



# Por qué las mujeres no son bienvenidas en la economía gig

por Iván Williams Jiménez

El empleo a través de plataformas dentro de la economía digital es percibido como una oportunidad potencial de incrementar la participación de la mujer en el mercado de trabajo y de mejora de su independencia económica. Esta nueva forma de empleo está atrayendo mayores niveles de participación ya que existe una creencia extendida por la que los trabajos destacan por tener mayores niveles de autonomía, empoderamiento, libertad y flexibilidad. Pese a esto existen otro tipo de determinantes que han sido menos explorados como es el hecho de que las mujeres trabajadoras están exponencialmente expuestas a diferentes formas de abuso, como es el acoso, la discriminación y problemas de seguridad como algo inherente al trabajo o al servicio ofrecido.

A este respecto la evidencia sugiere que la economía gig no solo propicia, sino que exagera el alcance del riesgo de acoso sexual y violencia, lo que sin duda tiene un impacto en la vulnerabilidad de las mujeres trabajadoras. Estudios recientes han revelado de que manera el trabajo informal, con bajos niveles de remuneración y protección, hacen que las mujeres sean un colectivo especialmente vulnerable al acoso sexual en el trabajo<sup>1</sup>. Otros estudios similares alertan de la 'necesidad de examinar en mayor detalle los riesgos específicos físicos y psicosociales de las numerosas formas de trabajo en la economía de plataformas online'<sup>2</sup>.

Esto es algo que también se está viendo reflejado a nivel regulatorio, a través de una nueva propuesta de normativa internacional que reconoce y alerta sobre la manera que estos riesgos son particularmente altos para las mujeres en los siguientes sectores, ocupaciones y formas de trabajo<sup>3</sup>:

- trabajando en situaciones que no están adecuadamente cubiertas por derecho laboral, protección social y seguridad y salud ocupacional;
- horarios de trabajo antisociales (por ejemplo horarios nocturnos);
- en relativa soledad o en localizaciones remotas;
- en espacios íntimos y domicilios privados;
- en sectores como servicios, trabajo doméstico o en transporte.

Parece pues acertado, decir que el trabajo en plataformas online cumple desde luego muchas de estas características. En este complejo escenario, el acoso sexual, y otras formas de violencia con base de género junto con la ocurrencia de asaltos/agresiones de naturaleza no sexual están convirtiéndose en problemas estructurales que están impactando en las perspectivas económicas de las mujeres, en su empleabilidad y las percepciones de como de seguro y atractivo puede ser trabajar en este sector. El aspecto masculino de género vinculado a la industria y en particular a algunos de estos empleos tampoco es un componente que ayude a mejorar la situación actual.

Uno de los sectores en constante evolución que directa o indirectamente está permitiendo este abuso 'invisible' está relacionado con sector del transporte de personas o de reparto, servicios de limpieza y otras similares como es el caso de Handy, Uber, UberEats, Deliveroo, Lyft, Kitchensurfing, GrubHub, Caviar, Instacart y Postmates. Pero también incluyen a aquellas mujeres empleadas en la denominada economía creativa, en profesiones como fotógrafas, periodistas, planificadoras de eventos o diseñadoras gráficas. Este tipo de profesiones también pueden ser objeto de acoso en entornos digitales.

La información sobre este tipo de riesgos asociados es escasa habida cuenta de la variedad de conductas que pueden ocurrir. Los comportamientos pueden originarse por parte de usuarios de estos servicios (por ejemplo pasajeros en un viaje), por parte de propios compañer@s o por el contacto con el público (por ejemplo agresiones o asaltos a los transportistas/riders). La naturaleza del trabajo tampoco incentiva a obtener una comprensión práctica de los derechos y riesgos asociados al trabajo lo que pone a las trabajadoras en una posición desigual protección básica en materia de seguridad personal y laboral.

El componente socio-económico y el aspecto de género juegan un rol importante, ya que la situación puede ser incluso peor para mujeres vulnerables, trabajadoras inmigrantes o de otras minorías étnicas que de acuerdo con estudios recientes tienden a estar expuestas a un mayor riesgo de violencia y acoso.

Algunos ejemplos específicos que demuestran como las mujeres se encuentran en una posición asimétrica son la exposición al abuso verbal (improperios, insultos por parte de peatones, conductores); agresiones sexuales; acoso y asalto por parte de usuarios (toqueteos, amenazas y acoso); temor e intimidación por parte de usuarios y represalias por parte de las plataformas con las que operan (riesgo de desactivación) y usuarios (malas puntuaciones en la app); interacciones con extraños en entornos en los que las mujeres pueden sentirse en peligro (trabajo en turnos de noche o en zonas de alta criminalidad). Vulneraciones de la privacidad, como puede ser el acceso a información de carácter personal de la trabajadora a través de páginas web como Facebook o Instagram, etc...

El impacto más directo de este tipo de conductas se ve reflejado en los niveles de rotación y en la temporalidad asociada a este tipo de empleos. El impacto económico también es claro representado por una clara disminución de los beneficios económicos o ingresos (las mujeres conductoras pueden ganar menos que sus colegas masculinos porque pueden ser más selectivas al rechazar a determinados clientes o evitar determinadas zonas u horarios para realizar el trabajo) o por el hecho de que las trabajadoras puedan mostrarse desinteresadas, marginadas y desalentadas en este tipo de trabajos después de padecer experiencias traumáticas.

Las soluciones para mejorar las experiencias de las mujeres en este sector se antojan complejas. Hasta ahora, la mayoría de los avances producidos en el sector tienden a estar polarizados en la dimensión del servicio y no tanto en el trabajador y mucho menos en el aspecto de género. Sabemos que las plataformas gig pueden ser realmente disruptivas e innovadoras, transformando de manera radical la manera en la que entendemos la provisión tradicional del servicio, pero cuando se trata de la seguridad y dignidad de los usuarios y los trabajadores su estrategia todavía sigue siendo reactiva. Buena muestra de esta falta de apoyo al trabajador puede verse en el porcentaje inquietante de incidentes que ocurren durante el servicio que no son reportados, a pesar de los cambios en las características de seguridad de las Apps, el apoyo de los servicios telefónicos 24/7 o la existencia de equipos de respuesta a incidentes. Estudios que han analizado esta problemática subrayan la necesidad de información más consistente y datos más precisos sobre casos violencia sexual y violencia con base de género en el ámbito laboral.

La justificación para esta falta de estadísticas varía, desde la ausencia de formación de trabajadores sobre cómo manejar estas situaciones, las dificultades que afrontan al tratar de determinar la frontera entre lo que constituye o no acoso, hasta las barreras que los trabajadores pueden experimentar cuando tratan de seguir el procedimiento establecido por la empresa para tramitar una denuncia. También existe una idea generalizada que estas formas de abuso deben ser toleradas como algo inherente a la actividad. Por tanto, el panorama descrito muestra un claro conflicto entre los pocos incentivos a la declaración de incidentes y la voluntad de la trabajadora de seguir prestando el servicio.

Si analizamos las soluciones disponibles desde la perspectiva del servicio también existen áreas grises que pueden refuerzan el aspecto de género:

- La tecnología puede en ocasiones favorecer a los infractores al incrementar de manera potencial las posibilidades de acoso o violencia laboral. En algunos casos, puede darse el caso que la app empareje a la trabajadora nuevamente con el infractor incluso en el supuesto que un incidente haya sido denunciado. La característica de Uber “lost-and-found/objetos perdidos” ejemplifica este tipo de conducta. A través de su uso se han producido numerosas denuncias en relación al uso malicioso que se puede dar al utilizarse en ocasiones para ponerse en contacto con las conductoras con diferentes fines una vez que el servicio de transporte ha finalizado. Este es un claro ejemplo de cómo el sistema falla cuando se trata de proteger al trabajador a conductas de acoso.
- Otro ejemplo en el sector gig del transporte es la posibilidad que tienen los usuarios de elegir de manera deliberada a una conductora que realice el servicio en lugar de un conductor (esta fue una opción de seguridad originalmente creada para que las mujeres pasajeras se sintieran más cómodas con conductoras del mismo sexo).
- El incremento en el número de incidentes y denuncias no dispone de la visibilidad que puede existir en procedimientos disponibles para entornos de trabajo más tradicionales. En este contexto muchas de las infracciones son normalmente tratadas por equipos de respuesta interna y no llegan a ser comunicadas a la policía o a aquellos encargados del cumplimiento normativo. Esto claramente disminuye la visibilidad pública de esta problemática ya que los hechos tienden a resolverse internamente a través de mecanismos de mediación o acuerdos de arbitraje forzoso.

Existen no obstante signos de cambios positivos y proactivos en la industria. Las compañías tecnológicas están actualizando sus normativas, procedimientos, formación y directrices para tratar de llegar a mínimos estándares de cumplimiento legal. También están desarrollando recursos para tener un mejor entendimiento de como la violencia contra la mujer se desarrolla en este sector. Las plataformas gig como es el caso de Uber han añadido una característica que permite que los conductores compartan viajes acompañados de amigos o familiares; también han adoptado software más restrictivo y medios disuasorios como es el caso de las cámaras de seguridad. Los trabajadores son también cada vez más conscientes de su seguridad, esto es propiciado a través de diferentes mecanismos formales e informales de apoyo y consejo a nivel de compañeros (reuniones físicas, grupos de Facebook o Whatsapp). Los sindicatos y asociaciones de apoyo a trabajadores también están adquiriendo un mayor conocimiento de estas nuevas formas de violencia en la era digital.

Todos estos progresos representan pequeñas mejoras en una problemática que se caracteriza por tener un carácter estructural en su origen. Necesitamos entender mejor la dicotomía entre el trabajador y el servicio realizado tal y como ha sido recientemente expuesto por Mary Anne Franks profesora de derecho:

*'las compañías se resisten a cambios significativos en la configuración de sus servicios que pueda limitar la ocurrencia de conductas abusivas porque están centradas en maximizar conexión y uso' <sup>4</sup>*

Es por ello, que la manera en la que estas prácticas modernas de trabajo influirán las experiencias de seguridad de las mujeres y sus percepciones es todavía hoy algo complejo de determinar.

**Iván Williams Jiménez**  
Investigador Universidad Carlos III de Madrid

\* El presente artículo también se publica en *LinkedIn Pulse* 05, Abril del 2019, con el título *Why women aren't welcome on the online platform economy*.  
Se señala que las consideraciones contenidas en la presente intervención son fruto exclusivo del pensamiento del autor y no tienen en ningún modo carácter vinculante para la administración de pertenencia.