

## LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO REALIZADO MEDIANTE PLATAFORMAS DIGITALES

Silvia Fernández Martínez

Investigadora Postdoctoral en el Área de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social.  
Universidad de Alcalá<sup>1</sup>

### *Abstract*

El artículo se concentra en un área específica del trabajo realizado mediante plataformas digitales que no se ha estudiado en profundidad: sus implicaciones desde el punto de vista de la seguridad y salud en el trabajo. En concreto, se analizan los factores de riesgo psicosocial vinculados con las condiciones de trabajo de la economía de las plataformas y cómo estos pueden traducirse en riesgos psicosociales específicos propios del trabajo prestado a través de plataformas digitales. El riesgo psicosocial más común en esta nueva forma de empleo es el estrés laboral, que se presenta en forma de tecnoestrés, ya que las principales características del trabajo en las plataformas digitales, como, por ejemplo, la intensificación del trabajo, son, a su vez, los factores que aumentan el riesgo de padecerlo. En última instancia, la exposición continuada a este tipo de riesgos laborales puede provocar importantes daños en la salud de estos trabajadores, tales como el *burnout* o a la depresión.

*The paper focuses on one specific area of the online platform work that has not been studied in deep so far: the implications for Occupational Health and Safety. Specifically, the objective of the paper is to identify which are the psychosocial risks related to the working conditions of the platform economy. The most common psychosocial risk in digital platforms is occupational stress, in the form of technostress. The main characteristics of online platform work, for example, the intensification of work, are, at the same time, the factors that increase the risk of stress. The continuous exposure to this kind of risks can lead to important health problems, as burnout or depression.*

---

<sup>1</sup> Programa de Atracción del Talento Investigador a Grupos de investigación de la Comunidad de Madrid. Este trabajo se ha realizado en el marco del Proyecto de investigación “La salud del trabajador ante los retos laborales del futuro” (CM/JIN/2019-029). IP: Silvia Fernández Martínez. Entidades financiadoras: Comunidad de Madrid, Universidad de Alcalá. Programa de apoyo a la realización de Proyectos de I+D para jóvenes investigadores de la Universidad de Alcalá. Acción financiada por la Comunidad de Madrid en el marco del Convenio Plurianual con la Universidad de Alcalá en la línea de actuación “Programa de Estímulo a la Investigación de Jóvenes Investigadores”.

*Title: Psychosocial risks in online platform work*

Palabras clave: plataformas digitales, economía de las plataformas, prevención de riesgos laborales, seguridad y salud en el trabajo, riesgos psicosociales.

*Key words: online platforms, platform economy, prevention of occupational health and safety risks, occupational health and safety, psychosocial risks.*

IUSLabor 3/2020, ISSN 1699-2938, p. 81-101.

DOI.10.31009/IUSLabor.2020.i03.03

Fecha envío: 01.09.2020 | Fecha aceptación: 09.11.2020

### ***Sumario***

1. La prevención de riesgos laborales ante las nuevas formas de empleo
2. Las condiciones de trabajo de las plataformas digitales como factor de riesgo psicosocial
3. Los riesgos psicosociales específicos del trabajo realizado a través de plataformas digitales
4. Los efectos de los riesgos psicosociales en la salud de los trabajadores de la economía de las plataformas
5. Conclusiones
6. Bibliografía

## 1. La prevención de riesgos laborales ante las nuevas formas de empleo

Los cambios tecnológicos, en los que hasta ahora se ha centrado mayoritariamente el debate en torno al trabajo del futuro, se caracterizan, entre otras cosas, por el desarrollo de nuevas formas de trabajar derivadas de la introducción de las nuevas tecnologías en los procesos productivos, por el desarrollo de inteligencia artificial y de la automatización, y también por la aparición de nuevas formas de empleo, por ejemplo, el realizado a través de plataformas digitales.

Las plataformas digitales pueden definirse como redes digitales que coordinan el intercambio de servicios entre varias personas, mediante la utilización de algoritmos<sup>2</sup>. Pese a que, generalmente, se utiliza la expresión “economía de las plataformas” para referirse a este nuevo modelo de negocio, en el que siempre está presente una plataforma digital que conecta la demanda y la oferta de trabajo, lo cierto es que los trabajos que se realizan a través de ellas pueden ser muy diferentes entre sí. En concreto, es posible distinguir tres tipos de actividades. En primer lugar, nos encontramos con los trabajos presenciales y que requieren de un esfuerzo físico. En estos casos, la plataforma se limita a poner en contacto al cliente con el trabajador, e informa sobre la manera en la que habrá de llevarse a cabo la prestación. En segundo lugar, están los trabajos que pueden desarrollarse a distancia, en los que no es necesario que la persona que presta el servicio se desplace, sino que, muchas veces, podrá cumplir con la prestación, incluso, a través de la propia plataforma digital. Por último, también existen algunas tareas en las que coexisten características de las dos categorías anteriores<sup>3</sup>. Tal y como puede apreciarse, al tratarse de un fenómeno relativamente nuevo y al existir importantes diferencias entre los tipos de trabajos que pueden desarrollarse con la intermediación de una plataforma digital, resulta complicado elaborar una definición única de la denominada economía de las plataformas. Asimismo, tampoco es sencillo medir su impacto en el mercado laboral<sup>4</sup>.

La prestación de servicios a través de plataformas digitales ha aumentado en gran medida en los últimos años y se ha convertido en uno de los temas centrales en los debates sobre

---

<sup>2</sup> PESOLE, Annarosa; URZÌ BRANCATI, Cesira; FERNÁNDEZ-MACÍAS, Enrique; BIAGI, Federico, GONZÁLEZ VÁZQUEZ, Ignacio; *Platform Workers in Europe*, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2018, p. 7.

<sup>3</sup> Para un análisis de los distintos tipos de plataformas digitales, véase EUROFOUND, *Employment and working conditions of selected types of platform work*, Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2018, p. 11 y ss.

<sup>4</sup> URZÌ BRANCATI, Cesira; PESOLE, Annarosa; FERNÁNDEZ-MACÍAS, Enrique, *New evidence on platform workers in Europe. Results from the second COLLEEM survey*, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2020, p. 7.

el futuro del trabajo, tanto a nivel internacional como nacional<sup>5</sup>. Ahora bien, la mayoría de los esfuerzos se han concentrado en decidir si las personas que prestan servicios a través de estas plataformas tienen que calificarse como trabajadores por cuenta ajena o por cuenta propia<sup>6</sup>. Con todo, los estudios sobre los cambios tecnológicos y el trabajo del futuro están empezando a prestar atención también al impacto de la digitalización en la salud y seguridad en el trabajo. En el plano institucional, la EU-OSHA (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo) se está ocupando del tema y, en el año 2018, publicó un informe sobre los efectos de la digitalización en la seguridad y salud en el trabajo para el año 2025. En dicho informe también se refiere a las plataformas digitales<sup>7</sup>. Con todo, aunque cada vez son más los estudios que analizan las implicaciones de esta nueva forma de empleo desde el punto de vista de la prevención de riesgos laborales (PRL)<sup>8</sup>, lo cierto es que son pocos los que se han concentrado en el tema específico de los riesgos psicosociales<sup>9</sup>.

La Resolución del Parlamento Europeo de 15 de junio de 2017, sobre una Agenda Europea para la economía colaborativa<sup>10</sup>, en su inciso 39, hace hincapié en la necesidad

---

<sup>5</sup> OIT, *Digital labour platforms and the future of work. Towards decent work in the online world*, Ginebra, 2018.

<sup>6</sup> De hecho, en los últimos meses, ya ha habido varias sentencias tanto en España como en otros muchos países del mundo que han analizado la cuestión. Con todo, no se trata de una cuestión pacífica, pues existen sentencias, tanto de Juzgados de lo Social como de Tribunales Superiores de Justicia, que han llegado a conclusiones diferentes. En este contexto, la Sala de lo Social del Tribunal Supremo, reunida en Pleno, se pronunció por primera vez sobre la calificación de los *riders* de Glovo en la reciente sentencia de 25 de septiembre de 2020 (n. recurso 4746/2019), en la que llegó a la conclusión de que eran trabajadores dependientes por cuenta ajena. Sobre los distintos pronunciamientos judiciales en esta materia, véase “Los repartidores y las empresas de la economía de plataformas. Relación laboral. (Recopilación y ordenación de 41 artículos publicados en el blog desde el 31 de agosto de 2015 al 2 de octubre de 2020)”, en El Blog de Eduardo Rojo, 15 de octubre de 2020. Disponible en el siguiente link: <http://www.eduardorojotorrecilla.es/2020/10/los-repartidores-y-las-empresas-de-la.html>

<sup>7</sup> EU-OSHA, *Foresight on new and emerging occupational safety and health risks associated with digitalisation by 2025*, Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2018.

<sup>8</sup> Véase, TRAN, MOLLY, SOKAS, ROSEMARY K., “The gig economy and contingent work: An occupational health assessment”, *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, vol. 59, núm. 4, 2017, pp. 63-66; LÓPEZ RODRÍGUEZ, Josune, “La prevención de riesgos laborales en el trabajo a demanda vía aplicaciones digitales”, *Lan harremanak: Revista de relaciones laborales*, núm. 41, 2019, pp. 1-18; Ispizua Dorna, Enea, “La salud y seguridad en el trabajo en la economía de plataformas”, *Temas laborales: Revista andaluza de trabajo y bienestar social*, núm. 151, 2020, pp. 241-258 y González Cobaleda, Estefanía, “La economía de plataformas y la necesidad de un enfoque de seguridad y salud en el trabajo”, *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, vol. 8, núm. 1, 2020, pp. 188-209.

<sup>9</sup> ÁLVAREZ CUESTA, Henar, “La prevención de riesgos psicosociales en la economía colaborativa: los e-nómadas”, en Fernández Domínguez, J.J., Rodríguez Escanciano, S. (Dirs.), Álvarez Cuesta, Henar (Coord.), *Tiempos de cambio y salud mental de los trabajadores*, Albacete, Bomarzo, 2017, pp. 55-82.

<sup>10</sup> Disponible en: [https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-8-2017-0271\\_ES.html](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-8-2017-0271_ES.html)

de proteger los derechos de los trabajadores en los servicios colaborativos e “*insta a los Estados miembros y a la Comisión a que, en sus respectivos ámbitos de competencia, garanticen condiciones laborales justas y una adecuada protección jurídica y social para todos los trabajadores de la economía colaborativa, con independencia de su estatus*”. La doctrina ha entendido que, con esta afirmación, se está refiriendo también al ámbito de la seguridad y salud laboral<sup>11</sup>.

Con todo, en España, la inclusión de los trabajadores de las plataformas digitales en la categoría de trabajadores por cuenta ajena, de trabajadores autónomos o de trabajadores autónomos económicamente dependientes (TRADE) va a condicionar el alcance de los derechos y de las obligaciones de las personas que prestan sus servicios mediante plataformas digitales en materia de PRL<sup>12</sup>. Por un lado, si se considera que son trabajadores por cuenta ajena resultaría de aplicación la *Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales* (LPRL). Esta ley atribuye una serie de obligaciones claras al empresario como encargado de garantizar la seguridad y salud en el trabajo de sus trabajadores, entre otras, la realización de una evaluación de riesgos laborales (art. 16 LPRL). Con todo, aunque se concluya que los trabajadores de las plataformas digitales son trabajadores por cuenta ajena, la doctrina ha entendido que sería necesario ajustar la normativa de PRL, para adaptarse a las peculiaridades de esta nueva forma de prestar servicios<sup>13</sup>. Por otro lado, si se opta por entender que las personas que prestan sus servicios a través de plataformas digitales son trabajadores autónomos o TRADE, y pese a que en ocasiones también pueden quedar incluidas en el ámbito de aplicación de la LPRL, por lo general, resultaría aplicable la *Ley 20/2007, de 11 de julio, del Estatuto del trabajador autónomo* (LETA) que, en su art. 8, se refiere a la PRL<sup>14</sup>. Sin embargo, esta normativa no impone a los trabajadores autónomos la realización de todas las actividades preventivas que sí recoge la LPRL para los trabajadores por cuenta ajena, en concreto, destaca la ausencia de la obligación de llevar a cabo una evaluación de riesgos laborales<sup>15</sup>. En consecuencia, cabe concluir que, si se califica a los trabajadores de las plataformas digitales como trabajadores autónomos, el marco normativo preventivo vigente en la actualidad no sería suficiente para protegerlos, puesto que las previsiones en materia de PRL para los trabajadores autónomos son muy escasas<sup>16</sup>.

---

<sup>11</sup> MELLA MÉNDEZ, Lourdes, “Los retos de la prevención de riesgos laborales ante la digitalización de la empresa y las nuevas formas de trabajo”, *Nueva revista española de derecho del trabajo*, núm. 229, 2020, pp. 69-105.

<sup>12</sup> Sobre este aspecto, véase, por extenso, ISPIZUA DORNA, Enea, *op. cit.*, p. 254 y ss.

<sup>13</sup> MELLA MÉNDEZ, Lourdes, “Los retos de la prevención de riesgos laborales...”, *op. cit.*, pp. 69-105.

<sup>14</sup> Para un análisis en profundidad de este aspecto, véase MELLA MÉNDEZ, Lourdes, “Los retos de la prevención de riesgos laborales...”, *op. cit.*, pp. 69-105.

<sup>15</sup> GONZÁLEZ COBALEDA, Estefanía, *op. cit.*, p. 205.

<sup>16</sup> FERNÁNDEZ AVILÉS, José Antonio, FERNÁNDEZ MARTÍNEZ, Silvia, Mella MÉNDEZ, Lourdes, RODRÍGUEZ-RICO ROLDÁN, Victoria, TODOLÍ SIGNES, Adrián, *El trabajo en la economía colaborativa y la*

Ahora bien, con independencia de su calificación como trabajadores por cuenta ajena, por cuenta propia o TRADE, los riesgos laborales a los que están expuestos son similares y van a afectarles de igual manera, aunque la forma de prevenirlos y de reparar los daños que provoquen varíe. En consecuencia, en este trabajo, nos centramos en identificar cuáles son esos riesgos laborales, en particular aquellos de carácter psicosocial, a los que están expuestos los trabajadores que prestan sus servicios a través de plataformas digitales, y en analizar sus posibles efectos negativos tanto en la salud física como mental. En este sentido, la economía de las plataformas puede impactar en la seguridad y salud laboral desde dos puntos de vista. Por un lado, de manera directa, en función del tipo de actividades que se llevan a cabo a través de las plataformas digitales, pero también puede conllevar efectos indirectos, en particular, debido a la precariedad que caracteriza este modelo de negocio, que deriva, entre otros motivos, del hecho de que, en muchas ocasiones, no se aplique el Derecho del Trabajo<sup>17</sup>.

Antes de entrar a analizar con detalle las distintas cuestiones que se han planteado, cabe aclarar que, aunque, en muchas ocasiones se utilizan como sinónimos, en este trabajo, los factores de riesgos psicosocial y los riesgos psicosociales se consideran conceptos diferentes y, en consecuencia, se analizarán por separado.

## **2. Las condiciones de trabajo de las plataformas digitales como factor de riesgo psicosocial**

Según el Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo (INSSBT), el concepto de factores de riesgo psicosocial hace referencia a *“aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo”*<sup>18</sup>. Por lo tanto, pueden distinguirse dos tipos de factores de riesgo psicosocial. Por un lado, los relacionados con las condiciones de trabajo y, por otro, los que tienen que ver con la organización del trabajo<sup>19</sup>. En este

---

*prevención de riesgos laborales*, Madrid: Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente de UGT-CEC, 2018, p. 108.

<sup>17</sup> EU-OSHA, *Protecting Workers in the Online Platform Economy: An overview of regulatory and policy developments in the EU*, Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2017, p. 24.

<sup>18</sup> Véase la *NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación*, disponible en el siguiente link: [https://www.insst.es/documents/94886/326962/ntp\\_443.pdf/35f6978d-1338-43c3-ace4-e81dd39c11f0](https://www.insst.es/documents/94886/326962/ntp_443.pdf/35f6978d-1338-43c3-ace4-e81dd39c11f0)

<sup>19</sup> Esta clasificación se realiza en: OIT, *Estrés en el trabajo. Un reto colectivo*, Ginebra, 2016. En el primer grupo, podrían incluirse, por ejemplo, aquellos derivados del ambiente y de los equipos de trabajo, del diseño de las tareas, de la carga o del ritmo de trabajo y del horario laboral. Por su parte, en el segundo, entrarían la cultura organizativa y las funciones de cada trabajador, así como su papel en la organización y

sentido, cabe señalar que la introducción de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (NTIC) en el empleo ha tenido una gran incidencia tanto en la organización como en las condiciones de trabajo. Por su parte, los riesgos psicosociales consisten en la materialización de dichos factores de riesgo, es decir, los factores de riesgo son la causa, mientras que los riesgos psicosociales son la consecuencia de unas condiciones o de una organización del trabajo deficiente.

En muchas ocasiones, en el caso de las plataformas digitales, las propias características del trabajo que se presta a través de las mismas pueden constituir un factor de riesgo laboral<sup>20</sup>. Estos factores de riesgo pueden ser tanto físicos como psicosociales. Sin embargo, en este estudio, analizaremos de forma específica aquellas condiciones de trabajo relacionadas con los factores de riesgo psicosocial, pues se entiende que son los que más atención requieren, debido a las particularidades de esta nueva forma de empleo<sup>21</sup>.

En primer lugar, en relación con los factores de riesgo psicosocial vinculados a las condiciones de trabajo, la fragmentación del trabajo o la división de las tareas en *microtasks* o micro tareas, generalmente de escasa entidad, característica principal de las actividades que se realizan a través de plataformas digitales, representa, a su vez, el principal factor de riesgo psicosocial para estos trabajadores. Además, la retribución del trabajador va a depender del número de tareas que realice, por lo que tenderá a atender el máximo número de demandas posible. En consecuencia, esto se traduce en la intensificación y aceleración del trabajo en la economía de las plataformas.

Por otro lado, la organización del tiempo de trabajo es, en la mayoría de las ocasiones, incierta, puesto que depende del nivel de demanda. Esto provoca serios desequilibrios entre momentos en los que el trabajador tiene que hacer frente a una sobrecarga de trabajo, y otros en los que, en realidad, experimentará una infracarga de trabajo<sup>22</sup>. La intensidad del trabajo se refiere al esfuerzo que se requiere para realizar el trabajo, e incluye tanto el físico como el mental, pero también la fatiga emocional y el estrés en general. En los momentos de mayor demanda, el trabajador puede recibir diversas solicitudes de prestación de servicios al mismo tiempo y tendrá que decidir rápidamente cuál va a atender primero. Asimismo, también es posible que reciba una nueva solicitud mientras

---

sus perspectivas de desarrollo profesional, pero también su autonomía a la hora de tomar de decisiones y sus relaciones interpersonales en el trabajo.

<sup>20</sup> Véase HERAS GARCÍA, Aránzazu, LANZADERA ARENCIBIA, Eugenio, “El trabajo en plataformas digitales, puro... y duro. Un análisis desde los factores de riesgo laboral”, *Revista de Trabajo y Seguridad Social. CEF*, número extraordinario 2019, p. 67 y ss., quienes analizan los factores que inciden en la seguridad y salud de los prestadores de servicios en plataformas digitales.

<sup>21</sup> LÓPEZ RODRÍGUEZ, Josune, *op. cit.*, p. 6.

<sup>22</sup> HERAS GARCÍA, Aránzazu, Lanzadera Arencibia, Eugenio, *op. cit.*, p. 73.

está llevando a cabo otra, por lo que puede verse sometido a interrupciones constantes. Además, la intensidad del trabajo también va a depender del grado de complejidad de las solicitudes y de los plazos de los que se disponga para realizarlas. Estas circunstancias inciden en su atención y concentración y, en última instancia, pueden afectar de manera negativa a su rendimiento y a la calidad de la prestación y, en consecuencia, al nivel de satisfacción del cliente.

En los momentos de sobrecarga de trabajo, para poder responder a todos los pedidos que recibe y obtener una mayor retribución, el trabajador tenderá a reducir los tiempos de descanso, tanto entre tarea y tarea como entre jornadas laborales. Sin embargo, en los momentos en los que la demanda es menor, pueden transcurrir periodos de tiempo prolongados durante los cuales el trabajador no recibe ninguna solicitud. Esta situación, lejos de beneficiarlo, le genera una gran incertidumbre, pues se traduce en una pérdida de ingresos. Queda claro, por lo tanto, que, el horario de trabajo en la economía de las plataformas es más impredecible que en otros empleos, pues la jornada laboral no empieza y finaliza a una hora preestablecida y determinada, sino que va a depender del número y de la complejidad de las solicitudes de los clientes, así como del tiempo necesario para llevarlas a cabo.

Por otro lado, la mayoría de las plataformas digitales cuentan con un sistema de calificaciones, en los que los clientes valoran los servicios que han recibido. En algunas de ellas, las calificaciones obtenidas pueden llegar, incluso, a condicionar el nivel de ingresos de los trabajadores y su permanencia en la plataforma. En consecuencia, el trabajador se encontrará sometido a la presión de satisfacer las demandas del cliente, para poder obtener la mejor calificación posible y, en ocasiones, podría llegar a comprometer su propia salud para lograrla. Esta nueva forma de valoración efectuada por los clientes, que difiere de los instrumentos tradicionales de control laboral, puede llegar a representar un factor de riesgo psicosocial todavía más perjudicial para estos trabajadores. Además, las calificaciones están estrechamente relacionadas con el alto nivel de competición que existe entre los distintos prestadores de servicios que operan en la plataforma digital, para conseguir las micro tareas mejor pagadas. En consecuencia, el trabajador está muy interesado en mantener y en obtener calificaciones elevadas por parte de los clientes, para poder así optar a las mismas.

Respecto a la organización del trabajo, aunque, en principio, está en manos del trabajador, pues es él quién decide cuándo y cuánto quiere trabajar, en realidad, en muchos casos, su capacidad para elegir el horario laboral es limitada, puesto que no siempre será posible realizar las tareas cuando a él le gustaría. Esto es lo que ocurre, por ejemplo, en el caso de las plataformas digitales que se dedican al reparto de comida a domicilio.



La ausencia de un lugar de trabajo específico no implica que el trabajador no esté sometido a un control por parte de la plataforma, sino que esta comprueba tanto la calidad de la prestación como la manera en la que se lleva a cabo. En el caso del reparto de comida a domicilio, la plataforma puede controlar las rutas que elige el trabajador mediante sistemas GPS que le permiten saber en todo momento el punto exacto en el que se encuentra. De esta manera, la plataforma obtiene datos con los que puede medir el desempeño del trabajador, pero que, al mismo tiempo, son susceptibles de suponer una invasión de su intimidad.

Además de los factores de riesgo psicosocial apenas mencionados, que también pueden estar presentes en otro tipo de actividades laborales atípicas, la inseguridad jurídica que genera el debate en torno a la calificación de las personas que prestan servicios mediante las plataformas digitales como trabajadores por cuenta ajena, autónomos o TRADE constituye un factor de riesgo psicosocial específico de la economía de las plataformas. Así lo pone de manifiesto un estudio realizado por Eurofound (Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo) en el año 2018, en el marco del cual se realizaron entrevistas a trabajadores de las plataformas<sup>23</sup>. En estos casos, al no tener claro su estatus jurídico, los trabajadores de las plataformas digitales desconocen sus derechos y obligaciones, tanto desde el punto de vista de la Seguridad Social como de la PRL. Estas circunstancias generan una importante incerteza que puede incluso generarle crisis de identidad y afectar a su salud mental.

Tal y como puede apreciarse, algunos de los factores de riesgo psicosocial asociados al trabajo prestado mediante plataformas también están presentes en otro tipo de actividades laborales. Sin embargo, su incidencia en el ámbito de la economía de las plataformas es todavía mayor. En consecuencia, su prevención, ya de por sí difícil en un ambiente de trabajo tradicional, se complica todavía más en el caso de las plataformas digitales. Por lo tanto, la identificación y el control de los factores de riesgo psicosocial resulta fundamental para evitar que se materialicen en riesgos psicosociales y acaben afectando a la seguridad y salud de los trabajadores.

### **3. Los riesgos psicosociales específicos del trabajo realizado a través de plataformas digitales**

Al igual que cualquier otra actividad de carácter laboral, la prestación de servicios a través de las plataformas digitales entraña una serie de riesgos laborales, tanto físicos como psicosociales. Además de los riesgos físicos, como, por ejemplo, los derivados del manejo

---

<sup>23</sup> EUROFOUND, *Employment and working conditions...*, *op. cit.* Muchos de los entrevistados afirmaban no tener claro cuál era el estatus jurídico que correspondía al trabajo que realizaban a través de las plataformas digitales.

de cargas, del uso de pantallas de visualización de datos y de lugares de trabajo inadecuados<sup>24</sup>, los riesgos de carácter psicosocial adquieren una gran importancia, puesto que, tal y como ya se apuntó, las características de este tipo de trabajo están estrechamente relacionadas con los factores de riesgo psicosocial.

La incidencia de los riesgos psicosociales en el ámbito de la economía de las plataformas va a depender de la tipología de trabajo que se lleve a cabo, pues, como hemos visto, si bien la plataforma digital está siempre presente, los tipos de servicios que tiene que prestar el trabajador pueden variar mucho de una a otra. En realidad, muchas de las actividades que realiza el trabajador en el ámbito de las plataformas digitales, como, por ejemplo, el reparto de comida a domicilio o el transporte de pasajeros, no son nuevas. Sin embargo, en estos supuestos, a los riesgos psicosociales propios de dichos sectores, se le añaden otros más, en ocasiones nuevos, pues son específicos de la economía de las plataformas, porque derivan del propio modelo de negocio. En consecuencia, además de aumentar la incidencia de los riesgos laborales tradicionales, la economía de las plataformas también da lugar a la aparición de nuevos riesgos<sup>25</sup>. En particular, estos nuevos riesgos psicosociales no solo derivan del tipo de servicios específicos que se prestan en las plataformas digitales, sino que también dependen, en gran medida, del propio modelo de negocio de estas plataformas y de la manera en la que organizan el trabajo.

El riesgo psicosocial más común y extendido en el ámbito de las plataformas digitales, al igual que ocurre en muchas otras actividades laborales, es el estrés laboral. Sin embargo, en estos supuestos, adquiere unas características específicas que lo hacen especialmente peligroso. Además, el estrés laboral está presente en todos los tipos de trabajos que se prestan mediante plataformas digitales, con independencia de su naturaleza concreta. Tradicionalmente, la EU-OSHA ha considerado que el estrés laboral se experimenta “*cuando las demandas del entorno de trabajo superan la capacidad de los trabajadores de lidiar con ellas (o controlarlas)*”<sup>26</sup>. El estrés se manifiesta como una tensión física y psicológica, que deriva del desequilibrio entre el elevado número de exigencias presentes en un determinado ambiente de trabajo y la capacidad del trabajador para hacer frente de manera adecuada a las mismas. Aunque el estrés laboral es un fenómeno tradicional en las relaciones laborales, lo cierto es que los estudios en la materia apuntan a que ha aumentado en las últimas décadas, y que así seguirá siendo en el futuro. La mayor incidencia del estrés en el trabajo está estrechamente relacionada con la globalización y

---

<sup>24</sup> Para un análisis detallado, véase FERNÁNDEZ AVILÉS, José Antonio, FERNÁNDEZ MARTÍNEZ, Silvia, MELLA MÉNDEZ, Lourdes, RODRÍGUEZ-RICO ROLDÁN, Victoria, TODOLÍ SIGNES, Adrián, *op. cit.*, p. 72 y ss.

<sup>25</sup> EU-OSHA, *Protecting workers...*, *op. cit.*, p. 24.

<sup>26</sup> EU-OSHA, *OSH in figures: stress at work - facts and figures*, Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 2009, p. 14.

con la revolución digital, que han transformado completamente el empleo<sup>27</sup>. De hecho, en el caso concreto de las plataformas digitales, puede decirse que son un ambiente particularmente propicio para la aparición del estrés laboral.

En concreto, los trabajadores de las plataformas pueden experimentar estrés laboral, principalmente, por dos motivos. En primer lugar, debido a la utilización de las NTIC en el trabajo. De hecho, en la mayoría de las ocasiones, este tipo de tecnologías son esenciales o constituyen el principal medio de trabajo para poder llevar a cabo la prestación. Por otro lado, el estrés laboral también puede tener su origen en el hecho de que la economía de las plataformas se considere una forma atípica de empleo (*non standard form of employment*), por lo que genera todos los riesgos psicosociales propios de estas formas de empleo<sup>28</sup>.

En primer lugar, cuando el estrés laboral deriva de la utilización de las NTIC, puede dar lugar a otros fenómenos específicos y diferentes entre sí, en concreto, al tecnoestrés y a la “tecnoadicción”<sup>29</sup>. El tecnoestrés es “*una clase de estrés laboral, con identidad propia porque es un proceso psicológico negativo determinado por el desajuste entre las exigencias del uso presente y/o futuro de las TIC, y los recursos disponibles relacionados con sus principales características*”<sup>30</sup>. Por el contrario, aunque el término tecnoadicción se ha usado para referirse a aquellas situaciones en las que el trabajador hace un uso incontrolado y compulsivo de las NTIC durante largos periodos de tiempo, en realidad, los expertos del ámbito de la Psicología del trabajo han rechazado este término y han sugerido alternativas, como, por ejemplo, “uso inadecuado de las TICs” o “uso problemático de las TICs”<sup>31</sup>.

La incidencia del tecnoestrés y de la tecnoadicción en la economía de las plataformas será mayor en aquellas en las que el servicio se presta de manera integral a través de las citadas plataformas. Sin embargo, en general, su presencia en esta nueva forma de empleo va a ser muy alta en todos los casos, puesto que, aunque el servicio se lleve a cabo de forma presencial, los trabajadores van a tener que utilizar las NTIC igualmente, en concreto, las plataformas online o las aplicaciones, al menos, para ponerse en contacto con el cliente. En consecuencia, todos los trabajadores de las plataformas digitales estarán expuestos, en

---

<sup>27</sup> OIT, *Non-standard employment around the world. Understanding challenges, shaping prospects*, Ginebra, 2016, p. 6.

<sup>28</sup> *Ibidem*, p. 202.

<sup>29</sup> MELLA MÉNDEZ, Lourdes, “Nuevas tecnologías y nuevos retos para la conciliación y la salud de los trabajadores”, *Trabajo y Derecho: nueva revista de actualidad y relaciones laborales*, n. 16, 2016, p. 33.

<sup>30</sup> UGT, *Riesgos psicosociales. Tecnoestrés*, Fichas de prevención, 2013.

<sup>31</sup> UGT-CEC, *Nuevas tecnologías de la información y de la comunicación y riesgos psicosociales en el trabajo*, Anuario Internacional sobre Prevención de Riesgos Psicosociales y Calidad de Vida en el Trabajo, 2016, p. 161.

mayor o menor medida a los riesgos psicosociales generales relacionados con la utilización de las NTIC en el trabajo<sup>32</sup>. Ahora bien, cuando, además, el medio que se utiliza para llevar a cabo la prestación laboral es la propia plataforma digital, los riesgos psicosociales adquieren facetas específicas.

En cuanto al tecnoestrés, las causas que lo provocan pueden dividirse en dos grupos. Por un lado, están las demandas o exigencias que derivan de la utilización de las NTIC que, en este caso, se denominan tecnodemandas, y, por otro, la capacidad de respuesta del trabajador. El tecnoestrés se manifiesta cuando se da un desajuste entre las demandas que recibe el trabajador y sus capacidades para responder a las mismas. En primer lugar, en la economía de las plataformas, las tecnodemandas serían, en realidad, micro tecnodemandas. Tal y como ya se apuntó cuando se presentaron los factores de riesgo psicosocial asociados con el trabajo que se presta a través de plataformas digitales, una de las principales características de la economía de las plataformas es la fragmentación del trabajo. El trabajador recibe micro tecnodemandas que, generalmente, puede desempeñar en un periodo de tiempo muy corto, pero, de la misma manera, también pueden transcurrir largos periodos sin que reciba ninguna. Estas características de las micro tecnodemandas las hacen más susceptibles de provocar tecnoestrés, pues van a afectar a la capacidad de respuesta del trabajador, tanto en los casos de sobrecarga de trabajo, como de infracarga. En consecuencia, los trabajadores están sometidos constantemente a una situación susceptible de causarles estrés, puesto que las propias condiciones de trabajo están relacionadas con las causas generadoras de estrés.

En cuanto a la capacidad de respuesta del trabajador, en principio, sin perjuicio de los problemas que ya hemos analizado, es él quién decide cuándo y cuánto quiere trabajar. La economía de las plataformas se caracteriza por una auto-gestión del tiempo de trabajo y es el trabajador el que tiene que indicarle a la plataforma que está disponible para que lo contacten. Si no comunica su disponibilidad, la plataforma no le enviará micro tareas. Esta flexibilidad de la economía de las plataformas, tanto en relación con el horario como con el lugar de trabajo, podría favorecer la conciliación entre la vida personal y profesional, pero también plantea una serie de problemas importantes. En primer lugar, las NTIC permiten al trabajador estar siempre conectado y desde cualquier lugar, en este caso, a la plataforma digital, por lo que los conceptos tradicionales de horario y lugar de trabajo se difuminan. En muchas ocasiones, el propio trabajador decide por voluntad propia, o porque se ve obligado a ello por los motivos que analizaremos a continuación, estar conectado de manera permanente y no tomarse el tiempo de descanso necesario. Esto ha llevado a algunos autores a afirmar que las NTIC dan al trabajador libertad para

---

<sup>32</sup> Para un análisis en profundidad, véase FERNÁNDEZ Avilés, José Antonio, “NTIC y riesgos psicosociales en el trabajo: estado de situación y propuestas de mejora”, *Diritto della Sicurezza sul Lavoro*, n. 2, 2017.

auto-explotarse<sup>33</sup>. Además, en la economía de las plataformas esta situación se agrava puesto que, en la mayoría de las ocasiones, los trabajadores utilizan dispositivos electrónicos personales, ya sea el teléfono móvil, el ordenador o cualquier otro. Por lo tanto, los usarán tanto para llevar a cabo su trabajo como para sus asuntos personales. Esta circunstancia aumenta las posibilidades de que aparezca el fenómeno del *blurring*, que consiste en la supresión del límite de separación entre la vida profesional y la vida personal.

Tal y como se apuntaba, en el caso de los trabajadores de las plataformas digitales, la decisión de estar conectados de manera constante no siempre es libre, sino que muchas veces está vinculada con la necesidad de aumentar la puntuación que le otorgan los clientes, para así obtener mejores condiciones laborales y, en última instancia, unos ingresos más altos. Estos ingresos dependen del número de micro tareas que realice el trabajador, puesto que el tiempo de disponibilidad o el tiempo que transcurre entre tarea y tarea no se retribuye, a pesar de que, durante el mismo, se encuentra en un estado de alerta y disponibilidad perpetua<sup>34</sup>. El trabajador de las plataformas corre el riesgo de convertirse en un trabajador “a 24 horas” o “a llamada”<sup>35</sup>, que podría llegar a estar a disposición de la plataforma 24 horas al día, sin que se garantice su derecho a la desconexión. En otras palabras, el modelo de trabajo flexible basado en la posibilidad de trabajar “en cualquier momento y en cualquier lugar” puede fácilmente convertirse en “siempre y en todos lados”<sup>36</sup>. Esto afectaría de manera directa a la vida personal del trabajador, lo que representaría un factor adicional para favorecer la aparición del estrés laboral. Una de las vías para tutelar a los trabajadores en esos casos consistiría en considerar que el tiempo que pasan buscando nuevas tareas para realizar, o esperando a que les lleguen solicitudes, se considerase, a todos los efectos, tiempo de trabajo<sup>37</sup>. Sin embargo, para ello habría que realizar cambios en el modelo de negocio de este tipo de plataformas, puesto que, por lo general, solo se remuneran las tareas efectivamente realizadas.

Los servicios prestados mediante plataformas digitales no siempre se llevan a cabo en un lugar de trabajo determinado, sino que, en muchas ocasiones, se realizan en movimiento, como ocurre, por ejemplo, en el caso del reparto de comida a domicilio. Esto plantea importantes problemas a la hora de identificar cuáles son los riesgos psicosociales a los que está expuesto el trabajador, pues los estrictamente relacionados con la prestación

---

<sup>33</sup> FERNÁNDEZ AVILÉS, José Antonio, *op. cit.*, p. 74.

<sup>34</sup> ÁLVAREZ CUESTA, Henar, *op. cit.*, p. 77.

<sup>35</sup> MELLA MÉNDEZ, Lourdes, “Nuevas tecnologías y nuevos retos...”, *op. cit.*, p. 33.

<sup>36</sup> EU-OSHA, *Protecting workers...*, *op. cit.*, p. 24.

<sup>37</sup> ÁLVAREZ CUESTA, Henar, *op. cit.*, p. 74.

laboral se mezclan con otros factores de riesgo externos, como, por ejemplo, las condiciones meteorológicas adversas o los problemas con el tráfico.

Por otro lado, las calificaciones de los clientes también representan una forma de control propia de la economía de las plataformas, que no existe, o no existía hasta hace relativamente poco tiempo, en otros ámbitos<sup>38</sup>. La exposición constante al control por parte del cliente puede representar una importante fuente de estrés para el trabajador. Además, esta forma de control que ejerce el cliente es diferente respecto al control por parte del empresario. En general, mientras que el empresario suele utilizar modelos estándar de evaluación de la prestación, el cliente puede basarse en criterios mucho más subjetivos, como, por ejemplo, la nacionalidad del trabajador o su género.

Volviendo a las tecnodemandas, el trabajador recibe las instrucciones sobre cómo ha de llevarlas a cabo a través de la plataforma, que distribuye las tareas entre los distintos trabajadores de manera automática mediante la utilización de algoritmos. En consecuencia, tanto los trabajos que se desarrollan de manera presencial como aquellos que se hacen desde remoto se caracterizan por un alto grado de despersonalización. Esta ausencia de relaciones personales entre el trabajador y los representantes de plataforma hace que la economía de las plataformas se diferencie de otras formas de empleo que también se llevan a cabo a distancia gracias a las NTIC. Por ejemplo, en el caso del teletrabajo, aunque la prestación se lleve a cabo de forma virtual, sí que existe un contacto personal entre empresario y trabajador. Además, los entrevistados por Eurofound para realizar su estudio afirman tener escasa relación con el resto de los trabajadores de la plataforma<sup>39</sup>. De hecho, en lugar de compañeros de trabajo, en realidad, pueden considerarse verdaderos competidores, pues todos ellos buscan obtener los mejores pedidos o demandas. Todo esto aumenta el riesgo de que el trabajador que presta sus servicios a través de plataformas digitales se sienta aislado. Estaríamos ante un trabajador que está siempre conectado, pero que, al mismo tiempo, se encuentra aislado.

El otro factor que determina la aparición del tecnoestrés es la capacidad del trabajador de la economía de las plataformas para responder a las tecnodemandas. En primer lugar, y siendo las NTIC fundamentales para llevar a cabo la prestación de servicios, la formación en su manejo es uno de los factores que juega un peso mayor a la hora de gestionar de manera adecuada las tecnodemandas que reciben. Si la persona no está muy familiarizada con el uso de las NTIC, y no las había utilizado anteriormente para desempeñar una actividad laboral, es muy probable que la sensación de desajuste entre las demandas y su capacidad para responder a las mismas aumente, circunstancia que favorecerá la aparición del tecnoestrés.

---

<sup>38</sup> EUROFOUND, *Employment and working conditions...*, *op. cit.*, p. 21.

<sup>39</sup> *Ibidem*, p. 30.

Por otro lado, la propia motivación que lleva a los trabajadores a desempeñar este tipo de servicios también va a incidir en su forma de responder a las demandas que reciben de la plataforma digital y, por lo tanto, en los niveles de estrés a los que están sometidos. Si bien algunas personas, como, por ejemplo, los jóvenes que buscan un trabajo flexible que puedan compatibilizar con otras actividades y que les permita obtener unas ganancias adicionales, estarán menos expuestos a la posibilidad de sufrir estrés, aquellos que carecen de alternativas y para quienes los ingresos derivados del trabajo que prestan a través de las plataformas es su única fuente de ingresos, serán mucho más propensos a padecerlo<sup>40</sup>. En consecuencia, la capacidad de elegir, pero también la propia personalidad del trabajador, van a condicionar las posibilidades de sufrir estrés en el ámbito de la economía de las plataformas.

Todas las características de la economía de las plataformas que favorecen la aparición del tecnoestrés facilitan, asimismo, su cronificación. Esto se explica porque se trata de condiciones intrínsecas a este tipo de trabajo que están presentes de manera constante y que no se limitan a momento puntuales. En consecuencia, en muchas ocasiones, los trabajadores de las plataformas digitales estarán sometidos a situaciones de estrés crónico, que pueden dar lugar a distintas patologías y afectar de manera muy grave a su salud, tanto física como mental.

Por otro lado, tanto la OIT como la EU-OSHA coinciden en que la economía de las plataformas comparte características con las denominadas formas atípicas de empleo. En consecuencia, estos trabajadores van a estar expuestos a los mismos riesgos laborales, tanto físicos como psicosociales, que aquellos<sup>41</sup>. Sin embargo, tal y como ya se apuntó, la economía de las plataformas cuenta con unos rasgos específicos, que no están presentes en el resto de las formas atípicas de empleo, y que favorecen la aparición del estrés.

En particular, la inseguridad es uno de los elementos que fomentan en mayor medida el estrés. Esta inseguridad se manifiesta de dos maneras diferentes. En primer lugar, en relación con la carga de trabajo, pues, aunque los trabajadores de las plataformas tienen que estar “a su disposición”, en realidad, no pueden prever su carga de trabajo, porque no pueden conocer *a priori* el número de demandas que van a recibir durante su jornada laboral. La imposibilidad de conocer con anterioridad cuál va a ser su carga de trabajo lleva aparejada la imposibilidad de saber cuáles van a ser sus ganancias, lo que constituye un factor más para generar en el trabajador un estado de estrés y alerta constante que influye negativamente en su salud mental. Por otro lado, la inseguridad también está

---

<sup>40</sup> EUROFOUND, *Employment and working conditions...*, *op. cit.*, p. 17.

<sup>41</sup> EU-OSHA, *Protecting workers...*, *op. cit.*, p. 11; OIT, *Non-standard employment...*, *op. cit.*, p. 39.

relacionada con las dudas en torno a su calificación como trabajadores por cuenta ajena, autónomos o TRADE.

#### **4. Los efectos de los riesgos psicosociales en la salud de los trabajadores de la economía de las plataformas**

Las posibilidades del trabajador que presta sus servicios a través de las plataformas digitales de padecer problemas de salud, en muchos casos, de carácter crónico, aumentan en gran medida, puesto que está expuesto, de manera constante, a distintos riesgos psicosociales, en particular, a los derivados de la utilización de las NTIC.

En concreto, el estrés laboral crónico, o el tecnoestrés crónico, puede llegar a provocar patologías tales como el *burnout* o síndrome del trabajador quemado y la depresión. En estos casos, los riesgos psicosociales pierden su naturaleza de riesgos y se traducen en problemas de salud reales para los trabajadores que están sometidos a los mismos mientras prestan sus servicios. En este sentido, uno de los problemas más comunes que puede provocar el estrés laboral crónico es el *burnout* o síndrome del trabajador quemado. El *burnout* puede definirse como una respuesta extrema y prolongada a una exposición crónica a los riesgos psicosociales derivados del trabajo. El trabajador con *burnout* se ve superado por la presión y competitividad de su puesto de trabajo a raíz de las demandas y relaciones con los clientes o usuarios de los servicios de la empresa, lo que le provoca desgaste profesional. Muchos de los factores desencadenantes del *burnout* coinciden con los factores de riesgo psicosocial asociados con la prestación de servicios a través de la economía de las plataformas<sup>42</sup>. De ahí que las posibilidades de que los trabajadores de las plataformas padezcan *burnout* sean muy altas.

La depresión es otra de las patologías a las que da lugar la exposición prolongada a los riesgos psicosociales, en particular, a situaciones de estrés laboral crónico. En consecuencia, los trabajadores de la economía de las plataformas son más propensos a padecer depresión, en particular, debido a la sensación de aislamiento y de incerteza en relación con su carga de trabajo y con sus ganancias. Otra de las circunstancias que contribuyen a la aparición de la depresión es la ausencia de una conciliación adecuada entre la vida profesional y personal.

---

<sup>42</sup> Según un estudio de Eurofound, los factores desencadenantes del burnout son los siguientes: ambiente de trabajo estresante y agotador emocionalmente; conflictos laborales; escasas relaciones interpersonales en el trabajo; aspectos físicos relacionados con el ambiente laboral; autonomía, trabajo en equipo y posibilidades de desarrollo profesional; carga de trabajo muy intensa y largas jornadas laborales; gestión de recursos humanos; desequilibrio entre la compensación obtenida y el esfuerzo realizado (EUROFOUND, *Burnout in the workplace: A review of data and policy responses in the EU*, Luxemburgo, 2018).



Los trabajadores que prestan sus servicios a través de plataformas digitales también pueden sufrir otras patologías específicas relacionadas con la utilización de las NTIC en el trabajo. Estas patologías son, en particular, la nomofobia y la adicción al trabajo. En cuanto a la nomofobia, esta se define como el miedo irracional a estar sin teléfono móvil. En los trabajadores de la economía de las plataformas la nomofobia puede ser particularmente aguda, puesto que el teléfono móvil es el instrumento principal que necesitan para comunicarse con la plataforma. En estos casos, más que al estar sin teléfono móvil, la nomofobia se refiere al miedo a la imposibilidad de acceder a internet y a la plataforma, pues ello podría implicar la pérdida de potenciales ocupaciones y calificaciones por parte de los clientes<sup>43</sup>. Por otro lado, la nomofobia también está estrechamente relacionada con la adicción al trabajo (*workalcoholic*). La adicción al trabajo se caracteriza por un compromiso irracional y desmedido con el trabajo, hasta el punto de ser incapaz de tener otros intereses o de emplear el tiempo en tareas diferentes. En estos casos, el trabajador dedica todo su tiempo de manera compulsiva al trabajo, siendo incapaz de parar y de dedicar tiempo a su vida personal. Además, cuando lo hace puede llegar incluso a sentirse culpable, por lo que entra en un círculo. La modalidad de organización del trabajo en la economía de las plataformas puede incitar al trabajador a desarrollar conductas de este tipo, pues puede llegar a sentir que si se desconecta de la plataforma y dedica su tiempo a su vida personal está perdiendo encargos y reduciendo su puntuación en la plataforma.

Además de las consecuencias para la salud mental, tampoco cabe olvidar que la exposición de forma crónica a los riesgos psicosociales también puede dar lugar a otros problemas de carácter físico, como, por ejemplo, las enfermedades cardiovasculares o musculoesqueléticas. Este tipo de enfermedades no solo derivan de la exposición a riesgos de carácter físico en el trabajo, sino que también pueden tener su origen en el estrés, la inseguridad laboral o en las largas jornadas de trabajo, aspectos que están estrechamente vinculados con el trabajo en la economía de las plataformas.

## 5. Conclusiones

La incidencia de los riesgos psicosociales en la economía de las plataformas es un tema que debe analizarse con mayor profundidad, en la medida en que este tipo de riesgos laborales son susceptibles de provocar importantes consecuencias para la salud, sobre todo mental, de los trabajadores que prestan sus servicios utilizando las plataformas digitales. Para evitar que, a raíz de las nuevas formas de empleo que surgen gracias a las nuevas tecnologías, como es el caso de las plataformas digitales, se creen sectores caracterizados por una elevada incidencia de enfermedades mentales es necesario poner en práctica medidas para evitar la materialización de los riesgos psicosociales. Ahora

---

<sup>43</sup> ÁLVAREZ CUESTA, Henar, *op. cit.*, p. 81.

bien, esta no es una tarea sencilla, puesto que, en primer lugar, hay que entender e identificar los riesgos psicosociales específicos presentes en el trabajo realizado a través de plataformas digitales. Tal y como se ha visto, puede decirse que las plataformas digitales son un ambiente particularmente propicio para la aparición del estrés laboral. En consecuencia, resulta particularmente complicado prevenir la materialización de los riesgos psicosociales y sus consecuencias negativas en la salud de las personas que prestan servicios a través de las mismas, puesto que, para ello, en primer lugar, habría que realizar importantes cambios en el propio modelo de negocio de estas plataformas. Además, a la ya de por sí difícil tarea de prevenir y gestionar los riesgos psicosociales en las formas de empleo tradicionales, se les suman dificultades adicionales en el caso de estas nuevas formas de empleo, en particular, en las plataformas digitales.

Por otro lado, se entiende que la aplicación del Derecho del Trabajo a las personas que prestan sus servicios mediante plataformas digitales, a través de su inclusión en la categoría de trabajadores por cuenta ajena, sería la mejor forma para garantizar sus derechos laborales, entre ellos el derecho a la desconexión, y prevenir y evitar las consecuencias negativas de la exposición a los riesgos psicosociales. En este caso, la plataforma digital tendría la consideración de empresario a todos los efectos y, por supuesto, también en el plano de la PRL. Por lo tanto, estaría obligado por la LPRL a proteger a sus trabajadores frente a la exposición a los riesgos laborales. Para ello, debería, en primer lugar, evitar la exposición a los riesgos – para lo que tendría que realizar cambios en la forma de organizar el trabajo- y, cuando ello no sea posible, proteger a los trabajadores de forma adecuada frente a los riesgos psicosociales específicos de la economía de las plataformas. Con todo, con independencia de su inclusión en la categoría de trabajador por cuenta ajena, de autónomo o de TRADE, la persona que presta sus servicios utilizando una plataforma digital ha de tener derechos en materia de seguridad y salud en el trabajo y debería prestar sus servicios en condiciones dignas y decentes<sup>44</sup>. En este sentido, la *Directiva 2019/1152 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019, relativa a unas condiciones laborales transparentes y previsibles en la Unión Europea* está llamada a desempeñar un papel muy importante a la hora de determinar las condiciones laborales de las nuevas formas de empleo atípicas<sup>45</sup>.

En fin, aunque los riesgos laborales son intrínsecos a cualquier actividad de carácter laboral y pueden traducirse en consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, el papel de la PRL consiste, precisamente, en poner en práctica todas las medidas posibles para evitar que esos daños para la salud lleguen a producirse. La economía de las plataformas no debería quedar al margen de la acción de la PRL y, en primer lugar, sería

---

<sup>44</sup> MELLA MÉNDEZ, Lourdes, “Reflexión crítica sobre la necesidad de adaptar la normativa de seguridad y salud al nuevo mercado de trabajo”, *IUSLabor*, núm. 1, 2020, p. 5.

<sup>45</sup> GONZÁLEZ COBALEDA, Estefanía, *op. cit.*, p. 203.

necesario revisar la propia forma de organización del trabajo en esta nueva forma de empleo, puesto que no resulta admisible que las condiciones de trabajo de estas plataformas constituyan, en sí mismas, factores de riesgo psicosocial. Por lo tanto, resulta inevitable revisar, y modificar cuando fuese necesario, este tipo de organización, para evitar que la persona que presta servicios a través de las citadas plataformas vea comprometida, constantemente, su salud, tanto física como mental.

## 6. Bibliografía

ÁLVAREZ CUESTA, Henar, “La prevención de riesgos psicosociales en la economía colaborativa: los e-nómadas”, en FERNÁNDEZ DOMÍNGUEZ, J.J., RODRÍGUEZ ESCANCIANO, S. (Dir.), ÁLVAREZ CUESTA, Henar (Coord.), *Tiempos de cambio y salud mental de los trabajadores*, Albacete, Bomarzo, 2017, pp. 55-82.

EU-OSHA, *Foresight on new and emerging occupational safety and health risks associated with digitalisation by 2025*, Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2018.

EU-OSHA, *Protecting Workers in the Online Platform Economy: An overview of regulatory and policy developments in the EU*, Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2017.

EU-OSHA, *OSH in figures: stress at work - facts and figures*, Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 2009.

EUROFOUND, *Employment and working conditions of selected types of platform work*, Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2018.

EUROFOUND, *Burnout in the workplace: A review of data and policy responses in the EU*, Luxemburgo, 2018.

FERNÁNDEZ AVILÉS, José Antonio, FERNÁNDEZ MARTÍNEZ, Silvia, MELLA MÉNDEZ, Lourdes, RODRÍGUEZ-RICO ROLDÁN, Victoria, TODOLÍ SIGNES, Adrián, *El trabajo en la economía colaborativa y la prevención de riesgos laborales*, Madrid: Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente de UGT-CEC, 2018.

FERNÁNDEZ AVILÉS, José Antonio, “NTIC y riesgos psicosociales en el trabajo: estado de situación y propuestas de mejora”, *Diritto della Sicurezza sul Lavoro*, núm. 2, 2017.

GONZÁLEZ COBALEDA, Estefanía, “La economía de plataformas y la necesidad de un enfoque de seguridad y salud en el trabajo”, *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, vol. 8, núm. 1, 2020, pp. 188-209.

HERAS GARCÍA, Aránzazu, LANZADERA ARENCIBIA, Eugenio, “El trabajo en plataformas digitales, puro... y duro. Un análisis desde los factores de riesgo laboral”, *Revista de Trabajo y Seguridad Social. CEF*, núm. extraordinario 2019.

ISPIZUA DORNA, Enea, “La salud y seguridad en el trabajo en la economía de plataformas”, *Temas laborales: Revista andaluza de trabajo y bienestar social*, núm. 151, 2020, pp. 241-258.

LÓPEZ RODRÍGUEZ, Josune, “La prevención de riesgos laborales en el trabajo a demanda vía aplicaciones digitales”, *Lan harremanak: Revista de relaciones laborales*, núm. 41, 2019.

MELLA MÉNDEZ, Lourdes, “Los retos de la prevención de riesgos laborales ante la digitalización de la empresa y las nuevas formas de trabajo”, *Nueva revista española de derecho del trabajo*, núm. 229, 2020, pp. 69-105.

MELLA MÉNDEZ, Lourdes, “Reflexión crítica sobre la necesidad de adaptar la normativa de seguridad y salud al nuevo mercado de trabajo”, *IUSLabor*, núm. 1, 2020.

MELLA MÉNDEZ, Lourdes, “Nuevas tecnologías y nuevos retos para la conciliación y la salud de los trabajadores”, *Trabajo y Derecho: nueva revista de actualidad y relaciones laborales*, núm. 16, 2016.

OIT, *Digital labour platforms and the future of work. Towards decent work in the online world*, Ginebra, 2018.

OIT, *Non-standard employment around the world. Understanding challenges, shaping prospects*, Ginebra, 2016.

OIT, *Estrés en el trabajo. Un reto colectivo*, Ginebra, 2016.

PESOLE, Annarosa, URZÍ BRANCATI, Cesira, FERNÁNDEZ-MACÍAS, Enrique, BIAGI, Federico, GONZÁLEZ VÁZQUEZ, Ignacio, *Platform Workers in Europe*, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2018.

TRAN, Molly, SOKAS, Rosemary K., “The gig economy and contingent work: An occupational health assessment”, *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, vol. 59, núm. 4, 2017.

UGT-CEC, *Nuevas tecnologías de la información y de la comunicación y riesgos psicosociales en el trabajo*, Anuario Internacional sobre Prevención de Riesgos Psicosociales y Calidad de Vida en el Trabajo, 2016.

UGT, *Riesgos psicosociales. Tecnoestrés*, Fichas de prevención, 2013.

URZÌ BRANCATI, Cesira, PESOLE, Annarosa, FERNÁNDEZ-MACÍAS, Enrique, *New evidence on platform workers in Europe. Results from the second COLLEEM survey*, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2020.