

## ANÁLISIS SOBRE EL FUTURO DEL TRABAJO: BOLSAS DE TRABAJO EN LÍNEA O «CROWDSOURCING»: IMPLICACIONES EN MATERIA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

### 1 Introducción

Desde la década de los setenta se ha reconocido que la combinación de las tecnologías de la información y la comunicación puede hacer posible la reubicación del trabajo. En la década de los ochenta, la atención se centró en el «teletrabajo», que suponía la reubicación del trabajo desde la oficina tradicional al domicilio del trabajador. En la década de los noventa se observó con claridad que el trabajo podía distribuirse internacionalmente, en lo que se denominó «deslocalización». Durante la década siguiente aparecieron grandes empresas internacionales de servicios de telemediación que empleaban de modo creciente prácticas descritas como «aprovisionamiento mundial» para reunir a trabajadores de distintas partes del mundo de forma puntual (*just-in-time*) con el fin de prestar determinados servicios, con independencia de su localización. En la década actual, estos cambios han alcanzado su masa crítica y han permitido la aparición de formas completamente nuevas de organización del trabajo, coordinado a través de plataformas en línea.

### 2 ¿Qué es el *crowdsourcing*?

Estas nuevas formas de trabajo se definen con una terminología confusa: economía colaborativa, nube humana, mano de obra bajo demanda, trabajo digital... En este contexto, el «*crowdsourcing*», que podría traducirse en español como *colaboración abierta distribuida* o *externalización participativa en línea*, se define como el *trabajo remunerado organizado a través de bolsas de trabajo en línea*. Esta figura comprende una variedad de formas de trabajo que pueden diferenciarse según diversas dimensiones: por su nivel profesional (desde consultoría profesional de alta cualificación hasta microtarefas rutinarias); por su realización en línea o no (con coordinación en línea); por la ubicación del trabajo (en el domicilio, en las instalaciones del empresario u otro lugar); por el estatuto de los trabajadores (por cuenta ajena o autónomos); y, finalmente, dependiendo de si el trabajo se realiza para una empresa o para un cliente particular. Otras variables pueden ser la realización del trabajo como ocupación principal o como fuente complementaria de ingresos, la forma de remuneración (salario regular, tarifa por horas o por piezas, etc.).

### 3 Alcance del *crowdsourcing*

La mano de obra para el *crowdsourcing* es muy diversa y poco definida. Son raros los intentos de calcular su magnitud mundial. Un posible punto de partida puede ser calcular el número de plataformas y el número medio de trabajadores activos por plataforma. Desafortunadamente, ambos elementos son extraordinariamente difíciles de medir. El número de plataformas es grande y está aumentando rápidamente, y el número de trabajadores registrados por plataforma será probablemente inexacto por varias razones. En primer lugar, algunas personas registradas pueden estar inactivas; en segundo lugar, puede haber personas registradas varias veces con distintas identidades; y en tercer lugar, es probable que muchas personas se registren en varios sitios, por lo que tratar de obtener una cifra total sumando las cifras registradas en los distintos sitios puede suponer una doble contabilización.

En el caso del trabajo fuera de línea organizado a través de plataformas de *crowdsourcing*, las estadísticas son algo más difíciles de obtener, en parte porque la naturaleza local de la prestación del

servicio hace que los sitios web consideren irrelevante publicitar la mano de obra mundial total a su disposición.

Otra clase de *crowdsourcing* es el trabajo realizado por trabajadores organizados internamente a través de plataformas de tipo *crowdsourcing* en línea, que pueden dividirse en dos amplias categorías: la cesión de personas que son empleadas a tiempo completo a «equipos virtuales» que trabajan por proyecto y la cesión de personal eventual con contratos de «cero horas» (u otras formas de trabajo flexible) a tareas precisas y puntuales (*just-in-time*). Las estadísticas de estas formas de trabajo están ocultas en las estadísticas generales de empleo y no se han realizado intentos sistemáticos de evaluar su magnitud. Hay una extensa literatura sobre la evolución de las formas de organización del trabajo y las prácticas de empleo que ofrece algunas indicaciones de que estas tendencias están aumentando, pero la falta de definiciones claras impide utilizarlas para extrapolar cifras de crecimiento. Por otra parte, el trabajo de «cero horas» (o «bajo demanda») no está legalmente reconocido en muchos países europeos, por lo que no existen datos sobre su vigencia.

Puede concluirse que, aunque existen pruebas claras de la existencia de un nivel significativo y rápidamente creciente de *crowdsourcing* en todas estas categorías, no hay actualmente estimaciones fiables de su magnitud. Las personas que trabajan en régimen de *crowdsourcing* son muy diversas y se requieren más investigaciones para poder trazar con alguna certidumbre su perfil demográfico.

## 4 Riesgos de salud y seguridad del *crowdsourcing*

La enorme variedad de tareas realizadas por trabajadores en régimen de *crowdsourcing* y la diversidad de emplazamientos en los que se realizan apuntan a una amplia gama de riesgos de salud y seguridad.

### 4.1 Riesgos físicos del trabajo en línea

El trabajo con ordenadores puede provocar estrés y trastornos físicos, como fatiga visual y problemas musculoesqueléticos. Los empresarios deben realizar evaluaciones de riesgos y adoptar las medidas pertinentes para asegurar que las condiciones de trabajo y el entorno laboral sean seguros. Cuando el trabajo se clasifica como autónomo, estas obligaciones pueden externalizarse, transfiriéndose el riesgo a trabajadores específicos. Aunque faltan datos de estudios sistemáticos, parece muy probable que en el *crowdsourcing* se incumplan muchos de estos requisitos. Por ejemplo:

- los trabajadores pueden utilizar ordenadores portátiles u otros dispositivos informáticos en los que la pantalla, el teclado y el ratón no reúnen los requisitos ergonómicos;
- el trabajo puede realizarse en entornos domésticos o espacios públicos en los que el asiento y las superficies de trabajo no estén a la altura adecuada o les obliguen a adoptar malas posturas que generan problemas musculoesqueléticos;
- los entornos de trabajo pueden presentar una iluminación inadecuada, exceso de ruido, contaminación, exceso de personas o temperaturas demasiado frías o cálidas para trabajar de modo confortable;
- la presión por cumplir plazos u objetivos de trabajo muy estrictos puede obligar a trabajar a un ritmo rápido y sin descansos, lo que aumenta la fatiga visual y provoca lesiones musculares por movimientos repetitivos y estrés laboral;
- los trabajadores que no se hayan realizado pruebas visuales o no sepan que necesitan lentes adecuadas para trabajar pueden estar expuestos a lesiones visuales y problemas relacionados, como dolores de cabeza;
- la falta de formación de los trabajadores, incluida la relativa a la salud y la seguridad en el trabajo.

### 4.2 Riesgos físicos del trabajo fuera de línea

El trabajo en régimen de *crowdsourcing* fuera de línea se realiza en un espacio aún más difícil de determinar que el trabajo en línea, tanto física como jurídicamente. Algunas de las actividades

realizadas por este tipo de trabajadores corresponden a sectores notoriamente peligrosos, como el de construcción. Otras actividades, como la conducción de taxis, exponen a los conductores al riesgo de sufrir ataques y acoso por parte de los clientes. También hay riesgos de violencia o acoso interpersonal, así como muchas posibilidades de accidentes, cuando el servicio se presta en el domicilio del cliente.

Los riesgos físicos para los trabajadores fuera de línea pueden verse reforzados por varios factores, como los siguientes:

- falta de formación;
- falta de certificación (o de conocimiento de qué certificación se requiere) para las capacidades aportadas;
- falta de conocimiento o comprensión de la normativa aplicable (por los trabajadores o los clientes);
- falta de claridad en las especificaciones del trabajo, lo que lleva a situaciones en las que el trabajador (o el cliente) no puede predecir qué tareas se requieren o qué herramientas o materiales deberían aportarse;
- falta de equipamiento e indumentaria de seguridad;
- presión para finalizar el trabajo en plazos estrictos, que lleva a tomar atajos en cuestiones de procedimientos de salud y seguridad en el trabajo y a no realizar descansos;
- interrupciones y distracciones causantes de errores; algunas de ellas pueden ser externas (por ejemplo, causadas por la presencia de niños o del público) y otras pueden estar relacionadas con las condiciones específicas del *crowdsourcing*, como la necesidad de prestar atención a las alertas enviadas a los trabajadores por la plataforma de *crowdsourcing* a través de aplicaciones de móvil. Estos riesgos son especialmente elevados al conducir, cuando las distracciones causadas por mensajes de audio o llamadas telefónicas pueden provocar accidentes graves;
- agotamiento por largas jornadas de trabajo;
- exposición a riesgos que no serían aceptables en un entorno laboral tradicional;
- si se produce una enfermedad relacionada con el trabajo, resultará problemático establecer una relación causal entre los riesgos relacionados con el trabajo y la enfermedad.

Todos estos factores combinados pueden provocar efectos sinérgicos que den lugar a trastornos musculoesqueléticos y riesgos psicosociales, como el estrés laboral.

### 4.3 Riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales pueden derivarse de diversas condiciones de trabajo típicas del empleo en régimen de *crowdsourcing*, pero el modelo tradicional de contenido y contexto del trabajo no es aplicable a estas nuevas formas de trabajo, y las medidas preventivas ordinarias pueden no ser tampoco aplicables. Estas condiciones son:

- la precariedad de gran parte del trabajo, con incertidumbre en muchos trabajadores en régimen de *crowdsourcing* respecto a si tendrán trabajo al día siguiente e incluso a la hora siguiente y, si lo tienen, en qué consistirá o si percibirán una retribución (en algunos casos puede no percibirse nada porque el cliente considera inaceptable el trabajo);
- el papel que desempeñan en muchas formas de empleo en régimen de *crowdsourcing* las calificaciones de los empresarios o los clientes, que pueden determinar no solo si el trabajador continúa recibiendo trabajo o puede cobrar una tarifa razonable, sino incluso si se le mantiene en la base de datos;
- los trabajadores en régimen de *crowdsourcing* tienen que mostrar con frecuencia una disponibilidad inmediata; quienes trabajan en línea pueden perder un encargo si dudan antes de pulsar el botón de «aceptar» la tarea; los trabajadores fuera de línea pueden verse convocados a trabajos precisos y puntuales (*just-in-time*) a través de una aplicación de móvil,

en ocasiones sabiendo que si llegan demasiado tarde el trabajo puede haberse asignado a otra persona o anulado;

- el solapamiento entre las actividades laborales y no laborales expone también a los trabajadores en régimen de *crowdsourcing* a diversas interrupciones y distracciones (por ejemplo, las causadas por los niños, los animales domésticos o el público) que dificultan la concentración;
- la intensidad del trabajo provoca también trastornos psicosociales, además de físicos; los trabajadores en régimen de *crowdsourcing* en línea pueden estar sujetos a plazos muy estrictos (trabajadores autónomos más cualificados) o a tarifas por pieza muy bajas para microtareas (trabajadores administrativos menos cualificados), mientras los trabajadores fuera de línea tienen presión para finalizar trabajos a tarifa fija y pasar al siguiente, todo lo cual favorece un ritmo de trabajo rápido sin descansos;
- los trabajadores en régimen de *crowdsourcing* tienen que manejar con frecuencia contenidos desagradables en Internet. Parece probable que la necesidad de mirar repetidamente imágenes pornográficas, sádicas o violentas puede tener un coste psicológico;
- al igual que otros trabajadores que prestan servicios personales, los trabajadores en régimen de *crowdsourcing* que trabajan fuera de línea en el domicilio de otras personas tienen la presión de realizar un trabajo emocionalmente exigente;
- en muchos casos, el coste del seguro y el riesgo de garantizar la salud y la seguridad se externaliza al trabajador en régimen de *crowdsourcing*. En Europa, la medida en que la falta de un estatuto del trabajador seguro y permanente afecta al acceso y al coste de los servicios sanitarios varía entre los distintos países; pero incluso cuando la asistencia sanitaria se presta de forma gratuita, muchos trabajadores pueden tener la preocupación de la falta de remuneración durante los períodos de incapacidad laboral por lesión o enfermedad y pueden carecer también de otras prestaciones sociales, como los permisos de maternidad o paternidad. La falta de estas prestaciones no solo incrementa la precariedad, sino que también crea una carga psicológica que afecta a la vida familiar y laboral;
- los trabajadores en régimen de *crowdsourcing* pueden carecer de canales directos de comunicación con el cliente final, lo que les priva de una voz individual o colectiva. Aunque el trabajo en línea lo realicen trabajadores que trabajan en «equipos virtuales», es probable que se produzcan muchos de estos efectos debido a la distancia geográfica con el empresario: el aislamiento, la necesidad de autogestión, la falta de apoyo social y la necesidad de ser autónomo incrementan también los riesgos psicosociales;
- un trabajador no controlado ni supervisado está también desatendido de otros modos; por ejemplo, puede desarrollar hábitos antisociales o perjudiciales para la salud como un medio para hacer frente al estrés (por ejemplo, la dependencia del alcohol y las drogas), que en una situación normal de trabajo serían detectados por el empresario, pero que si nadie los observa pueden agravarse rápidamente.

## 5 Cuestiones no resueltas

El rápido crecimiento de las bolsas de trabajo en línea ha creado importantes retos tanto conceptuales como regulatorios. Algunos países europeos, así como el Comité de Altos Responsables de la Inspección de Trabajo (SLIC), han iniciado conversaciones sobre esta nueva forma de trabajo, pero queda aún mucho por explorar. Algunas de las cuestiones no resueltas son:

### 5.1 El estatuto de las bolsas de trabajo en línea

Las bolsas de trabajo en línea adoptan múltiples formas, por lo que son difíciles de clasificar. Resulta difícil saber si deben catalogarse como agencias de trabajo temporal, bolsas de trabajo, empresas sociales, prestadores de servicios (por ejemplo, servicios de taxi, limpieza o cuidados), plataformas



publicitarias o simplemente directorios en línea. Hasta que se pueda dar respuesta, es difícil saber cuál es la normativa aplicable.

## 5.2 ¿Quién es el empresario?

La diversidad de modelos y de las legislaciones nacionales impide dar una única respuesta a esta cuestión. Cuando las empresas utilizan internamente plataformas de Internet para gestionar sus propios trabajadores, solo hay dos agentes: el empresario y el trabajador, y la cuestión principal es si este último tiene los mismos derechos que los demás trabajadores. En otros casos, suele haber al menos tres agentes intervinientes en las operaciones realizadas a través de estas plataformas: el cliente final, el intermediario en línea y el trabajador. En el caso de las plataformas que ponen en contacto a profesionales autónomos con clientes, el estatuto del trabajador autónomo está generalmente claro. Los casos más problemáticos son los que incluyen la coordinación en línea de trabajo poco cualificado en línea y fuera de línea.

La situación no está clara en Europa, pero parece probable que en muchos Estados miembros los trabajadores que realizan trabajo manual o trabajo administrativo poco cualificado organizado a través de plataformas en línea pueden considerarse como sus trabajadores. En el caso de los trabajadores autónomos con mayor cualificación, deben realizarse comprobaciones adicionales para determinar si son realmente autónomos con arreglo a la normativa nacional. La respuesta a esta pregunta es crucial para la salud y la seguridad laboral, pues sin una identificación clara del empresario no puede haber una asignación clara de la responsabilidad.

## 5.3 Seguro y responsabilidad jurídica

En el caso del trabajo fuera de línea, si se produce un accidente en el domicilio de un cliente, ¿quién es el responsable? ¿Cómo pueden vincularse las enfermedades de origen laboral a los riesgos laborales y quién es el responsable de las enfermedades profesionales? ¿Deben estar cubiertas por el seguro del dueño de la vivienda o el de la plataforma, o puede considerarse responsable al propio trabajador? ¿Y si el trabajador sufre un accidente en el camino de ida o de regreso del trabajo? En el caso del trabajo en línea, ¿quién sería el responsable si un artículo encargado a un escritor a través de una plataforma en línea resulta ser difamatorio? Aunque algunas plataformas en línea incluyen declaraciones claras sobre el seguro y la responsabilidad (normalmente, en forma de declaración de exclusión de la responsabilidad), no siempre ocurre así. Algunas, por otro lado, confirman a sus usuarios que existe un seguro en vigor.

## 5.4 Aplicabilidad de las directivas de la UE y las normativas laborales nacionales

Otra área de incertidumbre es cómo se aplican las normativas nacionales y de la UE, incluidas las directivas de la UE sobre tiempo de trabajo, sobre trabajo a tiempo parcial, sobre las agencias de trabajo temporal, sobre el trabajo no declarado, sobre la igualdad de remuneración y la igualdad de trato y sobre los permisos parentales. Reviste especial importancia la Directiva 91/383/CEE por la que se completan las medidas tendentes a promover la mejora de la seguridad y de la salud en el trabajo de los trabajadores con una relación laboral de duración determinada o de empresas de trabajo temporal, que otorga el mismo nivel de protección a los trabajadores con una relación laboral de duración determinada o de empresas de trabajo temporal que a los otros trabajadores. Resulta difícil aplicar estas directivas a las bolsas de trabajo en línea si no está claro su estatuto jurídico y el de sus trabajadores.

A escala nacional se plantean problemas similares en relación con la aplicabilidad de las normativas nacionales, como las relativas a salario mínimo, igualdad de trato, deducciones por impuestos, cotizaciones a la seguridad social y requisitos de seguridad. Una cuestión de especial importancia es qué formas de protección social están disponibles para los trabajadores en régimen de *crowdsourcing*, cómo puede determinarse su admisibilidad y cómo pueden reclamarse los derechos.

## 5.5 Protección del consumidor y seguridad pública

Las cuestiones relativas a las prácticas de trabajo seguras en los espacios públicos y los domicilios particulares pueden afectar tanto a los trabajadores como al resto de las personas. Sin embargo, no queda siempre claro si deben considerarse como cuestiones de seguridad pública, aplicando las normativas de protección medioambiental o de salud pública, o más concretamente como cuestiones de protección del trabajador o del consumidor. En muchos países, esta cuestión tiene implicaciones prácticas, pues determina qué organismo será el competente para la inspección, la tramitación de las reclamaciones y la aplicación de la ley.

## 5.6 Acreditación de las cualificaciones y responsabilidad profesional

Muchas plataformas en línea publicitan los servicios de trabajadores con cualificaciones especiales. No obstante, no siempre queda claro que las tengan realmente o quién es el encargado de comprobarlas. Esta cuestión tiene implicaciones para la responsabilidad profesional, sobre todo en los casos en que hay normativas que obligan a los profesionales a poseer una determinada certificación (como los servicios médicos o los de instalaciones eléctricas) o exigen comprobaciones de antecedentes penales (por ejemplo, por robo o conducción temeraria). Algunas plataformas, aunque no todas, afirman que sus trabajadores se han sometido a controles exhaustivos (sin explicar siempre cómo). La ausencia de estas comprobaciones puede dar lugar a situaciones de riesgo para la salud y la seguridad del trabajador en cuestión o de los clientes y del público en general.

## 6 Conclusiones

La proliferación de las bolsas de trabajo en línea plantea importantes cuestiones para los legisladores, los empresarios y los interlocutores sociales. Parece probable que incluso partes del mercado laboral no directamente implicadas en el *crowdsourcing* puedan verse indirectamente afectadas por esta figura de diversos modos, como la presión por reducir precios o salarios para competir con los servicios prestados a través de plataformas en línea, a la que son especialmente vulnerables algunas pymes.

Los responsables de la formulación de políticas europeas deberán adoptar algunas decisiones difíciles sobre el modo y la medida en que debe promoverse y regularse la «economía colaborativa». El *crowdsourcing* ofrece sin duda nuevas oportunidades sociales y económicas de relevancia, pero también riesgos. Algunas de estas oportunidades son:

- permitir el acceso al trabajo a personas que en otro caso estarían excluidas (como las personas con discapacidades o las de economías en vías de desarrollo);
- permitir a los consumidores acceder a servicios asequibles de forma precisa y puntual (*just-in-time*);
- crear nuevas oportunidades de conciliar de forma flexible la vida laboral y personal;
- permitir un acceso al mercado a bajo coste para las nuevas empresas que apuestan por nuevos productos o servicios, favoreciendo así el crecimiento y la competitividad;
- permitir la innovación social;
- permitir la creatividad y la expresión propia, así como la generación de nuevos productos y servicios culturales;
- ayudar a consolidar un mercado único digital europeo.

Los riesgos pueden ser:

- que se eludan de forma generalizada las normativas vigentes diseñadas para proteger a los trabajadores y a los consumidores;
- riesgos de salud y seguridad para los trabajadores y los consumidores;
- distorsión de los mercados de servicios existentes (vivienda, transporte...);
- aumento de la precariedad;

- amenazas para los empresarios europeos por los precios más bajos de empresas situadas en otros lugares;
- pérdida de control de calidad (incluida la capacidad de comprobar la autenticidad de los productos y las cualificaciones);
- posible desconfiguración del marco regulador europeo.

El reto para los agentes implicados en las políticas es encontrar un equilibrio e identificar formas de intervención que reduzcan los riesgos y promuevan simultáneamente las oportunidades. Para ello, los responsables de la formulación de políticas necesitarán información precisa sobre la magnitud del *crowdsourcing*, la gama de actividades afectadas, las condiciones jurídicas y contractuales en que se realizan, las características de este tipo de trabajadores, sus condiciones de trabajo, el entorno en que trabajan y los riesgos asociados para los trabajadores, los clientes y el público en general.

*Este documento de análisis está basado en un resumen de un artículo más largo encargado a la Profesora Ursula Huws por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo e incorpora las aportaciones recibidas de la red de centros de referencia nacionales de la Agencia en un [seminario](#) celebrado el 11 de junio de 2015 en Bilbao.*