

El trabajo en plataformas digitales, puro... y duro. Un análisis desde los factores de riesgo laboral

Aránzazu de las Heras García

Eugenio Lanzadera Arencibia

*Doctores en Derecho. Profesores de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social.
Universidad a Distancia de Madrid*

Extracto

El trabajo en plataformas digitales brinda a los trabajadores la oportunidad de trabajar desde cualquier lugar, en cualquier momento y ocupar cualquier trabajo que se adapte a ellos. Sin embargo, el trabajo digital «a demanda» genera importantes riesgos para la salud derivados de las duras condiciones de trabajo, como el exceso de jornada, bajos salarios e inseguridad laboral. El problema es que las plataformas de microtarefas consideran a sus empleados como trabajadores por cuenta propia, privando a estas personas de la protección prevista en el marco normativo de seguridad y salud laboral. Trabajar en este agobiante ambiente aumenta el riesgo de enfermedad física o angustia, sin que la legislación proporcione pautas para la evaluación del riesgo de peligros físicos o psicosociales, como el estrés laboral. Internet no tiene fronteras y la vigilancia de este tipo de trabajo supera la capacidad de los Estados para adoptar medidas preventivas cuando los trabajadores y las empresas pueden estar en cualquier parte del mundo.

Palabras clave: plataformas digitales; riesgos laborales; riesgos psicosociales; *crowdworking*; Mechanical Turk.

Fecha de entrada: 12-05-2019 / Fecha de aceptación: 13-05-2019

Cómo citar: Heras García, A. de las y Lanzadera Arencibia, E. (2019). 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*, 55-83.



Work on digital platforms, plain... but hard. An analysis of labour risk factors

Aránzazu de las Heras García

Eugenio Lanzadera Arencibia

Abstract

Working on digital platforms provides workers the opportunity to work from any place, at any time and to take up any job that suits them. However, digital work «on demand» generates important health risks derived from harsh working conditions, such as excessive working hours, low wages and job insecurity. The problem is that microtask platforms consider their employees as self-employed workers, depriving these people of the protections of safety and health law. Working in this stressful environment increases the risk of physical illness or distress, without legislation provides any guidelines for risk assessment of physical or psychosocial hazards, such as occupational stress. Internet has no borders and the surveillance of this type of work exceeds the capacity of states to adopt preventive measures when workers and companies can be anywhere in the world.

Keywords: digital platforms; labour risks; psychosocial hazards; crowdworking; Mechanical Turk.

Citation: Heras García, A. de las y Lanzadera Arencibia, E. (2019). Work on digital platforms, plain... but hard. An analysis of labour risk factors. *Revista de Trabajo y Seguridad Social. CEF*, extraordinary number 2019, 55-83.



Sumario

1. Introducción
2. Las condiciones de trabajo en las plataformas digitales de *crowdworking*: de la macrotarea a la microtarea
3. Factores que inciden en la seguridad y salud de los prestadores de servicios en plataformas digitales puras
 - 3.1. La inseguridad ante la falta de cobertura laboral que asegure un estatus protector
 - 3.2. La insatisfacción derivada de los bajos salarios y la falta de garantía de mantenimiento del empleo
 - 3.3. La sobrecarga o infracarga de trabajo
 - 3.4. El exceso de jornada o la falta de descanso en momentos de fuerte demanda
 - 3.5. La falta de protección social frente a las contingencias comunes o profesionales
 - 3.6. La asignación de tareas a trabajadores especialmente sensibles, con nula protección a los menores
 - 3.7. El estrés laboral derivado de la incomunicación y falta de conciencia social que lleva al aislamiento

Referencias bibliográficas

1. Introducción

El crecimiento y desarrollo de internet ha provocado una intensa transformación social, tanto por su omnipresencia e indispensabilidad, como por el condicionamiento que supone para reconducir la satisfacción de las necesidades del individuo al entorno digital, generalizando el uso de dispositivos electrónicos como auténticos bienes básicos de consumo para los ciudadanos y reportando importantes beneficios económicos y sociales. El entorno digital, accesible y colaborativo, ha ido construyendo la sociedad de la información, un espacio para el ejercicio de derechos que permite la rápida puesta en contacto y facilita la comunicación entre todos los individuos conectados del planeta.

Al amparo de todas estas aplicaciones puestas a disposición de los internautas se ha creado una industria propia que utiliza las preferencias de los usuarios y les permite intercambiar información sobre los bienes y servicios que ofertan y demandan de acuerdo a las necesidades de cada uno en un mercado laboral mundial. Ello ha provocado la aparición de plataformas colaborativas que con vocación de universalidad facilitan el encuentro de usuarios para compartir, intercambiar o prestar bienes y servicios.

En el terreno laboral no ha pasado desapercibido que la tecnología y las telecomunicaciones, así como la informática al servicio de los ciudadanos, se han convertido en el centro y apoyo logístico para la gestión, visión y estrategia del conjunto de las áreas de una empresa. El trabajador es también usuario de internet y partícipe de la sociedad de la información, actuando tanto por sí mismo, emprendiendo una actividad económica a través del entorno digital, como por cuenta de una empresa.

El entorno virtual permite nuevas formas de organización del trabajo, más flexibles, dinámicas y eficientes, permitiendo aumentar la productividad, adaptarse al fenómeno de la globalización y crear estructuras organizativas o núcleos de actividad que incluso permiten prescindir de un centro de trabajo físico. La propia organización empresarial puede actuar en el mismo ciberespacio como un lugar idóneo para el desarrollo de negocios.

Desde el punto de vista de la mejora de las condiciones de trabajo y de la seguridad y salud laboral, el avance tecnológico ha traído algunas ventajas que giran en torno a la posibilidad de pactar y acomodar las obligaciones laborales a los intereses mutuos de empresa y trabajadores. Gracias a la tecnología es posible atender determinadas obligaciones laborales en un ambiente flexible, con una mayor libertad de horarios, distribución de la jornada y, al mismo tiempo, disponibilidad cuasi inmediata para atender a determinadas situaciones y requerimientos. El resultado es que el trabajador puede emplear y distribuir su tiempo de

trabajo de forma compatible con otras actividades, como la formación, el ocio y conciliación de la vida laboral y familiar.

Sin embargo, este avance ha traído también nuevos riesgos y amenazas en las condiciones de trabajo. El esquema tradicional del contrato de trabajo está migrando hacia una liberalización de su marco legal a través de prestaciones de servicios en las que se observa un debilitamiento de la nota de la dependencia. El trabajador subordinado es cada vez menos necesario (Todolí, 2017, p. 70), y la apuesta por un prestador libre de servicios a demanda, creciente.

Es en este ámbito donde surgen las plataformas digitales en línea como un medio de contacto entre quienes libremente ofertan y demandan bienes y servicios. Esta actividad puede ser meramente de intermediación entre personas que puntualmente intercambian información, bienes y servicios sin ánimo lucrativo; puede poner en contacto a profesionales y emprendedores con posibles clientes y también es posible que la propia plataforma sirva como canal de una empresa digital para llevar a cabo una actividad económica autónoma e independiente a sus participantes que se convierten en clientes o en personal de esa empresa-plataforma.

Aparecen así una serie de términos alrededor del concepto de «economía colaborativa» que a través de las plataformas de internet persiguen (Bulchand, 2018, p. 53): compartir productos o servicios (economía compartida o *sharing economy*), aprovechamiento mutuo de los recursos (consumo colaborativo), intercambios o trueques entre pares (*P2P economy*), economía de plataforma para intermediar entre clientes y proveedores (*platform economy*), realización de encargos o tareas (*gig economy*) y prestaciones de servicios bajo demanda (*on-demand economy*).

La plataforma digital, en sentido amplio, no es más que un canal que pone en relación a determinadas personas que pueden tener un interés común o que puede satisfacer necesidades diversas pero cuyas necesidades confluyen. Este tipo de canales digitales pueden tener una finalidad exclusiva de intermediación entre particulares o profesionales, sin intervenir en el servicio en sí, o pueden tener una participación necesaria en la prestación del mismo a través de los propios usuarios. A su vez, este intercambio de bienes o servicios puede ser gratuito o de bajo precio, cuyas condiciones pueden estar establecidas por la propia plataforma, cobrando una parte del servicio e intermediando en los pagos entre el prestador y el consumidor, pero también pueden pactarse directamente entre estos sujetos sin intervención de la plataforma.

De esta forma, se plantea la prestación de servicios a través de estos canales-plataforma en el marco de una relación laboral (contrato de trabajo), de una relación autónoma, que puede revestir la modalidad de económicamente dependiente, e, incluso, en el ámbito de la mera colaboración o para realizar trabajos a título de amistad, benevolencia o de buena voluntad.

Sin embargo, en este contexto han aparecido plataformas que, aprovechando el espacio digital y tras el escudo de la economía colaborativa, llevan a cabo una actividad económica empresarial consistente en poner en contacto a solicitantes de prestaciones de servicios con prestadores, obteniendo de unos y de otros un beneficio por la intermediación. Esta labor puede revestir a su vez un servicio prestado en un lugar físico (por ejemplo, para el transporte de personas, como Uber y Cabify; cuidado de niños, en el caso de Indeed o Yupies; o paseo de perros, como Dogbody), pero también exclusivamente en el espacio virtual de internet. Se trata de un trabajo «puro» y «duro» digital.

La forma de proceder de estas plataformas consiste básicamente en el *crowdsourcing*, una externalización de los servicios para facilitar la contratación de un elevado número de personas en todo el mundo que, a cambio de un bajo precio, estén dispuestas a garantizar la cobertura de la demanda en cada momento puntual en el que se requiera. Se trata de una contratación «a demanda», en la que tras la solicitud del servicio la plataforma asocia el trabajo a potenciales prestadores, acotando la tarea en un periodo de tiempo determinado y asociando una recompensa que dependerá del grado de cumplimiento del trabajo realizado y la satisfacción del cliente.

De esta forma, una tarea compleja, aparentemente irrealizable por una o varias personas o por una empresa, se convierte en una multiplicidad de pequeños trabajos que se pueden llevar a cabo en poco tiempo y de manera independiente. El *crowdsourcing* se basa en una organización programada para una rápida distribución del trabajo en función de la demanda entre un gran número de trabajadores «disponibles» con la única condición de ser usuarios de internet con el consiguiente registro en la plataforma o aplicación virtual.

Desde la óptica del empleo, estas plataformas acercan las posibilidades de contratación allá donde los trabajadores tienen más dificultades para encontrar un trabajo o compatibilizar el resto de obligaciones (cuidado de familiares) o su capacidad residual (incapacitados o con limitaciones para el desempeño de un empleo físico). Las plataformas digitales en línea brindan oportunidades de trabajo en cualquier lugar del mundo, en cualquier momento y permiten aceptar aquellas tareas que mejor convengan a los prestadores de servicios. El fenómeno del «e-trabajo» implica «trasladar las mentes, no los cuerpos» (Alfaro, 2009, p. 124), pero supone también aceptar el pensamiento tecnocrático por el que «la máquina tiene leyes propias sobre las cuales el hombre carece de poderío», reflexión efectuada a raíz de la automatización de la industria en la España del siglo XX (Esteva, 1960, p. 77), que bien puede aplicarse a la era digital.

Desde una concepción centrada exclusivamente en el crecimiento y el desarrollo económico, lucha contra la pobreza y reducción de la desigualdad, el trabajo digital implica el reparto del trabajo y la sostenibilidad económica de aquellas regiones más pobres, ofreciendo una oportunidad a los colectivos menos favorecidos. Sin embargo, la transformación digital hacia un modelo económico y productivo que fomente la inclusión social y la erradicación de la pobreza ha de hacerse respetando los derechos sociales, el desarrollo sostenible y el trabajo decente (Álvarez, 2018, p. 644).

Sin embargo, este mismo modelo carece de las garantías que ostentan los trabajadores sujetos a un contrato de trabajo, a pesar de ser absolutamente dependientes de estas plataformas. Ello se comprueba a través de la necesidad de aceptar unos términos y condiciones que les sitúa como empleados «a demanda», con una libertad relativa, pues la libre elección de las tareas no es tal, sino que se somete a las condiciones pactadas y aceptadas, de forma que permite a la plataforma fijar la retribución independientemente del tiempo dedicado a la tarea, no satisfacer el pago cuando dicha tarea no sea valorada adecuadamente y excluir de la posibilidad de recibir encargos a aquellos prestadores que no los acepten o sean valorados negativamente por el cliente.

Todo ello ha conformado verdaderos modelos de negocio que generalmente eluden la aplicación de la normativa laboral, de Seguridad Social y fiscal, amparándose precisamente en la falta de dependencia directa como elemento configurador del contrato de trabajo, pero que, en el fondo, tratan de eludir un marco normativo que encarecería este tipo de servicios y dificultaría la rapidez con la que se realizan las tareas.

No es extraño, por tanto, que a nivel europeo e internacional se llame la atención de este tipo de trabajos, donde los primeros informes dan cuenta de la precarización de estas relaciones que, además, no son formalmente laborales. Es por ello que los riesgos que del mismo derivan para los prestadores de servicios, en cuanto a las nulas condiciones de trabajo y de seguridad y salud en las que se desenvuelven, han sido referidos en una serie de documentos, entre los que cabe destacar la Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, de 2 de junio de 2016, sobre «Una Agenda europea para la economía colaborativa»¹; el Informe de la OIT denominado «Las plataformas digitales y el futuro del trabajo», de 20 de septiembre de 2018², o el más actual y reciente estudio de la Oficina Internacional del Trabajo de 2019, bajo el título «Las plataformas digitales y el futuro del trabajo. Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital»³.

De algunos de los testimonios recogidos por los propios prestadores de servicios, así como del propio funcionamiento de estas plataformas de trabajo puramente digital, cabe configurar una serie de riesgos «pseudolaborales», que directa o indirectamente inciden en las condiciones de seguridad y salud de este tipo de trabajadores y que ante la inaplicación de la normativa laboral carecen de medidas eficaces para la salvaguarda de lo que se ha venido a denominar un «trabajo decente».

La OIT define el trabajo decente como el trabajo productivo, que asegura igualdad de oportunidades y tratamiento para todas las mujeres y los hombres, a cambio del cual se

¹ Disponible en <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN-ES/TXT/?uri=CELEX%3A52016DC0356&from=EN&locale=es>>.

² Disponible en <https://www.ilo.org/global/publications/WCMS_645887/lang--es/index.htm>.

³ Disponible en <https://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_684183/lang--es/index.htm>.

cobra una remuneración justa, con el que existe seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, que brinda perspectivas de desarrollo personal y da a los trabajadores libertad para expresar sus preocupaciones, para organizarse y participar en las decisiones que afectan su vida laboral (OIT, 2019, p. 1).

Los trabajadores que prestan servicios en las plataformas digitales en línea afrontan un contexto laboral inseguro e inestable condicionado a la oferta y la demanda, envueltos en una situación de precariedad que los aleja del trabajo decente. Muestra de ello es la imposibilidad de construir un proyecto de vida a medio o largo plazo, contar con expectativas de derechos ante situaciones de necesidad, careciendo de protección social y sin un salario o nivel de ingresos garantizado.

Así, la Unión Europea (Resolución de 4 de junio de 2017, sobre condiciones laborales y empleo precario⁴) apunta los siguientes indicadores para calificar el trabajo como «precario» que coinciden con el tipo de trabajo prestado a través de plataformas digitales: escasa o nula seguridad laboral, horarios imprecisos y funciones que varían debido al trabajo «a la carta»; protección rudimentaria ante el despido (en este caso, inexistente); remuneración insuficiente para llevar una vida digna (incluso, no garantizada); ausencia de protección social; perspectivas nulas de progreso y entorno laboral que no respeta las condiciones de seguridad y salud.

Estos factores y condicionantes inciden directamente en las condiciones de seguridad y salud, de forma que se pueden distinguir claramente tres tipos de riesgos. En primer lugar, los vinculados a la precariedad laboral, exceso de jornada y carga de trabajo. En segundo lugar, los riesgos frente a agentes físicos, derivados de la utilización de pantallas de visualización de datos de forma intensa y prolongada, con una alta probabilidad de sufrir daños físicos, tanto a nivel oftalmológico, como trastornos musculoesqueléticos, derivados de las condiciones ergonómicas. En tercer lugar, los riesgos psicosociales, generalmente atribuidos al teletrabajo en general, pero que en este ámbito se agudizan ante la presión ejercida para el mantenimiento de un «pseudoempleo», entre los que destaca la fatiga, el tecnoestrés, la adicción al trabajo o síndrome de *burnout* o «estar quemado».

En general, este escenario bien podría formar parte de lo que se ha denominado «la sociedad del cansancio», una situación que describe el desgaste ocupacional, la presión por el rendimiento, el exceso de estímulos al mismo tiempo que la exigencia de cumplir puntualmente con lo solicitado. Se genera así el caldo de cultivo de un estado de enfermedad neuronal, no infecciosa, caracterizada por el síndrome de la fatiga cognitiva (Aleján, 2017, p. 18).

⁴ Disponible en <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX%3A52017IP0290&from=ES>>.

2. Las condiciones de trabajo en las plataformas digitales de *crowdworking*: de la macrotarea a la microtarea

El trabajo colaborativo *online* (*crowdworking*) gestionado por una plataforma o *app* tiene por objeto poner en contacto a los «solicitantes» de determinados servicios (clientes) con potenciales «prestadores» (trabajadores) a cambio de un precio o recompensa. El precio fijado por el solicitante se administra por la plataforma que solo satisface el precio o recompensa una vez que la tarea ha sido aceptada y debidamente valorada, descontando una comisión que suele ser entre el 10 y el 20 % del precio ofertado. En la mayoría de los casos se trata de trabajos de gran calado que se dividen en microtareas asignadas a cientos o miles de prestadores. Estos trabajos o servicios, por su propia naturaleza, han de ser realizados en un muy corto espacio de tiempo y no son automatizables. El solicitante no solo tiene la capacidad de rechazar la tarea y, por tanto, no satisfacer el precio, sino que además puede y debe valorar al prestador del servicio a quien no conoce, lo que repercutirá en su continuidad para seguir aceptando tareas o bien ser excluido temporal o definitivamente de la plataforma y sin recibir contraprestación alguna.

La plataforma con un mayor volumen de intermediación en la contratación de trabajos que luego se dividen en microtareas es Mechanical Turk de Amazon. El origen de su denominación es suficientemente explicativo para entender cuál es su objeto y razón de ser.

En 1769 un húngaro llamado Wolfgang von Kempelen, escritor, inventor y afamado jugador de ajedrez, inventó un artilugio que dejó atónitos a los europeos. Creó un autómatas mecánico al que llamó «el turco», que jugaba al ajedrez y podía vencer a prácticamente cualquier oponente. El turco era un maniquí de madera de tamaño real, en el que se apreciaban diversos dispositivos mecánicos, como ruedas y muelles que, a simple vista, hacían funcionar su invento. Von Kempelen escondía un secreto: un experto en ajedrez bien oculto en el interior del maniquí era quien realmente movía las fichas y ganaba las partidas. Amazon se apropió del nombre de este invento para justificar y explicar la razón de ser de su plataforma: existen trabajos que por su magnitud y complejidad parecen que son hechos por las máquinas, sin embargo, al requerir de la inteligencia e intervención humana, en realidad estas tareas se obtienen de cientos de miles de humanos que hacen el trabajo en paralelo y en muy poco tiempo. Por ello, a sus prestadores se les conoce con el nombre de «turcos».

En la plataforma Mechanical Turk de Amazon⁵, los empleadores, llamados «solicitantes» (que a su vez pueden ser tanto personas físicas como jurídicas), remiten sus necesidades a un programa de ordenador que ejecuta un *script* que externaliza cualquier tarea que requiere inteligencia humana. Para ello colocan tareas en el portal y ofrecen contratos no negociables. A los prestadores se les asignan pequeñas tareas, «*hits*» (*human intelligence tasks*), una y otra vez, pero raramente pueden ver el conjunto del trabajo.

⁵ <<https://www.mturk.com/>>.

Curiosamente, la evolución tecnológica tiende a que sean las máquinas quienes pueden llevar a cabo trabajos que resultaría demasiado caro poner a desarrollar a un humano. El «turco mecánico» plantea un escenario inverso: que los humanos hagan trabajos cuya automatización requeriría de costes superiores o simplemente porque al requerir de intervención o inteligencia humana sería imposible su realización completa por las máquinas.

En general, se trata de recopilaciones de datos, búsquedas, etiquetado, revisiones de contenido, categorización y otras tareas puramente digitales en las que es absolutamente necesaria la inteligencia e intervención humana. La selección e incluso clasificación de los proveedores se lleva a cabo por la plataforma, de forma que los solicitantes demandan a prestadores de una determinada categoría (que en algunos casos incluye restricciones, por ejemplo, a los nacionales de determinados países). La plataforma, además, puede excluir a los prestadores cuyas opiniones o valoraciones no hayan sido satisfactorias. Más de 500.000 potenciales prestadores de servicios están dados de alta en esta plataforma.

La plataforma Crowdfunder, actualmente Figure Eight⁶, aglutina a nivel mundial trabajos ofrecidos por páginas web, particulares, organizaciones y empresas y los divide en pequeñas tareas o «*microjobs*» que son asignadas a prestadores *online* previamente seleccionados a los que se abona una pequeña cantidad, a través de cualquier modalidad de pago a través de internet. Esta plataforma está especializada en comercio electrónico y tiene como clientes a las grandes empresas de inteligencia artificial que operan y ofrecen servicios en internet. En la mayor parte de los casos, estos trabajadores no figuran dados de alta como autónomos, ni mucho menos como trabajadores por cuenta ajena, carecen de un mínimo de retribución garantizada, así como de protección social o derechos colectivos.

En Clickworker⁷, los «trabajadores de clic» son contratistas independientes que usan su propio equipo informático para llevar a cabo pequeñas tareas en función del tiempo disponible, sin sujeción a horarios pero dentro del marco temporal fijado para acabar la tarea. Estos trabajos consisten en optimizar y revisar textos, categorizar datos o traducciones. El pago se realiza por tarea realizada, lo que significa que las ganancias por hora varían significativamente según la rapidez con que se realizan, pagándose en euros o dólares a través de PayPal o en cuenta bancaria. No existe el derecho a un salario mínimo ni tampoco a unos ingresos garantizados por la simple permanencia en la plataforma.

Microworkers⁸ es una plataforma intermediaria de pequeños trabajos puntuales que no forman parte de grandes proyectos. Es ideal para llevar a cabo pequeñas tareas puntuales en un periodo de tiempo muy corto, ofreciendo las «minitareas» a aquellos perfiles de trabajadores con

⁶ <<https://www.figure-eight.com/>>.

⁷ <<https://www.clickworker.com/>>.

⁸ <<https://www.microworkers.com/>>.

mayor afinidad para llevarlas a cabo, para lo que es necesario pasar un test para poder afrontar y desbloquear una tarea. La retribución mínima por tarea realizada es de 1 dólar americano.

Los servicios o tareas que se encargan a este tipo de plataformas para su ejecución por los prestadores se encuadran en trabajos realizados exclusivamente a través de internet, desde cualquier lugar del mundo y a través de una aplicación. Estas tareas versan sobre trabajos que, si bien pueden suponer un obstáculo para los ordenadores, son sencillos de realizar para las personas siguiendo unas pautas en las que es necesario aplicar un juicio «humano».

Son ejemplos de tareas o microtareas en las que es necesaria la intervención humana y que, sin embargo, son de carácter mecánico:

- Visionado y procesado de imágenes que conlleva etiquetar los objetos encontrados en una de ellas para facilitar la búsqueda, seleccionar la mejor imagen entre un grupo de imágenes (la que mejor representa al producto), auditar imágenes cargadas por los usuarios en busca de contenido inadecuado o clasificar objetos encontrados en imágenes por satélite.
- Verificación y limpieza de datos: listados de directorios, números de teléfono y datos de contacto de personas o empresas.
- Recopilación de información a través de preguntas y respuestas, encuestas, comentarios, descripciones, valoraciones, quejas y sugerencias.
- Procesamiento de datos mediante la edición y transcripción de *podcasts*, realizar traducciones no mecánicas o clasificar la exactitud de los resultados de un motor de búsqueda en internet.

Además, existen múltiples plataformas *online* especializadas en servicios de traducción, ofreciendo trabajar desde casa como traductor o intérprete. Estos servicios incluyen no solo la traducción de textos, sino la gestión de operaciones en el idioma exigido, llamadas de servicio al cliente, interpretación e intermediación. Normalmente se exige algún tipo de certificación o titulación universitaria que acredite el conocimiento de la lengua. Estos servicios o requerimientos entran por la plataforma que rápidamente los asigna a los prestadores disponibles que deben terminar el trabajo en el periodo estrictamente establecido.

Este tipo de trabajos especializados exigen el conocimiento de idiomas y acogen tanto ofertas como demandas de todo el mundo a través de las plataformas de traducción que a nivel internacional operan en internet, algunas de ellas con un fuerte prestigio y volumen de negocio. Cabe citar, a título de ejemplo, Andovar (traductores *freelance* con un mínimo de experiencia)⁹; Certified Languages International (intérpretes con un mínimo de 2 años

⁹ <<https://www.andovar.com/>>.

de experiencia y conocimiento del inglés)¹⁰; Language Line (trabajo por teléfono en llamadas a tres vías con dos personas que no hablan el mismo idioma, facturando por minuto o por conversación)¹¹; Pacific Interpreters (adquirida por la anterior, mantiene un alto estándar de calidad y una atención excepcional para todos y cada uno de los clientes utilizando intérpretes con experiencia y con encargos flexibles)¹² y Transparent Language (cuenta con ofertas regulares para intérpretes de varios idiomas extranjeros en trabajos de doblaje de voz, creadores de contenidos y editores, así como tutores de idiomas en línea para trabajar desde casa).

En España, aunque accesible desde cualquier país del mundo, la plataforma Ofilingua ofrece una herramienta a través de la que los intérpretes (titulados y con experiencia) facilitan las comunicaciones de una empresa con el exterior, traduciendo sus documentos, designando profesionales para sus reuniones, seminarios o comunicaciones telefónicas o incluso formando a los miembros de su personal en sus propias instalaciones o mediante un programa de inmersión lingüística¹³.

Esta forma de intermediar, obteniendo un beneficio, gestionando la oferta y demanda de trabajos, replanteándolos y dividiéndolos, fijando el precio de los mismos, así como eligiendo a los prestadores o eliminándolos del portal, se hace exclusivamente *online*, sin conocer ni el solicitante ni el prestador dónde se encuentra cada uno, ni cuál es la legislación aplicable de referencia, que claramente elude las condiciones laborales y de seguridad y salud, de Seguridad Social o el régimen fiscal que en su caso fuera aplicable.

La única posibilidad de acceder al trabajo, y, por tanto, a los posibles ingresos, es ingresando como usuario registrado en la plataforma y bajo las condiciones establecidas por esta. Los demandantes publican tareas sencillas o *hits* para que los usuarios registrados como trabajadores las realicen, siempre a través de su ordenador y facilitándoles las instrucciones y el plazo de realización para ello. El hecho de rechazar una tarea o no participar en las asignaciones, a pesar de la «libertad para trabajar y elegir horarios o tareas», supone no recibir asignaciones e incluso quedar fuera de la plataforma. La web de Amazon Mechanical Turk es clara en este aspecto: «Cuando rechaza una asignación, el trabajador que realizó la asignación no recibe el pago. El rechazo puede afectar su reputación como solicitante. Tenga en cuenta que no puede rechazar una tarea sin una buena causa».

Ante este fenómeno, que avanza imparable, tendríamos que reconducir esta realidad virtual a una realidad jurídica que proteja cuantos derechos se han consolidado en el mundo

¹⁰ <<https://www.certifiedlanguages.com/>>.

¹¹ <<https://www.languageline.com/>>.

¹² <https://www.languageline.com/pacific_interpreters>.

¹³ <<https://www.ofilingua.com/es/>>.

offline. Para ello habría que superar el obstáculo de la extraterritorialidad y consensuar una norma de mínimos, aplicable en cualquier Estado, que garantice a cualquier ciudadano una mínima protección del trabajo en internet.

Todos estos factores influyen en la organización del trabajo de grandes empresas que disponen de la posibilidad de externalizar las tareas para la optimización de resultados mediante el abaratamiento de costes y nuevas oportunidades de negocio, sin perjuicio de la facilidad para eludir las normas laborales y fiscales y, por supuesto, no preocuparse por unas condiciones mínimas de seguridad y salud de los prestadores o trabajadores.

3. Factores que inciden en la seguridad y salud de los prestadores de servicios en plataformas digitales puras

3.1. La inseguridad ante la falta de cobertura laboral que asegure un estatus protector

Antes de existir internet era realmente difícil encontrar a personas y llevarlas a sentarse y trabajar diez minutos, y luego despedirlas cuando habían pasado los diez minutos. Hoy, en cambio, se puede encontrar a esas personas, pagarles un mínimo importe de dinero y luego liberarse de ellas cuando ya no se las necesita (Lukas Biewald, CEO de CrowdFlower. Testimonio recogido en Marvit, 2014).

Las plataformas de trabajo en línea consideran a sus trabajadores como autónomos debido a que emplean medios de producción propios, asumen los costes de la actividad y tienen libertad para determinar no solo su horario, sino su interés en trabajar. Esta libertad condicionada a la ejecución de las tareas les excluye *a priori* de unas condiciones de trabajo dignas y, por tanto, supone una falta de respeto a su dignidad como personas. La consideración de estos trabajadores como autónomos independientes con amplia libertad para la prestación de servicios contrasta con una «subordinación virtual» (Agra, 2018, p. 617) cuasi completa, de la que depende la subsistencia y la obtención de unos mínimos recursos condicionados a la disponibilidad y conexión permanente, sin límites de jornada y en unas condiciones de trabajo que eluden toda protección mínima de la seguridad y salud.

El hecho de que la aplicación de la normativa laboral y de prevención de riesgos laborales en casi todos los países desarrollados esté condicionada a la existencia de un contrato de trabajo por cuenta ajena hace muy difícil garantizar unas condiciones de trabajo seguras y dignas a los prestadores de servicios en régimen de *crowdworking*.

Es muy significativo el documento configurado por mensajes de algunos trabajadores de Mechanical Turk, a raíz de una campaña hacia el director de Amazon denominada «Dear

Jeff Bezos», que puede consultarse en Dynamo¹⁴, un portal creado por prestadores de servicios de la compañía para hacer públicas sus demandas. En este portal se puede leer:

Querido Jeff Bezos, escribimos para que usted y el resto del mundo sepa quiénes somos. La intención es que usted vea que los *turkers* (*crowdworkers*) no son solo seres humanos reales, sino personas que merecen respeto, trato justo y comunicación abierta. Los *turkers* son seres humanos, no algoritmos, y deben comercializarse en consecuencia. Los *turkers* no deben venderse como mano de obra barata, sino mano de obra cualificada y flexible que debe respetarse.

Amazon Mechanical Turk defiende expresamente en su portal que es una empresa tecnológica, por cuanto se limita a ofrecer una *app* para el libre contacto entre usuarios y profesionales. Sin embargo, la realidad de esta y otras plataformas muestra que deben considerarse empresas que realizan una actividad económica a través de personas que se sirven de sus recursos para ofrecer un servicio. El estatus laboral de la mayor parte de las personas que desarrollan su actividad profesional a través de las nuevas plataformas digitales no encaja ni con la figura del trabajo autónomo, ni con la de empleo asalariado. Ello conlleva una mayor vulnerabilidad de este colectivo, en la medida en que no cuenta con la protección legal adecuada de los trabajadores por cuenta ajena, pero cuya prestación de servicios está mucho más limitada y condicionada que la actividad realizada por trabajadores autónomos. En España, estos hechos han llevado incluso a plantearse este tipo de relaciones como «trabajo autónomo económicamente dependiente» (Mercader, 2018) o como una relación laboral especial (Todolí, 2017, p. 90).

Sin embargo, en su mayoría, los profesionales que prestan servicios en la plataforma ni siquiera están dados de alta como trabajadores autónomos. Su posición está mucho más cerca del trabajo por cuenta ajena, pues mediante la fijación de precios, el cobro directo a los clientes, la organización de turnos de trabajo, la posibilidad de desconectar a los profesionales del servicio prestado o la estipulación de las condiciones, las plataformas actúan como verdaderas empleadoras. Es más, los profesionales no tienen una organización productiva propia y autónoma, al estar su prestación de servicios intrínsecamente relacionada con la plataforma, al ser esta la propietaria de la infraestructura esencial, como es la *app*, al prestar servicios bajo marca ajena o al prohibirse el contacto con clientes fuera de la plataforma.

A pesar de ello, no todos los elementos de la relación determinan la figura de un contrato por cuenta ajena. Estas plataformas se escudan en indicios que, aunque dudosos, caracterizan estas prestaciones de servicios. Estos indicios son fundamentalmente la «relativa» libertad para aceptar una tarea, la «engañosa» disponibilidad horaria, la no necesaria habitualidad y continuidad, la inexistencia de un centro de trabajo y la aportación por el propio trabajador de los equipos de trabajo (ordenador y conexión a internet).

¹⁴ <<http://www.wearedynamo.org/dearjeffbezos>>.

Alguna plataforma incluso previene la posibilidad de que la legislación del trabajador pudiera considerar la relación como laboral. En Prolific, por ejemplo, especializada en tareas de encuestas, se realizan mediciones de los encargos con algoritmos para asegurar que los «participantes» no puedan acumular una cantidad suficientemente grande de trabajo en la plataforma como para ser considerados empleados. Este mecanismo limita los índices de participación distribuyendo los trabajos entre todo el grupo de participantes¹⁵.

En España, se han suscitado conflictos en demanda de la laboralidad en las plataformas intermediarias de prestaciones físicas de servicios, tales como Uber o Cabify, así como existen algunos pronunciamientos judiciales sobre repartidores, en los casos Deliveroo y Glovo¹⁶. Sin embargo, sobre las prestaciones de servicios puramente digitales, que es el tema que nos ocupa, no es tan sencillo ubicar casos concretos.

Respecto a las plataformas en las que se ofrece y contrata trabajo digital, el Tribunal Supremo ha declarado la existencia de relación laboral entre un traductor y Ofilingua¹⁷, una plataforma de traducción que a través de un programa informático selecciona a los intérpretes en función de su proximidad geográfica¹⁸. A pesar de la concurrencia de indicios importantes de no laboralidad, finalmente se declaró la existencia de contrato de trabajo. El intérprete no tenía un horario fijo, sino que venía impuesto por las necesidades de los organismos que solicitaban a la empresa los servicios de traducción e intérprete, fijando el día, la hora y el lugar al que el mismo había de acudir. El intérprete decidía si asistía o no a desarrollar sus servicios y, en caso de no hacerlo, se llamaba a otro, corriendo el riesgo de que no se le volviera a llamar. Dicha actividad la desempeñaba a cambio de una retribución, percibiendo una cantidad fija y periódica (mensual) determinada por la demandada en proporción con la actividad prestada. Debía justificar las horas que había trabajado, mediante la presentación mensual de facturas, percibiendo una cantidad fija por hora trabajada.

En el caso analizado no consta que el intérprete tuviera algún tipo de estructura empresarial, insertándose en la organización de trabajo de la entidad demandada. Aun así, es cierto que no todo trabajo profesional es necesariamente un trabajo autónomo ni todo trabajo autónomo es trabajo profesional, así como que no todo trabajo autónomo requiere para serlo de la existencia de una «estructura empresarial» (Sánchez-Urán, 2018, p. 122). Sin embargo, lo más llamativo es que no se desvirtuó la laboralidad de la relación por el hecho de que la empresa no facilitase medios materiales al intérprete, ya que, dadas las características del trabajo que realizaba –traducción e interpretación–, este descansaba fundamentalmente en el elemento personal, careciendo de relevancia los medios materiales. Pero a pesar de tra-

¹⁵ <<https://prolific.ac/>>.

¹⁶ Sentencias del Juzgado de lo Social de Valencia número 6 de 1 de junio de 2018 y de Madrid número 39 de 3 de septiembre de 2018 y Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Madrid de 11 de febrero de 2019.

¹⁷ <<https://www.ofilingua.com>>.

¹⁸ Sentencia del Tribunal Supremo (Sala de lo Social) de 16 de noviembre de 2017 (rec. 2806/2015).

tarse de una prestación personal en función de unos conocimientos demostrados que aseguran saldar con éxito el encargo, el hecho de la sustitución esporádica por alguno de sus familiares cuando el intérprete escogido no podía realizar el trabajo no implicó, en el tipo de trabajo contratado, la ausencia del carácter personal de la prestación y su carácter laboral.

Sirva este ejemplo para poner en duda, cuando menos, la relación entre las plataformas y los prestadores de servicios, a pesar del rechazo a la contratación laboral de estas verdaderas empresas de intermediación, cuya actividad podría incurrir incluso en una cesión ilegal de mano de obra. La diferencia con las contratatas y subcontratatas de obras y servicios legales estriba en que, en este último caso de «cesión ilegal de trabajadores», la empresa-plataforma actúa como «empresario aparente», pues el verdadero empresario sería para quien efectivamente prestaran servicios estos trabajadores bajo su dirección y organización, con sus recursos y medios de trabajo. La empresa-plataforma carece en estos casos de actividad, más allá de la intermediación, así como de una organización propia y estable, sin recurso alguno para realizar la actividad contratada y sin ejercer las potestades empresariales.

Sin embargo, gran parte de las dificultades para atribuir responsabilidades a este tipo de plataformas reside en que no se ubican en un espacio territorial concreto, sino en el ciberespacio, de forma que la empresa que está detrás de la plataforma puede tener su sede en cualquier otro país del mundo contratando a trabajadores que se encuentran en diversos países. En el caso analizado de Ofilingua, fue posible la demanda porque la plataforma tenía sede en España y el trabajador se encontraba en España, sujetos por tanto a las obligaciones laborales españolas.

Este hecho tiene una importante incidencia en la aplicación de las normas, dado que los Estados pierden su capacidad tradicional de control, basada en la territorialidad de su soberanía. No se puede regular la actividad en internet con los mismos instrumentos (tratados, leyes, reglamentos) ni de la misma forma (exclusivamente unilateral) en un espacio extraterritorial. Internet requiere nuevos mecanismos de regulación o, cuando menos, demanda un replanteamiento de los mecanismos de regulación tradicionales (Cerrillo, 2007).

La dificultad de controlar el trabajo precario de las plataformas digitales en línea lleva aparejados algunos efectos nocivos para estos prestadores de servicios ante la falta de garantía de un trabajo efectivo, de un salario digno y de unas condiciones laborales, sobre todo en materia de tiempo de trabajo, que son inexistentes.

En principio, las condiciones de seguridad y salud de estos pseudotrabajadores están fuera del ámbito de aplicación de cualquier normativa de prevención de riesgos ante la falta de un vínculo laboral, sin que la plataforma asuma ninguna responsabilidad en materias tan básicas como la evaluación de los riesgos físicos (trastornos musculoesqueléticos derivados del trabajo con ordenador o trastornos oftalmológicos) y psicosociales (derivados de la sobrecarga o infracarga de trabajo, fatiga, estrés o insatisfacción laboral).

Incluso, cabe plantear si la consideración de estos prestadores de servicios como trabajadores económicamente dependientes los dota, de acuerdo con la legislación española, de una protección suficiente en materia de seguridad y salud. A estos efectos, el artículo 4.3 e) de la Ley 20/2007, de 11 de julio, del Estatuto del Trabajo Autónomo, les reconoce el derecho a la integridad física y a una protección adecuada de su seguridad y salud en el trabajo. Sin embargo, a pesar del intento de equiparar su protección a la que se otorga a los trabajadores por cuenta ajena en los términos del Estatuto de los Trabajadores o de la Ley de prevención de riesgos laborales, en la práctica este derecho se desvanece entre la generalidad y la falta de concreción de su contenido, la escasa exigibilidad y las dificultades aplicativas inherentes al mismo (Igartua, 2016, p. 59).

Si en algún caso se reconociera la laboralidad de estas relaciones, las medidas preventivas típicas para este tipo de trabajos serían obligatorias, de forma que afectarían y restringirían en cierto modo esta modalidad de prestación de servicios. Así, el hecho de fijar medidas técnicas u organizativas que eviten la atención continuada en las pantallas, promuevan pausas, minoren el nivel de visualizaciones y aseguren una desconexión digital sobre todo en los periodos de descanso influiría no solo en el hecho de obtener una menor compensación económica, sino incluso en la permanencia en la propia plataforma. Resulta paradójico que la administración flexible del tiempo de trabajo, principal atractivo de este tipo de trabajos y argumento para la captación de la mano de obra, en lugar de crear ventajas para el trabajador, derriba los últimos límites de jornada, transformándolo en un único y flexible instrumento de producción (Ushakova, 2016).

El hecho de estar al margen de la normativa preventiva laboral obstaculiza la conveniencia de, al menos, informar y formar a los prestadores de servicios de las plataformas sobre los riesgos a los que están expuestos y cómo evitarlos, así como sus consecuencias sobre la salud, tanto en el plano físico como psicosocial. Si a ello añadimos que el trabajo se lleva a cabo en régimen de competencia con otros prestadores y a una falta de conciencia social para unir sus fuerzas frente a la plataforma, el hecho de estar ubicados fuera de un centro de trabajo físico en condiciones de aislamiento, así como la falta de contacto humano a quien exigir responsabilidades, es fácil comprobar como tampoco se promueve la designación o elección de representantes de los trabajadores que asuman un papel de garantía o de defensa de sus derechos.

El nivel de frustración aumenta ante la imposibilidad del prestador para contactar u ofrecerse a su cliente fuera de la plataforma. También los «solicitantes» son avisados en las condiciones del servicio sobre la prohibición para contratar directamente a los prestadores. Estos avisos advierten imperativamente para no recopilar información de la identificación personal a los trabajadores. Por ejemplo, no será posible pedir o facilitar los datos de correo electrónico o número de teléfono, ni siquiera a través de redes sociales paralelas. En CrowdFlower esta prohibición es bidireccional, tanto para solicitantes como para prestadores que intercambien datos de contacto personal, sin permitir a los prestadores que se identifiquen de cualquier forma que se les pueda individualizar (OIT, 2019, p. 30). El incumplimiento de estas condicio-

nes puede suponer el rechazo de los solicitantes, así como la expulsión del prestador, siendo además el sistema de división de tareas proclive a no fomentar este tipo de prácticas.

El miedo a perder el empleo, o, más bien, las expectativas de poder llevar a cabo trabajos por encargo, supone un factor más de debilidad para el trabajador, incrementa su dependencia, anula su capacidad para reclamar y aporta una mayor inestabilidad emocional que repercute en factores psicosociales de riesgo que se pueden agravar dentro del círculo vicioso que supone mantenerse activo en la plataforma.

3.2. La insatisfacción derivada de los bajos salarios y la falta de garantía de mantenimiento del empleo

El hecho de estar registrado en una plataforma de trabajo virtual en línea no asegura al prestador una retribución mínima garantizada y mucho menos un salario mínimo. La independencia y la flexibilidad en cuanto al trabajo asignado contrastan con el bajo precio pagado, el subempleo provocado por la escasa entidad de las microtarefas y el trato deshumanizado a través de la máquina, que no comprende más allá de la aceptación, realización y valoración de la tarea.

No se tienen en cuenta los problemas personales de los prestadores, por ejemplo, de conexión, enfermedad, maternidad, desencuentros con el cliente o con la tarea misma cuando está mal planteada o concebida. No existe un lugar para efectuar reclamaciones y estas, si existen, no son generalmente atendidas. Tampoco existen mecanismos para someter a un arbitraje una disputa con un cliente.

La exclusión de la plataforma, ya sea temporal o definitiva, se produce por no atender las tareas encomendadas u ofertadas, a pesar de la inicial libertad con la que cuenta el trabajador para su aceptación. También puede ocurrir que una mala valoración del trabajo, aunque sea de forma injusta, provoque automáticamente la exclusión de la plataforma.

En cuanto a la remuneración, existe una distinción entre el tiempo que pasan los prestadores realizando trabajo remunerado y aquellos otros periodos de presencia y disponibilidad. Durante el tiempo de presencia, o de vigilancia sobre algún requerimiento para encontrar las tareas o los encargos, no hay retribución. Sin embargo, el no estar al acecho puede suponer la exclusión de los trabajos. En ocasiones incluso esta oferta se lleva a cabo mediante foros en línea, demandando no solo presencia sino intervención activa en tiempo real, exigiendo dejar comentarios, respuestas e indicaciones, rellenar formularios, etc. Estas actividades tampoco implican remuneración alguna. El promedio entre horas trabajadas y horas de disponibilidad o de trabajos auxiliares reduce considerablemente el salario/hora a cantidades que varían entre 1 dólar y 5 dólares. De la encuesta realizada por la OIT, solo el 4 % de los trabajadores de las principales cinco plataformas de trabajo digital ganaban más de 7 dólares a la hora en promedio (OIT, 2019, p. 53).

Sin embargo, a pesar de los bajos salarios, las plataformas representan en la mayoría de los casos una oportunidad no solo para trabajar, sino para subsistir, tanto en países desarrollados, como en los subdesarrollados. El miedo a perder el trabajo con la simple exclusión de la plataforma o la no asignación de tareas es superior a la insatisfacción de los salarios o recompensas por los servicios prestados.

En general, este marco pseudolaboral potencia tendencias negativas en el marco de las condiciones de trabajo, entre las que cabe destacar la intensificación y aceleración de los ritmos de trabajo con su correlato en términos de agudización del estrés y la ansiedad; la dislocación del tiempo de trabajo, con crecientes requerimientos empresariales en términos de flexibilidad y disponibilidad de los prestadores; y la pérdida de autonomía y privacidad, como consecuencia del desarrollo de nuevas formas de seguimiento y control del trabajo en las empresas.

Todo ello en su conjunto deriva en una inseguridad que se manifiesta generalmente en la insatisfacción laboral, el temor ante la pérdida de oportunidades de empleo y en la falta de mecanismos de defensa frente a imputaciones injustas. A ello se une la incertidumbre en cuanto a la falta de expectativas en determinados momentos para trabajar, a pesar de estar plenamente disponible para ello. Solo hay trabajo cuando un cliente lo pide. Incluso aunque existan clientes y tareas disponibles, es necesaria una asignación por la plataforma para atribuir el trabajo y tener opción a su realización.

3.3. La sobrecarga o infracarga de trabajo

Los trabajos son de corta o muy corta duración, al tratarse de tareas o *hits* que han sido divididas y atribuidas a un gran número de trabajadores. Estos desconocen la demanda futura de trabajo y una de sus preocupaciones es la carga de trabajo insuficiente, pues repercute drásticamente en su nivel de ingresos.

Sin embargo, este factor de riesgo también repercute en las condiciones de trabajo y empleo de estos prestadores de servicios, pues al no estar sometidos a normas limitadoras de jornada, sino a demanda, provoca serios desequilibrios en la sobrecarga o infracarga de trabajo, según el momento de que se trate y en la medida en que haya o no pedidos que atender.

En periodos punta, el trabajo constante y necesario para llevar a cabo las tareas exige una dedicación completa y una conexión permanente, para aceptar otras tareas. La sobrecarga de trabajo se agudiza por el temor a perder más pedidos o tareas, ante la expectativa de optar a más trabajos y, por tanto, a mayores recompensas. En los periodos de ausencia de pedidos, la infracarga de trabajo no exime al prestador de mantenerse conectado, ante la posibilidad de que aparezcan nuevos encargos. Sin embargo, la falta de carga de trabajo supone la pérdida de ingresos, aun manteniendo la atención en futuros trabajos en permanente búsqueda que no aparecen y sin que ello reporte un salario mínimo o ingreso alguno.

Las circunstancias de sobrecarga o infracarga de trabajo virtual se agravan por factores concurrentes derivados de la naturaleza de la actividad: la relación entre los conocimientos y experiencia para realizar una tarea y la exigencia en tiempo y esfuerzo de la misma; la dedicación temporal e intensidad, así como el grado de atención prestada. En algunas ocasiones, el trabajo es monótono y repetitivo, facilitando su realización sin excesivo esfuerzo. En otros casos, la permanente atención durante largo tiempo lleva hasta límites que provocan el cansancio y la fatiga.

El resultado es un cuadro típico derivado de la hiperconectividad laboral que se manifiesta en el cansancio, agotamiento mental y cognitivo, la compulsión adictiva para comprobar si se ha pasado una tarea por alto, la incapacidad de seguir el ritmo de trabajo constante que lleva a la depresión y la traslación del estado anímico a la dimensión familiar del trabajador que puede terminar originando conflictos de tipo personal (Quílez, 2018, p. 312).

Especialmente, el desequilibrio en la carga de trabajo digital provoca tecnoansiedad y tecnofatiga. La tecnoansiedad se experimenta en un alto nivel de activación fisiológica no placentera, provocando escepticismo sobre la propia capacidad resolutive. Se trata de un desajuste entre las demandas y los recursos disponibles que puede llevar a la aversión de la plataforma, lo que se conoce como «tecnofobia», entendida como temor o miedo ante la incapacidad frente a la tecnología. La tecnofatiga se traduce en el cansancio mental por el trabajo tecnológico continuado, llevando al agotamiento mental y cognitivo (Agra, 2018, p. 622).

Tanto la tecnoansiedad como la tecnofatiga inciden directamente en la prestación de los servicios, con efectos negativos en la consecución de los resultados exigidos. Estos efectos son principalmente las alteraciones en el nivel de atención requerido, distracciones y fallos derivados del exceso de confianza, así como el bajo rendimiento, lo que alimenta aún más el deterioro físico y mental del trabajador.

No es infrecuente que algunos de los trabajadores digitales sufran el denominado «síndrome de estar quemado» o *burnout* (INSHT, 2003a y 2003b). Se trata de una situación prolongada de desajustes entre las demandas o la exigencia del trabajo y la capacidad del trabajador para afrontarlas con sus propios recursos. Conlleva el agotamiento emocional, despersonalización y baja estima provocando trastornos y problemas físicos (alteraciones del sueño, dolores de cabeza, trastornos gastrointestinales y musculares), conductuales (cambios de humor, conductas hiperactivas y agresivas), emocionales (ansiedad, impaciencia y frustración) y sociales (disminución de la calidad de vida y tendencia a la reclusión y aislamiento).

Desde un punto de vista médico, las fases del síndrome del *burnout* coinciden prácticamente con las fases de un trabajador digital en una plataforma:

- Fase inicial o de entusiasmo: marcada por las expectativas positivas en el acceso y realización de las tareas encomendadas.

- Fase de estancamiento: cuando no se cumplen las expectativas previstas debido a la falta de asignación de tareas o a la falta de capacidad para realizarlas.
- Fase de frustración: surge en el momento en el que el trabajador siente que carece de sentido el esfuerzo realizado en función de los resultados obtenidos, apareciendo los primeros problemas serios de tipo emocional, fisiológico y conductual.
- Fase de apatía: aparece el desconcierto motivado por la exclusión, voluntaria o no, de la plataforma. Puede ser causada por la desmotivación provocada por una baja calificación o el rechazo a una tarea.
- Fase de quemado: supone el colapso emocional y cognitivo con importantes consecuencias para la salud, obligando al trabajador a salir de la plataforma vencido por la insatisfacción y la frustración.

El exceso de carga de trabajo, al contrario que el síndrome del *burnout*, puede sin embargo provocar adicción, seguramente por la situación de necesidad tanto del trabajador como de su familia. El «*workalcoholism*» o «adicción al trabajo» se caracteriza por una excesiva dedicación de tiempo y esfuerzo que culmina en un trastorno compulsivo e involuntario para continuar trabajando, además de un desinterés general por otro tipo de actividades (De las Heras, 2016, p. 224). Es un daño psicosocial porque el trabajador no se siente bien, presentando síntomas de estrés y malestar psicológico.

Las plataformas digitales son un caldo de cultivo para la adicción al trabajo, ante las fuertes demandas y la necesidad de llevarlas a cabo para obtener una remuneración. Sin embargo, al afrontar un excesivo número de tareas, el trabajo desbordará las competencias, conocimientos y habilidades del sujeto, momento en el que la sobrecarga de trabajo nunca disminuirá, sino que siempre irá en ascenso a medida que progresa la obtención de la recompensa. Esta evolución provocará el desbordamiento de los recursos del trabajador que se manifestará en problemas de salud que lleven a un accidente laboral (problemas cardiovasculares), además de un aislamiento con fuertes connotaciones y conflictos familiares y sociales (INSHT, 2007, p. 3).

3.4. El exceso de jornada o la falta de descanso en momentos de fuerte demanda

La externalización de trabajos en plataformas en línea carece de un horario concreto y está disponible a cualquier hora y en cualquier país del mundo. Por tanto, no es individualizable un horario de un país concreto, un festivo o un periodo que se pueda corresponder con un descanso. Este tipo de economía funciona las 24 horas del día y todos los días del año.

El primer efecto en los trabajadores es el de no poder separar o distinguir el periodo de trabajo del periodo de descanso, sino que uno y otro estarán condicionados a la existencia

de tareas. Se rompe así con cualquier tipo de conciliación de tiempos, atentando incluso al respeto de las necesidades biológicas y sociales de los trabajadores.

El tan anunciado beneficio para el trabajador de establecer su propio horario de trabajo y hacerlo desde su casa o desde cualquier sitio con un alto nivel de flexibilidad a menudo se convierte en la necesidad de buscar trabajo de forma constante, en una disponibilidad absoluta y en una presión que demanda realizar la tarea independientemente de que sea de día o de noche, en cualquier fecha.

No existe directriz alguna sobre los límites a la jornada, no se pueden registrar las horas o el tiempo dedicado a la tarea, el tiempo de presencia en la plataforma o el que necesariamente ha de emplear el trabajador en buscar trabajo o ser requerido para ello. Las opiniones de los encuestados apuntan a que la parte más frustrante es la espera para que surja un trabajo (OIT, 2019, p. 66).

Sin duda, esta situación no se plantearía si estos prestadores de servicios fueran considerados trabajadores por cuenta ajena. El Tribunal Constitucional ya declaró que toda concepción que considere el tiempo libre del trabajador como tiempo vinculado, de una u otra manera, al interés productivo del empleador es inconstitucional, porque reduce a simple factor de producción la persona del trabajador¹⁹.

Tampoco se plantearía la garantía de los descansos mínimos legalmente previstos, ya sea en cuanto al establecimiento de la jornada básica diaria, el descanso mínimo entre jornadas, el descanso semanal o el periodo mínimo de vacaciones, en el caso de considerar la laboralidad de la relación. Incluso podría plantearse si sería aplicable el derecho a la desconexión digital, desde su punto de vista preventivo, a este tipo de relaciones. Sin perjuicio de que el derecho a la desconexión digital solo se aplica a las relaciones laborales y a los empleados públicos, aun reconociéndose la relación con la plataforma como laboral, tampoco es por sí mismo efectivo debido a su indefinición, remisión a la negociación colectiva o pacto y carencia de sanciones derivadas de su incumplimiento (Igartua, 2019, p. 65).

Por tanto, no es de extrañar que una vez ha sido asignada una tarea el interés del prestador sea máximo, pues cuanto antes se acabe, antes podrá tener otra nueva y así obtener nuevos ingresos. No se puede olvidar que el trabajo ofrecido y rechazado o no valorado satisfactoriamente excluirá al prestador de nuevas oportunidades. Este hecho desdibuja completamente unas condiciones de jornada y horario que garanticen el descanso, sin que la desconexión digital, incluso justificada, se admita como causa para eludir una tarea.

¹⁹ Sentencia del Tribunal Constitucional 192/2003, de 27 de octubre.

Los trabajadores de este tipo de plataformas en línea con frecuencia dependen de estos trabajos para vivir, viéndose obligados a mantener, prácticamente, un contacto ininterrumpido con la empresa a disposición de posibles requerimientos. La precariedad que deriva de esta modalidad de trabajo rompe la vieja distinción entre tiempo productivo y tiempo improductivo, suponiendo la explotación continua de la vida cotidiana y no simplemente la explotación de la mano de obra. Se trata, en definitiva, de una explotación que, inserta en el presente, explota al mismo tiempo el futuro (Gómez, 2011, p. 210).

A estas circunstancias, cabría añadir los supuestos en los que un mismo prestador estuviera dado de alta en varias plataformas, cuestión bastante probable para tratar de cubrir periodos de inactividad o tener una mayor capacidad de elección de las tareas presentadas. Este hecho provoca una cierta vorágine al tener que cumplir con todos los requerimientos para tener la oportunidad de acceder a más trabajos, por lo que retroalimenta el nivel de estrés y la tecnofatiga hacia niveles más altos. Como apunte, esta circunstancia no podría ser controlada por la empresa aunque la relación fuera laboral, pues en casos de «pluriempleo digital» no se podrían aplicar los límites de jornada teniendo en cuenta los dos empleos.

Los efectos resultantes y su incidencia en la salud giran en torno a factores de riesgo psicosocial derivados de la fragmentación del tiempo de trabajo, el sobreesfuerzo, la hiperconectividad y ausencia de descanso. Todo ello supone un potencial aumento de la tensión arterial, periodos punta de estrés (tecnoestrés), ansiedad o adicción al trabajo, así como cuadros de frustración y depresión.

3.5. La falta de protección social frente a las contingencias comunes o profesionales

En su mayoría, por no decir en su totalidad, las plataformas digitales consideran a los prestadores de servicios ajenos a su propia organización y, por supuesto, sin vinculación alguna con el cliente. Para ello distinguen a sus propios empleados de estructura de los prestadores. El hecho de ser considerados trabajadores independientes les priva de cualquier beneficio social, seguro, asistencia o pensión derivada de los servicios que prestan. Esta circunstancia contrasta con el trato recibido por los trabajadores de estructura, sobre los que, además de un salario digno y en ocasiones competitivo, recaen una serie de beneficios sociales que garantizan la protección social frente a la enfermedad, accidente o la jubilación.

Mechanical Turk, por ejemplo, expresamente dispone en sus condiciones de contratación que sus prestadores de servicios no tienen derecho a ningún beneficio social que la empresa disponga para sus propios empleados, tales como vacaciones, pagas extraordinarias, licencias por enfermedad, seguro de salud y asistencia sanitaria o pensiones de jubilación. Expresamente, añade, tampoco tienen derecho a percibir los beneficios y prestaciones derivados del seguro de accidentes de trabajo.

Es decir, que la protección social depende de lo que tengan asegurado como autónomos los propios prestadores o de los seguros que ellos mismos puedan contratar a su cargo, sin perjuicio de las posibles ayudas percibidas por los Estados donde se encuentren a raíz de la cobertura de otras contingencias, como accidentes, jubilación, desempleo, etc. Muchos de estos prestadores están incapacitados para el trabajo y son perceptores de subsidios públicos o privados.

Sin embargo, la mayoría de los prestadores de servicios con plena capacidad para trabajar no están cubiertos por seguro alguno, salvo que derive de otra ocupación. Es prácticamente inviable que con la remuneración obtenida estos trabajadores puedan pagar en sus respectivos Estados las cotizaciones derivadas del alta en un sistema de Seguridad Social o un seguro privado.

El concepto de accidente de trabajo tampoco está previsto para este colectivo, pues no existe un centro de trabajo, ni otras herramientas de trabajo que los recursos propios del trabajador. La plataforma no es más que una aplicación accesible a través de internet. Sin embargo, los riesgos laborales derivados de las pantallas de visualización de datos, ergonómicos y psicosociales provocan daños, en ocasiones irreparables, fruto de largas horas de trabajo o simplemente de conexión.

Son precisamente estos prestadores los que, dada su precariedad, tienen una mayor probabilidad de sufrir accidentes asociados a su trabajo. Las causas que apuntan a esta mayor probabilidad derivan, no solo de la temporalidad o sobrecarga puntual, sino de una escasa o nula capacitación en materia de protección personal, buenas prácticas, control de la fatiga o estrés, vigilancia de la salud y planificación del trabajo y del descanso. Los recursos o equipos de protección individual, en caso de utilizarse, suponen un coste más o una reducción de los ingresos, pues se cargan al propio trabajador. Estos factores sitúan en un alto nivel de vulnerabilidad a este colectivo aumentando las posibilidades de sufrir un accidente de trabajo o una enfermedad que, si no es profesional, tendría un origen claro en el trabajo realizado.

La relación causa-efecto entre algunos trastornos mentales y del comportamiento con la actividad laboral realizada no es nueva. La Recomendación núm. 194 de la OIT contempla como enfermedades profesionales en la lista que contiene su anexo (apdo. 2.4) el trastorno de estrés postraumático, así como:

Otros trastornos mentales o del comportamiento [...] cuando se haya establecido, científicamente o por métodos adecuados a las condiciones y la práctica nacionales, un vínculo directo entre la exposición a factores de riesgo que resulte de las actividades laborales y el(los) trastorno(s) mental(es) o del comportamiento contraído(s) por el trabajador.

Entre estas enfermedades podría encuadrarse el tecnoestrés (Ushakova, 2016).

3.6. La asignación de tareas a trabajadores especialmente sensibles, con nula protección a los menores

A pesar de la eficacia de la tecnología para detectar contenidos y eliminarlos, en realidad los algoritmos únicamente marcan como sospechosos determinados mensajes, imágenes o vídeos que puedan resultar ofensivos. La decisión definitiva para eliminar un contenido exige un juicio humano.

En algunas ocasiones existen tareas que pueden contener un contenido especialmente perturbador. Son ejemplos de ello la categorización de fotografías y vídeos que pueden tener un contenido para adultos de carácter violento, sexual, antimoral, contrario a determinadas religiones, etc. No faltan testimonios de algunos «*turkers*» cuya misión era la de excluir de amplias páginas web aquellos contenidos que exceden de lo que es publicable en un portal que se compromete a excluir contenidos que pueden mostrar muertes o asesinatos en directo, violencia explícita o pornografía infantil.

El *shock* que se puede producir a trabajadores especialmente sensibles a estos contenidos puede ser enorme, teniendo incidencia en trastornos psicossomáticos, conductuales, emocionales y sociales que pueden ir desde problemas para conciliar el sueño, cambios de humor, conductas hiperactivas y agresivas, frustración y tendencia a la depresión.

Estos riesgos pueden incluso potenciarse en el caso de exposición de estos contenidos a menores que puedan acceder a los mismos. Las plataformas no pueden asegurar quién está delante de los trabajos encomendados y carecen, generalmente, de dispositivos que aseguren la identidad del prestador de servicios, pudiendo causar fuertes impresiones a personas que no tienen conciencia del significado de tales contenidos.

3.7. El estrés laboral derivado de la incomunicación y falta de conciencia social que lleva al aislamiento

Los trabajos digitales se caracterizan, en general, por una dosis de autogestión y planificación, tanto respecto a la tarea como respecto al tiempo de trabajo. En las plataformas digitales, los prestadores, además, están sometidos a una fuerte incertidumbre, dependiendo de la demanda y de los requerimientos hechos en cada momento. De alguna forma comparten los costes laborales al emplear parte del tiempo de trabajo a una disponibilidad necesaria, sin recibir contraprestación alguna. Asumen, además, el coste de la formación y son ellos quienes tienen que buscar la forma de optimizar el trabajo, manejarse tecnológicamente y cumplir con las expectativas del cliente.

La comunicación humana es sustituida por respuestas automáticas hasta el punto de que las tareas son supervisadas por un algoritmo, a pesar de ser un ser humano quien programa el código y toma la decisión de externalizar el trabajo y dividirlo entre un grupo de trabajadores de la plataforma.

De las encuestas realizadas a trabajadores de plataformas en línea destaca la preocupación, cuando no la frustración, de no obtener una respuesta con un razonamiento humano. Es realmente preocupante que no haya ningún mecanismo por el que el trabajador pueda saber más detalles sobre la tarea, así como los motivos de su rechazo, siendo, además, imposible impugnar la decisión. En algunas ocasiones es el propio diseño de la plataforma el que produce errores en la configuración de la tarea o en el propio navegador de los trabajadores (OIT, 2019, pp. 82-83).

Esta forma de proceder provoca desconocimiento sobre cómo enfocar adecuadamente una tarea, aprender de los errores y mejorar el desempeño futuro. Si además el resultado del trabajo es insatisfactorio, se activan los mecanismos de rechazo o exclusión de la plataforma sin derecho al pago de la remuneración debida. En general, puede hablarse de una situación generalizada de incompreensión, falta de comunicación e indefensión.

Además, el trabajo se presta en situaciones de aislamiento, sin contacto alguno con otros prestadores o personas que puedan ayudar o apoyar a quien lo necesita. Pero ese aislamiento también abarca al entorno personal del trabajador. De las encuestas realizadas e intervenciones en determinados foros, se observa cómo los prestadores son reacios a compartir con familiares y amigos que trabajan en plataformas digitales de microtareas, empleando un excesivo número de horas y obteniendo un rendimiento mínimo. La razón esgrimida es la percepción de que no se trata de un trabajo serio.

La falta de consideración de este tipo de trabajos abarca a la propia promoción profesional del trabajador. Muchos de estos prestadores de servicios ni siquiera mencionan esta experiencia pseudolaboral en sus *curriculum vitae* ante el temor de que no se valore como un trabajo serio. Además, la imposibilidad de pedir referencias a las plataformas u obtener información, cartas de recomendación e informes de vida laboral hace prácticamente transparente el paso por este tipo de empleos. Desde otra óptica, se considera que estos trabajos solo son aceptados por personas de países subdesarrollados, cuando la realidad demuestra que muchos de estos trabajadores pertenecen no solo a países desarrollados, sino a las economías más potentes del mundo, con Estados Unidos y Europa a la cabeza.

La única excepción a este tipo de aislamiento son los portales o foros que existen en internet, donde es posible recopilar opiniones y quejas de las condiciones en las que se desenvuelven este tipo de trabajos. Algunas plataformas como Clickworker o CrowdFlower ofrecen foros internos, monitoreados y controlados, donde es posible una mínima comunicación entre los trabajadores. Existen además foros externos y redes sociales en las que se comparten experiencias. Los portales Turkopticon²⁰, Dynamo²¹ y FairCrowdWork²² son ejemplos de ello, donde los trabajadores de diversas plataformas comparten opiniones y experiencias.

²⁰ <<https://turkopticon.ucsd.edu/>>.

²¹ <<http://www.wearodynamo.org/>>.

²² <<http://faircrowd.work/>>.

Sin embargo, no se ha podido llegar a un asociacionismo sindical propiamente dicho para la defensa de los intereses comunes, debido precisamente a la situación de aislamiento, a la existencia de trabajadores de todos los países del mundo, al miedo a perder el empleo y a la dificultad para construir mecanismos de defensa colectivos. Es más, el clima de competitividad y la situación de necesidad hacen en ocasiones considerar al compañero de trabajo como un adversario. La ley del más fuerte o la selección natural de los mejores cobra aquí cierta relevancia.

La consigna para sobrevivir en este tipo de trabajos sería «cuidar de uno mismo», contra la tradicional mentalidad paternalista de la empresa. Cada prestador tiene que encontrar su propio trabajo, acceder y registrarse en una plataforma, y después obtener su propia tarea. Debe controlar su propio progreso, anticiparse a lo que vendrá después, cumplir con los plazos y responder adecuadamente a todas las demandas. Debe cuidar su reputación y marca personal, sin importarle las consecuencias sobre su salud o sus relaciones personales. Debe estar preparado para afrontar contratiempos, tales como enfermedad, maternidad, accidentes o el envejecimiento. No hay tiempo para desconectarse, porque la vida entera se ha convertido en una oportunidad para trabajar (Gill, 2019, p. 30).

Desde el plano asistencial, el estrés se manifiesta a partir del momento en el que las exigencias del entorno de la plataforma superan la capacidad del prestador de forma que no cabe responder adecuadamente a las demandas o, al menos, mantenerlas bajo control. En principio no es una enfermedad, pero, si se sufre de manera intensa y continuada, puede provocar problemas en la salud física y mental.

Los síntomas típicos que provocan alteraciones en la salud derivadas del estrés son la ansiedad y la depresión a consecuencia de trastornos anímicos como la tristeza, aflicción y sensación de agotamiento, problemas gastrointestinales e, incluso, enfermedades cardiovasculares derivadas de la alta presión psicológica.

El problema, sin embargo, radica en la aparente libertad y voluntariedad del trabajador para aceptar la situación ante la inexistencia de otras oportunidades laborales. Es el propio trabajador el que se dota de una fuerte autonomía y se autodisciplina para maximizar la eficiencia de su trabajo hasta extremos patológicos, produciendo el síndrome del agotamiento ocupacional y la percepción periódica del fracaso, ligados a una sintomatología de ansiedad y depresión que origina la denominada «neurosis laboral» (La fuente, 2018, p. 20).

Referencias bibliográficas

- Agra Biforcós, B. (2018). Riesgos laborales en la industria y el trabajo 4.0. En C. García Novoa y D. Santiago Iglesias (Dir.), *4.ª Revolución Industrial: impacto de la automatización y la inteligencia artificial en la sociedad y la economía digital* (pp. 609-631). Cizur Menor (Navarra): Thomson Reuters-Aranzadi.
- Alemán Páez, F. (2017). El derecho a la desconexión digital. Una aproximación conceptual, crítica y contextualizadora al hilo de la «Loi Travail N.º 2016-1088». *Trabajo y Derecho. Nueva Revista de Actualidad y Relaciones Laborales*, 30, 12-32.
- Alfaro de Prado Sagrera, A. M.ª (2009). Estrés tecnológico: medidas preventivas para potenciar la calidad de vida laboral. *Temas Laborales. Revista Andaluza de Trabajo y Bienestar Social*, 102, 123-155.
- Álvarez Cuesta, H. (2018). El empleo verde y la industria 4.0: hacia una transición más justa. En C. García Novoa y D. Santiago Iglesias (Dir.), *4.ª Revolución Industrial: impacto de la automatización y la inteligencia artificial en la sociedad y la economía digital* (pp. 633-658). Cizur Menor (Navarra): Thomson Reuters-Aranzadi.
- Bulchand Gidumal, J. y Melián González, S. (2018). *La revolución de la economía colaborativa*. Madrid: LID.
- Cerrillo i Martínez, A. (2007). Les tecnologies de la informació i la comunicació en el debat del dret públic contemporani. *Revista Catalana de Dret Públic*, 35, 357-382.
- Esteva Fabregat, C. (1960). La máquina y la deshumanización del trabajo. *Cuadernos de Política Social*, 47, 43-77.
- Gill, R. (2019). Cuando la propia vida es el campo laboral. Aspectos clave en la gestión de la vida en los empleos vinculados con tecnologías digitales. *Recerca. Revista de Pensament i Anàlisi*, 24, 14-36.
- Gómez Villar, A. (2011). El trabajador precario y la construcción del precariado como sujeto del cambio. *Astrolabio. Revista Internacional de Filosofía*, 11, 209-217.
- Heras García, A. de las. (2016). Prevención de los riesgos laborales en el teletrabajo: especial referencia a los riesgos psicosociales. En A. García de la Torre (Dir.) y J. A. Fernández Avilés (Coord.), *Anuario internacional sobre prevención de riesgos psicosociales y calidad de vida en el trabajo* (pp. 209-236). Madrid: Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente UGT-CEC. Recuperado de <http://www.ugt.es/sites/default/files/node_gallery/Galer-a%20Publicaciones/Anuario2016%20WEB.pdf> (consultado el 12 de mayo de 2019).
- Igartua Miró, M.ª T. (2016). *La deficitaria tutela de la seguridad y salud en el trabajo del TRADE. Viejos y nuevos problemas tras la Ley 31/2015, de 9 de septiembre*. *Revista de Trabajo y Seguridad Social. CEF*, 398, 45-82.
- Igartua Miró, M.ª T. (2019). *El derecho a la desconexión en la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales*. *Revista de Trabajo y Seguridad Social. CEF*, 432, 61-87.
- INSHT. (2003a). *NTP 704. Síndrome de estar quemado por el trabajo o «burnout» (I): definición y proceso de generación*. Recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_704.pdf> (consultado el 12 de mayo de 2019).
- INSHT. (2003b). *NTP 705. Síndrome de estar quemado por el trabajo o «burnout» (II): consecuencias, evaluación y prevención*.

- Recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_705.pdf> (consultado el 12 de mayo de 2019).
- INSHT. (2007). *NTP 759. La adicción al trabajo*. Recuperado de <<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/752a783/759.pdf>> (consultado el 12 de mayo de 2019).
- Lafuente Pastor, V. P. (2018). El cambio de paradigma tecnoeconómico y los nuevos escenarios profesionales. Crisis de los derechos laborales y nuevos riesgos emergentes. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 38, 11-36.
- Marvit, M. Z. (5 de febrero de 2014). How crowdworkers became the ghosts in the digital machine. *The Nation*. Recuperado de <<https://www.thenation.com/article/how-crowdworkers-became-ghosts-digital-machine/>> (consultado el 12 de mayo de 2019).
- Mercader Uguina, J. R. (2018). Los Trades en las plataformas digitales. En F. Pérez de los Cobos Orihuel (Dir.), *El trabajo en plataformas digitales. Análisis sobre su situación jurídica y regulación futura* (pp. 105-118). Madrid: CISS, Wolters Kluwer.
- OIT. (2019). *Las plataformas digitales y el futuro del trabajo. Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo. Recuperado de <https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_684183.pdf> (consultado el 12 de mayo de 2019).
- Quílez Moreno, J. M.^a (2018). Conciliación laboral en el mundo de las TIC. Desconectando digitalmente. *Revista General de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*, 51, 305-324.
- Sánchez-Urán Azaña, Y. (2018). Traductores e intérpretes judiciales y jurados. Existencia de relación contractual asalariada en una empresa que utiliza aplicación informática. Comentario a la Sentencia del Tribunal Supremo 902/2017, de 16 de noviembre. *Revista de Trabajo y Seguridad Social. CEF*, 420, 117-124.
- Todoí Signes, A. (2017). La regulación especial del trabajo en la *gig economy*. *Redes.com*, 15, 69-97.
- Ushakova, T. (2016). De la conciliación a la desconexión tecnológica. Apuntes para el debate. *Nueva Revista Española de Derecho del Trabajo*, 192, 117-138.

