

# Factores de riesgo psicosocial en el trabajo en plataformas digitales

**Título:**

Factores de riesgo psicosocial en el trabajo en plataformas digitales

**Autor:**

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O.A., M.P.

**Elaborado por:**

Jorge Martín González

Jesús Pérez Bilbao

**Edita:**

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O.A., M.P.

C/ Torrelaguna 73, 28027 Madrid

Tel. 91 363 41 00, fax 91 363 43 27

[www.insst.es](http://www.insst.es)

**Maquetación:**

Tipografiko, diseño editorial

Avda. Los Pinos nº 34 - 41927- Mairena del Aljarafe (SEVILLA)

Móvil: 638 58 62 93

[www.tipografiko.com](http://www.tipografiko.com)

**Edición:** Madrid, octubre 2024

**NIPO (en línea):** 118-24-028-X

**Hipervínculos:**

El INSST no es responsable ni garantiza la exactitud de la información en los sitios web que no son de su propiedad. Asimismo, la inclusión de un hipervínculo no implica aprobación por parte del INSST del sitio web, del propietario del mismo o de cualquier contenido específico al que aquel redirija.

**Catálogo de publicaciones de la Administración General del Estado:**

<http://cpage.mpr.gob.es>

**Catálogo de publicaciones del INSST:**

<http://www.insst.es/catalogo-de-publicaciones>



# **Factores de riesgo psicosocial en el trabajo en plataformas digitales**

# ÍNDICE

01 Qué es una plataforma digital de trabajo (PDT) .....	5
02 Qué caracteriza al trabajo en plataformas digitales (TPD).....	6
03 Qué tipos de plataformas digitales de trabajo existen .....	7
04 Quiénes son los/as trabajadores/as de plataformas .....	9
05 Riesgos laborales.....	11
06 Factores específicos de riesgo psicosocial en TPD .....	13
07 Riesgos psicosociales en el TPD.....	15
08 TPD y estrés en España.....	16
09 Consejos y recomendaciones para un trabajo en plataformas digitales decente y saludable .....	18
10 Fuentes documentales.....	20

# 01 Qué es una plataforma digital de trabajo (PDT)

Una plataforma digital de trabajo es un espacio online al que se puede acceder mediante ordenadores, smartphones u otros medios electrónicos, a través de aplicaciones informáticas (app) o sitios web, y que ofrece un mercado de trabajo en el que se ajusta e intermedia entre ofertas y demandas de trabajo.

Las plataformas digitales laborales o de trabajo conectan a clientes finales que demandan un servicio o producto, con personas que los pueden proveer, -trabajadores/as de plataformas- a las que la propia plataforma les asigna las tareas, el producto o el servicio requerido.

## 02 Qué caracteriza al trabajo en plataformas digitales (TPD)

**E**l trabajo en plataformas digitales:

- es remunerado,
- implica a tres partes; el cliente, el/la trabajador/a de plataforma y la propia plataforma,
- se acuerda a través de la plataforma, normalmente con solo un clic,
- se organiza/coordina a través de una plataforma digital,
- se sirve de sistemas de algoritmos o de inteligencia artificial -"gestión algorítmica"- para asignar, controlar y evaluar el trabajo así como la conducta de los/as trabajadores/as.

Esta nueva forma de organización del trabajo se ha definido, hasta ahora, por una serie de características que hacen que sea considerado un empleo atípico:

- aumento de la fragmentación del trabajo; tareas específicas, puntuales y acotadas en el tiempo,
- incremento de relaciones laborales informales: trabajos irregulares, temporales, impredecibles,
- dificultad para asimilar este empleo atípico con relaciones laborales estándares,
- asimilación, en ocasiones fraudulenta, de los trabajadores de plataformas a trabajadores autónomos, lo que puede ocasionar ausencia de condiciones laborales mínimas e inadecuada protección social a pesar de que las plataformas pueden ejercer un gran control sobre los/as trabajadores/as.

## 03 Qué tipos de plataformas digitales de trabajo existen

**M**uchos de los trabajos que se ofertan a través de las plataformas son parecidos a los ya existentes; las plataformas son una herramienta digital novedosa que sirven de intermediario entre las partes y que modifica o determina las condiciones de organización del trabajo.

Los trabajos que se ofertan en las plataformas digitales son muy variados; desde tareas de control de contenidos y etiquetados de imágenes hasta traducción de textos, cuidado de personas, servicios de reparaciones o transporte de personas y mercancías.

Suelen distinguirse según dónde se presta el servicio:

- Unas requieren una localización particular de las tareas; TPD de servicios localizados.
- Otras, basadas en la Web, solo requieren, para la ejecución del trabajo, el uso de ordenadores o dispositivos portátiles; TPD de tareas online a distancia.

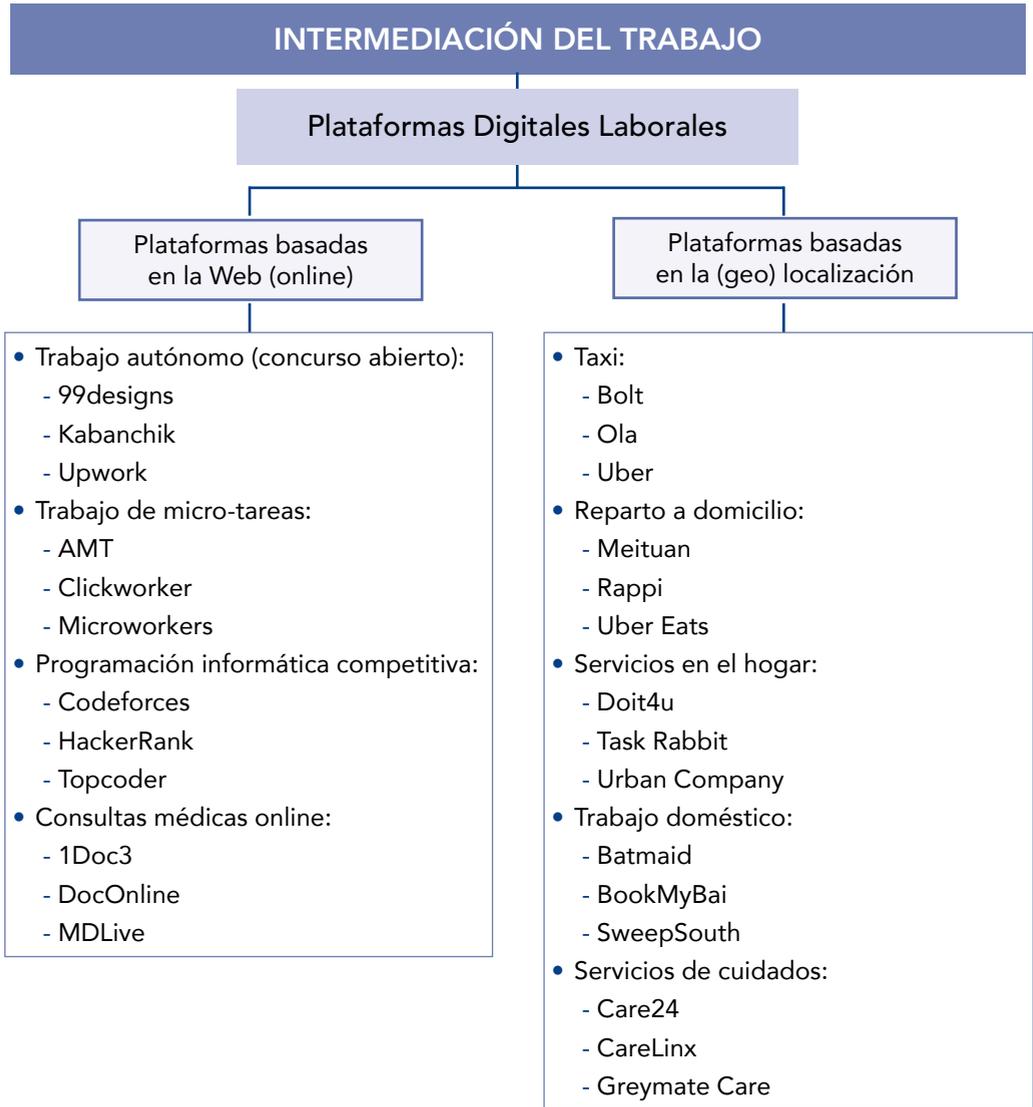


Gráfico 1. Plataformas digitales de trabajo según localización de la prestación servicio<sup>1</sup>.

1 Gráfico ([7] véase p. 44) actualizado con información sobre las plataformas digitales de trabajo más frecuentes en España ([10] véase p. 51).

## 04 Quiénes son los/as trabajadores/as de plataformas

**S**iendo los trabajos que ofrecen las plataformas muy distintos de unas a otras, también los/as trabajadores/as de plataformas digitales tienen perfiles diferentes.

El perfil (datos COLLEEM II<sup>2</sup> y AMPWork<sup>3</sup>) de los trabajadores/as del TPD en España indica que:

- Son **MÁS JÓVENES** (menores de 35 años) que el resto de la población trabajadora.
- Mayor presencia de **HOMBRES**, sobre todo cuando el trabajo en plataformas es el empleo principal.
- Mayor presencia de **MUJERES** cuando el TPD no es su empleo principal.
- Predominio de **ESTUDIOS SUPERIORES** (63,5%) frente a otros empleos (49,5%).
- % de nacidos en el **EXTRANJERO** ligeramente mayor en TPD que en otros empleos.
- TPD en situación de “**PLURIACTIVIDAD**”. TPD como empleo secundario
- Las **actividades de TPD localizado más frecuentes** son los **SERVICIOS PERSONALES** en el hogar<sup>4</sup>, (28,3%) y el **REPARTO A DOMICILIO** (25,7%).

---

2 Fuente documental 7.

3 Fuente documental 10.

4 Entre los que se incluyen, entre otros, tareas de trabajo doméstico, asistencia y reparación, cuidado de personas o servicios de belleza.

- En el **TPD online a distancia** es frecuente trabajar en más de un tipo de tareas, siendo más comunes las MICRO-TAREAS administrativas o de ventas y marketing (34,1%), el TRABAJO AUTÓNOMO CREATIVO (33,7%), la TRADUCCIÓN Y REDACCIÓN (26,8%) y la PROGRAMACIÓN INFORMÁTICA o desarrollo de software (26,4%).

## ¿En qué sectores trabajan?

La EU-OSHA proporciona las siguientes cifras para Europa<sup>5</sup>:

- Tecnologías de la información y las comunicaciones, finanzas, servicios técnicos, profesionales y científicos: 19%.
- Comercio, transporte, logística, alojamiento, transporte y entrega de personas, paquetes y alimentos, alquiler de alojamientos 18%.
- Servicios administrativos y de apoyo 16%.
- Sector sanitario y social 12%.
- Servicios sociales, culturales, personales, tareas manuales 9%.
- Otros 26%.

---

5 Fuente documental 4.

## 05 Riesgos laborales

Los riesgos laborales en el trabajo mediante plataformas tienen varios orígenes y son acumulativos:

- riesgos propios de la actividad (transporte, limpieza, PVD, trato con clientes), agravados por;
- riesgos derivados del uso de la plataforma para organizar el trabajo, directamente relacionados con:
  - empleo atípico (falta de condiciones laborales mínimas),
  - gestión algorítmica y vigilancia digital (asignación de tareas, vigilancia constante del trabajador/a, evaluación continua del desempeño).
- se añade a ellos, el uso intensivo de TIC, la inadecuación de los espacios de trabajo y otras fuentes de peligros.

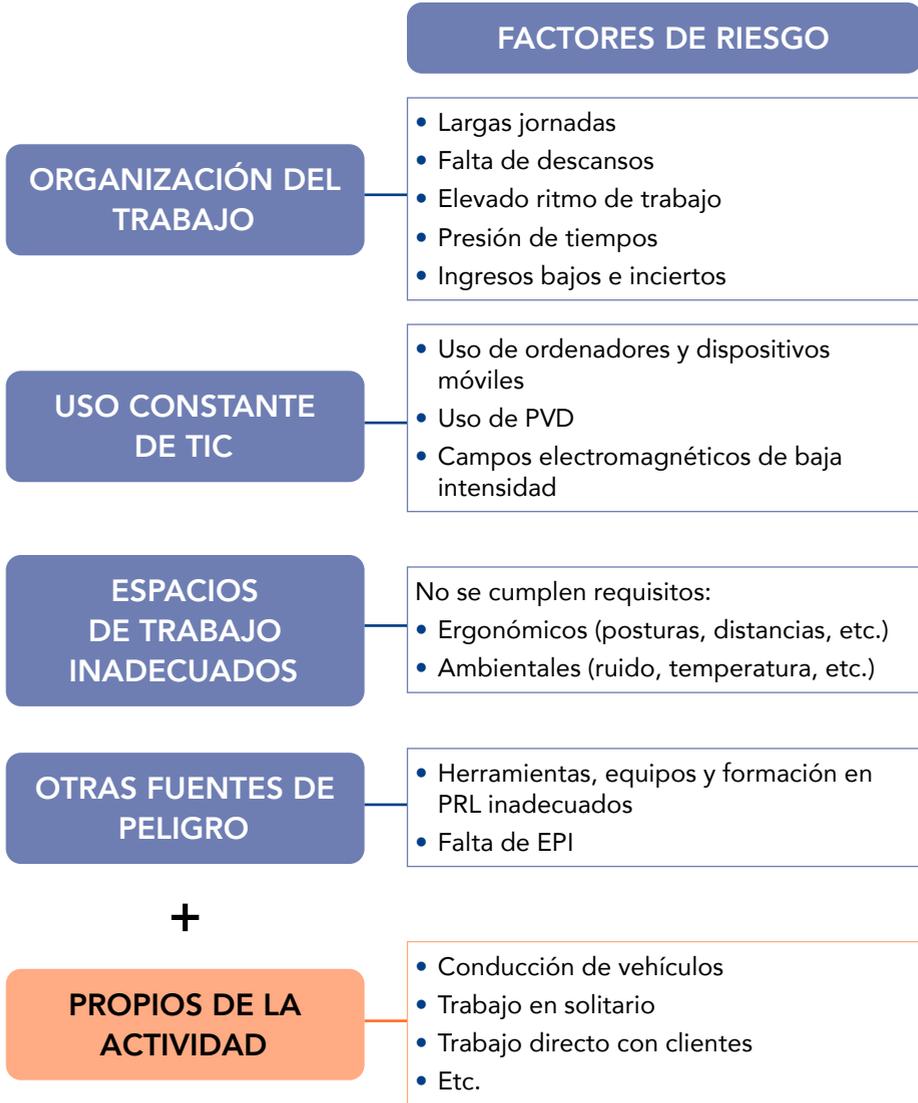


Gráfico 2. Orígenes de los riesgos laborales en el trabajo mediante plataformas.

## 06 Factores específicos de riesgo psicosocial en TPD

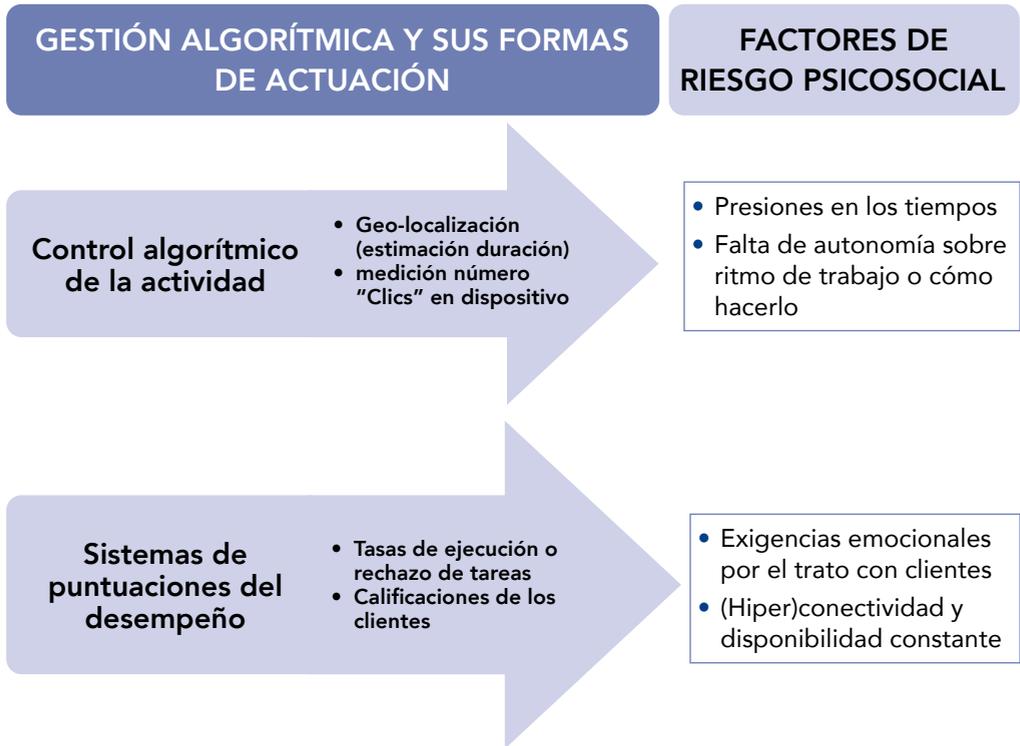


Gráfico 3. Gestión algorítmica, sistemas de puntuación y factores de riesgo psicosocial en TPD.

<b>Tiempo Trabajo</b>	Disponibilidad permanente Hiperconectividad Descansos inadecuados Jornadas largas e irregulares
<b>Vigilancia</b>	Geolocalización permanente Monitorización permanente del trabajo
<b>Lugar/Espacio de trabajo</b>	Ausencia de espacio físico estable de trabajo Escasa o nula interacción con compañeros/as, empleador/a Escasas o nulas relaciones sociales y apoyo social Escasa comunicación
<b>Control algorítmico</b>	Ausencia de transparencia Reducción de la autonomía y el control Incremento de la carga y ritmo de trabajo Sesgos y discriminaciones
<b>Reputación digital / Sistemas de Puntuaciones</b>	Valoración inmediata de los clientes Efectos sobre asignaciones de trabajo, remuneración y reputación Incremento de carga de trabajo
<b>Estatus/relación laboral</b>	Incertidumbre Difícil desarrollo profesional Desprotección laboral

Tabla 1. Factores específicos de riesgo psicosocial en TPD.

A estos factores de riesgo se añaden los propios de cada actividad laboral. Y unos factores y otros se interrelacionan entre ellos, favoreciendo la emergencia de riesgos preexistentes y la aparición de otros nuevos.

# 07 Riesgos psicosociales en el TPD

Los riesgos psicosociales están directamente vinculados con cada actividad laboral concreta y con el hecho de trabajar a través de plataformas digitales, lo que en ocasiones incrementa la intensidad del riesgo.



Gráfico 4. Riesgos psicosociales en TPD.

## 08 TPD y estrés en España

**E**xiste una sólida relación del estrés<sup>6</sup> con variables sociodemográficas y de condiciones de trabajo, con la gestión algorítmica y con las tareas principales:

### MÁS ESTRÉS:

- a **menor edad** del trabajador,
- a **jornadas más largas** de trabajo y **horarios irregulares** (trabajar de noche o **fin de semana**),
- con **descansos inadecuados**,
- cuando se realiza en situación de **pluriactividad**,
- a **más frecuencia** (casi diaria) de trabajo en plataformas,
- en presencia de **CONTROL ALGORÍTMICO**, que **incrementa el nivel de estrés**<sup>7</sup>:
  - a mayor grado de automatización en la organización del trabajo,
  - sobre todo, cuando el trabajador/a debe seguir instrucciones o directrices automatizadas por medio de su dispositivo digital,
- con el uso de **SISTEMAS DE PUNTUACIONES** del desempeño<sup>8</sup>:
  - si las puntuaciones sirven para asignar tareas o influir en el ritmo de trabajo,
  - especialmente cuando las puntuaciones determinan el trabajo futuro<sup>9</sup>,

---

6 Fuentes documentales 7 y 10.

7 Fuente documental 9.

8 Fuente documental 9.

9 Bien porque con cierto nivel de calificaciones en el sistema de puntuaciones se pueden llegar a cancelar automáticamente turnos de trabajo, impedir el acceso a nuevas oportunidades de empleo o suspender al trabajador como usuario de la plataforma digital.

- a **menor autonomía** sobre el ritmo de trabajo o sobre el orden de las tareas,
- a **menor apoyo social**, en particular de las jefaturas,
- en determinadas tareas principales.

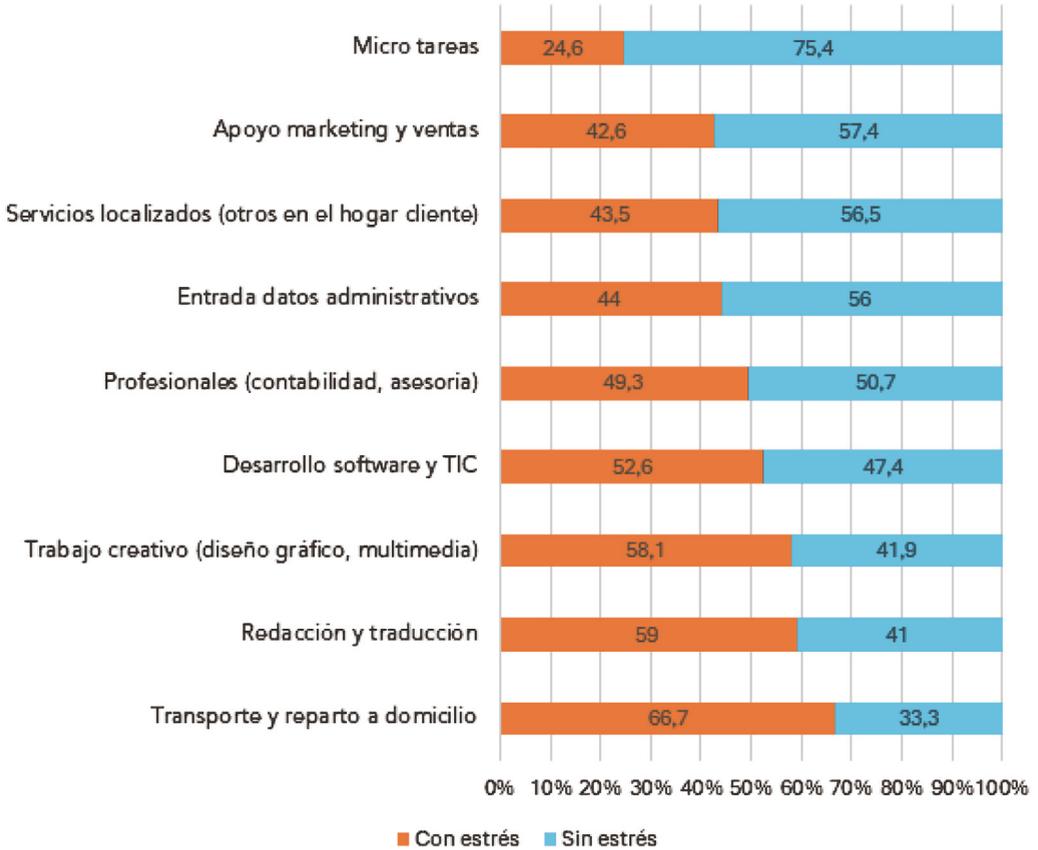


Gráfico 5. Estrés en el trabajo en plataformas (en %) según tareas principales (Elaborado a partir de datos Colleem II<sup>10</sup>).

10 Fuente documental 7.

# 09 Consejos y recomendaciones para un trabajo en plataformas digitales decente y saludable

**E**ntre otras cuestiones, la OIT<sup>11</sup> y la EU-OSHA<sup>12</sup> proponen las siguientes actuaciones:

CONDICIONES DE EMPLEO Y SALARIO	RELACIÓN CON CLIENTES Y PLATAFORMA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Otorgar un estatus laboral adecuado a los trabajadores.</li> <li>• Permitir y facilitar a los trabajadores el ejercicio de sus derechos a la libertad sindical y a la negociación colectiva.</li> <li>• Garantizar que los términos del servicio estén redactados de manera clara y concisa.</li> <li>• Garantizar la transparencia en los pagos y las comisiones cobradas por las plataformas.</li> <li>• Cubrir los costes por el trabajo perdido a causa de problemas técnicos en la plataforma.</li> <li>• Garantizar la transparencia de los algoritmos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fijar códigos de conducta claros para todos los usuarios de la plataforma.</li> <li>• Garantizar que clientes y operadores de plataformas responden rápida, educada y sustantivamente a las comunicaciones de los trabajadores.</li> <li>• Crear sistemas para la evaluación de los clientes que sean tan exhaustivos como los de evaluación de los trabajadores.</li> <li>• Informar a los trabajadores de las razones de las evaluaciones negativas que reciben.</li> <li>• Garantizar que los trabajadores puedan apelar ausencias de pago, evaluaciones negativas, resultados de pruebas de calificaciones, acusaciones de violaciones del código de conducta y suspensiones de cuentas.</li> </ul>

11 Fuente documental 2.

12 Fuente documental 6.

CONTENIDO DE TRABAJO	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar a los trabajadores sobre la identidad de sus clientes y el objetivo de las tareas.</li> <li>• Proporcionar información sobre el contenido del trabajo, procedimientos, complejidad de las tareas, limitaciones de las plataformas, etc.</li> <li>• Garantizar que las instrucciones sean claras y que sean validadas antes de publicar cualquier trabajo.</li> <li>• Garantizar que los trabajadores puedan rechazar tareas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar políticas en materia de seguridad y salud laboral.</li> <li>• Proveer a los trabajadores de EPI adecuados</li> <li>• Introducir aspectos como consejos, formación, información, etc. sobre salud laboral en los sistemas basados en aplicaciones.</li> <li>• Habilitar mecanismos de comunicación efectiva para que los trabajadores de plataformas reporten cuestiones de salud laboral.</li> <li>• Indicar claramente y de manera coherente las tareas que puedan acarrear un estrés psicológico o que puedan generar daños.</li> <li>• Formar e informar sobre los riesgos específicos de la actividad desempeñada y del trabajo a través de plataformas.</li> </ul>

Tabla 2. Actuaciones propuestas por la OIT y la EU-OSHA.

# 10 Fuentes documentales

**P**uedes ampliar información, entre otras, a través de las siguientes fuentes:

## ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT)

1. Portal temático [Plataformas digitales de trabajo](#) .[Consulta: 24 septiembre 2024].
2. Berg, Janine; Furrer, Marianne; Harmon, Ellie; Rani, Uma & Silberman, Six (2019). Las plataformas digitales y el futuro del trabajo. [Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital. Organización Internacional del Trabajo \(OIT\)](#). [Consulta: 24 septiembre 2024].

## AGENCIA EUROPEA PARA LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (EU-OSHA)

3. Portal temático [Desarrollos en TIC y digitalización del trabajo](#). [Consulta: 24 septiembre 2024].
4. European Agency for Safety and Health at Work, EU-OSHA (2024). [Trabajo en plataformas digitales: datos y cifras](#). European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA). [Consulta: 24 septiembre 2024].
5. European Agency for Safety and Health at Work, EU-OSHA (2021). [Trabajo en plataformas digitales y seguridad y salud en el trabajo](#). European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA). [Consulta: 24 septiembre 2024].
6. European Agency for Safety and Health at Work, EU-OSHA (2023). [Preventing and managing health and safety risks in digital platform work: examples of initiatives, practices and tools](#). European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA). [Consulta: 24 septiembre 2024].

## INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (INSST)

7. Martín González, Jorge (2023). [Desafíos de la digitalización para la seguridad y salud en el trabajo. La emergencia de riesgos psicosociales y el trabajo de plataformas digitales](#). Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). [Consulta: 24 septiembre 2024].
8. Jornada Técnica del INSST 26 octubre 2023. [Desafíos de la digitalización para la seguridad y salud en el trabajo: de las plataformas digitales a la gestión algorítmica y la Inteligencia Artificial](#). [Consulta: 24 septiembre 2024].
9. Martín González, Jorge (2023). [La transformación digital en curso: Del trabajo en plataformas a la gestión algorítmica y la Inteligencia Artificial](#). Revista de Seguridad y Salud en el Trabajo del INSST, 116, 33-50. [Consulta: 24 septiembre 2024].

## CENTRO COMÚN DE INVESTIGACIÓN DE LA COMISIÓN EUROPEA (JRC)

10. Fernandez Macias, E.; Urzi Brancati; M.C., Wright; S. and Pesole, A. (2023). [The platformisation of work: Evidence from the JRC Algorithmic Management and Platform Work Survey](#) (AMPWork). Publications Office of the European Union, Luxembourg. [Consulta: 24 septiembre 2024].

## OTROS

11. Todoli, Adrián; Llorens, Julen y Jalil, Maiedha (2020). [Riesgos laborales específicos del trabajo en plataformas digitales](#). Instituto Vasco de Salud y Seguridad Laborales (Osalan). [Consulta: 24 septiembre 2024].
12. Secretaría de salud laboral de CCOO de Madrid (2021). [Condiciones de trabajo en plataformas digitales y prevención de riesgos laborales](#). Comisiones Obreras (CCOO) de Madrid. [Consulta: 24 septiembre 2024].
13. [Portal temático Plataformas digitales](#). Unión General de Trabajadores (UGT) [Consulta: 24 septiembre 2024].



DD. 134. 1. 24



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO  
Y ECONOMÍA SOCIAL

**Cinsst**

Instituto Nacional de  
Seguridad y Salud en el Trabajo