

# Riesgos psicosociales emergentes específicos del trabajo en plataformas

Temas: Salud

Por : Redacción Trabajo Saludable

Lectura estimada 7 minutos



**El trabajo de las personas dedicadas al reparto es un trabajo clásico**, pero actualmente, la persona llamada *rider* se diferencian en que trabajan a través de una **plataforma digital**. Las personas riders se dan de alta en plataformas digitales como Glovo, UberEats, Stuart, entre otras, y trabajan repartiendo objetos o comida para las personas usuarias de estas aplicaciones.

La jornada de trabajo de una persona *rider* se organiza a través de una **aplicación para móviles que se deben descargar cuando inician la actividad**. La persona cliente hace un encargo a través de la app y la empresa contacta con una persona "rider", quien recoge el pedido del establecimiento indicado y lo entrega en la dirección requerida en un tiempo determinado. El cliente o clienta puntúa el servicio recibido y dicha puntuación queda contemplada en los algoritmos de la plataforma; así, las valoraciones para los perfiles se mueven por tiempos y valoración de clientes y clientas en la entrega del pedido.

En septiembre de 2020 el Tribunal Supremo de España dictó que las personas riders eran "falsos autónomos" y el 11 de mayo de 2021, el Consejo de Ministros aprobó la llamada 'Ley Rider' tras meses de negociaciones entre el Gobierno, sindicatos y la patronal que representa a las personas

empresarias, entrando en vigor el 12 de agosto de 2021.

Esta legislación, **Real Decreto-ley 9/2021 de 11 de mayo**, considera que las personas *riders* trabajan para la plataforma, por lo que **obliga a estas empresas a contratar a estos repartidores y repartidoras como personas trabajadoras asalariadas**.

Los posibles riesgos psicosociales emergentes que pueden afectar a las personas trabajadoras en plataforma son:

## Inseguridad laboral

Esta inseguridad laboral viene derivada de la **incertidumbre sobre el futuro laboral**, sobre el tipo de relación laboral, la duración del contrato, del trabajo y la continuidad del mismo; la cantidad de trabajo y el salario. Además, de la incertidumbre sobre el futuro de su trabajo, persiste una inseguridad sobre el deterioro de la calidad del mismo.

## Intensificación, trabajador 24/7



Este factor viene derivado de un **sistema tecnológico "persuasivo"** impuesto por la plataforma que, por una parte, provee de información puntual y constante de los servicios o trabajos disponibles "justo al momento" y de manera "on-line", que requieren de la necesidad de estar permanentemente conectado y , por otra, regula la actividad realizada por las personas, informando de las demoras, los tiempos de ejecución y descansos. Y finalmente, evalúa y supervisa la actividad de manera constante.

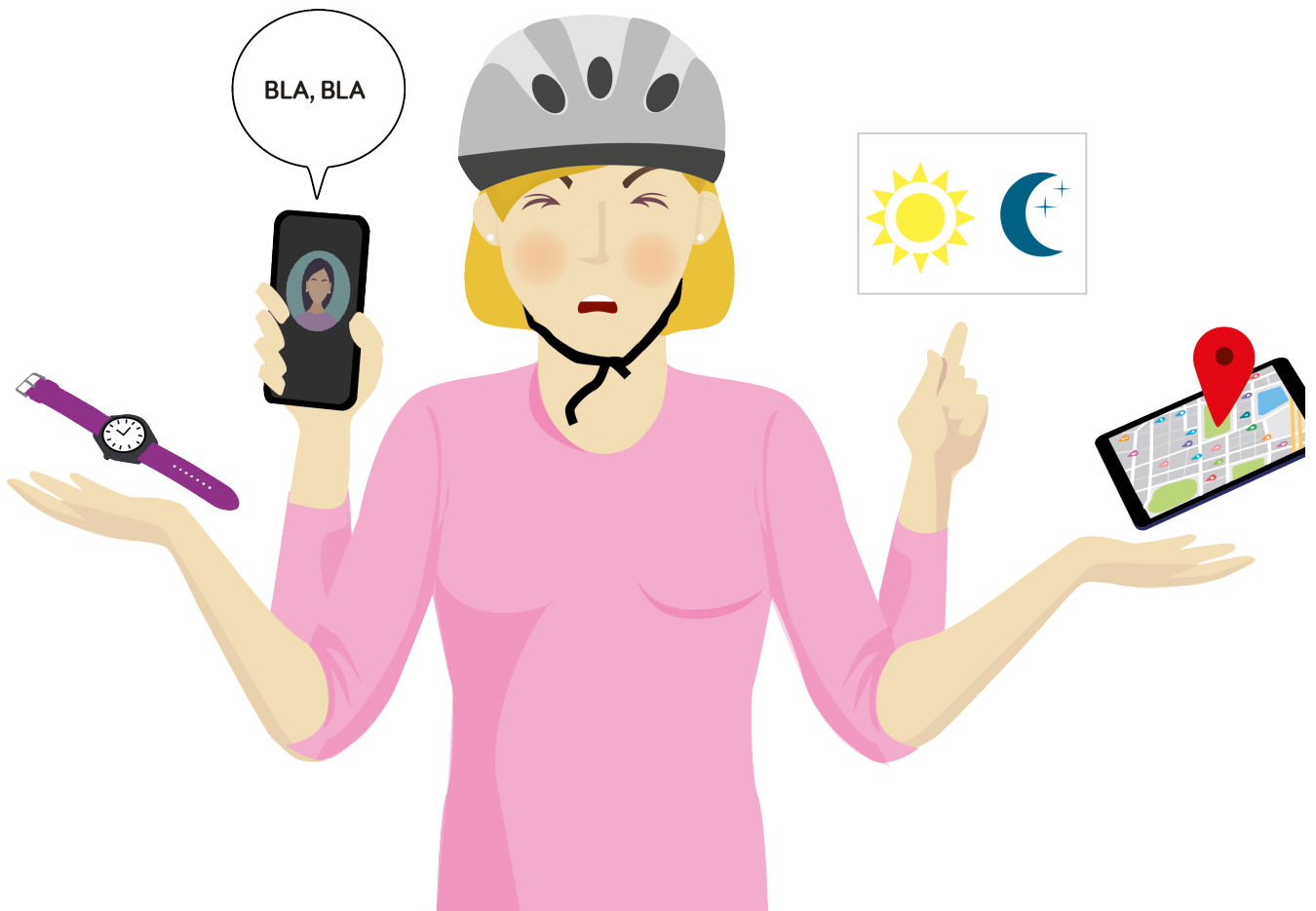
- Monitorización de la actividad
  - Ritmo impuesto y seguimiento continuo de plazos
  - Retroalimentación constante sobre demoras y tiempo para recuperar retrasos
  - Carga de trabajo impuesta y regulada por la plataforma
- Evaluación on-time de "Cliente" sobre la prestación del servicio
- Supervisión electrónica y evaluación sobre el desempeño y el rendimiento
- Geolocalización: monitorización permanente de la persona en tiempo real, seguimiento de rutas y consumos, entre otros

- Gestión del tiempo de trabajo
  - Inexistencia o mala distribución de pausas y descansos
  - Prolongación de la jornada de trabajo más allá del horario laboral

## Conflicto vida laboral/personal

La prolongación de la jornada más allá de un horario establecido, la incertidumbre de la prestación del servicio, el tipo de trabajo (dónde y cuándo se prestará), la necesidad de recuperar retrasos o no perder clientes, interfiere en la conciliación de vida laboral y personal cuando sobre pasa la capacidad de control de la persona.

## Mal uso de las TIC



La necesidad de que la persona esté permanentemente conectada puede derivar en un **mal uso de las TIC móviles (TICM)** y generar adicción, ante el temor de perder información relevante para poder trabajar, prestar un servicio y cobrar, ser bien valorada o mantener el empleo.

El término FoMO (Fear of Missing Out), en relación con el trabajo, se emplea para definir un fenómeno que describe el uso abusivo de la tecnología para estar permanentemente conectado/a, en busca de información constante o pendiente de noticias, nuevos mails o whatsapps, para no perder ningún dato y oportunidad importante.

## Aislamiento

La **desvinculación con un espacio físico de trabajo**, impone el **trabajo en solitario** -aquel que por razones de horario o de organización trabaja solo- la dispersión y deslocalización de quienes ya pueden trabajar en cualquier momento en cualquier lugar empleando una plataforma digital, que les provee de información para realizar su trabajo.

Trabajar solo/a implica, menor oportunidad de establecer relaciones; hay disminución y deterioro de la comunicación, colaboración, cooperación y liderazgo, tal como se tiene establecidos en los lugares de trabajo considerados clásicos, o presenciales.

También puede implicar menor apoyo social y finalmente, situaciones de violencia en las que la persona trabajadora se halle desprotegida y sin ayuda.

## Violencia y acoso

Las personas trabajadoras de plataforma y las dedicados a la distribución, no solo trabajan en solitario, sino que, además, interactúan con terceros, se desplazan y acceden a lugares que no conocen, en los que pueden estar aislados siendo **más vulnerables a las situaciones de acoso** y violencia, física, verbal y sexual.

Del mismo modo, existen formas específicas de violencia y acoso cibernético, característico del uso de las plataformas digitales que delimita el cyberhostigamiento y la ciberviolencia, al que contribuye el tipo de dialogo y las conversaciones mantenidas a distancia, o a través de Internet, en tanto que suplen el cara a cara y pueden ser mal interpretadas.

Además de comportamientos que intencionalmente buscan causar daño, como el cyberbulling, caracterizado por un uso de las TIC para infringir daño de una forma reiterada e intencionada a una persona que no puede defenderse fácilmente.

## Tecnoestrés

Para concluir este apartado de riesgos psicosociales, un estrés específico derivado del uso de las TICM es el **tecnoestrés**, definido como "un estado psicológico negativo relacionado con el uso de TIC o amenaza de su uso en un futuro, una experiencia relacionada con sentimientos

de ansiedad, fatiga mental, escepticismo y creencias de ineficacia" (INSST, NTP 730). El tecnoestrés se describe como un estrés derivado de la introducción de las nuevas tecnologías en el trabajo y está asociado a síntomas como la ansiedad -tecnoansiedad, la fatiga o el cansancio mental -tecnofatiga-.

## Principales recomendaciones a seguir

En referencia al primer factor identificado, el deterioro de la calidad de trabajo, la relación laboral, el tipo de contrato y salario percibido, la bibliografía especializada ha señalado que los comportamientos de riesgo están relacionados con las condiciones de trabajo, los factores psicosociales y el estrés derivado del trabajo; en concreto, trabajos recientes señalan que la adopción de comportamientos no seguros las personas repartidoras -ej. no obedecer las señales de tráfico y las indicaciones de los semáforos- se relaciona con el uso de vehículo propio, poca experiencia laboral y el salario por hora; en la misma línea no usar el casco se ha relacionado con el ritmo de trabajo intenso, el cobro de propinas diarias y la escasa preocupación por el vehículo (Papakostopoulos & Nathanael, 2021) y las presiones de tiempo en el trabajo (Wu y Loo, 2016).

En este sentido, las recomendaciones deben incluir:

- actuaciones dirigidas a reducir las presiones de tiempo y el tipo de salario. Potenciando tanto la estabilidad percibida en el empleo, como el salario e incluso la responsabilidad sobre el uso del vehículo
- Mejorar la cultura preventiva, el liderazgo y apoyo social dirigido a la promoción de comportamiento seguro en conducción que, por otra parte, disminuye el aislamiento percibido por los trabajadores desplazados.

Algunos trabajos (Tran et al., 2022) están analizando la conveniencia del uso de la tecnología para monitorear el comportamiento inseguro de la conducción, de tal modo que se pueda proveer de retroalimentación a las personas empleadas sobre su conducción y se pueda identificar, actuar y proponer medidas frente a los incorrectos y los correctos.

Sin embargo, cabe señalar que precisamente **la monitorización permanente, que caracteriza a los trabajos de plataforma, se ha identificado como uno de los factores de riesgo psicosocial a los que se ven sometidas estas personas trabajadoras unido a un mal uso de las TICS**. Un factor que está vinculado también al tipo de relación laboral característica de estos trabajos, el tipo contrato y salario que les obliga a estar permanentemente conectados para no perder oportunidades y con ello retribución, por tanto, las medidas que mejoren dichas condiciones, como se ha señalado anteriormente, reducirían la necesidad de estar permanentemente vinculado y pendiente de la plataforma digital.

Por último, como se ha señalado con anterioridad, la capacidad de trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar facilitada por el uso de la tecnología digital ha puesto en **riesgo la capacidad de desconectar, la adicción a las tecnologías y el equilibrio entre la vida personal y laboral.**

Cabe señalar en este sentido, el **derecho de las personas trabajadoras a la desconexión digital**, que les permita "desconectarse del trabajo y abstenerse de participar en comunicaciones electrónicas relacionadas con el trabajo, como correos electrónicos u otros mensajes, fuera del horario laboral" (Eurofound, 2021) debe estar regulado, debe ser negociado y las empresas deben elaborar una política interna que debe ser conocida por todos los empleados.!

En la actualidad, todavía no existe un marco legal europeo que regule el derecho a la desconexión, aunque, en enero del 2021, el Parlamento Europeo aprobó una resolución a favor del derecho a la desconexión, que insta a la Comisión a elaborar una directiva "que permita a quienes trabajan digitalmente desconectarse fuera de su horario laboral".

España es uno de los países europeos con derecho a la desconexión digital, un derecho recogido en el artículo 88 de Ley Orgánica 3/2018, que hace referencia a la negociación colectiva y establece que debe utilizarse para hacer efectivo; y en el artículo 18 de la Ley 10/2021 del trabajo a distancia.

## Recursos publicados por Mutua Universal sobre este tema

Folleto PRL personas repartidoras plataformas digitales. Mutua Universal, 2022

[/sites/webpublica/.content/docs/Prevencion\\_SeguridadVial/Prevencion-Riesgos-Laborales-personas-repa](/sites/webpublica/.content/docs/Prevencion_SeguridadVial/Prevencion-Riesgos-Laborales-personas-repa)

Espacio web Seguridad Vial - web pública Mutua Universal- 2022

</sites/webpublica/es/servicios/gestion-de-la-prevencion/seguridad-vial/>