

RIESGOS PSICOSOCIALES DEL TRABAJO A TRAVÉS DE PLATAFORMAS DIGITALES*

MARTA FERNÁNDEZ PRIETO

Profesora Titular de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social
Universidade de Vigo

EXTRACTO

Palabras clave: nuevas tecnologías, trabajo a demanda, plataformas digitales, salud laboral, riesgos psicosociales.

La incorporación de la tecnología en el entorno laboral ha introducido cambios en la organización, la gestión y el control de las prestaciones de servicios, que pueden afectar a la salud de las personas trabajadoras. En el caso del trabajo a demanda a través de plataformas informáticas, el lugar y tiempo de trabajo, la precariedad de las condiciones de trabajo, la inseguridad y la forma de organización y control del trabajo han propiciado la aparición de riesgos psicosociales. El estrés y el acoso tecnológico menoscaban la salud de los trabajadores y merman su rendimiento. Urge la reformulación de actuaciones en materia de salud laboral que garanticen un uso adecuado de las nuevas tecnologías.

ABSTRACT

Keywords: new technologies, on demand work, digital platform, occupational health, psychosocial risks.

The incorporation of technology into the work has involved changes in the organisation, management and control of service provision, which can affect the health of workers. In the case of work on demand through digital platforms the place, time, organisation and control of work and the precariousness of working conditions have led to the emergence of psychosocial risks. Technological stress and harassment undermine workers' health and performance. There is an urgent need to reformulate actions in the field of occupational health to ensure the appropriate use of technologies.

* Este trabajo fue presentado como comunicación en el marco del Congreso Internacional on-line “*Derechos Fundamentales, trabajo subordinado y digitalización*” celebrado en formato cíclico durante los meses de octubre y noviembre de 2020 y organizado por el Sub-Proyecto de Investigación “*Los derechos fundamentales ante el cambio del trabajo subordinado en la era digital*” (DER2017-83488-C4-3-R), financiado por el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades, la Agencia Estatal de Investigación y FEDER, así como, en lo relativo al Congreso, por la Conselleria de Innovació, Universitats, Ciència y Societat Digital de la Generalitat Valenciana. Asimismo, el trabajo se enmarca en el subproyecto “*Los derechos fundamentales ante el cambio del trabajo autónomo en la era digital*” (DER2017-83488-C4-2-R), integrado en el proyecto coordinado “*Los derechos fundamentales ante las transformaciones laborales en la nueva economía*” (DER2017-83488-C4-1-R), financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación.

ÍNDICE

1. DESAFÍOS DE LA DIGITALIZACIÓN DEL TRABAJO EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL
2. FACTORES PSICOSOCIALES DERIVADOS DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS
3. CARACTERES DEL TRABAJO ATÍPICO EN EL MODELO DE NEGOCIO DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES
4. RIESGOS LABORALES ASOCIADOS AL TRABAJO EN PLATAFORMAS
5. LA GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN SOBRE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

1. DESAFÍOS DE LA DIGITALIZACIÓN DEL TRABAJO EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

La globalización de la economía, la descentralización y digitalización de los procesos productivos y la incorporación de la tecnología en el entorno laboral han introducido cambios importantes en el modelo de relaciones laborales en relación con la organización, gestión y control de las prestaciones de servicios y de las personas trabajadoras¹. Esos cambios han producido, frente al patrón de trabajo asalariado más tradicional, proveniente ya de la industrialización, una transformación cualitativa de la forma de prestar los servicios y de sus condiciones de ejecución.

La digitalización del trabajo, la robótica y la automatización, la inteligencia artificial, Internet, la conectividad generalizada, la tecnología portátil, los *big data*, las plataformas digitales y, en definitiva, la capacidad de almacenar, transmitir y manipular la información... posibilitan la innovación, renovación e incluso sustitución de muchos puestos de trabajo, difuminan los límites entre la relación laboral y actividades no laborales y facilitan la aparición de nuevas formas de empleo más flexible, pero también atípico o vulnerable, que no siempre cumple los estándares del trabajo decente.

La incorporación al trabajo de la tecnología constituye una realidad en continuo desarrollo, que afecta a los puestos de trabajo -algunos de los cuales pueden llegar a desaparecer, reemplazando a los trabajadores por máquinas-, a la organización y condiciones de prestación de los servicios, a la forma, al lugar y a las personas que realizan el trabajo, a la vigilancia y control empresarial... y que

¹ El modelo de relaciones laborales ha ido adaptándose, en cada momento, a la realidad socio-económica, produciéndose las principales transformaciones como consecuencia de procesos de desarrollo tecnológico, que requirieron cambios organizativos en los procesos productivos. Descentralización productiva, globalización, nuevas tecnologías y robotización, medio ambiente, flujos migratorios y cambios culturales son factores contextuales que caracterizan el modelo actual. Véase, Cruz Villalón, J., “El futuro del trabajo y su gobernanza”, *Temas Laborales*, n. 137, 2017, pp. 14 ss.

comporta también nuevos riesgos laborales y retos para la seguridad y salud de los trabajadores².

La tecnología en sí misma genera efectos positivos, aunque puede suponer también una amenaza de desempleo, la pérdida de puestos de trabajo y una presión constante de reciclaje profesional para los trabajadores. La posibilidad de conexión con un dispositivo digital portátil -*smartphone*, tableta, portátil...- desde cualquier tiempo y espacio facilitan la deslocalización del trabajo y una mayor autogestión del tiempo de trabajo. El “trabajo móvil basado en las TIC”³ -también denominado *flexwork* o trabajo en movilidad⁴- permite trabajar en cualquier momento y lugar con una mayor flexibilidad laboral interaccionando con los jefes, los compañeros de trabajo o con clientes. Las nuevas tecnologías digitales han modificado, pues, la forma, lugar y tiempo de prestación de servicios.

Esa mayor autonomía y flexibilidad en el trabajo constituye no solo una respuesta a la demanda de las empresas de mejorar su productividad sino también a la reivindicación de los trabajadores de cierto margen de adaptación espacio-temporal en la prestación de sus servicios que permite, en un momento dado y gracias a la cotidianidad en el uso de las TIC, desarrollar su actividad sin necesidad de ir a la oficina y favorece la conciliación de responsabilidades personales, familiares y laborales. Supone cambios relevantes, tanto en la concepción del espacio físico desde el que el prestador de servicios puede realizar su trabajo, como en la posibilidad de gestionar su tiempo de trabajo. Cambios no exentos de riesgos si no se prioriza el derecho a la desconexión digital con una adecuada separación entre el tiempo y lugar de trabajo y de descanso o de no trabajo, blindando la vida personal y familiar del trabajador y garantizando el adecuado equilibrio entre flexibilidad y salud laboral⁵. Paradójicamente, aunque la flexibilidad se demanda

² Como afirman Aguilera Izquierdo, R. y Cristóbal Roncero, R., “Nuevas tecnologías y tiempo de trabajo: el derecho a la desconexión tecnológica”, en AA.VV., *El futuro del trabajo que queremos. Conferencia Nacional Tripartita*, Madrid, Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2017, vol. I, p. 334 la sobreexposición tecnológica en el entorno laboral es causa de nuevas dolencias o enfermedades profesionales.

³ *ICT-based mobile work*. Véase AA.VV., *New forms of employment*, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Luxemburgo, 2015, pp. 72 ss. Esta forma de empleo, que puede considerarse una variante del teletrabajo, pero a diferencia de este, que se suele realizar desde un lugar fijo, distinto de las instalaciones de la empresa, en el caso del trabajo móvil basado en las TIC, el trabajador o el autónomo pueden realizar su trabajo con la ayuda de tecnología moderna, como un portátil, desde distintas localizaciones fuera del centro de trabajo, incluso en desplazamiento.

⁴ Arrieta Idiákez, F.J., “La desconexión digital y el registro de la jornada diaria en España como mecanismos para garantizar el descanso, la salud y el bienestar de los trabajadores digitales a distancia”, *Lan Harremanak*, n. 42, 2019, p. 95.

⁵ Como se afirma gráficamente en el documento de la OIT, Memoria del Director General. Informe I. *La iniciativa del centenario relativa al futuro del trabajo*, Ginebra, Oficina Internacional

para facilitar la conciliación de responsabilidades un elevado nivel de autonomía suele implicar mayor carga e intensidad de trabajo, frecuentemente por presión del propio trabajador, e incluso posibilidad de “presentismo virtual”, trabajando desde el domicilio incluso cuando la salud del trabajador le incapacitaría temporalmente para trabajar.

Por otra parte, la obtención y procesamiento de cantidades ingentes de datos e información y las propias tecnologías digitales pueden contribuir a reducir los riesgos laborales y a mejorar las condiciones de trabajo. La toma de decisiones fundadas en la recogida y el tratamiento de datos estadísticos e información y la tecnología predictiva, permiten crear entornos de trabajo más seguros y eliminar o minimizar contextos tradicionalmente peligrosos, penosos o degradantes, mediante el reemplazo de trabajadores por la robótica, la automatización y la inteligencia artificial. Pueden contribuir a reducir la exposición de los trabajadores a sustancias tóxicas o entornos peligrosos, dejar a las máquinas las tareas monótonas y repetitivas, o la manipulación de cargas y trabajos duros. Permiten, pues, dejar de hacer algunas de las tareas más peligrosas de un trabajo.

Con todo, en un contexto de trabajo digitalizado, ganan presencia factores psicosociales y organizacionales que afectan a la salud de los trabajadores y provocan nuevas dolencias -problemas musculares, dolores de cabeza, fatiga mental y física, agotamiento cognitivo, sobrecarga informativa, ansiedad, miedo, estrés laboral, dificultad para descansar, pérdida de autoestima...-. También riesgos ergonómicos por los dispositivos móviles utilizados o los propios lugares de trabajo, más difíciles de evaluar por el empresario, para una adecuada actividad preventiva. Y, por supuesto, nuevos riesgos de exposición a sustancias peligrosas, campos electromagnéticos muy intensos, peligros físicos derivados de fallos técnicos provocados por ciberataques, o realización de tareas repetitiva o que requieran un elevado grado de destreza y sean difíciles de automatizar⁶.

Los cambios en las relaciones laborales vinculados a los procesos y nuevos entornos laborales de digitalización reducen el contacto entre los trabajadores, aumentan la presión sobre el rendimiento y afectan especialmente a la salud mental de los trabajadores. Frecuentemente provocan un incremento de los niveles de estrés relacionado con el trabajo, dificultades de desconexión efectiva del trabajo, inseguridad laboral, debilitamiento de la frontera entre trabajo y vida personal e incluso problemas de ciberseguridad...

del Trabajo, 2015, p. 15 la desaparición de las fronteras espaciales y temporales entre las esferas laboral y privada permite que el individuo pase más tiempo en su casa que en el trabajo, pero también que pase más tiempo trabajando en casa y “evoca formas de organización del trabajo del período preindustrial”.

⁶ Más ampliamente, EU-OSHA (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo), *Estudio prospectivo sobre los riesgos nuevos y emergentes para la seguridad y salud en el trabajo asociados a la digitalización en 2025*, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, Luxemburgo, 2018, pp. 8 ss.

Esos nuevos riesgos derivan de factores tales como la realización del trabajo en solitario o de forma aislada, el incremento del trabajo sedentario, la exposición a campos electromagnéticos, la frecuencia de los cambios de empleo a lo largo de la vida laboral y el alargamiento de esta, la atipicidad, precariedad e inestabilidad del empleo, la difícil separación entre la vida personal y laboral, la pérdida de control sobre el tiempo o el lugar de prestación de los servicios, los nuevos mecanismos de fiscalización y monitorización de los trabajadores mediante tecnologías digitales, la gestión del trabajo a través de plataformas y mediante algoritmos, la exigencia de una disponibilidad permanente, con horarios de trabajo irregulares, difícilmente compatible con la limitación de la jornada laboral y los descansos necesarios... La situación incluso se ha agravado con el aceleramiento en el proceso de la digitalización derivado de la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, al erigirse las tecnologías de la comunicación -y el trabajo a distancia en particular- en una pieza clave para minimizar el impacto de las medidas de contención y restricciones a la actividad productiva derivadas de la pandemia.

Sin duda, el desafío se extiende a los trabajadores por cuenta propia, a quienes los propios clientes demandan frecuentemente la adaptación de la jornada de trabajo a sus necesidades y exigen trabajar desde diferentes lugares con la flexibilidad que permiten las TIC. Agrava la situación el momento actual de transición hacia una cada vez mayor economía de servicios y la también mayor precariedad del trabajo autónomo.

2. FACTORES PSICOSOCIALES DERIVADOS DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS

Partiendo de los efectos positivos que el uso de las nuevas tecnologías aporta al sistema de relaciones laborales, es importante considerar que la tecnología es, en sí misma, neutra, y que puede comportar también riesgos, principalmente psicosociales, si no se realiza una adecuada evaluación del puesto y se trata de adaptar el trabajo a la persona⁷. Es, pues, fundamental, planificar adecuadamente la prevención, para eliminar, reducir o controlar las secuelas que las tecnologías pueden provocar en la salud de los trabajadores. El propio art. 15 LPRL requiere que la planificación de la prevención persiga un sistema coherente, que integre “la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo”.

⁷ Véanse algunos de los aspectos potencialmente positivos y negativos del uso de la tecnología en Manzano Santamaría, N., *Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) (I): nuevas formas de organización del trabajo*, Nota Técnica de Prevención 1122, INSHT, 2018, p. 2-3.

La interacción entre la persona trabajadora y la tecnología que necesita para la realización de su trabajo puede provocar ciertos desajustes y generar problemas en la salud de los trabajadores. El desempeño del trabajo en condiciones de entorno físico inadecuado puede ser en sí mismo estresante. Igualmente ocurre con el hecho de ejercer trabajos peligrosos o trabajar con equipos o materiales que en sí mismo son nocivos. Los desajustes pueden venir provocados por condiciones relativas al diseño, exceso o escasez de tecnologías, al funcionamiento y mantenimiento de equipos, al uso de *software*, a exigencias de aprendizaje permanente o de elevada e intensa conectividad, a la exposición a entornos físicos adversos o nocivos (como campos electromagnéticos, iluminación, vibraciones o ruido)...

Pero, además de los riesgos derivados del uso de los equipos, máquinas, herramientas o *software* que se utilizan para el desempeño de las tareas, las propias condiciones de la prestación del servicio vinculadas al contenido, organización y realización del trabajo y al entorno en el que se realiza, constituyen factores psicosociales con capacidad para afectar la salud física, psíquica o social del trabajador⁸. Para evitar que condiciones deficientes o adversas supongan una amenaza para la salud de los trabajadores, debe evaluarse el tipo de exposición que comporta el lugar, el tiempo, el modo o los medios utilizados en la prestación del servicio, pero teniendo en cuenta variables subjetivas, como la percepción que el propio trabajador tiene sobre esas condiciones o incluso sobre su valía o su autoeficacia hacia la tecnología, así como su posibilidad misma de desconexión digital.

El contenido de la prestación, tal y como resulta del contrato y también tal y como es percibido por quien lo realiza, puede comportar tareas cortas, repetitivas, monótonas, desagradables, con exigencias emocionales, de creatividad, de trato al público, de responsabilidad y comportar sentimientos de trabajo poco valorado, de rechazo o de desajuste con las capacidades del trabajador.

El desempeño del propio trabajo, a veces en solitario, sin relaciones interpersonales con otros trabajadores de la empresa, sin posibilidad de promoción, con gran inseguridad contractual, la insuficiente e insegura remuneración, la carga y ritmo requerido de trabajo, la imprevisibilidad de tareas, los plazos de ejecución, los espacios de trabajo poco convencionales, el tiempo de trabajo, con horarios irregulares o impredecibles, jornadas excesivas, descansos inadecuados y la disponibilidad permanente, con dificultades de separar el tiempo de trabajo y de no trabajo son factores que entrañan también un riesgos psicosocial, así como la falta de capacidad de control del trabajador sobre el desempeño del trabajo, la carga, el ritmo o el tiempo de trabajo.

⁸ El concepto de factores psicosociales fue definido, en este sentido, ya por OIT/OMS en la década de los ochenta -*Informe del comité mixto OIT/OMS de Medicina del Trabajo*, Novena reunión, Ginebra, 1984-. Véase Pérez Bilbao, J., Nogareda Cuixart, C., *Factores psicosociales: metodología de evaluación*, Nota Técnica de Prevención 926, INSHT, 2012, p. 1.

Los efectos negativos de factores de origen psicosocial sobre la salud de los trabajadores suelen originar estrés, ansiedad, depresión u otros trastornos similares emocionales o psicológicos, cuya intensidad y gravedad dependerá también de las características personales del trabajador y del entorno y apoyo personal y social con el que cuente. Y si no se actúa adecuadamente sobre la exposición al riesgo, los daños pueden ser psicosomáticos -problemas en el sueño, dolores musculares o de cabeza, trastornos gastrointestinales...-, organizacionales -falta de adaptación, ineptitud sobrevenida, reducción del desempeño, absentismo, *burnout*...- y dar lugar a enfermedades nocivas.

Los riesgos psicosociales más frecuentes en el uso de la tecnología en las relaciones laborales derivan del llamado estrés tecnológico o tecnoestrés⁹. Se trata de una reacción fisiológica de respuesta frente al uso de las nuevas tecnologías en el trabajo. Inicialmente se vinculó a la falta de habilidad o incompetencia de los usuarios, pero más tarde se extendió al impacto negativo de la tecnología en general -sobrecarga de trabajo e información, rutina, instrucciones contradictorias, conflicto entre trabajo y familia...-. El estrés genera una tensión física y psicológica cuando el trabajador no se siente capaz de responder adecuadamente a las exigencias del entorno de trabajo o no se hace un uso racional de la tecnología, que garantice el derecho a la desconexión digital, a una conciliación corresponsable y al descanso.

Se distinguen tres tipos de estrés tecnológico¹⁰ -tecnoansiedad (que incluye la tecnofobia), tecnofatiga (que comprende el síndrome de fatiga informativa por sobrecarga y dificultad de estructurar y asimilar la información cuando se utiliza Internet) y tecnoadicción-, dependiendo de que el estrés se asocie a síntomas como la tensión, ansiedad, miedo o pensamientos negativos sobre la propia capacidad y competencia por el uso presente o futuro de algún tipo de nuevas tecnologías; o bien a sentimientos de cansancio, fatiga o agotamiento mental y cognitivo debidos al uso de tecnologías, que pueden comportar incluso actitudes escépticas sobre la eficacia de la tecnología; o bien a una obsesión compulsiva, dependencia absoluta o adicción a la tecnología -Internet, correo electrónico, móvil, etc.¹¹-.

El tecnoestrés se complementa con la telepresión, derivada de una conexión excesiva a las nuevas tecnología y una sensación de coerción, presión o ansia, cuando menos subjetiva, por responder correos, mensajes, llamadas... de forma

⁹ Aragüez Valenzuela, L., “El impacto de las tecnologías de la información y de la comunicación en la salud de los trabajadores: el tecnoestrés”, *e-Revista Internacional de la Protección Social*, vol. II, n. 2, 2017, <http://dx.doi.org/10.12795/e-RIPS.2017.i02.12>, pp. 169 ss.

¹⁰ AA.VV., *Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial*, Nota Técnica de Prevención 730, INSHT, 2007, p. 1 s.

¹¹ En relación con el uso no imparcial de la tecnología y los efectos de la hiperconexión digital en la salud, Serrano Argüeso, M., “Digitalización, tiempo de trabajo y salud laboral”, *IUSLabor*, n. 2, 2019, pp. 10 ss.

inmediata. La telepresión se asocia con una deficiente gestión del tiempo de trabajo, cortes continuados en el desempeño del trabajo y falta de productividad, así como, frecuentemente, con sensación de fatiga, agotamiento y daños en la salud que incrementan el absentismo laboral.

3. CARACTERES DEL TRABAJO ATÍPICO EN EL MODELO DE NEGOCIO DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES

La incorporación de las nuevas tecnologías en el entorno laboral ha impulsado importantes cambios organizativos en los procesos productivos y una versión más moderna y tecnológica de la deslocalización y la descentralización¹². Fundamentalmente a través del *crowdsourcing* y la economía de plataformas, que se caracterizan por una externalización total del servicio y su división en micro-tareas, mediante una multiplicidad de colaboradores o potenciales proveedores de servicios, contratados usualmente como autónomos, a los que se les ofrece el servicio bajo demanda del cliente. Se incluye, pues, en la *gig economy* o economía bajo demanda y manifiesta un enorme potencial de transformación del modelo de producción y de las relaciones de trabajo¹³. La plataforma selecciona al colaborador con el que se pueda atender el encargo del cliente al menor coste y la contratación del servicio se realiza a demanda y por el tiempo de duración del mismo¹⁴.

Este modelo de negocio, aparentemente horizontal y participativo, utilizado también para favorecer el autoempleo y el emprendimiento, permite ofrecer, prestar y recibir bienes o servicios a través de aplicaciones informáticas y mediante un empleo o contratación en red bajo demanda, sin apenas trabas burocráticas. Es también una modalidad de eWork, que permite organizar el trabajo mediante la comunicación, transferencia de datos y resultados en remoto o a distancia, a través del uso de TIC.

Las plataformas pueden ofertar actividades a realizar *online*, que se ejecutan o entregan sin necesidad de contacto físico, en línea, a través de la red, pudiendo estar

¹² Con anterioridad, se evolucionó de un sistema de producción fordista, caracterizado por la producción industrial en serie y una estructura organizativa jerarquizada bajo la dirección del empleador, a un modelo de empresa descentralizada, caracterizado por la externalización y subcontratación de parte de los procesos productivos, incluso con carácter transnacional. El ciclo productivo pasó, pues, de estar controlado íntegramente por la empresa, a su división en tareas que pueden ser llevadas a cabo de manera independiente.

¹³ Cavas Martínez, F., “Breves apuntes para una regulación multinivel del trabajo en plataformas digitales”, *Revista de Derecho Social*, n. 87, 2019, pp. 66 s.

¹⁴ Los lindes entre prestadores de servicios, empresarios y usuarios o clientes se difuminan en el trabajo prestado a través de plataformas. Martín Rivero, L., “La identificación del sujeto empleador en el contrato de trabajo: empleadores complejos y plataformas digitales”, *Derecho de las Relaciones Laborales*, n. 10, 2018, pp. 1117-1138.

muy distantes geográficamente el proveedor del servicio y el cliente. Pero también pueden servirse de aplicaciones (o apps) móviles para proporcionar servicios que deban prestarse presencialmente a nivel local¹⁵, y que exijan, incluso, conocer, a través de mecanismos de geolocalización, la ubicación y la disponibilidad del prestador -*crowdsourcing offline*¹⁶-. Pueden, además, prestarse actividades de carácter no solo mecánico o manual sino también creativo o intelectual, propias de sectores muy diversos, más o menos tradicionales y de mayor o menor cualificación -transporte, alojamiento, limpieza, reparaciones, belleza, fisioterapia, atención sanitaria, traducción, trabajos tecnológicos, científicos, de arquitectura, ingeniería, consultoría, asesoría, formación.....-. Algunos servicios pueden desarrollarse, mediante la digitalización e informatización, a modo de eslabón de un proceso productivo y en condiciones de automatización, deslocalización, especialización y abaratamiento de costes, en lo que se ha denominado el taylorismo digital o informático¹⁷. La descentralización permite que las tareas puedan ser realizadas por trabajadores con diferente formación, cultura y edad, incluso especialistas dispersos geográficamente.

Las plataformas pueden operar como meras empresas tecnológicas de intermediación, para ofrecer un punto de encuentro entre los potenciales usuarios -clientes o prestadores de servicios-, sin influir en absoluto, o al menos sustancialmente, en las condiciones de prestación del servicio, incluso como portales especializados en la intermediación en el mercado de trabajo¹⁸. Pero habitualmente actúan como verdaderas plataformas prestadoras de servicios, que organizan, dirigen y controlan la actividad que ofertan y ejercen una influencia decisiva sobre las condiciones en las que se debe desarrollar, sean servicios cuya realización deba hacerse presencialmente o trabajos que se transfieran a través de la red.

¹⁵ Álvarez Cuesta, H., “La *gig economy* y la obligación de coordinar la seguridad y salud de sus “autónomos””, *Revista Jurídica de la Universidad de León*, n. 5, 2018, p. 87; Suárez Corujo, B., “La gran transición: la economía de plataformas digitales y su proyección en el ámbito laboral y de la Seguridad Social”, *Temas laborales*, n. 141, 2018, p. 40; Todolí Signes, A., “Sobre la llamada economía colaborativa y sus implicaciones laborales y sociales”, *Gaceta sindical: reflexión y debate*, n. 29, 2017, p. 173 s.

¹⁶ Sobre la distinción, véase Gorelli Hernández, J., “Indicios de laboralidad en el trabajo a través de plataformas (*crowdsourcing offline*)”, *Revista de Derecho Social*, n. 86, 2019, pp. 39 s.

¹⁷ Degryse, C., *Digitalisation of the economy and its impact on labour markets*, European Trade Union Institute (ETUI) 2016, p. 36, accesible en <https://www.etui.org/Publications2/Working-Papers/Digitalisation-of-the-economy-and-its-impact-on-labour-markets>.

¹⁸ García Rubio, M.^aA., “Portales digitales de empleo y agencias de colocación: puntos de intersección y de indefinición normativa”, *Derecho de las Relaciones Laborales*, n. 7, 2019, pp. 668-681.

Con un modelo de negocio amparado en la libertad de empresa, las plataformas prestadoras de servicios optan por una descentralización peculiar, segmentada en tareas individuales muy acotadas y de muy corta duración, articulada como *crowdsourcing*, con una pluralidad de prestadores de servicios registrados en la plataforma para garantizar la cobertura de la demanda de forma eficaz y eficiente en todo momento y un llamamiento a demanda o abierto en red¹⁹. Aunque la plataforma exija la localización y disponibilidad del proveedor del servicio, su contratación se realiza cuando el trabajador es seleccionado por la plataforma y acepta el encargo, tras el requerimiento del cliente y únicamente por el tiempo de duración del servicio. El trabajador tiene, aparentemente, flexibilidad para la organización de la prestación del servicio e incluso autonomía para aceptar o rechazar las tareas asignadas, pero con frecuencia el empleador digital organiza, controla e incluso evalúa la calidad de los servicios que presta y el trabajo autónomo desarrollado encubre en realidad una prestación de servicios subordinada²⁰, realizada en régimen de inseguridad y precariedad, sin opción de decidir el lugar, el cliente o el precio del servicio. Trabajo a demanda, de carácter ocasional, inestabilidad, parcialidad, deficiencia de derechos colectivos, dificultades de conciliación de responsabilidades, inseguridad económica, insuficiencia de protección social y problemas de seguridad y salud laboral son caracteres que suelen concurrir en la prestación de servicios²¹. Los períodos de inactividad no se retribuyen, salvo que se garanticen unos ingresos mínimos en concepto de compensación económica por la disponibilidad del trabajador.

Sin duda son numerosos los riesgos laborales y de Seguridad Social a los que se enfrentan los trabajadores en estas nuevas formas de trabajo enmarcadas en la economía de las plataformas. La doctrina iuslaboralista ha centrado su atención en los últimos años en la naturaleza de la relación contractual de la prestación de servicios, partiendo de su configuración real y con independencia del *nomen iuris* del contrato²², para mitigar la pretendida huida del Derecho del Trabajo y la ausencia de derechos laborales indisponibles y de protección social para el

¹⁹ Otero Gurruchaga, C., “El complicado encaje de los trabajadores de la economía colaborativa en el Derecho Laboral. Nuevos retos para las fronteras de la laboralidad”, *Derecho de las Relaciones Laborales*, n. 1, 2018, pp. 61-74.

²⁰ Cabeza Pereiro, J., “Los derechos del trabajador autónomo ante la nueva economía”, *Revista de Derecho Social*, n. 86, 2019, p. 64.

²¹ Véase un análisis comparativo sobre las condiciones de trabajo en cinco de las principales plataformas de microtareas que operan a nivel mundial, en AA.VV., *Informe Las plataformas digitales y el futuro del trabajo. Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital*, OIT, Conferencia Internacional del Trabajo, Ginebra, 2019.

²² También la economía informal, la precarización del empleo, la desprotección social o la situación misma de los trabajadores en el mercado de trabajo digital. Véase Rodríguez-Piñero Royo, M., “La agenda reguladora de la economía colaborativa: aspectos laborales y de seguridad social”, *Temas Laborales*, n. 138, 2017, pp. 125 ss.

trabajador²³, pero es preciso atender también los riesgos para la salud derivados de los cambios organizativos que este modelo de producción introduce en los sistemas de relaciones laborales y de las condiciones laborales en las que se desarrollan los procesos productivos. En particular, cuando no es el cliente el que selecciona al prestador del servicio y negocia las condiciones de prestación sino que son las propias aplicaciones informáticas las que, sirviéndose de un *software* que permite registrarse a clientes y potenciales prestadores de servicios y mediante algoritmos, atendiendo a criterios de eficacia y eficiencia, ajustan la oferta y la demanda tratando de reducir costes y distribuyendo las tareas encargadas por los clientes entre los profesionales de la plataforma que mejor se adaptan a los requerimientos de los clientes y de la propia plataforma. Para ser seleccionado por el algoritmo y poder garantizar su sustento y el de su familia, el prestador del servicio, en la mayoría de los casos formalmente autónomo, debe cumplir las condiciones que la plataforma valora positivamente para asignar los encargos de los clientes -disponibilidad, en especial en horas punta, y ejecución de los encargos con satisfacción de los clientes y en el menor tiempo posible-.

4. RIESGOS LABORALES ASOCIADOS AL TRABAJO EN PLATAFORMAS

En el ámbito del trabajo prestado a través de plataformas digitales, como en los demás trabajos, los riesgos laborales derivan del lugar de trabajo, de los equipos y herramientas utilizados, de la forma de organizar y desarrollar el trabajo, del modelo de negocio y las relaciones empresariales o incluso de la propia vulnerabilidad de algunos colectivos de trabajadores²⁴. También, obviamente, del tipo de actividad desarrollada y del sector en el que se enmarca²⁵.

La flexibilidad en la contratación del servicio, sin un mínimo de actividad garantizada y con largas jornadas de disponibilidad, la evaluación y control del trabajo, la eventualidad del empleo, la incertidumbre sobre la continuidad del trabajo, los ingresos hipotéticos, variables y generalmente bajos, la limitación en

²³ Pérez Amorós, F., “Sin frenos y sin contrato: a vueltas con la ajenidad laboral”, *Anuario IET de trabajo y relaciones laborales*, n. 5, 2018, p. 125; Ginés i Fabrellas, A., “Crowdsourcing: una modalidad jurídicamente inviable de externalización productiva en el nuevo entorno digital”, *Anuario IET de trabajo y relaciones laborales*, n. 5, 2018, p. 136.

²⁴ Sobre los retos y oportunidades para la seguridad y salud en el trabajo que pueden derivar de la digitalización y el uso de las nuevas tecnologías, véase EU-OSHA (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo), *Estudio prospectivo sobre los riesgos nuevos y emergentes...* cit. pp. 8 ss.

²⁵ López Rodríguez, J., “La prevención de riesgos laborales en el trabajo a demanda vía aplicaciones digitales”, *Lan Harremanak*, 2019, n. 41, p. 47, <https://doi.org/10.1387/lan-harremanak.20876>

el acceso a prestaciones de Seguridad Social y, en definitiva, la inestabilidad y precariedad del empleo, hace aumentar los riesgos psicosociales e incluso físicos de los trabajadores. Riesgos a los que son vulnerables los prestadores del servicio, sean trabajadores por cuenta ajena o por cuenta propia²⁶.

Una importante peculiaridad del trabajo en plataformas es la desvinculación con la empresa en cuanto a espacio físico. El trabajo se desarrolla utilizando como soporte las tecnologías para formalizar el contacto entre el trabajador y los eventuales clientes, sin requerirse en general la presencia física del trabajador en un centro específico de trabajo -o, a lo sumo, organizar el trabajo desde el domicilio del trabajador o el lugar elegido por este o indicado por la plataforma- y sin que exista en muchas ocasiones un lugar fijo de realización del servicio, desplazándose el trabajador al lugar indicado por el cliente. Es la propia plataforma la que transfiere órdenes concretas al prestador del servicio, que las recibe en su móvil o en su ordenador y, desde su ubicación, hace el encargo que corresponda y lo entrega o se desplaza al lugar en cada caso requerido.

En relación con el lugar de trabajo deben, pues, tenerse en cuenta, por un lado, riesgos ergonómicos comunes a los vinculados al trabajo a distancia y, en particular, al teletrabajo. Pueden derivarse del manejo de dispositivos móviles manuales, la falta de adecuación del lugar de prestación del servicio y la dificultad del empleador de evaluar tales riesgos, incluso si se trata de trabajo cualificado realizado por internet. También son frecuentes riesgos derivados del sedentarismo, el aislamiento y la falta de relaciones personales/laborales o de la excesiva conectividad y la dificultad de separar tiempos de trabajo y de no trabajo o incluso de continuas interrupciones en el trabajo o distracciones que dificultan la concentración del trabajador. El uso de equipos y tecnología puede comportar también una excesiva exposición a campos electromagnéticos y problemas de fatiga visual.

En caso de servicios que deben prestarse *offline*, presencialmente, también debe evaluarse el riesgo de sufrir accidentes en los desplazamientos, cuando sean necesarios para la prestación del servicio y especialmente cuando el servicio consista precisamente en el desplazamiento -como sucede cuando la actividad prestada bajo demanda por la plataforma es el transporte de personas o de mercancías²⁷-. El riesgo se agrava en estos supuestos, principalmente por el contexto en el que los desplazamientos suelen realizarse, por la presión que la propia organización del trabajo traslada al proveedor del servicio para cumplir el encargo en las condiciones de eficacia y eficiencia que favorezcan una evaluación positiva y una nueva contratación de sus servicios.

²⁶ Álvarez Cuesta, H., “La *gig economy* y la obligación de coordinar...”, cit., p. 89.

²⁷ Fernández Prieto, M., “La prestación de servicios a través de plataformas digitales. El caso Deliveroo”, *Temas Laborales*, n. 151, 2020, pp.193 ss.

Además de los riesgos vinculados al lugar de prestación de los servicios, el trabajo a través de plataformas exige una adecuada valoración de los riesgos que derivan de la organización del propio trabajo. Esos riesgos giran, en particular, en torno al factor del tiempo de trabajo, a la intensidad de la carga y del ritmo de trabajo, con plazos ajustados y sin pausas o descansos y a la necesidad de adaptarse a los requerimientos de los algoritmos vinculados a los sistemas de reputación. La flexibilidad, la disponibilidad, la dificultad de desconexión o la excesiva o permanente conectividad del prestador del servicio, que trabaja bajo presión para completar la tarea encomendada en el menor tiempo posible y alcanzar el rendimiento y la valoración que le permita ser seleccionado nuevamente por los algoritmos informáticos, provocan problemas de estrés y ansiedad e incrementa el riesgo de sufrir otras enfermedades -cáncer, diabetes, enfermedades cardiovasculares...-.

El principal riesgo psicosocial en el trabajo a demanda vía aplicaciones móviles es, precisamente, el estrés laboral, seguido del acoso laboral, que puede ser moral pero también sexual y dar lugar al síndrome del trabajador quemado *burnout*²⁸. Los trabajadores prestan servicios bajo una supervisión constante de su trabajo, incluso con dispositivos de monitorización y geolocalización que permiten conocer su situación exacta, y sometidos a sistemas de reputación o valoración del trabajo. La recopilación de manera continua y por medios informáticos de información sobre las actividades y el rendimiento de los trabajadores y la propia presión del algoritmo que selecciona al trabajador para futuros encargos exige disponibilidad y la realización de largas jornadas de trabajo e incrementa también la probabilidad de sufrir accidentes en los desplazamientos. El riesgo de adicción del uso de las tecnologías, en busca de información, correos electrónicos, chats..., incluso sin desconexión en el tiempo de no trabajo interfiere en la vida personal y familiar de la persona proveedora del servicio.

En particular, la utilización de dispositivos móviles como herramienta frecuentemente exigible en esta forma de trabajo, introduce dos riesgos específicos vinculados a la dependencia y necesidad de conexión permanente a la aplicación: la nomofobia²⁹ -o miedo irracional del trabajador a la pérdida de comunicación o de conexión con la plataforma, que le impida aceptar los encargos y le haga perder puntuación en las valoraciones- y el *ningufoneo* -que implica una atención obsesiva al dispositivo abstrayéndose totalmente del entorno³⁰.

²⁸ AA.VV. (Dir. Fernández Avilés, J.A.), *El trabajo en la economía colaborativa y la prevención de riesgos laborales*, Estudio, Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente de UGT-CEC, Madrid, 2018, p. 86.

²⁹ Álvarez Cuesta, H., “La *gig economy* y la obligación de coordinar...”, cit., p. 90.

³⁰ López Rodríguez, J., “La prevención de riesgos laborales en el trabajo a demanda...”, cit., p. 49.

En relación con el acoso -o ciberacoso, cuando se encauza a través de las nuevas tecnologías-, se trata de conductas generalmente reiteradas, persistentes y no deseadas que tienen como objetivo o consecuencia atentar contra la dignidad del trabajador y crear un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo, aunque la existencia de acoso sexual podría determinarse con una única agresión suficientemente grave y explícita, de índole sexual. Son conductas discriminatorias relacionadas con el sexo o el género, el origen racial o étnico, la religión, convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, o cualquier otra causa de entidad similar y pueden ser provocadas por comportamientos muy variados (aislamiento, sobrecarga de trabajo, corte de comunicaciones y contactos dentro de la empresa, aislamiento e ubicación en dependencias insalubres, imputación continuada de incumplimientos no probados acompañado de la no asignación de tareas, desacreditación...), pero siempre con un objetivo humillante o vejatorio.

No se deben obviar tampoco los riesgos provenientes del modelo mismo de negocio de las plataformas, que, para abaratar costes, trata de ajustar al máximo y con parámetros de eficacia y eficiencia la oferta y la demanda de mano de obra a través de una pluralidad de prestadores de servicios -con frecuencia, falsos autónomos, huyendo del Derecho del Trabajo-. Esos riesgos se agravan cuando se desarrollan trabajos poco cualificados en condiciones laborales precarias (temporalidad, informalidad, parcialidad, aparente autonomía y configuración como relación no laboral, flexibilidad forzada, horario irregular, jornadas prolongadas, disponibilidad no retribuida, ingresos inseguros, insuficiente protección social, ausencia de derechos colectivos...) y por colectivos de trabajadores vulnerables (jóvenes, trabajadores con escasa formación, cualificación y experiencia...). En particular, no pueden omitirse los riesgos vinculados al marco de inseguridad jurídica al que está sometida la prestación del servicio. Los trabajadores figuran formalmente como autónomos y esa configuración hace más gravosa la prevención pues recae sobre ellos la responsabilidad de su propia seguridad y salud en el trabajo, pese a que con frecuencia concurren en la prestación de servicios los elementos configuradores de la relación laboral.

En general, los riesgos no afectan de la misma manera cuando el trabajo en las plataformas es una actividad secundaria, para obtener ingresos adicionales, y no la actividad principal del trabajador. Con todo, y aunque el pluriempleo tiene consecuencias positivas respecto de algunos riesgos psicosociales, puede también generar efectos adversos para la salud mental y física de los trabajadores y comportar largas jornadas laborales y un deficiente equilibrio entre la vida laboral y la vida privada.

5. LA GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN SOBRE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

La tecnología por sí misma no constituye un riesgo para la seguridad y salud de los trabajadores y puede tener efectos positivos o negativos y ofrecer oportunidades o causar amenazas, en función del uso y exposición que se haga de las mismas y de múltiples variables, especialmente de carácter psicosocial, que pueden concurrir en la prestación de servicios -la necesidad de adaptación y la falta de capacidad, el uso excesivo o abuso en el manejo de las tecnologías, la dependencia y falta de desconexión...-. El Derecho debe garantizar una adecuada organización del trabajo para un uso de los recursos tecnológicos respetuoso con la salud laboral.

La globalización permite la proliferación de tecnologías digitales y exige abordar la prevención de riesgos laborales con una perspectiva transnacional y global. Es fundamental adecuar los marcos normativos nacionales e internacionales para evaluar adecuadamente los riesgos emergentes a los que se ven expuestos los trabajadores y planificar la actividad preventiva que proceda para controlarlos.

En este sentido, la mejora de las condiciones laborales de los trabajadores ha sido tradicionalmente uno de los objetivos de las políticas europeas y es uno de los derechos sociales recogido expresamente en la CDFUE, que en su art. 31 reconoce el derecho de todo trabajador “a trabajar en condiciones que respeten su salud, su seguridad y su dignidad”. El pilar europeo de derechos sociales, ratificado en 2017, recoge también en su principio 10 -“entorno de trabajo saludable, seguro y adaptado y protección de datos”- el derecho de los trabajadores a “un elevado nivel de protección de la salud y la seguridad en el trabajo” y “a un entorno de trabajo adaptado a sus necesidades profesionales”.

De igual modo, los documentos estratégicos de la Unión Europea³¹ incluyen, entre los retos prioritarios a afrontar en la UE en materia de seguridad y salud laboral, el de mejorar la prevención, combatiendo los riesgos existentes, nuevos o emergentes y prestando especial atención a la necesidad de una prevención capaz de anticiparse a los posibles efectos negativos que la aplicación industrial de las nuevas tecnologías y los nuevos productos y procesos a los que da lugar -nanomateriales, biotecnologías, tecnologías verdes...- pueden comportar. También como consecuencia de los cambios en la organización del trabajo y de la mayor flexibilidad y permanente conectividad. Consideran fundamental aumentar la sensibilización de los empleadores sobre la existencia de riesgos psicosociales,

³¹ Comunicaciones de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones relativas a *Un marco estratégico de la UE en materia de salud y seguridad en el trabajo 2014-2020* -COM(2014) 332 final- y *Trabajo más seguro y saludable para todos -Modernización de la legislación y las políticas de la UE de salud y seguridad en el trabajo* -COM(2017) 12 final-.

que reducen el rendimiento y la productividad, al ser el estrés una de las causas que más incide en el absentismo laboral y que incrementa el porcentaje de accidentes y actualizar la legislación en materia de prevención para adaptarla a las nuevas formas de trabajo.

Los factores organizativos y psicosociales, la mayor flexibilidad de los lugares de trabajo, con proliferación de las oficinas virtuales y el teletrabajo y los riesgos emergentes derivados de las nuevas tecnologías en los campos de la información y comunicación, biotecnologías e ingeniería genética, robótica, nanotecnologías y nuevas energías son también objeto de atención en la Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2015-2020³². Entre las medidas propuestas para promover la mejora de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, con especial atención a sectores, actividades, colectivos y empresas de mayor riesgo, incluye el estudio de los riesgos emergentes, en particular los derivados de las nuevas tecnologías, así como de sus causas e impacto en la seguridad y salud de los trabajadores y elaborar guías y herramientas que orienten a empresas y trabajadores en la gestión de los mismos.

En la propia CE, el art. 15 recoge como derecho fundamental el derecho de todos a la vida y a la integridad física y moral, el art. 43 reconoce el derecho a la protección de la salud y el deber de los poderes públicos de organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesario y, más en concreto, el 40.2 CE exige a los poderes públicos velar por la seguridad e higiene en el trabajo. Es necesario, pues, una participación proactiva de los poderes públicos para tratar de adaptar la prevención de riesgos a las nuevas formas de trabajo y realidades laborales derivadas del desarrollo tecnológico. Una mayor seguridad jurídica en la configuración de la prestación de servicios y en las condiciones de ejecución de la misma, garantizando el descanso necesario, con una limitación de la jornada y el respeto al derecho a la desconexión digital, junto con garantías de estabilidad en el empleo y protección social sin duda, contribuiría a reducir los factores de riesgo.

Los interlocutores sociales pueden también contribuir mediante el diálogo social al fomento de un entorno laboral seguro y saludable y participar en el diseño e implementación de estrategias de la UE o nacionales. Además, aunque el papel de la negociación colectiva en materia de prevención de riesgos está limitado por las normas de derecho mínimo necesario y los convenios suelen conformarse con remitir o reproducir las normas legales y reglamentarias, sería conveniente el desarrollo convencional para adaptar las normas a las exigencias y requerimientos de cada sector o actividad -la identificación y evaluación de los riesgos propios del sector o la actividad, la planificación de la actividad preventiva, la formación y

³² INSHT, *Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2015-2020*, Servicio de Ediciones y Publicaciones del INSHT, Madrid, 2015, p. 71.

protección de trabajadores, las obligaciones de los trabajadores, la coordinación de actividades preventivas en las relaciones triangulares, la constitución de órganos de seguridad y salud...-.

Cuando las condiciones de trabajo relacionadas con la organización o el contenido del trabajo no están adecuadamente diseñadas desde la perspectiva preventiva, se convierten en factores de riesgo psicosocial, que pueden afectar negativamente a la salud y bienestar del trabajador. Por ello resulta fundamental identificar las situaciones en las que el uso de las tecnologías y el propio contexto o forma de organización del trabajo pueden constituir factores de riesgo psicosocial.

La actividad preventiva sobre los riesgos psicosociales es similar al proceso general de gestión de cualquier otro tipo de riesgo laboral. El empresario, garante de la seguridad y salud de los trabajadores a su servicio, en cumplimiento del deber general de protección, ha de diseñar la actividad preventiva en la empresa y los puestos de trabajo, mediante la adecuada identificación y evaluación de los riesgos psicosociales, eludiendo los riesgos evitables y controlando aquellos que no puedan evitarse³³. Además, a partir de la evaluación inicial, tal y como se prevé en el art. 4.2 del Reglamento de los Servicios de Prevención³⁴, deben volver a evaluarse los puestos de trabajo que puedan verse afectados por “la introducción de nuevas tecnologías”, nuevos equipos o cambios en el acondicionamiento de los lugares de trabajo o en las condiciones de trabajo o por la incorporación de trabajadores cuyas características personales o estado biológico conocido lo hagan especialmente sensible a las condiciones del puesto.

Identificados los factores de riesgo psicosocial concurrentes, deben adoptarse medidas preventivas para eliminar, controlar o minimizar los riesgos y evitar daños al bienestar y salud de los trabajadores. En definitiva, debe actuarse sobre las condiciones de trabajo que puedan constituir factores de riesgo, aplicando criterios de prioridad cualitativos y cuantitativos, que tengan en cuenta la magnitud del riesgo, el número de trabajadores expuestos...

Entre las potenciales medidas preventivas relacionadas con el uso de la tecnología, parece fundamental establecer políticas de desconexión digital, para garantizar la adecuada separación de los tiempos de trabajo y de descanso y diseñar

³³ Manzano Santamaría, N., *Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) (II): factores de riesgo psicosocial asociados a las nuevas formas de organización del trabajo*, Nota Técnica de Prevención 1123, INSHT, 2018, p. 2 ss. Véase un listado no exhaustivo, pero sí bastante extenso, de factores de riesgo psicosocial vinculados al tiempo de trabajo, a la autonomía, a la carga cuantitativa y cualitativa de trabajo, a las demandas psicológicas, a la falta de comunicación y relaciones interpersonales, a la compensación del trabajador, a la conciliación..., que podrían estar presentes en la empresa a consecuencia de un diseño inadecuado de las condiciones de trabajo

³⁴ RD 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

una guía de buenas prácticas, formación específica en gestión del tiempo y de las tecnologías y campañas de sensibilización para pautar un uso adecuado de dispositivos y del correo electrónico, evitando comunicaciones e interacciones fuera de la jornada laboral. Pueden considerarse buenas prácticas planificar el trabajo a realizar, priorizando las tareas que no admitan espera y articulando el tiempo de dedicación y el plazo de finalización; programar el tiempo de gestión del correo electrónico para no interrumpir continuamente el desarrollo de la actividad principal; prever la distancia entre localizaciones y el tiempo necesario para el desplazamiento y planificar el nivel de movilidad del trabajador; proporcionar autonomía suficiente al trabajador para establecer su ritmo de trabajo y pausas; fijar objetivos reales y alcanzables en la jornada laboral; diseñar canales de comunicación para interactuar con compañeros y superiores jerárquicos y resolver dudas; programar reuniones periódicas con los trabajadores remotos; establecer una política de supervisión y control de la productividad del trabajador y el cumplimiento de sus obligaciones laborales clara y transparente, informando a los trabajadores y respetando su privacidad y su derecho a la intimidad en el uso de los dispositivos digitales puestos a su disposición por el empleador, así como frente al uso de dispositivos de videovigilancia y geolocalización en los términos establecidos en la legislación vigente; diseñar políticas de compensación, promoción y ascensos en la empresa también para los trabajadores remotos; adecuar el lugar de trabajo elegido en el domicilio a la normativa de prevención; y facilitar al trabajador recomendaciones o buenas prácticas para el caso de realización del trabajo en espacios físicos eventuales³⁵.

En particular, en el trabajo a demanda a través de aplicaciones móviles, la responsabilidad en materia preventiva debe recaer en la plataforma como empleadora cuando el trabajo es asalariado. Para una adecuada planificación de la actividad preventiva, los operadores de las plataformas deberían identificar las tareas o condiciones que pueden ser psicológicamente estresantes o perjudiciales para la salud laboral del trabajador. Deben incluso evaluar los contenidos de la aplicación, incluidas las valoraciones de clientes para detectar expresiones de odio, violencia o pornografía³⁶. Debería potenciarse la negociación empresarial y la adopción de planes que regulen un uso adecuado de las nuevas tecnologías en el trabajo a fin de evitar o minimizar riesgos psicosociales.

³⁵ Manzano Santamaría, N., *Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) (II)* cit., pp. 5 ss.

³⁶ AA.VV., *Las plataformas digitales y el futuro del trabajo. Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital*, Informe OIT, Conferencia Internacional del Trabajo, Ginebra, 2019, p. 120.

Cuando el trabajo prestado a través de plataformas es autónomo el deficiente marco normativo en materia preventiva comporta una protección insuficiente³⁷. Los arts. 3.1, 15.5 y 24 LPRL contienen referencias a la figura del trabajador autónomo, en relación con el ámbito de aplicación, la posibilidad de concertar operaciones de seguro para la cobertura de la previsión de riesgos derivados del trabajo y, fundamentalmente, para la coordinación de actividades empresariales.

El art. 8 LETA, por su parte, regula la prevención de riesgos laborales de los autónomos. No obstante, se limita a recoger ciertos deberes dirigidos a las Administraciones Públicas así como deberes relativos a la coordinación de actividades empresariales cuando los autónomos comparten centro de trabajo con trabajadores de otra empresa o prestan servicios en los locales de otra empresa o utilicen maquinaria, equipos o productos proporcionados por la empresa para la que ejecutan su actividad profesional o el derecho a interrumpir su actividad y abandonar el lugar de trabajo en supuestos de riesgo grave e inminente para su vida o salud.

Aunque podría haber coordinación de actividades empresariales³⁸, el trabajo a través de plataformas se caracteriza generalmente por la ausencia de un lugar físico de trabajo común. Es, además, el proveedor del servicio quien aporta los dispositivos, equipos, vehículos o herramientas necesarias para el trabajo -no el *software*-. No obstante, puede entenderse, de acuerdo con las definiciones del art. 2 RD 171/2004, por el que se desarrolla el art. 24 LPRL, que en el *crowdwork* el centro de trabajo, como “área, edificada o no, en la que los trabajadores deban permanecer o a la que deban acceder por razón de su trabajo”, es el espacio virtual de trabajo compartido entre la plataforma o la aplicación y los autónomos, la propia red, y que la plataforma es el empresario principal. La empresa tecnológica asumiría, así, como empresa titular del centro de trabajo, el deber de información a los autónomos concurrentes sobre los riesgos específicos del puesto de trabajo o función y de las medidas de protección y prevención aplicables y, como empresa principal, un deber de vigilancia del cumplimiento de la normativa de prevención por los autónomos contratistas (arts. 7 y 8). El *software* es, por su parte, la herramienta proporcionada por la plataforma tecnológica.

Con todo, en materia de responsabilidad empresarial por incumplimiento de estas obligaciones de coordinación de actividades, el art. 42.3 LISOS se limita a prever, para el caso de las contratas, una responsabilidad solidaria de la empresa principal y los contratistas o subcontratistas en relación con los trabajadores que ocupen en los centros de trabajo de la empresa principal, cuando la infracción

³⁷ AA.VV. (Dir. Fernández Avilés, J.A.), *El trabajo en la economía colaborativa...*, cit., p. 108.

³⁸ Sobre la coordinación de actividades en la *gig economy*, Álvarez Cuesta, H., “La *gig economy* y la obligación de coordinar...”, cit., p. 91 ss.

se produzca en el centro de trabajo de la empresa principal. Empresa principal y trabajador autónomo, por tanto, son responsables del incumplimiento de las obligaciones específicas, cuando este tenga trabajadores a su cargo. La normativa es insuficiente y debería garantizar, también en el caso del trabajador autónomo, un modelo integrado de la prevención³⁹.

La disposición adicional duodécima 12ª LETA establece, finalmente, la participación de trabajadores autónomos en programas de formación e información de prevención de riesgos laborales promovidos por las Administraciones y realizados por asociaciones representativas intersectoriales y organizaciones sindicales y empresariales más representativas, con la finalidad de reducir la siniestralidad y evitar la aparición de enfermedades profesionales en los respectivos sectores.

Urge una regulación más minuciosa y capaz de garantizar una protección adecuada y eficaz de la salud laboral y los derechos y protección social de las personas que prestan servicios en el marco del trabajo a demanda a través de plataformas digitales. Los poderes públicos deben velar por la seguridad e higiene en el trabajo y deben garantizar, en particular, la cobertura de las nuevas formas de trabajo. Una intervención del legislador en este sentido contribuiría, sin duda, a dar seguridad jurídica.

³⁹ Ispizua Dorna, E., “La salud y seguridad en el trabajo en la economía de plataformas”, *Temas Laborales*, n. 151, 2020, p. 258.