



Laboratorio-Observatorio de Riesgos
Psicosociales de **Andalucía**
LARPSICO | Universidad de Jaén

BOLETÍN CUATRIMESTRAL #03/2024 (septiembre-diciembre)

EVOLUCIÓN DIGITAL E IMPACTO EN LA SALUD MENTAL DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS



Junta de Andalucía

Consejería de Empleo, Formación
y Trabajo Autónomo

INSTITUTO ANDALUZ DE PREVENCIÓN
DE RIESGOS LABORALES



**LABORATORIO
OBSERVATORIO**

del IAPRL



**Universidad
de Jaén**

Evolución digital e impacto en la salud mental de las personas trabajadoras

BOLETÍN CUATRIMESTRAL **#03/2024** (septiembre-diciembre)

SUMARIO

Editorial

IA, "neuro-derechos" y salud mental en los entornos de trabajo: nueva dimensión preventiva de riesgos laborales

Cristóbal Molina Navarrete

Artículo científico-técnico

¿Cómo influye en la gestión de la salud laboral el nuevo Reglamento de Inteligencia Artificial (RIA)?

Ana Belén Muñoz Ruiz

Actualidad preventiva

La diligencia de gestión preventiva psicosocial de las empresas excluye su responsabilidad

El suicidio de un directivo de empresa alerta de un grave problema colectivo de sobrecarga de trabajo

Ana Hueso Moral

María Marta Martínez Jiménez

Francisco Manuel Extremera Méndez

Observatorio internacional

Publicada la Directiva UE/2024/2831: ¿qué novedades incorpora en materia de riesgos psicosociales para el trabajo en plataformas digitales?

Ana Hueso Moral

María Marta Martínez Jiménez

Francisco Manuel Extremera Méndez

Buenas prácticas

La promoción, en la empresa MICROSOFT, de mejoras para la gestión individual de riesgos psicosociales en los entornos de trabajo: una condición necesaria (pero no suficiente)

Ana Hueso Moral

María Marta Martínez Jiménez

Francisco Manuel Extremera Méndez



Junta de Andalucía

Consejería de Empleo, Formación
y Trabajo Autónomo

INSTITUTO ANDALUZ DE PREVENCIÓN
DE RIESGOS LABORALES



**LABORATORIO
OBSERVATORIO**

del IAPRL



**Universidad
de Jaén**

sistemas neuronales presentes en animales, incluyendo seres humanos”. La amplitud de esta tecnología incluye técnicas invasivas que involucran implantes internos en el cuerpo, interfaces cerebro-ordenador (BCI), retroalimentación cerebral de bucle cerrado, así como métodos no invasivos, algunos de los cuales ya están en uso desde hace tiempo, como la resonancia magnética (RM), el electroencefalograma (EEG) y la estimulación magnética transcraneal (EMT)⁶.

Un avance del que, una vez más, los entornos de trabajo no quedan al margen. Justamente, entre las facetas más realizables de la neurotecnología en los entornos de trabajo se menciona comúnmente su gran potencialidad para gestionar el estrés y, en consecuencia, promover el bienestar o salud mental de las personas, dentro y fuera de su entorno de trabajo. El objetivo sería recurrir a “sistemas de retroalimentación neurocognitiva” (asociado al nuevo neuro-derecho consistente en aumentar la neuro-cognición -uno de los cinco que insta la iniciativa *Neuro Rights*⁷ -NRI- para adaptarse a la era de la neurotecnología), a fin de que las personas empleadas mejoren sus aprendizajes a la hora de regular sus respuestas a los factores de estrés, mejorando no solo su bienestar emocional, sino también la colaboración con los objetivos de la empresa. De ahí que, al margen de este impacto en la mejora preventiva psicosocial de riesgos laborales, la neuro-tecnología promete capacitar al personal para el aumento de sus niveles de comprensión de patrones cognitivos, propios y de colegas de la plantilla. Sería posible, pues, utilizar dispositivos portátiles para rastrear los niveles de concentración durante el día, identificando los momentos de mayor optimización, también de mayor bajón, para el trabajo concentrado. Por tanto, la mejora emocional derivaría, como siempre, en mejoras de rendimiento sean individuales sean colectivas. *Se promete*⁸, así, una oportunidad útil para crear un “círculo virtuoso de bienestar mental” de las personas empleadas y éxito de las empresas. La neuro-tecnología podría contribuir, pues, a introducir planes de tutela y promoción de la salud mental en los entornos de trabajo, atendiendo también a la “neuro-diversidad” (Gráfico⁹)

Naturalmente, esta decodificación o mapeo del cerebro humano a través de las tecnologías neurológicas puede prestarse a usos positivos, pero también a muy peligrosas manipulaciones, creando nuevos riesgos de “colonización mental” de las personas en general, y trabajadoras en particular. De ahí que diferentes leyes, en distintos países, ya promuevan el reconocimiento de derechos nuevos humanos vinculados a esta era de la neuro-tecnología. A saber:

1. **El derecho a la autodeterminación mental de las personas.**
2. **El derecho a la identidad personal.**
3. **El derecho al libre albedrío.**
4. **El derecho al aumento de la neuro-cognición.**
5. **El derecho a la protección frente a los sesgos discriminatorios.**



6 <https://espanadigital.gob.es/actualidad/establecida-la-declaracion-de-leon-sobre-la-neurotecnologia-europea-un-enfoque-centrado>

7 <https://neurorightsfoundation.org/>

8 <https://forbes.com.mx/potenciando-el-bienestar-laboral-la-venta-de-la-neurotecnologia-para-una-mejora-en-la-calidad-de-vida-y-en-las-ganancias-empresariales/#:~:text=>

9 <https://www.expoknews.com/8-acciones-para-cuidar-de-la-salud-mental-en-el-trabajo/>

Por el momento, Chile es el primer país que promueve introducir los cinco neuro-derechos en su Constitución para proteger la integridad y la indemnidad mental humanas de los avances y capacidades desplegadas por la contemporánea neuro-ciencia (y neuro-tecnologías). Más particularmente, su artículo 29 dice:

Artículo 29. "El Estado reconoce la neurodiversidad y garantiza a las personas neurodivergentes su derecho a una vida autónoma, a desarrollar libremente su personalidad e identidad, a ejercer su capacidad jurídica y los derechos reconocidos en esta Constitución y los tratados e instrumentos internacionales de derechos humanos ratificados y vigentes en Chile."

España no permanece ajena. Aparecen en la **Carta de Derechos Digitales de España (2021)**¹⁰, aunque es un instrumento no vinculante. En todo caso, la mejora de la gestión preventiva de riesgos psicosociales y de promoción de la salud mental prometidas por la neuro-ciencia y las neuro-tecnologías deberá hacer cuentas con sus condiciones de uso centradas en la persona humana, no en el éxito empresarial (maximización económica)¹¹. Y es evidente que no puede valer todo.

¹⁰ <https://espanadigital.gob.es/lineas-de-actuacion/carta-de-derechos-digitales>

¹¹ <https://espanadigital.gob.es/actualidad/establecida-la-declaracion-de-leon-sobre-la-neurotecnologia-europea-un-enfoque-centrado>

#Artículo científico-técnico

¿Cómo influye en la gestión de la salud laboral el nuevo Reglamento de Inteligencia Artificial (RIA)?

Ana Belén Muñoz Ruiz,

Profesora Titular (acreditada para catedrática) de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social.
Universidad Carlos III de Madrid.



1. Introducción

La reciente aprobación del Reglamento de Inteligencia Artificial (Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, en adelante RIA) ha supuesto un hito en el ámbito laboral. Por primera vez, se regula la comercialización y uso de la inteligencia artificial en Europa, si bien se establece una entrada en vigor aplazada y distinta en función del articulado. Las referencias reiteradas a la salud y seguridad en el nuevo reglamento comunitario plantean algunos interrogantes que invitan a la reflexión: ¿Es el RIA una norma de prevención de riesgos laborales?; ¿qué impacto tiene el RIA sobre la LPL?; y, fin, ¿cómo podría afectar la IA sobre el deber de seguridad de las empresas?

2. ¿Es el Reglamento de Inteligencia Artificial una norma de PRL?

El sistema normativo de la prevención de riesgos laborales se nutre, según el art. 1 LPRL, de normas específicamente preventivas, pero también externas. Como se ha dicho, el nuevo RIA realiza numerosas referencias a la salud y seguridad haciendo alusión expresa al ámbito laboral. El RIA, a diferencia de otras normas previas con una lógica semejante como el Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril, RGPD), donde las referencias

#Ir al Sumario



a la salud se concentran en el tratamiento de los datos de salud al ser considerado como datos especialmente protegidos, establece como uno de sus objetivos garantizar un nivel elevado de protección de la salud de las personas (art. 1º). La explicación se afirma en el Considerando (47) del RIA. En las empresas hallamos experiencias de interés que nos ayudan a comprender las aplicaciones de la IA.

Es el caso del centro tecnológico *Tekniker* que ha diseñado una célula robótica con dos brazos que colabora con la persona trabajadora en la parte más exigente de colocar piezas con precisión, a partir de otras totalmente desordenadas. El robot está dotado también de un sofisticado sistema de visión artificial. Además, **realiza un control de la calidad del trabajo, para la trazabilidad en todas las operaciones**¹².

Casi treinta años han transcurrido desde la aprobación de la LPRL. Por ello, parece necesario aplicar con enfoque preventivo el RIA en las empresas y entidades públicas que utilicen sistemas de IA «de alto riesgo», esto es, sistemas de IA que tengan un efecto perjudicial considerable en la salud, la seguridad y los derechos fundamentales de las personas de la Unión.

3. ¿Qué impacto tiene el RIA sobre la LPRL?

El RIA es una norma comunitaria de directa aplicación en España. Veamos algunas de las prohibiciones y obligaciones que se recoge en su articulado y que pueden incidir en la gestión de la salud laboral.

El RIA introduce prohibiciones respecto de ciertos sistemas de IA y deberes de diligencia para las empresas y entidades públicas que empleen sistemas de IA de alto riesgo. Con la aprobación del RIA se incrementa la protección de los datos de salud de las personas trabajadoras. Es cierto que no reforma las garantías de tratamiento de la salud previstas en el RGPD y en la LPRL. Sin embargo, se da un paso más en el RIA al prohibir los sistemas automatizados de reconocimiento de emociones de las personas, *excepto cuando el sistema de IA esté destinado a ser instalado o introducido en el mercado por motivos médicos o de seguridad*.

Para el Considerando 18 el concepto de «sistema de reconocimiento de emociones» debe definirse como un sistema de IA destinado a distinguir o deducir las emociones o las intenciones de las personas físicas a partir de sus datos biométricos. El concepto se refiere a emociones o intenciones como la felicidad, la tristeza, la indignación, la sorpresa, el asco, el apuro, el entusiasmo, la vergüenza, el desprecio, la satisfacción y la diversión. No incluye los estados físicos, como el dolor o el cansancio, como, p.ej., los sistemas utilizados para detectar el cansancio de los pilotos o conductores profesionales con el fin de evitar accidentes”. ¿Por qué abordar los sistemas de reconocimiento de emociones en el RIA? La razón se explica en el preámbulo de la norma cuando se dice que los datos biométricos pueden permitir las funciones tradicionales (autenticación, la identificación o la categorización de las personas físicas) pero también el reconocimiento de las emociones de las personas físicas. (**“Biometría y los sistemas automatizados de reconocimiento de emociones: implicaciones jurídico-laborales”, Tirant Lo Blanch, 2023.**). En relación con los sistemas de IA de alto riesgo, entre otras, se fijan obligaciones de transparencia (artículo 26 del RIA). Si adoptamos

12 <https://www.tekniker.es/es/nuevas-tecnologias-para-facilitar-la-colaboracion-persona-robot-en-la-produccion-industrial>

un enfoque preventivo la empresa tendría además la obligación de incorporar los sistemas de IA de alto riesgo en la evaluación de riesgos laborales cuando su uso pueda producir al trabajador un efecto perjudicial considerable en su salud.

4. ¿Cómo podría afectar la IA sobre el deber de seguridad de las empresas?

El potencial de la IA y su posible expansión en las empresas suscita cierta problemática. La LPRL permite la descentralización de estas obligaciones en terceros, pero no hace referencia a la delegación en máquinas inteligentes. Por ejemplo, cabe plantearse: ¿la empresa podría delegar en la IA (un chatbot), el desarrollo de obligaciones instrumentales como la formación preventiva laboral?

En cumplimiento del deber de protección, el empresario deberá garantizar que cada trabajador reciba una formación teórica y práctica adecuada (art. 19 LPRL). Al respecto, tan solo contamos con algún criterio judicial sobre la formación a distancia cuando las clases para obtener el curso básico de prevención de riesgos laborales son impartidas a distancia, no existiendo enseñanza presencial, ni al comienzo del curso y ni siquiera para efectuar la preceptiva evaluación. Y se ha concluido que forma parte de la formación y, por ello, su realización fuera del tiempo laboral debe compensarse (Vid. STS 12.2.2008, rcud. 6/2007).

¿Se podría complementar o sustituir el deber de vigilancia de la empresa con apoyo en la IA? Analicemos dos obligaciones concretas preventivas. En primer lugar, la empresa no sólo tiene el deber de proporcionar a las personas trabajadoras los medios de protección sino vigilar su correcto uso. Podemos pensar en un área industrial donde sea obligatorio que las personas trabajadoras lleven cascos para protegerse del ruido. En este sentido, las cámaras con visión artificial conectadas a un software permitirían **monitorear y analizar las condiciones laborales en tiempo real**, identificando situaciones de riesgo y alertando de ellos a la empresa.

La segunda de las obligaciones es el recurso preventivo (artículo 32 bis LPR). Se define el recurso preventivo como una o varias personas designadas o asignadas por la empresa, con formación y capacidad adecuada, que dispone de los medios y recursos necesarios, y son suficientes en número para vigilar el cumplimiento de las actividades preventivas que así lo requieran. *¿Podría ser complementado o sustituido un recurso preventivo humano por una cámara con IA?*

En nuestra opinión, ambos ejemplos podrían ser calificados como sistemas de IA de alto riesgo en la medida que si se producen fallos en la impartición de la formación o en el control de la seguridad podrían producirse daños considerables sobre la salud o seguridad laborales. Debe aplicarse el principio de supervisión humana para los sistemas de IA de alto riesgo, lo que incluye herramientas de interfaz humano-máquina adecuadas (art. 14 RIA). En definitiva, entendemos que las obligaciones de vigilancia y formación podrían ser completadas por sistemas de IA, pero no desplazar completamente el control último humano.

A su vez, los usos de la IA podrían generar nuevas formas de accidente en las empresas. Precisamente, en julio de 2024 se publicaba la noticia

de un robot siniestrado en Corea del Sur¹³.

En el mismo país, en 2023 se había producido ya otro referido a un robot industrial cuyo trabajo era mover paquetes y confundió a un operario con una caja. El trabajador murió aplastado¹⁴. ¿Se debe repensar el alcance de la actividad de investigación de los accidentes de trabajo -recuérdese que, según el art. 16, 3 LRPL, es obligatoria cuando se haya producido un daño a una persona empleada o si, tras la vigilancia de la salud, emergen indicios sobre la insuficiencia de los medios de prevención- allí donde se emplee IA de alto riesgo?

En definitiva, parece claro que sería deseable un mayor desarrollo de la normativa de IA que clarifique cómo afecta la nueva normativa comunitaria a las empresas en el ámbito de la prevención de riesgos laborales. Este desarrollo podría tomar la forma de reforma de algunos preceptos de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y también podría ser útil la aprobación de una guía de actuación para empresas y sindicatos por parte del INSST.

13 <https://www.xataka.com/robotica-e-ia/ayuntamiento-surcoreano-contrato-a-robot-ia-para-tareas-administrativas-se-suicidio-ano-trabajo>

14 https://www.elconfidencial.com/tecnologia/novaceno/2023-11-11/robot-industrial-mata-trabajador-fabrica-corea_3771467/

#Actualidad Preventiva

Ana Hueso Moral
María Marta Martínez Jiménez
Francisco Manuel Extremera Méndez
Personal colaborador en el equipo LARPSICO.

10

1ª. La diligencia de gestión preventiva psicosocial de las empresas excluye su responsabilidad

La protección eficaz de la seguridad y salud en los entornos de trabajo debida por las empresas, según el artículo 14 LPRL, supone un deber de diligencia preventiva muy cualificado, pero no es ilimitado. Cuando una empresa acredita haber actuado con esa diligencia, como en el caso de la apertura en tiempo y forma del protocolo de gestión del acoso en el trabajo, cualquiera que sea su modalidad, no incurre en incumplimiento preventivo alguno y, por tanto, no tiene que asumir responsabilidad por ello. Así lo entiende, al menos, la **STSJ IC/Las Palmas 1092/2024, 18 de julio**¹⁵.

Esta sentencia conoce un asunto en el que la empresa había abierto, tras realizarse una denuncia, el protocolo de gestión de acoso que tenía, comunicando el “cierre de diligencias informativas por acusación de acoso por orientación sexual” a diversas personas de la organización. La trabajadora afectada demanda a la empresa por entender que se vulneran sus derechos fundamentales a la intimidad y al honor. La instancia social (Juzgado de lo Social número 8 de las Palmas de Gran Canaria) desestimó la demanda porque consideró que la empresa puso en marcha el protocolo de acoso y se limitó a comunicar la denuncia al personal implicado, ya que, la propia trabajadora así lo requirió en la reunión con la jefa de servicio.

Disconforme con esta resolución, se presenta recurso de suplicación. La sala canaria confirma la sentencia de instancia. A su juicio, dando cumplimiento a la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos, la empresa aplicó su protocolo de acoso laboral al haber tenido noticia de la existencia de conductas de acoso por razón de orientación sexual y que el modo en que la empleadora promovió la apertura, investigación y comunicación de dicho protocolo no incumple el principio básico de confidencialidad de los datos sensible (orientación sexual) a los que tuvo acceso. Además, la Sala de lo Social aclaró que, aunque la apertura del protocolo no fue por una denuncia directa, sino por otras fuentes, la empresa se veía obligada a investigar los actos de acoso denunciados para prevenir y proteger la salud psicosocial de su plantilla. Respecto a la vulneración de la privacidad, el Tribunal señala que la referencia genérica de “orientación sexual” en el informe detallado, no puede ser considerada un dato sensible y merecedor de

#Ir al Sumario



15 <https://www.poderjudicial.es/search/AN/openDocument/7d1ba3ecc2caa-15da0a8778d75e36f0d/20240910>

una protección especial pues, no se vincula directamente a una persona.

2ª. El suicidio de un directivo de empresa alerta de un grave problema colectivo de sobrecarga de trabajo

No es la primera vez que en estas páginas tratamos la importancia de una adecuada organización de la “carga de trabajo” para una gestión eficaz de la prevención de los riesgos psicosociales en los entornos de trabajo. Ni es la primera, ni, tristemente, será la última, que demos cuenta de **noticias que relacionan la sobrecarga de trabajo con consecuencias ante una inadecuada prevención de este crucial factor de riesgo psicosocial, llegando incluso a la pérdida de vidas humanas, mediante una conducta autolítica** (suicidio¹⁶). Este es el caso de un trabajador de la empresa Mercasa.

En diciembre de 2020, el jefe de planificación del departamento financiero de Mercasa decidió quitarse la vida en el baño de su casa. Constaban años de unas jornadas muy prolongadas y conflictividad laboral, asociada a problemas de acoso. Ante este episodio luctuoso, la ITSS requirió la realización de una evaluación de los factores de riesgo psicosocial en la empresa. De ella se derivó riesgo muy elevado para más de la mitad de la plantilla de la empresa mencionada, en la que primaba aspectos organizacionales con relevancia psicosocial tan relevantes como la citada sobrecarga de trabajo.

Los datos son inquietantes¹⁷:

- un 5% de la plantilla estaba sometida a violencia psicológica en su puesto de trabajo
- un 12,5% señalaban que había violencia física, incrementada en el área profesional de la persona fallecida, hasta un 15%.
- El exceso de carga afectaba a un 62,5% de la plantilla, subiendo al 76,9% en el caso del departamento de Dirección de Planificación y Estrategia - área a la que pertenecía el trabajador fallecido-

Justamente la OMS y la OIT publicaron en mayo de 2021 un estudio que lo identificaba como el más letal, de los 19 factores de riesgo ocupacional estudiados (-745.000 muertes al año a nivel mundial: infartos e ictus vinculados al estrés laboral-), y relacionado con ello, las cargas de trabajo constituyen un factor de extrema prevalencia en el estrés relacionado con el entorno de trabajo. Además, existía una percepción de inestabilidad en esta empresa debido al Proceso Penal en la Audiencia Nacional sobre presunta corrupción de Mercasa que desembocó en el cambio de la cúpula directiva. No sorprende, pues, la sanción impuesta por la ITSS a Mercasa. Conviene, pues, tomar buena nota, ad futuro, evidenciándose que más de un caso de suicidio se puede prevenir con la política preventiva laboral eficaz.

16 <https://cdn.juntadeandalucia.es/sites/default/files/inline-files/2022/12/UNIVERSIDAD%20DE%20JAEN%20%28fctp%2005%20larpsico%20el%20suicidio%20como%20riesgo%20laboral%29%20%281%29.pdf>

17 https://www.eldiario.es/economia/auditoria-mercasa-suicidarse-directivo-detecto-riesgo-elevado-mitad-plantilla_1_11719094.html

#Observatorio Internacional

Publicada la Directiva UE/2024/2831: ¿qué novedades incorpora en materia de riesgos psicosociales para el trabajo en plataformas digitales?

12

Ana Hueso Moral
María Marta Martínez Jiménez
Francisco Manuel Extremera Méndez
Personal colaborador en el equipo LARPSICO.



1. El trabajo desarrollado a través de plataformas digitales se ha convertido en toda una realidad que, además experimenta un constante crecimiento, dentro nuestra actual economía. Esta modalidad de trabajo, si bien comporta beneficios, como un mayor autonomía y flexibilidad, también presenta desafíos como los salarios bajos e irregulares. La inseguridad, control y vigilancia algorítmicos, o la falta de derechos y protecciones laborales, con impacto en el terrero de los riesgos psicosociales. En efecto, la relación trabajo en plataformas - riesgos psicosociales ya ha sido analizada hasta en dos ocasiones por el LARPSICO en sendas fichas científico técnicas publicadas en los años 2021 y 2024.

Al objeto de atajar tales riesgos, el pasado 11 de noviembre se publicó en el DOUE el texto definitivo de la [Directiva 2024/2831 relativa a la mejora de las condiciones laborales en el trabajo en plataformas](#), La norma aborda muchos de los desafíos que afectan al trabajo en plataformas, tales como la situación laboral, gestión algorítmica, transparencia cumplimiento y negociación colectiva. En el ámbito de la SST, constituye un importante paso adelante pues aporta mejoras de calado en la regulación del trabajo en plataformas, abordando algunos de los desafíos que esta modalidad de trabajo presenta en la materia.

2. Dedicada la Directiva su Capítulo III a la gestión algorítmica introduciendo un conjunto de salvaguardias para el uso de dichos sistemas a través de los cuales también se persigue la mejora de las condiciones psicosociales del trabajo. En este sentido, consciente la norma de que los sistemas automatizados de supervisión y toma de decisiones pueden tener un efecto notable en la seguridad y en la salud física y mental de las personas trabajadoras en plataformas, regula en su artículo 12 una protección específica en materia de seguridad y salud en el trabajo. De ella se deriva el deber de las plataformas digitales de trabajo de:

#Ir al Sumario



- Evaluar los riesgos de los sistemas automatizados de seguimiento y toma de decisiones para su seguridad y, en particular, en lo que respecta a los posibles riesgos de accidentes laborales, riesgos psicosociales y ergonómicos.
- Evaluar si las salvaguardias de dichos sistemas son apropiadas para los riesgos identificados en vista de las características específicas del entorno de trabajo.
- No utilizar sistemas automatizados de seguimiento y toma de decisiones de manera que ejerza una presión indebida sobre las personas trabajadoras de la plataforma o ponga en riesgo su salud física y mental.
- Introducir medidas preventivas y de protección adecuadas para garantizar la seguridad y la salud de las personas trabajadoras en plataformas, también frente a la violencia y el acoso, en particular proporcionando canales de denuncia eficaces.

Como se ha puesto de manifiesto desde el **LARPSICO**¹⁸, de este modo la norma europea obliga a las plataformas a actuar de forma proactiva en la prevención de riesgos psicosociales adoptando medidas de evaluación, prevención y gestión, así como mecanismos de apoyo y canales de denuncia eficaces. Unas medidas cuya implementación se facilitará a través de la expresa prescripción que la Directiva realiza a las plataformas, en virtud de la cual estas deben garantizar la participación de las personas trabajadoras en estas formas y sus representaciones.

La Directiva reconoce, tal y como ha señalado la OIT (“Hacer realidad el trabajo decente en la economía de plataformas”) que el trabajo en plataformas puede favorecer la aparición de mayores riesgos psicosociales. También la AESST (“las tecnologías digitales en el trabajo y los riesgos psicosociales: pruebas e implicaciones para la seguridad y la salud en el trabajo”) evidenció cómo la naturaleza de las tareas realizadas en plataformas (gestión algorítmica; el trabajo basado en asignaciones temporales y de corta duración; los sistemas de calificación y tarificación dinámica; la ludificación del trabajo; así como las precarias condiciones laborales en materia de tiempo de trabajo, inseguridad laboral y salario, entre otros) derivan en factores de riesgo psicosocial laboral.

En efecto, como ha tenido ocasión de analizar el INSTT en su estudio técnico “La emergencia de riesgos psicosociales y el trabajo de plataformas digitales”, estos factores asociados al modo de funcionamiento del trabajo en plataformas, presentan importantes implicaciones en materia de salud mental. Entre los riesgos psicosociales que sufren las personas trabajadoras en plataformas se destaca: los elevados niveles de estrés, debido a las altas cargas de trabajo y demás factores relacionados con la gestión algorítmica y la vigilancia digital; la fatiga física y mental ante la dificultad de distinguir entre espacios de trabajo y de descanso; la sensación de aislamiento debido a la brecha entre interacciones virtuales y relaciones en su vida real, o el trabajo en horarios atípicos; o incluso la sensación de injusticia y desconfianza, debido a la falta de transparencia de los procesos algorítmicos de evaluación y toma de decisiones.

18 https://www.juntadeandalucia.es/sites/default/files/inline-files/2024/09/TCT-P2_07.pdf

#Buenas Prácticas

La promoción, en la empresa MICROSOFT, de mejoras para la gestión individual de riesgos psicosociales en los entornos de trabajo: una condición necesaria (pero no suficiente)

Ana Hueso Moral
María Marta Martínez Jiménez
Francisco Manuel Extremera Méndez
Personal colaborador en el equipo LARPSICO.



Los factores de riesgo psicosocial presuponen tanto elementos organizacionales como personales. Una buena prevención exige atender a ambos tipos de factores para una protección eficaz frente a los riesgos psicosociales y la promoción efectiva de la salud mental de las personas trabajadoras (*Nota Técnica Preventiva -NTP- 438: prevención del estrés: intervención sobre la organización*¹⁹). En el marco de la segunda componente, la mejora de la gestión individual de factores de estrés en el trabajo, aunque no solo, de interés parece una reciente iniciativa del gigante de la tecnología digital Microsoft²⁰.

En este caso, Microsoft ha lanzado el programa “Microsoft Cares”, que incluye acceso a servicios de apoyo emocional, terapias psicológicas y programas de bienestar que abarcan tanto la salud física como mental. La compañía ofrece sesiones de coaching personalizadas y talleres sobre manejo del estrés para ayudar a las personas empleadas a mantener un

#Ir al Sumario



19 <https://www.insst.es/documentacion/coleccion-tes-nicas-ntp-notas-tec-nicas-de-prevencion/13-serie-ntp-numeros-436-a-470-ano-1998/ntp-438-prevencion-del-estres-intervencion-sobre-la-organizacion>

20 <https://mindfi.co/resources/employee-mental-health-solutions/employee-assistance-programs-microsoft-google-amazon/>

equilibrio saludable entre su vida personal y profesional. Es evidente que se enmarca en las iniciativas de promoción de la salud o el bienestar psicosocial (mental) de las personas empleadas, aunque no sea propiamente prevención de riesgos laborales. **La necesidad de avanzar en esta dirección se advirtió claramente tras la pandemia**²¹.

Con ello, la empresa pretende mejorar su capacidad para atraer y retener talento, a lo que suma lo que llama “empoderar a su gente” en el trabajo y más allá, con estas “inversiones en bienestar físico y emocional”. De ahí el apoyo a familias diversas y a previsión de permisos flexibles vinculados a situaciones de cuidar. Sin duda, se vincula más a la política preventiva de riesgos psicosociales las medidas previstas para ampliar oportunidades de promoción profesional en las empresas, al tiempo que promociona encuestas de satisfacción del personal para poder monitorear en todo momento el ambiente, entorno o clima psicosocial de la empresa. A través de esta conjunción de medidas, promocionales y laborales, pretende lograr ventajas competitivas. En este contexto, el programa insignia de asistencia al personal empleado de Microsoft sería CARES. A través de Microsoft CARES pueden acceder a una amplia gama de servicios, incluido asesoramiento confidencial para ayudar a su plantilla y a sus dependientes que se encuentran con la casuística de tener que enfrentar los obstáculos de la vida y las estrategias de manejo del estrés.

En la publicidad de Microsoft CARES EAP se dice que se trata de un programa de gran accesibilidad, porque busca adaptarse a las necesidades y canales preferidos de cada grupo de personas empleadas (enfoque ergonómico). La empresa reconoce que se ha incrementado la productividad, por la mayor creatividad e iniciativa hacia nuevos proyectos. De igual manera, se ha mejorado -dicen- el clima laboral, gracias al sentido de pertenencia compartido por la plantilla. Las encuestas confirmarían esta constatación. Microsoft aparece en ciertas listas de “Mejores Lugares para Trabajar”, valorando así sus esfuerzos para promover un entorno saludable, inclusivo y respetuoso con los derechos laborales, sin perjuicio de la persistencia de aspectos en los que divergen las visiones laborales de la dirección y las propias del personal empleado, como en el teletrabajo (**vino con sospecha por la dirección, querido por el personal**)²².

Conviene tener en cuenta, en todo caso, que este meritorio enfoque proactivo en la salud mental y el bienestar en el ámbito corporativo, no debe infravalorar el deber de adoptar medidas de política estrictamente preventiva de los factores de riesgo psicosocial, también los organizacionales. En este sentido, debemos señalar que es positivo que Microsoft asuma la importancia determinante de esta cuestión y se haya propuesto promover una cultura de entorno digital saludable. Recuérdese que hace dos años, sobre el gigante tecnológico se extendía **“la negra sombra de una cultura tóxica”**²³, en virtud de la cual primaba más proteger a los altos cargos que frenar malas praxis de gestión contrarias al bienestar psicosocial de las personas empleadas. De ahí, en

21 <https://www.businessinsider.es/mide-microsoft-hace-realmente-felices-trabajadores-1091633>

22 <https://www.entrepreneur.com/es/recursos-humanos/el-87-de-los-empleados-de-microsoft-creen-que-trabajan/436404>

23 <https://www.businessinsider.es/empleados-microsoft-denuncian-mala-conducta-directivos-1067147>

suma, el interés en mostrar las evoluciones, al menos en su apariencia y difusión mediática, de las políticas de bienestar psicosocial por parte de las empresas, máxime aquellas especialmente significativas en los entornos más digitalizados, cada vez más dominantes en el trabajo.

