

Laboratorio-Observatorio de Riesgos Psicosociales de Andalucía

LARPSICO | Universidad de Jaén

FICHA CIENTÍFICO-TÉCNICA PREVENTIVA

Colección #02/2021

Digitalización de las organizaciones de trabajo y gestión de riesgos psicosociales: nuevos factores, riesgos emergentes

Riesgos psicosociales en el trabajo de plataformas online

Psychosocial risks in digital labour platforms

Iván Williams Jiménez
Policy and Advocacy Manager Institution of Occupational Safety and Health



Junta de Andalucía

Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo

INSTITUTO ANDALUZ DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES



LABORATORIO OBSERVATORIO

del IAPRL



Universidad de Jaén

Riesgos psicosociales en el trabajo de plataformas online

Psychosocial risks in
digital labour platforms

RESUMEN

Durante las últimas décadas, tanto en los países en desarrollo como en los industrializados, se ha producido una marcada transición del empleo típico al empleo atípico. Fruto de esta tendencia, y en consonancia con el auge en el uso de la tecnología en el mundo del trabajo, se ha producido una eclosión de la denominada «plataformización» de la economía, que no se ha visto acompañado por una protección de los derechos relacionados con la seguridad, salud y bienestar de las personas trabajadoras empleadas en las plataformas digitales.

El actual contexto de pandemia de salud pública y otros condicionantes socioeconómicos han traído consigo un crecimiento significativo de la oferta como de la demanda de este tipo de servicios, del personal empleado por las plataformas y de una necesidad imperiosa de maximizar el consumo y por tanto beneficio económico de las empresas que operan en este sector.

La economía de plataformas está creciendo rápidamente. Hoy en día, más de 28 millones de personas en la Unión trabajan a través de plataformas digitales. En 2025, se espera que esta cifra alcance los 43 millones. Si bien la economía de plataformas digitales surgió con un marcado componente de flexibilidad e innovación, su actual funcionamiento se caracteriza por un alto grado de informalidad, precarización e inseguridad laboral, factores todos ellos relacionados con una serie de resultados negativos para la salud, en particular la salud psicosocial y mental.

Figura 1. Adaptación de: Employment and working conditions of selected types of platform work (Eurofound (2018)).



Riesgos psicosociales en el trabajo de plataformas online

*Psychosocial risks in
digital labour platforms*

1.

Déficits en la prevención y gestión de riesgos psicosociales en la economía de plataformas digitales

El trabajo en las plataformas digitales, comparadas con el empleo típico o más tradicional, está expuesto a una serie de factores psicosociales de origen laboral, que tienen el potencial de aumentar el riesgo de efectos negativos para la salud y bienestar de las personas trabajadoras. El impacto real de esta problemática es todavía desconocido debido a la falta de información existente y evidencia científica más allá de los principales operadores en la economía colaborativa y plataformas digitales relacionados con el transporte y la entrega de productos y los servicios a domicilio.

El segmento al que va destinado este tipo de trabajo (grupos más vulnerables del mercado de trabajo), en su mayoría migrantes, de etnias no mayoritarias o en situaciones económico-sociales precarias deben anteponer la continuidad de ingresos económicos y la preservación de su puesto de trabajo, sobre el disfrute de derechos laborales o de seguridad y salud básicos como sucede con los derechos reconocidos en las formas de empleo estandarizadas.

Otros factores como son el carácter temporal de la relación laboral, la prevalencia de jóvenes empleados en esta industria, lo impersonal de la labor (formación, supervisión y comunicación deficientes), la naturaleza informal de este tipo de actividades, la ausencia de un lugar común de trabajo problemas de comunicación los altos niveles de rotación, los pobres mecanismos de compensación por lesiones sufridas, seguro de desempleo o protección, son factores sin duda contribuyentes a una relación laboral asimétrica empleado-empleador, y por tanto, repercuten de manera negativa en la calidad de las condiciones de trabajo, al bienestar psicológico y mental y a la satisfacción personal de las personas trabajadoras.

A estas carencias se le suma una denotada falta de transparencia en la declaración de información corporativa (como es el caso del reporte en aspectos relacionados con la seguridad y salud laboral), una elevada tasa de abandono del personal empleado en las plataformas y la aparición de nuevas formas de gestión intensiva del trabajador y su rendimiento —a menudo gestionadas a través de algoritmos— con la consiguiente monitorización y control que los trabajadores sufren asociada a este tipo de prácticas.

A nivel más específico en materia de seguridad y salud, la falta de diligencia debida por parte de las empresas, la falta de inversión en medios y recursos humanos (formación, profesionales de seguridad y salud...), la pobre integración de los aspectos básicos de la gestión de la prevención de riesgos laborales, contribuyen de igual manera a la calidad de las condiciones de trabajo y a la precariedad laboral.

Riesgos psicosociales en el trabajo de plataformas online

Psychosocial risks in
digital labour platforms

2.

Resumen del marco normativo de aplicación

Simplificando la cuestión, parece acertado señalar que la normativa en España en materia de seguridad y salud en el trabajo se diseñó para proteger frente a riesgos físicos presentes en las formas de trabajo estandarizadas. Por otro lado, la responsabilidad en cuanto a su protección ha exonerado a las plataformas de sus deberes y obligaciones en materia laboral y de seguridad y salud, haciendo a las personas trabajadoras garantes de su propia seguridad y salud en el trabajo. En el supuesto de trabajadores autónomos o 'falsos autónomos' la situación es si cabe más compleja, al no ser de aplicación ni el Estatuto de los Trabajadores ni la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

El trabajo en plataformas digitales requiere por tanto de una definición de trabajo, trabajador y lugar de trabajo más amplia y acorde a los tiempos, y alejarse de los debates sobre la reclasificación de los trabajadores o su tipificación como autónomos, independientes, etc.

La aplicación de la denominada '**Ley Rider**' se articula dentro de una disposición adicional al Estatuto de los Trabajadores y surge como resultado del surgimiento de empresas de reparto como Glovo, Uber Eats, Deliveroo y Just Eat. En dicha norma el nexo de laboralidad se produce cuando *"la actividad de las personas que presten servicios retribuidos consistentes en el reparto o distribución de cualquier producto de consumo o mercancía, por parte de empleadoras que ejercen las facultades empresariales de organización, dirección y control de forma directa, indirecta o implícita, mediante la gestión algorítmica del servicio o de las condiciones de trabajo, a través de una plataforma digital"*. Bajo este contexto sería de aplicación el marco protector de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

A nivel europeo el tratamiento de la materia en las directivas **Directiva** 89/391 - **Directiva** marco sobre salud y seguridad en el trabajo, Directiva de Tiempo de Trabajo 2003/88/EC, **Directiva** 2019/1152, relativa a unas condiciones laborales transparentes y previsibles son algunas de las normas que proporcionan cierto grado de protección en algunos aspectos en materia de seguridad y salud en el trabajo, aunque de manera muy laxa y fragmentada. Existen no obstante desarrollos como la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, que dictamina que todo trabajador tiene derecho a trabajar en condiciones que respeten su salud, seguridad y el **Pilar** europeo de derechos sociales indica que deben evitarse las relaciones laborales que den lugar a unas condiciones de trabajo precarias, en particular prohibiendo la utilización abusiva de contratos atípicos, que proporcionan un marco más genérico de protección.

Más recientemente, cabe mencionar el **Acuerdo Marco** Europeo sobre la Digitalización del Trabajo, como la propuesta de Directiva sobre la mejora específica de las condiciones laborales en las plataformas digitales. Dicho documento incluye medidas para la clasificación de las personas que trabajan a través de plataformas digitales, así como nuevos derechos tanto para los trabajadores como para las personas que trabajan por cuenta propia en lo relativo a la gestión algorítmica (los sistemas automatizados que ayudan o sustituyen a las funciones de gestión en el trabajo).

Riesgos psicosociales en el trabajo de plataformas online

Psychosocial risks in digital labour platforms

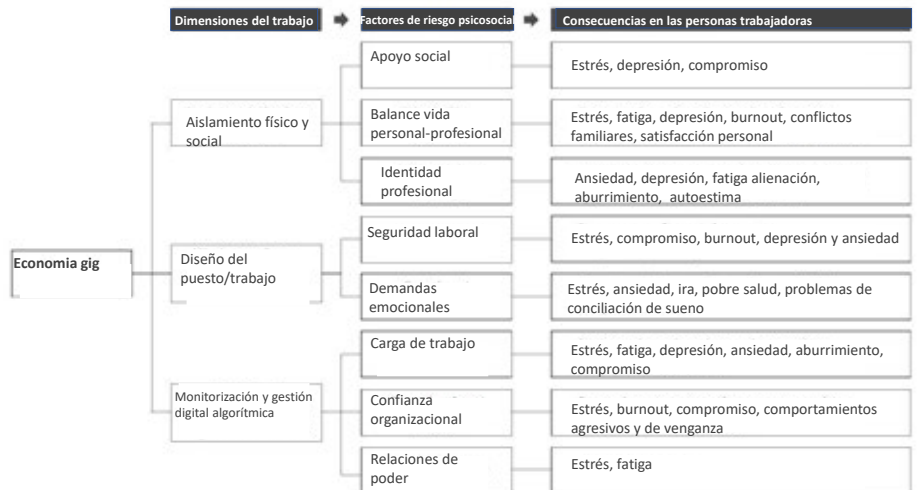
3.

Riesgos laborales de naturaleza psicosocial

La economía de las plataformas se caracteriza por un ritmo de trabajo intensificado y por una organización del horario de trabajo no predecible. La fuerza laboral empleada por las plataformas en muchas ocasiones, se sienten obligadas a aceptar el empleo, sin sopesar si las condiciones de trabajo comportan riesgos para su salud y seguridad. El carácter, temporal, atípico e informal asociado a este tipo de empleos hace que no suelen estar supervisados de manera adecuada. Las personas trabajadoras manifiestan signos de insatisfacción laboral y se ven sometidos a un alto grado de exigencia y a evaluaciones constantes por parte de los consumidores.

Condiciones relacionadas con los factores psicosociales, debido a la incertidumbre laboral y cambios en el uso de la tecnología, están teniendo un impacto más acentuado en los niveles de sobrecarga laboral, tiempo de trabajo, condiciones de trabajo y organización del trabajo. Esta clasificación destaca algunos de los principales riesgos asociados a las plataformas digitales de trabajo y enumera una serie de recomendaciones para mejorar la prevención, identificación y gestión de los riesgos psicosociales.

Figura 2. Modelo provisional de riesgos psicosociales en la economía gig.
 Fuente: elaboración propia de Bérastégui, P. adaptado al español.



Riesgos relacionados con el aislamiento, la falta de apoyo organizacional

Por aislamiento se entiende tanto el físico debido a la naturaleza del trabajo ejercido, como el organizacional producido por la ausencia de supervisión por parte de responsables, o de comunicación con departamentos como recursos humanos o responsables inmediatos. Esta falta de apoyo organizacional en ocasiones puede ser un factor contributivo a la accidentabilidad en el puesto de trabajo, a una mayor ambigüedad o conflicto en el rol a desempeñar o una exposición a situaciones de violencia y acoso.

Las deficiencias en el apoyo por parte de la organización y la gestión del trabajo pueden producir impactos negativos en la salud y bienestar (estrés laboral, el agotamiento, burnout o depresión).

Riesgos psicosociales en el trabajo de plataformas online

*Psychosocial risks in
digital labour platforms*

RECOMENDACIONES

- Establecer mecanismos de formación y capacitación en cuanto a los riesgos laborales a los que pueden estar expuestos en el desarrollo de su trabajo. Esta formación deberá ser periódicamente actualizada y de carácter obligatoria;
- Asegurarse de que toda la información pertinente sea accesible a las personas trabajadoras, habida cuenta de la diversidad y vulnerabilidad de los grupos (migrantes) que se emplean en la economía colaborativa;
- Proporcionar formación a los mandos y mandos intermedios, así como a aquellos que ostenten cargos de dirección sobre cómo identificar y prevenir los riesgos psicosociales.
- Informar a las personas trabajadoras sobre las prácticas, políticas y sistemas existentes destinados a prevenir o gestionar los riesgos psicosociales.
- Incentivar de manera formal la consulta y participación de las personas trabajadoras y de manera informal las interacciones entre las personas empleadas por las plataformas.
- Promover la interacción social entre las personas trabajadoras en periodos de descanso, formación, etc.

Riesgos relacionados con la violencia laboral

Lugares de trabajo y ocupaciones, como es sector de transporte de viajeros, el servicio doméstico o el de reparto a domicilio comportan una serie de características, como es el trabajo solitario, o en turnos de noche, donde existe un claro riesgo ante la violencia, mucho mayor que el correspondiente a otros ámbitos u ocupaciones. En el supuesto de la economía colaborativa, este riesgo, tanto físico como psicológico, suele verse exacerbado.

Los supuestos conllevan desde la comisión de homicidios, agresiones físicas y en particular sexuales, y la violencia psicológica en el lugar de trabajo o por parte de terceros. En ocasiones, decisiones corporativas sobre la forma en la que se realiza el servicio pueden originar situaciones de violencia contra las personas empleadas en las plataformas, como cuando en algunas plataformas se posibilita el pagar en efectivo a los conductores de plataformas de viajeros. En otros supuestos, las personas trabajadoras en plataformas son expuestas a contenidos violentos, como es el supuesto de los moderadores de contenido digital, redes sociales, etc.... que deben lidiar con discursos de odio, contenido violento y pornográfico que puede provocar daño psicológico y en algunos supuestos traumático.

RECOMENDACIONES

- Implantar mejoras en la seguridad personal de las personas trabajadoras, como es la existencia en algunas plataformas de un botón de pánico en la aplicación o disponer de cámaras de videovigilancia durante los servicios;
- Adoptar medidas colectivas centradas en la prevención en lugar de medidas individuales tendentes al resarcimiento o compensación;
- Consultar periódicamente con los trabajadores y sus representantes para monitorizar la prevalencia de situaciones de violencia laboral;
- Aplicar medidas técnicas y administrativas para proteger a los trabajadores de la violencia y el acoso por parte de terceros;
- Dar a los trabajadores instrucciones claras sobre dirimir incidentes en las que estén involucrados sus clientes, consumidores, pasajeros o miembros del público en general a los que prestan un servicio.
- Se recomienda la disponibilidad y aplicación práctica de políticas contra la violencia laboral acordes a las realidades del sector;
- Se recomienda la proliferación de redes informales basadas en la ubicación o sector de actividad, que puedan conectarse a través de plataformas de mensajería comunes y forman redes de ayuda y apoyo.

Riesgos psicosociales en el trabajo de plataformas online

*Psychosocial risks in
digital labour platforms*

Riesgos relacionados con la sobrecarga de trabajo, intensificación del trabajo

Los riesgos para la seguridad y la salud laboral relacionados con el estrés y la ansiedad surgen cuando los trabajadores tienen la sensación de que las decisiones se toman basándose en cifras y datos a los que ellos no tienen acceso ni pueden controlar pueden sentirse presionados para aumentar su rendimiento y su carga de trabajo, lo cual puede derivar en riesgos para la seguridad y la salud laboral. También pueden generar nuevos riesgos para la salud y la seguridad cuando el trabajador se siente obligado a aceptar más encargos de los que su salud le permite para no perder su puesto.

Aspectos como la dificultad de predecir los horarios o jornadas de trabajo, la realización de tareas a horas intempestivas y la necesidad de disponibilidad inmediata no ayudan a mejorar la situación.

La intensificación del trabajo se produce por la existencia de ritmos de trabajo extenuantes o jornadas de trabajo excesivas que repercuten en aspectos como la fatiga y la presión en los tiempos, circunstancias en las que la preserva de los derechos en materia de seguridad y salud cede frente a la supuesta esencialidad del servicio ofrecido por las empresas operando en la economía colaborativa. Esto puede suceder en un contexto en el que el rendimiento y la productividad se basa exclusivamente en priorizar la premura del servicio.

RECOMENDACIONES

- Participación de las personas trabajadoras (y sus representantes cuando estos existan) en decisiones relativas a la carga y distribución de trabajo/tareas;
- Promover campañas de sensibilización sobre el estrés relacionado con el trabajo y la salud mental en el trabajo;
- Promover la incorporación de los factores de riesgo psicosocial en las medidas de evaluación y gestión de riesgos;
- Comprobar si los días libres entre turnos prolongados son suficientes y propicios para reponerse de la fatiga y dar tiempo para recuperarse del servicio prestado;
- Aumentar la flexibilidad y autonomía de las personas trabajadoras en la organización del tiempo de trabajo;
- Posibilitar acciones e intervenciones que doten a las personas trabajadoras de mayor autonomía en el desarrollo de sus funciones;
- Establecimiento de plazos justos y razonables para el cumplimiento de los servicios;
- Ajustar y redistribuir la carga de trabajo de cara a facilitar que las personas trabajadoras reciban un volumen de trabajo adecuado a sus circunstancias laborales e individuales;
- Analizar los conflictos e impactos negativos que el ejercicio de la tarea puede conllevar y compartir los resultados con las partes implicadas;
- Mejorar los métodos de trabajo (tecnología utilizada, apoyo organizacional, etc....) para que sean seguros y saludables;
- Evitar los turnos largos y las horas extraordinarias, que pueden afectar a la salud y el bienestar de los trabajadores.

Riesgos relacionados con la adopción e integración de la tecnología

El teletrabajo, trabajo con pantallas, el aumento en la monitorización de los empleados, la disponibilidad 24/7, los cambios frecuentes de trabajo y la gestión del trabajo a través de algoritmos están convirtiéndose en prácticas cada vez más habituales para los trabajadores y el mercado laboral.

Riesgos psicosociales en el trabajo de plataformas online

*Psychosocial risks in
digital labour platforms*

El control excesivo de los trabajadores y de los lugares de trabajo a través de tecnologías de geolocalización, desempeño electrónico, reputación online, evaluación por perfiles de trabajadores o sistemas de puntuación basados en algoritmos, provoca que en numerosas ocasiones las personas trabajadoras estén sujetas a sistemas de puntuación que evalúan la calidad y satisfacción del servicio prestado. Si esta valoración no es acorde con respecto al baremo estipulado, la empresa puede 'desactivar' al trabajador. Esta monitorización también condiciona el comportamiento de los trabajadores y reducen su grado de autonomía.

Otra característica de la economía de plataformas, es la tendencia basada en la 'fragmentación' del trabajo en micro tareas que pueden ser distribuidas de manera digital (como es el caso de la economía gig), tal y como acontece en las plataformas colaborativas Upwork, ODesk, Guru, Amazon Mechanical Turks, Uber, Deliveroo and Handy. Cuando se trata de este tipo de micro trabajos, una percepción errónea es que los algoritmos y las nuevas tecnologías realizan el trabajo demandado a través de estos canales de comunicación e información (TICs). Por el contrario, es una fuerza laboral 'invisible' la que está detrás de la producción de este tipo de trabajos.

En este contexto de desagregación de tareas y de inmediatez en el servicio prestado, conceptos como el tiempo de trabajo y de puesta a disposición se vuelven difusos en comparación con formas de trabajo estandarizado, lo que sin duda alguna contribuye a una falta de pertenencia, compromiso y desapego que facilita la idea de mano de obra 'desechable'. De igual manera, este tipo de operativas incentivan que un mismo trabajador pueda pertenecer a varias plataformas con el riesgo de incrementar la carga laboral y por tanto imposibilitar un derecho a la desconexión y descanso.

Otro aspecto que debe ser más profundamente analizado es la integración de este tipo de tecnologías en estrategias de gamificación, competición, recompensa y puntuación. Estas son un denominador común en las compañías que operan en la economía de plataformas, como es el caso de Uber, Deliveroo o Lyft, que fijan objetivos corporativos relacionados con la productividad, remuneración o continuación con la relación laboral. En ocasiones aquellos sujetos que el programa señala, pueden ser objeto de represalias y experimentar acoso por parte de la organización, de sus responsables y de otros colegas.

RECOMENDACIONES

- Establecimiento de un sistema justo y transparente a través de la aplicación o dispositivo que asegure el disfrute de los tiempos de descanso y el respeto de la realización de jornadas máximas diarias;
- Las personas trabajadoras (sus representantes en los supuestos que estos existan), y los profesionales de seguridad, salud y recursos humanos deben ser consultados y ser partícipes en cambios y desarrollos tecnológicos que puedan impactar en las condiciones de trabajo;
- Se recomienda la realización de programas de formación e información sobre el uso responsable de nuevas tecnologías;
- Diseñar, integrar e implementar la tecnología teniendo en cuenta los riesgos de naturaleza psicosocial existentes en el puesto de trabajo;
- Evitar que el uso indebido de la tecnología aplicada pueda regir decisiones organizativas o punitivas que repercutan de manera negativa en la salud y bienestar de las personas trabajadoras;
- Análisis específico de problemáticas como es el supuesto de los sistemas de puntuación que valoran la calidad del trabajo o del servicio prestado;
- Las personas trabajadoras deberían poder visualizar y exportar su historial laboral y de reputación, ambos aspectos muy directamente relacionados con la seguridad y salud en el trabajo;
- Promoción de la negociación colectiva y del diálogo social en procesos de desarrollo, integración e implementación de tecnología en el lugar de trabajo.

Riesgos psicosociales en el trabajo de plataformas online

*Psychosocial risks in
digital labour platforms*

Riesgos relacionados con la incertidumbre, inseguridad y la precariedad

El mercado de trabajo en España se basa en una dependencia estructural de la figura de la temporalidad. Esta característica afecta sobremanera a colectivos vulnerables como son los jóvenes, las mujeres e inmigrantes, que han visto en la economía de plataformas una oportunidad de entrada al mercado de trabajo.

La precariedad laboral y vulnerabilidad se produce en determinados sectores asociados en las denominadas formas de trabajo atípicas. En el sector de las plataformas digitales se manifiestan a través de un abuso en el empleo temporal, alta movilidad en el mercado de trabajo, insuficiente remuneración, baja profesionalización, multifuncionalidad, sobre exigencia, horarios de trabajo intensivos o en horarios intempestivos, etc... La precariedad se constata en varios estudios como un factor que eleva el riesgo de sufrir problemas de salud mental.

La incertidumbre está asociada a formas de trabajo que son atípicas o coyunturales pues no es posible prever el alcance temporal de la relación laboral. Este tipo de preocupación puede tener un impacto negativo en la salud psicológica y mental de las personas trabajadoras (ansiedad y estrés laboral). Preocupaciones acerca del bienestar financiero, social y factores contributivos como la inactividad, la desvinculación, el riesgo de desactivación, la puntuación del servicio, etc.... juegan un papel clave en la reducción de este tipo de dudas.

En el supuesto de la inseguridad laboral, esta suele estar asociada a la continuidad del empleo, al propio puesto de trabajo y al disfrute de una retribución acorde al tiempo empleado en realizar el servicio. Es una característica intrínseca a la tendencia de las plataformas de apostar por la subcontratación temporal o externalización de tareas y de personal por el tiempo que dura la prestación del servicio.

RECOMENDACIONES

- Las plataformas deben apostar por estrategias de retribución transparente y priorizar el disfrute de derechos laborales y de seguridad, salud y bienestar laboral;
- Se deben de mejorar las medidas encaminadas a tratar aspectos relacionados con la interrelación entre las condiciones de trabajo y de vida;
- Desarrollar canales de comunicación entre las partes involucradas para establecer condiciones laborales seguras, saludables y sostenibles;
- Se debe promover la correcta clasificación de los trabajadores;
- Vincular la actual problemática a las cuestiones medioambientales, sociales y de gobierno corporativo) de cara a tratar futuras problemáticas de una manera más holística, comprometiendo a las empresas, los trabajadores, los reguladores y los accionistas;
- Invertir en recursos internos y externos específicos en materia de salud, seguridad y bienestar laboral;
- Invertir en sistemas de salud ocupacional que analice el impacto negativo en la salud física (enfermedades cardiovasculares, trastornos musculoesqueléticos, diabetes, ansiedad, depresión, trastornos del sueño, abuso de sustancias perjudiciales para la salud, etc.);
- Promoción de sistemas de gestión de seguridad y salud (ISO 45001, ISO 45003) dirigidos a gestionar de manera proactiva los riesgos psicosociales desde un enfoque estratégico a nivel organizacional.

Riesgos psicosociales en el trabajo de plataformas online

*Psychosocial risks in
digital labour platforms*

Riesgos relacionados con el acoso sexual

El componente socioeconómico y el aspecto de género juegan un papel importante, siendo la situación incluso peor para mujeres vulnerables, trabajadoras inmigrantes o de otras minorías étnicas, que de acuerdo con estudios recientes tienden a estar expuestas a un mayor riesgo de violencia y acoso. Las mujeres trabajadoras están exponencialmente expuestas a diferentes formas de abuso, como es el acoso, la discriminación y problemas de seguridad como algo inherente al trabajo o al servicio ofrecido. A este respecto la evidencia sugiere que la economía gig no solo propicia, sino que exacerba el alcance del riesgo de acoso sexual y violencia, lo que sin duda tiene un impacto en la vulnerabilidad de las mujeres trabajadoras.

Estándares internacionales recientes como el **Convenio 190** y la **Recomendación 206** de la Organización Internacional del Trabajo para la Violencia y el Acoso alertan acerca de la necesidad de poner el foco de atención en aquellos trabajos que propicien:

- trabajando en situaciones que no están adecuadamente cubiertas por derecho laboral, protección social y seguridad y salud ocupacional;
- horarios de trabajo antisociales (por ejemplo, horarios nocturnos);
- en relativa soledad o en localizaciones remotas;
- en espacios íntimos y domicilios privados o en sectores como servicios, trabajo doméstico o en transporte.

RECOMENDACIONES

- Se deben facilitar los mecanismos de reporte de incidentes que ocurren durante el servicio con el objeto de utilizar dicha información en la mejora de cambios en las características de seguridad de las aplicaciones, apoyo de servicios telefónicos 24/7 de ayuda o la existencia de equipos de respuesta a incidentes;
- Se debe promover la formación en prevención de riesgos laborales con un carácter de género;
- Es importante incluir los aspectos de género en las evaluaciones de los riesgos laborales, e integrarlos en los sistemas y prácticas de las empresas, en particular en aquellas plataformas donde predominan las mujeres trabajadoras (sector limpieza);
- Las empresas pertenecientes a la economía colaborativa deben eliminar las cláusulas basadas en la existencia de mecanismos de mediación o acuerdos de arbitraje forzoso en el supuesto de casos relacionados con violencia y acoso;
- Se recomienda facilitar arreglos que permitan a las personas trabajadoras mejorar su seguridad individual (por ejemplo, conductoras que conducen acompañadas de amigos o familiares);
- Se recomienda el uso de medios disuasorios como es el caso de las cámaras de seguridad durante la ejecución del servicio;
- Las plataformas deben mejorar en su gobernanza corporativa y responsabilidad social visibilizando en informes la prevalencia de violencia y agresiones sexuales hacia conductoras y usuarias del servicio de transporte de pasajeros, trabajo en domicilios, riders, etc...
- Las aplicaciones o software utilizado deben limitar la probabilidad de acceder a zonas con alta criminalidad, o a usuarios con registros anteriores de casos de violencia y acoso;

Riesgos psicosociales en el trabajo de plataformas online

Psychosocial risks in digital labour platforms

4.

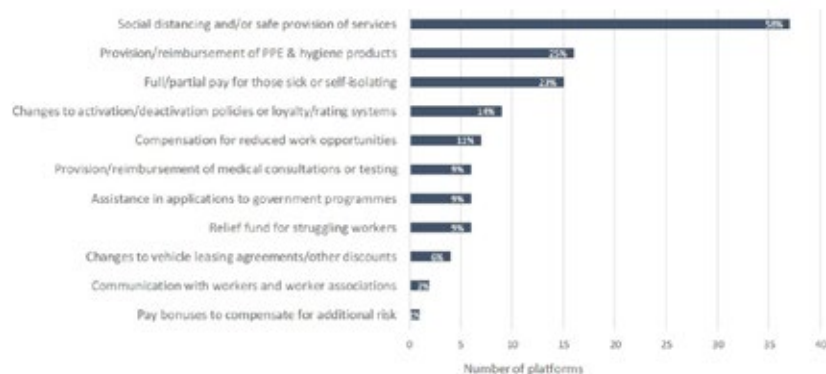
Buenas prácticas identificadas en la gestión de riesgos psicosociales

Si bien la crisis de salud pública producida por el Covid-19 ha puesto de manifiesto toda una batería de medidas que las empresas en la economía de plataformas han llevado a cabo en materia de seguridad laboral, estas han carecido de la firmeza necesaria en lo relativo a la prevención y gestión de riesgos psicosociales.

de capacitación, competencia y conocimiento por parte de las plataformas de sus obligaciones en materia de seguridad y salud es importante. Esto sin duda contribuirá a condiciones de trabajo más seguras, saludables y por tanto sostenibles, centradas en un trabajo de mayor calidad, inclusivo y seguro.

Habida cuenta de la complejidad existente para organizar y movilizar a los trabajadores en plataformas aquellas empresas que muestran el valor añadido de disponer diferentes formas de representación o que generan interés entre sus empleados logran que estos tengan

Figura 2. Tipos de medidas llevadas a cabo por las plataformas en respuesta a la crisis del COVID-19 - a raíz de informaciones de las propias plataformas. OECD



Por otro lado, y tal y como se ha reflejado en esta ficha preventiva, solo se conocen las prácticas llevadas a cabo por aquellas empresas que lideran la economía colaborativa, sin embargo, existen otras muchas organizaciones menos conocidas, cuyas problemáticas deben ser todavía objeto de análisis. Estas nuevas formas de empleo todavía se encuentran en fase de desarrollo y van más allá de los modelos ofrecidos por las grandes plataformas (Uber, Deliveroo...), por lo que parece sensible argumentar que no todos los trabajos en plataformas deben tildarse de precarios o de pobres condiciones de trabajo. Algunas de estas plataformas están introduciendo nuevas formas de flexibilidad e implantando una serie de beneficios para colectivos que han experimentado barreras en el pasado en el acceso al mercado de trabajo.

un mayor compromiso, una mejora en los canales de comunicación y reduzcan por tanto la sensación de aislamiento. En este sentido, la promoción de la negociación colectiva se antoja como un mecanismo efectivo, así como la adaptación a convenios colectivos existentes en sectores tradicionales (convenio colectivo nacional sector logística), no obstante, debe ir más allá de garantizar las protecciones sociales y hacer mención específica a factores de riesgo psicosocial.

En líneas generales se recomienda poner el foco en principios de prevención y de manera proactiva sobre la fase de diseño del puesto, del servicio y de la tecnología. Para esta tarea la mejora

De igual manera, se recomienda analizar las lecciones aprendidas en sectores de similar actividad. Un ejemplo representativo puede ver en el sector de los profesionales de limpieza, donde las denominadas 'kellys' o camareras de piso ya eran consideradas un sector precario, feminizado y expuesto a situaciones de acoso sexual. El sector de los taxistas siempre ha sido un gremio asociado a problemas de seguridad y con muchas posibilidades de sufrir algún acto de violencia por parte de clientes. Estas problemáticas en la economía de plataformas

Riesgos psicosociales en el trabajo de plataformas online

Psychosocial risks in
digital labour platforms

digitales son complejas, sin embargo, aquello que hay funcionado en sectores más tradicionales puede ayudar a mejorar la situación en sectores emergentes.

La economía de las plataformas ha sido considerada como una oportunidad para promover la inclusión laboral de las personas con problemas de salud o en-

fermedades crónicas, con discapacidad o con movilidad reducida. Esto es sumamente positivo ya que es un segmento de la población que hasta ahora había sido excluido en formas de trabajo más tradicionales. No obstante, este desarrollo también debe ir acompañado de una vigilancia de la seguridad y salud más específica para este colectivo.

5.

Para saber más

ETUI CONTRIBUTORS. (2021, January 18). Exposure to psychosocial risk factors in the gig economy. In ETUI, The European Trade Union Institute. Retrieved 17:57, November 29, 2021, from <https://www.etui.org/publications/exposure-psychosocial-risk-factors-gig-economy>

LANE, M. (2020), "Regulating platform work in the digital age", Going Digital Toolkit Policy Note, No. 1, <https://goingdigital.oecd.org/toolkitnotes/regulating-platform-work-in-the-digital-age.pdf>

MOORE, PHOEBE. Inteligencia artificial en el entorno laboral. Desafíos para los trabajadores", en El trabajo en la era de los datos, Madrid, BBVA, 2019.

OECD. What have platforms done to protect workers during the coronavirus (COVID-19) crisis? Paris, September 2020.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. Gestión de los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo durante la pandemia de COVID-19 - Ginebra: OIT, 2020. Edición en español.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo 2021: El papel de las plataformas digitales en la transformación del mundo del trabajo. Oficina Internacional del Trabajo – Ginebra: OIT, 2021.

OSALAN, TODOLI, A. Guía en materia de riesgos laborales del trabajo en plataformas digitales. Barakaldo, 2020.

MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL. El trabajo en la economía colaborativa y la prevención de riesgos laborales. M-40197-2018.

WILLIAMS, I. Por qué las mujeres no son bienvenidas en la economía gig. Cielo. 2019. <http://www.cielolaboral.com/por-que-las-mujeres-no-son-bienvenidas-en-la-economia-gig/>