales precarias, discriminación por razón de género, accidentes de trabajo, etc.), con objeto de permitir incluir dichas recomendaciones en las evaluaciones de riesgos preceptivas legalmente cuando estas se realicen en una empresa que organiza y dirige el trabajo a través de una plataforma digital.

En fin, la concienciación social es clave para crear una cultura preventiva. Y el primer paso consiste en conocer y dar a conocer que existen riesgos específicos en el trabajo en plataformas distintos y acumulados a los riesgos de la actividad subyacente que se realice por la empresa dueña de la plataforma.

1.4. *Equipo del proyecto y tareas*

Este estudio considera temas muy diversos y los aborda con un enfoque interdisciplinar, pero constituye una obra colectiva, compartiendo los resultados todos los miembros del equipo del proyecto. Sin perjuicio de esto, el desarrollo de las partes de la monografía ha sido responsabilidad de diferentes miembros del equipo, en función de su especialización, con el desglose que se describe a continuación.

El capítulo primero, segundo y tercero ha sido responsabilidad de Julen Llorens

El capítulo cuarto, quinto y sexto ha sido responsabilidad de Maiedah Jalil

El capítulo séptimo y octavo ha sido responsabilidad de Adrián Todolí Signes

La dirección del trabajo y las conclusiones ha estado a cargo de Adrián Todolí Signes.

Perfil de los Investigadores

Adrián Todolí Signes. Profesor Ayudante Doctor de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social (Universitat de València). Doctor en Derecho (2015). Licenciado en Economía (2010) y en Derecho (2012). Director de la cátedra de Economía Colaborativa y Transformación Digital de la Universitat de València. Ha publicado más de 40 artículos en revistas científicas nacionales e internacionales, 30 capítulos de libro y 5 monografías en sola autoría. Ganador del premio al mejor Abogado joven otorgado por el Foro Español del Trabajo (FORRELAB 2014). Ganador del Premio a la Mejor Investigación en Derecho del Trabajo otorgado por la Asociación Española de Derecho del Trabajo y Seguridad Social (AEDTSS) dos veces, en 2015 y 2016 en temas de formación profesional dual y de evaluación del desempeño y retribución. Especialización Salario e incentivos, Recursos humanos y digitalización, Plataformas digitales y mercado de trabajo, empleo público.

Julen Llorens Espada. Profesor Ayudante Doctor en Derecho y de la Seguridad Social en la Universidad Pública de Navarra, donde cursó el Programa doctoral de Prevención de Riesgos Laborales. En ese sentido, imparte docencia relacionada con la prevención de riesgos laborales en la propia Universidad Pública de Navarra, Universidad de Zaragoza y la Universidad del País Vasco-Euskal Herriko Unibertsitatea. Ha publicado diversos artículos y obras colectivas en la materia, y es autor de la monografía reparación del daño derivado de accidente de trabajo, publicado en la editorial Bomarzo en el año 2016.

Maiedah Jalil Naji, Investigadora. Ha desarrollado su actividad en la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, desde el año 2016 hasta la actualidad, como Personal Docente e Investigador en formación. Ha participado en proyectos I+D+I, a través de becas y contratos de investigación. Sus investigaciones se centran en la incidencia de la digitalización en el ámbito de los derechos fundamentales de las personas trabajadoras y, particularmente, en el estudio del ejercicio de los derechos colectivos de las personas empleadas a través de las nuevas y atípicas formas de trabajo. Los resultados de sus investigaciones se han plasmado en diferentes publicaciones científicas.

Capítulo I

La conexión digital permanente al dispositivo móvil como elemento necesario para la prestación y su repercusión en la salud de los trabajadores

1. La conexión digital permanente como riesgo laboral

1.1. *La prestación laboral a través de la conexión en el trabajo en plataformas digitales*

El hecho de que entre la persona trabajadora y la empresa se utilice una plataforma (en forma de *app*) para la intermediación tecnológica no es óbice para que el servicio se preste en el mundo físico y, por ende, las personas trabajadoras de plataformas se encuentren expuestas, como sucede en el caso de los repartidores de comida a domicilio² o de desplazamiento de personas, a riesgos propios del Sector del Transporte de Mercancías por Carretera³, del Sector de Logística⁴ y Transporte o del sector del Taxi⁵, en entre otros. En esta línea, los riesgos dependerán de los sectores hacia los que se oriente cada plataforma, si bien, la especial naturaleza de la prestación hará que aparezcan riesgos comunes como son los derivados del trabajo a través de los medios tecnológicos y la especial vulnerabilidad y precariedad en la prestación (Gómez García, 2018; Ispizua Dorna, 2018).

2 <https://www.insst.es/-/-hazte-visibl-3>

3 https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/PortalesTematicos/Transportista/Listado/GU%c3%8dA%20PR%c3%81CTICA_MERCANCIAS.pdf

4 https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/A4545548-AFCD-444E-804D-D5D47B59E44C/174326/Guia_PRL_Logistica.pdf

5 https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/PortalesTematicos/Transportista/Listado/GU%c3%8dA%20PR%c3%81CTICA_TAXI.pdf

En ese sentido, la especialidad de la prestación de servicios en estos puestos de trabajo presenta como peculiaridad la *app* (herramienta informática) como soporte de control, gestión y organización de la actividad productiva. Cuando estas plataformas emplean para una actividad concreta, ejercen sobre la parte trabajadora un control igual al que se ejerce en la empresa tradicional (Todolí Signes, 2015, pág. 4). La plataforma interviene para fijar unos mínimos estándares de calidad en el servicio y para gestionar la mano de obra (De Stefano, 2016, pág. 3), pero en ello, crea el espacio virtual compartido del que se derivan riesgos no ya físicos sino también psicosociales, y que también son compartidos (Álvarez Cuesta, 2017).

En este escenario, la prestación deviene imposible si no es a través de la conexión al soporte tecnológico instalado en un «teléfono inteligente», móvil usualmente puesto a disposición por el propio prestador, debiendo la parte trabajadora permanecer «activa» o «conectada» a la aplicación software a efecto de recibir las directrices, obtener la información necesaria para desarrollar la actividad o encomienda (mini-tareas), reportar el estado de su servicio y comunicarse con la parte empleadora⁶. En definitiva, si no hay conexión, no hay actividad.

Ello genera que la conexión tecnológica se convierta en elemento indispensable para hacer efectiva la relación laboral, así como la posterior ejecución de la actividad concreta, debiendo mantenerse el vínculo *online* a lo largo de toda la prestación. Cabe entonces preguntarse acerca del lapso temporal en el que las personas trabajadoras se encuentran conectadas y sus posibles implicaciones en la salud de quienes prestan el servicio.

Respecto al modo de operar común en lo relativo a la delimitación del tiempo de trabajo en el empleo *on-demand* a través de plataformas, tomando como referencia el sistema empleado por las y los repartidores de comida a domicilio⁷, la empresa predetermina unas franjas horarias que son ofertadas a las personas prestadoras para su correspondiente adscripción, para lo cual, se prevé un sistema de preferencia de acceso para la elección atendiendo a métricas internas que cada empresa configura. De este modo, las personas «colaboradoras» no disponen ni de acceso completo a la totalidad de los horarios ni de la posibilidad para modificar las franjas horarias (Marín Malo, 2019, pág. 264)

A través de esa primera selección de franjas, las personas trabajadoras seleccionan el lapso temporal en el que estarán disponibles y en el que se encontrarán predis-

6 STJUE de 20 de diciembre de 2017 (C-434/15)

7 En el caso del servicio de transporte de viajeros a través de plataformas virtuales, *Uber* como exponente, el trabajador tiene libertad para elegir cuando trabajar y cuando no, con el límite de que cuando acepta un viaje este debe ser realizado (Todolí Signes, 2017).

puestas a aceptar tareas-encomiendas, si bien, ello no las compromete a la realización efectiva de todos los pedidos que durante ese espacio temporal puedan recibir, reservándose la posibilidad de rehusar encargos.

En ese sentido, existe una triple configuración en el tiempo de conexión. En primer lugar, la conexión dirigida a configurar los tiempos de prestación, selección de franjas horarias u obtención de información sobre el servicio; en segundo lugar, la conexión en la que se oferta la prestación del servicio y el trabajador se mantiene en disposición de recibir órdenes; y, en tercer lugar, el tiempo dedicado ejecutar la tarea encomendada por la plataforma. El tránsito recíproco entre la segunda y la tercera situación se repetirá en tanto se mantenga la conexión con la plataforma y el servicio.

La posibilidad de declinar encargos durante el tiempo de disponibilidad se concibe como una práctica en cierta medida tolerada por las empresas, siempre que el servicio sea desarrollado por otro prestador y el rehúse no se convierta en habitual. Para ello, el número de rechazos es introducido como parámetro *in peius* en la conformación de la métrica final que genera el derecho a acceso preferente a la selección de franjas horarias.

De lo anterior se extrae que la única posibilidad de que la parte trabajadora pueda prestar servicios sea mediante el mantenimiento del mayor tiempo posible como disponible y procurando aceptar el mayor número de pedidos posibles. Igualmente, ya que el número de pedidos aceptados y positivamente entregado es un parámetro *in melius* para la elaboración del *ranking*, máxime si se recibe una buena valoración de la parte cliente, se propicia una tendencia a mostrar espacios de disponibilidad lo más amplios posibles.

La especial situación de precariedad derivada de la baja retribución ligada únicamente a las tareas efectivamente satisfechas, la inseguridad contractual⁸, la interiorización de los costes y la asunción de riesgos que aparecen en el actual modelo de trabajo a través de plataformas, se convierten en un caldo de cultivo para una voluntaria asunción desmedida de trabajo con la que los trabajadores pretenden reequilibrar los costes de la prestación y mantener su *status* en el servicio y para con la empresa empleadora.

⁸ Resulta ejemplificativo el manual de UBER B.V. sobre los «TÉRMINOS Y CONDICIONES» (última actualización de 4 de diciembre de 2017) al recoger entre sus términos legales que «Uber podrá poner fin de inmediato a estas Condiciones o cualesquiera Servicios respecto a usted, o en general dejar de ofrecer o denegar el acceso a los Servicios o cualquier parte de ellos, en cualquier momento y por cualquier motivo».

Es aquí donde aparece un nuevo concepto de «compromiso con el trabajo». La persona trabajadora responde a esa demanda de disponibilidad completa pedida por la empresa, medida ahora ya no en el horario real de trabajo sino por el tiempo en el que la parte trabajadora ofrece su disposición a la parte empleadora (Raso Delgue, 2014, pág. 30).

En este entorno de flexibilidad horaria y libertad de elección para determinar la disponibilidad en la prestación, la persona trabajadora recibe una cierta «tolerancia» empresarial respecto a rechazos puntuales en las tareas que vaya recibiendo desde la plataforma, si bien, la reincidencia en la falta de disponibilidad, principalmente en las franjas importantes para la empresa, y el rehúse de las tareas durante el estado de conectividad lo acercan a un terreno de suspensión temporal o desconexión definitiva de la plataforma (Beltrán De Heredia, 2019, pág. 75)⁹.

En palabras del SJS de Barcelona, «*los repartidores si querían asegurarse –en la medida de lo posible– que la semana siguiente trabajarían un número determinado de horas en las franjas horarias de su disponibilidad, debían: 1) Aceptar lo más rápido posible el encargo, recogerlo lo más rápido posible en el restaurante, y llevarlo lo más rápido posible al cliente (con las implicaciones que, en términos de seguridad viaria tiene mantener a una población de repartidores en bicicleta o motocicleta siempre pendientes del tiempo que tardan en realizar sus trayectos), 2) conectarse durante las horas que habían marcado como disponibles, 3) ofrecerse para trabajar en horas punta y 4) no rechazar ningún pedido, o rechazar los menos posibles*»¹⁰.

1.2. Nuevas tecnologías y tiempo de trabajo como factor de riesgo laboral

Como se ha ido apuntado, la revolución tecnológica ha generado cambios sustanciales sobre dos elementos transcendentales de la relación laboral como son el «lugar» y el «tiempo de trabajo» (Mella Méndez, 2016, pág. 31). Se asiste a una deslocalización del espacio geográfico y temporal, pudiendo prestarse ahora el servicio en cualquier lugar y siempre que así se quiera, con una sustitución del espacio físico por un espacio virtual, máxime en el caso de las personas trabajadoras móviles.

⁹ Sobre esta aparente libertad, en referencia al caso de modelo de empleo atomizado de interpretación y traducción, sentenciaba el TS que «aunque parece que el intérprete goza de gran libertad a la hora de acudir o no a prestar sus servicios, es lo cierto que, dada la relación establecida entre las partes, si no acude, corre el riesgo de que no se le vuelva a llamar» (STS 16.11.2017 [rec. 2806/2015]).

¹⁰ STS 16 de noviembre 2017 (rec. 2806/2015); reproducida en la SJS de Barcelona, de 11 junio de 2019 (proc. 662/2017).

Es entonces cuando se requiere de una especial cautela, en tanto el bien jurídico que puede entrar en menoscabo en ese margen horario de conectividad tecnológica es precisamente un derecho social fundamental como el derecho al descanso (Rodríguez González, 2018, pág. 506). El establecimiento de unos límites a la jornada de trabajo es una regla del Derecho social de la Unión y que debe disfrutar toda persona trabajadora como disposición mínima destinada a garantizar la protección de su seguridad y su salud (STJUE de 11 de abril de 2019, Caso *Syndicat des cadres de la sécurité intérieure* (asunto C 254/18)).

Como reconoce el TJUE, para que estos períodos de descanso fuera del «tiempo de trabajo» resulten efectivos, deben permitir a la parte trabajadora recuperarse del cansancio generado por su trabajo, a la vez que, desde una perspectiva preventiva, reduzcan el riesgo de alteración de la seguridad y salud de los que puede representar la acumulación de períodos de trabajo sin el descanso necesario (STJUE de 9 de septiembre de 2003, Caso *JAEGER* (asunto C-151/02)).

El empleo a través de plataformas queda igualmente sometido al ámbito de aplicación de la Directiva 2003/88/CE, relativa a determinados aspectos de la ordenación del tiempo de trabajo y donde se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en materia de ordenación del tiempo de trabajo en lo que se refiere a los períodos de descanso diario, de pausas, de descanso semanal, a la duración máxima de trabajo semanal, a las vacaciones anuales y a aspectos del trabajo nocturno, del trabajo por turnos y del ritmo de trabajo. Se establece en ella el concepto de «tiempo de trabajo» como «todo período durante el cual la persona trabajadora permanezca en el trabajo, a disposición de la parte empresarial y en ejercicio de su actividad o de sus funciones, de conformidad con las legislaciones y/o prácticas nacionales» (art. 2.1 Directiva).

De esa manera, se construye el concepto sobre tres elementos: la permanencia en el trabajo, la puesta a disposición a las órdenes empresariales y la realización de las funciones o actividades propias. Por el contrario, se considera «tiempo de descanso», en sentido conceptual negativo a lo anterior, «todo período que no sea tiempo de trabajo» (art. 2.2 Directiva 2003/88). No se recoge en la Directiva una categoría intermedia entre ambos conceptos, como sí sucede para con el transporte en carretera con la previsión de «tiempo de presencia» en este sector (Martínez Yáñez, 2011, pág. 136)¹¹. Las personas prestadoras que no encajen en

¹¹ La normativa específica será de aplicación únicamente al transporte por carretera de «a) de mercancías, cuando la masa máxima autorizada de los vehículos, incluido cualquier remolque o semirremolque, sea superior a 3,5 toneladas, b) de viajeros en vehículos fabricados o adaptados de forma permanente para transportar a más de nueve personas, incluido el conductor, y destinados a tal fin» (art. 2.1 Reglamento (CE) n.º 561/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de

la normativa europea específica del transporte por carretera, como es el caso de la prestación de servicios de desplazamiento discrecional de pasajeros¹², caso de personas prestadoras a través de plataformas como *Uber* y *Cabify*, quedan incluidas dentro del régimen general de la Directiva 2003/88/CE¹³ y por ende excluidas de la regulación específica del transporte por carretera.

En el derecho interno, prevé el art. 34.5 ET que «el tiempo de trabajo se computará de modo que tanto al comienzo como al final de la jornada diaria el trabajador se encuentre en su puesto de trabajo». En este sentido, el puesto de trabajo se erige como elemento determinante para delimitar la jornada de trabajo, cuya duración máxima será de cuarenta horas semanales de trabajo efectivo de promedio en cómputo anual (art. 34.1 ET).

No obstante, el art. 34.7 ET recoge la posibilidad de que se establezcan ampliaciones de la jornada de trabajo y de los descansos en aquellos sectores y trabajos en los que las peculiaridades así lo requieran. De esa manera, el art. 8 del RD 1561/1995, de 21 de septiembre, sobre jornadas especiales de trabajo establece una regulación de tiempo de trabajo específica para aquellas personas trabajadoras que sometidas al Estatuto de los Trabajadores, se encuentren dentro del sector del transporte, dando entrada al concepto de «tiempo de presencia» como una peculiaridad en el tiempo de trabajo de las personas trabajadoras móviles, incluyendo dentro de estas a «a cualquier trabajador que forma parte del personal que se desplaza y que está al servicio de una empresa que efectúa servicios de transporte» (art. 10 RD 1561/1995)¹⁴. Sin embargo, esta normativa no resulta de aplicación a las personas trabajadoras de plataformas en tanto los prestadores de desplazamiento de personas y las y los repartidores a domicilio quedan excluidos de su ámbito de aplicación. Ahora bien, más allá de la exclusión normativa, mate-

marzo de 2006, relativo a la armonización de determinadas disposiciones en materia social en el sector de los transportes por carretera)

- 12 En contraposición al «transporte regular», según el derecho interno español, se considerará como transporte público de viajero discrecional a aquel lleva a cabo «sin sujeción a itinerario, calendario ni horario preestablecido» (art. 62.1 Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres).
- 13 Art. 2.2 Directiva 2002/15/CE, 2002/15/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de marzo de 2002, relativa a la ordenación del tiempo de trabajo de las personas que realizan actividades móviles de transporte por carretera. Actualmente se encuentra en fase de propuesta la «Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se modifica la Directiva 2006/22/CE en lo relativo a los requisitos de control del cumplimiento y se fijan normas específicas con respecto a la Directiva 96/71/CE y la Directiva 2014/67/UE para el desplazamiento de los conductores en el sector del transporte por carretera».
- 14 Modificación introducida por el Real Decreto 902/2007, de 6 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1561/1995, de 21 de septiembre, sobre jornadas especiales de trabajo, en lo relativo al tiempo de trabajo de trabajadores que realizan actividades móviles de transporte por carretera.

rialmente su estructura específica sobre tiempo de trabajo, presencia y descanso, se presentan como una construcción futurible para el tipo de prestación que aquí se analiza.

El primer problema aparece con la carencia de «puesto de trabajo» prototípico en el caso de personas trabajadoras que desarrollan su actividad en constante desplazamiento, de forma itinerante, y sin centro de trabajo fijo (García Perrote Escartín y Mercader Uguina, 2017, pág. 3). Característica esta común en el trabajo a través de plataformas.

Ello no ha pasado inadvertido en la doctrina del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, que cuando ha conocido de un supuesto de delimitación del «tiempo de trabajo» en personas trabajadoras móviles que prestan servicios desplazándose hasta los clientes que la empresa les comunica vía *app*, ha concluido «que toda vez que los desplazamientos son consustanciales a la condición de trabajador que carece de centro de trabajo fijo o habitual, el centro de trabajo de estos trabajadores no puede reducirse a los lugares de intervención física de estos trabajadores en los centros de los clientes de su empresario», considerándose también tiempo «en trabajo» el dedicado a los desplazamientos, dentro de lo cual se incluirá el dedicado al desplazamiento entre el domicilio del prestador y el primer cliente, así como el transcurrido entre el último cliente y el domicilio (STJUE de 10 de septiembre de 2015. Caso Tico (asunto C-266/14) y SAN 4 octubre de 2015 (proc. 30/2014)).

En alusión a la sentencia europea, remarca el TS como factor condicionante para extender el tiempo de trabajo al tiempo de desplazamientos, específicamente entre el del domicilio y el primer cliente y el último cliente y el domicilio, «la variabilidad en el lugar de trabajo al que ha de acudir diariamente, variabilidad que no solamente afecta a la identidad del mismo, sino a su ubicación, al concretarse en distancias muy diferentes de un día a otro e incluso en cuanto a la distancia entre los lugares de trabajo al inicio y al final de la jornada», STS de 4 de diciembre de 2018 (rec.188/2017).

En esa línea, se ha considerado que en estas nuevas formas de empleo el centro de trabajo pasa a ser potencialmente «todo aquel que pueda ser objeto de geolocalización y el tiempo de trabajo también puede ser potencialmente todo aquel en el que la actividad pueda prestarse empleando las TIC» (SJS de Madrid, de 11 febrero de 2019 (proc. 214/2018)).

Surge a su vez la necesidad de deslindar los conceptos de «tiempo de trabajo» y «tiempo de descanso» en lo que este tipo de prestación se refiere. Si junto a lo expuesto atendemos a la doctrina del Tribunal de Luxemburgo en la delimitación de

los tres elementos que conforman el concepto de la Directiva, podemos considerar que la parte trabajadora se encuentra «en el trabajo» en todo momento que se encuentra conectada a la plataforma, desde el inicio de la conexión, en tanto se sitúe en puesta a disposición (segundo elemento), y hasta que esta finalice.

Respecto a la incorporación en el concepto de «tiempo de trabajo» de aquellos lapsos temporales en los que propiamente no se está ejecutando ninguna tarea o encomienda pero sí se mantiene en conexión y disposición de trabajo, el TJUE ha interpretado en alusión a los servicios de guardia en los que se permanece en períodos de inactividad, en referencia a supuestos en que los servicios no pueden planificarse de antemano y la actividad efectivamente desempeñada depende de las circunstancias, que el factor determinante para su inclusión reside en la obligación de «estar físicamente en el lugar determinado por el empresario y a permanecer a disposición de este para poder realizar de manera inmediata las prestaciones adecuadas en caso de necesidad» (STJUE de 1 de diciembre de 2005, Caso Dellas y otros (asunto C 14/04)). En iguales términos, focalizando en la «presencia» y «disponibilidad», se había pronunciado previamente el TJUE en el Caso *SIMAP* (Rodríguez Sanz De Galdeano, 2013), excluyendo únicamente de inclusión las guardias localizadas (sin presencia en el centro) que permitiesen a la parte trabajadora «organizar su tiempo con menos limitaciones y dedicarse a sus asuntos personales» (STJUE de 3 octubre de 2000. Caso *SIMAP* (asunto C-303/98); de 4 de marzo de 2011, Caso *GRIGORE* (asunto C 258/10); de 9 de julio de 2015, Caso *Comisión Europea vs. Irlanda* (asunto C-87/14)).

Para su inclusión resulta determinante el hecho de que durante el período de inactividad, pero de puesta a disposición la persona trabajadora vea limitada de manera objetiva las posibilidades para dedicarse a sus intereses personales y sociales (STJUE de 21 de febrero de 2018, Caso *Matzak* (asunto C 518/15)). Parece acertada entonces la conclusión de la Abogada General en el caso *MATZAK*, cuando refiere que en estos casos donde la propia naturaleza del tipo de obligación exige permanecer cerca del centro de trabajo, la relevancia de la «calidad del tiempo» cobra relevancia sobre el elemento locativo de cercanía al centro de trabajo (Conclusiones de la Abogada General presentadas el 26 de julio de 2017 (asunto C-518/15)). No obstante, y como ha remarcado la doctrina, esa previsión de la Abogada General se ve contrarrestada con la propia sentencia *Matzak* que sigue dando prioridad al elemento locativo, ligando su inclusión al «tiempo de trabajo» con la propia ubicación y la proximidad del centro de trabajo de la guardia en cuestión (Rodríguez Rodríguez, 2019).

En el plano interno, el Alto Tribunal ha realizado una correcta incorporación de la doctrina europea asimilando las guardias localizadas con llamada al trabajo, es decir, en las que se presta «servicio efectivo de trabajo» (SSTS de 12 de julio

de 1999 (rec. 2979/1998), de 18 de febrero de 2000 (rec. 4280/1998)) equiparándolas a las guardias con presencia y, por ende, estableciendo sobre ellas el descanso diario necesario (STS de 27 de enero de 2005 (rec. 5539/2003)). A la contra, quedan excluidas del concepto de tiempo de trabajo las guardias localizadas, pero sin presencia STS de 11 de octubre de 2006 (rec. 1641/2005)). Esta diferenciación entre horas de presencia y de localización deriva de que durante «la localización cabe, en principio, que el trabajador mantenga, aunque con limitaciones, determinadas opciones personales o familiares, que están excluidas por las restricciones más gravosas propias del tiempo de presencia» (STS de 27 de enero de 2009 (rec. 27/2008)).

El tiempo de disponibilidad de las guardias con presencia se ha considerado, a su vez, que debe quedar comprendido dentro del «ejercicio de sus funciones» (tercer elemento), «aun cuando la actividad efectivamente desempeñada varíe según las circunstancias» (STJUE de 21 de febrero de 2018, Caso *Matzak* (asunto C 518/15)). Ello, insiste la sentencia, es la única manera de garantizar que se preservan los objetivos de la Directiva y se proteja el disfrute de los períodos mínimos de descanso y de períodos de pausa adecuados¹⁵.

En este sentido, el tiempo que las personas trabajadoras a través de plataformas dediquen para la ejecución de la tarea o servicio quedará plenamente incluido en el concepto de trabajo efectivo en tanto se refiere a la concreta ejecución de la actividad. Desde el momento de la aceptación, automática o manual, del servicio concreto y hasta su finalización, momento en el que la parte trabajadora nuevamente se sitúa en espera de nueva orden.

En el momento que aceptan un pedido, las personas trabajadoras a través de plataformas no disponen de libre maniobra para autogestionar su tiempo, desde ese momento se inicia una medición certera del tiempo que dedican al servicio, estando este cronometrado y geolocalizado en todo momento. El libre uso de su tiempo durante ese lapso temporal para realizar cualquier actividad no relacionada con el servicio le acarrearía una merma de su *status virtual* para con la plataforma, producto de unos resultados negativos sobre su valoración personal en las métricas de la empresa, ya sea por el tiempo de exceso en la realización del pedido o

¹⁵ Se presenta congruente con esta interpretación de tiempo de trabajo efectivo la normativa española relativa al cómputo del tiempo de trabajo de los trabajadores móviles que efectúa el Real Decreto 902/2007, de 6 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1561/1995, de 21 de septiembre, sobre jornadas especiales de trabajo, en lo relativo al tiempo de trabajo de trabajadores que realizan actividades móviles de transporte por carretera. No obstante, cabe insistir, la normativa específica no resulta aplicable para este tipo de trabajadores que quedan, como se ha advertido previamente, excluidos de su ámbito en la normativa europea de la que la normativa española se presenta como translación.

por la negativa valoración que podría recibir del cliente como consecuencia por la demora en la ejecución.

El período intermedio desde que una persona trabajadora de plataformas ejecuta un servicio y hasta que recibe otro encajaría dentro del tiempo de guardia localizada, en tanto la parte trabajadora se sitúa en espera de la entrada de un nuevo servicio y está permanentemente geolocalizada y dentro de la zona designada para la prestación. Dentro de este espacio temporal se enmarcarían las franjas horarias predeterminadas por las empresas y posteriormente seleccionadas por las personas trabajadoras como tiempo durante el cual muestran su conformidad para mantenerse conectados, siempre que se reste de ese tiempo el dedicado a la ejecución efectiva de las tareas concretas.

El sistema de operar de estas empresas provoca que las personas trabajadoras deban permanecer disponibles a la espera de un nuevo pedido, para lo cual, su localización geográfica resulta determinante, ya que el sistema algorítmico de adjudicación de servicios utiliza la posición de la parte prestadora para encomendar las tareas, reparando especialmente en su situación de cercanía al servicio a realizar. Durante este período, la persona trabajadora permanece conectada a la plataforma en situación de activo, a la espera de nuevas órdenes y, usualmente, esperando en un lugar cercano a los puntos que se prevén de recogida de la carga.

Respecto a la no realización de otros trabajos durante ese tiempo, las personas trabajadoras de plataformas se encuentran con la imposibilidad de poder realizar otros servicios durante ese tiempo, ya que de recibir una tarea durante ese espacio se verían abocado a rehusar la orden dada por su imposibilidad de su ejecución inmediata. Por ello, se expondrían a un empeoramiento de su *status virtual* como consecuencia de declinar las órdenes concretas, con el consiguiente riesgo final de desconexión que ello conlleva.

La suma del tiempo de trabajo efectivo de estas personas trabajadoras, que atendiendo al modelo productivo de monitorización de los tiempos de espera incluye todo el tiempo de conexión, no podrá superar la jornada ordinaria de cuarenta horas semanales de trabajo efectivo de promedio en cómputo anual (art. 34 ET).

Cabe advertir, la doctrina jurisprudencial más reciente ha remarcado que los períodos de referencia no podrán establecerse sobre fechas fijas, a pesar de que nada se contemple normativamente en ese sentido, ya que una sucesión inmediata de estos períodos de referencia podría no ser apta para la consecución de los objetivos de garantizar una protección eficaz en materia de la seguridad y la salud de los

trabajadores que inspiran a la Directiva 2003/88, al no permitir que se disfrute de los períodos de descanso necesarios¹⁶.

Los plazos referenciales de cuatro meses (en tiempo de trabajo efectivo) podrán ser ampliados hasta un máximo de seis meses, mediante convenio colectivo sectorial de ámbito estatal y siempre que concurren razones objetivas, técnicas o de organización que lo fundamenten. Esta ampliación del plazo referencial viene refrendada por la posibilidad que el art. 17 de la Directiva 2003/88/CE brinda a los Estados miembros para establecer excepciones cuando «la jornada de trabajo no tenga una duración medida y/o establecida previamente o cuando pueda ser determinada por los propios trabajadores», lo cual encajaría con el tipo de empleo que nos resulta de análisis.

Por encima del tiempo de trabajo, que como se ha visto, en el caso de las personas trabajadoras a través de plataformas digitales abarca todo el tiempo de conexión sea de trabajo efectivo o de disponibilidad (Rodríguez Rodríguez, 2019, pág. 145), deberán respetarse en todo caso los tiempos de descanso mínimos recogidos normativamente. Sobre ello se incidirá en el apartado tercero de este capítulo.

1.3. La conexión constante como factor de riesgo laboral

Vista la repercusión que el estado de conexión continua puede tener sobre la delimitación del tiempo de trabajo, corresponde ahora descender al tiempo de conexión como factor de riesgos para la salud de las personas trabajadoras derivado de la exposición continua o dependencia a un dispositivo virtual.

Las personas trabajadoras que prestan servicios a través de dispositivos móviles y en constante conexión a la aplicación que da acceso a la plataforma que organiza su trabajo, son susceptibles de padecer una dependencia sobre el propio dispositivo, una ciberadicción.

El problema se acrecienta en tanto este tipo de personas trabajadoras se ven obligados a una atención constante al dispositivo tecnológico del cual reciben las pautas y directrices para desarrollar su actividad laboral. Máxime, esa conexión puede

¹⁶ «Debe señalarse que el método del período de referencia fijo puede llevar a un empleador a hacer que, durante dos períodos de referencia fijos sucesivos, el trabajador encadene un tiempo de trabajo intenso y, a pesar de observar los períodos de descanso previstos en los artículos 3 y 5 de la Directiva 2003/88, hacerle superar así, en promedio, el límite máximo de trabajo semanal en un período que, al estar a caballo entre esos dos períodos fijos, correspondería a un período de referencia variable de la misma duración», en STJUE de 11 de abril de 2019, *Caso Syndicat des cadres de la sécurité intérieure* (asunto C-254/18).

ser establecida en cualquier lugar y en cualquier momento, y la comunicación o traspaso de información a la parte trabajadora no resulta predecible desde una perspectiva temporal. Ello obliga a que la prestación de la actividad laboral acarree una necesidad de continua atención.

En este sentido, la excesiva conectividad, al ampliar su radio de acción más allá del tiempo delimitado como jornada de trabajo y entrar incluso en el espacio de vida privada de la parte trabajadora, puede generar graves dificultades para lograr una adecuada conciliación de la vida personal y profesional, con la innegable repercusión sobre la persona trabajadora (Mella Méndez, 2016, pág. 33).

1.4. La conectividad excesiva

Los factores psicosociales analizados se concentran dentro del campo específico de los factores de riesgo psicosociales y sus consecuencias incluido la salud física¹⁷ y, por ende, los riesgos laborales al que se exponen las personas trabajadoras cuando de la necesidad de mantenerse siempre conectadas se trata, se aglutinan dentro de la categoría de riesgos psicosociales y resultan potencialmente dañinos sobre la salud psicológica de la parte trabajadora (Ramos Quintana, 2017, pág. 31).

Se entiende que nos encontramos ante riesgos psicosociales cuando los factores de riesgo psicosocial no se gestionan correctamente y, por ende, se genera una alta probabilidad de afectar de forma importante a la salud de las personas trabajadoras (Meléndez Morillo-Velarde, 2016, pág. 146), con un riesgo de tener efectos negativos sobre la salud (Moreno Jiménez y Báez León, 2013).

1.4.1. Estrés laboral como riesgo ante la conectividad

La Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo advierte de la aparición del estrés laboral cuando una persona trabajadora se siente incapaz de afrontar una situación determinada, de modo que aflora cuando la parte trabajadora percibe un desequilibrio entre las exigencias a las que le somete su trabajo y los recursos físicos y mentales de los que dispone para hacer frente a dichas exigencias¹⁸.

¹⁷ Se entiende por factores psicosociales «aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo», (Martín Daza y Pérez Bilbao, 2013).

¹⁸ *Guía electrónica para la gestión del estrés y los riesgos psicosociales*. Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el trabajo. Disponible en: <https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/e-guide-managing-stress-and-psycho-social-risks>

El Marco estratégico de la UE en materia de salud y seguridad en el trabajo 2014-2020 sitúa el estrés laboral «como un obstáculo de primer orden para la productividad y la calidad de vida», e insiste en la necesidad de los Estados miembros de articular medidas efectivas para luchar contra este creciente riesgo laboral.

En el concreto supuesto de análisis, 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 (Dans Álvarez De Sotomayor, 2017, pág. 78). Actualmente, la intensidad del trabajo, entendida como trabajo a gran velocidad y tiempos ajustados de ejecución, con poco tiempo para el desarrollo del trabajo y frecuentes interrupciones, es considerada como la condición de trabajo con mayor conexión con una pobre salubridad y bienestar (European Foundation for the Improvement of Living & European Agency for Safety and Health at Work, 2014, pág. 37; Eurofound, Sixth European Working Conditions Survey – Overview report (2017 update), 2017).

Es por ello que se ha afirmado que la introducción de nuevas tecnologías puede traer aparejadas consecuencias negativas sobre la salud de las personas trabajadoras como el estrés laboral, consecuencia de la discrecionalidad en el espacio y el tiempo, así como la no ocupación de un espacio y tiempo específico en la prestación del servicio (Eurofound & International Labour Office, 2017, pág. 33).

En ese sentido, los ritmos de trabajo a los que se ven expuestas las personas prestadoras de servicio en las plataformas virtuales, sometidas a unos ritmos de trabajo rápidos y exigentes, con forma irregular, y sobre los que deben tomar decisiones de forma rápida, contribuyen a la aparición de este riesgo (Meléndez Morillo-Velarde, 2016; European Agency for Safety and Health at Work, Foresight on new and emerging occupational safety and health risks associated with digitalisation by 2025, 2018). En esa intensificación del trabajo, el «trabajador dispone de poco control sobre el ritmo de trabajo y las pausas» (Fernández Avilés, 2017, pág. 82).

Se ha remarcado, a su vez, el peligro que genera el carácter puntual e informalidad que predominan en estos empleos, lo cual genera una carencia de conocimientos y entendimiento de la regulación de relevancia y de las propias especificidades del trabajo en cuestión (European Agency for Safety and Health at Work, 2017, pág. 26).

Junto al tiempo de trabajo como tal, la propia conexión y la necesidad de permanecer atento a los dispositivos para otorgar una respuesta inmediata, así como de atender continuamente a los requerimientos sonoros y de contenido, especial-

mente frecuentes en este tipo de prestación, son a su vez condicionantes para desembocar en una situación de estrés laboral (Mella Méndez, 2016, pág. 36).

Dentro del estrés derivado de la introducción de las nuevas tecnologías se ha conceptualizado el *tecnoestrés* como enfermedad de adaptación causada por la falta de habilidad o incompetencia para manejarse con las nuevas herramientas y sistemas tecnológicos (Salanova; Llorens; Cifre y Nogareda, 2008). En ese sentido, se ha afirmado que tanto «el apego excesivo a las TICS, como el rechazo frontal a las mismas, dan lugar a patrones de comportamiento disfuncionales» (De Prado Sagrera, 2009, pág. 127).

1.4.2. El trabajo compulsivo como adicción: Workaholic

La adicción al trabajo como dependencia al trabajo en sí mismo considerado puede aparecer como consecuencia de una falta de desconexión con la prestación laboral (Mella Méndez, 2016, pág. 35) y un sistema de competitividad en el que a mayor disponibilidad, mejor *status virtual*, mejores horarios y mejores retribuciones.

Junto a lo anterior, la no delimitación de límites máximos en el tiempo de trabajo o tiempo de conexión generan que la persona trabajadora, ante la necesidad de estar constantemente mostrando su consentimiento para ampliar sus tiempos de trabajo, pueda entrar en una espiral de aceptación constante de nuevos tiempos de disponibilidad, viéndose atrapado en una situación de adicción al trabajo, en un compromiso «irracional establecido con el trabajo excesivo» (Álvarez Cuesta, 2017, pág. 6)

El eslogan atractivo de este modelo de empleo de «en cualquier lugar y en cualquier momento» puede fácilmente convertirse en «siempre y en todo sitio», con las consiguientes repercusiones sobre la salud psicosocial de las personas trabajadoras (European Agency for Safety and Health at Work, 2017, pág. 25).

1.4.3. La adicción a la tecnología: nomofobia («no-mobile-phone phobia»)

La constante conexión tecnológica puede generar sobre la persona trabajadora una adicción a las mismas, provocando sobre esta parte una situación de miedo a permanecer sin conexión al dispositivo móvil, es lo que ha sido identificado como «tecnoadicción» (Mella Méndez, 2016) y, es específicamente sobre los dispositivos móviles, «nomofobia».

Se presenta en casos de usos desmedido de las nuevas tecnologías con la consiguiente producción sobre el o la trabajadora un deseo imperioso de utilización

del dispositivo tecnológico y de mantenerse conectado al mismo (UGT, 2019), al extremo de que la tecnología invade el espacio de vida personal y profesional de las personas trabajadoras convirtiéndolas en «e-nómadas» (Álvarez Cuesta, 2017, pág. 6)

1.4.4. El síndrome de *Burnout*

El «síndrome del trabajador quemado» es un trastorno adaptativo crónico derivado de una situación continua de estrés, de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional (Moreno Jiménez y Báez León, 2013, pág. 42). Aflora como consecuencia del esfuerzo intenso y prolongado en el tiempo que soporta la persona trabajadora sometida a una sobreexigencia y tensión que le generan importantes riesgos de contraer enfermedades (Sánchez Pérez, 2016).

Se presenta cuando la parte trabajadora se siente defraudada en sus expectativas profesionales (mediando un desequilibrio entre el esfuerzo y las compensaciones, STSJ de Cataluña, de 14 de septiembre de 2010 (rec. 7602/2009)) por encontrarse imposibilitada para modificar su situación laboral y poder aportar respecto al modo de realización del trabajo; dentro de lo cual, la duración e intensidad del trabajo, su complejidad o la falta de los objetivos propuestos se han reconocido como factores que inciden en su aparición (Sánchez Pérez, 2016).

Los prolongados períodos de prestación del servicio, con constante conexión a un sistema de trabajo sobre el que la persona trabajadora ve automatizada su capacidad de acción y no recibe expectativas de cambio en la prestación del servicio, generan que el «síndrome del quemado» se incluya entre los riesgos susceptibles de aparición.

1.4.5. La fatiga y la tecnoansiedad

La fatiga aparece como consecuencia de una excesiva carga de trabajo, así como ligada a la prolongación de los períodos de prestación del servicio.

Igualmente, estas personas trabajadoras se ven expuestas al conocido como «tecnofatiga», derivado de horas de conexión continuada a los dispositivos móviles (Mella Méndez, 2016, pág. 34), lo cual puede desembocar en una situación de «tecnoansiedad», entendida como la situación en la que «la persona experimenta altos niveles de activación fisiológica no placentera, y siente tensión y malestar por el uso presente o futuro de algún tipo de TIC» (Salanova; Llorens; Cifre y Nogareda, 2008).

La tecnofatiga se asocia a un «cansancio mental o un agotamiento cognitivo producido por un uso ininterrumpido de las nuevas tecnologías, que provoca una sobrecarga informativa, una cantidad de información tal que el trabajador no es capaz de interiorizar y analizar» (UGT, 2019).

El constante uso del dispositivo móvil para trabajar, así como la conexión a una plataforma de la que se monitoriza y se permite la comunicación en todo momento, con la consiguiente necesidad de atención tanto para recibir directrices como para obtener información sobre el itinerario de la tarea, puede generar que la persona trabajadora desarrolle miedo al propio dispositivo o una reacción de estrés ante el propio uso del dispositivo. Puede dar lugar entonces a una tecnofobia hasta «alcanzar el grado patológico de la ansiedad o miedo irracional» (Fernández Domínguez, 2018, pág. 171). Las consecuencias de este riesgo se padecen dentro y fuera del tiempo de trabajo.

1.4.6. La adicción a sustancias estupefacientes

La Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo ha advertido sobre el incremento de un consumo de «fármacos potenciadores del rendimiento» (principalmente anfetaminas, metilfenidato y modafinilo/armodafinilo) sobre algunos colectivos de personas trabajadoras, precisamente por encontrarse sometidas a modelos productivos que les exigen soportar largas jornadas de trabajo, dentro de lo cual específicamente se menciona a las personas trabajadoras del transporte (European Agency for Safety and Health at Work, Una Revisión del Futuro del Trabajo: los fármacos potenciadores del rendimiento, 2015).

Se trata de fármacos legales que si bien las autoridades sanitarias no permiten su comercialización como potenciadores cognitivos, son utilizados con estos fines, principalmente en «puestos de trabajo sujetos a fuertes presiones, altamente competitivos, con elevados niveles de estrés y escaso control por los trabajadores» (European Agency for Safety and Health at Work, Una Revisión del Futuro del Trabajo: los fármacos potenciadores del rendimiento, 2015).

De ello se desprende la alta probabilidad de aparición de este riesgo dentro de las personas trabajadoras que prestan servicios a través de plataformas digitales.

1.4.7. El uso de pantallas de visualización de datos

Se ha apuntado a la utilización de pantallas de visualización de datos como un factor de riesgo físico presente en este tipo de empleo (López Rodríguez, 2019) en tanto las personas prestadoras del servicio se mantienen en constante conexión, y

la parte trabajadora requiere de una visualización del dispositivo móvil para poder atender a las directrices y recibir la información de la plataforma, con la consiguiente exposición prolongada a la pantalla.

1.4.8. 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, ya que el trabajo las largas jornadas de trabajo y la flexibilidad en la regulación laboral del tiempo de trabajo inciden directamente sobre la posibilidad de disfrutar este derecho para atender las responsabilidades familiares (Monereo Pérez y Gorelli Hernández, 2009, pág. 69).

Del mismo modo, la dimensión familiar de la persona trabajadora es otra de las esferas afectadas por los riesgos psicosociales asimilados al estado anímico de la parte trabajadora y la sobrecarga laboral (Moreno Jiménez y Báez León, 2013).

En ese sentido, el reciente Informe *Foresight on new and emerging occupational safety and health risks associated with digitalisation by 2025* publicado por la OSHA lo localiza como uno de los riesgos que sobre el trabajo puede generarse en el nuevo entorno de empleo a través de plataformas.

2. Principales efectos para las personas trabajadoras

2.1. Consecuencias de la conectividad constante en el riesgo de accidentes

La necesidad de mantenerse constantemente conectado y mostrar disponibilidad inmediata puede presentar una serie de consecuencias físicas sobre la salud de las personas trabajadoras, eminentemente como consecuencia de la atención que las personas trabajadoras deben mantener sobre sus dispositivos móviles, de los cuales pueden derivar interrupciones y distracciones (laborales y no laborales¹⁹) causantes de errores, mensajes de audio o llamadas telefónicas que pueden desembocar en accidentes graves (European Agency for Safety and Health at Work, 2018).

Este tipo de distracciones y errores en la conducción vienen, a su vez, acrecentados cuando las personas trabajadoras se encuentran sometidos a situaciones de

¹⁹ El hecho de que estén conectados de forma permanente también hace que la persona trabajadora se distraiga también con mensajes privados o no laborales, etc.

estrés (De Prado Sagrera, 2009, pág. 175), aumentándose entonces la posibilidad de que se sufra un accidente de circulación que, en el caso de este tipo de personas prestadoras, puede desembocar en un desenlace fatal en forma de accidente mortal.

2.2. Consecuencias en la salud derivadas directamente de la conectividad constante

Por su parte, el estrés laboral y en general todos los riesgos psicosociales, son susceptibles de generar consecuencias tanto para la organización productiva del trabajo (bajas voluntarias, absentismo, baja rendimiento, etc.) tanto para las personas trabajadoras en forma de daños a la salud (Dirección General de Inspección de Trabajo y Segur e INSHT, 2012).

Concretamente, si atendemos a los riesgos de trabajo apuntados, los efectos negativos del estrés sobre la salud de las personas trabajadora puede dar lugar a padecer insomnio y trastornos del sueño, alteraciones fisiológicas (digestivas, endocrinas, respiratorias, cardiovasculares), cefaleas, depresión, ansiedad, irritabilidad, etc., incluso a una «reducción de hábitos saludables como el ejercicio físico, el ocio y las relaciones sociales, así como al abuso del consumo de alcohol y otras sustancias» (Fernández Avilés, 2017, pág. 84).

Como reacciones directas al estrés, se han identificado consecuencias fisiológicas, conductuales (baja productividad, baja por enfermedad, tabaquismo, o producción de errores), emocionales y cognitivas. Asimismo, consecuencia de una exposición prolongada al estrés, se han identificado como consecuencias a largo plazo afecciones como hipertensión arterial, desordenes afectivos, alteraciones metabólicas, dependencia alcohólica y desórdenes músculo esqueléticos (Moreno Jiménez y Báez León, 2013, pág. 54)

De esa manera, se le han atribuido al estrés los siguientes síntomas y enfermedades (De Prado Sagrera, 2009, pág. 174):

- Dolor y opresión en el pecho.
- Indigestión y distensión abdominal por gases.
- Úlceras de duodeno.
- Alteraciones gastrointestinales.
- Dolor abdominal.
- Micciones frecuentes.

- Falta de respuesta libidinal.
- Sensaciones de hormigueo en brazos y piernas.
- Tensión muscular (a menudo, en la zona lumbar).
- Cefalea persistente.
- Migraña.
- Sensación de nudo en la garganta.
- Diplomía y dificultad para enfocar la visión.
- Palpitaciones.
- Hipertensión.
- Alergias.
- Colesterol.
- Asma, Náuseas, Resfriados y Tos.
- Diabetes.

2.3. Consecuencias de la adicción al trabajo: Workaholic

La adicción al trabajo se ha relacionado con efectos negativos para la salud derivados del estrés, en tanto la persona afectada trata de dirigir la mayor parte de su tiempo y su energía a la realización de la prestación laboral, no dejando el espacio necesario para el descanso (Balducci, Avanzi y Fracaroli, 2018).

Las personas trabajadoras afectada por esta tendencia al trabajo desmedido y compulsivo se les ha asociado la posibilidad de desarrollar fatiga, fatiga mental crónica y ansiedad. En esta línea, diversos estudios han mostrado que las personas trabajadoras «Workaholics» 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 (Mcmillan y O’driscoll, 2004, pág. 511).

2.4. Consecuencias de la nomofobia

Las consecuencias que puede padecer una persona trabajadora afectada de nomofobia se relacionan directamente con la ansiedad, el estrés, y consecuencias derivadas de ello, principalmente, agotamiento emocional. No obstante, aparecen ciertas peculiaridades en esta patología, ya que se genera una situa-

ción de ansiedad que empuja a una actitud de uso impulsivo y excesivo del *Smartphone* (Wang y Suh, 2018). Derivado de ese «checkeo» impulsivo para conectarse a la aplicación, etc., puede desencadenar errores o despistes si dicha acción se realiza mientras el prestador se encuentra en tiempo de conducción, con el consiguiente riesgo de producir accidentes graves y daños para la salud de los trabajadores.

2.5. Síndrome de Burnout y sus consecuencias

Las consecuencias del desgaste profesional o síndrome del quemado derivan eminentemente de «que el esfuerzo del profesional por alcanzar unos objetivos es dificultado, de formas muy diferentes, por la misma organización que debería facilitarle su logro» (Moreno Jiménez y Báez León, 2013, pág. 72). El propio sistema de gestión de la prestación a través de plataformas y mediante el uso procesos algorítmicos acrecienta esa exigencia constante de un esfuerzo profesional que inevitablemente acaba por ir decayendo en algún momento, haciendo que la persona trabajadora pierda la expectativa e ilusión en la propia prestación.

Entre los estudios que han analizado los efectos que sobre la salud pueden generarse como consecuencia del *burnout*, se han identificado la pérdida de apetito, disfunciones sexuales, problemas de sueño, fatiga crónica, problemas musculoesqueléticos y empeoramiento de la calidad de vida (Monereo Pérez y Gorelli Hernández, 2009, pág. 73).

2.6. Consecuencias de la fatiga

La fatiga laboral aparece como consecuencia de la exposición a situaciones de *mobbing*, estrés laboral o *burnout*, no obstante, puede alcanzar un estadio superior cuando los estresores perseveran y la parte trabajadora no se recupera ni con tiempo de descanso ni con cambio de trabajo, pudiendo dar lugar al Síndrome de Fatiga Crónica (Mansilla, 2003). Entre los síntomas asociados a la SFC se incluyen fatiga, cefalea, perturbaciones del sueño, dificultades de concentración y dolor muscular (Mansilla, 2003, pág. 27).

2.7. Consecuencias de la adicción a sustancias estupefacientes

En el uso de fármacos para poder responder a las altas jornadas de trabajo, atendiendo al fármaco en cuestión, se han identificado como posibles consecuencias negativas sobre la salud las siguientes:

Anfetaminas: mayor riesgo de problemas cardíacos, de hipertensión y de ACV, tolerancia y adicción, problemas de salud mental. Su interrupción repentina puede provocar síndrome de abstinencia.

Metilfenidato: riesgos similares a los de las anfetaminas, aunque con menor potencial adictivo. Los síntomas relacionados con el consumo prolongado son más negativos, especialmente los trastornos psicóticos en los niños.

Modafinilo: reacciones cutáneas, episodios cardiovasculares, hipertensión y arritmias, trastornos psicóticos. Se considera que a corto plazo presentan un bajo riesgo de dependencia, sin que se pueda excluir la dependencia a largo plazo» (European Agency for Safety and Health at Work, 2015).

3. Medidas preventivas ante el riesgo de conectividad permanente

3.1. Evaluación de los riesgos psicosociales como primera herramienta preventiva

La Directiva Marco 89/391/CEE incluye dentro del concepto de condiciones de trabajo que deben ser tratadas en la aplicación de la Ley «todas aquellas otras características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador» (art. 4.7 d)), debiendo «adaptar el trabajo a la persona, particularmente en la concepción de los puestos de trabajo, así como en la elección de los equipos y los métodos de trabajo y de producción» (art. 6. 2. d)), y «planificar la prevención buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo» (art. 6.2.g)) y «procurar que la planificación y la introducción de nuevas tecnologías sean objeto de consultas con los trabajadores y/o sus representantes, por lo que se refiere a las consecuencias para la seguridad y la salud de los trabajadores, relacionadas con la elección de los equipos, el acondicionamiento de las condiciones de trabajo y el impacto de los factores ambientales en el trabajo» (art. 6.2 c)).

En esa línea, el marco preventivo exige una evaluación y planificación preventiva que permita estimar la magnitud de los riesgos y no solo su identificación, y que aporte información individualizada sobre cada puesto de trabajo, haciendo especial hincapié en la organización del trabajo, características y complejidad del trabajo, y la salud de las personas empleadas (art. 16 LPRL; arts. 2, 3, 5 y 8 RSP). De ello se desprende la necesidad de que dentro de la intervención preventiva la parte empleadora identifique los riesgos psicosociales, realice una

evaluación de los riesgos (Nogareda y Almodóvar, 2005; Oncins de Frutos y Almodóvar Molina, 1997) y, en consecuencia, adopte medidas de protección y prevención de carácter retroactivo.

Actualmente no existe un método de evaluación preceptivo, ni tampoco una norma UNE específica para los riesgos psicosociales, de modo que se permite acudir a «guías de otras entidades de reconocido prestigio en la materia u otros métodos o criterios profesionales descritos documentalmente» (art. 5.3. d) RSP) siempre que el procedimiento de evaluación proporcione confianza en sus resultados y en caso de duda, se aplique la medida preventiva más favorable desde el punto de vista de la prevención (art. 5.2. RSP) (Dirección General de Inspección de Trabajo y Seguridad e INSHT, 2012, pág. 23)

Entre las diferentes metodologías para realizar la evaluación de riesgos psicosociales la parte empresarial podrá optar, entre otras, por el Método demanda-control-apoyo social (Vega Martínez, 2001), el procedimiento de evaluación puesto a disposición por el Instituto Nacional de Seguridad Salud en el Trabajo conocido como Método de evaluación de riesgos psicosociales F-PSICO (última versión 4.0, actualizada el 16/10/2018) u otros como el Método ISTAS-21²⁰, el Método PREVENLAB-PSICOSOCIAL²¹, Metodología WONT/Cuestionario RED²², Cuestionario multidimensional DECORE²³ o los propios de las Mutuas Colaboradoras de la Seguridad Social. No obstante, cabe contemplar la posibilidad de que sea necesario introducir nuevas metodologías (o actualización de esas metodologías) derivado de la innovación que implica esta forma de trabajar.

3.2. *Control del tiempo de trabajo y establecimiento de períodos de descanso*

Se ha apuntado el tiempo de trabajo como un factor de riesgo que puede generar alteraciones sobre la seguridad y salud de las personas trabajadoras cuando acarrea jornadas excesivas e irregulares. De ese modo, se hace necesario un control del tiempo de trabajo desarrollado por estas personas prestadoras, integrando dentro de este concepto todo el tiempo que las personas empleadas dedican a la ejecución efectiva y a la puesta a disposición a espera de órdenes.

²⁰ http://www.istas.ccoo.es/descargas/m_metodo_istas21.pdf

²¹ https://www.uv.es/~jmpeiro/Doc/FICHA_TECNICA_PREVENLAB.pdf

²² <http://pdfs.wke.es/8/1/4/7/pd0000018147.pdf>

²³ Véase Martín García, J.; Jaén Díaz, M.A. y Luceño Moreno (2005): El cuestionario multidimensional DECORE un instrumento para la evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral. *Ansiedad y estrés* (11; 2-3), 189-202.

En definitiva, debe computarse como tal todo el lapso temporal en que se encuentran conectados a la plataforma, incluso si la conexión se efectúa desde el momento que se desplazan desde el domicilio al primer lugar de prestación del servicio.

Consecuentemente, el tiempo de trabajo deberá respetar las jornadas máximas diarias y semanales, en un promedio anual. Ese límite deberá atender a su vez a los tiempos máximos de circulación que la empresa, junto con los órganos de representación legal de las personas trabajadoras, determine.

De lo anterior, no es de extrañar que la regulación del derecho de la parte trabajadora al descanso se encuentre plenamente ligada a la seguridad y salud de los trabajadores, siendo la introducción de los descansos obligatorios el elemento de salud laboral que inspira la regulación sobre jornada (Monereo Pérez y Gorelli Hernández, 2009).

En ese sentido, tanto la Directiva 2003/88/CE, como a nivel interno el art. 34 ET y el RD 1561/1995, prevén tiempos de descanso mínimos para la recuperación de la persona empleada. Se deberá respetar un descanso tanto en la propia jornada, durante la misma, así como semanalmente.

Respecto al primero de los descansos citados, se establece que cuando la jornada exceda de seis horas habrá de garantizarse un tiempo de descanso mínimo, una pausa de quince minutos (art. 34.4 ET y art. 4 Directiva 2003/88/CE). Cuando de personas trabajadoras móviles se trata, la pausa tendrá una duración no inferior a treinta minutos, y cuando el tiempo total de trabajo, incluyendo los tiempos de presencia, exceda las nueve horas diarias, la pausa será, como mínimo, de cuarenta y cinco minutos, debiendo mantenerse en todo caso pausas que no tengan una duración inferior a quince minutos (art. 10.4 RD 1561/1995).

Igualmente, prevé el texto europeo, diariamente se deberá de mantener un descanso diario de once horas consecutivas en el curso de cada período de veinticuatro horas (art. 3 Directiva 2003/88/CE), espacio temporal que nuestro legislador ha situado como regla general en doce horas entre el final de una jornada y el comienzo de la siguiente jornada.

No obstante, para el caso de las personas trabajadoras móviles, el descanso entre jornadas no podrá ser inferior a diez horas «pudiéndose compensar las diferencias hasta las doce horas establecidas con carácter general, así como computar el descanso semanal de día y medio, en períodos de hasta cuatro semanas» (art. 9 RD 1561/1995).

En lo relativo al descanso semanal, las personas trabajadoras tendrán derecho a «un descanso mínimo semanal, acumulable por períodos de hasta catorce días, de día y medio ininterrumpido que, como regla general, comprenderá la tarde del sábado o, en su caso, la mañana del lunes y el día completo del domingo» (art. 37 ET).

En una interpretación acorde al principio de la acción preventiva de adaptar el trabajo a la persona (art. 15.1. d) LPRL), podría sostenerse la necesidad de ampliar los períodos de descanso para aquellas personas trabajadoras que desarrollen su actividad mediante el uso de vehículo no motorizados, dada la alta exigencia física que conlleva la prestación y el aumento del deterioro que sobre la salud puede conllevar la ejecución de la prestación. Para este tipo de persona trabajadora sería recomendable establecer un sistema de tiempo de trabajo que midiese el tiempo de conducción y que estableciese límites específicos en ello, como así se recoge para las personas conductoras de transportes interurbanos en el Reglamento (CE) 561/2006.

En la misma línea, para no generar una mayor exigencia física sobre determinadas personas trabajadoras que pudieran en algún momento verse afectados por dolencias o problemas de salud, la parte empresarial deberá tomar en consideración las capacidades profesionales de estos trabajadores en materia de seguridad y de salud en el momento de encomendarles la tarea concreta (art. 15.2 LPRL). Para ello, resulta necesaria la intermediación de un «control humano» sobre el proceso algorítmico de reparto de tareas, de modo que se garantice que la decisión definitiva sea tomada por una persona (Comisión Mundial sobre el Futuro del trabajo, 2019, pág. 45).

Durante este tiempo de descanso la parte trabajadora debe quedar exonerada de la prestación del servicio y, por ende, de mostrar disponibilidad para prestar servicio en la plataforma virtual. En este sentido, las plataformas debieran estructurar un sistema en el que se garantizase que el disfrute de los períodos de descanso no merma la puntuación que las personas prestadoras mantengan en el *status virtual*. Se trata entonces de introducir un bloqueo, ya sea en la selección de franjas horarias o en la propia conexión, de aquellas personas trabajadoras que registran en la plataforma tiempos de conexión, incluyendo en ellos el tiempo de trabajo efectivo y el tiempo de presencia, superiores a los límites de tiempo de trabajo establecidos legalmente.

En esa línea, los *riders* suecos tienen un descanso retribuido de cinco minutos cada hora de trabajo, si bien, para ello deben solicitarlo expresamente a la plataforma (Eurofound, 2018, pág. 25). Partiendo del desequilibrio de poderes en la relación entre prestadores y plataforma, este tipo de medidas debieran

ser taxativas y no sometidas a actos de solicitud por parte de la parte trabajadora.

Solo así se conseguiría un cumplimiento acorde con el derecho a la desconexión tecnológica que el legislador ha introducido en la normativa específica de protección de datos a fin de evitar el riesgo de fatiga informática. En ello, prevé el legislador que «los trabajadores y los empleados públicos tendrán derecho a la desconexión digital a fin de garantizar, fuera del tiempo de trabajo legal o convencionalmente establecido, el respeto de su tiempo de descanso, permisos y vacaciones, así como de su intimidad personal y familiar» (art. 88 Ley Orgánica de Protección de Datos y de Garantía de Derechos Digitales (LOPDPyGDD)).

3.3. Desarrollo de un sistema de desconexión digital

Según la dicción de la LOPDPyGDD, el convenio colectivo es expresamente llamado para su intervención, en primer lugar, en la propia delimitación del derecho, ya que se prevé que pueda ser la negociación colectiva donde se determine cuándo la persona trabajadora se considera fuera del tiempo de trabajo y, por ende, se acciona el derecho a la desconexión digital; en segundo lugar, estableciendo que las modalidades de ejercicio del derecho «se sujetarán a lo establecido en la negociación colectiva» y solo en su ausencia, en «lo acordado entre la empresa y los representantes de los trabajadores» (art. 88.1 LOPDPyGDD). En definitiva, el derecho a la desconexión digital, que ya existía previo al nuevo marco legal de protección de datos, es un derecho que encuentra en la negociación colectiva el instrumento para su modulación (Todolí Signes, 2019).

Igualmente, la intervención de la representación legal de los trabajadores es refrendada al exigirle a la parte empleadora la audiencia de esta, por un lado, en la elaboración de la política interna para definir «las modalidades de ejercicio del derecho a la desconexión», lo cual atendiendo a lo dicho líneas atrás, no redundará en el desplazamiento del papel de la negociación colectiva en esa labor (Baylos Grau, 2019, pág. 158); y por otro lado, en la prevención de lo que podría considerarse una subcategoría del derecho a la desconexión que aflora dentro del horario de trabajo, cual es la fatiga informática. Para su prevención deberán introducirse en la política interna de la empresa «las acciones de formación y de sensibilización del personal sobre un uso razonable de las herramientas tecnológicas que evite el riesgo de fatiga informática» (art. 88.2 LOPDPyGDD).



4. Bibliografía

- Álvarez Cuesta, H. (2017). *Los retos de la economía colaborativa en la prevención de riesgos laborales*. León: Facultad de Derecho.
- Balducci, C., Avanzi, L., y Fracaroli. (2018). The Individual «Costs» of Workaholism: An Analysis Based on Multisource and Prospective Data. *Journal of Management*, 44(7), 2961-2986.
- Baylos Grau, A. (2019). Una nota sobre el papel de la negociación colectiva en la configuración de los derechos derivados de la Ley de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos digitales. *Ciudad del Trabajo*, 154-159.
- Beltrán De Heredia, I. (2019). *Work in the platform economy: argumetns for an employment relationship*. Barcelona: Huygens.
- Comisión Mundial sobre el Futuro del trabajo. (2019). *Trabajar para un futuro más prometedor*. Ginebra: OIT.
- Dans Álvarez De Sotomayor, L. (2017). Incidencia de los tecnologías digitales en la salud psicosocial de los trabajadores. En M. Ramos Quintana, *Riesgos Psicosociales y Organización en la Empresa* (págs. 63-96). Cizur Menor (Navarra): Thomson Reuters-Aranzadi.
- De Prado Sagraera, A. A. (2009). Estrés tecnológico: medidas preventivas. *Temas Laborales*, 123-155.

- De Stefano, V. (2016). *The rise of the «just-in-time workforce»: On-demand work, crowdwork and labour protection in the «gig-economy»*. Ginebra: International Labour Organization.
- Dirección General de Inspección de Trabajo y Segur, e INSHT. (2012). *Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre riesgos psicosociales*. Madrid: Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- Eurofound. (2017). *Sixth European Working Conditions Survey – Overview report (2017 update)*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Eurofound. (2018). *Employment and working conditions of selected types of platform work*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Eurofound, e International Labour Office . (2017). *Working anytime, anywhere: The effects on the world of work*. Luxembourg and Geneva: Publications Office of the European Union.
- European Agency for Safety and Health at Work. (2015). *Una Revisión del Futuro del Trabajo: los fármacos potenciadores del rendimiento*. OSHA.
- European Agency for Safety and Health at Work. (2017). *Protecting Workers in the Online Platform Economy: An overview of regulatory and policy developments in the EU*. Publications Office of the European Union.
- European Agency for Safety and Health at Work. (2018). *Análisis sobre el futuro del trabajo: bolsas de trabajo en línea o «crowdsourcing»: implicaciones en materia de salud y seguridad en el trabajo*. Bilbao: OSHA.
- European Agency for Safety and Health at Work. (2018). *Foresight on new and emerging occupational safety and health risks associated with digitalisation by 2025*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- European Foundation for the Improvement of Living , y European Agency for Safety and Health at Work. (2014). *Psychosocial risks in Europe. Prevalence and strategies for prevention*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Fernández Avilés, J. A. (2017). NTIC y riesgos psicosociales en el trabajo: estado de situación y propuestas de mejora. *Diritto della Sicurezza sul Lavoro*(2), 69-101.
- Fernández Domínguez, J. J. (2018). Prevención de riesgos psicosociales causados por las nuevas tecnologías. *Revista Jurídica de la ULE*(5), 165-189.
- García Perrote Escartín, I., y Mercader Uguina, J. (2017). El concepto de «tiempo de trabajo efectivo» en la doctrina reciente de los tribunales. *Revista de Información Laboral*, 3-10.
- Gómez García, F. X. (2018). Retos para la protección de la seguridad y salud en el trabajo en plataformas digitales. En J. L. Monereo Pérez, F. Túlío Barroso y H. Las Heras, *El Futuro del Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social en un Panorama de Reformas Estructurales. Desafíos para el trabajo decente* (págs. 1047-1059). Granada: Laborum.

- Ispizua Dorna, E. (2018). Industria 4.0 y su impacto en la seguridad y salud en el trabajo. En J. L. Monereo Pérez, F. Túlio Barroso y H. Las Heras, *El Futuro del Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social en un Panorama de Reformas Estructurales. Desafíos para el trabajo decente* (págs. 1011-1024). Granada: Laborum.
- López Rodríguez, J. (2019). La prevención de riesgos laborales en el trabajo a demanda vía aplicaciones digitales. *Lan Harremanak*(41), 1-18.
- Oncins De Frutos, M. y Almodóvar Molina, M. (1997). *NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación*. INSHT.
- Mansilla, F. (2003). El Síndrome de Fatiga Crónica: del modelo de susceptibilidad a la hipótesis de la cadena de estrés en el área laboral. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 23(86), 19-30.
- Marín Malo, M. (2019). El cómputo del tiempo de trabajo en la prestación de servicios a través de plataformas digitales. Una forma de precarización laboral para el futuro. En M. y. Ministerio de Trabajo (Ed.), *El futuro del trabajo: cien años de la OIT. XXIX Congreso Anual de la Asociación Española de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social* (págs. 259-280). Madrid: Subdirección General de Información Administrativa y Publicaciones.
- Martín Daza, F. y Pérez Bilbao, J. (2013). *NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene.
- Martínez Yáñez, N. M. (2011). *El Régimen Jurídico de la Disponibilidad Horaria*. Cizur Menor (Navarra): Thomson reuters-Aranzadi.
- Mc Mutual. (2008). *Prevención de riesgos laborales en el trabajo con pantallas de visualización de datos (PVD)*. Barcelona: MC MUTUAL, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social.
- Mcmillan, H. y O'driscoll, M. (2004). Workaholism and health. Implications for organizations. *Journal of Organizational Change Management*, 17(5), 509-519.
- Meléndez Morillo-Velarde, L. (2016). Nuevas tecnologías y riesgos psicosociales. *Nueva revista española de derecho del trabajo* (184), 145-175.
- Mella Méndez, L. (2016). Nuevas tecnologías y nuevos retos para la conciliación y la salud de los trabajadores. *Trabajo y Derecho*(16), 30-52.
- Monereo Pérez, J. L. y Gorelli Hernández, J. (2009). *Tiempo de trabajo y ciclos vitales*. Granada: Comares.
- Nogareda, M. y Almodóvar Molina, A. (2005) *NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales*. INSHT.
- Moreno Jiménez, B. y Báez León, C. (2013). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

- Ramos Quintana, M. I. (2017). Estrés laboral y deterioro de la salud: la organización del trabajo en la empresa como centro de imputación. En M. I. Ramos Quintana, *Riesgos psicosociales y Organización de la Empresa* (págs. 27-62). Cizur Menor (Navarra): Thomson Reuters-Aranzadi.
- Raso Delgue, J. (2014). Reflexiones sobre el tiempo de trabajo y sus desafíos en el Siglo XXI. En S. Perán Quesada, *La ordenación del tiempo de trabajo en el siglo XXI. Retos, oportunidades y riesgos emergentes* (págs. 11-35). Albolote (Granada): Comares.
- Rodríguez González, S. (2018). La desconexión digital como límite al control empresarial de la jornada de trabajo. En L. Mella Méndez, *La revolución tecnológica y sus efectos en el mercado de trabajo: un reto del siglo XXI* (págs. 493-514). Las Rozas: Wolters Kluwer.
- Rodríguez Rodríguez, E. (2019). La trascendencia de la disponibilidad horaria del trabajador en el contexto de las plataformas digitales. *Temas Laborales*(146), 121-158.
- Rodríguez Sanz De Galdeano, B. (2013). La ordenación del tiempo de trabajo; el caso SIMAP. *Revista del Ministerio de Empleo y Seguridad Social*(102), 145-181.
- Salanova, M., Llorens, M., Cifre, E. y Nogareda, C. (2008). *NTP 730: Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial*. INSHT.
- Sánchez Pérez, J. (2016). El síndrome del trabajador quemado (*burn out*): su contenido y su polémico encuadramiento jurídico-laboral. *Revista de Información Laboral*(5), 31-50.
- Todoí Signes, A. (2015). El impacto de la «uber economy» en las relaciones laborales: los efectos de las plataformas virtuales en el contrato de trabajo. *IUSLabor*(3), 1-25.
- Todoí Signes, A. (2017). Los conductores y transportistas en la «uber economy». En A. Boix Palop, A. De la Encarnación y G. Doménech Pascual, *La regulación del transporte colaborativo* (págs. 309-341). 2017: Thomson Reuters-Aranzadi.
- Todoí Signes, A. (17 de enero de 2019). *Blog de Adrián Todoí*. Obtenido de <https://adriantodoli.com/2019/01/17/el-derecho-a-la-desconexion-digital-aprobada-por-la-lopdgdd-y-la-prevencion-de-riesgos-laborales/>
- UGT. (2019). *Incidencia de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación en la seguridad y salud de los trabajadores*. Secretaría de Salud Laboral y Medio ambiente UGt-CEC.
- Vega Martínez (2001) (I). *NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)*. INSHT;
- Wang, G. y Suh, A. (2018). Disorder or Driver?: The Effects of Nomophobia on Work-Related Outcomes in Organizations. *Association for Computing Machinery. CHI Conference*, (págs. 1-11). Montreal (Canada). Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/324665932_Disorder_or_Driver_The_Effects_of_Nomophobia_on_Work-Related_Outcomes_in_Organizations

Capítulo II

Riesgos *on-the-road*: utilización del *smartphone* y la conducción

1. La conducción rodada como riesgo laboral

1.1. Seguridad vial laboral

La *Segunda Encuesta europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes* (ESE-NER) sitúa el riesgo de accidentes con vehículos en el curso del trabajo como el sexto en incidencia dentro de los establecimientos europeos (European Agency for Safety and Health at Work, 2016).

Según las estadísticas de accidentes de trabajo del año 2018, de los 602.316 accidentes de trabajo registrados, si reparamos a la actividad física que realizaba la persona trabajadora cuando devino el suceso nos encontramos con que dentro de la categorización de accidentes de tráfico hubo un total de 12.364 accidentes de trabajo con baja en tiempo de jornada laboral, de los cuales 51 resultaron mortales; y un total de 30.754 accidentes de trabajo con baja *in itinere*, entre los cuales se inserta el desenlace fatal de 69 muertes. A los anteriores se le deben sumar los accidentes de trabajo con baja en los que el siniestro es consecuencia de la desviación consistente en pérdida (total o parcial) de control de medio de transporte, o equipo de carga, con o sin motor, entre los que se arrojan unos datos de 7.768 accidentes de trabajo en jornada, con 39 muertes, y 7.723 accidentes *in itinere*, sin mortalidad asociada, *Informe anual 2018. Estadísticas de Accidente de Trabajo*. Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social!

Son estos unos datos alarmantes, en tanto los accidentes de tráfico laborales representan un importante número de la totalidad de accidentes de trabajo con baja registrados anualmente, un 7,2 por ciento del total de accidentes y un 18 por ciento del total de accidentes mortales. En ese sentido, resulta especialmente remarcable

la alta tasa de mortalidad dentro de estos accidentes siendo además que asistimos a un aumento relativo del 4,5 por ciento respecto del año anterior.

A lo largo del año 2019 se ha tenido constancia de la muerte de tres repartidores de empresas de reparto a domicilio en Barcelona, Huelva y Sevilla, como consecuencia de un accidente de tráfico laboral. Como los propios repartidores manifiestan, este tipo de accidentes es «el pan de cada día» (Araque Conde, 2019), no obstante, el alto nivel de precariedad y falta de seguridad que caracteriza a esta prestación genera que la gran mayoría de estos siniestros no lleguen a reportarse.

Por todo ello, conviene prestar atención a los factores de riesgo de siniestralidad vial al que las personas trabajadoras a través de plataformas deben enfrentarse. Para ello, el prisma debe focalizarse en una primera vertiente sobre los riesgos de seguridad vial clásicos que son compartidos con el resto de trabajadores que desarrollan su actividad en condiciones análogas, ya estén incluidos dentro del sector de hostelería encomendados al reparto de comidas o bebidas, o sean transportistas dedicados al desplazamiento de personas o mercancías, ya que determinados riesgos serán comunes a todos ellos.

Por otro lado, el estudio debe encaminarse a la especial característica presentada por las personas trabajadoras objeto de estudio, haciendo énfasis en los aspectos organizacionales y metodología de trabajo que se presenta en el empleo en plataformas. Igualmente, se presenta remarcable el componente de las nuevas tecnologías como dispositivos en forma de móviles inteligentes, *smartphones*, a través de los cuales las personas prestadoras se mantienen conectados con el servidor, plataforma, que les proporciona la información necesaria para el desarrollo de la prestación.

Junto a lo anterior, el hecho de que la prestación se desenvuelva tanto en vía pública durante el lapso dedicado al desplazamiento, como en establecimientos privados cuando de los lugares de recogida y entrega se trata, genera que los riesgos a los que se ven expuestos sean múltiples y de muy diverso origen. Igualmente, aparecen variantes cuando el accidente deviene *in itinere*, mientras la parte trabajadora se desplaza al puesto de trabajo para iniciar la jornada y cuando vuelve, o en misión, durante el desplazamiento consistente en la realización de la orden dada por la empresa.

Se presentan como factores de riesgo la propia organización del trabajo, el lugar o área de desarrollo de la prestación, las vías de desplazamiento (calzadas, aceras o carriles bici habilitados), el tráfico, la meteorología, los equipos de trabajo y dispositivos que los prestadores deben portar durante la prestación, el vehículo de

transporte motorizado o no motorizado, y la interacción con terceras personas desconocidas.

Atendiendo al I Informe RACE sobre Seguridad Vial Laboral en España, los responsables de Prevención de Riesgos Laborales identifican como principales factores de riesgos con incidencia en la conducción de los trabajadores, por orden de prevalencia: las prisas, las distracciones con el móvil, el no respeto de las normas de circulación, el mal estado de las carreteras, el tráfico intenso, las condiciones de tiempo adversas, las malas condiciones del vehículo que se conduce, el impacto de la producción en el sistema retributivo: número de visitas, número de entregas, tiempos de entregas, etc., y las condiciones de trabajo precarias.

Como reacción ante la especial siniestralidad aparejada a las personas trabajadoras que prestan servicios como repartidoras de comida y conscientes de la especial vulnerabilidad a la que se enfrentan, el INVASSAT de la Comunidad Valenciana junto con el INSST puso en 2017 en marcha la campaña informativa «¡Hazte visible!», con la intención de aportar información sobre la seguridad laboral vial a estos concretos trabajadores. Posteriormente, otras Comunidades como Madrid, Extremadura o Aragón se han unido a dicha iniciativa.

En definitiva, debemos entender incluidos dentro del término *on-the-road* a aquello que deviene por ocasión o como consecuencia de la actividad móvil y la interacción con elementos vinculados al evento circulatorio, desde una perspectiva amplia del término.

1.2. Factores de riesgo²⁴ y riesgo laboral en la seguridad vial

1.2.1. Factor empresa

Con este factor hacemos referencia a la empresa y su cultura de seguridad vial laboral como condicionante. El compromiso que la empresa muestre hacia la protección de los riesgos derivados de la conducción vial y la sensibilización hacia los siniestros devenidos por esta causa se presenta como elemento de base para la construcción de un sistema de planificación de seguridad vial en la empresa.

La específica organización del trabajo que mantenga la empresa es un factor con directa correlación en los riesgos de seguridad vial laboral, y por ello, se requiere

²⁴ Para la elaboración del esquema relativo a los factores que interceden en la siniestralidad vial laboral, se ha partido del esquema realizado por MUÑOZ SANTOS, J. R. (coord.): *Guía Práctica de Seguridad Vial Laboral. Guía de recursos y contenidos*. OSALAN. Instituto Vasco de Seguridad y Salud laborales.

que esta sea integrada en la política general de prevención de riesgos laborales en la empresa. La planificación y organización del trabajo debe atender a los tiempos y ritmos de trabajo que cada prestador acumula, el historial de accidentabilidad individual, las circunstancias personales psicofísicas de cada persona trabajadora, el kilometraje realizado y los pedidos asignados, a fin de que una incorrecta gestión de la organización del trabajo y de los consiguientes factores no devenga en un riesgo laboral para la parte prestadora.

Dentro de este factor, se requiere prestar especial atención a la planificación de la movilidad que tenga hecha, en su caso, la empresa. En este sentido, son de importancia los estudios de movilidad de las personas prestadoras con el objetivo de obtener datos de zonas de siniestralidad, estados aptitud de las vías, itinerarios seguros, horas de mayor saturación de tráfico por zonas, etc. así como la autonomía de las personas prestadoras para adaptar las rutas para la prestación. La movilidad como tal se presenta como un factor de riesgo a tener en consideración, ya que podrá convertirse en un riesgo laboral cuando consecuencia de una falta de formación específica sobre seguridad vial, una inadecuada gestión de los itinerarios o planificación de los tiempos de trabajo, se genere una probabilidad de que la parte trabajadora sufra un determinado accidente de trabajo.

1.2.2. Factor vehículo

El vehículo, en tanto se encuentra al servicio de la actividad productiva, aparece en esta prestación como un equipo de trabajo, ya sea de titularidad empresarial o individual, y por lo tanto, habrá de estarse a lo previsto en el Real Decreto 1215/1997, de 18 de julio, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo; al igual que la normativa específica que para cada vehículo sea de aplicación²⁵.

En ese sentido, independientemente del tipo de vehículo, motorizado o no motorizado, habrá de asegurarse de que reúne las características de seguridad intrínsecas al mismo, así como las tecnologías de seguridad del momento (Bestatén Belloví y Ferrí Tomas, 2017) y que, en caso de vehículos a motor, el vehículo se haya sometido a la Inspección Técnica de Vehículos (I.T.V.). Por todo lo anterior, se ha de hacer una evaluación inicial y sucesiva de riesgos, así como una pla-

²⁵ Repárese en la importancia de atender a la normativa local correspondiente en lo que a la circulación de vehículos no motorizados se refiere, para lo cual, se hace necesario acudir a las Ordenanzas municipales de movilidad.

nificación de las medidas preventivas de la totalidad de los equipos de trabajo (Martínez Mesa, González Guillém y Todelo Castillo, 2011)

Dentro de los factores de seguridad a tener en consideración en los vehículos se diferencia entre los elementos pertenecientes a la seguridad activa, en tanto se dirigen a evitar desde una perspectiva preventiva, *ex ante*, la actualización del riesgo; y los elementos pertenecientes a la seguridad pasiva, orientados a minimizar los efectos negativos que sobre la salud pueden desembocar como consecuencia del accidente (Muñoz Santos, 2017).

Dentro de la seguridad activa, en primer lugar, debemos atender a los riesgos asociados al estado o uso de los elementos del vehículo dirigidos a evitar accidentes durante el desplazamiento. En ese sentido, por un lado, resulta clave la visibilidad de la persona trabajadora y su vehículo por terceros conductores, así como las condiciones de seguridad del vehículo utilizado para el desplazamiento. De este modo, hay que prestar atención al nivel de alumbrado y reflectante tanto de la persona trabajadora, de la carga y del vehículo, al igual que al estado de los neumáticos, frenos, suspensión o dirección de los vehículos en cuestión.

En lo que a seguridad pasiva se refiere, se diferenciará entre las medidas de seguridad del propio vehículo y las medidas de las que la parte trabajadora debe disponer en forma de Equipos de Protección Individual²⁶, como pueden ser el casco de seguridad, protectores, sistemas de absorción de impacto como el *airbag* o el cinturón, elementos estos para reducir las consecuencias en caso de accidente.

En definitiva, el vehículo se presenta como un factor de riesgo específico a tener en consideración, tanto por su propia naturaleza como por los riesgos que puede generar la conducción del vehículo en sí. Igualmente, el vehículo concurre como elemento de seguridad ante posibles siniestros.

Entre los vehículos utilizados por los prestadores de servicios a través de plataformas, el automóvil es el medio usual cuando del desplazamiento de personas se trata; no así, cuando del reparto de bebidas y comidas se trata, la heterogeneidad se amplía a motocicletas, bicicletas, patinetes o monopatines.

²⁶ Deberán cumplir con lo regulado en el REGLAMENTO (UE) 2016/425 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 9 de marzo de 2016, REGLAMENTO (UE) 2016/425 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 9 de marzo de 2016 relativo a los equipos de protección individual y por el que se deroga la Directiva 89/686/CEE del Consejo

En este sentido, el sistema de transporte de mercancías o carga que los repartidores deben portar aparece como un elemento de riesgo en tanto puede provocar desequilibrios durante el desplazamiento, provocar distracciones, o invisibilizar a la persona trabajadora debido a sus dimensiones.

1.2.3. Factor vía y desplazamiento

El lugar por el que las personas prestadoras transitan o se desplazan para efectuar la prestación aparece como un factor de riesgos sobre el que confluyen múltiples variantes. En este sentido, 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.

Respecto al tipo de vía, el entorno en el que confluye el trayecto es un factor a tener en consideración ya que puede repercutir negativamente sobre la salud de las personas trabajadoras, en ese sentido, las diferentes zonas de la ciudad no presentan las mismas características de peligrosidad, accesibilidad, iluminación, etc. Igualmente, descendiendo a la tipología de la vía, la circulación por la calzada, compartiendo espacio con terceros vehículos motorizados, o la circulación por carriles bici habilitados, presenta diferencias sustanciales respecto a la potencialidad lesiva de este factor de riesgo. El estado de cuidado de cada vía y la interacción con elementos del entorno, a su vez, obliga a reparar a la distribución temporal de la prestación. Atendiendo a la época de año, al momento del día o al día de la semana en el que se enmarque la prestación, el entorno como factor de riesgo adquiere rasgos diferentes.

Variantes como el tráfico, con las salidas o entradas al trabajo, la confluencia con eventos culturales o deportivos, o la concurrencia de obras en la vía pública, hacen variar las características y la potencialidad lesiva de los entornos o itinerarios. Ejemplo de lo anterior, el día y hora de la semana con mayor índice de siniestralidad vial laboral es el martes a las 8 de la mañana (RACE, 2017).

La distribución temporal y tipología de la vía confluyen a su vez con otro factor de riesgo variable a tener en consideración, cual es la climatología. La realización de la actividad laboral expuesto a unas circunstancias meteorológicas adversas es un claro factor de riesgo, ya sea por el incremento del riesgo de siniestro que sobre la vía se genera tanto por el pavimento y la adherencia al mismo o la variación del tráfico, como por la consecuencia directa que sobre la salud de los trabajadores puede derivarse al encontrarse estos expuestos de modo directo a los cambios de temperatura, lluvia, viento, nieve, humedad, rayos solares, etc.

1.2.4. Factor humano

El factor humano se ha identificado como factor principal en la seguridad vial laboral. Ello es así ya que es el humano quien decide el modo en el que interactúa ante el resto de factores de riesgos que recibe (Muñoz Santos, 2017). Ahora bien, la prevención no debe centrarse únicamente en la capacidad o aptitudes de la persona conductora para controlar técnicamente el vehículo, lo cual no suele resultar problemático, «sino en cómo estas aptitudes se pueden ver afectadas por determinados factores que pueden llegar a influir en su ejecución (en muchas ocasiones sin que el propio conductor sea consciente de ello) y llevarle a cometer errores e infracciones que incrementen la probabilidad de sufrir o causar un accidente» (Martínez Mesa, González Guillém y Todelo Castillo, 2011).

En el factor humano, resulta esencial una adecuada formación preventiva e información a la persona trabajadora en materia de seguridad vial, adecuando ello al tipo de vehículo y circunstancias particulares de cada puesto de trabajo (art. 19 LPRL).

Por su parte, la velocidad es un elemento trascendental en los siniestros viales ya que genera que se reduzca la capacidad de reacción del conductor, a la par que incide directamente en la gravedad de los daños generados como consecuencia, pudiendo ser un elemento determinante de la mortalidad de la persona trabajadora. Una velocidad adecuada al estado de la vía y cumpliendo los parámetros oficiales es sinónimos de un mayor control sobre la conducción y mejor reacción ante los percances que puedan devenir durante el desplazamiento²⁷.

Junto a ello, se presentan como factores de riesgo que propician o empujan a los trabajadores a desarrollar la prestación a una mayor velocidad: los ritmos de trabajo exigidos por la empresa, la falta de flexibilidad en los tiempos de realización de la prestación, el grado de repercusión que una demora en la ejecución pueda generar, el fomento de una cultura de competitividad en la empresa, el hacer depender el salario del número de trabajos realizados, etc.

Diversos estudios han asociado una elevada velocidad, así como una infraestimación de la velocidad y de la duración del itinerario, con la presión sobre el tiempo dedicado a la ejecución de la prestación (Coeugneta, Miller, Anceaux y Naveteur, 2013), lo cual viene a generar que las personas trabajadoras asuman mayores riesgos durante la conducción (Coeugnet, Naveteur, Antoine y Anceaux,

²⁷ Mientras la velocidad de los automóviles en tránsito por la ciudad es adecuada a las velocidades máximas de circulación, para el caso de las bicicletas, se estima que su velocidad media oscila entre los 10 y 20 kilómetros por hora (Bestratén Bellov y Ferrí Tomas, 2017).

2013). Igualmente, se ha comprobado que situaciones de alta presión en el tiempo conllevan un estilo determinado de conducción, apretando en mayor medida el acelerador o en el caso de los conductores de bicicletas utilizando frecuentemente el freno en su capacidad máxima o haciendo que el conductor se sitúe en el extremo izquierdo de los carriles, así como un usual rediseño del itinerario saliéndose de la calzada para hacer más efectivo el tiempo de conducción; del mismo modo, se han arrojado resultados como un aumento de la actividad fisiológica, un incremento de la frecuencia cardíaca y respiratoria, así como un aumento del diámetro de la pupila y reducción de la tasa de parpadeo (Rendón-Vélez, y otros, 2016).

De un modo negativo, la conducción aparece como factor de riesgos agravado cuando la persona trabajadora presenta un consumo de sustancias (ej. alcohol o fármacos) que generan alteración de las percepciones y del estado cognitivo, eminentemente, por generar una falsa percepción de control del vehículo y la infravaloración de la capacidad de reacción.

Por otro lado, el no cumplimiento de los descansos obligatorios o las jornadas prolongadas puede repercutir negativamente, tanto el sueño y la fatiga son dos factores de riesgo laboral con incidencia directa en la posibilidad de sufrir accidentes.

Igualmente, la fatiga puede aparecer como consecuencia de la realización de tareas prolongadas o monótonas. La fatiga se ve agravada durante la conducción ante la concurrencia de factores como una elevada densidad de tráfico o condiciones meteorológicas adversas, así como cuando no se respetan los debidos descansos para la recuperación psicofísica de la persona trabajadora (Martínez Mesa, González Guillém y Todelo Castillo, 2011)

Igualmente, la falta de concentración y las distracciones durante la conducción son dos factores de riesgo que generan una mayor tasa de accidentabilidad. En ello, el hecho de que la parte trabajadora deba prestar atención a dispositivos móviles específicos para poder realizar la prestación, como pueden ser sistemas de GPS o *chats*, y atender a las comunicaciones o interactuar con ellos, son elementos con un claro impacto en el riesgo de sufrir un accidente.

La concurrencia de conductas intercurrentes como la utilización de los *smartphones* durante el tiempo de conducción puede dar lugar a alteraciones bruscas de la velocidad; que se dejen de percibir hasta el 50% de las señales; que se genere una disminución de la distancia de seguridad respecto del resto de vehículos con, a su vez, un aumento del tiempo de reacción; un deterioro en el manejo del vehículo al marcar, responder o sostener el teléfono; y a que se den desviaciones en la posi-

ción lateral del vehículo, pudiendo llegar a invadir el carril contrario (Martínez Mesa, González Guillém y Todelo Castillo, 2011).

2. Riesgos laborales y sus consecuencias sobre la seguridad y salud de las personas trabajadoras

Vistos los factores de riesgo que concurren *on-the-road*, debemos ahora proseguir a identificar las consecuencias que de ellos se generan cuando se convierten en un riesgo laboral y se manifiestan en modo de impacto negativo sobre la salud de las personas trabajadoras.

2.1. Consecuencias en la seguridad en el trabajo

2.1.1. Caídas a diferente nivel

En el caso de las personas repartidoras que realicen la actividad mediante el uso de bicicletas o motocicletas, las caídas a diferente nivel pueden producirse mientras el trabajador se encuentra en desplazamiento, en los momentos de detención de la marcha (pasos de cebra, semáforos, obras, peatones, etc.) o en los momentos de puesta en inicio y final de la marcha. Las consecuencias de las caídas serán daños físicos catalogables como lesiones leves, graves, muy graves, como pueden ser fracturas de huesos, esguinces graves, desgarros musculares, hematomas, y en el peor de los casos, la muerte (UGT, 2001). Junto a lesiones y secuelas físicas, pueden generarse también daños de carácter emocional como estados de *shock*, ansiedad, depresión, etc.²⁸

En ello juega un papel importante el nivel de sujeción de las cargas que se transportan por la persona trabajadora y el modo en el que se encuentran colocadas y amarradas.

Entre las lesiones específicas que sufren las personas usuarias de bicicletas, se han identificado los traumatismos (contusiones, abrasiones cutáneas –eritemas– o quemaduras, lesiones ligamentosas, fracturas) y las lesiones por sobreuso en las extremidades inferiores (Gálvez Garrido y Romero Álvarez, 2007).

²⁸ Para un supuesto de caída en reparto y las consecuencias lesivas que, en forma de lesiones, fracturas y secuelas, deviene den mismo, véase STSJ de Aragón, núm. 422/2018 de 11 julio (rec. 385/2018).

2.1.2. Caídas al mismo nivel

Las personas trabajadoras pueden encontrarse con caídas al mismo nivel, en el caso de los repartidores cuando aparcado el vehículo deben adentrarse en los establecimientos donde reciben la mercancía que deben posteriormente entregar, así como una vez que llegan al domicilio y se disponen a la entrega, o en los momentos de espera entre la finalización de un pedido y el inicio del próximo.

Cuando las personas trabajadoras entran en los locales comerciales, bares o restaurantes, pueden encontrarse con terrenos resbaladizos derivado de derrame de líquidos (aceite, grasas, agua, etc.) o suelos recién limpiados, así como enfrentarse a un riesgo de caídas derivadas de encontrarse objetos en las zonas de paso.

Al igual que en las caídas a diferente nivel, las consecuencias serán daños físicos catalogables como lesiones leves, graves, muy graves, como pueden ser fracturas de huesos, esguinces graves, desgarros musculares, hematomas, y en el peor de los casos, la muerte (UGT, 2001). Junto a lesiones y secuelas físicas, pueden generarse también daños de carácter emocional como estados de *shock*, ansiedad, depresión, etc.

2.1.3. Atrapamientos

Las personas trabajadoras pueden encontrarse con situaciones de riesgo de atrapamiento cuando realicen operaciones de mantenimiento, reparación, engrasado o limpieza de los vehículos, sean motorizados o no. Principalmente mediante el atrapamiento de manos, con las consecuentes lesiones y secuelas que de ello se pueden derivar.

2.1.4. Atropello, colisiones y accidentes de tráfico

Entre las causas que pueden generar un accidente de tráfico, se diferencian entre aquellas relacionadas con la persona o su conducta, como son el sueño, la fatiga, y el cansancio derivado de la prolongación de la jornada o la velocidad en la conducción, a menudo motivada por la propia organización del trabajo.

Igualmente, el vehículo puede presentarse como causa del accidente de trabajo cuando este no reúne las condiciones óptimas de circulación o los elementos de seguridad del vehículo no cumplen correctamente con su función (frenos, luces, claxon, reflectantes, etc.).

Por otra parte, desde una perspectiva ambiental, el estado de la vía, la congestión del tráfico o la interacción con terceros conductores, el consumo de alcohol o fármacos, el factor meteorológico, la mala visibilidad o escasa iluminación, y la aparición de elementos distractores (utilización de móvil, GPS, el uso de auriculares, etc.) convierten en elevado el riesgo de sufrir un accidente de trabajo (INSHT, 2012) que puede generar 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.²⁹

Los mismos daños pueden derivarse de la actualización del riesgo de atropello. Este riesgo concentra una alta probabilidad de generar un siniestro cuando se circula por la calzada compartiendo zona de tránsito con terceros vehículos motorizados.

2.2. Consecuencias en la higiene en el trabajo

2.2.1. Ruido

El ruido como factor de riesgo ambiental puede aparecer como consecuencia del propio vehículo o del tráfico ambiental. En ese sentido, se considerará el nivel de ruido como un riesgo laboral sobre el que actuar cuando este supere los valores límite de exposición y los valores de exposición que dan lugar a una acción:

- «a) Valores límite de exposición: LAeq,d = 87 dB(A) y Lpico = 140 dB (C), respectivamente;
- b) Valores superiores de exposición que dan lugar a una acción: LAeq,d = 85 dB(A) y Lpico = 137 dB (C), respectivamente;
- c) Valores inferiores de exposición que dan lugar a una acción: LAeq,d = 80 dB(A) y Lpico = 135 dB (C), respectivamente (art. 5 Real Decreto 286/2006, de 10 de marzo, sobre la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición al ruido)».

El efecto principal que se deriva de un nivel de presión acústica y nivel de exposición excesivo es precisamente la pérdida de la capacidad auditiva, no obstante, pueden generarse otro tipo de efectos extra-auditivos como consecuencias psico-

²⁹ Para un supuesto de accidente de tráfico de un repartidor mientras ejecutaba la tarea de reparto, calificándose como accidente de trabajo, y donde se da cuenta de las consecuencias lesivas sufridas, véase STSJ de Cantabria, núm. 395/2019 de 23 mayo (rec. 252/2019).

fisiológicas tanto de índole motora (contracciones musculares), vegetativo (variaciones en la frecuencia cardíaca, vasoconstricción periférica, aumento de la presión sanguínea, ralentización de los movimientos respiratorios, etc.) y electroencefalográfica, así como otros de efecto subjetivo como la sensación de desagrado y molestia (Álvarez Bayona, 2015).

2.2.2. Iluminación

La iluminación se presenta como un factor fundamental en el acondicionamiento de los puestos de trabajo, siendo que una deficiencia de esta puede derivar en un aumento de la fatiga visual, descenso del rendimiento, aumento de los errores y la producción de accidentes (Álvarez Bayona, 2015). En ese sentido, las personas trabajadoras que realicen su actividad en período nocturno se exponen a situaciones de escasa iluminación durante el trayecto.

Igualmente, en caso de que la parte trabajadora deba atender a pantallas de visualización durante la conducción, como pudieran ser sistemas de GPS, 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 (Hernández Calleja, 1998) y puede resultar un desencadenante de accidentes.

2.2.3. Vibraciones

El factor de riesgo de vibraciones aparece ante situaciones de un mantenimiento de amortiguación inadecuado (asiento, ruedas, etc.), por la adopción de posturas inadecuadas o forzadas, así como desde una perspectiva ambiental de las causas, por deficiencias en la vía (UNO, 2018) o elección de un itinerario no apto para la conducción (subidas y bajadas de escalones, aceras, etc.).

Estas vibraciones serán eminentemente de manos-brazos y, en menor medida, de cuerpo entero. Consecuencia de ello, los trabajadores son susceptibles de sufrir daños directos sobre la salud de las personas trabajadoras (lesiones y secuelas), pero también, efectos de tipo psicofisiológico en manos y brazos (trastornos vasculares, neurológicos, osteoarticulares y musculares) o en el cuerpo entero (trastornos respiratorios, musculoesqueléticos, sensoriales y del sistema nervioso central, entre otros), así como otros efectos subjetivos como incomodidad o sensaciones de malestar (Álvarez Bayona, 2014).

Igualmente, la neuropatía mediana o cubital, así como el dolor de cuello y lumbar (espalda baja) se ha identificado como lesiones consecuentes de una vibra-

ción excesiva en la conducción de bicicletas (Gálvez Garrido y Romero Álvarez, 2007).

2.2.4. Condiciones Termohigrométricas

Dentro de este riesgo habrá que diferenciar entre las personas trabajadoras que realicen los servicios en espacios, véase vehículos cerrados, y las personas trabajadoras que al trabajar expuestos al exterior, quedan plenamente condicionados por el estado climatológico.

Para los primeros, las condiciones termohigrométricas pueden resultar dañinas principalmente como consecuencia de falta de sistemas de climatización en el vehículo o por un funcionamiento inadecuado del sistema de ventilación de este (UNO, 2018). Sin embargo, para los segundos, la propia climatología, su variabilidad y sus efectos, son un factor de riesgo laboral en sí, dado que quedan expuesto a los cambios, subidas o bajadas de temperatura, así como a la exposición a la radiación ultravioleta (solar) directa y reflejada (UNO, 2018).

2.3. *Consecuencias en la ergonomía y la psicología aplicada*

2.3.1. Sobre esfuerzo y posturas forzadas

Cuando las personas prestadoras desarrollen la actividad laboral mediante vehículos no motorizados (bicicletas, patinetes, etc.) puede generar, cuando las jornadas laborales resulten prolongadas, un sobre esfuerzo físico por la propia conducción. Igualmente, deben ser valorados el riesgo derivado de la postura sedente, las posturas forzadas y movimientos repetitivos inherentes a la conducción (UNO, 2018).

El riesgo aumenta cuando de las posturas inadecuadas se trata, ya sea que provengan del mal ajuste del asiento o sillín, un incorrecto posicionamiento de los espejos retrovisores o una inadecuada fijación de la carga, como sucede con los repartidores, cuando esta deba ser transportada por el prestador mediante una sujeción a la espalda.

Entre las lesiones que se han asociado a un incorrecto uso de la bicicleta, siendo que las características morfológicas de cada conductor juegan un importante papel, la interacción con la bicicleta y el tamaño de esta puede desembocar en desviaciones de la columna o escoliosis; sobrecargas o tendinitis.

En casos de una incorrecta práctica, el tamaño de la bicicleta y el pedaleo pueden generar hiperlordosis cervical (cuadro de bicicleta largo), lumbalgias (cuadro de bicicleta corto), sobrecarga en la musculatura posterior (cuadro de bicicleta alto), sobrecarga de la musculatura extensora, cuádriceps y aparato extensor (cuadro de bicicleta bajo), sobrecarga de musculatura externa, bíceps y vasto externo (excesiva rotación interna del pie) y sobrecarga de los tendones de la región interna de la rodilla y tendones de la pata de ganso (excesiva rotación externa del pie) (Gálvez Garrido y Romero Álvarez, 2007).

A su vez, aparece un alto riesgo de sufrir lesiones de rodilla, lesiones de cadera, lesiones de columna, lesiones de pie, lesiones de muñeca, así como lesiones vasculares (Gálvez Garrido y Romero Álvarez, 2007).

Respecto al asiento o silla, esta puede aparecer como un factor de riesgo en sí. En este sentido, se ha encontrado una conexión entre el asiento de la bicicleta, el sillín convencional de forma puntiaguda, y un riesgo para la salud reproductiva de los conductores masculinos y femeninos como consecuencia de una prolongada presión sobre los nervios y arterias del suelo pélvico, generándose una pérdida de sensibilidad y una descenso de la presión sanguínea de acceso a los genitales (Schader, Lowe y Breitenstein, 2009), que puede derivar en un deterioro neurológico y en casos de esterilidad en el caso de los hombres (AAVV., 2006).

2.3.2. Carga mental: estrés y fatiga mental

La doctrina ha llegado a un consenso identificando dentro de la carga mental «subjetiva» tres grandes inductores que son: «la presión temporal de la tarea (tiempo disponible, tiempo necesario); la cantidad de recursos de procesamiento que demanda la tarea (sean mentales, sensoriales, etc.); los aspectos de orden emocional (fatiga, frustración, etc.)» (Lara Ruiz).

La conducción y la circulación pueden generar una carga mental en tanto se prolonguen excesivamente y no se respeten los necesarios tiempos de descanso y recuperación. El tiempo de circulación expone a la persona trabajadora a un nivel de concentración elevado con una alta demanda de recursos de procesamiento, lo cual, siendo que la tarea o encomienda debe realizarse en unos tiempos muy reducidos, si esta situación se prolonga en jornadas demasiado largas y fatigosas puede generar situaciones de carga mental sobre la parte trabajadora. No obstante, en tanto la presente obra dedica un capítulo al ritmo de trabajo y la presión sobre la puntualidad, se remite al lector al mismo.

2.3.3. Consumo de sustancias

El consumo de sustancia como el alcohol, como ya se ha dicho, incrementa la posibilidad de sufrir un accidente de trabajo y por ende generar lesiones físicas o la muerte del trabajador; pero a su vez, es un factor con incidencia directa en el incumplimiento de normativa de tráfico que, igualmente, son factores que pueden incrementar el riesgo de accidente, entre las infracciones asociadas a ello se identifican las siguientes (Martínez Mesa, González Guillém y Todelo Castillo, 2011):

- Detención en el carril sin causa justificada.
- No guardar la distancia de seguridad entre vehículos.
- Realizar giros con excesiva amplitud.
- Circular por un carril incorrecto.
- Circular invadiendo el carril contrario.
- Respuesta retardada a la señalización.
- Conducción errática y adelantamientos antirreglamentarios.
- Señalización e iluminación incorrecta de las maniobras.
- Circular por dirección prohibida.
- Salida de las zonas de circulación.

Por su parte, entre los efectos negativos que para la conducción se han asociado al consumo de fármacos, se han identificado (Martínez Mesa, González Guillém y Todelo Castillo, 2011):

- Somnolencia y dificultad para permanecer alerta.
- Alteraciones musculares e descoordinación motora.
- Estados de confusión y aturdimiento.
- Alteraciones en la percepción de distancias.
- Aumento del tiempo de reacción.
- Alteraciones en las funciones visuales y auditivas.

La situación de aislamiento y de falta de supervisión física y control visual de muchas de estas personas trabajadoras genera que conductas como estas que en una situación normal podrían ser más fácilmente detectables por la parte empresarial, al no estar ahora observados se agraven rápidamente (OSHA, 2015).

3. Medidas preventivas a aplicar ante los riesgos *on-the-road*³⁰

Como consecuencia de los riesgos específicos de seguridad vial que se presentan en este tipo de puestos de trabajo, se requiere 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 empresas³¹. Ese «Plan de Seguridad Vial, PSV, que debe ser realizado por el Servicio de Prevención, formaría parte de la planificación preventiva para el control de los riesgos laborales, de acuerdo a los resultados de la evaluación de riesgos», y a su vez, debería ser complementado por un Plan de Movilidad dirigido a minimizar daños de todo tipo, y optimizar recursos en lo relativo a la movilidad (Bestratén Belloví, 2017).

3.1. Medidas preventivas asociadas a riesgos laborales relacionados con la seguridad en el trabajo

3.1.1. Medidas ante caídas a diferente nivel

Dado que el riesgo de caídas a diferente nivel se concentra eminentemente en tiempo de desplazamiento, las medidas preventivas deben dirigirse a controlar que los trabajadores no exceden la velocidad adecuada a la vía, que se respeten todas las normas de en materia de tráfico, que se mantenga una revisión periódica del estado del vehículo y de sus elementos de seguridad, y que los trabajadores hacen uso del equipamiento de protección individual puesto a disposición por la empresa (INSHT , 2012).

Igualmente, se debe prestar especial atención tanto a la carga, garantizando que siempre se mantiene en buenas condiciones de seguridad, y que no resulta sobrecargada, ya que ello podría generar un riesgo mayor sobre la parte trabajadora y provocar desequilibrios mientras se transita.

A su vez, en tanto se deben evitar las distracciones en la conducción, la empresa debe aportar un sistema de manos libres para evitar que durante la conducción los trabajadores deban manipular el dispositivo móvil y reducir así al mínimo la

³⁰ A efecto de elaborar las medidas preventivas se han tenido en consideración la *Guía práctica de riesgos y medidas preventivas para autónomos en el sector del transporte de mercancías por carreteras*. INSHT, 2012; *Guía para la prevención de riesgos laborales: sector de transporte por carretera*. Comisión Ejecutiva Confederal de UGT, 2001; *Riesgos Laborales del conductor en el sector de la logística y el transporte*. Organización Empresarial de Logística y Transporte, 2018.

³¹ Sobre un supuesto de condena a la empresa que no había previsto en el plan de prevención los riesgos laborales viales y por tanto se carecía de una evaluación de estos riesgos asociados al puesto de trabajo del repartidor, deviniendo el caso en un accidente de trabajo, véase STSJ de Cantabria, núm. 395/2019 de 23 mayo (rec. 252/2019)

distracción inherente a este modelo de prestación con dispositivos móviles. En este sentido, se recomienda el bloqueo de alertas de mensajería mientras se está realizando una prestación en movimiento.

Finalmente, se recomienda la incorporación de una posible variante dentro del itinerario a seguir para la ejecución de cada pedido, de modo que las personas trabajadoras puedan ante situaciones de riesgo de caída, ya sea por factores climatológicos, obras, calzada, tráfico, etc. variar la ruta a seguir sin que el incremento del tiempo que en consecuencia se genere repercuta negativamente sobre la valoración interna del trabajador. En ello, la empresa debe realizar periódicamente con las personas empleadas un estudio de las vías más seguras y adaptar así sus itinerarios, pudiendo a la vez comunicar a las administraciones locales aquellas deficiencias encontradas en las vías a utilizar, como pueden ser puntos negros, o notificaciones de accidentes, etc., con el objetivo de que se proceda a su mejora (Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra, 2016)

3.1.2. Medidas ante caídas al mismo nivel

En tanto la mayoría de riesgos de caída al mismo nivel se pueden encontrar cuando el trabajador se encuentra en la esfera de control de otra empresa con la que la parte empresarial mantiene un vínculo mercantil, se debe tener en consideración la normativa relativa a la coordinación de actividades empresariales del art. 24 LPRL y el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero (Álvarez Cuesta, 2018). Se considerarán medios de coordinación necesarios a implementar (art. 11 RD 171/2004):

- a) El intercambio de información y de comunicaciones entre las empresas concurrentes.
- b) La celebración de reuniones periódicas entre las empresas concurrentes.
- c) Las reuniones conjuntas de los comités de seguridad y salud de las empresas concurrentes o, en su defecto, de los empresarios que carezcan de dichos comités con los delegados de prevención.
- d) La impartición de instrucciones.
- e) El establecimiento conjunto de medidas específicas de prevención de los riesgos existentes en el centro de trabajo que puedan afectar a las personas trabajadoras de las empresas concurrentes o de procedimientos o protocolos de actuación.
- f) La presencia en el centro de trabajo de los recursos preventivos de las empresas concurrentes.

- g) La designación de una o más personas encargadas de la coordinación de las actividades preventivas.

Atendiendo a los riesgos específicos adelantados para el caso de los repartidores de comida, se considera necesario mantener en los locales un adecuado orden y limpieza del lugar, delimitando la zona de entrada y recogida que se utilizará por las personas prestadoras del servicio, así como manteniéndola ese perímetro libre de obstáculos.

3.1.3. Medidas para evitar el riesgo de atrapamiento

Como medidas idóneas para evitar los atrapamientos, se deberá 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 un especialista, abstenerse de acometer la reparación y avisar a la empresa para que proceda a la recogida del vehículo, si fuera necesario. Se recomienda evitar llevar prendas holgadas en las tareas de manipulación de alguna parte mecánica (UNO, 2018).

3.1.4. Medidas para reducir el riesgo de atropellos, colisiones y accidentes de tráfico

Como medidas para evitar y prevenir los accidentes de tráfico consistentes en atropellos o colisiones, resulta recomendable atender a las siguientes recomendaciones (INSHT, 2012):

- Mantener una velocidad adecuada en todo momento a la vía por la que se transita.
- Realizar las revisiones periódicas establecidas para el vehículo.
- Respetar todas las normas de tráfico establecidas en el Código de Circulación y las Ordenanzas Municipales.
- En conducción junto a otros vehículos, mantener una distancia de seguridad respecto a ellos de 1,5 metros, y guardar especial precaución en la llegada a cruces e intersecciones, por ser estos los puntos con mayor índice de accidentalidad (Fraternidad-Muprespa, 2019).
- No sobrepasar nunca la capacidad nominal de la carga indicada para cada vehículo ni exceder el nivel de carga trasladable en cada mochila de reparto.
- Evitar cualquier tipo de distracción al volante o manillar, no utilizando sistemas de comunicación o de GPS con el vehículo en marcha, salvo los estrictamente imprescindibles. En este sentido, las rutas a seguir deben ser visualizadas y

comprendidas antes de iniciar la marcha y en el caso de que deban volver a visualizarse, las personas conductoras deberán detener la marcha en un lugar seguro.

- No ingerir bebidas alcohólicas, por muy pequeña que sea la cantidad, tampoco comidas copiosas.
- Cuando se disponga de carril bici habilitado y este sea el medio de transporte utilizado por los trabajadores, se optará por circular por dicha vía, en tanto así se logra reducir el riesgo de atropello y la magnitud de las consecuencias lesivas en caso de accidente.

Antes de iniciar la conducción, «se debe verificar la fijación y la posición de retrovisores, el funcionamiento de los limpiaparabrisas, bocinas y dispositivos de alumbrado y señalización» (UNO, 2018).

Igualmente, y haciendo énfasis en el riesgo de atropello y las necesarias medidas preventivas consecuentes, las empresas deben formar e informar a las personas empleadas sobre las reglas y recomendaciones de seguridad vial para evitar vías en mal estado, prevenir que cometan malas prácticas como situarse en la calzada en zonas con mayor riesgo de accidentabilidad como las partes izquierdas de los carriles o los puntos negros cuando se circula o se detiene junto a un vehículo, etc.

Respecto a esto último, las personas repartidoras deben recibir formación de cómo hacerse visibles conociendo qué posiciones deben evitar al conducir y dónde son más visibles por el resto del tráfico, para ello las empresas deben aportar información sobre los ángulos muertos, material reflectante tanto para las personas trabajadoras y para sus equipos, así como iluminación adecuada tanto delantera como trasera (INVASSAT e INSHT, 2017).

A efectos de los equipos de seguridad que la empresa debe poner a disposición del trabajador, junto a la indumentaria y pegatinas reflectantes dirigidas a la visibilización, la empresa debe encargarse de supervisar que el equipo de trabajo, especialmente los vehículos, se encuentran en condiciones aptas para la circulación y en caso contrario, disponer de un taller propio o concertado al que poder acudir para su arreglo.

Igualmente, se debe dispensar el material de arreglos básicos para el caso de conductores de bicicletas (*kit* de reparación de pinchazos, bomba de aire, etc.) y un botiquín que los trabajadores deberán portar siempre en su vehículo (suministrado por la Mutua colabora con la Seguridad Social). Todo ello, deberá acompañarse con, para el primero de los supuestos, cursos formativos de reparación de vehículos; y para el segundo, con cursos de primeros auxilios.

Entre el material de seguridad pasiva que debe ser entregado como EPI, cuando de los repartidores se trata, estos deberán recibir por parte de la empresa un casco protector y unos protectores para el caso de caídas. Igualmente, los vehículos deben ser dotados, en el caso de que no dispongan de ellos, de guardabarros que protejan al conductor en calzadas mojadas y retrovisores que eviten que los ciclistas tengan que girar la cabeza para mirar hacia la parte trasera.

Para evitar distracciones de los dispositivos móviles necesarios para prestación laboral, la empresa debe asegurarse de que se dispone de un sistema homologado y permitido para utilizar en los medios de transporte que utilicen de manos libres que evite que los trabajadores hagan uso del mismo mientras circulan.

Finalmente, en relación a la prevención del atropello o colisiones cuando los prestadores se encuentran en momento de «espera» entre un pedido y otro, estos deberán situarse en una zona apartada del tránsito de vehículos, al igual que cuando por razones de mantenimiento o arreglo del vehículo o de la carga se vean obligados a detenerse, dentro lo cual, deberán mantener los dispositivos de seguridad como las luces encendidas y los reflectantes visibles.

3.2. *Medidas a aplicar sobre los riesgos laborales relacionados con la higiene en el trabajo*

3.2.1. Medidas ante el ruido

Dentro de la evaluación de riesgos se deberá proceder a una medición periódica del nivel de ruido para posibilitar la toma de decisiones sobre el tipo de actuaciones preventivas que deberán emprenderse (INSHT, 2006).

En caso de que el factor causante del ruido provenga del propio vehículo, se tomarán las medidas técnicas necesarias para reducir el sonido y, en caso de que sea posible, «encerrando la fuente de ruido mediante carcasas recubiertas de material absorbente». (Álvarez Bayona, 2014).

En caso de que el ruido provenga de determinadas zonas específicas de tráfico, cuando el vehículo sea un automóvil, se asegurará la insonorización adecuada del vehículo para reducir el ruido proveniente del exterior del mismo (UNO, 2018); cuando el vehículo no permita la insonorización, caso de bicicletas o motocicletas, se establecerán itinerarios alternativos de paso preferente y se rechazará el uso de tapones como protección auditiva, en tanto puedan suponer una merma de las capacidades auditivas para reaccionar ante posibles situaciones de peligro durante la conducción.

3.2.2. Medidas relacionadas con la iluminación

Cuando los trabajadores realicen turnos nocturnos, deberán verificar que los dispositivos de iluminación del vehículo están en condiciones óptimas. Igualmente, se deben realizar siempre las revisiones de mantenimiento sobre la iluminación del vehículo (UNO, 2018).

La empresa deberá poner a disposición de los trabajadores, cuando los vehículos no dispongan de ellos, sistemas de alumbramiento artificial acorde a la normativa de seguridad vial correspondiente. En este sentido, deberá garantizarse el uso de iluminación posterior y trasera en todos los vehículos.

3.2.3. Medidas relacionadas con las vibraciones

Para prevenir las consecuencias derivadas de la exposición a vibraciones, resulta de gran importancia reparar sobre la «las posturas de trabajo, las características antropométricas, el tono muscular, las situaciones de sobrecarga física y la susceptibilidad individual», ya que se presentan como elementos determinantes para la aparición de trastornos musculoesqueléticos (Álvarez Bayona, 2014).

En primer lugar, las medidas preventivas deben orientarse a minimizar la intensidad de las vibraciones antes de que se transmitan a la persona trabajadora, por lo que se debe comprobar el estado adecuado de los sistemas de amortiguación que integre el vehículo, y en caso de que sea necesario, repararlos.

Respecto a la seguridad pasiva del propio trabajador, se presenta recomendable el uso de EPI como guantes acolchados, estén o no diseñados para la absorción de vibraciones (Álvarez Bayona, 2014), así como «asientos, amortiguadores u otros sistemas que atenúen eficazmente las vibraciones transmitidas al cuerpo entero» (UNO, 2018).

Igualmente, para evitar las vibraciones resulta recomendable la utilización de neumáticos más anchos y con menos presión, disponer de suspensión delanteras, cambiar las manos de posición frecuentemente, así como flexionar los codos (Gálvez Garrido y Romero Álvarez, 2007).

Respecto a la organización del itinerario a seguir, se deberá escoger la ruta que garantice un desplazamiento en pavimento lo más firme posible, evitando zonas con obstáculos, baches, bordillos, cambios de alturas, escaleras, etc.

Se considera necesaria una formación e información sobre este riesgo, así como su inclusión dentro de los riesgos a contemplar en la vigilancia de la salud.

3.2.4. Medidas relacionadas con las Condiciones Termohigrométricas

La empresa deberá asegurarse de que las personas empleadas cuentan en los vehículos con sistema de climatización, para poder así mantener unos umbrales térmicos en el interior del vehículo de entre 23 – 26.° C en verano y de 20 – 24.° C en invierno (UNO, 2018).

Cuando las personas trabajadoras presten servicios expuesto al aire libre, se deberá asegurar de que estos disponen de la ropa de trabajo adecuada en función de la temperatura a la que se exponen (UNO, 2018). Como protección ante la radiación solar, la parte empleada deberá disponer de EPI necesarios como gafas de sol (EN ISO 12312-1), y otros que se presentan como recomendables, como es el caso de las cremas y pomadas como protección individual de la piel ante la radiación solar³².

Se presenta recomendable la instalación de la aplicación para iOS y Android actualmente creada por OSHA y NIOSH, dirigida a medir la temperatura y la humedad a la que los trabajadores se encuentran expuestos al aire libre y poder así tomar medidas preventivas al respecto³³.

3.3. *Medidas a aplicar sobre los riesgos laborales relacionados con la ergonomía y la psicología aplicada*

3.3.1. Medidas para el sobreesfuerzo y las posturas forzadas

Como medidas para proteger a los trabajadores de las lesiones y patologías derivadas de una inadecuada ergonomía y un sobreesfuerzo en el trabajo, se deben respetar en todo caso los descansos necesarios, ya que sin un adecuado tiempo de reposo no se permite la recuperación del organismo. En este sentido, los tiempos de reposo deben atender al nivel de consumo de energía realizado por cada operario (Chavarría Cosar, 1998).

³² Atendiendo a las recomendaciones del Instituto Nacional de Seguridad y Bienestar en el trabajo, para una eficacia de los fotoprotectores, se recomienda la aplicación de 2 mg/cm² sobre la piel y la frecuencia de reaplicación deberá ser adecuada al tipo y carga de trabajo, ya que la duración del efecto protector está limitada en el tiempo. Véase: <https://www.insst.es/aaa>
Sobre un caso de sanción falta grave por no incluir en la evaluación de riesgos laborales el riesgo asociado a la exposición a las radiaciones solares de los trabajadores en reparto (con vehículo) y a pie, y la inherente puesta a disposición de sistemas de protección solar como gafas de sol o cremas protectores, véase la SJS núm. 9 de Las Palmas de Gran Canarias 22/12/2017 (rec. 552/2017).

³³ Para más información véase <https://www.cdc.gov/media/releases/2017/p0606-niosh-osha-apps.html>. App descargable en: <https://apps.apple.com/us/app/osha-niosh-heat-safety-tool/id1239425102?ls=1>

La empresa debe realizar una formación e información de las personas empleadas respecto a las buenas prácticas posturales durante la conducción, para evitar posturas incorrectas que degeneren en las patologías apuntadas. Se formará a la parte trabajadora sobre cómo posicionar el sillín, el correcto posicionamiento de los pies o calzos en el pedal, la altura adecuada del manillar atendiendo a la flexibilidad lumbar de cada prestador, postura correcta del cuello al pedalear, etc. (Gálvez Garrido y Romero Álvarez, 2007).

Igualmente, se deberá asegurar que cada persona trabajadora dispone de un vehículo apto a sus condiciones morfológicas y, en caso contrario, adaptar el vehículo a ellas o, si no fuera posible, sustituirlo por otro que se adapte a los requerimientos. Para ello, la empresa debe contar con una flota de vehículos suficientes para responder a esta obligación.

Como medidas preventivas para reducir las consecuencias lesivas que un prolongado uso del sillín convencional puede generar, en aquellas personas trabajadoras que presenten un elevado número de horas de exposición se deberá sustituir el asiento por los sillines «sin punta», diseñados estos para prevenir el entumecimiento genital y la disfunción sexual (Schader, Lowe y Breitenstein, 2009).

Para el caso de conductores que realicen su prestación en postura sedente en automóviles, se debe incidir en mantener una postura sentada con las articulaciones de rodilla, cadera y codos flexionados en 90.º, flexionando cómodamente los brazos y piernas, cambiando de postura con una frecuencia media de una hora (UNO, 2018).

Con el fin de llevar un seguimiento del estado de salud y la aparición de posibles patologías ligadas al ejercicio de esta actividad productiva, se garantizará una vigilancia específica de la salud de las personas trabajadoras.

3.3.2. Medidas ante la carga mental: estrés y fatiga mental

Se remite al lector al capítulo específico referido a los ritmos de trabajo y presión sobre puntualidad, por ser un riesgo y sus medidas coincidentes temáticamente.

3.3.3. Medidas ante el consumo de sustancias

Entre las medidas dirigidas a prevenir el consumo de sustancias estimulantes, fármacos o drogas de consumo ilícito, la empresa debe 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. Ello deberá realizarse desde una visión integral que aúne una prevención «primaria», «secundaria» y «terciaria» (Martín Díez, 2014)³⁴.

Igualmente, se deben desarrollar medidas de prevención del alcoholismo y el consumo de drogas en la empresa, así como protocolos de actuación frente a las adicciones, e incorporarlo en la vigilancia de la salud junto al resto de aspectos relativos a la seguridad laboral vial (Muñoz Santos, 2017).

En el ejercicio del deber de información y formación que sobre este factor de riesgo laboral recae sobre la empresa (art. 18 LPRL), se debe incidir en el objetivo preventivo y no sancionador de la evaluación, planificación y prevención de la adicción (Marín Malo, 2018, pág. 217).



4. Bibliografía

AAVV. (2006). Genital sensation and sexual function in women bicyclists and runners: are your feet safer than your seat? *The Journal of Sexual Medicine*, 6(6), 1018-1027.

Álvarez Bayona, T. (2014). *Aspectos ergonómicos de las vibraciones*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Álvarez Bayona, T. (2015). *Iluminación en el puesto de trabajo. Criterios para la evaluación y acondicionamiento de los puestos*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

³⁴ Dentro de la Prevención primaria entraría la información y sensibilización, pautas de consumo y la evaluación en la empresa; dentro de la Prevención secundaria, la posible realización de test de despistajes o detección de consumo, los test de despistaje conductas adictivas y los protocolos de actuación en intoxicación aguda, así como los Programas de formación e información; y en la Prevención terciaria, el acceso a ayudas especializadas y los planes de retorno al trabajo.

- Álvarez Bayona, T. (s.f.). *Aspectos ergonómicos del ruido: evaluación*. INSHT.
- Álvarez Cuesta, H. (2018). La Gig economy y la obligación de coordinar la seguridad y salud de sus «autónomos». *Revista Jurídica de la Universidad de León*(5), 83-96.
- Araque Conde, P. (2019). Los 'riders' denuncian la pasividad de las empresas de reparto tras un nuevo accidente de un trabajador de Glovo. *Periódico Público*. Disponible en: <https://www.publico.es/sociedad/accidentes-repartidores-riders-denuncian-accidentes-laborales-sufren-pasividad-empresas-reparto-pan-dia.html>
- Bestratén Belloví, M. (2017). *NTP. 1.091: Riesgos laborales viarios: marco conceptual (II)*. INSHT.
- Bestratén Belloví, M. y Ferrí Tomas, M. (2017). *NTP 1.09: Riesgos laborales viarios: marco conceptual (II)*. INSHT.
- Chavarría Cosar, R. (1998). NTP 177: La carga física de trabajo: definición y evaluación. INSHT.
- Coeugnet, S., Naveteur, J., Antoine, P. y Anceaux, F. (2013). Time pressure and driving: Work, emotions and risks. *Transportation Research Part F*(20), 39-51.
- Coeugnet, S., Miller, H., Anceaux, F. y Naveteur, J. (2013). How do time pressured drivers estimate speed and time? *Accident Analysis and Prevention*(55), 211-218.
- European Agency for Safety and Health at Work. (2016). *Second European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER-2)*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Fraternidad-Muprespa. (2019). Seguridad vial: motoristas. Obtenido de <https://www.fraternidad.com/es-ES/download/infografia-seguridad-vial-motoristas>
- Gálvez Garrido, A. J. y Romero Álvarez, F. J. (2007). Análisis de las lesiones más frecuentes en Mountain Bike (MTB) y aspectos preventivos a tener en cuenta. *Lecturas: Educación física y deportes* (108).
- Hernández Calleja, A. (1998). *NTP. 252: Pantallas de Visualización de Datos: condiciones de iluminación*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- INSHT. (2006). *Guía técnica para la evaluación y prevención de los riesgos relacionados con la exposición al ruido*. Ministerio de Trabajo e Inmigración.
- INSHT. (2012). *Guía Práctica de Riesgos y Medidas Preventivas para Autónomos en el Sector del Transporte de Mercancías por Carretera*. Ministerio de Trabajo e Inmigración.
- INSHT. (2012). *Guía práctica de riesgos y medidas preventivas para autónomos en el sector del transporte de mercancías por carreteras*. Ministerio de Trabajo e Inmigración.
- INVASSAT e INSHT. (2017). Campaña ¡Hazte visible! Conselleria d'economía sostenible, Sectors Productius, Comerç y treball.

- Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra. (2016). *Herramienta para el diagnóstico de riesgos laborales relacionados con la seguridad vial*. Ministerio del Interior; DGT.
- Lara Ruiz, A. (s.f.). La carga mental del trabajo. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/524376/Carga+Mental+en+el+trabajo+DT+ergonom%C3%ADa.pdf/5a3492ae-9ef0-41fd-b538-385c682ba42f?version=1.1>
- Marín Malo, M. (2018). *La prevención del Consumo de Alcohol en el Medio laboral*. Cizur Menor: Thomson Reuters-Aranzadi.
- Martín Díez, M. J. (2014). *Guía para la implantación de un plan de prevención de adicciones en la empresa*. OSALAN.
- Martínez Mesa, R., González Guillém, J. A. y Todelo Castillo, F. (2011). *Guía para las actuaciones de la Inspección de Trabajo Seguridad Social en materia de seguridad vial en las empresas*. Subdirección General de Información Administrativa y Publicaciones. Ministerio de Trabajo e Inmigración.
- Muñoz Santos, J. R. (2017). *Guía práctica de seguridad vial laboral*. Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales OSALAN.
- OSHA. (2015). Análisis sobre el futuro del trabajo: bolsas de trabajo en línea o «crowdsourcing»: implicaciones en materia de salud y seguridad en el trabajo. Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. Obtenido de <https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/publications/future-work-crowdsourcing/view>
- RACE. (2017). *I Informe RACE sobre Seguridad Vial Laboral en España*. RACE.
- Rendón-Vélez, E., Van Leeuwen, P. M., Happe, R., Horváth, I., Van Der Vegte, W. F. y De Winter, J. C. (2016). The effects of time pressure on driver performance and physiological activity: A driving simulator study. *Transportation Research Part F(41)*, 150-169.
- Schader, M., Lowe, B. D. y Breitenstein, M. J. (2009). No-nose Saddles for Preventing Genital Numbness and Sexual Dysfunction from Occupational Bicycling. DHHS (NIOSH). Obtenido de <https://www.cdc.gov/niosh/docs/wp-solutions/2009-131/pdfs/2009-131.pdf?id=10.26616/NIOSH-PUB2009131>
- UGT. (2001). *Guía para la prevención de riesgos laborales: sector de transporte por carretera*. Comisión Ejecutiva Confederal de UGT.
- UNO. (2018). *Riesgos laborales del conductor en el sector de la logística y el transporte*. Organización Empresarial de Logística y Transporte.

Capítulo III

La presión sobre el ritmo de trabajo marcado por la parte cliente y la monitorización tecnológica de la prestación

1. La monitorización y los ritmos de trabajo como factores de riesgos laborales

1.1. *La monitorización de la prestación en el trabajo a través de plataformas digitales*

Una de las peculiaridades que caracteriza el trabajo a través de plataformas es la alta dosis de monitorización a la que se somete a estos trabajadores, en tanto ejecutan una prestación monitorizada constantemente y cifrada en todas sus vertientes, desde la geolocalización (tanto por los usuarios como por los proveedores, SJS de Madrid, núm. 53/2019 de 11 febrero (proc. 1214/2018)) con el consiguiente seguimiento de los itinerarios realizados, hasta el tiempo dedicado a la llegada a cada punto de recogida y entrega, así como los tiempos de pausa o descanso que se efectúen³⁵.

En ese sentido, se afirma respecto al modelo aplicado por *Deliveroo*, la empresa «monitorizaba la actividad que se iba desarrollando, si se atendían los pedidos o se rechazaban, los tiempos de reparto y la localización de las personas repartidoras conectadas. Con base en tal información y mediante la aplicación TELEGRAM desde el expresado departamento se enviaban mensajes a las personas repartidoras alusivos a la actividad que estaban desarrollando», llamadas

³⁵ Para una sentencia en la que se deja de encargar perdidos a la persona prestadora como consecuencia de la manipulación del sistema de geolocalización, véase SJS de Barcelona, núm. 202/2019 de 21 mayo (rec. 143/2018).

de atención ante paradas o demoras en el posicionamiento (SJS de Valencia, núm. 197/2019 de 10 junio (proc. 371/2018); núm. 244/2018 de 1 junio (proc. 633/2017); SJS de Madrid, núm. 134/2019 de 4 de abril (proc. 946/2018)), mensajes relativos al estado del pedido, el modo de desarrollo del servicio, indicaciones de dónde ir y dónde no en casos de altercados en la ciudad, para dar noticia de robos de bicicletas de otras personas prestadoras o para solicitar la extensión del horario de prestación de servicios (SJS de Barcelona, núm. 193/2019 de 11 junio (proc. 662/2017).)

En ese sentido, la constante monitorización se enmarca en un modelo de relación laboral en la que la parte empleada ve evaluada continuamente su actividad laboral, tanto por la empresa como por las personas clientes. A ello se suma el hecho de que la empresa utilice los datos extraídos de esa monitorización para la realización de estadísticas (velocidad, rechazo de pedidos, disponibilidad, etc.) y la elaboración consiguiente de un *ranking* interno de puntuación que resulta determinante para el mantenimiento o mejora de las condiciones laborales en la empresa.

A través de este modelo de empleo mediante plataformas ya «no es preciso el control directo por otra persona, el mando intermedio, ya que esta tarea puede encomendarse a sistemas de control automatizados sean cámaras, ordenadores, sistemas de geolocalización, etc. Y además las TIC permiten acceder a un gran volumen de información y a su tratamiento rápido y barato mediante la creación de los correspondientes algoritmos que a través de la elaboración de perfiles acceden al conocimiento detallado de cuándo, cómo, dónde y con qué resultado se ha trabajado» (SJS de Madrid, núm. 53/2019 de 11 febrero (proc. 214/2018)).

La monitorización tecnológica puede aparecer con muy diversas formas, ya sea a través de sistemas auditivos (p. ej. reconocimiento automático de habla), bioseñales (p. ej. electrocardiogramas), sensores basados en la visión (p. ej. expresiones faciales), textos, controles de sangres (p. ej. nivel de hormonas), sistemas de interacción (p. ej. a través del teclado y ratón, sensores de presión, *Global Positioning Systems* –GPS–), o entrevistas, entre otros (Van Den Broek, 2017).

Por ello, se presentan aquí unos factores de riesgo laboral propios del trabajo a demanda vía aplicaciones digitales y que se reflejan especialmente en la intensificación de la prestación y el control de los ritmos de trabajo (López Rodríguez, 2019).

1.2. Factores de riesgo laboral

1.2.1. La medición constante del ritmo de trabajo

Se ha detectado una intensificación del ritmo de trabajo sobre aquellas personas trabajadoras sometidas a una alta monitorización, mostrando una mayor prolongación de las jornadas laborales y mayores índices de demanda, lo cual puede derivar en situaciones de estrés (Messenger y Vargas Llave, 2017).

Atendiendo a la *Quinta Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo*, se muestra una intensificación del trabajo a lo largo de Europa, siendo que el 62 por ciento de los trabajadores declaran trabajar bajo apretados plazos de ejecución –*deadlines*–, al menos durante una cuarta parte del tiempo de trabajo; y un 59 por ciento declara encontrarse sometido a una elevada velocidad en el desenvolvimiento de la prestación al menos, también, durante una cuarta parte del tiempo de prestación del servicio. Igualmente, se ha incrementado la proporción de personas trabajadoras que ven determinado su ritmo de trabajo por tres o más factores, como por ejemplo la velocidad de ejecución, la demanda de los clientes o la monitorización de la empresa (EUROFOUND, 2012, pág. 53). Precisamente, es este triple juego de concurrencia en la monitorización el que genera especiales dosis de peligro en la intensificación del trabajo en el tipo de prestación que aquí se estudia.

La *Sexta Encuesta Nacional de Condiciones Trabajo* mide la intensidad subjetiva del trabajo atendiendo a dos factores: la percepción de tener que trabajar a gran velocidad y el hacerlo para cumplir plazos ajustados de tiempo. En este sentido, a nivel nacional «el 33% de los ocupados debe trabajar siempre o casi siempre a gran velocidad y el 35% debe cumplir plazos muy ajustados con la misma frecuencia» (INSHT, 2017, pág. 39). Respecto a otros indicadores que, si bien en menor nivel, inciden en la intensidad del trabajo, aparece la no disposición de tiempo suficiente para hacer uso de su trabajo y el no poder tomarse un descanso cuando así se desee (INSHT, 2017, pág. 40).

En el modelo de empleo que aquí se analiza, el nivel de intensidad en el que los trabajadores de plataformas prestan servicios presenta unos índices de intensidad especialmente elevados, en tanto los trabajadores desde el momento de su conexión pasan a un sistema de control temporal y geográfico en el que ven medida toda su actividad, tanto en el lapso de espera entre encomiendas como en el lapso de ejecución de las microtarefas, lo cual inmediatamente es recogido por un sistema de procesamiento algorítmico que en base a los datos obtenidos gestiona el proceso de adjudicación de tareas, evalúa los resultados y premia lo trabajadores de un modo automatizado (Berg, Furrer, Harmon, Rani y Silberman, 2018, pág. 8).

La parte empelada se integra en un sistema monitorizado en el que pierden la capacidad para auto organizar su tiempo de trabajo, se entrega plenamente a las pautas y directrices de la empresa, quien le marca unos ritmos de ejecución milimétricamente medidos. En este espacio, difícilmente pueden hacer uso de su tiempo ni tomarse un descanso, más allá del tiempo que la empresa pudiera concederles. Máxime, la empresa espera de estas personas prestadoras una disponibilidad constante en términos de respuesta inmediata ante las necesidades que se les trasladen. «Quienes trabajan en línea pueden perder un encargo si dudan antes de pulsar el botón de «aceptar» la tarea; los trabajadores fuera de línea –*offline*–, pueden verse convocados a trabajos precisos y puntuales (*just-in-time*) a través de una aplicación de móvil sabiendo además que si llegan demasiado tarde el trabajo puede haberse asignado a otra persona o anulado» (Huws, 2015).

Los elevados ritmos de trabajo que son impuestos generan en las personas trabajadoras una presión para finalizar los trabajos dentro de los tiempos estipulados, lo cual puede generar que se asuman riesgos normalmente evitados por parte de estos trabajadores, como puede ser la conducción temeraria, el no respeto de las normas de circulación o la toma de atajos en los itinerarios (Huws, 2015).

1.2.2. La monitorización tecnológica persuasiva: el estrés en el diseño

Esta nueva forma de monitorización a través del control electrónico del rendimiento (EPM– *electronic performance monitoring*) busca recopilar datos e información respecto a la actitud y conducta de las personas trabajadoras, ligándolo al nivel de productividad y rendimiento que cada persona empleada genera (Jeske y Kapasi, 2017). Sin embargo, esta práctica exige unas determinadas cautelas en tanto puede traer aparejados una serie de riesgos como la violación de la esfera privada de la parte empleada, el aumento de los niveles de estrés y la posibilidad de que el estado de salud empeore a largo plazo, así como reducir los niveles de satisfacción y la moral (Van Den Broek, 2017).

En el caso del empleo a través de plataformas, el modelo de gestión de la organización productiva a través de procesos automatizados esconde un sistema de diseño persuasivo, en tanto esta tecnología se encuentra diseñada para cambiar la conducta de los trabajadores. Ante una aparente neutralidad en la toma automatizada de decisiones por la plataforma, la persona trabajadora conocedora del sistema es quien pasa a considerarse con capacidad de gestionar sus condiciones a cambio de una mayor entrega y rendimiento que le genere un mejor *status* virtual ante la plataforma, lo cual redundará luego en unas mejores condiciones de trabajo.

De esta manera, se potencia la auto explotación de la persona trabajadora que decide someterse a una intensidad de trabajo superior a lo normal con el fin de obtener unas mejores ratios en su productividad personal, lo cual, a su vez, genera un efecto rebote ante el resto de prestadores de la plantilla que se ven obligados a aumentar también sus niveles de intensidad de trabajo para no descuadrar sus correspondientes ratios por la influencia comparativa.

A través de los sistemas de persuasión tecnológica se busca reforzar conductas o actividades presentes en las personas trabajadoras, haciéndolas más resistentes al cambio, a la vez que se busca generar nuevas conductas, cambios, que previamente no se encontraban en su hacer. La tecnología persuasiva, dirigida a cambiar la actitud y conducta de la parte destinataria, presenta ciertos elementos que generan esa atracción y redirección conductual (Fogg, Cuéllar y Danielson, 2007).

En primer lugar, se da un incremento de la eficacia personal, cuando una persona percibe un alto grado de eficacia personal en un dominio, se genera una mayor predisposición para la acción (Fogg, Cuéllar y Danielson, 2007). En este sentido, la parte prestadora de servicios en plataformas ejerce la actividad en una aparente libertad para su auto organización de la prestación, siendo ella quien decide el cuándo y el cuánto trabajar, lo cual genera una mayor predisposición para la acción, aceptación de tareas, ligado a la conexión entre mayor dedicación igual a mejor retribución y condiciones de trabajo.

Igualmente, la construcción de un sistema de prestación a medida de las personas trabajadoras, permitiéndoles en una primera fase elegir los tiempos de trabajo, en un modelo de gestión de la actividad en la que los trabajadores reciben las tareas y su rol se limita a una aceptación o no de las mismas sin mayores complicaciones de organización, ni del modo de gestionar las tareas, son factores de persuasión tecnológica que empujan a la parte empleada a una conducta proclive a la prestación del servicio.

Del mismo modo, las advertencias y/o recomendaciones enviadas desde la plataforma respecto a inadecuados ritmos de trabajo o paradas, hacen que la persona trabajadora se vea abocado a mantener un determinado ritmo de trabajo. Máxime, cuando la parte empleada conoce que toda su acción o inacción es recogida en datos que repercuten positivamente o negativamente sobre su estatus virtual.

Todo ello se traduce en un sistema tecnológico de persuasión en el que los trabajadores sienten que deben seguir trabajando a un nivel elevado, a una alta velocidad y con un grado de rendimiento cada vez mayor, manteniendo ritmos de trabajo intensos que les permitan obtener unas condiciones de trabajo adecuadas dentro de la empresa. La aplicación se presenta como un «estresor por diseño» que gene-

ra consecuencias negativas sobre la salud tanto física como mental de las personas prestadoras (Bartel, y otros, 2019).

1.2.3. La geolocalización de la prestación

La geolocalización de las personas trabajadoras a través de las nuevas tecnologías ha sido situada como uno de los nuevos factores de riesgos con mayor potencial de incidencia sobre la seguridad y salud de los trabajadores europeos (Stacey, Ellwood, Bradbrook, Reynolds y Williams, 2017).

Actualmente, especialmente útil en empresas de transporte, reparto y taxi, el sistema de GPS permite a la empresa tener localizado en tiempo real al prestador y conocer la eficacia de las rutas e itinerarios, a la vez que facilita información sobre el uso del vehículo, aportando datos como las horas de arranque, las paradas, los kilómetros recorrido, la cantidad de combustible consumido (Fernández García, 2010), las visitas a clientes, y permite detectar posibles accidentes o anomalías en la ejecución de la prestación.

En este sentido, cabe advertir sobre los límites infranqueables que la empresa debe respetar en el control y vigilancia del cumplimiento por la persona trabajadora de sus obligaciones y deberes laborales (art. 38 CE; art. 20.3 ET). Dentro del derecho a la intimidad del trabajador (art. 18 CE) y el debido respeto a la protección de datos en el tratamiento de sus datos personales (art. 8 CDFUE; art. 18.4 CE; Reglamento (UE) 2016/679 y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre), toda fiscalización de la actividad a través de sistemas de geolocalización deberá enmarcarse única y exclusivamente dentro del ámbito de la relación laboral, sin que la monitorización y la supervisión pueda exceder de las funciones propias insertas en el contrato de trabajo (Purcalla Bonilla, 2019).

Dice el grupo de expertos que conforma el «Grupo de Trabajo del artículo 29», «el tratamiento de los datos de localización puede estar justificado si se lleva a cabo formando parte del control del transporte de personas o bienes o de la mejora de la distribución de los recursos para servicios en puntos remotos (por ejemplo, la planificación de operaciones en tiempo real) o cuando se trate de lograr un objetivo de seguridad en relación con el propio empleado o con los bienes o vehículos a su cargo» (Dictamen 5/2005 sobre el uso de los datos de localización con vistas a prestar servicios con valor añadido).

Como se afirma en la sentencia del TSJ de Asturias, núm. 1818/2019 de 25 julio (JUR 2019\233983), «la geolocalización no deja de ser un sistema de control de la ruta elegida y del comportamiento de los *riders* durante el desarrollo de su jornada

laboral, que si bien obedece a fines constitucionalmente legítimos en el desarrollo del derecho a la libre empresa y encuentra amparo en el apartado 3 del art. 20 de la Ley del Estatuto de los Trabajadores (...) en la medida en que los datos de localización de una persona constituyen datos de carácter personal– tal como se prevé expresamente en el art. 4.1 del Reglamento 679/2016 del Parlamento Europeo (EDL 2016/48900) y del Consejo de 27-4-2016, la implantación de tal medida debe someterse al necesario juicio de proporcionalidad en cuanto que supone una injerencia en los derechos fundamentales de los trabajadores».

Igualmente, todo tratamiento deberá en todo caso obedecer a los principios de tratamiento de datos personales del art. 5 del Reglamento 679/2016 (licitud, lealtad y transparencia; limitación de la finalidad; minimización de datos; exactitud; limitación del plazo de conservación; integridad y confidencialidad y responsabilidad proactiva) y cumpliendo con el preceptivo deber de información del Reglamento de Protección de datos y la LOPDPyGDG (Todolí Signes, 2018).

La monitorización a través de la geolocalización puede insertarse en un dispositivo integrado en el vehículo (propiedad de la empresa o particular) o en los dispositivos móviles inteligentes o tabletas que se utilicen en la ejecución de la prestación (propiedad de la empresa o particular).

Al respecto, la jurisprudencia se ha pronunciado negando la licitud de los sistemas GPS integrados en una *app* dentro de los dispositivos móviles de las personas trabajadoras ya que, se afirma, igual finalidad puede conseguirse mediante la implantación de esos sistemas en los vehículos utilizados para el transporte o en pulseras que integran tales dispositivos, puesto que así se evita que la parte empleada deba aportar medios propios y pongan a disposición datos personales (número de teléfono, correo electrónico) (SAN núm. 13/2019 de 6 febrero (proc. 318/2018)). De este modo, y mediando siempre el necesario deber de información (SJS núm. 3 de Pamplona, de 18 de febrero de 2019 (núm. 52/2019)) a la parte empleada, expreso, preciso e inequívoco, la instalación será lícita siempre que no invada la esfera de privacidad de la persona trabajadora, ajena a todo propósito profesional, lo cual se traduce en que estos dispositivos deban desconectarse en cuanto finalice la jornada laboral (STSJ de Asturias, núm. 3058/2017 de 27 diciembre (rec. 2241/2017); de Castilla-La Mancha núm. 715/2014 de 10 junio (rec. 1162/2013)).

Igualmente, la geolocalización visibilizada a la empresa debiera limitarse a los espacios temporales de ejecución de servicio, dejando fuera los lapsos de conexión en los que no se ejecuta tarea alguna. Durante ese espacio temporal, la geolocalización únicamente debiera ser de interés para la asignación de tareas cercanas al prestador y, en ello, no parece *a priori* justificable que la empresa mantenga un legítimo interés en conocer la ubicación de los prestadores. Dicha asignación

puede realizarse a través de procesos algorítmicos sin que tenga que facilitarse una visibilización de la ubicación en tiempo real a la empresa.

En ese sentido, «los dispositivos de seguimiento de vehículos no son dispositivos para la localización de empleados ya que su función es hacer un seguimiento o vigilar la ubicación de los vehículos en que estén instalados. Los empresarios no deben considerarlos como dispositivos para seguir o supervisar el comportamiento o el paradero de los conductores o de otro tipo de personal, por ejemplo, mediante el envío de alertas relacionadas con la velocidad del vehículo» (Dictamen 13/2011 sobre los servicios de geolocalización en los dispositivos móviles inteligentes).

Si la geolocalización se presenta y se visualiza a fin de que el cliente y la empresa puedan tener conocimiento del estado del pedido (SAN núm. 13/2019 de 6 febrero (proc. 318/2018)), lo cual actualmente aparece como un servicio usual prestado por las compañías que operan a través de plataformas digitales. El problema surge en tanto la monitorización de la prestación únicamente resulta lícita durante el tiempo ejecución del servicio y no durante los tiempos de espera en los que el trabajador ostenta una esfera de privacidad. En estos supuestos, la geolocalización de estos períodos podría generar una vulneración del derecho a la intimidad, en el tratamiento de datos de la persona trabajadora y en la aparición de riesgos psicosociales.

1.2.4. La valoración inmediata de la prestación por los clientes

Una de las peculiaridades del trabajo en plataformas reside en el alto grado de influencia que sobre las condiciones de trabajo de las personas prestadoras se ejerce desde la parte cliente, pudiendo generar incluso la extinción de la relación laboral de la parte prestadora.

Junto a la capacidad de los y las clientas para mostrar ahora de un modo directo el grado de satisfacción o insatisfacción en la ejecución de cada servicio, haciendo de la crítica una exhibición que pudiese ser de utilidad para futuros clientes, el elemento que atrae nuestra atención en este estudio es la monitorización que en tiempo real se permite hacer a la parte cliente respecto a su pedido, pudiendo desde la aplicación en cuestión rastrear geográficamente el estado del servicio.

Este segundo elemento, puesto en conexión con el primero, genera sobre la persona trabajadora la presión de un poder disciplinario pero ejercido ahora por las y los clientes, en tanto serán los sujetos encargados de valorar su tarea individual.

Ello genera sobre la persona trabajadora una doble presión en tanto una demora temporal del pedido puede repercutir negativamente sobre sus valoraciones y,

precisamente estas se insertan en los parámetros algorítmicos de gestión de la organización productiva como factores que inciden para subir o bajar la calificación de cada prestador. En definitiva, se da un desequilibrio de poderes entre clientas y personal trabajador (Berg, Furrer, Harmon, Rani y Silberman, 2018, pág. 102), en el que el trabajador debe responder ante el cliente final, si bien, los factores que inciden en la valoración de este último pueden ser múltiples y escapan de la esfera de control de cada persona trabajadora.

En este sentido, el sistema de monitorización por la parte cliente genera sobre la persona empleada una tendencia al uso de estrategias de actuación superficial para intentar agradar al cliente, en ocasiones reprimiendo sus propios sentimientos, lo cual puede llegar a desembocar en la parte trabajadora situaciones de agotamiento emocional, estando relacionado ello con problemas de fatiga y estados de ansiedad (Moreno Jiménez y Báez León, 2013, pág. 75) –ver capítulo 8 en este estudio–.

1.2.5. La conciliación de la vida familiar y profesional

Las jornadas irregulares, la prolongación de estas, la idiosincrasia de la publicación de tareas y la inseguridad respecto al cuándo se va a prestar servicio, son elementos típicos del trabajo en plataformas y que presentan una incidencia directa en la dificultad de conciliar vida personal y laboral (Berg, Furrer, Harmon, Rani y Silberman, 2018).

En esa línea, las jornadas más regulares que integran flexibilidad pero haciendo al trabajador participe en la selección de sus horas de prestación y sus descansos, son factores que ayudan en la conciliación de la vida familiar y laboral (EUROFOUND, 2012, pág. 92).

1.3. *Riesgos laborales de posible aparición*

1.3.1. Riesgo psicosocial: estrés laboral

Una monitorización excesiva, mediando además las nuevas tecnologías como instrumentos generadores de una intensificación de los ritmos de trabajo, ha sido asociada a la generación de situaciones estrés, consecuencia a su vez de la discrecionalidad en el espacio y tiempo de la prestación de trabajo, de la irregularidad de las jornadas y de la impredecibilidad de los tiempos de trabajo (Messenger y Vargas Llave, 2017). En ese sentido, los expertos sitúan la intensificación del trabajo, la alta carga de trabajo, la presión en su ejecución, y la dificultad para conciliar vida familiar y profesional como los nuevos factores de riesgo del estrés laboral (European Agency for Safety and Health at Work, 2009, pág. 103).

Igualmente, la sobreinformación que recibe la persona trabajadora dentro de la monitorización constante, en un modelo de comunicación empresa-persona trabajadora-cliente que exige inmediatez tanto en el recibimiento de la información como en la necesidad de dar respuesta inmediata³⁶, son elementos de influencia directa en situaciones de tecnoestrés (Stacey, Ellwood, Bradbrook, Reynolds y Williams, 2017, pág. 22).

Del mismo modo, el hecho de que la monitorización a través de *apps* 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 (Sas y Suárez, 2013).

Los elementos de demanda cognitiva que presenta la prestación pueden derivar en un nivel de estrés perjudicial para la salud cuando la carencia de un apoyo ambiental es enfrentada con altas tasas de intensidad en el trabajo y/o las habilidades no se corresponden con las tareas a realizar (EUROFOUND, 2012, pág. 47), y el trabajador presenta además una escasa autonomía para escoger su método de trabajo o cambiar las tareas encomendadas (EUROFOUND, 2012, pág. 55).

Otro factor que puede incidir en la generación de situaciones de estrés es la demanda emocional. Se ha demostrado que aquellos puestos de trabajo donde la parte trabajadora debe mostrar ante sus clientes un determinado comportamiento, reprimiendo o escondiendo sus sentimientos, puede convertirse en un estresor más (EUROFOUND, 2012, pág. 53). Ello además se acentúa cuando se debe interactuar con clientes cabreados (EUROFOUND, 2012, pág. 54), situación a la que los las personas empleadas de plataformas pueden tener que enfrentarse con frecuencia.

En este sentido, el hecho de que la valoración de las y los clientes y usuarios juegue un importante papel en la posterior valoración que de cada persona prestadora realiza la empresa, pudiendo incluso influir en el nivel retributivo de estos (Berg, Furrer, Harmon, Rani y Silberman, 2018), hace que el propio sistema acreciente la posibilidad de sufrir este riesgo profesional –ver capítulo 8 en este estudio–.

Otro de los factores que incide directamente en la generación del estrés es precisamente el grado de represión que se impone como consecuencia de posibles

36 Para el modelo de trabajo de plataformas para el reparto de comidas a domicilio y la necesidad de respuesta inmediata por parte de las personas trabajadoras a cada pedido recibido: «una vez solicitado un servicio el proveedor podrá aceptarlo o rechazarlo, entendiéndose la empresa que la no aceptación del encargo en un tiempo de 3 minutos implica el rechazo del mismo» SJS de Madrid, núm. 53/2019 de 11 febrero (proc. 1214/2018).

errores en la ejecución de la prestación (EUROFOUND, 2012, pág. 55). En el caso de los prestadores de servicios a través de plataformas, la intensa monitorización 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 para la salud psicosocial de las personas trabajadoras.

1.3.2. Riesgo físico: accidentes de tráfico

En el caso de aquellas personas trabajadoras de plataformas que presten servicios en movimiento, el sometimiento a este modelo de intensificación del trabajo, con ritmos de trabajo muy marcados y exigente de una alta velocidad, reúne 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 la parte trabajadora cometa errores o conducta como aumentos de la velocidad adecuada a la vía, imprudencias en la conducción como el posicionamiento inadecuado en la vía, no tomar las precauciones necesarias en intersecciones, mal posicionamiento en interacción con otros vehículos, no respetar la normativa de circulación, o tomar itinerarios más cortos pero de mayor peligrosidad.

En una conducción bajo presión en la que las personas trabajadoras perciben que a una mayor velocidad pueden reducir el tiempo de ejecución, se genera un estado de excitación en el que asumen mayores riesgos en la conducción (Oliveras, Cunill, Gras y Sullman, 2002) y se desplazan a una velocidad más elevada (Fuller, y otros, 2009). Por otra parte, durante las situaciones de presión se produce una sobreestimación del tiempo requerido para la ejecución de la tarea (Rattat, Matha y Cegarra, 2018), lo cual a su vez genera que se aumente la velocidad del desplazamiento con la intención de poder cumplir en plazo las tareas debidas.

2. Consecuencias de los riesgos laborales sobre la salud de las personas trabajadoras

2.1. *El estrés y sus posibles consecuencias*

El estrés laboral aparece como un riesgo laboral de diversa multicausalidad (Moreno Jiménez y Báez León, 2013, pág. 56), si bien, las consecuencias que se generan sobre los trabajadores que sufren de este riesgo profesional tienden a mantener una homogeneidad independientemente del factor desencade-

nante. No obstante, atendiendo a los factores concurrentes, la intensidad de estos y el elemento subjetivo de quien lo padece, variará la gravedad de sus consecuencias.

El estrés, afirma la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, puede generar consecuencias en forma de problemas mentales (p. ej. *burnout* o depresión) o problemas físicos (p. ej. problemas cardiovasculares o enfermedades resultantes de inmunodeficiencias en el sistema) (European Agency for Safety and Health at Work, 2009).

Entre sus formas de exteriorización se han identificado el sentimiento de preocupación y la irritabilidad; la dejación en forma de aislamiento social, dejadez sobre la imagen personal y el abuso de alcohol y drogas; la 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; dolores de espalda y cefaleas; un aumento en la facilidad de contraer infecciones; problemas cardiovasculares y aparición de otros riesgos psicosociales como la depresión y la ansiedad (Nielsen, Jorgensen, Milczarek y Munar, 2018, pág. 17)

A un nivel más concreto, el cumplimiento de plazos y consiguiente elevado ritmo de trabajo y escasez de descansos característico del trabajo de *crowdsourcing* se ha asociado a un aumento de fatiga visual y lesiones musculares por movimientos repetitivos (Huws, 2015).

En un análisis más extenso sobre las consecuencias físicas principales del trabajo con nuevas tecnologías y sistemas de monitorización, se pueden identificar los siguientes problemas de salud como resultado:

- Problemas musculares y lesiones por esfuerzo repetitivos.
- Problemas de visión.
- Obesidad por falta de actividad física.
- Cefaleas.
- Trastornos de estrés como el *burnout*.
- Problemas de metabolismo como deficiencias vitamínicas y diabetes.
- Adicciones tecnológicas (redes sociales, móviles, internet...).
- Aislamiento social (Huws, 2015).
- Visión irreal de la realidad, que puede derivar en depresión (Van Den Broek, 2017).

2.2. *Los accidentes de tráfico y sus posibles consecuencias*

Entre las consecuencias asociadas a la actualización de este riesgo nos encontramos 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.

3. **Medidas preventivas ante los riesgos laborales identificados**

La empresa deberá integrar dentro de la evaluación preventiva de riesgos laboral la evaluación específica de los riesgos psicosociales, enfatizando en los elementos organizativos y de producción que se han identificado como factores de riesgos en el primero de los apartados. Como conductas específicas recomendables de incorporación se encuentran las siguientes.

3.1. *Medidas a aplicar ante los riesgos psicosociales*

- Medidas ante el estrés derivado de la medición constante del ritmo de trabajo (Oficina Internacional del Trabajo, 2013):
- Potenciar la capacidad de las personas trabajadoras para auto organizar su tiempo de trabajo, aumentando su capacidad de decisión en la gestión del tiempo de ejecución de las tareas.
- Garantizar unos descansos o tiempos de pausa a elección por el trabajador, en los que la detención de la prestación no conlleve consecuencias perjudiciales en valoraciones internas, nuevas adjudicaciones de servicios, etc.
- Establecer unos plazos orientativos adecuados para la realización de las tareas, atendiendo a las circunstancias personales de los trabajadores.
- Revisar y ajustar junto a las personas trabajadoras los tiempos necesarios para la ejecución de los servicios. Los plazos realistas se traducen en un correcto desempeño del servicio.
- Realizar una asignación de trabajo equilibrada
- Evitar excesivos solapamientos de servicios sin tiempos de espera, buscando garantizar tiempos entre tareas en situaciones de altos ritmos de trabajo.
- Conceder cierto margen de autonomía mientras se esté ejecutando cada tarea, evitando alertas o advertencias mientras se el trabajador se encuentra en el desenvolvimiento del servicio.

Medidas 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.

3.2. *Medidas 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 los prestadores (p. ej. Móviles inteligentes).
- Minimizar el tiempo de geolocalización en tiempo real, visibilización a la empresa, a los tiempos de ejecución de cada tarea.
- Durante el tiempo de disponibilidad, la geolocalización debiera dirigirse únicamente a aportar los datos necesarios para la determinación de los servicios más cercanos y garantizar la seguridad de los vehículos y los prestadores.
- 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 del tiempo de jornada laboral.
- Los trabajadores deberían disponer de la posibilidad de poder 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.
- Los datos se mantendrán por el tiempo imprescindible, siendo eliminados después de pasadas 24 horas de cada conducción.
- Medidas encaminadas a facilitar la conciliación de la vida familiar y profesional.
- Asegurar que las personas trabajadoras con necesidades familiares puedan mantener, siempre que así se solicite, unas jornadas regulares o de mayor estabilidad.
- Permitir flexibilidad en los horarios de ejecución, permitiendo que trabajadores con necesidades de conciliación tengan prioridad en la selección de determinadas franjas horarias, cuando este sea el sistema de organización del tiempo de trabajo.

3.3. Medidas a aplicar ante el riesgo de 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. Bibliografía

- Bartel, E., Maceachen, E., Reid-Musson, E., Meyer, S. B., Saunders, R., Bigelow, P., Varatharajan, S. (2019). Stressful by design: Exploring health risks of ride-share work. *Journal of Transport & Health*(14).
- Berg, J., Furrer, M., Harmon, E., Rani, U. y Silberman, M. S. (2018). *Digital labour platforms: Towards decent work*. Geneve: International Labour Office (ILO-OIT).
- EUROFOUND. (2012). *Fifth European Working Conditions Survey*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- European Agency for Safety and Health at Work. (2009). *OSH in figures: stress at work – facts and figures*. Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg.

- Fernández García, A. (2010). Sistemas de geolocalización como medio de control del trabajador: un análisis jurisprudencial. *Aranzadi Social*, 2(17), 91-105.
- Fogg, B. J., Cuéllar, G. y Danielson, D. (2007). *Motivating, influencing, and persuading users*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/289846612_Motivating_Influencing_and_Persuading_Users
- Fuller, R., Gormley, M., Stradling, S., Broughton, P., Kinnear, N., O'dolan, C. y Hannigan, B. (2009). Impact of speed change on estimated journey time: Failure of drivers to appreciate relevance of initial speed. *Accident Analysis and Prevention*(41), 10-14.
- Huws, U. (2015). *Online labour exchanges, or 'crowdsourcing': implications for occupational safety and health*. Bilbao: EU-OSHA.
- INSHT. (2017). *Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. 2015 6.ª EWCS – España*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).
- Jeske, D. y Kapasi, I. (2017). Electronic Performance Monitoring: Lessons from the Past and Future Challenges. *Annual Conference of the Italian Chapter of the Association of Information Systems*. Milan. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Deborah_Jeske/publication/318967336_Electronic_Performance_Monitoring_Lessons_from_the_Past_and_Future_Challenges/links/5a3908be0f7e9b7c4870b4fb/Electronic-Performance-Monitoring-Lessons-from-the-Past-and-Future-Challen
- López Rodríguez, J. (2019). La prevención de riesgos laborales en el trabajo a demanda vía aplicaciones digitales. *Lan Harremanak*(41), 1-18.
- Messenger, J. y Vargas Llave, O. (2017). *Working anytime, anywhere: The effects on the world of work*. Luxembourg: Eurofound, OIT.
- Moreno Jiménez, B. y Báez León, C. (2013). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Nielsen, K., Jorgensen, M. B., Milczarek, M. y Munar, L. (2018). *Healthy workers, thriving companies – a practical guide to wellbeing at work. Tackling psychosocial risk and musculoskeletal disorders in small businesses*. Luxembourg: European Agency for Safety and Health at Work.
- Oficina Internacional del Trabajo. (2013). *La prevención del estrés en el trabajo. lista de puntos de comprobación*. Ginebra: OIT.
- Oliveras, C., Cunill, M., Gras, M. E. y Sullman, M. J. (2002). Effects of time pressure on feelings of stress, activation and arousal, and drivers' risk taking behaviour. *Transportation Human Factors*, 245-248.
- Purcalla Bonilla, M. A. (2019). Control tecnológico de la prestación laboral y derecho a la desconexión de los empleados: Notas a propósito de la Ley 3/2018, de 5 de diciembre. *Revista Española de Derecho del Trabajo*(218), 55-86.

- Rattat, A. C., Matha, P. y Cegarra, J. (2018). Time flies faster under time pressure. *Acta Psychologica*(185), 81-86.
- Sas, K. y Suárez, A. (2013). *Priorities for occupational safety and health research in Europe: 2013-2020*. Luxembourg: European Agency for Safety and Health at Work .
- Stacey, N., Ellwood, P., Bradbrook, S., Reynolds, J. y Williams, H. (2017). *Key trends and drivers of change in information and communication technologies and work location*. Luxembourg: European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA).
- Todolí Signes, A. (2018). La gobernanza colectiva de la protección de datos en las relaciones laborales: «big data», creación de perfiles, decisiones empresariales automatizadas y los derechos colectivos. *Revista de Derecho Social* (84), 69-88.
- Van Den Broek, E. L. (2017). *Monitoring technology: the 21st century's pursuit of well-being?* European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA). Obtenido de <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/monitoring-technology-workplace>

Capítulo IV

El riesgo de trabajo solitario y de aislamiento de las personas que trabajan a través de plataformas digitales

1. Análisis y descripción del riesgo de trabajo en solitario y aislamiento de las personas trabajadoras de plataformas digitales

Entre los riesgos para la seguridad y salud de las personas trabajadoras que se ven intensificados en los entornos de trabajo a través de plataformas digitales están los que se asocian al trabajo en solitario. Este riesgo específico del trabajo digital se caracteriza por su falta de reconocimiento y desarrollo³⁷. De hecho, en nuestro ordenamiento jurídico en cuanto a la protección de la seguridad y salud de las personas trabajadoras a distancia, más allá de la previsión genérica contenida en el artículo 13 del Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores (TRLET) brilla por su ausencia, al no contenerse referencia alguna en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, ni existir ninguna otra disposición normativa orientada al tratamiento de la prevención de los riesgos laborales en estas formas de empleo (Luque Parra, Ginés i Fabrellas, 2015, p. 57).

En cambio, es en el ámbito de la negociación colectiva donde principalmente los agentes sociales se han venido ocupando de regular y dar contenido jurídico a es-

³⁷ Se ha señalado que entre los impedimentos que están detrás de la ineficacia en la prevención de los riesgos laborales en las formas de trabajo digital, se encuentra la primacía aún generalizada de «centrarse en los daños actuales, lo que dificulta la consideración de nuevos factores de riesgo que posiblemente se harán visibles en el futuro», en: Sabadell, M; Rimbau Gilabert, E., «La prevención de riesgos laborales ante la digitalización», *Capital Humano*, N.352, Sección Relaciones laborales y prevención, Wolters Kluwer, Abril 2020, p. 3.

tas formas de trabajo. En este sentido, el Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo, además de una afirmación genérica a la protección de la seguridad y salud de las personas trabajadoras (similar a la contenida en la TRLET), dispone de obligaciones de prevención concretas. Entre ellas, incluye la referencia específica a la obligación empresarial en cuanto a la adopción de medidas para «prevenir el en solitario de la persona que teletrabaja, en relación con las otras personas trabajadoras de la empresa, tales como darle ocasión de reencontrarse regularmente con sus compañeros y tener acceso a las informaciones de la empresa».

Pese este reconocimiento explícito por parte de los actores sociales, y alguna que otra previsión en el ámbito de la negociación colectiva, estos factores de riesgo, como venimos apuntando, constituyen un ámbito preventivo poco desarrollado. No obstante, podemos encontrar una definición técnica de trabajo en solitario o en situación de aislamiento se refiere aquellos trabajos en que una persona realiza su actividad laboral sola, sin compartir el lugar de trabajo con nadie, y sin que le sea posible establecer contacto visual ni auditivo con otras personas si no es a través de medios tecnológicos (teléfono fijo o móvil, cámaras, micrófonos, dispositivos de alarma, etc.) (NTP 344, 1995, p. 1).

El trabajo en solitario no es en sí mismo un fenómeno nuevo, sino que existía mucho antes de la industrialización, especialmente en el ámbito del trabajo agrícola y artesanal. Fue con la Revolución Industrial y la proliferación del trabajo en masa, donde se generalizó la agrupación de las tareas y actividades, así como la necesidad de interacción en la ejecución de estas (Liévin, Krawsky, Pagliéro, 1999, pp. 14-15). El escenario actual es bien distinto, ya que con la digitalización del trabajo estamos asistiendo a un nuevo auge de la individualización y del trabajo en solitario. En general, la irrupción de la nuevas TIC, y en particular, la continua proliferación del trabajo a través de plataformas digitales, demanda una redefinición de lo que se ha entendido hasta ahora por trabajo en solitario y en situación de aislamiento, ya sea físico o social. Se hace necesaria una reconfiguración de los riesgos y condiciones asociadas a los trabajos solitarios, que deberá partir de la consideración de los riesgos de trabajar ya no en un entorno de trabajo físico, sino tomando en consideración las relaciones laborales desarrolladas en entorno de trabajos virtuales.

La definición hasta ahora desarrollada de trabajo en solitario se refiere a aquel que por razones horarias (trabajo a turnos, trabajos de fines de semana) y/u organizativas (vigilancia de procesos o centros de trabajo) son desarrollados por una sola persona. Este tipo de trabajos es considerado de carácter residual y se asocia principalmente a los riesgos para la seguridad de carácter físico derivados de la prestación de los servicios en solitario. Y no tanto a los riesgos que lleva aparejados el trabajo en solitario relacionados con el aislamiento o la falta de apoyo social. De ahí que en la propia definición se añada que «se hace necesario establecer un tiempo

mínimo a partir del cual se considera que el trabajo se realiza en situación de aislamiento, por lo general este tiempo mínimo suele fijarse en una hora, aunque dependerá de la peligrosidad del trabajo en cuestión» (UGT-UNaAe, 2017, p. 2).

Considerando que la «virtualización» ha cambiado el modo de interactuar entre las personas y el trabajo (OIT, 2019b, p. 30), la toma en consideración y estudio de los riesgos asociados al trabajo en solitario en los nuevos entornos laborales se hace necesaria no solo porque estamos asistiendo a una intensificación cuantitativa de esta forma de prestación de los servicios, como consecuencia de la digitalización del trabajo, sino también porque en función de los condicionantes propios del modo en que se construyen las relaciones laborales en las plataformas digitales (dispersión y deslocalización de la fuerza de trabajo, junto a la fragmentación del trabajo), surgen nuevos factores de carácter cualitativo que intensifican los riesgos del trabajo en solitario (EU-OSHA, 2018, p. 60).

Las plataformas digitales de trabajo incluyen plataformas basadas en la *web*, donde el trabajo se deslocaliza a grupos de personas dispersas geográficamente, y aplicaciones basadas en la localización, donde el trabajo se dirige a una zona geográfica determinada. Por lo que resulta apropiado situar el punto de partida para evaluar los riesgos para la seguridad y salud de trabajar en solitario a través de plataformas digitales, en la inexistencia de un espacio común de trabajo durante todo el desarrollo de la relación laboral. A su vez, los riesgos derivados de la falta de un lugar común de trabajo se deben tomar en consideración junto con los riesgos de aislamiento social debido a la falta de acceso al intercambio formal y/o informal de información que conllevan las fórmulas de teletrabajo o trabajo móvil basado en el uso de las TIC. Uno de los aspectos más problemáticos de este tipo de relaciones laborales se encuentra relacionado con la falta de apoyo social y los riesgos que ello conlleva para la seguridad y salud de los trabajadores que la sufren (Eurofound and ILO, 2017, p. 37).

La calidad del entorno y apoyo social en el trabajo es fundamental para el crecimiento y el desarrollo profesional y personal. De ello depende la integración en el lugar de trabajo y la construcción de la autoestima de las personas trabajadoras al recibir el reconocimiento de sus superiores, clientes, compañeros o de su entorno personal. De esta forma, el apoyo social condiciona la salud en general e incide en los niveles de bienestar de las personas trabajadoras. Particularmente, se ha demostrado que el apoyo social mejora la salud y amortigua o modera el impacto del estrés laboral (NTP 439, 1995, p. 1).

Atendiendo a su finalidad se pueden distinguir diversas formas de apoyo social. Un tipo es el denominado «apoyo emocional», y comprende la empatía, el cuidado, el amor, la confianza, etc. Por otra parte, el «apoyo instrumental» se refiere a la

emisión de conductas instrumentales (ayudas económicas, provisión de tiempo, etc.) que directamente ayudan a quien lo necesita (por ejemplo, cuando se ayuda a otro a hacer o acabar el trabajo). El «apoyo informativo» es el tipo de apoyo relativo a la información y/o consejos que se ofrece a otras personas para que estas puedan usarla y así hacer frente a las situaciones problemáticas. Se diferencia del apoyo instrumental en que la información no es en sí misma la solución, sino que permite a quien la recibe ayudarse a sí mismo. Por último, el «apoyo evaluativo», al igual que el «apoyo informativo», solo implica la transmisión de información, y no el afecto que se transmite en el «apoyo emocional». Este último es relevante para la autoevaluación y para la comparación social (NTP 439, 1995, p. 2).

El trabajo a través de plataformas digitales implica un aislamiento físico en la medida en que el trabajo se realiza en solitario sin que exista un lugar común de prestación de los servicios, pero a su vez las personas que realizan el trabajo a través de plataformas digitales son más propensas a sufrir situaciones de aislamiento social y/o profesional, debido a la naturaleza, ubicación y organización del trabajo (Eurofound, 2018, pp. 28-30). Concretamente, la forma en que se desarrolla el trabajo a través de plataformas digitales incide negativamente en la capacidad de las personas trabajadoras de entablar relaciones personales y/o profesionales con sus «jefes» (responsables de la plataforma), con los clientes, con otras personas trabajadoras, con los sindicatos o sus potenciales representantes, e incluso afecta a sus relaciones con familiares y amigos.

1.1. *Las relaciones entre las personas trabajadoras con sus «jefes» (o responsable de la plataforma)*

A diferencia de lo que ocurre en una relación de trabajo «típica», en la prestación de servicios a través de plataformas digitales, la contratación, la asignación de las tareas y hasta el «despido» se produce de forma automática exclusivamente a través de la plataforma en cuestión (Martín Rivera, 2018, pp. 1131-1138). Dicho de otra forma, sin intervención o contacto personal alguno entre las personas trabajadoras y los empleadores o jefes responsables de la plataforma. La ausencia de relaciones personales entre la persona trabajadora y la plataforma diferencia a la economía de las plataformas de otras formas de empleo que se llevan a cabo a distancia. Como por ejemplo en el caso de las personas que prestan sus servicios a través del teletrabajo, en las que, en principio, sí puede existir un contacto personal entre empresario y trabajador, a pesar de que la prestación de los servicios también se realice de manera virtual y a distancia (Fernández Avilés, 2017, p. 95).

Esta «virtualización» de la relación laboral, está impidiendo que las personas trabajadoras tengan la posibilidad de establecer vías de comunicación directas, físicas

y, en definitiva, eficaces con sus jefes. Lo que significa que, si surgen dificultades o conflictos en el momento de ejecutar las tareas, o incluso, si se da un problema técnico con la plataforma en sí, las personas trabajadoras carecen de vías de comunicación con objeto de trasladar dichas circunstancias a sus empleadores (OIT, 2019, p. 85-86). Mientras que, en el transcurso de una relación laboral convencional, el empleador generalmente se encarga directamente de la asignación de tareas y de desempeñar un papel en la resolución de conflictos con clientes o entre personas trabajadoras. En el contexto del trabajo a través de plataformas, la comunicación humana es sustituida habitualmente por respuestas automáticas, en la medida en que hasta la propia asignación y supervisión de las tareas se realiza por un algoritmo (Heras García y Lanzadera Arencibia, 2019, pp. 79-80).

Estas circunstancias suponen un gran problema para las personas trabajadoras porque les puede ocasionar retrasos perjudiciales, o directamente imposibilitar la ejecución de las tareas que le han sido encomendadas. Lo que a su vez influye negativamente en la evaluación del desempeño, pese a que a estas les haya resultado materialmente imposible cumplir eficazmente con su trabajo. Así lo señalan diferentes estudios basados en entrevistas a personas que trabajan a través de plataformas digitales cuando sostienen que, aunque en teoría existan vías de comunicación, en la práctica contactar con el «jefe» de la plataforma no es fácil. Pues aun cuando se dispone la vía para ello, las respuestas que reciben son lentas, insatisfactorias o en muchos casos inexistentes (OIT, 2019, pp. 85-86). Esta situación permanente de incomunicación entre trabajador/a-jefe, causa en las personas trabajadoras la sensación constante de abandono e invisibilidad, al verse abocadas a tratar los problemas que les puedan surgir en soledad y sin un apoyo empresarial seguro (Eurofound, 2018, pp. 28-29).

La falta de comunicación en este ámbito puede derivar en los riesgos para la seguridad y salud de las personas trabajadoras relacionados con lo que a nivel preventivo se denomina «ambigüedad de rol» y «conflicto de rol». En una organización, el «rol» de cada persona se refiere al conjunto de expectativas y de conducta asociadas al puesto que desempeña. Cuando una persona entra a formar parte de una organización, ocupará un puesto en la misma en función del trabajo que vaya a realizar. Esta persona tiene sus propias ideas acerca del «papel» o «rol» que debe desempeñar en su puesto. También, otras personas de la organización, o relacionadas con ella, tienen sus propias expectativas acerca del papel o rol que aquella persona debe adoptar (NTP 388, pp. 3).

Cuando la persona percibe divergencias entre las expectativas de la organización y las suyas propias acerca del rol que debe desempeñar, se produce una situación de riesgo denominada «conflicto de rol». Específicamente, la situación de «conflicto de rol» puede originarse de diversas formas. En primer lugar, se entiende que una

persona sufrirá un conflicto de roles si percibe que una o más personas o grupos de la organización, con quienes está vinculada (dentro de un sistema de roles), tienen expectativas divergentes sobre qué ha de hacer y/o cómo ha de conducirse, que son incompatibles o incongruentes entre sí o bien con la realización del trabajo. También puede producirse una situación de «conflicto de rol», cuando una persona percibe que el «rol» que debe desempeñar comprende actividades y conductas que no quiere realizar, bien porque considere que no se ajustan a lo que entiende que es su «rol», porque las considere inútiles y sin contenido, o bien porque vayan en contra de su sistema de creencias y valores.

Otro origen de «conflicto de rol», se encuentra en las demandas y expectativas de conducta que se esperan de una misma persona, en cuanto a los distintos «roles» que debe o quiere compatibilizar en su vida (por ejemplo, en el ámbito familiar y en el ámbito laboral). En este sentido, se puede encontrar que una persona vive una situación de «sobrecarga de rol» cuando las demandas del conjunto de «roles» que desempeña entran en conflicto con el tiempo de que dispone y, por ello, exceden su capacidad de respuesta, ya sea debido al excesivo número de tareas requeridas o a la naturaleza de estas. Si no se realiza un ajuste, jerarquizando con algún criterio los distintos «roles», se puede desembocar en una situación insatisfactoria que se denomina también como «conflicto de roles» (NTP 388, pp. 4).

En cuanto a las situaciones denominadas como «ambigüedad de rol» ocurren cuando la persona percibe indefinición respecto al «rol» que debe desempeñar y tiene una imagen confusa del mismo. Esto puede deberse a que las expectativas que los demás tienen están poco o mal explicitadas y/o presentan amplios márgenes de incertidumbre. La persona que lo sufre vive en la incertidumbre, no sabe qué se espera de ella, es decir, no tiene configurado con claridad cuál es su «rol» en la empresa. La «ambigüedad de rol» en las personas trabajadoras, también se puede originar como consecuencia de la falta de puntos de referencia para el desempeño de sus funciones. En definitiva, cuando se dispone de una información inadecuada para hacerse una idea clara del «rol» que se le asigna, bien por ser incompleta, por ser interpretable de varias maneras, o bien por ser muy cambiante. (NTP 388, pp. 2-3).

1.2. Las relaciones entre personas trabajadoras y clientes

La comunicación entre las personas trabajadoras a través de plataformas digitales y la clientela que demandan sus servicios, resulta aún más complicada en relación con la anterior. Ya que pese a resultar ineficaces o insuficientes las vías establecidas con objeto de lograr la comunicación entre personas trabajadoras y responsables

de la plataforma, dependiendo de la plataforma en cuestión, puede no existir la posibilidad de establecer comunicación con los clientes. En cualquier caso, incluso donde existen las posibilidades de contacto, la capacidad que tienen para relacionarse está bastante limitada. Ello por varios motivos estrechamente relacionados con las prácticas que las propias plataformas digitales ejecutan al respecto (OIT, 2019, pp. 85-86).

Por ejemplo, para el caso de personas trabajadoras en los que la ejecución de sus tareas implican el contacto directo con los y las clientes (reparto, conducción, etc.), el ritmo de trabajo marcado por la plataforma les obliga a ejecutar el servicio y abandonar el sitio en cuestión inmediatamente. No hay tiempo para una conversación prolongada con el cliente o *feed-back*, más aún cuando el sistema de pagos incentiva a las personas trabajadoras a completar el mayor número de servicios posibles en un período de tiempo determinado.

Por otra parte, está el caso de las personas trabajadoras que prestan sus servicios en los hogares o locales de los clientes y que por tanto tienen muchas más probabilidades de interactuar y coordinar las tareas con ellos. Pese a que resulta un entorno más favorable para construir relaciones más cercanas entre personas trabajadoras y clientes, las propias plataformas digitales estarían tomando medidas para impedir que se establezcan dichas relaciones. Ello con objeto de contrarrestar las posibilidades de que trabajador/a-cliente interactúen hasta el punto de que la prestación de servicios se acuerde por ambas partes sin mediación de la plataforma. Mientras que algunas utilizan métodos persuasivos, intentando convencer a las personas que emplean para que presten sus servicios a través de la plataforma enfatizando que su intermediación les dota de mayor seguridad, otras plataformas programan la distribución algorítmica de las tareas conscientemente evitando la repetición entre personas trabajadoras y clientes, o directamente toman represalias en contra de las personas que en ocasiones optan por prestar sus servicios sin intermediación de la plataforma, por ejemplo, eliminando su perfil (Eurofound, 2018, pp. 29-30).

Otras de las fórmulas que impide a las personas trabajadoras entablar relaciones sanas con los clientes suele derivar de que en la mayoría de los casos la vía de comunicación establecida al efecto por la propia plataforma sea unidireccional. Es decir, mientras que el cliente tiene la posibilidad de evaluar los servicios prestados, o comunicar lo que considere respecto a la persona que le presta los servicios, no se suelen establecer las vías para que las personas trabajadoras tengan la posibilidad para comunicar sus experiencias con los clientes. Se impide que puedan dejar constancia de cuestiones como, por ejemplo, supuestos de rechazos injustos de los servicios encomendados por parte de solicitantes de mala fe, o en general de informar acerca de perfiles de malos clientes (OIT, 2019, pp. 86-87).

Todas estas circunstancias hacen que, en general, la mayoría de las personas que trabajan a través de plataformas digitales no tengan la posibilidad de establecer relaciones sanas, estables y continuas con los clientes. La falta de *feedback* con los clientes impide a estas personas aprender y mejorar en la ejecución de sus tareas. Por su parte, los canales de comunicación unidireccionales impiden dotar de veracidad e imparcialidad a la evaluación y comentarios que los clientes puedan verter sobre las personas trabajadoras. Estos problemas de interacción trabajador/a-cliente incrementan la proliferación de los riesgos de «conflicto» y de «ambigüedad de rol», así como, de aislamiento social, y por tanto se afecta negativamente en la seguridad y salud de las personas trabajadoras.

1.3. La relación entre personas trabajadoras

Si bien en otro tipo de actividades laborales que se llevan a cabo a distancia, las personas trabajadoras pueden establecer vías de comunicación directas (virtuales o físicas) con sus compañeros/as de trabajo o incluso llevar a cabo tareas en grupo, en la economía de las plataformas el trabajo, salvo excepciones, se lleva a cabo de manera individual. Las personas suelen prestar sus servicios de forma independiente y aislada, en espacios geográficos potencialmente muy extensos y en competencia directa unas con otras. Además, el trabajo que ofrecen las plataformas es a menudo de corta duración o basado en la realización de tareas puntuales (Todolí Signes, 2017, pp. 164-173). El hecho de pasar continuamente de uno a otro trabajo esporádico, entre diversos sectores y, sin la intención de permanecer a largo plazo en el empleo en cuestión, afecta inevitablemente la capacidad de las personas que trabajan a través de plataformas digitales para entablar mecanismos de apoyo social con sus compañeros/as. Ello en la medida en que las grandes dosis de volatilidad y temporalidad del trabajo que ejecutan, les imposibilita establecer una comunidad de acción e identificar sus intereses compartidos (Johnston, H., Land-Kazlauskas, C., 2018, pp. 23-24).

Es decir, el propio modo de operar de las propias plataformas suele crear y propiciar la desconexión entre las personas y el trabajo en sí mismo al organizar el trabajo en microtareas. Detrás de las plataformas hay muchas personas que trabajan generalmente anónimas que trabajan en múltiples trabajos de forma aislada a veces para plataformas en diferentes países, y que carecen de integración social y un sentido de pertenencia a una profesión o forma de empleo identificada. Además, la inestabilidad laboral que caracteriza a estas fórmulas de empleo incide en la capacidad de estas personas para establecer relaciones personales o profesionales estables y duraderas, lo que fomenta las situaciones de aislamiento profesional y personal.

Aunque existen iniciativas organizadas por las plataformas, como la creación de foros de discusión, etc., estas medidas no suelen resultar eficaces ya que, en aquellos casos en los que existen, muy pocas personas trabajadoras las utilizan. Por su parte, cuando las personas que trabajan en plataformas digitales comunes son, por iniciativa propia, las que crean fórmulas de contacto mediante foros de *chat* (particularmente grupos de WhatsApp) o mediante la apertura de otros canales de comunicación (normalmente, aunque no solo mediante el uso de las TIC), las propias empresas han intentado obstaculizar y acabar con dichos canales de comunicación, llegando en algunos casos a tomar represalias contra las personas trabajadoras que participan en ellos. Todo ello con objeto de evitar la posible colectivización y organización de las personas trabajadoras y desincentivar así la creación de los comités de empresa u otras formas de acción sindical (Eurofound, 2018, p. 36).

1.4. *Relación entre personas trabajadoras y sindicatos*

Los sindicatos constituyen una fuente de apoyo social imprescindible para las personas trabajadoras, en la medida en que de su presencia y/o intervención va a depender el efectivo ejercicio de muchos de los derechos laborales. Dicha función también se ve resentida como consecuencia de la inexistencia de un lugar común y físico de trabajo, entorno donde tradicionalmente estos han desarrollado su acción e intervención. La empresa física ha constituido el ámbito por excelencia donde los sindicatos han ejercido su labor de comunicación e información con las personas trabajadoras. De ahí que las garantías legales previstas por nuestro ordenamiento jurídico que estén diseñadas en clave física. En este sentido, ya se ha apuntado sobre su necesaria reformulación en función de las características de los nuevos entornos laborales (Pastor Martínez, 2018, pp. 231).

Entre ellas, lo previsto en el artículo 78 del TRLET en cuanto al derecho de reunión en el centro de trabajo, o en el mismo sentido, se reconoce por el artículo 8.1 LOLS el derecho a distribuir y recibir información sindical también, en el centro de trabajo. Nuestro ordenamiento jurídico se limita a los locales o a tablones de anuncios los instrumentos típicos para facilitar la actividad de información y comunicación entre representantes unitarios y sindicales con las personas trabajadoras en la empresa (artículo 81 TRLET y artículo 8.2 a) y b) LOLS)³⁸. Frente a dicha obsolescencia normativa, es destacable la labor jurisprudencial en el reconocimiento de la incorporación de las TIC como instrumento de los derechos de información y comunicación sindical en la empresa (Navarro Nieto, 2017, pp. 50-54).

³⁸ Ley Orgánica 11/1985, de 2 de agosto, de Libertad Sindical.

En definitiva, las plataformas digitales no suelen facilitar vías o canales para que las personas que emplean puedan entablar comunicaciones con los sindicatos de su entorno, sector, etc. Aunque desde los sindicatos se están incentivando diversas iniciativas para salvar dichos obstáculos, basadas sobre todo en el uso de las redes sociales (Jalil Naji, 2019, pp. 1413-1433).

1.5. Relación entre personas trabajadoras y su entorno personal

Podría pensarse que la mayor flexibilidad que caracteriza al trabajo en plataformas digitales facilita la interacción de las personas trabajadoras con su entorno familiar y/o personal. No obstante, las personas que trabajan a través de plataformas digitales sufren el riesgo de ver debilitadas las relaciones con su entorno como consecuencia principalmente, de la precariedad e inestabilidad laboral que caracteriza a estas fórmulas de empleo. De hecho, diferentes estudios apuntan a que una de las mayores preocupaciones de las personas que trabajan a través de plataformas es el subempleo, y la inestabilidad y/o intermitencia en los trabajos, que les obliga a la búsqueda de trabajo a diario o incluso por horas. Esta precariedad afecta a las relaciones entre las personas trabajadoras con su entorno más cercano, en la medida que fomenta, entre otros, los riesgos de adicción a la tecnología e inciden en el aislamiento social (EU-OSHA 2017, p. 25).

Otros de los factores que afecta negativamente a las relaciones de las personas trabajadoras a través de plataformas digitales con su entorno personal es la propia estigmatización del trabajo en plataformas digitales. El trabajo a través de plataformas digitales suele considerarse una actividad secundaria mediante la que obtener ingresos adicionales, más que una fuente de ingresos segura, estable y suficiente, por eso normalmente se le asigna la etiqueta de un trabajo «no serio» (OIT, 2019, pp. 89). Cuando la realidad es que, a pesar de la precariedad salarial, las plataformas representan en la mayoría de los casos la forma de la que disponen muchas personas no solo de trabajar, sino también de subsistir, tanto en países desarrollados, como en los subdesarrollados (Heras García y Lanzadera Arencibia, 2019, pp. 72-73).

Esta estigmatización provoca que las propias personas encuentren reticencias para compartir con familiares y amigos e incluso con otros compañeros, que trabajan en plataformas digitales de microtarefas, empleando un excesivo número de horas y obteniendo un rendimiento mínimo. Debido a que ellas mismas lo consideran un pasatiempo o una actividad a corto plazo, o porque sienten que el trabajo de la plataforma está estigmatizado por no ser un «trabajo real» (Eurofound, 2018, p. 30).

2. Las consecuencias del trabajo en solitario en la seguridad y salud de las personas trabajadoras

Las situaciones de falta de comunicación, invisibilidad, aislamiento o de trabajo en solitario, constituyen la base de riesgos específicos para la seguridad y salud las personas trabajadoras. En general, estas personas se enfrentan a mayores riesgos de «conflicto», «ambigüedad», «sobrecarga» de rol, y de «aislamiento social». Las consecuencias de estos riesgos se despliegan en varios ámbitos que abarcan desde los riesgos de seguridad hasta los fenómenos de violencia en el trabajo. Aunque es especialmente en el marco de los riesgos de carácter psicosocial, donde mayores consecuencias para la seguridad y salud pueden tener el trabajo en solitario y en situación de aislamiento social a través plataformas digitales.

2.1. Riesgos de seguridad derivados del trabajo en solitario

En relación con los riesgos de seguridad, las personas que ejercen su labor en situaciones de aislamiento o soledad son más vulnerables en caso de sufrir un accidente o enfermarse durante el trabajo, ya que no tienen la posibilidad de ser atendidas de inmediato, sencillamente porque están solas y no tienen facilidades de comunicación inmediata con sus jefes o compañeros. Esta falta de asistencia o ayuda inmediata en los que sufre una persona que trabaja sola o en situación de aislamiento, puede agravar considerablemente las consecuencias físicas y/o mentales derivadas de un accidente o de una situación crítica. Por otra parte, al trabajar de forma aislada es más fácil que se produzcan errores a la hora de realizar las tareas, en la medida en que no se tiene con quien comparar la actividad que se está desarrollando, o no existe a quien preguntar en caso de dudas u olvido durante la prestación de los servicios (NTP 344, 1995, pp. 2-3).

Además de estos riesgos específicos relacionados con la situación en la que se encuentra la persona que trabaja en solitario, se deben tener en cuenta otro tipo de riesgos de seguridad que concurren en la forma de trabajo en cuestión, ya que las consecuencias de su materialización pueden verse agravadas cuando el trabajo se realiza en solitario (por ejemplo, sufrir un accidente *on-the-road* en situación de aislamiento).

2.2. Riesgos de violencia en el trabajo derivados del trabajo en solitario

Las personas que trabajan en soledad pueden estar rodeadas de un medio más o menos hostil, o ser objeto de diferentes tipos de violencia, ante la que se encuentran indefensas precisamente por la situación de soledad en la que trabajan. Es principalmente el hecho que el trabajo a través de plataformas conlleve la presta-

ción de los servicios en solitario y en horas «no sociales» o nocturnas y en lugares públicos lo que incrementa los riesgos de sufrir de violencia por extraños o por parte de cualquier otra persona que intervenga en la ejecución de los servicios (usuarios, clientes, dueños de restaurante, de comercios, etc.) (EU-OSHA, 2019, p. 9).

Por otra parte, los desequilibrios de poder característicos de los sistemas de reputación digital unidireccionales generalmente utilizados en la prestación de servicios a través de plataformas, así como de las posibilidades de los clientes de rechazar las tareas y/o de negarse a pagar, aumenta el riesgo de violencia y acoso en el trabajo (*vid.* el riesgo de acoso sexual). Otros factores de riesgo de violencia en el trabajo son la manipulación de mercancías, objetos de valor o dinero en efectivo en solitario (Moore, 2018, pp. 2-3).

El riesgo de sufrir violencia en el trabajo también deriva en los entornos de comunicación virtual de la falta de la comunicación presencial y de contacto social. Ya que ello puede impedir que las habilidades sociales se desarrollen adecuadamente (p. ej., la capacidad de trabajar en equipo y la tolerancia), generando un entorno de comunicación cada vez más negativo que puede fomentar el uso del lenguaje hostil, y una creciente sensación de anonimato y despersonalización que podría constituir la base para la proliferación de las situaciones de ciberacoso laboral y/o sexual (EU-OSHA, 2018, p. 59).

Las consecuencias negativas para el bienestar y la salud de las personas trabajadoras derivadas de las distintas formas de violencia en el trabajo son muy diversas, y van desde la desmotivación y la pérdida de satisfacción por el trabajo realizado, hasta el estrés y los daños para la salud física o psicológica (Eurofound, 2015, pp. 30-37).

2.3. Riesgos psicosociales derivados del trabajo en situación de aislamiento

Por otra parte, la soledad y la incomunicación también influyen en la aparición de riesgos psicosociales que pueden traducirse en problemas de estrés, angustia, fatiga psíquica, etc. En este sentido, la soledad se ha relacionado con un mayor riesgo de sufrir enfermedades cardiovasculares, depresión y ansiedad, además de deteriorar la capacidad de razonamiento y toma de decisiones (Murthy, 2017).

El aislamiento puede producir un desequilibrio en el ser humano y dar lugar a conductas alteradas. Este desequilibrio puede presentarse tanto a nivel socioafectivo, como a nivel cognitivo. A nivel socioafectivo nos encontramos que, en los trabajos rutinarios ejecutados en solitario, la ausencia de otras personas puede implicar aburrimiento o un descenso en la vigilancia, al igual que también puede verse

alterada la percepción del tiempo. A nivel cognitivo, las carencias de información, formación o de medios para tomar decisiones, obligan a recurrir a la propia experiencia de trabajo. La elaboración de respuestas mediante la representación mental del proceso de trabajo, y sus posibles disfunciones, del entorno y de la organización del trabajo, junto con la propia experiencia laboral, no es nada fácil para una persona que trabaja en situación de soledad, precisamente porque este proceso requiere el intercambio de conocimientos y/ o experiencias con otras personas. Una incertidumbre muy frecuente sobre el estado de los servicios que se están prestando podría entrañar un desequilibrio emocional en la propia persona trabajadora y una reacción inadaptada en caso de situación imprevista. Estos cambios conductuales pueden llevar, fácilmente, al error o a la incertidumbre en la actuación de la persona que trabaja en situación de aislamiento (NTP 344, 1995, p. 3).

Las situaciones de «ambigüedad» y de «conflicto de rol» en el trabajo repercuten negativamente en el bienestar psicológico. Se las considera como fuentes de tensión para la persona que así las vive y se incluyen entre las dimensiones subjetivas que contribuyen al estrés en el trabajo. Estas situaciones han sido relacionadas con el riesgo de sufrir mayores niveles de «tensión» y descontento en el trabajo, baja autoestima, ansiedad y algunos síntomas somáticos de depresión. Otras patologías como el incremento del pulso y de la presión sanguínea también se han relacionado con las situaciones de «ambigüedad de rol». Finalmente, también se halló una relación positiva entre la «ambigüedad de rol» y el nivel de serocortisol (indicador de activación fisiológica relacionado con enfermedades del corazón y con reacciones de estrés) (NTP 388, pp. 2-3).

El aislamiento social también influye negativamente y de forma directa sobre la salud y el bienestar de las personas trabajadoras. Las formas de apoyo social contribuyen a satisfacer necesidades humanas como las de seguridad, contacto social, pertenencia, estima, afecto, etc. En este sentido, los efectos positivos de apoyo social sobre la salud pueden compensar los negativos del estrés de distintas maneras y, por ello, mejorar indirectamente la salud (por ejemplo, los jefes o compañeros, con su apoyo, pueden minimizar tensiones interpersonales). Por lo tanto, el apoyo social se manifiesta como un elemento importante para ayudar a las personas a vivir de manera más saludable incluso en presencia de situaciones estresantes, cuestión que a veces es inevitable (NTP 439, 1995, pp. 4-5).

Más concretamente, se ha indicado que los cuatro tipos de apoyo social mencionados con anterioridad (emocional, instrumental, informativo y evaluativo) reducen estresores como los que derivan de la responsabilidad respecto a personas, la ambigüedad de rol, o de la infrutilización de las capacidades y habilidades en el trabajo. Por lo que incrementan la satisfacción laboral y disminuyen los riesgos de sufrir depresión y/o ansiedad (NTP 439, 1995, pp. 4-5).

Una de las patologías relacionadas en mayor medida con el uso de las nuevas TIC en el trabajo es el *burnout* o síndrome del trabajador quemado. El *burnout* puede definirse como una respuesta extrema y prolongada a una exposición crónica a los riesgos psicosociales derivados del trabajo. Cuando el *burnout* deriva del estrés laboral crónico, la persona trabajadora se ve superada por la presión y competitividad de su puesto de trabajo a raíz de las demandas y relaciones con los clientes o usuarios de los servicios de la empresa, lo que le provoca desgaste profesional (Fernández Martínez, 2019, pp. 6-7).

En lo que aquí nos interesa, ya existen estudios que apuntan a que entre los distintos desencadenantes del *burnout* (aspectos físicos relacionados con el ambiente laboral; autonomía, trabajo en equipo y posibilidades de desarrollo profesional; carga de trabajo muy intensa y largas jornadas laborales; gestión de recursos humanos; desequilibrio entre la compensación obtenida y el esfuerzo realizado, etc.), inciden especialmente las escasas o malas relaciones interpersonales en el trabajo (Eurofound, 2018b, p. 16).

En este sentido, según estos estudios dedicados a investigar acerca de los desencadenantes de esta enfermedad, el apoyo social de los compañeros en el trabajo (o más bien la ausencia de dicho apoyo), juega un papel relevante³⁹. De la misma forma afectan las relaciones y el nivel de confianza de las personas trabajadoras con sus gerentes (Eurofound, 2018b, p. 17).

Finalmente, hay que tener en cuenta que la participación de las personas trabajadoras en la mejora de sus condiciones de trabajo constituye una labor esencial en la prevención de los efectos en la salud de los riesgos derivados del trabajo. Por ello la normativa preventiva otorga a las personas trabajadoras y a sus representantes la posibilidad de estar implicados en la gestión de la prevención de riesgos laborales, de promover la implantación de medidas preventivas y, en definitiva, de controlar e influir en sus condiciones de trabajo. Diversos estudios han encontrado evidencias reales de que la capacidad de influencia de las personas trabajadoras y sus representantes en las condiciones de salud y seguridad se ve favorecida por lo que se ha denominado el «efecto sindicato». Se ha constatado, por ejemplo, que en las empresas donde estos actúan, se realizan más actividades preventivas, contribuyendo así en el desarrollo de una cultura preventiva más positiva y eficaz en las organizaciones (López Jacob y Narocki, 2011).

³⁹ Se encuentran estudios por ejemplo para el caso de médicos en Noruega (Hertzberg, Rø, Vaglum, Moum, Røvik, Gude, Ekeberg, y Tyssen, 2016); O sobre las relaciones entre docentes de secundaria en el Reino Unido (Kinman, Wray, y Strange, 2011).

3. Propuestas para prevenir los riesgos derivados del trabajo en solitario de las personas que trabajan en plataformas digitales

Las medidas encaminadas a prevenir los riesgos para la seguridad y salud asociados al aislamiento, invisibilidad o soledad de las personas que trabajan a través de plataformas digitales deben adoptarse principalmente en tres direcciones: adopción de medidas preventivas frente a los riesgos de seguridad físicos en el trabajo en solitario; adopción de medidas preventivas frente a los riesgos de carácter psicosocial y de violencia en el trabajo en situación de aislamiento; y adopción de medidas dirigidas a contrarrestar la estigmatización de estas fórmulas de empleo, con objeto de evitar que ello incida en los riesgos derivados de la falta de apoyo social.

En general y en la medida en que el trabajo en solitario es inevitable cuando se trabaja virtualmente y a distancia a través de plataformas digitales, para los tres ámbitos las medidas están relacionadas con contrarrestar la situación de aislamiento profesional y/o social de personas trabajadoras, mediante el establecimiento de vías de comunicación fiables, estables y eficaces de estas con su entorno profesional, social y personal.

3.1. *En el ámbito de la comunicación entre persona trabajadora y la plataforma digital («responsable»)*

Las plataformas deben garantizar la existencia de canales de comunicación fiables y eficaces para fomentar la comunicación con las personas que emplean, facilitar que estas tengan la información suficiente y necesaria de cómo realizar las tareas, así como para que puedan notificar cualquier incidente. En caso de que problemas técnicos o de otra índole no atribuibles a la correcta diligencia de la persona trabajadora en la ejecución de las tareas se debe garantizar que esta no asume las consecuencias negativas de dicho fallo. Al respecto, la plataforma debe establecer diferentes procedimientos y/o protocolos de actuación para que se activen en dichos casos (OIT, 2019, pp. 117). Para todo ello es útil un sistema de comunicaciones transparente, fiable, con credibilidad, que reduzca la aparición de falsos rumores y las confusiones o situaciones de «ambigüedad» y/o «conflicto de rol» que estos dan lugar. En concreto se recomienda (NTP 388, p. 6):

- 1) Establecer un sistema de comunicaciones que haga explícitos los objetivos y la política general de la empresa;
- 2) Establecer un sistema de comunicaciones que recoja los objetivos, las funciones, los derechos y obligaciones, los procedimientos y las responsabilidades asociados a cada puesto de trabajo;

- 3) Establecer un canal de comunicaciones abierto y ágil que posibilite la consulta y solución rápida y eficaz de cuantas situaciones conflictivas y/ambiguas puedan plantearse la persona trabajadora;
- 4) Establecer un canal de información conjunto sobre los resultados de la empresa y del trabajo que cada persona realiza, con objeto de favorecer el *feedback* y que las personas trabajadoras puedan percibir el sentido y valor de su trabajo;
- 5) Establecer un catálogo sobre los modos de actuación ante posibles cambios o actualizaciones tecnológicas de la plataforma digital en cuestión, con objeto de otorgar mayor certidumbre y control sobre el medio de trabajo.

3.2. En el ámbito de la comunicación persona trabajadora-cliente

En este ámbito, las medidas preventivas deben enfocarse, por un lado, hacia garantizar que existe un canal de comunicación donde las personas trabajadoras puedan intercambiar información acerca de los clientes, pero también, se debe conseguir un trato justo por parte de estos hacia las personas que le prestan los servicios⁴⁰. Al respecto es importante que las personas trabajadoras tengan información, acerca de los clientes. Una forma para facilitar la información sobre los clientes sería establecer mecanismos para que las personas trabajadoras tengan acceso a los históricos de tareas realizadas, de los posibles clientes, y a las valoraciones que de los clientes hayan dejado otras personas trabajadoras. Un instrumento práctico, son los llamados sistemas de reputación de boomerang (*boomerang reputation system*) puestos en marcha por investigadores de la Universidad de Stanford. Conforme a este sistema, los clientes y las personas trabajadoras tienen un incentivo para proporcionar comentarios más precisos, ya que los flujos de trabajo se asignan sobre la base de los comentarios de los clientes. De forma que, las personas que reciben mejores calificaciones de los clientes acceden más rápidamente a futuras tareas y a su vez consiguen que los clientes a quienes ellas han calificado mejor figuren entre los primeros de las listas de trabajo (OIT, 2019, p. 87).

Por otra parte, se deben establecer mecanismos que impidan a los clientes negarse al pago de servicios encomendados. Las personas trabajadoras deberían tener derecho a impugnar la falta de pago frente a la plataforma, que debería revisar

⁴⁰ Una medida en este sentido, son los llamados sistemas de reputación de boomerang (*boomerang reputation system*) puesto en marcha por investigadores de la Universidad de Stanford. Conforme a este sistema, los solicitantes y los trabajadores tienen un incentivo para proporcionar comentarios más precisos, ya que los flujos de trabajo se asignan sobre la base de los comentarios de los participantes. Así, los trabajadores que recibieron mejores calificaciones de los solicitantes acceden más rápidamente a futuras tareas y consiguen que los solicitantes a quienes ellos han calificado mejor figuren entre los primeros de las listas de trabajo (OIT, 2019, p. 87).

tales disputas. En general, los clientes deberían tener que dar razones válidas para formular críticas negativas. Por tanto, las críticas sin fundamento alguno deben eliminarse del historial de evaluación de una persona trabajadora. En definitiva, se recomienda:

- 1) Incluir en la política general de la empresa incentivos a la comunicación física entre personas trabajadoras y clientes siempre que la ejecución de las tareas conlleve el contacto presencial entre ellos, con objeto de que se den situaciones favorables al *feed-back* presencial;
- 2) Establecer sistemas de reputación digital bidireccionales y que garanticen la protección de los datos de carácter personal de las personas trabajadoras y los derechos de acceso, rectificación y modificación en los mismos;
- 3) Establecer guías dirigidas a las personas trabajadoras donde se informe en función del tipo de trabajo o cliente, acerca de cómo se debe responder a las necesidades específicas en cada caso. 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;
- 4) Establecer guías dirigidas a los clientes que especifiquen las demandas que pueden y las que no pueden formular a las personas que les presten sus servicios a través de la plataforma digital. Con objeto de evitar posibles confusiones y exigencias no pertinentes por no proceder en función de los servicios efectivamente contratados.

3.3. En el ámbito de la comunicación entre personas trabajadoras

Las plataformas deben fomentar los encuentros las personas que trabajan para ellas, ya sea de forma virtual o presencial. No deben obstaculizar la comunicación entre personas trabajadoras, o adoptar represalias en caso de que se produzcan. Para ello se considera positivo la adopción de una política empresarial dirigida a crear un clima laboral favorecedor del apoyo social, que permita a todas las personas trabajadoras el acceso a tal apoyo de aquellos con quienes trabajan normalmente (NTP 439, 1995, p. 6). Con este objetivo:

- 1) Se ha de procurar la accesibilidad. Solo hay posibilidad de ser fuente de apoyo o de recibirlo si hay accesibilidad física y psicológica. En este sentido, hay que asegurar unas condiciones de trabajo que faciliten, más que impidan, las posibilidades de contactos libres y frecuentes entre personas trabajadoras. Una medida podría ser, establecer canales de comunicación a través de la plataforma digital que ponga en contacto a las personas que trabajan en una misma zona geográfica.

- 2) Es preciso que las personas se comporten entre sí de modo que efectivamente se genere apoyo social. Y en esto, la formación y el entrenamiento han de jugar un papel esencial. No basta con indicar a las personas que ofrezcan más apoyo social, sino que es preciso instruir las y entrenarlas para ofrecer los cuatro tipos de apoyo. Una medida favorable es la organización por parte de las plataformas de cursos, debates o foros de discusión en general para que las personas trabajadoras puedan encontrarse y compartir experiencias.
- 3) Se deben poner en marcha medidas para incentivar y recompensar la creación de canales de comunicación formales y/o informales entre las personas trabajadoras, en todos los niveles de la organización. Ello podría hacerse favoreciendo las personas que trabajan en cuestión en los propios sistemas de reputación digital. 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.).

3.4. *En el ámbito de la comunicación de las personas trabajadoras con su entorno sindical, social y personal*

Las empresas de plataformas digitales deben abordar la estigmatización de las personas que emplean con objeto de no perjudicar las relaciones de estos con su entorno sindical, social y personal. Ello también contribuye a mejorar su imagen pública corporativa. En general esto implica que deben cumplir la legislación vigente, especialmente en materia laboral y preventiva. No obstante, mientras que se clarifican las «dudas» legales acerca del régimen contractual concreto de estos trabajadores, en la consecución de dicho objetivo es favorable la puesta en marcha de algunas políticas empresariales dirigidas a prevenir el riesgo que el aislamiento del trabajo a través de plataformas supone para el bienestar, la seguridad y salud de sus trabajadores. En ello puede favorecer:

- 1) Permitir e incentivar la creación de CV en línea de las personas trabajadoras con objeto de que estos puedan visibilizar y acreditar el trabajo que desarrollan y la experiencia adquirida a través del trabajo en plataformas;
- 2) 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;
- 3) Garantizar la no adopción de represalias en casos de que se produzcan acciones físicas o virtuales de carácter sindical o de defensa colectiva de sus derechos, por parte de las personas trabajadoras;

- 4) Instaurar una política empresarial dirigida a la prohibición discriminación laboral por cualquiera de los motivos prohibidos constitucionalmente (sexo, género, religión, nacionalidad...)



4. Bibliografía

EU-OSHA (2017), «Protecting Workers in the Online Platform Economy: An overview of regulatory and policy developments in the EU», *European Risk Observatory: Discussion paper*, disponible en: <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/regulating-occupational-safety-and-health-impact-online-platform/view>

EU-OSHA (2018), «Foresight on new and emerging occupational safety and health risks associated with digitalisation by 2025», *European Risk Observatory: Report*, disponible en: <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/foresight-new-and-emerging-occupational-safety-and-health-risks/view>

EU-OSHA (2019), «OSH and the future of work: benefits and risks of artificial intelligence tools in workplaces», *European Risk Observatory: Discussion paper*, disponible en: <https://osha.europa.eu/en/publications/osh-and-future-work-benefits-and-risks-artificial-intelligence-tools-workplaces/view>

- Eurofound (2015), *Violence and harassment in European workplaces: Causes, impacts and policies*, Dublin, disponible en: https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_comparative_analytical_report/field_ef_documents/ef1473en.pdf
- Eurofound (2018), *Employment and working conditions of selected types of platform work*, Publications Office of the European Union, Luxembourg, disponible en: https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef18001en.pdf
- (2018b), *Burnout in the workplace: A review of data and policy responses in the EU*, Publications Office of the European Union, Luxembourg, disponible en: https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef18047en.pdf
- Eurofound and the International Labour Office (2017), *Working anytime, anywhere: The effects on the world of work*, Publications Office of the European Union, Luxembourg, and the International Labour Office, Geneva, disponible en: https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1658en.pdf
- Fernández Avilés, J.A (dir.) (2017), *El trabajo en la economía colaborativa y la prevención de riesgos laborales*, Secretaria de Salud Laboral y Medio Ambiente de UGT-CEC, disponible en: http://www.ugt.cat/download/mon_del_treball/Economia-de-plataformes/Guia_El-trabajo-en-la-economia-colaborativa-y-la-prevencion-de-riesgos-laborales.pdf
- Fernández Martínez, S. (2019), «El impacto de la digitalización del mercado de trabajo en la salud mental de los trabajadores», *Revista de Direito do Trabalho*– Ed. Especial, Thomson Reuters, Brasil.
- Heras García, A. de las y Lanzadera Arencibia, E. (2019). El trabajo en plataformas digitales, puro... y duro. Un análisis desde los factores de riesgo laboral. *Revista de Trabajo y Seguridad Social. CEF*, número extraordinario, pp. 55-83.
- Hertzberg, T., Rø, K., Vaglum, P., Moum, T., Røvik, J., Gude, T., Ekeberg, O., and Tyssen, R. (2016). «Work-home interface stress: An important predictor of emotional exhaustion 15 years into a medical career», *Industrial Health*, Vol. 54, No. 2, pp. 139-148.
- Jalil Naji, M. (2019), «Innovación sindical: las redes sociales como instrumento de organización y defensa colectiva», *El futuro del trabajo: cien años de la OIT, XXIX Congreso Anual de la AEDTSS*, Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social: Colección Informes y Estudios, Serie General, n.º 23, pp. 1413-1433.
- Johnston, H., Land-Kazlauskas, C. (2018), «Organizing On-Demand: Representation, Voice, and Collective Bargaining in the Gig Economy», ILO, WP:94, disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_624286.pdf

- Kinman, G., Wray, S. and Strange, C. (2011), «Emotional labour, *burnout* and job satisfaction in UK teachers: The role of workplace social support», *Educational Psychology*, Vol. 31, No. 7, pp. 843–856.
- Liévin, D., Krawsky, G., Pagliéro D. (1999), «La sécurité du travailler isolé: bilan, Démarche préventive et application dans le secteur des sablières», *Cahiers de notes documentaires– Hygiène et sécurité du travail*, n.º 175, pp. 13-30.
- López Jacob, M.J., Narocki, C. (2011), «El efecto sindicato: Consideraciones sobre el impacto del apoyo sindical en la salud laboral», *porExperiencia: Revista de Salud Laboral para delegadas y delegados de prevención de CC.OO.*, n.º 52, disponible en: <http://porexperiencia.com/el-efecto-sindicato-consideraciones-sobre-el-impacto-del-apoyo-sindical-en-salud-laboral>
- Luque Parra, M., Ginés i Fabrellas, A., *Teletrabajo y prevención de riesgos laborales*, CEOE, 2015, disponible en: https://contenidos.ceoe.es/PRL/var/pool/pdf/cms_content_documents-file-915-estudio-teletrabajo-y-prevencion-de-riesgos-laborales.pdf
- Martín Rivera, L. (2018), «La identificación del sujeto empleador en el contrato de trabajo: empleadores complejos y plataformas digitales», *Derecho de las Relaciones Laborales*, N.º 10, Lefebvre, pp. 1117-1138.
- Murthy, V. H., (2017), «Work and the loneliness epidemic», *Harvard Business Review*. Disponible en: <https://hbr.org/cover-story/2017/09/work-and-the-loneliness-epidemic>
- Navarro Nieto, F. (2017), «El ejercicio de la actividad sindical a través de las tecnologías de la información y de las comunicaciones», *Temas Laborales*, n.º 138, pp. 49–84.
- NTP 344 (1995), *Trabajos en situación de aislamiento*, disponible en: https://www.insst.es/InsstWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_344.pdf
- NTP 388, *Ambigüedad y conflicto de rol*, disponible en: https://www.insst.es/InsstWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_388.pdf
- NTP 439 (1995), *El apoyo social*, disponible en: https://www.insst.es/InsstWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_439.pdf
- OIT (2019), *Las plataformas digitales y el futuro del trabajo. Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital*, Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra, disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_684183.pdf
- (2019b), *Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo: Aprovechar 100 años de experiencia*, Ginebra, https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_687617.pdf

- Pastor Martínez, A. (2018), «Una aproximación a la problemática de la representación colectiva de los trabajadores de las plataformas colaborativas y en entornos virtuales», *IUSLabor*, n.º 2, pp. 214-233, disponible en: <https://www.raco.cat/index.php/IUSLabor/article/view/10.31009-IUSLabor.2018.i02.06/432947>
- Sabadell, M; Rimbau Gilabert, E., «La prevención de riesgos laborales ante la digitalización», *Capital Humano*, N.352, Sección Relaciones laborales y prevención, Wolters Kluwer, Abril 2020.
- Todolí Signes, A. (2017), «Sobre la llamada economía colaborativa y sus implicaciones laborales y sociales», *Gaceta sindical: reflexión y debate*, n.º 29, pp. 159-182, disponible en: <https://www.ccoo.es/fe12383877ecbfa539e15f00f20390a000001.pdf>
- UGT-UNaAE (2017), *Estudio de trabajo en solitario*, disponible en: http://www.ugta-bertis.com/wp/docs/abertis_autopistas/CSSI/Docs/2017_03_15_Estudio_TrabajoSolitario.pdf

Capítulo V

El riesgo de acoso sexual de las personas que trabajan en plataformas digitales

1. Análisis y descripción del riesgo de acoso sexual en el trabajo a través de plataformas digitales

A pesar de gozar de cierto reconocimiento jurídico, el alcance y la gravedad del acoso sexual en el trabajo es una realidad que sigue planteando desafíos en cuanto a su prevención y erradicación. Los últimos datos oficiales a nivel europeo sobre acoso sexual en el trabajo se remontan a la 6.^a Encuesta Europea sobre las Condiciones de Trabajo (EWCS 2015), donde solo el 1% de los encuestados informó haber sufrido acoso sexual en el trabajo durante los últimos 12 meses. Según los datos de esta encuesta, existen importantes variaciones entre los países encuestados. De forma que el acoso sexual fue más frecuente en los Países Bajos, Suecia, Grecia, Austria, Finlandia y Alemania (2,4%-1,1%), y menor en Bulgaria Italia y Rumania (0,1%), (en España el dato es del 0,5%) (Eurofound, 2017).

En realidad, medir el alcance del acoso sexual en el trabajo es complicado por el hecho de que se trata de una forma de violencia de género, que particularmente en el mundo del trabajo sigue siendo invisibilizado y frecuentemente normalizado (Pérez y Rodríguez 2016, pp. 107-127). También influye que las víctimas de acoso sexual en el trabajo suelen ser reacias a compartir sus experiencias, incluso de forma anónima, o a identificar y referirse a lo que les sucedió como acoso sexual. Esto último es lo que se conoce algunos estudios como *gap perceptivo* (brecha perceptiva), que se refiere al porcentaje de mujeres que aun sufriendo en su trabajo situaciones técnicas de acoso sexual, no las perciben como tales y quedan por tanto invisibilizadas (MTAS 2006, pp. 13-14).

La invisibilidad del fenómeno, junto con los problemas asociados al *gap perceptivo*, podría indicar que en los países donde las cifras son más bajas el acoso sexual

está más normalizado y, por tanto, goza de un menor reconocimiento por estar más arraigado en la sociedad. Esto significaría que los datos reales de algunos de los países con porcentajes más bajos, probablemente pondrían de manifiesto que estos sean donde más casos de acoso sexual en el trabajo se producen (Hoel y Vartia 2018, pp. 19-20).

De hecho, teniendo en cuenta los datos de la encuesta realizada por la Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea en 2012 (3 años antes que la anterior), el acoso sexual es una experiencia generalizada y común para muchas mujeres de la Unión Europea (en adelante, UE). Según esta encuesta, una de cada cinco mujeres europeas (mayor de 15 años) ha sido objeto de tocamientos, abrazos o besos en contra de su voluntad, y un 6 % de todas las mujeres han sufrido este tipo de acoso al menos en seis ocasiones desde esa edad. De las mujeres que han sufrido acoso sexual al menos en una ocasión desde los 15 años, un 32 % señalaron como autor a un compañero de trabajo, un superior o un cliente (FRA 2014, p. 95).

La complejidad del fenómeno hace que pese a tratarse de una forma de violencia social transversal (y que por tanto afecta a todas las formas de empleo), cada vez sean más las voces que apuntan que un abordaje genérico del acoso sexual no es suficiente. Sino que por el contrario resulta esencial un tratamiento que se sitúe específicamente tomando en consideración los entornos o las condiciones laborales susceptibles de generar o incidir en la intensificación del riesgo de acoso sexual. Es decir, instaurar la eficacia de las políticas y acciones preventivas frente al acoso sexual en el trabajo pasa necesariamente por la actuación y la adopción de medidas concretas definidas en función de los diversos contextos o realidades socioeconómicas y considerando los distintos tipos de empresas (OIT 2016, pp. 44-45).

Desde el ámbito supranacional también se demandan cambios. El Parlamento Europeo apunta a que considerando que el acoso sexual está muy extendido en los lugares de trabajo de la UE (sobre todo, en los que los hombres ocupan los puestos directivos y las mujeres tienen poco poder, como en las industrias del entretenimiento y los medios de comunicación, las empresas tecnológicas, etc.) se hace necesario modificar la definición de acoso sexual contenida en las Directivas comunitarias. Con objeto de adaptarla a las características actuales de la sociedad y la tecnología, pide a la Comisión Europea que presente una propuesta legislativa destinada a combatir el acoso laboral y sexual en el lugar de trabajo, en los espacios públicos y en la vida política, en la que se incluya una definición exhaustiva y actualizada de acoso sexual y de acoso laboral (Parlamento Europeo 2018).

La preocupación sobre la proliferación del riesgo de acoso sexual en las empresas tecnológicas se puede explicar atendiendo a los casos que en los últimos años han

salido a la luz en el marco de las prestaciones de servicios en plataformas digitales. Uno de los más sonados ha sido el que afecta a la plataforma digital *Uber*. El caso surge a raíz de que en febrero de 2017, una ingeniera que había prestado sus servicios en la compañía de transporte hasta finales de 2016, publicara a través de su blog el relato de cómo había sufrido acoso sexual por parte de un alto ejecutivo de su compañía. Además, denunció que a pesar de haber informado de lo que estaba sucediendo al departamento de recursos humanos de la empresa e incluso a la dirección, no se tomaron ningún tipo de medidas al respecto. La respuesta se limitó a indicar a la trabajadora que «aunque se trataba claramente de un caso de acoso sexual era la primera denuncia que caía sobre este trabajador y que por tanto no se sentirían cómodos dándole nada más que una breve charla al respecto». Al parecer, le dijeron que buscara otro equipo o que se quedara en su puesto, con el entendimiento de que el gerente al que estaba acusando probablemente tomaría represalias en su contra y que le haría una mala evaluación del desempeño. Frente a lo cual no había nada que desde la dirección de la empresa pudieran hacer al respecto (Fowler, 2017).

Después del relato publicado por esta trabajadora donde además informaba de que otras ingenieras en la compañía le habían manifestado haber sufrido situaciones similares y que en realidad el acoso sexual era una práctica generalizada en la organización. Los escándalos sobre acoso sexual en la empresa *Uber*, no han dejado de sucederse y afectan a todos los ámbitos de la compañía. No solo a sus empleados corporativos, sino que también existen numerosas denuncias a sus conductores y pasajeros, y que además se extienden a diferentes países donde la compañía opera (O'Brien, Black, Devine, y Griffin, 2018).

La cuestión del acoso sexual en el trabajo a través de plataformas digitales no es un fenómeno aislado de esta empresa, sino que parece ser una lacra que afecta especialmente a este tipo de compañías (O'Brien, 2019). Pese a la gravedad del asunto, a nivel europeo aún no existen estudios ni datos centrados en este fenómeno. En cambio, en EE.UU. parecen estar más avanzados al respecto.

En cuanto a la recopilación de datos, en Silicon Valley, la región de EE.UU. con mayor concentración de empresas tecnológicas, se ha creado una plataforma digital: *Elephant in the Valley*, con el propósito de recopilar información sobre el rol que desempeñan las mujeres en el entorno de estas empresas tecnológicas asentadas en la región. A través de las encuestas realizadas por la plataforma, se conoce que el 87% de las mujeres que han respondido a las mismas manifiestan haber sido víctimas de mensajes y comentarios denigrantes por parte de sus compañeros de trabajo. El 60% han sido víctimas de algún tipo de acoso sexual y el 65% de quienes han denunciado este comportamiento informa que no se siente protegida con las acciones tomadas por las empresas en cuestión. Por otra parte, el 39% de las

mujeres prefirieron no denunciar las situaciones de discriminación o acoso sexual por miedo a que sus carreras profesionales se vieran afectadas, y cerca del 30% ni siquiera tenía la opción de denunciarlo ya que les habían hecho firmar una cláusula de *Non-Disparagement* (cláusula contractual de no descrédito, buena voluntad o buena fe) en sus contratos. Que les prohíbe tomar acciones legales que puedan entorpecer el correcto desempeño de la empresa o afectar a sus integrantes (Vasallo, Levy, Madansky, Mickell, Porter, Leas, y Oberweis, 2015).

Según el *Gender Equality Global Report & Ranking de 2018*, las empresas tecnológicas han avanzado más que otros sectores en la implantación de medidas empresariales para tratar el acoso sexual, aunque las diferencias son notables entre las regiones que analiza el informe. Es en Norteamérica donde las empresas tecnológicas han avanzado más en la implantación de políticas empresariales dirigidas a combatir el acoso sexual (el 59% de las empresas tecnológicas cuentan con estas medidas), en la región Asia-Pacífico el 30%, mientras que en Europa solo lo hacen el 28% (Equileap 2018, p. 20).

Teniendo en cuenta la proliferación del trabajo a través de plataformas digitales en Europa, y especialmente en España, donde la proporción de adultos que alguna vez han realizado algún trabajo a través de la plataforma digital es ligeramente superior al 10% España (Pesole, Urzú, Fernández-Macías, Biagi y González 2018, p. 16). Junto con la intensificación del riesgo de acoso sexual que se percibe en estos contextos, resulta latente la importancia de incentivar la acción preventiva en el ámbito de estas empresas.

Con dicho objetivo estudiaremos cuáles son los factores asociados a la prestación de servicios a través de plataformas digitales que pueden explicar que el trabajo prestado en estos ambientes sea más susceptible de riesgo de acoso sexual. Y en función de ello, cuáles podrían ser las medidas preventivas específicas y adecuadas a adoptar en el ámbito que operan estas empresas. En primer lugar, procede hacer un breve repaso sobre las normas encargadas de establecer la obligación en cuanto a la prevención del riesgo de acoso sexual en el trabajo.

1.1. Breve referencia acerca del tratamiento legal de la obligación de prevenir el riesgo de acoso sexual en el trabajo

Como ocurre con los demás riesgos de carácter psicosocial, en el derecho de la UE no existe ninguna norma específica de rango superior destinada a la prevención del acoso sexual en el trabajo. En este caso, su tutela normativa y la obligación de adoptar medidas preventivas frente al acoso sexual en el trabajo, deriva y se articula principalmente a través del principio de igualdad y no discriminación. Ac-

tualmente, la Directiva 2002/73/CE, de 23 de septiembre de 2002, que modifica la Directiva 76/207/CEE, de 9 de febrero, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación y a la promoción profesionales, y a las condiciones de trabajo; la Directiva 2004/113/CE, de 13 de diciembre de 2004, por la que se aplica el principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres al acceso a bienes y servicios y su suministro; y la Directiva 2006/54/CE de 5 de julio, que aplica el principio de igualdad de oportunidades e igualdad de trato entre hombres y mujeres en asuntos de empleo y ocupación, son las que tratan esta materia⁴¹.

La Directiva 2006/54/CE contiene disposiciones para aplicar el principio de igualdad de trato en relación con: el acceso al empleo (incluida la promoción y la formación profesional); con las condiciones de trabajo (incluida la remuneración) y con los regímenes profesionales de seguridad social. En su texto se define el acoso sexual como «la situación en que se produce cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado de índole sexual con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo» (artículo 2)⁴².

Esta norma también contiene el mandato sobre la adopción de procedimientos con objeto de prevenir dicho riesgo en el trabajo. Su artículo 26 dispone que «los Estados miembros, de conformidad con la legislación, los convenios colectivos o las prácticas nacionales, alentarán a los empresarios y a los responsables del acceso a la formación a adoptar medidas eficaces para prevenir todas las formas de discriminación por razón de sexo y, en particular, el acoso y el acoso sexual en el lugar de trabajo, así como en el acceso al empleo, en la formación profesional y en la promoción»⁴³.

En cuanto a la obligación empresarial de la gestión y prevención de los riesgos para la seguridad y salud en el trabajo, es preciso traer a colación la Directiva 89/391/CEE, de 12 de junio, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo. Esta directiva tiene como objetivo establecer un nivel igual de seguridad y salud para el beneficio de todas las personas trabajadoras, y obliga a los empleadores a tomar las medidas preventivas apropiadas para que el trabajo sea más seguro y saludable. La directiva introduce como un elemento clave el principio de evaluación de riesgos y define

⁴¹ Sobre el recorrido de la acción comunitaria: De Vicente Pachés, F. (2007), «El acoso sexual y el acoso por razón de sexo desde la perspectiva del Derecho Internacional y el Derecho Comunitario europeo», *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, n.º 67, pp. 83-120.

⁴² La misma definición se contiene en el artículo 2 de la Directiva 2002/73/CE, y en el artículo 2 de la Directiva 2004/113/CE.

⁴³ En el mismo sentido el artículo 2.5 de la Directiva 2002/73/CE.

sus elementos principales (identificación de riesgos, participación de las personas trabajadoras, introducción de medidas adecuadas con la prioridad de eliminar el riesgo en la fuente, documentación y reevaluación periódica de los riesgos en el lugar de trabajo). Según la directiva, los empleadores tienen «la obligación de garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo» (artículo 5). No obstante, esta Directiva no hace referencia expresa a los riesgos psicosociales (salvo algunas menciones en el art. 6), ni en concreto al riesgo de acoso sexual, como consecuencia de que en el momento en que se adoptó existía un cierto recelo hacia las patologías mentales, así como a la intervención sobre riesgos relacionados con aspectos centrales de la organización del trabajo (Urrutikoetxea 2007, p. 87).

Una intervención más explícita sobre a la prevención del riesgo específico de acoso sexual en el ámbito laboral es la que más adelante emana en el contexto del diálogo social europeo, cuando los interlocutores sociales europeos (CES, BUSINESSEUROPE, la UEAPME, y el CEEP) adoptan el 26 de abril de 2007 el Acuerdo Marco europeo sobre el acoso y la violencia en el trabajo.

Según este Acuerdo las empresas establecidas en Europa deben adoptar una política de tolerancia cero respecto de este tipo de comportamientos y diseñar y poner en marcha procedimientos para la detección, denuncia y sanción de este tipo de actuaciones. El acuerdo establece que, en su caso, se considerará que un procedimiento es adecuado, si prevé, el examen rápido de las denuncias, la adopción de medidas apropiadas contra los responsables, el apoyo a las víctimas y si es necesario la ayuda para su reintegración. También se prevé la posibilidad de aplicación de las disposiciones contenidas en el, a casos de violencia «exterior».

Complementando a este Convenio Marco, el 16 de julio de 2010 los interlocutores sociales multisectoriales (FSESP, UNI-Europa, CSEE, HOSPEEM, CMRE, EFEE, EuroCommerce, CoESS) adoptan las directrices multisectoriales para solucionar la violencia y el acoso de terceros relacionados con el trabajo. Estas directrices, pretenden garantizar que en cada lugar de trabajo exista una política orientada a los resultados que aborde el tema de la violencia ejercida por terceros. Establecen las medidas prácticas que pueden adoptar los empleadores, los trabajadores y sus representantes y sindicatos para reducir, prevenir y mitigar estos problemas. Se destaca del texto la referencia a las múltiples formas en que puede adoptarse la violencia y el acoso de terceros en el trabajo, entre las cuales las que acontecen en el lugar de trabajo, en el espacio público, en un entorno privado, o en el espacio virtual.

Los firmantes reconocen que, aunque hay diferencias sectoriales y organizativas en relación con la violencia de terceros que afrontan los y las trabajadoras en di-

ferentes puestos laborales y lugares de trabajo, los elementos clave de las buenas prácticas y las medidas para solucionarlas son comunes a todos los entornos laborales. Estos elementos son: enfoque asociativo, definiciones claras, prevención a través de la evaluación de riesgos, sensibilización, formación, información al responsable designado y seguimientos claros, y una evaluación adecuada.

En el ordenamiento jurídico nacional la obligación de prevenir específicamente el riesgo de acoso sexual en el trabajo deriva de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres (en adelante, LOI) que define acoso sexual como «cualquier comportamiento verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo» (artículo 7)⁴⁴.

En cuanto a la obligación empresarial de garantizar la seguridad y salud de las personas trabajadoras está establecida, con carácter general, en el artículo 14 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (en adelante, LPRL). Aunque en dicha ley no se mencione específicamente el riesgo de acoso sexual, este se encuentra incluido en la citada deuda general de prevención (Ginès i Fabrellas, 2018, p. 315). No obstante, la imposición de adoptar medidas de prevención específicas frente al acoso sexual se encuentra en la LOI. Concretamente en su artículo 48 se obliga a las empresas privadas a «promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y por razón de sexo» y «arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo».

Finalmente es el contexto internacional donde se ha producido la intervención normativa más reciente frente al acoso sexual en el trabajo. En 2018 la Conferencia Internacional del Trabajo de la OIT inició un ejercicio de establecimiento de normas sobre la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, con miras a adoptar un convenio y una recomendación. En su seno, el pasado 21 de junio de 2019 se adoptaba el Convenio n. 190 sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo (en adelante, Convenio n. 190), y la Recomendación n. 206 sobre la eliminación de la violencia y acoso en el mundo del trabajo (en adelante, Recomendación n. 206), que lo complementa.

Del contenido de dichos instrumentos nos interesa destacar principalmente dos aspectos. Por una parte, el Convenio n. 190 reconoce el acoso sexual como una expresión de violencia y acoso en el mundo del trabajo. Dicha expresión designa

⁴⁴ Para un análisis de las implicaciones jurídicas y prácticas de esta definición véase Urrutikoetxea Barrutia, M. (2014), *Acoso Laboral y lesión de derechos fundamentales*, Bomarzo, pp. 251-259.

un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar un daño físico, psicológico, sexual o económico. En la medida en que la violencia o el acoso vaya dirigido o afecte de manera desproporcionada a personas de un sexo o género determinado, se reconoce el acoso sexual como una expresión concreta de violencia y acoso por razón de género (artículo 1).

De dicha clasificación se derivará la obligación de adoptar un enfoque preventivo inclusivo e integrado que tenga en cuenta las consideraciones de género y aborde las causas subyacentes y los factores de riesgo. Entre ellos los estereotipos de género, las formas múltiples e interseccionales de discriminación y el abuso de las relaciones de poder por razón de género (artículo 4). Al adoptar y aplicar el enfoque inclusivo e integrado los países deberían abordar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo en la legislación relativa al trabajo y el empleo, la seguridad y salud en el trabajo, la igualdad y la no discriminación y en el derecho penal (Recomendación n. 206).

Por otra parte, y sobre esta base, es destacable la referencia explícita a la necesidad de que se adopten medidas apropiadas para los sectores o las ocupaciones y las modalidades de trabajo más expuestos a la violencia y el acoso, tales como el trabajo nocturno, el trabajo que se realiza de forma aislada, el trabajo en el sector de la salud, la hostelería, los servicios sociales, los servicios de emergencia, el trabajo doméstico, el transporte, la educación y el ocio (artículo 8). En particular, en la evaluación de riesgos en el lugar de trabajo que se menciona en el artículo 9, c), del Convenio, se deberían tener en cuenta los factores que aumentan las probabilidades de violencia y acoso, incluyendo los peligros y riesgos psicosociales. Deberá prestarse especial atención a los peligros y riesgos que: a) se deriven de las condiciones y modalidades de trabajo, la organización del trabajo y de la gestión de los recursos humanos, según proceda; b) impliquen a terceros como clientes, proveedores de servicios, usuarios, pacientes y el público, y c) se deriven de la discriminación, el abuso de las relaciones de poder y las normas de género, culturales y sociales que fomentan la violencia y el acoso (Recomendación n. 206).

1.2. *La intensificación de los factores contribuyentes del riesgo de acoso sexual en el trabajo a través de plataformas digitales*

Para poder identificar los factores de riesgo y así prevenir el acoso sexual en el trabajo, es importante comprender sus causas y antecedentes. En cuanto a los factores de riesgo o las causas que intensifican y que se deben tener en cuenta a la hora de elaborar una política preventiva frente al acoso sexual en el traba-

jo, se atiende a factores de riesgo organizativos (relacionados principalmente con las características asociadas la forma de empleo en cuestión) y factores de riesgo individuales o asociados al individuo (subjetivos). Aunque los primeros son más explicativos y determinantes en la proliferación del riesgo de acoso sexual, ambos están estrechamente relacionados entre sí (Hoel y Vartia, 2018, pp. 25-26).

Estos factores en los ámbitos de trabajo donde concurren se pueden retroalimentar derivando en que el riesgo de acoso sexual y sus consecuencias se agraven. Ello puede ocurrir, como veremos, especialmente en el trabajo a través de plataformas digitales.

En cuanto a los aspectos subjetivos, pueden ser relevantes diferentes atributos de la persona acosada como la personalidad, motivaciones, actitudes, aptitudes, recursos personales y sociales, etc. Aunque no existe un perfil tipo de persona acosada ni tampoco existe un perfil tipo de persona acosadora, los estudios existentes muestran que se dan determinados rasgos o situaciones personales (género, edad, nivel de formación, diversidad funcional, nacionalidad o estado civil) que aumentan el riesgo de sufrir acoso sexual en el trabajo. Estos factores individuales pueden influir en la incidencia y el proceso de violencia en el lugar de trabajo y pueden aplicarse tanto al autor como a la víctima de acoso sexual (Eurofound 2003, pp. 13-16)

En este sentido, los datos disponibles demuestran algunas consistencias en las características sociodemográficas entre las víctimas. En promedio e independientemente de la edad, las víctimas tienen más probabilidades de ser mujeres. Aunque son particularmente las mujeres jóvenes solteras o divorciadas, y con un nivel bajo de cualificación (menores de 35 años) las que tienen mayor riesgo. Los acosadores por su parte tienen más probabilidades de ser hombres, aproximadamente el 50% de los acosadores son compañeros de trabajo y el 30% superiores (Eurofound 2015, pp. 20-21). La diversidad funcional dentro del género es otra característica relevante. Las mujeres con alguna discapacidad física o cognitiva pueden ser más vulnerables frente al riesgo de acoso sexual (Coleman, Sykes y Groom 2013, pp. 39-52).

Existe un consenso general de que las trabajadoras son las que tienen más probabilidades de sufrir acoso sexual en el trabajo. Sin embargo, este tipo de experiencias no se limita exclusivamente a las mujeres. Ya existen diferentes estudios en algunos países europeos que indican que, aunque las mujeres siguen representando la mayoría de los casos de empleadas que sufren acoso sexual, el número de hombres que sufre situaciones de acoso sexual en el trabajo también resulta significativo (Eurofound 2018, p. 12).

En España, un estudio publicado en el año 2000 ya estimaba que el 8,2% de los hombres reconocía haber sufrido algún tipo de situación calificada como acoso sexual. Cifra que se asimilaba a las estimaciones realizadas hasta el momento en Europa, que concluían que uno de cada diez trabajadores masculinos había podido sufrir acoso sexual (CC.OO. 2000, p. 40).

Más recientemente, un estudio representativo de la población laboral portuguesa descubrió que, si bien el 14,4% de las mujeres habían sufrido acoso sexual durante su vida laboral, la cifra para los hombres era del 8,6% (Torres, Costa, Sant'Ana, Coeltho y Sousa 2016, p. 6). Y en el Reino Unido, una encuesta de 2017 realizada por la BBC sobre el alcance del acoso sexual, encontró que el 53% de las mujeres del Reino Unido y el 20% de los hombres habían sido acosadas sexualmente en el trabajo (BBC, 2017). Los hombres pueden sufrir principalmente acoso sexual en forma de comentarios sexualmente sugestivos o bromas sexualizadas (incluidos correos electrónicos sexualmente explícitos) y preguntas intrusivas sobre asuntos sobre la vida privada (McDonald y Charlesworth 2015, p. 11).

Otra característica del acoso sexual en hombres son las mayores reticencias para denunciar en comparación con las mujeres que lo sufren. Además, los datos disponibles muestran que cuando los hombres son acosados sexualmente, la mayoría de los acosadores son otros hombres. El acoso sexual de los hombres hacia otros hombres se puede explicar como una forma de heterosexismo, donde el modelo de heterosexualidad se considera obligatoria (Butler 2007). Por lo tanto, los hombres cuyo comportamiento, apariencia o modales se desvían de dicha masculinidad prescrita pueden ser castigados para garantizar la vinculación masculina, así como para asegurar el dominio masculino. En este sentido, en comparación con los heterosexuales, las personas LGTB+ experimentan con mayor frecuencia conductas de acoso sexual en el trabajo (Eurofound 2003, pp. 30-31). Así lo refleja también la investigación de la OIT, que revela niveles particularmente altos de acoso y discriminación entre los miembros de esta comunidad (ILO 2013, pp. 2-3).

Finalmente, en cuanto la nacionalidad o el origen étnico, aunque no hay datos concluyentes, existen diferentes estudios que apuntan a que es un factor que al igual que los anteriores, incide en el riesgo de acoso sexual en el trabajo (Eurofound 2015, pp. 22).

Pues bien, el riesgo de acoso sexual en estos colectivos se potencia en función de la concurrencia de factores que se dan a nivel organizativo. En concreto las causas que están detrás del acoso sexual en las empresas se atribuyen o tienen que ver: por un lado, con los desequilibrios de poder, las brechas de representación y los roles de género que impregnan la organización; y, por otra parte, con la tolerancia al acoso que se perciba en la organización, donde influyen factores situacionales del

trabajo (Eurofound 2015, pp. 18). En los siguientes apartados señalaremos algunos indicios de cómo estas circunstancias se muestran o aparecen en los entornos de trabajo a través de plataformas digitales.

a. Desequilibrios de poder, brechas de representación y roles de género en el trabajo a través de plataformas digitales

Existen tres principales teorías para explicar las causas del acoso sexual y estrechamente relacionadas atendiendo a su incidencia en determinados tipos de organizaciones o empresas. En primer lugar, las teorías de los desequilibrios de poder o de la dominación masculina. Según la cual, el acoso sexual en el ámbito laboral, aunque responde a múltiples factores, se produce en el marco de una relación desigual de poder económico o profesional. Estos estudios concluyen que la desigualdad económica entre hombres y mujeres supone el antecedente primordial causante de la violencia sexual en el trabajo (Hoel y Vartia 2018, pp. 25-26).

La desigualdad económica o profesional explicaría los supuestos de acoso sexual donde las víctimas están en la parte inferior de una organización, y los agresores son los gerentes, superiores, supervisores o clientes. Pero no tendría sentido en los supuestos de acoso entre compañeros de trabajo o donde las víctimas no son mujeres del extremo inferior de la jerarquía organizacional. Para explicar estos supuestos se atiende a una noción extendida de poder que atiende a desequilibrios de poder «informal» (no económico o profesional) e incluye el papel que desempeñan otros factores, en principio, ajenos a la empresa, como puede ser la ideología, la cultura y los valores personales (idem). Se puede poner un ejemplo práctico trayendo a colación el fenómeno denominado como «techo de cristal»⁴⁵. Desde esta perspectiva, los hombres que se sienten amenazados por las mujeres, particularmente en entornos y posiciones organizativas que anteriormente eran dominadas exclusivamente por los hombres, pueden utilizar el acoso sexual como mecanismo de defensa, con el objetivo de excluir a las mujeres que ven como una amenaza para su posición profesional. Según estas teorías, el acoso sexual parece ser más probable en organizaciones donde tradicionalmente existe una diferencia de poder sustancial entre hombres y mujeres y en situaciones en las que las empleadas han mejorado gradualmente su posición en relación con sus compañeros

⁴⁵ A través de esta metáfora, usada y difundida desde los años 80 por los estudios de género, «se pretende representar, las sutiles modalidades de actuación de algunos mecanismos discriminatorios que obstaculizan el desarrollo profesional de las mujeres, las limitan y les marcan un tope difícil de sobrepasar. Estos mecanismos no siempre se explicitan ni son evidentes. No se trata, como ocurría antes, de la existencia de una legislación laboral discriminatoria, ni tampoco de carencia formativa», Barberá Heredia, E., Ramos, A., Sarrió, M., Candela C., «Más allá del techo de cristal: Diversidad de género», *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, N.º 40, 2002, p. 58.

masculinos. En estos entornos, los casos de acoso sexual pueden ser el resultado de un comportamiento con ánimo excluyente profesionalmente por parte de los hombres (Pernas, Olza y Naredo 2000).

Relacionado con lo anterior, las teorías que parten de las brechas de representación se centran en la subrepresentación de las mujeres en muchos contextos laborales, y sugieren que la proporción de las mujeres y hombres dentro de la organización y/o del sector de trabajo impacta directamente en la presencia de acoso sexual. Cuantas menos mujeres estén presentes en comparación con los hombres (relación sexual muy sesgada) mayor es el riesgo de acoso sexual. Se basan en que en los entornos de trabajo con una proporción más baja de mujeres es mayor la probabilidad de que el poder se concentre y se mantenga en manos de los hombres, lo que empuja a que estos sean más propensos a acosar sexualmente (European Commission 1998, p. 34).

Por su parte, desde las teorías sobre roles de género se afirma que, como los hombres están acostumbrados a tratar con mujeres en un rol subordinado, tanto en situaciones domésticas como sociales, transfieren esas interacciones al lugar de trabajo. Esto es, se clasifica a las mujeres de acuerdo con su rol de género (por ejemplo, madres, cuidadoras, objetos sexuales, etc.) en lugar de su rol ocupacional, y son tratadas en consecuencia con dicho rol. La socialización de roles de género se relaciona con los estereotipos de género prescritos con respecto a qué roles y comportamientos se consideran apropiados para hombres y mujeres, incluida la forma de responder a las amenazas. Esto podría explicar la mayor probabilidad de que las mujeres se etiqueten a sí mismas como objetivos y lo normalicen. Por otro lado, los estereotipos masculinos impiden a los hombres denunciar o asumir el estado de víctimas de acoso sexual (Hoel y Vartia 2018, pp. 18-19).

Pues bien, podemos apreciar la concurrencia de algunos de los anteriores factores (desequilibrios de poder, subrepresentación y roles de género) en el trabajo a través de plataformas digitales. Según un estudio publicado por la Comisión Europea en 2018 (Pesole *et al.*, 2018), donde se clasifica a las personas que trabajan en plataformas digitales en las siguientes 4 categorías (en función de las horas que trabajaron y los ingresos que obtuvieron de la plataforma digital en que prestan sus servicios):

1. Trabajo de plataforma como trabajo principal o muy significativo: encuestados que ganan el 50% o más de sus ingresos a través de plataformas y / o trabajan a través de plataformas más de 20 horas a la semana.
2. Trabajo de plataforma muy significativo, pero no principal: encuestados que obtienen al menos el 25% de sus ingresos a través de plataformas (pero menos del 50%) y / o trabajan a través de plataformas al menos 10 horas por semana.

3. Trabajo de plataforma no significativo: encuestados que han realizado trabajo de plataforma, pero que no ganan al menos el 25% de sus ingresos a través de la plataforma, ni trabajan al menos 10 horas.
4. Personas que trabajan *offline*: En principio «independientes», que prestan sus servicios a través de la plataforma y que ocupan el nivel más bajo de la jerarquía organizativa.

Se encontró que la representación de las mujeres disminuye progresivamente a medida que aumenta la intensidad o la jerarquía dentro del trabajo en la plataforma. Más específicamente, las mujeres representan el 47.5% de los trabajadores en plataformas *offline*, el 40.2% de los trabajadores de plataforma no significativos, el 31.2% de los trabajadores de plataforma significativos, pero no principales, y solo el 26.3% de los trabajadores de plataforma principales y muy significativos (*Ibidem*, p. 22).

Además, se observa una brecha destacable tomando en relación las variables edad y género. Según los datos, la proporción de mujeres mayores disminuye progresivamente a medida que se aumenta la intensidad del trabajo en la plataforma. Mientras que el 34.2% de los trabajadores *offline* son mujeres de 35 años o más, la proporción casi se reduce a la mitad (18.7% entre aquellas que brindan servicios esporádicamente a través de plataformas en línea), y solo el 10.6% entre aquellas para quienes el trabajo de plataforma representa la principal fuente de ingresos. Por otra parte, la proporción de hombres más jóvenes aumenta sustancialmente con la intensidad del trabajo en la plataforma, del 12.7% entre los trabajadores *offline*, al 37,8% entre los trabajadores donde la plataforma es su trabajo principal. En contraste, con la distribución de las mujeres más jóvenes y los hombres mayores que no muestra la misma tendencia (*Ibidem*, p. 23).

Es decir, se aprecia un desequilibrio o brecha en la medida en que según estos datos las mujeres mayores de 35 años que trabajan en plataformas digitales lo hacen en los niveles más bajos dentro de la jerarquía organizativa. Además, a medida que aumenta la edad, van perdiendo presencia en los puestos de mayor intensidad o incidencia. A diferencia de los hombres, que a medida que se escala dentro de la jerarquía organizacional y el puesto de trabajo es más estable y menos precario obtienen mayores niveles de presencia. En definitiva, según este estudio los puestos de mayor rango o poder dentro de las plataformas digitales están principalmente ocupados por hombres jóvenes.

En cuanto a los roles de género, el mismo estudio clasifica los servicios que prestan en el mercado las plataformas digitales como: servicios prestados digitalmente (es decir, micro tareas, tareas administrativas y de entrada de datos, etc.) o servicios

prestados en el lugar (es decir, transporte, entrega, limpieza, etc.). De acuerdo con el nivel de habilidades requeridas por los diferentes servicios, se distingue entre: a) servicios profesionales (habilidades altas); b) servicios auxiliares (habilidades medias) y c) servicios *in situ* (habilidades bajas).

Los datos obtenidos demuestran que el género también influye en el tipo de servicios proporcionados: los servicios profesionales que demandan niveles altos de cualificación (por ejemplo, el «desarrollo de software») y algunos específicos *in situ* en sectores tradicionalmente con mayor presencia masculina, como el «transporte», son los servicios con mayor presencia de los hombres. Por el contrario, los servicios auxiliares como la «traducción» y, sobre todo, los servicios *in situ* son los dominados principalmente por mujeres (*Ibidem*, p. 39).

La OIT también advierte sobre las brechas de representación por razón de género en el trabajo a través de plataformas digitales. De su estudio se desprende que existe una diferencia importante de género en lo que respecta a la propensión a realizar este tipo de trabajo: solo uno de cada tres trabajadores es una mujer. Esta cifra es inferior en los países en desarrollo, donde apenas uno de cada cinco trabajadores es una mujer (OIT 2019, p. 33).

En cuanto a la incidencia de los roles de género en estos entornos, la OIT observa una importante diferencia de género entre aquellos que han respondido que «únicamente pueden trabajar desde casa» debido a la obligación de cuidar de terceros: el 13% de las encuestadas han dado esta razón, mientras que solo el 5% de los participantes hombres lo han hecho. Para las mujeres, el trabajo en plataformas digitales parece ser una vía para realizar tareas remuneradas dentro de los límites del hogar, mientras cumplen otras responsabilidades, lo que resulta una doble carga de trabajo (*Ibidem*, p. 39).

Además de estos motivos, se recoge en su informe que existen plataformas digitales que mediante el cobro de cargos adicionales permiten a los clientes asignar trabajos a determinados grupos de trabajadores según sus «calificaciones» o reputación digital, e incluso en función de las características de la persona trabajadora (la edad, el género y el estado civil) (*Ibidem*, p. 15).

Es especialmente preocupante que a pesar de que la investigación sobre la incidencia del género en el ámbito del trabajo a través de plataformas digitales está aún en una fase incipiente, se puedan encontrar datos estadísticos que ya indican brechas en estas empresas. Sobre todo, y en lo que aquí nos interesa, teniendo en cuenta que dichas brechas, como venimos apuntando, son las que están detrás la proliferación de algunos riesgos para la seguridad y salud de las personas trabajadoras, como el de acoso sexual.

En este sentido, no nos ha resultado sencillo encontrar estudios centrados en las posibles brechas de género en las plataformas digitales. Hemos encontrado uno publicado por la *Law Review* de la Universidad Seton Hall (ubicada en South Orange, EE.UU.), donde a través de métodos informáticos los investigadores capturan algunas de las interacciones de género asentadas en una plataforma digital. Entre sus resultados señalan que, aunque las mujeres trabajan más horas en la plataforma, las tarifas promedio por hora de las mujeres son significativamente más bajas que las de los hombres (con un promedio de aproximadamente 2/3). Encontraron que tales brechas en las tarifas por hora persisten incluso después de controlar las siguientes variables: puntuación del sistema de reputación, experiencia, la categoría ocupacional, horas de trabajo y el nivel educativo. Los autores sugieren que estamos asistiendo a una tercera generación de desigualdad sexual, denominada «Discriminación 3.0», en la que la discriminación ya no es simplemente una consecuencia de las barreras formales o de los sesgos implícitos, sino que, en estos entornos de trabajo, deriva también de la forma en que están estructuradas las plataformas (su arquitectura, es decir, su codificación y diseño algorítmico) (Brazilay, y Ben-David, 2017, pp. 393-431).

b. La tolerancia al acoso sexual en el trabajo a través de plataformas digitales

Otro de los factores que inciden en el riesgo de acoso sexual en el trabajo es la tolerancia al acoso sexual que predomine en la forma de trabajo en cuestión. Es decir, cuando el acoso sexual es tolerado, la probabilidad de que ocurra es mayor que donde no se tolera y se sanciona. En línea con esto, se argumenta que las personas tienen más probabilidades de acosar sexualmente si previamente ya ha salido indemne en otra experiencia de acoso. A través de este factor también, se explica que aumenten los casos de acoso sexual como consecuencia de la falta de políticas y procedimientos dirigidos a su prevención (NTP 507, 1997, p. 3).

El trabajo a través en plataformas digitales supone todavía la prestación de servicios fuera de la protección otorgada al trabajo por el ordenamiento jurídico laboral, y donde la normativa preventiva de riesgos laborales no rige eficazmente. Como hemos señalado, la iniciativa de los agentes sociales y su labor a través de la negociación colectiva en cuanto a la articulación de medidas preventiva del acoso sexual en el trabajo es fundamental (principalmente a través de la adopción de protocolos de acoso sexual, planes de igualdad, etc.). El trabajo a través de plataformas digitales, hasta el momento, es un entorno aislado de estas intervenciones, de ahí que se trate de un entorno propicio de tolerancia al acoso sexual.

Por otra parte, se ha demostrado que el estilo de liderazgo en una organización puede tener influencia en la creación de un clima tolerante del acoso sexual. Concretamente, la abdicación del liderazgo, o el llamado estilo de gestión de *laissez-*

faire, proporciona un terreno fértil para el acoso sexual (Eurofound 2003, p. 19). La ignorancia de los gerentes y o supervisores, y el hecho de no reconocer e intervenir en casos de acoso sexual pueden contribuir indirectamente al acoso sexual, al transmitirse el mensaje de que tal comportamiento es aceptable (Hoel y Vartia 2018, pp. 24-25). En el caso de las plataformas digitales, la autonomía que se predica dentro de esta forma de empleo en cuestión, y, sobre todo, la situación de incomunicación entre la plataforma y sus trabajadores (*vid.* el riesgo de aislamiento) puede incentivar la tolerancia al acoso sexual en el sentido explicado.

La tolerancia al acoso sexual también es mayor en empresas con una alta orientación al servicio al cliente (por ejemplo, las que operan en el sector servicios). El trabajo en plataformas implica altas dosis de poder hacia los clientes (el poder de negar o declinar los servicios prestados característico del trabajo a través de plataformas incidiría en este sentido). La tolerancia al acoso sexual en las plataformas deriva también de los sistemas de evaluación que estas utilizan y en general, del uso de perfiles en línea (Eurofound 2018b, p. 31).

El acoso sexual en entornos virtuales como el que caracteriza al trabajo en plataformas digitales puede tener dos expresiones típicas. Por una parte, puede resultar o 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 trabajadores). Por otra parte, 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, se produzca o no dentro del horario de trabajo o durante la prestación de los servicios⁴⁶.

El ciberacoso sexual constituye una manifestación de como la tolerancia al acoso en estas fórmulas de empleo puede derivar de factores situacionales asociados a la forma de trabajo (trabajar en un entorno virtual). A su vez, existen otras características situacionales del trabajo en plataformas que influyen en la tolerancia al acoso. Como, por ejemplo, trabajar en lugares públicos, en entornos privados, en situación de aislamiento, en horas de trabajo «no sociales» o nocturnas. Estas son circunstancias que se deben considerar a los efectos de adoptar medidas preventivas, ya que todas se han demostrado como situaciones en que pueden aumentar las posibilidades y/o consecuencias de sufrir acoso sexual (Moore 2018, pp. 3-4).

⁴⁶ *Vid.* un estudio reciente sobre la prevención del ciberacoso sexual en el trabajo en: Molina Navarrete, C. (2019), «Redes sociales digitales y gestión de riesgos profesionales: prevenir el ciberacoso sexual en el trabajo, entre la obligación y el desafío», *Diario La Ley*, N. 9452, Ed. Wolters Kluwer.

Por ejemplo, con relación al trabajo en horas «no sociales» o nocturnas y su incidencia en los riesgos de violencia y acoso sexual, se debe tener en cuenta algunos datos que indican que el 51% de las trabajadoras de plataformas trabajan durante la madrugada (de 22.00 a 05.00) y el 76% lo hacen por la noche (de 18.00 a 22.00) (EU-OSHA 2019, p. 9).

En cuanto al trabajo en lugares públicos, se incentiva el riesgo de sufrir acoso sexual por parte de personas ajenas a la organización como clientes y otros sujetos intervinientes en la prestación de los servicios (UGT 2018, p. 100). Ya existen testimonios donde un empleado particular del restaurante acosó sexualmente a las trabajadoras de la plataforma de entrega de alimentos mientras esperaban para recoger sus pedidos (Eurofound 2018b, pp. 31). También un estudio promovido por el Departamento de Mujeres de la Federación Internacional de los Trabajadores de Transporte hace referencia a los riesgos de violencia y acoso sexual a los que están expuestas las mujeres que trabajan en empresas de vehículo de transporte con conductor (VTC). Indicando que ello puede disuadir a las mujeres conductoras de trabajar en ciertas funciones y durante la noche, perdiendo así el acceso a algunos de los trabajos más rentables (Wright 2018, pp. 88-90).

Además, el trabajo a través de plataformas digitales (ya sea *offline* u *online*) puede realizarse en muchas ocasiones en el ámbito privado, por lo que debido al aislamiento de los trabajadores y la falta de medidas preventivas y de control en estos entornos (imposibilidad de inspectores de trabajo, etc.) se fomenta la percepción de la tolerancia al acoso, resultando por tanto más un entorno propicio a que se produzcan situaciones de acoso sexual (Moore 2018, p. 3).

2. Consecuencias del acoso sexual para los trabajadores de plataformas digitales

Las consecuencias del acoso sexual son multidimensionales y severas. Varían en función de las características personales (por ejemplo, la capacidad de resiliencia) y también dependen de las redes de apoyo con las que cuente la persona afectada (profesional y personal) (NTP 507, 1997, p. 3). Aunque el acoso sexual también tiene consecuencias negativas sobre la organización donde se produce, en la familia de las víctimas y en la sociedad en general, en este apartado nos centraremos en señalar sus principales consecuencias para las personas trabajadoras.

En general 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 (*Ibidem*, p. 1). La incidencia negativa del acoso sexual en el trabajo sobre el bienestar y la seguridad

y salud se agrava para las personas que trabajan a través de 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.

A nivel de efectos o 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. Cuando las personas que lo sufren acuden a trabajar se suele dar una menor productividad, y se reduce la motivación (*Idem*).

Las personas trabajadoras también 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 (*Ibidem*, p. 4).

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 (*Idem*). 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 (EU-OSHA 2013, p. 175).

Al igual que en el caso de otros tipos de violencia en el trabajo, el acoso sexual también se asocia con el estrés postraumático. Especialmente cuando se produce una violación o un intento de violación (Moreno y Báez 2010, pp. 69-70). Si bien los síntomas de estrés postraumático están tradicionalmente asociados con los incidentes más severos, también se ha identificado un impacto negativo grave del acoso sexual como resultado de la exposición repetida menos grave. Esto es, las experiencias dañinas más intensas, pero menos frecuentes (por ejemplo, agresión física, violación, etc.) y las experiencias menos intensas pero frecuentes (clima organizacional sexista) parecen tener un efecto comparable (Hoel y Vartia 2018, p. 31).

En cuanto a las consecuencias sobre la salud del acoso sexual en función del género, aunque el acoso sexual es siempre más frecuente hacia mujeres, parece que es igual de dañino independientemente del género (Moreno y Báez 2010, p. 70). Existen estudios que señalan que cuando los hombres sufren situaciones de acoso sexual muy estigmatizantes y donde se cuestiona su masculinidad pueden reaccionar de manera más negativa que las mujeres (Hoel y Vartia 2018, p. 31).

Además de todas estas repercusiones sobre la seguridad y salud de las personas trabajadoras, existen consecuencias específicas derivadas de sufrir acoso sexual en espacios públicos. 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 (principalmente mujeres) 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 (*Ibidem*, p. 36).

En este sentido, hay que tener en cuenta que el impacto del acoso de una persona en concreto está moderado por su vulnerabilidad y por sus estilos de respuesta ante la situación en concreto. Pese a ello, normalmente se ha considerado que las consecuencias negativas no difieren entre quienes ante una situación la etiquetan de acoso sexual y quiénes no. De ahí, que centrarse en la experiencia de acoso sea más importante a la hora de determinar las consecuencias negativas, independientemente de que la persona que lo haya sufrido se considerase a sí mismo como víctima de acoso sexual (NTP 507, 1997, p. 4).

Se ha percibido que algunas víctimas de acoso sexual en lugares públicos son más propicias a cuestionar su propio comportamiento y ello puede agravar las consecuencias. Diferentes estudios sostienen que hay muchas mujeres que responden al acoso sexual de extraños mediante estrategias de afrontamiento activas (enfrentarse al acosador o denunciar el incidente), pero que en cambio al sufrir estos actos en lugares públicos es más probable usen frente a dichas situaciones un afrontamiento pasivo (ignorar o pasar por alto la situación) y que las propias mujeres se «auto-cosifiquen» (Hoel y Vartia 2018, p. 36).

La cosificación sexual es la reducción de una mujer en su cuerpo o partes de este con la percepción errónea de que su cuerpo o partes del mismo pueden representarla en su totalidad. La cosificación se produce cuando se separan las funciones o partes sexuales de una mujer de su persona, instrumentalizándola o reduciéndola a dichas partes sexuales. La continua exposición a situaciones en las que las mujeres son sexualmente cosificadas hace que estas se perciban a sí mismas como objetos, interiorizando la mirada de un observador externo. Este fenómeno se denomina *autocosificación*, y se manifiesta por la autovigilancia entendida como «un continuo seguimiento de la apariencia corporal». La autocosificación, puede llevar a las mujeres a experimentar emociones negativas, como la vergüenza, ansiedad y reducción de la conciencia de los estados internos corporales (Sáez, Valor-Segura y Expósito 2012, p. 42). A su vez estas situaciones contribuyen a normalizar y perpetuar la situación de acoso sexual, y ello, como hemos señalado, incide más negativamente en la salud de las víctimas a medio o largo plazo.

Finalmente, 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 (Molina Navarrete 2019, p. 10).

Respecto a la proliferación de este riesgo y sus consecuencias, el informe realizado por Amnistía Internacional, basado en una encuesta realizada a mujeres de 18 a 55 años en 8 países (Dinamarca, España, Estados Unidos, Italia, Nueva Zelanda, Polonia, Reino Unido y Suecia), señala que un 23% de las encuestadas dijo que había sufrido abusos o acoso en internet al menos en una ocasión (el 19% en España). Y de las encuestadas que habían sufrido abusos o acoso en internet al menos en una ocasión en España, el 49% dijo que esos eran de naturaleza misógina o sexista. En cuanto a las consecuencias psicológicas, el 61% de las mujeres que habían sufrido acoso dijo que les produjo una bajada en la autoestima o que habían perdido confianza en sí mismas, más de la mitad (55%) dijo que había experimentado estrés, ansiedad o ataques de pánico. El 56% dijo que los abusos o el acoso en Internet les habían impedido concentrarse durante periodos largos, y un 63% dijo que había tenido problemas para dormir por ser víctima de esta situación (Amnistía Internacional, 2017).

3. Medidas para prevenir el acoso sexual en el trabajo a través de plataformas digitales

El alcance del riesgo de acoso sexual en el trabajo a través de plataformas digitales plantea numerosos desafíos a los actuales mecanismos legales de protección. En el ámbito normativo (europeo y nacional), no existen normas específicas de rango superior dirigidas al acoso sexual como riesgo laboral, excepto aquellas previsiones contenidas en las normas encargadas del principio de igualdad y no discriminación. Más allá del reconocimiento explícito contenido en el artículo 4.2.e) del TRLET, donde se establece el derecho de las personas trabajadoras «al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, y frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo», no existe una calificación legal del acoso sexual como riesgo específicamente laboral en el ámbito de ordenamiento jurídico y ello tiene sus limitaciones (Sánchez Pérez 2015, p. 8).

Por un lado, las relacionadas con la concreción de las obligaciones empresariales de su prevención, y de adopción de medidas de seguridad e higiene en el trabajo, así como la imputación de responsabilidades derivadas de su incumplimiento (por ejemplo, el recargo de prestaciones) (*Idem*). De otro lado, la falta de concreción legal ha derivado en que se delegue toda la articulación de la acción preventiva del acoso sexual al ámbito de la negociación colectiva. Es cierto que este ámbito es pertinente y puede ser eficaz en aras a articular la política preventiva de forma descentralizada y adaptándose a los contextos económicos y empresariales en los que se actúa. En este sentido, por su contenido, el Acuerdo Marco europeo supone un buen instrumento desde el que partir. El problema es que la actuación de los interlocutores sociales difícilmente llega a los nuevos entornos de trabajo que no están sindicalizados o en los que se duda acerca de la existencia de relación laboral entre las empresas y las que ocupan, como por ejemplo al trabajo a través de plataformas digitales (UGT 2018, pp. 101).

Mientras tanto, resulta necesario que las empresas de plataformas digitales tomen la iniciativa en cuanto al establecimiento de políticas específicas concretadas a través de códigos de conducta y protocolos de prevención de este riesgo laboral. Según el estudio realizado, se recomienda que ello se haga desde 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 acoso sexual *online* o ciberacoso sexual.

Atendiendo a las particularidades de la forma que organizan el trabajo y las características de estos entornos, señalaremos algunos de los contenidos que en esencial deben contener los códigos de conducta y los procedimientos establecidos con objeto de prevenir y tutelar a los trabajadores de plataformas del riesgo de acoso sexual.

En cuanto al contenido del Código de Conducta, este debe enfocarse en la adopción y difusión del compromiso de la dirección de la empresa de erradicar las conductas de acoso sexual en la plataforma, y, en general, con la promoción de la paridad dentro de su estructura:

- Las plataformas digitales deben 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. Esta-

bleciendo la obligación de la dirección, las 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 su esclarecimiento y resolución.

- Prever la 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 de los diferentes tipos de acoso sexual, a través de cursos *online*, folletos y cualquier otro medio que se estime oportuno y que resulte eficaz.

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 los lugares públicos, durante o fuera del tiempo efectivo 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 (OIT 2019, p. 118). Otra posibilidad es establecer puestos presenciales de asistencia frente al acoso sexual ya sea propios o mediante los servicios de prevención/sindicatos u otras organizaciones similares asentadas en el país donde operen las empresas.

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. Las plataformas digitales como empresas diseñadas puramente a través de las nuevas TIC 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 aquí hemos tratado. Dichos cambios, si se implementan, podrían a su vez ser monitoreados fácilmente por las tecnologías de las plataformas, y verificados y evaluados a través las posibilidades que ellas les permiten (Brazilay y Ben-David 2017, p. 430).

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 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. *EQUALITY@WORK* aporta insumos clave para el diagnóstico organizativo con perspectiva de género y la construcción de un plan de acción enfocado y estratégico que apunte a brechas duras y persistentes en la organización⁴⁷.

La plataforma se estructura a partir de ocho componentes de análisis organizativo denominados pilares y que son: 1) Perfil de la organización y productividad; 2) Perfil del personal; 3) Reclutamiento y selección y de contratación; 4) Desarrollo profesional y desempeño; 5) Remuneración; 6) Prevención del acoso en el ámbito laboral; 7) Conciliación de la vida familiar, laboral y social con corresponsabilidad social; 8) Comunicaciones. Cada uno de estos pilares cuenta con una serie de subpilares que definen los componentes a ser analizados en cada uno de ellos. Por ejemplo, el pilar n.º 6 relativo a la prevención del acoso en el ámbito laboral, es el componente que compila los datos necesarios para medir la existencia o no de medidas para prevenir casos de acoso sexual y laboral (sexual y por razón de sexo), la ratio de casos que se producen y se denuncian, así como el impacto en la atención y solución de los mismos. Este pilar se integra por los siguientes subpilares: 1) Acoso sexual y por razón de sexo; 2) Valoración/percepción sobre la política de prevención del acoso; 3) Grado de conocimiento y valoración de la eficacia de los mecanismos que las empresas u organizaciones facilitan para prevenir y actuar contra este tipo de violencia de género (el acoso por razón de sexo y el acoso sexual).

⁴⁷ Toda la información sobre este instrumento está disponible en: <https://www.genderequalityseal.org/about/>



4. Bibliografía

- Amnistía Internacional (2017), *Cuando usas las redes y amenazan con violarte*, Noticias, disponible en: <https://www.es.amnesty.org/en-que-estamos/noticias/noticia/articulo/cuando-usas-las-redes-y-amenazan-con-violarte/>
- Barberá Heredia, E., Ramos, A., Sarrió, M., Candela C., «Mas allá del techo de cristal: Diversidad de género», *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, N.º 40, 2002, pp. 55-68.
- BBC (2017), *'Half of women' sexually harassed at work, says BBC survey*, BBC News, disponible en: <https://www.bbc.com/news/uk-41741615>
- Brazilay, A. y Ben-David, A. (2017), «Platform Inequality: Gender in the Gig-Economy», *Seton Hall Law Review*, vol. 47, pp. 393-431, disponible en: <https://scholarship.shu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1588&context=shlr>
- Butler, J. (2007), *El género en disputa: el feminismo y la subversión de la identidad*, Paidós, Barcelona.
- CC.OO. (2000), *El alcance del acoso sexual en el trabajo en España*, Secretaria Confederal de la Mujer de CC.OO., Madrid, Disponible en: <https://www.ccoo.es/259a569a8214d565382fe977aaaff836000001.pdf>
- Coleman, N., Sykes, W. y Groom, C. (2013), *Barriers to employment and unfair treatment at work: A quantitative analysis of disabled people's experiences*, Equality and Human Rights Commission: Research report 88, Manchester, disponible en: <https://www.equalityhumanrights.com/sites/default/files/research-report-88-barriers-to-employment-and-unfair-treatment-at-work-disabled-peoples-experiences.pdf>

De Vicente Pachés, F. (2007), «El acoso sexual y el acoso por razón de sexo desde la perspectiva del Derecho Internacional y el Derecho Comunitario europeo», *Revista del Ministerio de Trabajo e inmigración*, n.º 67, pp. 83-120.

Equileap (2018), *Gender Equality Global Report and Ranking*, 2018, disponible en: <https://equileap.org/wp-content/uploads/2018/10/Equileap-Gender-Equality-Global-Report-and-Ranking-2018.pdf>

EU-OSHA (2013), *New risks and trends in the safety and health of women at work*, European Risk Observatory: Literature review, disponible en: <https://osha.europa.eu/en/publications/reports/new-risks-and-trends-in-the-safety-and-health-of-women-at-work>

EU-OSHA (2019), *OSH and the future of work: benefits and risks of artificial intelligence tools in workplaces*, DP, disponible en: <https://osha.europa.eu/en/publications/osh-and-future-work-benefits-and-risks-artificial-intelligence-tools-workplaces/view>

Eurofound (2003), *Preventing violence and harassment in the workplace*, Luxembourg, disponible en: https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef02109en.pdf

- (2015), *Violence and harassment in European workplaces: Causes, impacts and policies*, Dublin, disponible en: https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_comparative_analytical_report/field_ef_documents/ef1473en.pdf
- (2017), *Sixth European Working Conditions Survey – Overview report (2017 update)*, Publications Office of the European Union, Luxembourg, Disponible en: <https://www.eurofound.europa.eu/surveys/european-working-conditions-surveys/sixth-europeanworking-conditions-survey-2015/ewcs-2015-2-questionnaire>
- (2018), *Discrimination against men at work: Experiences in five countries*, Publications Office of the European Union, Luxembourg, disponible en: http://cite.gov.pt/pt/destaques/complementosDestqs2/Discrimination_men_work.pdf
- (2018b), *Employment and working conditions of selected types of platform work*, Publications Office of the European Union, Luxembourg, disponible en: https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef18001en.pdf

European Commission (1998), *Sexual Harassment at the Workplace in the European Union*, Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg, disponible en: <https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/9c49e8af-2350-46dc-9f4b-cc2571581072>

Fowler, S. (2017), *Reflecting On One Very, Very Strange Year At Uber*, disponible en: <https://www.susanjfweller.com/blog/2017/2/19/reflecting-on-one-very-strange-year-at-uber>

- FRA (2014), *Violence against women: an EU-wide survey. Main results*, Luxembourg: Publications Office of the European Union, disponible en: <https://fra.europa.eu/en/publication/2014/violence-against-women-eu-wide-survey-main-results-report>
- Ginès i Fabrellas, A. (2018), «Acoso sexual y acoso por razón de sexo en la Ley Orgánica de Igualdad. Prevención y responsabilidad empresarial», *Trabajo, género e igualdad: un estudio jurídico-laboral tras diez años de la aprobación de la Ley 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres*, coord. por Romero Burillo A.M., Rodríguez Orgaz C., Aranzadi, pp. 295-368.
- Hoel, H. y Vartia, M. (2018), *Bullying and sexual harassment at the workplace, in public spaces, and in political life in the EU: women's rights & Gender equality*, Study for the FEMM committee: European Parliament, Directorate General for Internal Policies, Policy department for citizens' rights and constitutional affairs, Brussels, disponible en: [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2018/604949/IPOL_STU\(2018\)604949_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2018/604949/IPOL_STU(2018)604949_EN.pdf)
- ILO (2013), *Discrimination at Work on the basis of sexual orientation and gender identity: Results of pilot research*. Geneva: International Labour Office, disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_221728.pdf
- McDonald, P. y Charlesworth, S. (2015), «Workplace sexual harassment on the margins», *Work, Employment and Society*, 30, pp. 1-17.
- Molina Navarrete, C. (2019), «Redes sociales digitales y gestión de riesgos profesionales: prevenir el ciberacoso sexual en el trabajo, entre la obligación y el desafío», *Diario La Ley*, N.9452, Ed. Wolters Kluwer.
- Moore, P.V. (2018) *The Threat of Physical and Psychosocial Violence and Harassment in Digitalized Work*, International Labour Office, Geneva, disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_617062.pdf
- Moreno Jiménez, B. y Báez León C. (2010), *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), Madrid, disponible en: <http://comisionnacional.insht.es/InshWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- MTAS (2006), *El acoso sexual a las mujeres en el ámbito laboral –presentación de resultados–*, Ref: 724/O4, Estudio elaborado por: INMARK.
- NTP 507 (1997), *Acoso sexual en el trabajo*.
- O'Brien, S.A. (2019), *14 women sue Lyft for allegedly mishandling sexual assault and rape reports*, CNNBusiness, disponible en: <https://edition.cnn.com/2019/09/04/tech/lyft-sexual-assault-lawsuit/index.html>

- O'Brien, S.A., Black N., Devine C., y Griffin D. (2018), *CNN investigation: 103 Uber drivers accused of sexual assault or abuse*, CNNBusiness, disponible en: <https://money.cnn.com/2018/04/30/technology/uber-driver-sexual-assault/index.html>
- OIT (2016), *Informe final: Reunión de expertos sobre la violencia contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo*, MEVWM/2016/7, Departamento de Condiciones de Trabajo e Igualdad, Ginebra, disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/meetingdocument/wcms_546305.pdf
- OIT (2019), *Las plataformas digitales y el futuro del trabajo. Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital*, Oficina Internacional del Trabajo: Ginebra, disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_684183.pdf
- Parlamento Europeo (2018), *Informe sobre las medidas para prevenir y combatir el acoso sexual y psicológico en el lugar de trabajo, en los espacios públicos y en la vida política en la Unión (2018/2055(INI))*, Comisión de Derechos de la Mujer e Igualdad de Género Bruselas, Disponible en: http://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-8-2018-0265_ES.pdf
- Pérez Guardo R. y Rodríguez Sumaza, C. (2016). «Una propuesta de intervención corresponsable sobre el acoso sexual laboral». *Cuadernos de Relaciones Laborales* 34(1), 107-127.
- Pernas, B., Olza, M. y Naredo, M. J., (2000), *La dignidad quebrada. Las raíces del acoso sexual en el trabajo*, Madrid.
- Pesole, A., Urzì Brancati, M.C, Fernández-Macías, E., Biagi, F. y González Vázquez, I. (2018), *Platform Workers in Europe*, EUR 29275 EN, Luxembourg: Publications Office of the European Union, disponible en: http://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC112157/jrc112157_pubsy_platform_workers_in_europe_science_for_policy.pdf
- Sáez G., Valor-Segura I. y Expósito F. (2012), «¿Empoderamiento o Subyugación de la Mujer? Experiencias de Cosificación Sexual Interpersonal», *Psychosocial Intervention*, vol. 21, n. 1, pp. 41-51.
- Sánchez Pérez, J., (2015) «El acoso sexual y su proyección en las relaciones laborales», *Revista de Información Laboral*, n.º 8, pp. 1-13.
- Torres, A., Costa, D., Sant'Ana, H., Coelho, B. y Sousa, I. (2016). *Sexual harassment and bullying in the workplace in Portugal*. Policy Brief. Interdisciplinary Centre of Gender Studies, CIEG, Lisbon, disponible en: <http://cieg.iscsp.ulisboa.pt/images/PDF/Policy%20Brief%20-%20Sexual%20Harassment%20and%20Bullying%20in%20the%20workplace%20in%20Portugal.pdf>
- UGT (2018), *El trabajo en la economía colaborativa y la prevención de riesgos laborales*, Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente de UGT-CEC, disponible en: <http://>

www.ugt.cat/download/mon_del_treball/Economia-de-plataformes/Guia_El-trabajo-en-la-economia-colaborativa-y-la-prevencion-de-riesgos-laborales.pdf

Urrutikoetxea Barrutia, M. (2007), «Reflexiones en torno a la prevención de los riesgos psicosociales», *RDS*, pp. 73-100.

Urrutikoetxea Barrutia, M. (2014), *Acoso Laboral y lesión de derechos fundamentales*, Bo-marzo.

Vassallo T., Levy E., Madansky M., Mickell H., Porter B., Leas M., Oberweis J. (2015), *Elephant in the Valley*, disponible en: <https://www.elephantinthevalley.com>

Wright, T. (2018), *El impacto del futuro del trabajo para las mujeres en el transporte público*, ITF global, disponible en: <https://www.itfglobal.org/es/reports-publications/el-impacto-del-futuro-del-trabajo-para-las-mujeres-en-el-transporte-publico>

Capítulo VI

La inestabilidad, incertidumbre y precariedad en los ingresos como factores de riesgo para la seguridad y salud de las personas que trabajan a través de plataformas digitales

1. Análisis de los Factores de riesgo

En general, Europa no es la región del mundo líder en la adopción de las nuevas tecnologías. Su capacidad y velocidad de innovación tecnológica es mucho más baja que en los Estados Unidos y partes de Asia. Esto a su vez incide en que la tasa de cambios en el mercado laboral haya sido también relativamente baja, de forma que solo alrededor del 10% de los empleos han desaparecido. No obstante, entorno al 40% de los trabajos han sufrido cambios como consecuencia de las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías (EU-OSHA 2018, p. 31).

Al respecto, uno de los riesgos de la digitalización del trabajo se refiere a los cambios que las nuevas fórmulas organizativas causan y/o causaran progresivamente en cuanto a los sistemas de retribución tradicionales. Se espera que, a medida que se vayan introduciendo en las empresas y en el tejido productivo los nuevos métodos de trabajo posibilitados por el uso de las nuevas TICs, se irá generalizando la desaparición de las jerarquías laborales tradicionales en las que las personas trabajadoras reciben un salario de acuerdo con las horas o el tiempo de trabajo, a favor de los sistemas de retribución basados en los resultados. En este sentido, se ha previsto una caída en los salarios reales, como consecuencia de la combinación entre automatización y reducción de costes a través de salarios más bajos, y el uso de plataformas digitales (EU-OSHA 2018, p. 92).

Una de las herramientas previstas en nuestro ordenamiento jurídico y que se está viendo desvirtuada para garantizar unos ingresos mínimos suficientes a las per-

sonas trabajadoras con riesgo de sufrir las consecuencias de estos cambios, es la configuración del derecho a un salario mínimo interprofesional (SMI). El SMI constituye el mínimo legal de referencia en orden a la fijación de la cuantía del salario con carácter general para todas las actividades productivas, ya sean industriales, comerciales, de servicios, agrícolas o de cualquier clase. Se trata de la retribución mínima exigible en contraprestación de cualquier prestación de servicios por cuenta ajena. Aunque el derecho de las personas trabajadoras a un SMI es de configuración legal, este encuentra su fundamento constitucional en el artículo 35.1 CE donde se establece el derecho «a una remuneración suficiente para satisfacer sus necesidades y las de su familia» (Arias Domínguez, p. 10).

El principal problema es que la clave o elemento subyacente de la configuración jurídica del SMI es la definición del tiempo de trabajo. De esta forma se prevé en Real Decreto 1462/2018, de 21 de diciembre, por el que se fija el salario mínimo interprofesional para 2019, en 30 euros/día o 900 euros/mes, según que el salario esté fijado por días o por meses. Y establece que este salario se entiende referido a la jornada legal de trabajo en cada actividad (artículo 1).

Sobre esta base, la definición legal de «salario» como contraprestación o retribución de la persona trabajadora por la prestación de sus servicios, viene dada por el artículo 26.1 del Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores (TRLET). Los instrumentos a través de los cuales se determina la estructura (y la cuantía) salarial son el Convenio Colectivo y el contrato de trabajo o pacto individual empresa-persona trabajadora que, en todo caso, deberán respetar: las cuantías mínimas legales establecidas a través de la fijación, periódica, (por norma legal) del Salario Mínimo Interprofesional (SMI), y los principios constitucionales de no discriminación y de igualdad (artículos 26 y 28 TRLET).

Las personas que trabajan a través de plataformas digitales y su situación extramuros de la protección del derecho laboral hacen que se encuentren excluidos de la protección dispensada por el derecho a un SMI, así como del disfrute de los niveles salariales negociados colectivamente. Ello unido a las características propias en que se asignan los ingresos en el trabajo a través de plataformas digitales, conlleva a que estas personas carezcan de unos niveles de ingresos mínimos suficientes y garantizados (De La Heras García y Lanzadera Arencibia 2019, p. 64).

Con carácter general, el trabajo en plataformas digitales tiene en común con otras formas de empleo atípicas (por ejemplo, el trabajo a tiempo parcial o el trabajo a través de ETT) la consideración de trabajo secundario. Su naturaleza informal e inestable hace que suela considerarse como una actividad para obtener ingresos adicionales, más que como una fuente principal de ingresos (OIT 2019, p. 55).

Las propias plataformas digitales lo «venden» como un trabajo secundario para contribuir a la idea o crear la opinión de que no se trata de una forma de empleo o un trabajo regular, sino que es simplemente una forma sencilla de conseguir «ingresos extra» durante el tiempo libre o de ocio⁴⁸. No obstante, cuando se pregunta a las personas trabajadoras, menos del 15% considera su trabajo a través de la plataforma como una forma complementaria de obtener fácilmente ingresos adicionales, o de entretenerse y ganar dinero a la vez (Berg 2016, p. 19).

La realidad es que las plataformas representan en la mayoría de los casos una forma no solo de trabajar, sino de subsistir. De ahí que se haya advertido sobre la incidencia de los niveles de subempleo en la prestación de servicios a través de plataformas digitales. La imprevisibilidad en la asignación de las tareas puede conllevar que se ofrezcan un número de tareas insuficiente para alcanzar los ingresos mínimos necesarios para cubrir las necesidades básicas, pese a que se esté trabajando a tiempo completo (Eurofound 2019, p. 15)

Se ha estimado que, como consecuencia de no estar empleados a través de un contrato de trabajo laboral, las personas que trabajan a través de plataformas digitales (en empresas de reparto) en concepto de remuneraciones salariales perderían entre un 16% y un 37%, esto es, entre 2.125,3 y 6.429,9 euros por persona al año (UGT 2019, p. 19).

El nivel de remuneración o ingresos de estas personas no se basa en la jornada y/o el tiempo efectivo de trabajo, sino que varía en función de los diferentes tipos de plataformas digitales y de su modo de organizar el trabajo (González-Posada Martínez 2018, p. 23). Una clasificación al respecto es la que se ha realizado por Eurofound. Donde se distingue entre principalmente tres tipos de plataformas en atención a como están diseñadas o como organizan el trabajo y la repercusión de estas variables en el nivel de ingresos de las personas trabajadoras (Eurofound 2018, pp. 23-24).

Por un lado, están las plataformas que emplean a personas para trabajar *in situ*, donde las tareas son asignadas unilateralmente y su ejecución se realiza personalmente en el sitio que a través de la plataforma se asigna a la persona trabajadora. Normalmente abarca la realización de tareas que demandan un nivel bajo de cualificación, y este tipo de prestación de los servicios está bastante extendido en lo

⁴⁸ Por ejemplo *vid.* la *web* de la plataforma digital *Glovo*, concretamente el enlace a través del cual te puedes registrar como «repartidor» y donde a la pregunta de los posibles candidatos «¿Hacéis contrato?», se responde: «Nuestros repartidores están registrados como autónomos en la Administración pública y declaran sus ingresos a final del año en su declaración de la Renta. La flexibilidad de nuestro servicio permite que nuestros repartidores dispongan de más libertad y generen ingresos en su tiempo libre.»

que respecta tanto a las personas trabajadoras como a las plataformas. El trabajo en estas empresas se paga por hora, por tarea o combinando ambas variables, y los ingresos tienden a ser bajos como consecuencia del establecimiento a la baja de las tarifas por parte de las plataformas. Además, como este tipo de plataformas no permite a las personas trabajadoras prever la carga de trabajo, los ingresos pueden ser bajos incluso cuando las tareas o proyectos estén relativamente bien pagados o se asimilen a los que se pagan en el mercado habitual (*Idem*).

Por otra parte, están las plataformas que demandan servicios para los que se requiere un nivel de cualificación media, y aunque la ejecución de las tareas se realiza también *in situ*, este tipo de plataformas permite a las personas trabajadoras seleccionar las tareas que quieran realizar, así como determinar sus tarifas. La capacidad de elegir sus propias tareas y de establecer sus tarifas les brinda a estas personas ingresos más predecibles y mayor control del tiempo de trabajo (*Idem*). Aunque las personas trabajadoras puedan determinar las tarifas, el incremento de la transparencia en la fijación de las mismas junto con el gran número de participantes en las plataformas (mayor competencia), provoca una subasta a la baja del valor del trabajo. Esto es, se produce una reducción a la baja del precio de las tarifas (De Stefano 2016, p. 6).

Finalmente, están las plataformas digitales que ofrecen la realización de trabajos *online* para los que se requiere un nivel alto de cualificación. En este caso, los clientes seleccionan a la persona trabajadora mediante un sistema de concurso. De forma que las personas que realizan este tipo de trabajo de plataforma deben demostrar sus habilidades realizando una parte o la totalidad de una tarea antes de saber si serán finalmente seleccionadas y remuneradas. El modo de organizar el trabajo en este tipo de plataformas sigue el siguiente método: el potencial cliente publica un proyecto o un trabajo que necesita y recibe ofertas competitivas por parte de las personas trabajadoras. Generalmente, en dichas ofertas las personas trabajadoras tienen que elaborar una propuesta del trabajo que se demanda, realizar exámenes o pruebas, etc., para optar a ser finalmente elegida en la realización efectiva de dicha tarea.

Para estas personas trabajadoras, los ingresos que obtienen dependen del resultado de los concursos y son muy inciertos. Esta imprevisibilidad puede ser similar a la que caracteriza tradicionalmente los sectores de trabajos creativos. Sin embargo, se exagera aún más en el trabajo de plataformas, debido a que en este entorno se crea una competencia global más intensa (*Idem*).

Por tanto, más allá de la merma en el nivel salarial de estas personas trabajadoras derivada de la exclusión del ámbito de protección de las instituciones laborales (principalmente, legislación relativa al SMI y cobertura de la negociación colectiva),

los bajos ingresos de las personas que trabajan a través de plataformas se pueden explicar atendiendo a factores relacionados con las estrategias empresariales que prevalecen en esta forma de empleo, y que impiden alcanzar unos ingresos suficientes y estables. Entre los cuales podemos destacar principalmente: el tiempo de trabajo no remunerado, los gastos o la «seudorrenta», y el sistema de pagos (pago por tareas)⁴⁹.

1.1. La incidencia del tiempo de trabajo no remunerado

En la prestación de servicios a través de plataformas digitales el trabajo no remunerado se convierte en una condición para asegurar el trabajo remunerado. La incidencia que tiene el tiempo de trabajo sin remunerar en esta forma de empleo deriva, en primer lugar, en que las personas trabajadoras deban estar disponibles para cuando el mercado requiera de sus servicios (González-Posada 2018, p. 23). Es característico de las plataformas digitales, la proporción de personas trabajadoras *just in time*, donde son efectivamente empleadas en el momento específico en que se requiere un servicio por parte de algún cliente, y se les paga solamente ese tiempo que están efectivamente prestando los servicios (no el restante), o directamente la tarea realizada sin tener en consideración el tiempo necesario para su ejecución (De Stefano 2016, p. 4).

La fragmentación del trabajo digital (en microtareas) obliga a la persona trabajadora a la búsqueda permanente de nuevas tareas que le generen un ingreso económico de manera continuada y a compatibilizar varias de ellas para poder alcanzar un nivel satisfactorio de ingresos. Por tanto, las personas trabajadoras pasan mucho tiempo trabajando intentando conseguir y/o preparando la ejecución de tareas que finalmente podrían no materializarse. Este gasto de tiempo en buscar el trabajo por el que no se obtiene remuneración reduce significativamente los ingresos de las personas que trabajan a través de plataformas digitales (FEPS 2017, p. 43)

Por otra parte, al tiempo de trabajo no remunerado necesario para garantizar conseguir tareas remuneradas (buscar tareas, pruebas de cualificación, contactar clientes, forjar la reputación digital, etc.), habría que sumarle la incidencia de los «tiempos muertos» durante la ejecución de las tareas. Tales como, por ejemplo, los tiempos de espera en los restaurantes, los tiempos perdidos derivados de imprevistos que surgen relacionados con la falta de especificación de las tareas, o los

⁴⁹ Se indica que «la clave para explicar los niveles de empleo de bajos salarios está en las instituciones laborales, en particular en las llamadas “instituciones inclusivas”: la legislación sobre el salario mínimo, la cobertura y estructura de la negociación colectiva y las prestaciones sociales dirigidas tanto a desempleados como a ocupados». Y que «A estos factores institucionales se añaden ciertas estrategias empresariales» (Davía 2017, p. 126)

tiempos de atender demandas imprevistas por parte de los clientes, etc. Especialmente, cuando estas circunstancias no se tienen en cuenta para fijar los precios de las tareas (OIT 2019, pp. 51-63).

La cantidad de tiempos sin remunerar en esta forma de empleo es bastante significativa. Un estudio ha estimado que, por cada hora de trabajo remunerado, las personas que trabajan a través de plataformas pasan 18 minutos de trabajo no remunerado (buscando el trabajo, leyendo reseñas sobre el solicitante o cliente, leyendo instrucciones). O lo que es lo mismo, en el periodo de referencia de una semana las personas trabajadoras en plataformas dedican 28,4 horas de trabajo de las cuales 21,8 horas fueron de trabajo remunerado y 6,6 horas de trabajo no remunerado. Esto significa en casi $\frac{1}{4}$ parte (23,2%) del tiempo, se dedica al trabajo realizando tareas no remuneradas. Este tiempo no remunerado es un contribuyente importante en los bajos ingresos de estas personas trabajadoras (Berg 2016, p. 11).

1.2. Los gastos de la actividad o la «seudorrenta»

Además del tiempo de trabajo sin remunerar, los ingresos de las personas que trabajan a través de plataformas digitales se merman como consecuencia de los gastos económicos asociados al mantenimiento del trabajo a los que estos deben hacer frente (esto se ha denominado «seudorrenta») (UGT 2019, p. 29). La «seudorrenta» 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 (por ejemplo, en *Glovo* tienen la práctica de descontar 2 euros por quincena a las personas trabajadoras por utilizar la aplicación con la que trabajan); los impuestos derivados de la prestación de servicios por cuenta propia (cuota de autónomo/a o gastos de cotización a la Seguridad Social en el régimen de trabajadores/as autónomos/as); gastos de gestoría; gastos de las herramientas de trabajo (móvil, vehículo, mochila, etc.), gastos de seguros de accidentes, gastos de formación, etc.

En este sentido, una encuesta lanzada por UGT a los repartidores de las 4 plataformas con más actividad durante los meses de abril y mayo de 2019 en España (*Deliveroo*, *Glovo*, *Uber Eats*, *Stuart Foods*), señala que las personas trabajadoras perderían entre el 55,4% y el 66,5% de sus ingresos. Esto equivale a entre 6.698,0 y 10.720,2 euros por persona, debido al doble efecto de la transferencia de la cotización más los gastos de la actividad (UGT 2019, p. 20)

1.3. Pago por tareas y características del sistema de pagos

El sistema de pago predominante en las plataformas digitales se caracteriza por la imposibilidad de las personas trabajadoras de negociar la cuantía asociada al

trabajo que realizan. Los precios se establecen unilateralmente por la plataforma de acuerdo con las tarifas que tengan establecidas al respecto. Esto es, las plataformas ostentan el poder de fijar y variar la asignación económica con total discreción (Eurofound 2019, pp. 15-16).

Teniendo en cuenta la competencia extrema que se crea entre las personas que trabajan a través de la plataforma, como consecuencia los niveles de subempleo, el precio que las plataformas asignan a las tareas cada vez es menor (Todolí Signes 2017, p. 176). En este sentido, por ejemplo, *Deliveroo* en España, de forma unilateral sin negociación o justificación alguna en menos de 2 años ha ido descendiendo el valor de los pedidos. *Glovo* también ha modificado la forma de pago varias veces y *UberEats* la modifica cada 6 meses (UGT 2019, p. 44)

A la imposibilidad de negociar las tarifas de las tareas, se suma la inestabilidad derivada de la implantación de un sistema de pagos variable, donde cada tarea tiene un valor diferente que no se mantiene estable. De esta forma las personas trabajadoras nunca pueden saber el valor cierto de las tareas al no ser igual para todas y poder cambiar continuamente a discreción de la plataforma en cuestión (UGT 2019, p. 45).

Otros de los inconvenientes del sistema de pagos tienen que ver con la forma o el instrumento mediante se efectúan los mismos, que principalmente es a través de la utilización de la tecnología, o de 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. Si no se prevén estas situaciones de riesgo por parte de la empresa, a la persona trabajadora no le queda otra que asumir el coste (OIT 2019, pp. 79-85).

Esto es, el «robo de salarios» se produce como consecuencia de las situaciones de rechazo y/o de impago por las tareas efectivamente ejecutadas, ya sea por errores en la valoración algorítmica (mecánica), o de rechazos injustificados por parte de los clientes. Estos rechazos son facilitados por la discrecionalidad que permite el uso de la tecnología al respecto, o más concretamente, por los mecanismos que las propias plataformas implantan, centrados en la unilateralidad para la valoración de los trabajos por parte de los clientes. En este sentido, a casi nueve de cada diez personas trabajadoras de plataformas encuestadas por la OIT se les ha rechazado trabajo o se les ha denegado el pago. Aunque existen diferencias en los porcentajes de rechazo en función de las normas de las plataformas con respecto a los porcentajes de rechazo y aprobación. En líneas generales, al 18% de las personas trabajadoras se les rechazó más del 10 % de

su trabajo y a otro 22% se le rechazó entre el 5 y el 10% de su trabajo. Si bien algunos de estos rechazos eran justificables, porque la persona trabajadora había cometido errores o no había seguido las instrucciones como debía por no entenderlas o por malinterpretarlas, solo el 12% de las encuestadas manifestó que todos los rechazos recibidos por ellas eran justificables. Para el 32%, la mayoría de los rechazos era justificable; para el 50%, solo algunos eran justificables; y, para el 6% restante, ninguno era justificable. Cuando se rechaza trabajo, no siempre resulta claro si el rechazo fue justo o no, porque, no hay ningún mecanismo para informar a la persona trabajadora qué es lo que estuvo mal (*vid.* el riesgo de aislamiento) (*Ibidem*, pp. 81-82).

2. Consecuencias para el bienestar y la seguridad y salud de las personas trabajadoras

La concurrencia de estos tres factores impacta negativamente sobre los ingresos de las personas que trabajan a través de plataformas digitales. Que no pueden predecir los ingresos que obtendrán en un periodo fijo de referencia, ya que estos dependen o pueden variar en función de la disponibilidad de las tareas y de la compensación por las mismas. La disponibilidad y el acceso a las tareas incide a su vez en la cantidad del tiempo de trabajo sin remunerar, y en los gastos a los que se debe hacer frente por parte de las personas trabajadoras para mantener la actividad (Eurofound 2019b, p. 6).

El bajo nivel y la incertidumbre en los ingresos tienen un impacto sustancial en el bienestar, y en la seguridad y salud de las personas que trabajan a través de plataformas digitales ya que aumentan la precariedad del trabajo (OIT 2019, p. 55). Según la OIT, «el trabajo precario es una forma para que los empleadores transfieran riesgos y responsabilidades a los trabajadores. Es el trabajo que se realiza en la economía formal e informal y que se caracteriza por niveles variables y grados de particularidades objetivas (situación legal) y subjetivas (sensación) de incertidumbre e inseguridad». Al respecto, según la OIT se puede definir el trabajo precario en base a: «1) La incertidumbre en cuanto a la duración del empleo; 2) Las formas de trabajo que implican la prestación de servicios frente a múltiples empleadores o en el marco de relación laboral encubierta o ambigua; 3) La falta de acceso a la protección social; 4) Los bajos salarios; y 5) La concurrencia de obstáculos legales y prácticos sustanciales para unirse a un sindicato y acceder a la negociación colectiva negociar colectivamente» (OIT 2012, p. 32).

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 (López Cabrera 2015, p. 347). En este sentido, 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 (EU-OSHA 2007, pp. 34-35).

Los bajos ingresos repercuten en el deterioro de la seguridad y la salud, al tratarse de una de las dimensiones que explican la precariedad como riesgo del trabajo. La precariedad derivada del nivel de ingresos se atribuye principalmente a dos características. La primera característica del nivel salarial que repercute en la precariedad es la cuantía del salario, o más concretamente los bajos salarios. Y la segunda característica sobre el nivel salarial que explica la precariedad se relaciona con la falta de control (incertidumbre) en los ingresos (Amable, Benach, y González 2001, pp. 176-177).

En general, la precariedad en los ingresos que sufren las personas que trabajan a través de plataformas les genera un riesgo de «auto-explotación». El hecho de que las plataformas no garanticen un número suficiente de tareas que les permita a las personas trabajadoras obtener unos niveles de retribución mínimos y estables, junto a la posibilidad de trabajar para varias plataformas deriva en que las personas trabajadoras intensifiquen sus horas de trabajo sin control alguno en cuanto al descanso (Suárez Corujo 2018, pp. 53-54).

El resultado de esta falta de control e inseguridad en los ingresos es una jornada prolongada, que se ha asociado a casos de ansiedad que pueden derivar en fatiga crónica. 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 en estas personas trabajadoras (INSST 2010, p. 39).

El estrés relacionado con el trabajo es la respuesta de las personas ante unas demandas y unas presiones en el trabajo que no se corresponden con sus conocimientos, habilidades o recursos y que ponen en peligro su capacidad de resistencia. En este sentido, se indica que cuando la demanda del ambiente es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que posee la persona trabaja-

dora, se desarrolla una situación de estrés en la que la persona intentará generar más recursos para atender las demandas de la situación. Ante los agentes estresores las personas activan una respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento susceptibles de causar enfermedades tanto físicas como psicológicas; o en su caso, de potenciar enfermedades ya existentes por su carácter multifactorial (López Cabrera, p. 347).

Por otra parte, además del nivel de ingresos, las características propias del sistema retributivo también pueden incidir en el aumento de los riesgos para la seguridad y salud de las personas trabajadoras. Ello en la medida en que se rijan por formas de remuneración que incluyan o se basen en incentivos a la rapidez. Estas fórmulas implican cierta peligrosidad y predisposición a un mayor riesgo ya que pueden inducir a las personas trabajadoras a hacer caso omiso del peligro o a exponerse a él con objeto de lograr unas ganancias satisfactorias. De ahí que los sistemas basados la remuneración por rendimiento (o el pago por tareas) aumenten el riesgo de accidentes, enfermedades o fatiga (Pinilla García 2015, p. 173).

También se ha encontrado una estrecha relación entre los sistemas de remuneración y el mayor riesgo de sufrir el síndrome de *burnout*. Un estudio basado en el caso de los asalariados taiwaneses concluyó que de los tres sistemas de pago tenidos en cuenta para el análisis: las personas que cobraban en virtud del rendimiento tenían jornadas más largas, mayor nivel de control sobre el trabajo y mayor porcentaje de percepción de estrés laboral; las que cobraban según un sistema de pago por tiempo o por pieza tenían menor control sobre el trabajo, jornadas más cortas, mayor inseguridad en el empleo, menor potencial para el crecimiento profesional y satisfacción laboral más baja; los resultados para las personas trabajadoras que cobraban según sistemas de pago basados en el rendimiento y en las piezas elaboradas presentaban mayores puntuaciones de *burnout* a nivel personal y relacionado con el trabajo que quienes tenían salario fijo. Estas conclusiones se obtuvieron después de realizar los ajustes correspondientes a edad, nivel formativo, estado civil, categoría profesional, características del trabajo y carga de trabajo debida a cuidados familiares (INSST 2010, p. 85).

Las personas que trabajan en empleos precarios tienen el doble de probabilidades que aquellas que disfrutan de un empleo de calidad de sufrir violencia o acoso en el trabajo. Ello es consecuencia de las fórmulas de gestión empresarial basadas en introducir la competencia sin reglas. Mediante las cuales se incita a las personas trabajadoras a que desempeñen sus tareas no solo mejor que sus compañeros, sino también con preocupaciones menos éticas para obtener los resultados. De forma que instrumentos como la evaluación individual

del desempeño o los salarios de mérito pueden dividir a los empleados y crear un entorno de trabajo hostil. Por otra parte, el mayor riesgo de violencia y/o acoso en el trabajo puede derivar de la situación de inseguridad laboral, la precariedad y el temor al desempleo (EU-OSHA 2010, p. 68).

Además del incremento de los riesgos psicosociales en el trabajo, la falta de unos ingresos suficientes y estables tiene un impacto negativo en la capacidad financiera general de las personas trabajadoras, más allá del ámbito laboral. En este sentido se ha señalado que entre los riesgos específicos de las personas que trabajan a través de plataformas derivados de los ingresos y la forma en que los obtienen, se debe considerar las mayores dificultades en cuanto al acceso al crédito o a encontrar viviendas asequibles. Otro de los riesgos para las personas trabajadoras en plataformas es el riesgo de descualificación profesional o de estancamiento de los niveles de empleabilidad. En relación con ello, a través del trabajo de plataforma las personas pueden ser empujadas a un segmento del mercado laboral donde los incentivos para el aprendizaje o la capacitación profesional son escasos y por tanto las oportunidades para cambiar hacia una forma de empleo que les permita aumentar los ingresos son pocas (Allaire, Colin, Palier y Tran 2019, pp. 10-13).

Por último, además de los efectos a nivel individual del sistema de pago por tareas, se advierte de la proliferación a través de la economía de plataformas de un «Mercado de remuneraciones de doble banda» por países. Caracterizado por concentrar los trabajos de mayor cualificación y salario principalmente en EE. UU., mientras que las tareas mal remunerada o de menor cualificación se concentran en los países en desarrollo (OIT 2019, p. 57).

3. Medidas frente a la precariedad e incertidumbre en los ingresos de las personas que trabajan a través de plataformas digitales

Desde la intervención legislativa se hace necesaria la búsqueda de mecanismos para garantizar el SMI a las personas que trabajan a través de plataformas. Algunos países ya están interviniendo, aunque no hay una forma específica para atender a dicho objetivo, ya que en función del país se puede apreciar la adopción de medidas o propuestas divergentes (OECD 2019, p. 146).

Una manera de extender la legislación sobre el salario mínimo para cubrir a estas personas trabajadoras, sería identificar grupos excluidos del disfrute del derecho al SMI por su situación «indefinida» o «dudosa» en cuanto a personas trabajadoras dependientes o independientes (como sucede por ejemplo con las personas que trabajan a través de plataformas digitales). Y sobre esta base adoptar una legislación específica que exija a los empleadores que el sistema retributivo (independen-

dientemente de que se base en el pago por tareas o a destajo) asegure a estas personas trabajadoras unos ingresos mínimos en consonancia con el SMI vigente en el país⁵⁰.

Si bien la extensión de la legislación del salario mínimo a algunos subgrupos de personas trabajadoras independientes puede parecer deseable y (en teoría) factible, existen dificultades prácticas significativas para hacerlo. Entre ellas: decidir qué tipos de personas trabajadoras independientes deberían estar cubiertas; definir quién es el empleador; medir la productividad en promedio de las personas trabajadoras; determinar lo que cuenta como tiempo de trabajo efectivo y lo que no, etc. (OECD 2019, p. 147). Sin embargo, no es imposible superar estas dificultades, por ejemplo, desde enero de 2018 la ciudad de Nueva York ha impuesto un salario mínimo para los conductores/as de *Uber* y *Lyft* (ElEconomista, 2018).

Otra forma de garantizar los derechos laborales en cuanto al salario es obligando a la aplicación de la normativa jurídico laboral en toda su extensión a personas trabajadoras. Es el caso de California, donde recientemente se ha adoptado una nueva normativa que pretende asegurar que solamente pueda considerarse como autónomo/a, sin derechos laborales, al titular de una empresa. Por tanto, todas las personas trabajadoras formalmente independientes que exclusivamente aportan mano de obra deberán ser considerados personas trabajadoras por cuenta ajena y estarán cubiertos por la normativa laboral, y en concreto por las disposiciones relativas a la fijación de los salarios y el SMI (Todolí, 2019).

Teniendo en cuenta las dificultades prácticas señaladas que conlleva la extensión de la legislación sobre el salario mínimo a las personas trabajadoras independientes, o la lentitud en el reconocimiento del estatus legal de personas trabajadoras por cuenta ajena, entre tanto, se podrían buscar soluciones alternativas (o complementarias) para fortalecer la remuneración de estas personas. Una de las vías más eficaces podría ser la actuación desde el ámbito sindical, que permitiría la extensión de negociación colectiva a ciertos grupos de personas trabajadoras a priori «independientes». Sobre todo, en situaciones donde se ha demostrado la concurrencia de relaciones desiguales de poder como es el caso de las personas que trabajan a través de plataformas digitales (OECD 2019, pp. 206-211).

⁵⁰ Este mecanismo actualmente se está discutiendo por ejemplo en los Países Bajos, donde el Partido PvdA en 2017 presentó una propuesta legislativa para la introducción de un salario mínimo para los trabajadores autónomos sin empleados y una revisión de la legislación para permitirles negociar las tarifas mínimas colectivamente. O en Alemania, en 2016 se presentó en el parlamento federal una moción sobre los ingresos de los trabajadores independientes y autónomos, que también incluye la demanda en cuanto al establecimiento de tarifas mínimas (OECD 2019, p. 147).

Al respecto, una iniciativa en España es la introducida por la Resolución de 19 de marzo de 2019, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registran y publican los acuerdos de modificación y prórroga del V Acuerdo Laboral de ámbito estatal para el sector de Hostelería. Acuerdo que en su ámbito funcional ha incluido «el servicio de reparto de comidas elaboradas o preparadas y bebidas, a pie o en cualquier tipo de vehículo que no precise autorización administrativa establecida por la normativa de transporte, como prestación de servicio propio del establecimiento o por encargo de otra empresa, incluidas las plataformas digitales o a través de las mismas» (artículo 4).

En este caso se ha utilizado una fórmula híbrida, combinándose los dos mecanismos a los que anteriormente se ha hecho referencia (extensión del estatus formal de asalariado a estas personas trabajadoras e intervención en sus condiciones de trabajo desde la negociación colectiva sectorial). El problema es que este convenio no se aplica en la medida en que estas personas trabajadoras no sean consideradas como asalariadas, ya que, pese a su inclusión en el ámbito funcional, un convenio no puede determinar si una persona trabajadora es asalariada o independiente (Rodríguez, 2019).

De ahí que la forma más eficaz sería llegar a acuerdos colectivos desde el reconocimiento mutuo de los negociantes, como está sucediendo en muchos países. Esto es, más allá de que iniciativas de este tipo promuevan la negociación descentralizada en esos ámbitos, para salvar los obstáculos derivados de la falta de clarificación legal, lo más eficaz es entablar la negociación directamente entre sindicatos o representantes de las personas trabajadoras y las plataformas empleadoras en cuestión⁵¹.

Más allá de la vía negociada, las medidas también se pueden llevar a cabo por parte de las propias plataformas digitales. Esto se puede promover por iniciativa del gobierno, como en Francia, donde actualmente se está discutiendo una disposición legal que alienta a las plataformas a adoptar «cláusulas de responsabilidad social» y a publicarlas *online*, así como adjuntarlas en el contrato de las personas trabajadoras. Dichas cláusulas establecerían la política de las plataformas en una variedad de temas, incluida la prevención de riesgos laborales, el desarrollo profesional, las medidas para garantizar un «ingreso mínimo» a las personas trabajadoras, así como las reglas que enmarcan la comunicación

⁵¹ En Dinamarca, *Hilfr.dk*, una plataforma para servicios privados de limpieza del hogar, firmó un convenio colectivo en abril de 2018 con el sindicato 3F. firmaron un acuerdo colectivo que establece un salario mínimo por hora y un 'suplemento de bienestar' obligatorio que se paga al sistema de protección social para los trabajadores afiliados. En Suecia, por ejemplo, la empresa de transporte *Bzzt* ha firmado un acuerdo con el sindicato de trabajadores del transporte.

de los cambios en las condiciones de trabajo (OECD 2019, p. 145). Estas iniciativas también pueden derivar de las propias plataformas, *Sharing Economy UK*, que promueve los intereses de las empresas en la economía de plataformas, ha elaborado un código de buenas prácticas llamado *TrustSeal*, que se otorga a plataformas que satisfacen seis criterios, uno de los cuales es la comunicación transparente y la fijación de precios (<https://sharingeconomytrustseal.com/about/>).

Por otra parte, como hemos analizado en el presente estudio en la merma del nivel de los ingresos de las personas que trabajan en plataformas digitales desempeña un papel fundamental el tiempo de trabajo, o más concretamente, resulta transcendental considerar la incidencia que despliega en términos de precariedad salarial los tiempos de trabajo sin remunerar. Considerando esta perspectiva se ha producido una intervención reciente en el ámbito del derecho derivado de la Unión Europea. Se trata de la Directiva sobre condiciones de trabajo transparentes y previsibles (Directiva 2019/1152), propuesta por el Parlamento Europeo y el Consejo el 21 de diciembre de 2017, y cuyo texto definitivo se ha aprobado por el Parlamento Europeo el pasado 16 de abril de 2019. Según lo dispuesto en su artículo 21.1, los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en dicha Directiva a más tardar el 1 de agosto de 2022.

En este sentido, y en atención al contenido de la Directiva 2019/1152, su integración en nuestro ordenamiento interno afectará a la regulación estatutaria actual en varios aspectos. Entre los cuales se encuentran los relativos a la organización del tiempo de trabajo. Concretamente, la nueva normativa europea busca configurar el derecho a un horario de trabajo previsible, a través de la creación de una herramienta: el «patrón de trabajo»⁵², cuyo objetivo es garantizar la previsibilidad del trabajo, especialmente en aquellas formas de empleo que se caracterizan por carecer de organización temporal alguna, o dicho de otra forma, por emplear «a demanda».

La Directiva establece que las personas trabajadoras cuyo patrón de trabajo es «total o mayoritariamente imprevisibles» deben ser informados de que su calendario de trabajo es variable⁵³, y sobre la cantidad de horas remuneradas garantizadas. También tienen derecho a recibir información sobre cómo se les

⁵² El artículo 2 de la Directiva 2019/1152 define «patrón de trabajo» como «la forma de organización del tiempo de trabajo y su distribución con arreglo a un determinado patrón determinado por el empleador».

⁵³ El artículo 2 de la Directiva 2019/1152 define «calendario de trabajo» como «el calendario que determina las horas y los días en los que empieza y termina la realización del trabajo».

pagará las horas trabajadas fuera de las horas garantizadas, cuándo comenzarán exactamente sus tareas dentro de un período de aviso razonable y dentro de qué plazo puede cancelarse una tarea asignada (artículo 4.2.I Directiva 2019/1152). De esta forma se busca articular un horario de trabajo mínimo garantizado, fuera del cual las personas trabajadoras no pueden ser penalizadas por negarse a prestar los servicios, a través de las horas y día de referencia⁵⁴. Además, se prevé que las personas trabajadoras deberán ser compensadas económicamente si se cancela una tarea previamente acordada, sin observar un plazo de preaviso razonable determinado (artículo 10 Directiva 2019/1152).

No obstante, el potencial de esta intervención legislativa a nivel europeo se ve limitado atendiendo a la forma en que finalmente se ha diseñado el ámbito subjetivo de aplicación de la norma. Al respecto, en su artículo 1 se establece que la Directiva resultará aplicable a «todos los trabajadores de la Unión que tengan un contrato de trabajo o una relación laboral conforme a lo definido por la legislación, los convenios colectivos o la práctica vigentes en cada Estado miembro, tomando en consideración la jurisprudencia del Tribunal de Justicia». Con lo cual, y al no establecerse una definición de persona trabajadora a los efectos de aplicación de los derechos que esta introduce, se corre el riesgo que al trasponer la Directiva los Estados miembros adopten un alcance personal limitado y excluyente.

Por otra parte, se prevé que los Estados miembros podrán decidir no aplicarla a «los trabajadores que tengan una relación laboral en la que el tiempo de trabajo predeterminado y real sea igual o inferior a una media de tres horas semanales en un período de referencia de cuatro semanas consecutivas. El tiempo trabajado para todos los empleadores que formen parte de la misma empresa, el mismo grupo o la misma entidad, o pertenezcan a ellos, contará a efectos de la media de tres horas». Aunque el artículo 11 establece la «presunción refutable de la existencia de un contrato de trabajo con una cantidad garantizada de horas pagadas en función de las horas trabajadas en un periodo de referencia anterior». Y el apartado 4 del artículo 1 prevé que la exclusión de su ámbito aplicación a los trabajadores que tengan una relación laboral en la que el tiempo de trabajo predeterminado y real sea igual o inferior a una media de tres horas semanales en un período de referencia de cuatro semanas consecutivas, no se aplicará a una relación laboral en la que no se haya predeterminado una cantidad de trabajo remunerado garantizada antes de que empiece el empleo».

⁵⁴ El artículo 2 de la Directiva 2019/1152 define «horas y días de referencia» como «los tramos horarios en días específicos durante los cuales puede tener lugar el trabajo previa solicitud del empleador».

A esperas de ver de qué forma el legislador nacional articula el contenido de la nueva Directiva en nuestro ordenamiento jurídico, finalmente señalaremos algunas medidas que las plataformas deben tener en cuenta para diseñar un sistema de remuneración justo, de forma que garantice a las personas que emplean unos ingresos mínimos suficientes para subsistir. Estas medidas se deben centrar principalmente en el ámbito del establecimiento de las tarifas y en el diseño de la política retributiva.

Con relación a los criterios para el establecimiento de las tarifas, las plataformas deben reconocer a las personas trabajadoras la aplicación del SMI vigente, o en su caso el del nivel salarial que corresponda por los convenios colectivos. En cuanto a las personas que empleen mediante formas de contratación consideradas independientes, 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 (OIT 2019, p. 116).

De acuerdo con la OIT (2019: 116), las personas trabajadoras consideradas independientes a efectos de aplicación de la normativa laboral, deben recibir una remuneración más alta ya que estas personas asumen mayores gastos fijos («seudorrenta»). Entre ellos, los derivados de la propiedad del equipo que usan (es decir, la conexión a Internet, su ordenador, móvil, etc.); el pago y la administración de sus impuestos; las cotizaciones al régimen de seguridad social; seguros privados de enfermedad o accidentes; gastos de formación, etc. Además, se debe contemplar en la fijación de las tarifas los tiempos de desplazamiento, de espera, de preparación y de trabajo dedicado a conseguir una tarea (FEPS 2017, p. 51).

También en cuanto al establecimiento de las tarifas, las plataformas digitales no deben cobrar a las personas trabajadoras, 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 privadas de empleo, el principio que establece la prohibición de cobrar comisiones a las personas por trabajar, también les resultaría de obligada observancia (OIT 2019: 116).

Por otra parte, el sistema de remuneración de las plataformas digitales debe completarse con una política retributiva que contemple los casos de «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 del trabajo perdido. Las plataformas deben contar con algún tipo de proceso de reporte de incidentes y establecer criterios claros para decidir si a las personas trabajadoras se les pagará el tiempo invertido en su trabajo cuando informan

una situación de este tipo. Por otro lado, se deben establecer las razones precisas por las que los clientes pueden rechazar un trabajo o cancelar prematuramente una tarea solicitada. Así como la fijación de unas reglas estrictas que rijan la falta de pago (en caso de estar permitida). También resulta aconsejable un sistema para que las personas trabajadoras puedan aprender de sus errores. En general dicha política retributiva incluiría las siguientes disposiciones (OIT 2019, pp. 111-112):

- 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.
- Las personas trabajadoras tendrán como mínimo un día para rehacer el trabajo rechazado.
- De haber excepciones a los tres puntos anteriores (por ejemplo, cuando los plazos del proyecto son muy acotados), se deberían indicar claramente los términos específicos de tales tareas en las instrucciones.

En cuanto a las medidas que a nivel de las empresas de plataformas pueden adoptar para atajar la falta de previsibilidad del trabajo, deben centrarse en barajar las posibilidades de cambiar el modo de organizar el trabajo. Como, por ejemplo, soportar 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 (Berg 2016, pp. 21-24).

A VER QUIÉN COBRA ESTA VEZ



4. Bibliografía

Allaire N., Colin N., Palier B. y Tran, L. (2019), *Covering risks for platform workers in the digital age*, SciencesPo:Chaire numérique, gouvernance et innovation institutionnelles, disponible en: <https://www.sciencespo.fr/public/chaire-numerique/wp-content/uploads/2019/05/covering-risks-plateform-workers-digital-age.pdf>

Amable, M., Benach, J. y González, S. (2001), «La precariedad laboral y su repercusión sobre la salud: conceptos y resultados preliminares de un estudio multimétodos» *Arch Prev Riesgos Labor*, 4, pp. 169-184.

Arias Domínguez, A. (2019), «La configuración normativa de la suficiencia constitucional del salario y su proyección en el SMl», *RGDTSS*, n. 52, pp. 9-60.

Berg, J. (2016), «Income security in the on-demand economy: findings and policy lessons from a survey of crowdworkers», *Conditions of work and employment series*, No. 74, International Labour Office, Inclusive Labour Markets, Labour Relations and Working Conditions Branch, ILO:Geneva, disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_479693.pdf

Davia, M.A. (2017), «Precariedad y empleos de bajos salarios», *Gaceta Sindical: Reflexión y Debate*, n. 29, pp. 123-140.

- De Las Heras García, A., Lanzadera Arencibia, E. (2019), «El trabajo en plataformas digitales, puro... y duro. Un análisis desde los factores de riesgo laboral.», *Revista de Trabajo y Seguridad Social. CEF*, número extraordinario 2019, pp. 55-83.
- De Stefano, V. (2016). *The rise of the «just-in-time workforce»: On-demand work, crowd-work and labour protection in the «gig-economy»*, Conditions of work and employment series, n. 7, ILO:Geneva, disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_443267.pdf
- ElEconomista (2018), *Nueva York establece un salario mínimo para los conductores de Uber y Lyft*, Empresas y finanzas, disponible en: <https://www.economista.es/empresas-finanzas/noticias/9565257/12/18/Nueva-York-establece-un-salario-minimo-para-los-conductores-de-Uber-y-Lyft.html>
- EU-OSHA (2018), «Foresight on new and emerging occupational safety and health risks associated with digitalisation by 2025», *European Risk Observatory: Report*, disponible en: <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/foresight-new-and-emerging-occupational-safety-and-health-risks/view>
- (2010), *Workplace Violence and Harassment: a European Picture*, Publications Office of the European Union: Luxembourg, disponible en: <https://osha.europa.eu/en/publications/workplace-violence-and-harassment-european-picture>
 - (2007), *Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health*, Publications Office of the European Communities: Luxembourg, disponible en: <https://osha.europa.eu/en/publications/reports/7807118>
- Eurofound (2019), *Platform work: Maximising the potential while safeguarding standards?*, Publications Office of the European Union: Luxembourg, disponible en: https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef19045en.pdf
- Eurofound (2019b), *Literature review-Online moderately skilled click-work: Employment and working conditions*, WP, disponible en: <https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/wpef19076.pdf>
- Eurofound (2018), *Employment and working conditions of selected types of platform work*, Publications Office of the European Union, Luxembourg, disponible en: https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef18001en.pdf
- FEPS (2017). *Work in the european gig economy: Research results from the UK, Sweden, Germany, Austria, The Netherlands, Switzerland and Italy*, Disponible en: https://uhra.herts.ac.uk/bitstream/handle/2299/19922/Huws_U._Spencer_N.H._Syrdal_D.S._Holt_K._2017_.pdf?sequence=2
- González-Posada Martínez, E. (2018), «El papel del Estado y las relaciones laborales: una geometría compleja y variable», *Temas Laborales*, n. 142, pp. 13-31.

- INSST (2010), *El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo: una visión general*, Madrid, disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/538970/El+efecto+sobre+la+salud+de+los+riesgos+psicosociales+en+el+trabajo+una+visi%C3%B3n+general.pdf/7b79def3-88be-4653-8b0e-7518ef66f518>
- López Cabrera, A. (2015), «Riesgos psicosociales derivados de la precariedad laboral en La CAV: posibles líneas de actuación», *Lan Harremanak*, n. 32, pp. 337-357.
- OECD (2019), *OECD Employment Outlook 2019: The Future of Work*, OECD Publishing, Paris.
- OIT (2019), *Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo: Aprovechar 100 años de experiencia*, Ginebra, https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/--protrav/---safework/documents/publication/wcms_687617.pdf
- OIT (2019b), *Las plataformas digitales y el futuro del trabajo. Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital*, Oficina Internacional del Trabajo: Ginebra, disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_684183.pdf
- OIT (2012), *Del trabajo precario al trabajo decente: documento final del simposio de los trabajadores sobre políticas y reglamentación para luchar contra el empleo precario*, ACTRAV, Ginebra, disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/meetingdocument/wcms_179789.pdf
- Pinilla García, F. (2015), «Las condiciones de trabajo a lo largo de los 20 años de PRL», *Análisis multidisciplinar de la implantación de la LPRL de estos 20 años*, UGT-CEC: Madrid, pp. 151-202.
- Rodríguez, O. (2019), *Las plataformas señalan que un convenio no se puede aplicar a un trabajador autónomo*, EL ESPAÑOL Observatorio Digital, disponible en: https://www.elespanol.com/economia/empresas/20190403/glovo-deliveroo-desentenden-convenio-hosteleria-engloba-riders/387962111_0.html
- Suárez Corujo, B. (2018), «La gran transición: la economía de plataformas digitales y su proyección en el ámbito laboral y de la Seguridad Social», *Temas Laborales*, n. 141, pp. 37-66.
- Todolí Signes, A. (2017), «Sobre la llamada economía colaborativa y sus implicaciones laborales y sociales», *Gaceta sindical: reflexión y debate*, n. 29, pp. 159- 182.
- (2019), Empleados pero autónomos: La nueva ley de California manda un mensaje claro a las empresas: no pueden continuar eludiendo el reconocimiento de derechos básicos de los trabajadores, ELPAÍS Economía: Opinión, disponible en: https://elpais.com/economia/2019/09/19/actualidad/1568916748_579233.html
- UGT (2019), *El trabajo en las plataformas digitales de reparto*, Servicios de estudios de la confederación de UGT, n. 1, disponible en: <http://www.ugt.es/sites/default/files/el-trabajo-en-las-plataformas-digitales-de-reparto-ugt.pdf>

Capítulo VII

Los riesgos laborales asociados a un algoritmo dirigiendo el trabajo

1. Gestión automatizada del trabajo

1.1. Formas de automatizar la gestión del trabajo

Las plataformas digitales no son únicamente una *web* o una aplicación móvil. La tecnología utilizada para gestionar el trabajo en estas empresas descansa en un potente procesamiento de los datos recogidos sobre el trabajador o trabajadora –métricas de desempeño– y otros elementos –preferencias de los consumidores, tráfico, elementos meteorológicos, demanda de los clientes y clientas– que permiten la optimización en la toma de decisiones en favor de la empresa. Este procesamiento de datos y posterior toma de decisiones basadas en ellos se hace a través de los algoritmos diseñados por y para la plataforma.

En efecto, el uso de métodos digitalizados de gestión de los recursos humanos está incrementándose rápidamente. Se utiliza el *people analytics* (la ciencia consistente en aplicar el Big data a la gestión de Recursos Humanos), los perfiles digitales, sensores para comprobar la productividad y el estado de ánimo de las personas trabajadoras (*weareables*) para recoger información digitalizada, etc. No obstante, la cantidad de información acumulada gracias a los nuevos dispositivos y sensores hace inviable que posteriormente esa información sea procesada por un responsable de recursos humanos con objeto de tomar decisiones de gestión de la empresa. Por ello, estas empresas confían ese procesamiento y posterior uso de la información para tomar decisiones respecto a los trabajadores y trabajadoras a los algoritmos –o inteligencia artificial–. Así pues, estos algoritmos se usan para distribuir las tareas entre aquellos, para evaluar el trabajo o incluso para contratar o despedir (EU-OSHA, 2018: 55).

La gestión automatizada del trabajo es el último paso en la obtención de la máxima eficiencia en la dirección y control de las personas trabajadoras y consiste, precisamente, en la desaparición de toda intervención humana. De esta forma, la inteligencia artificial se convierte en sustituto de la persona responsable de recursos humanos, y de los mandos intermedios, incluso en la adopción de decisiones. Existen varios niveles, uno simplificado y otro más complejo (o *machine learning*).

El simplificado consiste básicamente en automatizar el proceso del que se trate (ascensos, percepción de *bonus* o despidos) mediante el establecimiento de una orden en un proceso informático (si pasa X reacciona con Y). De esta forma, se podría automatizar que si la actividad de la persona trabajadora (medida en pulsaciones a través de un «reloj inteligente») disminuye más de tres horas, automáticamente se envíe un email con una carta de despido. O, por ejemplo, si la media en la reputación digital (evaluaciones recibidas por parte de la clientela) disminuye por debajo de 4,6 sobre 5, la persona es desconectada «automáticamente» de la plataforma (o se le impide entrar en el centro de trabajo desactivando automáticamente sus credenciales).

Es decir, la empresa establece una condición y una consecuencia para el trabajador o trabajadora, cuando se da esa condición, el algoritmo automáticamente activa la consecuencia. Además, estas consecuencias no tienen por qué ser siempre el despido. De acuerdo con el acta de la Inspección de Trabajo de Valencia, en la empresa *Deliveroo*, si un repartidor se encuentra parado (detectado mediante GPS) recibe automáticamente un mensaje de advertencia sobre el hecho, dictándole instrucciones de que se ponga en movimiento (Acta Inspección n.º 460016685/17/sms de fecha 5/12/2017).

Con el control de tiempos del trabajo se puede realizar igualmente. En los centros de logística de Amazon se controla mediante un *weareable* los tiempos que tarda un mozo de almacén en transportar paquetes de un sitio a otro y en caso de que tarde más de lo estipulado por la empresa se le envía una notificación advirtiéndole (Miguel Jorge, 2018). Esto es lo que la doctrina ha venido llamando «el látigo digital» (Moore, 2018). En efecto, estos mensajes implican un «recordatorio» a la persona trabajadora de que siempre está siendo observada y presionan para que cada vez trabaje más rápido y cumpla con lo deseado por la empresa.

Un sistema de gestión digitalizada del trabajo de tipo más complejo implicaría dejar «libertad» a una inteligencia artificial para tomar este tipo de decisiones y para establecer el sistema de gestión de los trabajadores y trabajadoras que considere más eficientes. Esa «libertad» vendría condicionada por la programación decidida por la propia empresa por supuesto. No obstante, una verdadera inteligencia artificial podría tener muchos más factores en cuenta a la hora de tomar la decisión de

ascender, despedir, etc. a un trabajador o trabajadora de la empresa y de gestionar los tiempos de trabajo. Cabe tener en cuenta que estos sistemas «aprenden» (*machine learning*) por lo que podrían adaptarse a cada persona exigiéndole lo máximo que cada una de ellas puede dar de sí misma. Es decir, tradicionalmente con los sistemas de productividad ha existido una norma igual para todos los trabajadores y trabajadoras, sin embargo, la inteligencia artificial sin requerir de más recursos podría descubrir –mediante ensayo y error– el máximo alcanzable por cada persona trabajadora, dependiendo de sus propias características personales, y exigírselo mediante este tipo de técnicas (látigo digital).

Sin duda, también los usos de este tipo de técnicas pueden reducir los riesgos laborales, así, por ejemplo, en la lucha contra la fatiga se han creado dispositivos para detectar «cabezadas» de los conductores de camión y de los operadores de maquinaria pesada (Financial Times, 2016). También existen *wearables* que capaces de medir el estrés y otras biométricas de los trabajadores y trabajadora pudiendo usarse para reducir los riesgos asociados (Financial Times, 2017).

Uno de los mayores usos actualmente de este tipo de algoritmos para la gestión de recursos humanos es en la selección y contratación de personas trabajadoras. La cantidad de información que existe en internet sobre un candidato es difícil de analizar por una persona, sin embargo, los algoritmos pueden rastrear dicha información y construir un perfil digital para posteriormente compararlo con el del resto de candidatos y las necesidades de la empresa. Ello puede dar pie a la reducción –por rechazo de la candidatura– de candidatos a una pequeña lista para finalmente ser seleccionado por el responsable de recursos humanos o directamente por el algoritmo.

Sumado a ello, los algoritmos se utilizan para coordinar el trabajo y establecer los horarios de quienes prestan el servicio, asignar tareas entre las distintas personas disponibles, controlar y supervisar la calidad del trabajo realizado, ordenar mejoras en el trabajo, entre otras (Pega and Marketforce, 2017: 11).

En fin, actualmente, los algoritmos parecen estar sustituyendo a los mandos intermedios y supervisores en las plataformas virtuales lo que implica que el trabajador o trabajadora no obtiene un *feed-back* de su trabajo por parte de otro ser humano sino una respuesta automatizada conforme unos parámetros predefinidos. Algo que puede ser muy frustrante para la persona trabajadora. Sumado a ello, decisiones clave para la carrera del trabajador o trabajadora como son su contratación, sus ascensos, su derecho a un *bonus* pactado o su despido, pueden depender de la decisión tomada por un algoritmo haciendo muy difícil para la persona trabajadora su impugnación o apelación. No existe empatía posible con una Inteligencia artificial ni tampoco el algoritmo tomará

en consideración factores personales –fallecimiento de un familiar, proceso de divorcio, etc.– cuestiones que sí podría tener en cuenta un responsable humano.

Todo ello debe combinarse con el rechazo que existe –al menos actualmente– por parte de los trabajadores y trabajadoras de la idea de ser dirigidos por una Inteligencia Artificial. En efecto, en una encuesta realizada por Pega and Marketforce, (2017: 11), mientras el 88% de las personas encuestadas se encontraban a gusto trabajando con robots, el 80% no se sentían cómodos con una inteligencia artificial como supervisor o manager.

1.2. Incremento del uso de los algoritmos para gestionar la mano de obra en el futuro

Además del uso actual de los algoritmos, los expertos esperan que dicho uso se incremente próximamente confiando, las empresas, gran parte de la gestión de los recursos humanos en la Inteligencia Artificial (EU-OSHA, 2018: 55). Así (Pega and Marketforce, 2017, 13) establece que el 71% de los expertos y expertas en recursos humanos cree que el uso de la inteligencia artificial se convertirá en una práctica común en la evaluación de currículos para la contratación en los próximos 5 años. Por su parte, el 74% considera que en 10 años se convertirá en una práctica común el uso de algoritmos e inteligencia artificial para evaluar el desempeño de los trabajadores y trabajadoras, así como asignar una recompensa apropiada por dicho desempeño. Se sostiene que, gracias a los algoritmos, las evaluaciones del desempeño no se realizarán una vez al año, sino que se realizarán de forma continua.

De hecho, los expertos predicen que en los próximos 5 o 10 años los algoritmos permitirán a las empresas conocer el verdadero valor añadido de cada trabajador o trabajadora distinguiendo unas de otras (Pega and Marketforce, 2017: 14): lo que implicará una mayor competencia entre las personas trabajadoras y la posibilidad de la diferenciación en el salario dependiendo de lo que el algoritmo asigne.

2. Efectos de la gestión algorítmica del trabajo

2.1. Monitorización constante

La posibilidad de procesar automáticamente los datos de forma muy eficiente incentiva a las empresas para la recolección de todos los datos posibles sobre la persona trabajadora y el trabajo realizado. Sumado a ello, las nuevas tecnologías (*weareables* e *internet of things*) están permitiendo ponerle un sensor que mida y contabilice todo (EU-OSHA, 2017: 1).

Así existen sensores basados en

- Audio: capaces de conocer el estado de ánimo de quienes prestan el servicio (animado, deprimido, ansioso, contento, aburrido...) e incluso transcribir las conversaciones o simplemente monitorizar el número y la frecuencia de las llamadas realizadas.
- Señales biológicas: pasos, actividad cardiaca (descansando o activo), funcionamiento del cerebro distinguiendo por partes (creativo, atento, etc.)
- Cámaras: con reconocimiento facial y de expresiones faciales
- GPS: movimiento, actividad, etc.
- Basados en Interacción: movimiento del ratón, teclado, páginas *web* visitadas...

Sin duda, la sensación de estar siendo observado en todo momento (*big brother as stressor*) es un factor de riesgo en sí mismo (Fernández Avilés, 2017: 83). En efecto, el control tecnológico invasivo, y la falta de privacidad, puede repercutir en diversos riesgos psicosociales (tecnostress, tecnoansiedad, tecnofatiga o *burnout*).

Sumado a ello, la observación constante y permanente del trabajador o trabajadora puede provocar que tenga que comportarse de formas que no son naturales para un ser humano (estar siempre sonriente o siempre activo), tenga que alcanzar objetivos con gran esfuerzo físico o psicológico, no pueda interactuar socialmente con compañeros, o tener descansos. Así pues, la monitorización constante puede provocar estrés y ansiedad particularmente si viene combinado con falta de control en la gestión de su propio tiempo (HSE, 2017) y si viene en conjunto con recordatorios constantes de dicha observación para forzar la modificación del comportamiento de la persona trabajadora. Concretamente, esa monitorización puede ser especialmente dañina si viene combinada con la amenaza de despido –o, en general, con inseguridad en el puesto de trabajo–. En efecto, como se ha visto, en las plataformas digitales la monitorización viene combinada con el uso de dicha información para tomar decisiones sobre la «desactivación» del trabajador o trabajadora de la plataforma.

Concretamente, en un estudio realizado en Australia sobre los repartidores de plataformas se identificó que las personas trabajadoras sentían la presión de seguir trabajando en extremas condiciones climáticas derivado de la vigilancia a la que se encuentran sometidos (UTS, 2019: 3).

La falta de contexto –o empatía– en la recolección de datos y la toma de decisiones puede provocar discriminación o injusticias contra los trabajadores y trabajadoras las cuales, conocedores de esta posibilidad, pueden ver incrementada su an-

siedad (EU-OSHA, 2018: 16). De la misma forma, la imposibilidad de contestación a la decisión tomada por el algoritmo puede provocar ansiedad y frustración.

2.2. La intensificación del trabajo

La intensificación del trabajo alude a un incremento en la intensidad del esfuerzo, y por tanto del desgaste en el trabajo, relacionado con el «tempo» del trabajo, con independencia de su duración (Pérez Zapata, 2019: 5). En los últimos años se ha vivido, en nuestro país, un incremento en la intensidad del trabajo (Pinilla-García y López Peláez, (2017) que se encontraría en sintonía con un notorio aumento del estrés laboral (Felstead y Green, 2017). De hecho, en la última encuesta realizada por la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo se establece que la principal fuente de estrés identificada por las personas trabajadoras son las horas y la carga de trabajo (EU-OSHA, 2013). En este sentido, algunos autores sugieren que la intensidad del trabajo se habría convertido actualmente en el riesgo más relevante (junto a los problemas ergonómicos) para la salud de las trabajadoras y trabajadores españoles (Pérez-Zapata, 2015).

En efecto, quienes están sometidos a una gestión automatizada o algorítmica de su trabajo pueden ver incrementada la intensificación de su trabajo. Desde el momento en el que el algoritmo reparte las tareas y fija los plazos de ejecución, el trabajador o trabajadora puede verse sometida a la necesidad de incrementar su velocidad de trabajo conforme a lo establecido por el algoritmo. Téngase en cuenta que el algoritmo puede incluso hacer «desaparecer» la tarea de la pantalla de trabajo para pasar a la siguiente en el momento determinado sin que haya posibilidades para el trabajador o la trabajadora para poder volver más tarde para terminar la tarea u organizarse su propio tiempo de trabajo. Esta presión puede implicar estrés y ansiedad, incluso desánimo y depresión, si no se pueden alcanzar los plazos marcados por la máquina y en su estadio más extremo el síndrome *burnout*. También es posible que se deriven otro tipo de riesgos debido a que la persona trabajadora puede incurrir en situaciones de riesgos físicos con objeto de cumplir los plazos marcados –saltarse semáforos, etc.–.

Sumado a lo anterior, cabe apreciar la posibilidad de adaptación de lo exigido a cada persona. En efecto, en una plataforma digital no existe un único algoritmo igual para todos, sino que el algoritmo puede establecer requisitos individuales e incluso ir modificándolos conforme el trabajador o trabajadora cumple con los plazos –incluso sin que se percate del cambio en las exigencias o en el nivel de exigencia–. Piense, por ejemplo, en el cálculo de tiempo necesario para trasladar un pedido en bicicleta de un lado a otro de la ciudad. El algoritmo podría ir estableciendo márgenes de tiempo más ajustados sin que la propia persona trabajadora fuera consciente de que el algoritmo le está exigiendo cada vez ma-

yor velocidad de movimiento. Esta adaptación individualizada, que en principio debería ser positiva para la salud de los trabajadores y trabajadoras –exigiendo a cada cual lo que es capaz de dar– puede dar pie a un agotamiento físico y psicológico total derivado de la posibilidad de exigir el máximo que son capaces de dar a cada uno.

Una vez más, la despersonalización y la falta de empatía inherente a las maquinas puede implicar una mayor exigencia a los trabajadores y trabajadoras, así como frustración y desánimo de estos al no ver posibilidades de explicarse o justificarse sin ni siquiera con posibilidades de negociar.

En fin, el uso de los algoritmos como supervisores puede provocar un desajuste entre las capacidades físicas o cognitivas de las personas trabajadoras y la exigencia establecida por el algoritmo (EU-OSHA, 2018: 56). Sumado a los problemas psicológicos, cabe destacar que la intensificación puede provocar el agravamiento de otros riesgos comunes como puede ser los accidentes de tráfico para llegar en el tiempo marcado (López Rodríguez, 2019: 8).

2.3. Falta de autonomía

El control y supervisión por parte de un organismo omnipresente y casi omnipotente implicará que existen pocas posibilidades para el trabajador o la trabajadora para tomar decisiones de forma autónoma. El algoritmo, por propia definición de sus funciones, decidirá cuál, según sus datos y configuraciones, es la mejor forma –la más productiva para la empresa– de realizar una tarea y de organizar un trabajo y esta «mejor forma» será la exigida a quien presta el servicio. En efecto, precisamente lo que se espera de los algoritmos es que sean capaces de optimizar la gestión del trabajo maximizando con ello la productividad del trabajo. Así pues, una vez optimizada la mejor forma de trabajar esta será impuesta al trabajador o trabajadora. Ello vendrá a implicar una reducción de las posibilidades de la persona trabajadora de organizar su propio trabajo con autonomía y decidir cómo realizar su propio trabajo.

Sumado a ello, cabe resaltar que no siempre la imposición de la forma de trabajar decidida por el algoritmo vendrá a través de mecanismos coercitivos. La casi omnipotencia de la Inteligencia Artificial puede ser capaz de establecer un discurso convincente para que la persona «voluntariamente» cumpla con lo determinado por el algoritmo –sobre todo si el algoritmo se presenta como un sistema neutro y objetivo–. En efecto, la creciente sofisticación de los mecanismos «blandos» de control actúan sobre la identidad de la persona trabajadora y contribuyen a su motivación a través de refuerzos materiales y simbólicos, conscientes e inconscientes, internos y externos.

En su vertiente más simple, *Uber* establece diferentes retribuciones para el conductor dependiendo de zonas de trabajo y de horarios. Así pues, si el trabajador o trabajadora realiza trabajo en las zonas y horarios determinados algorítmicamente este percibirá mayor retribución que si no cumple. O, por ejemplo, las plataformas digitales cuando la persona desea terminar su jornada suele aparecer un mensaje invitándola a extender su jornada y seguir trabajando. La intensidad del contenido del mensaje puede variar dependiendo de las necesidades de la empresa de personal en ese concreto momento: desde un «todavía hay emocionantes tareas asignadas para ti, ¿estás seguro que deseas abandonar?», a otros más agresivos como «abandonar el trabajo en horas de máxima demanda perjudica a la empresa y será tenido en cuenta en tu perfil ¿estás seguro que quieres abandonarnos?»

Sin embargo, como se ha sostenido por la doctrina, las motivaciones externas para continuar trabajando pueden confundir la mente, pero no parece capaz de lograrlo con el cuerpo (Michael, 2017) que acabaría expresando su malestar con problemas de salud.

En fin, en general, la pérdida de autonomía en el trabajo, la falta de participación y de la autogestión puede dañar la salud de los trabajadores o trabajadoras provocando falta de motivación, desánimo, baja autoestima y depresión (Karasek y Theorell, 1990).

2.4. Sesgos y discriminaciones causadas por el algoritmo

La gestión de la mano de obra realizada por algoritmos tiene por objetivo buscar patrones recurrentes y correlaciones con objeto de poder realizar predicciones respecto a cuál es la mejor manera de gestionar dichos recursos humanos. En efecto, el objetivo es la construcción de perfiles de trabajadores y trabajadoras para poder clasificarlos por parámetros introducidos en el propio algoritmo –para luego decidir la contratación, el despido, los turnos, el tipo de tareas, el puesto de trabajo, etc.–. Pues bien, uno de los principales problemas consiste en la posibilidad de que esos algoritmos tomen esas decisiones basadas en categorías discriminatorias o que directamente tomen decisiones discriminatorias (Bodie, 2016 y Ajunwa, 2017: 106). Un riesgo que de acuerdo con los expertos es sumamente elevado (Hardt, 2014).

- 1) Los algoritmos parecen capaces de inferir ciertas características personales basadas en otros datos. Es decir, aunque se prohíba recabar datos en materia de afiliación sindical, religión, sexo, orientación sexual o discapacidad, estos son capaces de obtener esta información a través de otros datos (Crawford y Schultz, 2014). Por ejemplo, la religión o la raza puede estar estadísticamente muy relacionadas con el código postal o el barrio donde la persona vive. Así

pues, tomar decisiones de despido o promoción basadas en la ubicación de la vivienda resultará en el fondo una decisión basada en la raza (Mittelstandt, 2017) o, incluso, conforme al tiempo dedicado a leer unas noticias en Facebook o Google –y no otras– se puede predecir la afiliación política o sindical. De hecho, en muchos casos, se desconocen las capacidades de un algoritmo a la hora de hacer inferencias estadísticas, lo que supone la «imposibilidad» de conocer si el propio algoritmo está tomando decisiones fundamentadas en información discriminatoria o no (Hardt, 2014).

- 2) Sumado a ello, la propia construcción del algoritmo requiere de datos que están sesgados por parámetros discriminatorios. En efecto, el algoritmo toma la realidad como factor de aprendizaje a la hora de procesar datos, lo que implica que los resultados obtenidos de esos datos vendrán a perpetuar sesgos existentes en nuestra sociedad. Por ejemplo, dado que actualmente 9 de cada 10 consejeros en empresas del IBEX 35 son hombres (el periódico, 2016), un algoritmo entenderá que es «más probable» que un hombre encaje mejor como consejero en una de estas empresas –porque así lo «confirma» estadísticamente los datos que posee–.

Cuando un algoritmo está al mando, en general, las minorías siempre estarán en desventaja. La propia ciencia de la estadística otorga más valor a las decisiones tomadas con mayor información disponible. Eso conlleva que en las minorías –raza, religión, orientación sexual, etc.– habrá menos datos disponibles lo que implicará que el algoritmo entienda que tomar una decisión favorable a un colectivo minoritario sea más arriesgado que tomarla a favor de un colectivo mayoritario. Es decir, para seleccionar un candidato de un colectivo minoritario el algoritmo exigirá más cualidades, aptitudes, conocimientos... (por defecto) que para hacerlo con el de un colectivo mayoritario, simplemente por el hecho que es más fácil predecir –estadísticamente– el comportamiento de un perteneciente a este y no a aquel.

En definitiva, el procesamiento automatizado de datos incrementa exponencialmente las posibilidades de vulneración de los derechos de las personas trabajadoras y sufrir discriminación (Pérez Luño, 2006: 93 y Garriga Domínguez, 2018:109). Con independencia de que finalmente sea el responsable de recursos humanos el que tome una determinada decisión, el hecho de que lo haga basado en un procesamiento automatizado de datos (ej. creación de perfiles o establecimiento de evaluaciones por parte del algoritmo) provocará un incremento en las probabilidades de que la decisión tomada sea discriminatoria.

Este trato recibido injustamente puede provocar ansiedad y frustración e incluso desánimo y depresión y más si se presenta el algoritmo como un elemento neutro que sigue patrones de «pura meritocracia». En efecto, en la encuesta (Pega and Marketforce, 2017: 14) el 66% de los expertos en Recursos humanos consultados

cree que el uso de algoritmos dará pie a una mayor meritocracia en el trabajo. Así pues, si ese discurso de objetividad y neutralidad de los algoritmos sigue expandiéndose la sensación de injusticia y de frustración de los colectivos históricamente discriminados puede aumentar.

2.5. Complejidad y falta de transparencia

Sumando a la posibilidad de discriminación, incluso en aquellos casos donde no existe discriminación, el simple desconocimiento de los parámetros utilizados para tomar la decisión puede provocar ansiedad y frustración en las personas trabajadoras. En efecto, la cantidad de datos recogidos y procesados por los algoritmos hace extremadamente complejo conocer la *última ratio* de la decisión tomada. E incluso en aquellos casos en los que se puede llegar a conocer la razón de la decisión el algoritmo, solamente la expondrá si está programado para ello –algo que actualmente no parece pasar– Así, cuando los trabajadores y trabajadoras son desactivados de las plataformas digitales no reciben, en la mayoría de los casos, razón alguna, sino que simplemente se les impide acceder a la *web* o a la aplicación que es necesaria para poder realizar sus tareas.

Concretamente, preguntados por esto, el 78% de las personas trabajadoras encuestados considera que estarían más a gusto siendo dirigidos por una inteligencia artificial si existiera completa transparencia y posibilidades de auditabilidad sobre cómo alcanza sus decisiones (Pega and Marketforce, 2017: 11).

Así pues, este desconocimiento y falta de transparencia, en las razones por las que los datos de los trabajadores y trabajadoras son recogidas, en la forma en que son procesados los datos, y las razones detrás de las decisiones del algoritmo, causa estrés y ansiedad (EU-OSHA, 2018: 56).

2.6. Mal funcionamiento y sabotajes

Una de las características de los algoritmos es que poseen una curva de aprendizaje a través del ensayo error. Ello implica que necesitan mucha información y muchas interacciones para poder mejorar su propio funcionamiento. Por esta razón, es de esperar que en las primeras etapas de aplicación –dónde ahora nos encontramos–, existan muchos algoritmos que, a pesar de su prometedora funcionalidad, no alcancen los resultados esperados desde el inicio. En la investigación de Rosemblat (2019) se documentan muchas quejas de conductores de *Uber* por un mal funcionamiento del mismo. Concretamente, *Uber* utiliza un sistema de respuesta automática frente a incidencias de quienes prestan el servicio. Es decir, cuando una persona trabajadora tiene un problema o una situación

imprevista o una queja (ej. no le han pagado lo que le deben) este es dirigido a un sistema de respuestas automáticas. Ello significa que el trabajo, que suele hacer un mando intermedio o un responsable de recursos humanos, es sustituido por un algoritmo.

Pues bien, esta autora documenta cómo los conductores de *Uber* sienten mucha frustración ante el deficiente funcionamiento del algoritmo que responde a sus cuestiones. En algunos casos, las respuestas no tienen lógica, otro no da réplica alguna a lo planteado por el trabajador o trabajadora y en otros casos da contestaciones totalmente incomprensibles. Así pues, en la realización de su trabajo los conductores no solo es que no pueden contar con una respuesta humana, sino que la contestación recibida del algoritmo es claramente deficiente e insuficiente. Sin embargo, la plataforma digital no establece otra forma de comunicación con la empresa, por lo que en muchos casos los trabajadores y trabajadoras se quedan sin solución alguna. Lo que provoca episodios de frustración y desesperación.

Sumado con el mal funcionamiento, también cabe la posibilidad de que exista sabotaje externo de la tecnología que provoque riesgos para la salud de las personas trabajadoras. Los *hackers* pueden modificar los datos y la estructura del algoritmo poniendo en peligro a los trabajadores y trabajadoras que son gestionados por este. Un ejemplo sería la reciente denuncia de una ONG en EEUU respecto a vulnerabilidades en los coches con sistemas de conducción autónoma que permitía a los *hackers* tomar control remoto del vehículo (CBS, 2019). En un sentido similar, en 2017 la Administración de EEUU ordenó retirar casi medio millón de marcapasos del mercado dado que podían ser manipulados remotamente por *hackers* incrementando su actividad o reduciendo la vida de la batería poniendo en peligro la salud de los pacientes (Hamlyn-Harris, J. H., 2017).

Así pues, el riesgo de un ciberataque es otro de los que deben tenerse en cuenta desde el momento en que la tecnología interactúa con las personas trabajadoras y más si lo hace de forma intensa y relevante.

3. Consecuencias para la salud de las personas trabajadoras

Como se ha visto en el epígrafe anterior, la gestión algorítmica del trabajo puede tener como resultado que los trabajadores y las trabajadoras pierdan el control sobre el contenido del trabajo, sobre las posibilidades de establecer pautas y organizarse su propio trabajo e incluso perder autonomía en la forma en que realizan su trabajo (Moore, 2018).

A su vez, este nivel de exigencia puede abocar a las personas trabajadoras a realizar conductas arriesgadas para su propia salud. Estas pueden percibir que no tienen

tiempo para tomar descansos y el algoritmo puede considerar improductivo los tiempos para la socialización interpersonal lo que puede provocar perjuicios para la salud (OIT, 2019: 31).

Así mismo, cuando las personas trabajadoras son informadas de su desempeño en comparación a otros esto puede provocar mayor presión, estrés, ansiedad y baja autoestima (EU-OSHA, 2018: 55) especialmente si dicha información se presenta como objetiva y neutra a pesar de no serlo (Pérez Zapata, 2019: 9).

En resumen, los efectos pueden ser los siguientes

- Puede incrementar el estrés
- Puede incrementar la ansiedad y la frustración
- Puede reducir la moral, la autoestima y llegar a inducir a la depresión
- Puede reducir el contacto humano con supervisores
- Puede empeorar el clima laboral convirtiendo el lugar de trabajo en «taller de explotación laboral electrónico»

No es la primera vez que se detectan estas consecuencias derivadas de los riesgos relacionados con la tecnología.

En primer lugar, el incremento del estrés laboral derivado de la implantación de nuevas tecnologías está bien estudiado (Hung, 2011). En efecto, el tecnoestrés constituye un estado psicológico negativo relacionado con el uso de la tecnología de la información y la comunicación que puede provocar, según su intensidad, fatiga crónica, abatimiento, tensión muscular y otras dolencias físicas, falta de concentración, cambios de humor y *burnout* (Derks and Bakker, 2014). Estos síntomas son similares a los provocados por el estrés laboral siendo la diferencia fundamental la causa que provoca el estrés (Popma, 2013: 11). Así pues, el hecho de tener un algoritmo como supervisor podrá causar esta serie de dolencias especialmente derivado del rechazo que existe a ser gestionado por una máquina, por la pérdida de control de la autonomía en la gestión del tiempo y en la forma de trabajar, entre otros que ahora se pasan a analizar.

El estudio del concepto de tecnoestrés ha llevado a dividirlo en cinco elementos subyacentes: tecno-ansiedad, tecno-fatiga, tecno-adicción, sobrecarga tecnológica (*techno-overload*) e invasión tecnológica (tecno-invasión) (Popma, 2013: 11).

Pues bien, a continuación, se verá que al menos cuatro de estos elementos pueden darse cuando existe un algoritmo gestionando los recursos humanos.

En primer lugar, la tecno-ansiedad puede producirse derivado de la falta de transparencia respecto la información recogida sobre las personas trabajadoras a través de los *weareables* –y qué se va a hacer con ella– y derivado del desconocimiento por parte de estas de los criterios utilizados por el algoritmo para tomar decisiones. La falta de comprensión de las razones detrás de una decisión puede hacer difícil cumplir con dichos encargos y más si se mantiene un halo de misticismo y superioridad alrededor de la máquina como gestora de la productividad de la empresa. La posibilidad de ser discriminado, bajo una cobertura de neutralidad, objetividad y pura meritocracia del algoritmo, también puede tener como resultado frustración, ansiedad para quien presta el servicio y rechazo a la propia tecnología.

En fin, tal y como ha sido definido por Salanova *et al.*(2007), la tecno-ansiedad se produce cuando la persona experimenta altos niveles de activación fisiológica no placentera y siente tensión y malestar por el uso presente o futuro de algún tipo de tecnología.

En segundo lugar, la tecno-fatiga –cansancio mental y cognitivo incrementado por la desconfianza hacia la utilización de las nuevas tecnologías– (Rodríguez-Rico Roldán, 2018: 80). Poca duda cabe que el incremento de la intensidad del trabajo 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* (Popma, 2013: 15). El cansancio, a la vez, puede provocar el incremento del riesgo para la seguridad en el trabajo aumentando la posibilidad de accidentes (Dembe, 2005).

Sin embargo, no se está simplemente ante un crecimiento de la intensidad del trabajo, sino que dicha intensidad viene marcada por un ente que no es humano y con el que difícilmente se puede razonar. Así pues, es posible que en el trabajador o la trabajadora desarrolle un especial «odio» o frustración hacia la tecnología que dirige su trabajo y le impide auto-organizarse.

En tercer lugar, la techno-adicción conceptualizada como la necesidad incontrolable de usar constantemente y de manera obsesiva las nuevas tecnologías. En efecto, especialmente en el caso de los algoritmos como decisores, es posible que las personas trabajadoras, con el tiempo, se vea incapaz de tomar sus propias decisiones de gestión y autoorganización por la falta de práctica. De la misma forma que las nuevas generaciones no recuerdan números de móvil puesto que todos quedan guardados en la memoria artificial de los teléfonos, es posible que en el futuro los trabajadores y trabajadoras pierdan la habilidad –o no sientan la necesidad– de tomar sus propias decisiones, autorganizarse, establecer prioridades o manejar su propio tiempo.

Síndrome de falta de atención

Con anterioridad ya se ha detectado que existe relación entre el uso de la tecnología y el síndrome de falta de atención el cual tiene como manifestaciones, precisamente, dificultad de mantenerse organizado, establecer prioridades y manejar el propio tiempo (Popma, 2013: 11).

Al menos dos factores de riesgo de que esto ocurra se plantean aquí. Por un lado, la comodidad. Efectivamente, tomar decisiones no siempre es un trabajo sencillo, así pues, es posible pensar que la comodidad de tener una máquina que las tome por uno mismo, nos haga adictos a su uso, perdiendo con el tiempo nuestra propia habilidad para hacerlo correctamente. Por otro lado, si socialmente se da un valor superior a las decisiones tomadas por los algoritmos, al establecer que son económicamente más eficientes, esto puede dar pie a algún tipo de adoración a los algoritmos como dioses a los que seguir sin cuestionar sus mandatos (Noah Harari, 2016).

De hecho, se predice que, con el incremento de la Inteligencia Artificial y de los algoritmos, el número de mandos intermedios en la mayoría de las empresas se reducirá drásticamente (Pega and Marketforce, 2017: 12). Esto es, con la utilización de los algoritmos como gestores de la mano de obra, la figura del mando intermedio será cada vez menos necesaria, sustituyendo personas que toman decisiones por personas que cumplen lo decidido por algoritmo.

En cuarto lugar, la invasión tecnológica 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. Sin duda, este es un riesgo común en el trabajo en plataformas dónde a través del ordenador de casa o del propio *smartphone* la persona es contactada para ponerse a trabajar.

Concretamente, en el caso de que el algoritmo sea el que establezca los horarios del trabajador o trabajadora este riesgo puede verse incrementado por la imposibilidad de empatía respecto a los horarios de descanso. En efecto, un ordenador no necesita descansar, y salvo que se le programe para pensar en la necesidad de los humanos de tener ciertas horas de inactividad, el algoritmo asumirá la disponibilidad total de la persona trabajadora –muchos más que cualquier supervisor humano–. De la misma forma, la imposibilidad de razonar con un algoritmo –o de negociar– hará difícil que el trabajador o trabajadora pueda tener una adecuada conciliación de la vida personal y laboral.

De hecho, incluso en los casos en lo que el algoritmo permita que la persona trabajadora rechace ciertos trabajos es posible que decida no rechazar las tareas por diversas razones. La primera por las necesidades económicas, puesto que por mucha posibilidad teórica que exista de rechazar tareas, si el trabajador o trabajadora es pagado por tarea y necesita el dinero no podrá realmente rechazar esta tarea. La segunda porque la falta de transparencia sobre el funcionamiento del algoritmo hará a quien presta el servicio incapaz de saber si existen penalizaciones o no al rechazo de tareas en horario de descanso. La mera sospecha de que existan penalizaciones puede desincentivar cualquier posibilidad real de rechazo.

Por último, el tecnoestrés incluye la sobre carga tecnológica (*techno-overload*). Este elemento viene relacionado por la excesiva carga de información recibida por el trabajador o trabajadora y la incapacidad de procesarla adecuadamente. Con las nuevas tecnologías las personas trabajadoras están siempre inundados por información lo que dificulta, sino impide, que sean capaces de diferenciar la información útil del resto. Himma (2007) establece que tener demasiada información puede resultar en una especie de indecisión permanente y de inseguridad para el trabajador o trabajadora sobre si las decisiones tomadas son las correctas o no. Como puede comprobarse, este no parece que sea una posibilidad en el caso de las personas gestionadas por un algoritmo. En efecto, es el algoritmo el que recibirá toda la información, la procesará y tomará la decisión. Así pues, se puede descartar la sobrecarga tecnológica –en el sentido de exceso de información recibida por el trabajador o trabajadora– como riesgo en el caso de la dirección algorítmica de la mano de obra.

Sin embargo, el efecto que parece darse con bastante probabilidad es el contrario: la infra información tecnológica. Esto es, la privación o sustracción de información relevante para quien presta el servicio. En efecto, las personas trabajadoras de plataformas cuya secuencia de trabajo y asignación de tareas es manejada por un algoritmo se quejan de insuficiencia de información (Rosemblat, 2019). El algoritmo es quién recibe toda la información relevante, la procesa y entrega a la persona trabajadora solamente la decisión final, impidiendo a este valorar o comprobar si esta decisión le beneficia, le perjudica o incluso si es correcta o mejorable.

De hecho, esta cuestión no solamente implica posible ansiedad por la falta de transparencia, sino que también existen cuestiones éticas a valorar. El EU-OSHA, 2018: 57 plantea importantes cuestiones éticas relacionados con los algoritmos tomando decisiones, por ejemplo, ¿debería un algoritmo poner en peligro a una persona para mantener la seguridad de todo un centro de trabajo? Sin duda, la falta de transparencia y la posible desconfianza hacia la capacidad de un algoritmo de tomar decisiones éticas también incrementará las suspicacias de los trabajadores y trabajadoras afectando a sus niveles de estrés y ansiedad.

En fin, cabe decir que la novedad detrás del manejo de las personas por una inteligencia artificial/algoritmo es tan grande que es imposible predecir o avistar todas las consecuencias posibles para la seguridad y salud de los trabajadores lo que hace necesario introducir dichas novedades con cautela y estableciendo siempre salvaguardas.

4. Fórmulas para desarrollar una gestión algorítmica que no dañe a las personas trabajadoras

4.1. Evaluación de los riesgos concretos

Como establece la doctrina, los factores de riesgo psicosociales asociados a las nuevas tecnologías suelen considerarse «invisibles», sin embargo, ello no implica que no pueda evaluarse, como cualquier otro riesgo laboral, con objeto de neutralizarlos o controlarlos para de esta forma garantizar que no supongan un riesgo para la salud de los trabajadores y trabajadoras (Fernández Avilés, 2017: 85).

Así pues, debería realizarse una evaluación específica de los riesgos de aquellas personas que se encuentren sometidas a las decisiones y poder organizativo de un algoritmo o inteligencia artificial. Por supuesto, dada la novedad de esta forma de trabajar parece necesario primero crear procedimientos técnicos estandarizados con solvencia científica suficiente.

En cualquier caso, estos procedimientos deberán ser aplicados en las empresas para evaluar los riesgos y luego, en base a los riesgos detectados, incorporar medidas preventivas e integrarlas en la planificación preventiva de la empresa (Fernández Avilés, 2017: 91) contando con la opinión de los representantes de los trabajadores y trabajadoras. Sin duda, las actividades de formación y sensibilización en la empresa serán la primera barrera para luchar contra estos riesgos (European Commission, 2018: 11). A su vez será necesario establecer controles para detectar los primeros síntomas, para esto es probable que la propia tecnología pueda ayudar como se verá más adelante.

4.2. Decisiones inteligentes o cómo crear algoritmos que no dañen

Los algoritmos, al menos por ahora, tomarán decisiones siempre en base a la programación y a los datos que se le proporcione. Así pues, será imprescindible que dicha programación incluya los factores de riesgo como un elemento a tener en cuenta –uno de los más importantes– a la hora de tomar decisiones que afecten a las personas trabajadoras. Por ello, todo algoritmo debería pasar una

evaluación previa que asegure que las decisiones que tome tendrán en cuenta la seguridad y salud de las personas trabajadoras. Esta evaluación previa sería el equivalente a comprobar que un supervisor o un mando intermedio tiene conocimientos suficientes en materia de prevención de riesgos laborales para ejercer sus funciones en el centro de trabajo y en su puesto de trabajo.

El algoritmo debería ser programado teniendo en cuenta los siguientes factores:

a. Transparencia

Como se ha visto en este trabajo, uno de los factores que más incrementa la ansiedad y frustración de los trabajadores y trabajadoras es el desconocimiento de qué datos se están recogiendo, cómo se están procesando y qué criterios se han seguido por el algoritmo para alcanzar la concreta la decisión. Así pues, el aumento de la transparencia en estos extremos permitirá reducir la ansiedad de las personas, a la vez, que les permitirá tener mayor información para evaluar la correcta o incorrecta actuación del algoritmo. En cualquier caso, además de por los beneficios para la salud que esta transparencia pueda aportar, el Reglamento Europeo de Protección de Datos (art. 22) establece la obligación de informar al afectado de las razones que han llevado a tomar esa decisión cuando esta ha sido automatizada (Todoli Signes, 2018). Es decir, la empresa, cuando tome decisiones automatizadas, deberá indicarlo e informar de qué parámetros (y qué ponderación ha asignado a cada uno de ellos) ha utilizado para alcanzar dicha resolución. Esta interpretación es apoyada por el art. 5 RGPD que exige que el procesamiento de datos sea legal, justo y transparente y, también, por los artículos 13.2 f) y 14.2 g) RGPD que exigen que cuando el sujeto es objeto de decisiones automatizadas, incluyendo la elaboración de perfiles, el responsable de datos deberá entregar al sujeto *información significativa sobre la lógica aplicada, así como la importancia y las consecuencias previstas de dicho tratamiento para el interesado*.

En efecto, parece que la doctrina, de manera unánime, interpreta que el interesado tiene derecho a recibir información sobre el procesamiento automatizado de sus datos en tres aspectos: i) informar de que el sujeto está envuelto en un proceso automatizado de toma de decisiones, es decir, informar al trabajador o trabajadora de que el proceso de decisión será total o parcialmente automatizado; ii) 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; iii) informar de las consecuencias del proceso, es decir, qué consecuencias, para las personas, tendrá la decisión, en un sentido u otro, tomada de forma automática (Wacher, 2017).

b. Adaptación a las capacidades de los trabajadores y trabajadoras y reducir intensidad

De la misma forma que un algoritmo es capaz de explorar y descubrir el máximo potencial de una persona trabajadora con independencia de su salud a medio y largo plazo, la maquina puede ser programada para que establezca la carga de trabajo óptima que respete estos derechos de seguridad y salud en el trabajo. La «automatización adaptativa» ha sido definida como 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 sobre carga (Steijn *et al.*, 2016). Esto implica pues que al menos no hubiera sobrecarga de trabajo.

Téngase en cuenta que, conforme a la encuesta europea sobre seguridad y salud en el trabajo (EU-OSHA, 2013: 52), la reorganización del trabajo y la reducción de la presión del trabajo es considerada la mejor medida para prevenir los riesgos psicosociales.

c. Margen para la autonomía de la persona trabajadora

A pesar de las bondades en materia de eficiencia y productividad que un algoritmo tomando todas las decisiones concernientes al trabajo pueda implicar, por el bien de la salud mental de los trabajadores y trabajadoras, parece necesario mantener un mínimo de margen de discrecionalidad y autonomía (sobre los beneficios de esta autonomía se puede ver, Fernández Avilés, 2017: 80). Así pues, la programación del algoritmo debe incluir un margen de elección para quien presta el servicio. En algunos casos, el algoritmo, en vez de decisiones cerradas, podría otorgar al trabajador o trabajadora diferentes «paquetes» organizativos para que este elija entre ellos. La sensación de libertad y de autonomía beneficiará la salud. A su vez, esto impedirá que las personas pierdan habilidades y capacidades en materia de toma de decisiones, de auto-organización y de priorizar conforme sus propios gustos y preferencias.

d. Respeto a la privacidad y a la no discriminación

Las nuevas tecnologías permiten una invasión casi absoluta en la intimidad. Así, actualmente, la tecnología permite «leer» la mente de quienes trabajan para discernir si están contentos, tristes, activos, relajados, creativos, etc., no obstante, que la tecnología permita este tipo de análisis no significa que sean acordes al derecho a la privacidad del trabajador o trabajadora. De esta forma,

con objeto de proteger la salud mental (Fernández Avilés, 2017: 83) y sus derechos de protección de datos y privacidad, los *weareables*, y la información recogida sobre la persona trabajadora, deberán pasar el filtro de proporcionalidad establecido por el Tribunal Constitucional. Como ha declarado el Tribunal Constitucional, en su sentencia 186/2000, «el empresario no queda apoderado para llevar a cabo, so pretexto de las facultades de vigilancia y control que le confiere el art. 20.3 LET, intromisiones ilegítimas en la intimidad de sus empleados en los centros de trabajo».

En efecto, la constitucionalidad de cualquier medida restrictiva de derechos fundamentales viene determinada por la estricta observancia del principio de proporcionalidad. Para comprobar si una medida restrictiva de un derecho fundamental supera el juicio de proporcionalidad, es necesario constatar si cumple los tres requisitos o condiciones siguientes: si tal medida es susceptible de conseguir el objetivo propuesto (juicio de idoneidad); 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); y, 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).

En cualquier caso, cabe señalar que los *weareables* y la gestión algorítmica del trabajo también puede servir, en sí misma, para reducir los riesgos laborales. Así, por ejemplo, evitar que la persona trabajadora caiga dormida mientras conduce o establecer sistemas de parada automática de la maquinaria cuando se detectan factores de riesgo concurrentes en relación a un riesgo concreto y las situaciones de riesgo derivadas. La velocidad de reacción de un algoritmo siempre será mayor que la de un ser humano por lo que puede servir de complemento necesario cuando es correctamente utilizado.

- e. El algoritmo deberá valorar cualquier elemento que suponga un riesgo para la seguridad y salud de los trabajadores y las trabajadoras

En general, el algoritmo que maneje la gestión de la mano de obra deberá ser programado de tal forma que recoja y procese toda la información disponible respecto a los posibles riesgos de las y los trabajadores. Una vez más, de la misma forma que un supervisor debe ser conocedor de los riesgos de los puestos de trabajo, un algoritmo debe estar programado teniendo en cuenta estos riesgos. Dichos concretos riesgos deberán ser los establecidos por la preceptiva evaluación de riesgos laborales y luego volcados en el algoritmo para que este los tenga presentes. Así pues, el algoritmo deberá ser programado considerando los riesgos existentes en cada puesto de trabajo concreto.

Por poner un ejemplo, un estudio sobre el calor sufrido por los *riders* –repartidores en bicicleta– concluye que estos siempre que pueden toman en consideración las zonas con mayor sombra (UTS, 2019: 4). Sin embargo, un algoritmo a la hora de establecer la ruta a seguir por el *rider* probablemente no tuviera en cuenta la opción de sombra sino solamente la más rápida. Así pues, además del anteriormente mencionado margen de maniobra del trabajador o trabajadora para poder elegir la ruta con menores riesgos para su salud –deshidratación, golpe de calor–, el propio algoritmo debería tener en cuenta esta circunstancia, especialmente en ciudades propensas a las temperaturas altas y en trabajos que exigen esfuerzo físico. Como este ejemplo habrá muchas consideraciones más a tener en cuenta en la configuración del algoritmo para que este sea considerado respetuoso con la seguridad y salud.

Por ello, será necesario, tanto la realización de la evaluación de riesgos, como la consulta con los representantes de los trabajadores y las trabajadoras para establecer los criterios que el algoritmo deberá seguir para gestionar el trabajo. Y posteriormente incluir la información obtenida en la evaluación de riesgos y las medidas dictaminadas para reducir los riesgos laborales.

4.3. *Un ser humano al mando* –Human in command–

El informe de experto del Comité Económico y Social Europeo en inteligencia artificial dirigido por Muller (2017) estableció el principio de «*human in command*», esto es, siempre debería haber un ser humano tomando las decisiones finales. En el mismo sentido, el informe de expertos de la OIT (2019) sobre el futuro del trabajo, establece como recomendación que «se adopte un enfoque de la inteligencia artificial «bajo control humano» que garantice que las decisiones definitivas que afectan al trabajo sean tomadas por personas».

En efecto, que los algoritmos permitan optimizar el procesamiento de los datos no debería provocar un abandono de las funciones propias de los humanos. Los trabajadores y trabajadoras mayoritariamente rechazan ser gestionado por una máquina, sin embargo, probablemente se sentirían más a gusto sabiendo que existe humano al mando.

Por ejemplo, en el caso de los conductores de *Uber*, cuyo sistema de incidencias y supervisión está automatizado, deberían tener derecho a ponerse en contacto con un supervisor humano cuando la máquina no está dando solución satisfactoria a sus demandas.

De la misma forma, si una persona es «desactivada» o penalizada debería tener derecho a poder justificar y explicar su actuación ante un supervisor hu-

mano. Cerrar las puertas a quienes desempeñan un trabajo a tener contacto humano, o a recibir respuesta de un superior humano, parece provocar la mayoría de problemas de ansiedad y frustración existentes en este tipo de gestión algorítmica de la mano de obra. A su vez, que exista un ser humano responsable puede también reducir los problemas éticos que envuelven esta forma de trabajar.

En fin, se debe evitar la deshumanización del trabajo empezando por el derecho al contacto humano. La gestión algorítmica, si no se maneja con cuidado, puede implicar tratar a los trabajadores y trabajadoras como mercancías sin que sean atendidos con empatía y el respeto que todo ser humano merece.

5. La mejora de la gestión de la prevención de riesgos mediante algoritmos

Los algoritmos, no solamente pueden hacer más eficiente la gestión productiva de la empresa, sino también pueden ser de ayuda al técnico de prevención en su trabajo. Así pues, la recolección de gran cantidad de datos y su procesamiento a través de la Inteligencia artificial puede mejorar la prevención de los riesgos laborales y dar soporte a las decisiones tomadas por los técnicos, permitir mejores evaluaciones, mejores métodos de prevención y mejores fórmulas de evaluación de los riesgos restantes incluso previendo problemas antes de que ocurran (EU-OSHA, 2018: 54).

No se está hablando solamente de proteger a quienes trabajan bajo las órdenes de un algoritmo, sino de utilizar los algoritmos para mejorar la protección de todos los trabajadores y trabajadoras (Horton, 2018: 13). Los sensores visuales, auditivos, los detectores de elementos peligrosos pueden autónomamente detectar riesgos y notificar a las personas trabajadoras (Flaig, 2017).

A su vez, los algoritmos también pueden ayudar a la Inspección de trabajo en su labor de control del cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales de todas las empresas. En efecto, gracias a la recolección de datos y al potencial predictivo de los algoritmos, las empresas seleccionadas para ser inspeccionadas podrían depender de un análisis del riesgo de incumplimiento, una fórmula considerada más efectiva que otras formas de selección de las empresas objeto de investigación como son la selección aleatoria o la inspección sistemática de todas las empresas (Blanc, 2013).

De hecho, la OCDE (2014) establece que, como principio, para seleccionar las empresas objeto de inspección se debería realizar una evaluación de la probabilidad y consecuencia de los riesgos de accidentes de exposiciones dañinas y

en general de incumplimientos de la normativa de la prevención de riesgos. En efecto, para asegurar un uso eficiente de los recursos de la inspección se considera oportuno concentrar sus recursos selectivamente en los problemas más serios y priorizar las empresas y los problemas que se han identificado más graves a través de un sistemático análisis de toda la información disponibles sobre seguridad y salud.

Para alcanzar este objetivo, en la actualidad, la aproximación más común consiste en una selección de las empresas basada en la experiencia de los inspectores locales. No obstante, es posible que con la ayuda de los algoritmos la capacidad de procesamiento y de priorización de áreas que investigar mejore los resultados. Una vez más, no se considera oportuno que los algoritmos sustituyan la capacidad del inspector de seleccionar las empresas a investigar, pero sí podría ser una vía que merece la pena explorar para ayudar a la Inspección a tomar mejores decisiones.

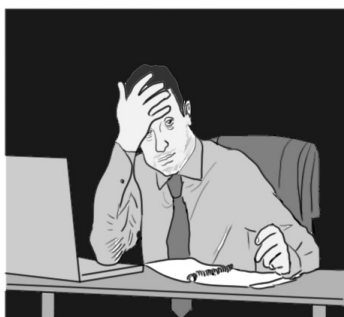
En Europa ya se han puesto en marcha varios proyectos al respecto con buenos resultados (Suecia (Ridemar, 2018) y Holanda (Jacobusse y Veenmar, 2016)). Entre ellos cabe destacar el desarrollado por la Autoridad Noruega de la Inspección de Trabajo en la cual se desarrolló una herramienta para ayudar a los inspectores a seleccionar las empresas conforme al riesgo de incumplimiento (Dahl et al., 2018). Este algoritmo diferenciaba empresas en cuatro grupos basado en la probabilidad de riesgo de incumplimiento (bajo, medio, alto y muy alto). Esta clasificación era visible para los inspectores en su interfaz interna. De esta forma, los inspectores eran informados sobre la predicción de incumplimiento de una determinada empresa.

El algoritmo fue construido en base a la información existente hasta el momento recogida por la autoridad de la Inspección –inspecciones anteriores– pero, además, se nutría de los datos que los inspectores iban recogiendo conforme usaban el propio algoritmo. De esta forma, el algoritmo se ajustaba a sí mismo conforme al *feed-back* (correctas o incorrectas predicciones) dado por los Inspectores.

De esta forma, se puede concluir que la Inteligencia artificial puede aportar mucho beneficio cuando se usa correctamente y se enfoca al objetivo de reducir los riesgos laborales.

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



6. Bibliografía

Ajunwa I., et al., (2017), «Limitless worker surveillance», *California Law Review*, 105 (3).

Blanc, (2013), *Inspection reforms: why, how, and with what results*, OECD, Paris.

Bodie M., et al., (2016), «The Law and policy of People Analytics», *Sant Louis U. Legal studies Research Paper*, 6.

CBS, (2019), Hackers Could Remotely Gain Control of Cars in Mass Cyberattack, Researchers Find, CBS. Disponible en <https://losangeles.cbslocal.com/2019/07/31/hackers-could-remotely-gain-control-of-cars-in-mass-cyberattack-researchers-find/>, (Consultado el 29/08/2019).

Conversation. Available at: <http://theconversation.com/three-reasons-why-pace-makers-are-vulnerable-to-hacking-83362>.

Crawford K. y Schultz J., (2014) «Big data and due process: Towards a framework to redress predictive privacy harms», 55 (1), *Boston College Law Review*.

Dahl (2018), *Risikobasert tilsyn I de nordiske arbeidstilsynene*. Nordic Council of Ministers, Copenhagen.

Dembe, A.E., et al., (2005), «The impact of overtime and long work hours on occupational injuries and illnesses: new evidence from the United States», *Occupational and Environmental Medicine*, 62 (9), 588-597.

Derks and Bakker, (2014), «Smartphone use, work-home interference and burnout: a diary study on the role of recovery», *Applied Psychology*, 63 (3).

- El periódico (2016), España, país de consejeros (hombres), disponible en <https://www.elperiodico.com/es/economia/20170204/espana-mujeres-consejos-administracion-ibex-35-2016-5784962>.
- EU-OSHA (2013), *Second European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER-2). Overview Report: Managing Safety and Health at Work*. Disponible en <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/second-european-survey-enterprises-new-and-emerging-risks-esener> (Consultado el 29/08/2019).
- EU-OSHA (2017), *Monitoring technology: the 21st century's pursuit of well-being?*, Disponible en <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/monitoring-technology-workplace/view> (Consultado el 29/08/2019).
- EU-OSHA, (2018), *Foresight on new and emerging occupational safety and health risks associated with digitalisation by 2025*. Disponible en <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/foresight-new-and-emerging-occupational-safety-and-health-risks/view> (Consultado el 29/08/2019).
- EU-OSHA, (2018b), *Workshop on protecting workers' health and safety in the online platform economy*, Event Summary. <https://osha.europa.eu/es/tools-and-resources/seminars/workshop-protecting-workers-online-platform-economy> (Consultado el 29/08/2019).
- European Commission (2018), Guide for assessing the quality of risk assessments and risk management measures with regard to prevention of psychosocial risks, European Commission, Disponible en <https://www.ispettorato.gov.it/it-it/Attivita/Documents/Attivita-internazionale/Guide-psychosocial-risks-EN-Final-Version.pdf> (Consultado el 29/08/2019).
- Felstead y Green, (2017), «Working longer and harder? A critical assessment of work effort in Britain in comparison to Europe», *Making work more equal: a new labour market segmentation approach*, 188-207.
- Fernández Avilés J.A., (2017), «NTIC y riesgos psicosociales en el trabajo: estado de situación y propuestas de mejora», *DSL*, 2, 2017.
- Financial Times, (2016), «Wearable devices aim to reduce workplace accidents», *Financial Times*, disponible en <https://www.ft.com/content/d0bfea5c-f820-11e5-96db-fc683b5e52db> (consultado el 29/08/2019).
- Financial Times, (2017), «IoT-linked wearables will help workers stay safe», *Financial Times*, disponible en <https://www.ft.com/content/944e6efe-96cb-11e7-8c5c-c8d8fa6961bb> (consultado el 29/08/2019).
- Flaig, (2017), «Predictive tools and big data «to help tackle 2.3m yearly worker deaths», *Institute of mechanical engineers*.
- Garriga Domínguez A., (2018), «La elaboración de perfiles y su impacto en los DDF. Una primera aproximación a su regulación en el RGUE», *Derechos y Libertades*, 38.

- Hamlyn-Harris, J. H., 2017, «Three reasons why pacemakers are vulnerable to hacking», *The Conversation*. Available at: <http://theconversation.com/three-reasons-why-pacemakers-arevulnerable-to-hacking-83362>
- Hardt M., (2014), «How big data is unfair», *Medium* 2014, <https://medium.com/@mrtz/how-big-data-is-unfair-9aa544d739de> (Consultado el 29/08/2019).
- Himma (2007), «The concept of information overload: a preliminary step in understanding the nature of harmful information-related conditions», *Ethics and information Technology*, 9 (4), 259-272.
- Horton J., et al., (2018), «Workplace Safety Futures: The impact of emerging technologies and platforms on work health and safety and workers' compensation over the next 20 years», *CSIRO*, Canberra.
- HSE, (2017), «Tackling work-related stress using the Management», *Health and Safety Executive*.
- Hung W-S., et al.(2011), «Managing the risk of overusing mobile phones in the working environment: a study of ubiquitous techno-stress», *PACIS 2011 Preceedings* Paper 81.
- Jacobusse, G., Veenman, C., (2016), *On selection bias with imbalanced classes*. International Conference on Discovery Science, Bari, pp 325-340
- Karasek y Theorell, (1990), *Healthy work*. Basic Books New York.
- López Rodríguez, (2019), «La prevención de riesgos laborales en el trabajo a demanda vía aplicaciones digitales», *Lan Harremanak*, 41.
- Michael, (2017), «Researching bodies: Embodied fieldwork for knowledge work, which turns out to be embodied», *The SAGE Handbook of qualitative business and Management Research Methods: History and Traditions*.
- Miguel Jorge, (2018), «Los empleados de almacén en Amazon Reino Unido tienen tanto miedo de ir al baño que orinan en botellas», *Gizmodo*, Disponible en <https://es.gizmodo.com/los-empleados-de-almacen-en-amazon-reino-unido-tienen-t-1825291024>, (Consultado el 29/08/2019).
- Mittelstandt et al., (2017), «The Ethics of Algorithms: Mapping the Debate», *Big data & Society*, 3 (2), section 7.
- Moore, (2018), *Humans and machines at work: monitoring, surveillance and automation in contemporary capitalism*, London. Palgrave Macmillan.
- Muller (2017), *European Economic and Social Committee's Opinion on Artificial Intelligence*, INT/806.
- Noah Harari, (2016), *Homo Deus: Breve historia del mañana*, Debate, Barcelona.
- OECD, (2014), *Best practices principles for regulatory policy: Regulatory enforcement and inspections*. The organization for economic Cooperation and development, Paris.

- OIT (2019) Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo, Ginebra. Disponible en https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf (Consultado el 29/08/2019)
- OIT (2019), *Trabajar para un futuro más prometedor. comisión mundial sobre el futuro del trabajo*, OIT, Ginebra.
- Pega and Marketforce, (2017) *The Future of Work: A Report from Marketforce and Pegasystems*. Disponible en <https://www.pega.com/system/files/resources/2018-12/Future-of-Work-Report.pdf> (Consultado el 29/08/2019).
- Pérez Luño, (2006) *La tercera generación de derechos humanos*, Thomson Aranzadi, Navarra.
- Pérez Zapata *et al.*, (2019), «Digitalización, intensificación del trabajo y salud de los trabajadores españoles», (versión electrónica disponible en <https://www.ccoo.es/24c0e370fa4b4d1f3682b1780854af9c000001.pdf> consultado el 29/08/2019).
- Pérez-Zapata, O., (2015), *Trabajo sin límites, salud insostenible: La intensificación del trabajo del conocimiento* (e-prints, Universidad Complutense de Madrid)
- Pinilla-García y López Peláez, (2017), «La intensificación del trabajo en España (2007-2011): Trabajo en equipo y flexibilidad». *Reis: Revista Española De investigaciones Sociológicas* (160), 79-94.
- Popma, J., (2013), «The janus face of the “New ways of work”, Rise, risks and regulation of nomadic work», *Working paper ETUI*, Brusels.
- Ridemar, A., (2018), *Decision support for SWEA inspection*. KTH Royal Institute of Technology, Stockholm.
- Rodríguez-Rico Roldán, (2018), «Los retos para la prevención de riesgos laborales ante la tecnificación del trabajo», en Cerejeria Namora *et al.*, *Health at work, ageing and enviromental effects on future social security and labour law Systems*. Cambridge Scholars Publishing.
- Rosemblat (2019), *Uberland, How Algorithms Are Rewriting the Rules of Work*, University of California Press.
- Salanova *et al.* (2007), *Tecnostres: concepto, medida e intervención psicosocial*, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, Nota técnica 730.
- Steijn, W., *et al.*, (2016), «Emergent risk to workplace safety as a result of the use of robots in the work place», *TNO Report R11488*, TNO (Netherlands Organisation for Applied Scientific Research). Disponible en <https://repository.tudelft.nl/view/tno/uuid:94d6e198-4249-40b8-80c0-2d73f7b2e92a/>
- Todolí Signes, A., (2018) «La gobernanza colectiva de la protección de datos en las relaciones laborales: big data, creación de perfiles, decisiones empresariales automatizadas y los derechos colectivos», *RDS*, 84.

UTS, (2019), *Heat Stress and On-Demand work: The experience of food delivery and courier cyclists*. Climate Justice Centre. Disponible en <https://opus.lib.uts.edu.au/bitstream/10453/134736/1/On%20Demand%20cyclists%20UTS%20final.pdf> (Consultado el 29/08/2019).

Wacher, B., MITTELSTADT Y FLORIDI, (2017), «Why a Right to Explanation of Automated Decision-Making Does Not Exist in the General Data Protection Regulation» *International Data Privacy Law*, 7, pp 79–90.

Capítulo VIII

Los riesgos laborales asociados a un sistema de reputación digital

1. La reputación digital

1.1. *¿Qué son los sistemas de reputación?*

La tecnología lleva tiempo cambiando la forma de controlar a los trabajadores y trabajadoras. Desde las videocámaras hasta los GPS, estas nuevas tecnologías permiten un seguimiento constante de las acciones de las personas trabajadoras (Ajunwa, Crawford, Schultz, 2017; De Stefano, 2018; Moore, 2018). A estas se ha unido recientemente una nueva fórmula: la delegación en la parte cliente de la supervisión y el control del trabajador o trabajadora. En efecto, los *smartphones* y las *apps* han facilitado que la parte consumidora y cliente de la empresa puedan dar su opinión, no ya sobre su satisfacción con la empresa, sino concretamente en relación con la actuación de la persona trabajadora que le ha atendido o prestado el servicio.

Desde hace algún tiempo, los usuarios vienen recibiendo dicha facultad mediante las encuestas telefónicas en los servicios de atención al cliente por teléfono y en otras actuaciones. Sin embargo, en la economía de plataformas se ha permitido una proliferación de estos sistemas ya que todos están mediados por una aplicación.

Las referidas evaluaciones pueden solicitarse en forma de petición genérica de valoración global en la que la clientela debe puntuar en un rango de 1 a 5 la actuación del prestador del servicio. Otra vía consiste en plantear una batería de preguntas sobre aspectos concretos de la actuación del trabajador o la trabajadora. Alternativamente, también es posible que se permita a la parte cliente redactar un texto libre dando su opinión sobre los aspectos que considere referidas al rendimiento de quien presta el servicio.

De esta forma, las plataformas otorgan la posibilidad de evaluar con un objetivo doble: por una parte, incrementar la satisfacción de los consumidores y consumidoras (Hoffman, 2009, p. 2) y permitir a estos establecer sus preferencias hacia el futuro; por otra, obtener información sobre la conducta del trabajador o trabajadora de la plataforma con un coste menor (Thierer, *et al.*, 2015, pp. 4-9).

Sumado a ello, algunas empresas deciden publicar esas evaluaciones en internet: la llamada reputación *online*. Ello implica, por un lado, la posibilidad de la parte consumidora de conocer la satisfacción que anteriores clientes y clientas han obtenido con esa persona trabajadora concreta. Por otro lado, con la publicación de esas evaluaciones, el trabajador o trabajadora es consciente que un desempeño insatisfactorio será, no solo utilizado por la plataforma, sino que será conocido por el resto de la clientela y potenciales empleadores o empleadoras de cara al futuro (Thierer, *et al.*, 2015, p 16).

Asimismo, aprovechando estas nuevas fórmulas de control, han surgido nuevos modelos de negocio, empresas dedicadas a casar oferta y demanda de trabajo mediante aplicaciones *web* y páginas *web* –normalmente trabajo temporal y de escasa duración–, que permiten a la empresa valorar a las trabajadoras y los trabajadores para, posteriormente, poner esa información a disposición del resto de partes empresariales o potenciales empleadores o empleadoras que recurran a la plataforma, mediante una *web* o aplicación móvil.

En fin, la evaluación de las personas trabajadoras por la parte cliente como método de vigilancia y control y su posterior difusión plantea una serie de retos al ordenamiento jurídico. Concretamente, se ha sostenido que el nivel de monitorización al que se somete a los trabajadores y trabajadoras sujetas a la vigilancia y el control por parte de la clientela es muy superior a aquel que se ejerce sobre las personas trabajadoras tradicionales dado que, desde la perspectiva de la parte cliente, el trabajo es observable en todo momento (Sprange, 2015 p. 18) y sin coste alguno para la plataforma. En efecto, en las estructuras productivas tradicionales, 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.

Sumado a lo anterior, los sistemas *reputacionales* como forma de infundir confianza en un mercado laboral presentan una serie de inconvenientes. Como es lógico, toda evaluación responde a una experiencia personal que, a su vez, es evaluada desde parámetros subjetivos, que pueden no ser extrapolables a otra persona. En efecto, la evaluación individual de un cliente o clienta 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 o trabajadora de otras percep-

ciones subjetivas. Ello puede dar pie a la plasmación de determinadas formas de discriminación en las evaluaciones (Thierer, *et al.*, 2015, p 41), puntuando más bajo –o exigiendo más– a cierto tipo de personas por razones basadas en estereotipos históricos.

De la misma forma, dichas evaluaciones pueden constituir una amenaza a la privacidad y al honor del afectado. Por último, la posibilidad de publicar cualquier información sobre los trabajadores y trabajadoras que quede accesible para futuros empresarios, empresarias o clientela que puede amenazar directamente el ejercicio de derechos por parte de estos. Una persona que desee ejercer un derecho que contravenga los intereses de su empresario o empresaria deberá superar un doble obstáculo, ya que, además de arriesgarse a ser despedido por ello, dicha información puede diseminarse entre el resto de empresas (doble sanción) (Todolí, 2017).

Finalmente añadir que los estudios empíricos resaltan los riesgos psicológicos para los trabajadores y las trabajadoras que conlleva sentirse observados y juzgados por otros ciudadanos en todo momento (Moore (2018); De Stefano, (2018)). En esta línea, se debe añadir el riesgo derivado del poder que se otorga a los clientes o clientas respecto a otros seres humanos permitiendo valorarlos sin la debida preparación o formación para ejercer ese poder (Feps, 2017). En efecto, la interacción diaria entre una persona supervisora y una trabajadora crea una relación de mutua interdependencia y empatía (Ajunwa, *et al.*, 2017, p 112) ausente entre un trabajador o trabajadora y un cliente o clienta, cuya interacción es esporádica y con bajas probabilidades de reiterarse.

1.2. Incremento del uso de los sistemas de reputación digital para monitorizar el trabajo

Además del uso actual de los sistemas de evaluación por la parte de los clientes y clientas a las personas que desempeñan el trabajo, los expertos coinciden en que estos mecanismos se van a expandir entre las empresas en un futuro muy próximo. Así pues, en una encuesta realizada por (Pega and Marketforce, 2017: 17) el 90% de los expertos cree que el uso de la reputación digital será imprescindible para mantener una cultura empresarial centrada en la parte cliente. Además, se considera por los expertos que los sistemas de reputación permitirán a las empresas ofrecer un servicio personalizado a sus clientes o clientas (a través del *feedback* dado por estos).

En el mismo sentido, el 80% de los expertos (Pega and Marketforce, 2017: 19) entrevistados consideran que en los próximos 10 años será habitual contratar empleados o empleadas y autónomos o autónomas en base a sistemas de reputación digital. Esto es, se prevé un uso generalizado de plataformas tipo Tripadvisor don-

de se evalúen a las trabajadoras y las empresas tomen decisiones de contratación conforme a los ratings allí establecidos.

Sumando a lo anterior, las empresas creen que será necesario contar con sistemas de reputación, no solo para mejorar la relación con los y las clientes, sino porque las propias personas trabajadoras lo demandarán (Pega and Marketforce, 2017: 21). Es decir, se entiende que las mejores del mercado querrán que la plataforma o empresa para la que trabajan cuente con sistemas de reputación digital para que de esta manera puedan visualizar/mostrar que son efectivamente buenas trabajadoras. Por tanto, aquellas empresas que no cuenten con sistemas de reputación digital no atraerán a los mejores trabajadores o trabajadoras. Este último argumento es una poderosa razón para creer que efectivamente los sistemas de reputación digital se expandirán rápidamente en todos los sectores profesionales.

2. Riesgos laborales asociados a los sistemas de reputación digital

2.1. *El consumidor como centro del negocio*

Son muchos los estudios que exponen los riesgos para las trabajadoras y trabajadores asociados a una cultura empresarial centrada en los consumidores y consumidoras finales (Korczyński, y Evans, 2013). Sin embargo, en los sistemas de reputación a lo anterior se suma la sustitución completa de los supervisores tradicionales por las evaluaciones de la clientela. La cesión del poder directivo a esta puede derivar en una serie de riesgos para las personas trabajadoras. En efecto, la falta de formación y experiencia del cliente o clienta sobre el negocio, la incapacidad de distinguir entre qué es responsabilidad del trabajador o trabajadora y qué queda fuera del alcance de este a la hora de asignar una valoración, la falta de empatía frente a las personas trabajadoras que apenas conocen, los posibles sesgos propios de cada persona y la posibilidad de abusos por parte de clientes y clientas son algunos de los problemas a los que se pueden enfrentar a los trabajadores y trabajadoras. Por último, todo esto se conjuga con un sistema en el que quienes desarrollan el trabajo tienen muy poca información sobre qué se les valora exactamente y una imposibilidad de rebatir las evaluaciones negativas –dado que se le dan anonimizadas o agregadas en forma de media–. En definitiva, saber que tu empleo actual y futuros empleos depende de las valoraciones de la clientela crea una situación compleja de manejar para el trabajador o la trabajadora. Concretamente provocando los siguientes efectos;

Así, en primer lugar, la evaluación de la parte cliente pone a la persona trabajadora en la necesidad de estar siempre sonriente, siempre amable y siempre servicial lo que implica un esfuerzo emocional grande (EU-OSHA: 25).

En segundo lugar, puede derivar en que el trabajador o la trabajadora deba realizar más tareas de las que fue contratado. Es decir, el cliente y clienta final puede exigirles ciertos complementos a sus funciones principales, las cuales, aunque no competen a la persona trabajadora, esta 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). Además, como se ha observado estas exigencias pueden ser indeseadas por el trabajador o trabajadora, humillantes y también 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 (Bartel, 2019: 4). También pueden darse otras exigencias como conducir más rápido o no respetar las señales de circulación (Bartel, 2019: 4).

A su vez, la persona cuyo empleo actual y futuro depende de las valoraciones de la parte cliente se ven expuestos a soportar situaciones indeseadas, como pueda ser comentarios inapropiados, sexistas, racistas, clientes ebrios o que vomitan en sus choques (Anderson, 2016: 154; Bartel, 2019: 4).

Todas estas cuestiones se derivan de un miedo racional de la persona trabajadora a las consecuencias que pueda desatar el poder de los clientes y clientas. Así, en general, toda trabajadora o trabajador sometido a un sistema de reputación digital ve afectados todos sus derechos laborales y los derechos humanos con los riesgos para la salud que ello puede implicar. Es decir, quienes están sometidos a estos sistemas no reclamarán sus derechos, ni siquiera se quejarán ante situaciones con la parte cliente injustas, por miedo a una mala valoración. Sobre todo, si esta valoración, no solamente afectará a su trabajo actual sino a futuros empleos.

En tercer lugar, las valoraciones, presentadas agregadamente, pueden esconder razones discriminatorias. Esto es, aunque la empresa decida despedir o desconectar de la plataforma a todos los trabajadores y trabajadoras que no alcancen un 4,6 sobre 5 con independencia de su raza, género, orientación sexual, etc., –decisión aparentemente objetiva y no discriminatoria– es posible que ciertos colectivos reciban peores puntuaciones derivado de sus características. Ello implicaría en definitiva una selección discriminatoria en el trabajo. Este tipo de comportamiento discriminatorio puede provocar efectos psicológicos negativos a quien lo sufre.

En cuarto lugar, el propio diseño del sistema puede provocar estrés en quienes prestan el servicio. En efecto, 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 (Anderson, 2016: 249). De hecho, muchas veces el trabajador o trabajadora desconoce qué cliente o clienta concretamente le ha dado que puntuación ya que

las plataformas solo les ofrecen la información agregadamente para proteger la intimidad de la parte cliente. Así, la persona trabajadora se siente incapaz de mejorar, ni de entender, que 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 al día siguiente (Anderson, 2016: 250 y Rosemblat (2019)). En efecto, la sensación de estar siendo evaluado todos los días y en todo momento provoca efectos negativos en las personas.

A su vez, los trabajadores y trabajadoras pueden ser valorados por elementos que se encuentran fuera de su alcance. En primer lugar, porque las plataformas establecen diferentes preguntas a la hora de solicitar una valoración, solicitando a veces que valoren a la persona trabajadora, pero otras que valoren el servicio o la experiencia (Anderson, 2016: 249). Pero incluso cuando se delimita concretamente que se valore solo a quien presta el servicio, un cliente o clienta frustrada con la empresa puede decidir valorar negativamente a la persona trabajadora como venganza o forma de desahogar la frustración. Ello puede provocar impotencia y frustración en la persona trabajadora.

En quinto lugar, los trabajadores y trabajadoras pueden acabar identificando su propio valor como persona conforme a las evaluaciones recibidas (Anderson, 2016: 251). Es decir, una valoración tan inmediata y constante, con unos efectos tan perjudiciales como es la pérdida de empleo, puede provocar una obsesión del quien trabaja con esa medida. Se podría llegar hasta el punto de hacer depende la autoestima de los ratings.

Por último, este diseño de sistema que tiene por objetivo el empoderamiento de la parte consumidora puede conducir a situaciones de acoso y *mobbing*. Como es normal, puede haber situaciones de abuso del poder que, en conjunto al servilismo que se espera de un trabajador o trabajadora sometida a este tipo de sistemas reputacionales, acabe provocando situaciones desagradables e hirientes para la persona trabajadora.

2.2. El acoso o ciberacoso por parte de los clientes

Como ha establecido EU-OSHA (2018: 25) los sistemas reputacionales se han convertido en una fuente de estrés para los trabajadores y trabajadoras. En efecto, varios informes apuntan a que este tipo de evaluaciones incrementan el estrés de las personas trabajadoras que los sufren (Bartel, 2019: 4 y Anderson, 2016: 250). En efecto, al ser consciente de que su trabajo es observado y evaluado en todo momento y que además esas evaluaciones serán utilizadas por la plataforma para decidir, tanto si la persona continúa activa y trabajando en la plataforma como

para otro tipo de decisiones organizativas como pueda ser recibir más encargos o menos, será fuente de estrés e incomodidad.

Además, otro factor desencadenante del estrés será el desconocimiento que tiene la persona trabajadora de quién le evalúa y con qué criterios. En muchas ocasiones, desconocerá que espera de ella cada parte cliente por lo que desconocerá que puede hacer para obtener una buena evaluación siendo esto una importante fuente de estrés. En la economía tradicional, el trabajador o trabajadora conoce a su supervisor y sabe que se espera de él por lo que tiene un conocimiento, más o menos preciso, de qué debe hacer para mantener su empleo y conseguir buenas evaluaciones, lo que reducirá el estrés en el trabajo. Por el contrario, cada cliente o clienta tendrá unas expectativas distintas de lo que es un buen servicio que la persona trabajadora desconocerá lo que le dificultará saber qué debe hacer. Esa impotencia a la hora de poder controlar la evaluación puede perjudicar la salud las personas afectadas.

Todos estos factores pueden desencadenar otras situaciones, además del estrés, como pueda ser complicaciones para dormir (Anderson, 2016: 250) derivado de la ansiedad, obsesión con el sistema e identificación de la propia autoestima con las valoraciones de la clientela. Efectivamente, hacer depender el trabajo –y la supervivencia– de una persona de las opiniones y valoraciones de unos desconocidos puede dar pie a una obsesión con el sistema para intentar mejorar en algo que difícilmente se puede mejorar dado que es subjetivo conforme la opinión de cada parte cliente. Este desequilibrio, entre la necesidad de obtener buenas puntuaciones y la subjetividad –o incluso arbitrariedad– de las valoraciones puede provocar una obsesión con el sistema. A la vez, el hecho de que la plataforma otorgue tanta importancia a estas valoraciones hasta el punto de que pueda desactivar al trabajador o trabajadora de la plataforma, puede provocar que mida su propio valor como persona o como miembro útil de la sociedad conforme a las opiniones de la clientela.

Por otra parte, un excesivo empoderamiento de la clientela o un mal uso del sistema pueda provocar situaciones de acoso por parte de clientes y clientas conduciendo a situaciones de lenguaje hostil, insultos, amenazas, intimidación e incluso violencia física (EU-OSHA, 2018: 50). En efecto, varios estudios relacionan el incremento del acoso por parte de la clientela a las personas trabajadoras con la ideología de la soberanía del consumidor o consumidora (Korczyński, y Evans, 2013). Así pues, cuanto mayor empoderamiento de los clientes y clientas mayor posibilidades de que se den situaciones de abuso.

En el trabajo en plataformas tiene gran relevancia el trabajo *online* o telemático. Sin embargo, ello no excluye de estos riesgos dado que en los últimos tiempos

se ha identificado situaciones de ciberacoso cuyos efectos en los trabajadores y trabajadoras son similares al acoso presencial (D´Cruz, 2014: 176 y ss).

El acoso laboral enmarca «toda conducta (activa u omisiva), llevado a cabo en el contexto de una relación laboral o de servicio, consistente en ataques reiterados y sistemáticos de carácter degradante, que tiene como finalidad atentar contra la integridad moral de una persona, siendo susceptible, además de provocar daños de naturaleza psíquica, física, patrimonial o de perjudicar gravemente la empleabilidad de la misma» (Correa Carrasco, 2006:89). De esta forma, entregar la potestad de decidir el futuro laboral –despido– de un trabajador o trabajadora a la parte cliente puede alentar conductas que intrínsecamente van a poner en riesgo la empleabilidad de la persona trabajadora y que, a su vez, dependiendo del mal uso o abuso realizado, puede atentar contra la integridad moral de la persona. En fin, el sistema de reputación digital puede ser acabar siendo un facilitador en estas conductas de abuso.

En ambos casos, acoso y ciberacoso, quienes prestan el servicio pueden sufrir daño psicológico como rabia y depresión (Yagil, 2008). También se han identificado consecuencias como la baja moral y motivación de las personas en el trabajo, un incremento del absentismo y una reducción de la satisfacción de los trabajadores trabajadoras y del compromiso estas con la empresa. Además, la exposición a este tipo de comportamientos a largo plazo puede dar pie al agotamiento emocional, a una sensación de infravaloración propia y al *burnout* (D´Cruz, 2014: 177).

Precisamente, un reciente estudio de Eurofound (2018), dónde se establece una serie de factores desencadenantes del *burnout*, identifica entre ellos el hecho de estar en un trabajo agotador emocionalmente. Así pues, tanto la imposibilidad de responder ante las humillaciones y abusos por parte de clientes, como el simple hecho de tener que responder con servilismo a demandas de clientes que no entran en sus obligaciones laborales puede provocar, con el tiempo, el *burnout* laboral. Como es sabido al *burnout* se le asocian dolores de cabeza, trastornos del sueño y alimenticios, cansancio, inestabilidad emocional, irritabilidad, así como la hipertensión o el infarto.

3. Posibles soluciones

3.1. Evaluación de los riesgos concretos

En primer lugar, los riesgos laborales de quienes trabajen sometidos a evaluaciones de los clientes y clientas deberían estar evaluados e incluidos en toda evaluación de riesgos de la empresa. Como se ha visto en este trabajo existen riesgos

específicos que deben analizarse y eliminarse y en caso de que no sea esto posible establecer medidas de reducción del riesgo en la medida de lo posible.

3.2. *Cursos de sensibilización*

Como se ha visto, muchos de los riesgos provienen de posibles obsesiones con la evaluación o de una identificación por parte del trabajador o trabajadora de su propio valor con las evaluaciones recibidas. A su vez, la gestión emocional del trato con la clientela, empoderada con este tipo de sistemas, puede ser fuente de estrés si no se maneja correctamente. En fin, este tipo de riesgos pueden reducirse formando a las personas trabajadoras en gestión de las emociones. Esta formación puede permitir que obtenga herramientas para enfrentarse a situaciones complicadas con clientes y clientas, para poder valorar correctamente su propio trabajo con independencia de lo determinado por la clientela y para no sufrir obsesión o estrés por la existencia de este tipo de evaluaciones. La simple explicación y transparencia sobre cómo funciona el sistema y para qué va a utilizarse puede reducir el estrés existente.

3.3. *Transparencia en la razón de la evaluación*

En muchos casos la fuente del estrés proviene del desconocimiento de la razón de una mala evaluación. En efecto, las plataformas, con objeto de proteger la identidad de la parte cliente y de incentivar con ello el número de evaluaciones, permiten las evaluaciones anónimas o no revelan al trabajador o trabajadora quién realizó la evaluación. El problema es que con esta conducta impiden la persona trabajadora conocer quién realizó dicha evaluación y, con ello, de un lado, le impiden defenderse y, de otro lado, le impiden saber qué hizo mal para mejorar. Así pues, las evaluaciones no deberían ser anónimas y se debería permitir al trabajador o trabajadora conocer qué hizo exactamente para merecer una valoración negativa.

3.4. *Posibilidad de réplica para la persona trabajadora*

Además de conocer qué hizo mal para poder aprender para futuras interacciones, el trabajador o trabajadora también debería tener derecho a defenderse. En efecto, es posible que las evaluaciones sean discriminatorias, simplemente subjetivas o incluso motivadas por que la persona trabajadora ejerció algún derecho propio o porque se resistió a ser humillada o acosada. Pues bien, esta debería poder explicar y justificar sus evaluaciones como derecho de defensa universal. En este sentido, la posibilidad de réplica, y que esta réplica fuera tomada en cuenta e investigada por la empresa, permitiría al trabajador o trabajadora poder defenderse ante situaciones abusivas de la clientela (Todolí, 2018).

Por el contrario, mientras que la persona trabajadora sepa que su versión de los hechos nunca será preguntada ni tenida en cuenta no tendrá más remedio que soportar situaciones abusivas si quiere mantener el empleo. La automatización del despido (o desactivación) fundamentado únicamente en las evaluaciones parece la principal fuente de estrés y abuso de los consumidores y consumidoras y, por ello, la posibilidad de réplica la principal forma de eliminar estos perjuicios.

3.5. Más de una pregunta

Otro de los problemas planteados es la injusticia de ser valorado por cuestiones en las que no se tiene competencia o posibilidades de mejorar. Efectivamente, una parte cliente frustrada con la compañía puede suscribir una mala evaluación cuando se le pregunta por el trabajador o trabajadora puesto que no tiene otra forma de mostrar su enfado a la compañía. Y con ello sufriría las consecuencias negativas de hechos de los que no tiene constancia ni forma de cambiar. Por esta razón, se debería, siempre, plantear a esta parte cliente más de una pregunta, de esta forma, puede valorar a la persona trabajadora únicamente por lo que es de su ámbito competencial y que aquella pueda descargar su frustración con aquellos elementos de la empresa realmente responsables de su frustración. Poca duda cabe de que esta solución, no elimina el riesgo completamente de recibir una mala evaluación cuando un cliente o clienta está frustrado por razones que quedan al margen de las posibilidades del trabajador o trabajadora. No obstante, sin duda, las posibilidades de que esto ocurra disminuirán.

3.6. No publicar las evaluaciones

Por último, una de las fuentes de estrés, servilismo y aceptación de abusos por parte de los trabajadores y trabajadoras, es el hecho de que estos sepan que dichas evaluaciones no solamente le pueden hacer perder su trabajo actual, sino que pueden tener como consecuencia un incremento de dificultad para encontrar trabajo en el futuro debido a la publicación de dichas evaluaciones en internet. Por tanto, estas evaluaciones no deberían ser publicadas y es que una cosa es permitir que la clientela evalúe a las personas trabajadoras para que la empresa pueda tomar decisiones organizativas y disciplinarias sobre ellas y la otra permitir que esa situación las persiga durante toda su vida laboral: algo que parece desproporcionado e ilegal (Todolí 2018).

ENTIERRO ALGORÍTMICO



4. Bibliografía

- Ajunwa I., Crawford K., Schultz, J. (2017). «Limitless worker surveillance». *California Law Review*, 105 (3), 102-142.
- Anderson, D., (2016), «Wheels in the head: Ridesharing as monitored performance», *Surveillance and Society*, 14 (2), 240-258.
- Bartel, et al., (2019) «Stressful by design: Exploring health risks of ride-share work», *Journal of Transport and health*, 14.
- Correa Carrasco (2006), «El concepto jurídico de acoso moral en el trabajo», en Correa Carrasco (Coord), *Acoso moral en el trabajo. Concepto, prevención, tutela procesal y reparación de daños*. Cizur Menor: Aranzadi.
- D´Cruz y Noronha, «The interface between technology and customer cyberbullying: Evidence from India», *Information and Organization*, 24: 176-193.
- De Stefano V. (2018). «Negotiating the Algorithm»: Automation, Artificial intelligence and labour protection. *Comparative Labor Law & Policy Journal*. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3178233 (consultado el 28 de mayo de 2018)
- EU-OSHA, (2018), *Foresight on new and emerging occupational safety and health risks associated with digitalisation by 2025*, disponible en <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/foresight-new-and-emerging-occupational-safety-and-health-risks/view> (Consultado el 29/08/2019)
- Eurofound (2018), *Burnout in the workplace: A review of data and policy responses in the EU*, Luxemburg.

- FEPS. (2017). *Work in the european gig economy – employment in the era of online platforms*, <http://www.feps-europe.eu/en/publications/details/579> (Consultado 28 de mayo de 2018)
- Korczynski, M., y Evans, C., (2013), «Customer abuse to service employees: an analysis of its social creation within the service economy», *Work, Employment and Society*, 27 (5): 768-784.
- Moore, et al., (eds.) (2018). *Humans and Machines at Work: Monitoring, Surveillance and Automation in Contemporary Capitalism*. NY: Palgrave Macmillan.
- Moore, P. (2018). «Digitalisation of work and resistance», en Moore, et al., (eds), *Humans and Machines at Work: Monitoring, Surveillance and Automation in Contemporary Capitalism*. NY: Palgrave Macmillan
- Pega and Marketforce, (2017) *The Future of Work: A Report from Marketforce and Pegasystems*. Disponible en <https://www.pega.com/system/files/resources/2018-12/Future-of-Work-Report.pdf> (Consultado el 29/08/2019).
- Sprage, R. (2015). «Worker(Mis)Classification in the Sharing Economy: Square Pegs Trying to fit in Round Holes». *A.B.A. Journal of Labor & Employment Law*, 31, 1-23.
- Thierer A., Koopman C., Hobson, A., Kuiper C. (2015). How the internet, the sharing economy, and reputational feedback mechanisms solve the «Lemons Problem», *Working paper*.
- Todoli A., (2018), «La evaluación de los trabajadores por parte de los clientes como método de vigilancia y control en la empresa: Reputación *online* y protección de datos», *CEF*, 427.
- Todolí, A., (2017), *El trabajo en la era de la economía colaborativa*, Tirant lo Blanch.
- Yagil, D., (2008), «When the customer is wrong: a review of research on aggression and sexual harassment in service encounters». *Aggression and Violent Behaviour*, 13 (2), 141-152.

Conclusiones

Riesgos específicos y desafíos para la prevención de riesgos laborales

En este trabajo se ha analizado los riesgos específicos del trabajo en plataformas. Con ello, se ha pretendido resaltar la existencia de unos riesgos para la seguridad y salud de las personas trabajadoras que van más allá, y se adicionan, a los riesgos específicos de la actividad económica subyacente (limpieza, transporte, reparto, reparaciones, cuidados personales, diseño, informática, construcción, trabajo de profesionales liberales, etc.) que desarrolla el trabajador o trabajadora en la plataforma digital.

En efecto, la plataforma es una herramienta tecnológica que ha permitido una nueva forma de organizar el trabajo. En este sentido, en este trabajo se concluye que tanto el uso específico de dicha herramienta tecnológica como la nueva forma de organización del trabajo provocan riesgos diferenciados para la salud y seguridad de las personas trabajadoras. Sumado a lo anterior, el hecho de que las plataformas califiquen a aquellas como autónomas sin derechos laborales provoca, de un lado, un incremento en los riesgos laborales (inseguridad en los ingresos, falta de aseguramiento de los ingresos durante una enfermedad...) y, de otro, una insuficiente aplicación de la propia normativa de prevención lo que incrementa la posibilidad de realización de dichos riesgos.

En el presente trabajo se concluye que los principales riesgos específicos para la seguridad y la salud de los trabajadores y trabajadoras de plataformas son los siguientes:

En primer lugar, la tecnología usada en el trabajo en plataformas permite un incremento de la monitorización y control del trabajo, reduciendo los tiempos de trabajo y obligando a la persona trabajadora a incrementar la velocidad de trabajo. Este incremento en el ritmo de trabajo provoca un aumento del estrés pudiendo

derivar en problemas musculares y lesiones por esfuerzos repetitivos, problemas de visión, cefaleas, problemas de metabolismo, adicciones, aislamiento social, cansancio permanente, depresión y *burnout*.

En segundo lugar, la necesidad de una conexión digital (*smartphone* u ordenador) permanente para trabajar puede dificultar el establecimiento de claras entre el trabajo y el descanso. Los trabajadores y trabajadoras de plataformas por la forma en que está diseñado el sistema organizativo deben permanecer conectados a la espera de que llegue un encargo dado que si dejan de estar conectados sufren el alto riesgo de perder el encargo y con ello la retribución aparejada. Esta imposibilidad de deslindar entre el tiempo de trabajo y el tiempo de descanso provocar problemas de conciliación con la vida familiar y personal. A su vez, la posibilidad de trabajar en cualquier lugar y en cualquier momento en conjunto con la necesidad de permanecer atento a los dispositivos para dar una respuesta inmediata puede desembocar en un incremento notable del estrés laboral y de la adicción al trabajo.

En tercer lugar, la velocidad, el poco descanso del conductor –fatiga–, las distracciones al volante y las malas condiciones del vehículo son los principales factores que incrementan el riesgo de accidente durante la conducción. En este trabajo se concluye que todas ellas están presentes en altos niveles en el trabajo en plataformas. Concretamente, el hecho de que se cobre por reparto y no por hora de trabajo incentiva la velocidad en el reparto para estar rápidamente disponible de nuevo, sumado a ello, la monitorización de los conductores a través del GPS provoca la necesidad de reducir al mínimo los tiempos en el trayecto bajo riesgo de perder el empleo. En segundo lugar, los bajos ingresos por encargo implica la necesidad de trabajar largas jornadas de trabajo o incluso de estar simplemente activo a la espera de un encargo cerca del restaurante o de los potenciales clientes sin poder descansar. En tercer lugar, el uso del teléfono móvil y de las aplicaciones como herramienta de trabajo implica un factor de riesgo adicional de sufrir accidentes de tráfico. En efecto, en el trabajo en plataformas tanto las instrucciones de recepción de un encargo, instrucciones sobre el destino y la comunicación con el cliente antes y durante la realización del encargo se realizan a través de texto plasmado en la pantalla del teléfono. Las distracciones que puede provocar tanto el sonido de recepción de mensajes como la lectura y respuesta a los mismos puede incrementar el riesgo de accidente. También el camino marcado y los posibles cambios de ruta debido al tráfico o a otras incidencias son indicadas a través de la pantalla del teléfono lo que implica en sí mismo la necesidad de prestar atención continua o intermitente a esta pantalla. Por último, el hecho de que las plataformas, la mayoría de ellas, no entreguen un vehículo apropiado, sino que obliguen a la persona trabajadora a aportar su vehículo (bicicleta, motocicleta) ni hagan control alguno sobre la calidad de dicho vehículo de reparto puede provocar el uso de un vehículo

inapropiado para transportar carga (o directamente en malas condiciones) incrementado con ello las posibilidades de desequilibrio, caídas y accidentes.

En cuarto lugar, se ha detectado que la «virtualización» del trabajo en plataformas está impidiendo que los trabajadores y las trabajadoras tengan la posibilidad de establecer vías de comunicación directas, físicas y eficaces con otras personas. En esta forma de organizar el trabajo mediante plataformas la relación con clientes, compañeros de trabajo o jefes se realiza, en el mejor de los casos, intermediado por tecnología y, en el peor, desaparece la mayoría de la interacción con otras personas. El propio aislamiento es un factor de riesgo dado que las personas que ejercen su labor en situaciones de soledad son más vulnerables en caso de sufrir un accidente o enfermarse durante el trabajo ya que no tiene posibilidad de ser atendidas de inmediato o de recibir ayuda inmediata. Adicionalmente, la soledad también influye negativamente en el estado mental de las personas provocando estrés, angustia, fatiga psíquica y también incrementa el riesgo de sufrir enfermedades cardiovasculares, depresión, ansiedad y deteriora la capacidad de razonamiento.

En quinto lugar, la infrarrepresentación de las mujeres en el trabajo en plataformas, así como la poca protección recibida (aislamiento, existencia de la reputación *online*, precariedad) incrementa las posibilidades de sufrir acoso sexual. En efecto, las condiciones en las que se realiza el trabajo físico en plataformas, muchas veces en el propio domicilio del cliente y en aislamiento de otros compañeros, empoderando a los clientes con la potestad de realizar una evaluación de la cual depende la continuidad de la persona trabajadora en la empresa, la precariedad del propio trabajo y la desprotección jurídica al entender la plataforma que son trabajadores autónomos y autónomas son todo factores que incrementan la posibilidad de sufrir acoso sexual en el trabajo. En este estudio se documentan situaciones y relatos en los que trabajadoras han tenido que soportar insinuaciones y tocamientos indeseados sin poder replicar por miedo a una mala evaluación que las deje sin trabajo. Y todo ello partiendo de la base documentada de que la mayoría de estas situaciones nunca llegan a ser denunciadas por las víctimas.

En sexto lugar, históricamente el bajo nivel de ingresos y la incertidumbre en la obtención de los mismos ha sido considerado un potenciador de riesgos para la salud y seguridad de la persona trabajadora. El trabajo precario provoca estrés y está relacionado con estilos de vida perjudiciales (alcoholismo) y una reducción de la calidad de vida. En el trabajo en plataformas, además de producirse con bajos ingresos y con una alta incertidumbre en los mismos, muchas veces se realiza sin seguro por enfermedad que cubra los ingresos dejados de percibir durante la misma. Esto puede provocar que se trabaje estando enfermo, reduciendo las posibilidades de curación plena o agravando la enfermedad.

En séptimo lugar, en el trabajo en plataformas habitualmente se usa un algoritmo para la toma de decisiones de gestión de los trabajadores y trabajadoras. Esto es, las decisiones relacionadas con los horarios, los tiempos para cada tarea, las rutas, la forma de trabajar, el salario a percibir, los *bonus*, las promociones, los despidos, etc., son tomadas por un algoritmo sustituyendo a los supervisores humanos. Ello implica, además del aislamiento de la persona trabajadora y reducción del contacto con otros humanos, la desaparición de toda empatía humana a la hora de recibir instrucciones. En efecto, en este trabajo se concluye que el algoritmo «como jefe» es capaz de una monitorización constante del trabajo adaptando las instrucciones y los tiempos de trabajo a las capacidades máximas de un trabajador o trabajadora provocando agotamiento físico y psíquico. El algoritmo, además, reduce la autonomía de estas personas para tomar decisiones pudiendo reducir las capacidades cognitivas de los trabajadores y trabajadoras por su falta de uso. Por otra parte, la imposibilidad de participar en la toma de decisiones del algoritmo, de razonar con él, de negociar o simplemente de exponer las preferencias de la persona trabajadora le provocan frustración y ansiedad. Los algoritmos son implacables ejecutando su programación sin que la empatía o la piedad pueda amedrentarlos. Existen ya ejemplos al respecto, en un estudio sobre el calor sufrido por los *riders* concluye que estos siempre que pueden toman en consideración las zonas con mayor sombra, no obstante, un algoritmo a la hora de decidir la ruta a seguir por el *riders* no tiene en cuenta la opción de sombra sino la más rápida. Sumado a lo anterior, si el repartidor no sigue las instrucciones marcadas por el algoritmo, la persona trabajadora puede ser «desactivada» sin mayor posibilidad de réplica ni explicación.

Por último, en este trabajo se concluye que uno de los riesgos específicos (pero no exclusivos) del trabajo en plataformas más relevantes es el sometimiento a los trabajadores y trabajadoras a evaluaciones por parte la parte cliente y el uso de esas evaluaciones para tomar decisiones disciplinarias sobre la persona trabajadora o incluso para hacer públicas esas evaluaciones (la llamada reputación digital). En efecto, la evaluación de los clientes y clientas pone a la persona trabajadora en la necesidad de estar siempre sonriente, amable y servicial lo que implica un gran esfuerzo emocional que puede derivar en agotamiento social. En segundo lugar, el trabajador o la trabajadora puede acabar sufriendo exigencias indeseadas, humillantes o peligrosas físicamente –incluido situaciones de acoso sexual– por parte de los clientes sin posibilidad de negarse por miedo a una mala evaluación. Sumado a ello, el propio diseño del sistema puede provocar estrés en la persona que presta el servicio y es que estas desconocen las razones detrás de una concreta valoración al recibir la información agregadamente para proteger la intimidad del cliente. Así, el trabajador o trabajadora se ve incapaz de mejorar ni de entender que ha podido pasar creándole ansiedad y dificultades para conciliar el sueño. En

fin, quienes prestan el servicio pueden acabar identificando su propio valor como persona conforme a las evaluaciones recibidas obsesionándose con el rating y haciendo depender su autoestima de esta puntuación.

Sumado a los anteriores riesgos, en este trabajo se concluye que existen dos consideraciones necesarias que agravan la situación de las trabajadoras y trabajadores en plataformas respecto a su seguridad y salud en el trabajo: a) la falta de concienciación de estos riesgos y b) la inaplicación de la regulación de la prevención de riesgos laborales.

a. La falta de concienciación de estos riesgos

La reciente aparición del trabajo en plataformas y su rápida expansión ha provocado que exista insuficiente documentación y escasos estudios sobre estos riesgos específicos. Esta falta de información provoca, de un lado, que se desconozcan por los propios trabajadores y trabajadoras dichos riesgos, pero también que no se tengan en cuenta estos riesgos en las evaluaciones preceptivas. Ambos elementos pueden provocar un incremento de realización de los riesgos y su conversión en enfermedades o accidentes. En efecto, el primer paso para prevenir los riesgos es conocerlos y que las personas trabajadoras sean conscientes de los mismos. Por esta razón, parece imprescindible concienciar tanto a quienes trabajan en plataformas como a los técnicos y técnicas de prevención de la existencia de estos riesgos específicos para poder reducirlos. A su vez, parece necesario seguir estudiando los mismos y proponer fórmulas obligatorias para reducirlos.

b. La inaplicación de la regulación de la prevención de riesgos laborales

En este trabajo se ha buscado «huir» del debate sobre la aplicación del derecho laboral a las personas trabajadoras en plataformas dado que ya se ha estudiado extensamente en otros lugares (Todoli 2017). Sin embargo, no se puede desconocer que la desprotección laboral es en sí mismo un factor de riesgo para la salud de los trabajadores y trabajadoras. Por una parte, por la precariedad laboral que dicha desprotección jurídica y esa falta de derechos provoca, pero, por otro lado, porque actualmente la empresa solamente estará obligada a la aplicación de la normativa de prevención de riesgos laborales si la relación entre la empresa dueña de la plataforma y el trabajador o trabajadora es un contrato de trabajo. Así pues, actualmente, la falta de reconocimiento del vínculo laboral por parte de las empresas dueñas de la plataforma implica la inaplicación de la normativa de prevención quedando las personas trabajadoras a cargo de su propia prevención de riesgos y no la empresa.

Tal y como señala la EU-OSHA (2018b) de algunos de los riesgos laborales de las personas que trabajan en plataformas se conoce las medidas preventivas, sin embargo, estas no están siendo aplicadas. Es decir, como se señalaba al principio de este trabajo, muchos de los riesgos laborales en plataformas son tradicionales de la actividad subyacente de la plataforma (limpieza, transporte, construcción, etc.), por lo que las medidas preventivas se conocen, sin embargo, el hecho de que las plataformas desconozcan el vínculo laboral con estos trabajadores y trabajadoras, además de agravar la situación por la precariedad, provocan la no aplicación de las medidas preventivas que ya son conocidas y obligatorias para el resto de empresas del sector. Sumado a ello, dado que, como se ha visto en este trabajo, existen riesgos específicos del trabajo de plataformas, estos riesgos tampoco serán evaluados ni previstos por parte de la plataforma si no se aplica la regulación de prevención de riesgos laborales.

En fin, poco sentido tiene la construcción de todo un ordenamiento jurídico en los últimos treinta años en materia de prevención de riesgos para proteger la salud y seguridad de las personas trabajadoras, si luego dejamos a las más necesitadas fuera del sistema de protección.

Eusko Jaurkitzako erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del Gobierno Vasco



OSALAN

Laneko Segurtasun eta
Osasunerako Euskal Erakundea

Instituto Vasco de
Seguridad y Salud Laborales



VNIVERSITAT
DE VALÈNCIA



GENERALITAT
VALENCIANA

INVASSAT

Institut Valencià de
Seguretat i Salut en el Treball