

# DESPEDIDO POR UNA APLICACIÓN:

Las Consecuencias de los Algoritmos Secretos y la Discriminación sin control que enfrentan los Conductores de Vehículos Compartidos en California

## RESUMEN EJECUTIVO

Para cientos de miles de conductores californianos que utilizan aplicaciones, un día de trabajo es un día de aislamiento.

Los conductores pasan horas en su coche y responden a una aplicación que asigna su próximo destino, ubicación y salario. Tienen que enfrentarse solos al comportamiento indisciplinado de ciertos clientes, como son el lenguaje ofensivo, la discriminación y el acoso. Durante el periodo más grave de la pandemia, cuando el COVID-19 asolaba sus comunidades, los conductores que trabajaban con aplicaciones tenían que asegurarse, por cuenta propia, que sus clientes cumplieran con los mandatos de salud pública y las normas empresariales como es el uso de cubrebocas para su propia protección y la de sus familias.

Para muchos conductores que utilizan aplicaciones, conducir en plataformas como Uber y Lyft es su principal fuente de ingresos, y su capacidad para ganarse la vida depende precariamente de algoritmos secretos y de un proceso de reclamación de los clientes al que el trabajador no tiene acceso. La terminación de su trabajo basado en una aplicación—denominada eufemísticamente “desactivación” por las empresas de plataformas—puede ocurrir repentinamente sin que las empresas faciliten ninguna información y como resultado cause graves trastornos económicos en la vida de los conductores. Uber y Lyft pueden desactivar a un conductor por razones tan simples como un ligero descenso en el sistema de calificación del conductor por el cliente, aunque el umbral no siempre está claramente definido por las plataformas. Los conductores que son desactivados de las aplicaciones se encuentran solos, sin ninguna forma significativa de cuestionar la desactivación y restablecer los medios de subsistencia que son fundamentales para su supervivencia.

La Proposición 22, una iniciativa electoral de California redactada y financiada por empresas de plataformas como Uber y Lyft; y aprobada por los votantes en noviembre de 2020, codificó de manera errónea a los conductores que trabajan con dichas apps calificándolos de contratistas independientes.

### **DESACTIVACIÓN:**

*cuando una empresa de viajes compartidos bloquea el conductor el acceso al uso de la aplicación, de manera temporal o permanente, por lo general sin previo aviso ni posibilidad de recurso para los conductores, lo cual les impiden ganarse la vida sin las debidas garantías procesales.*



[advancingjustice-alc.org](http://advancingjustice-alc.org)



RIDESHARE  
DRIVERS  
UNITED

[drivers-united.org](http://drivers-united.org)



Foto: Lorna Green

En la práctica, el trabajo de los conductores basado en aplicaciones se encuentra con que, a diferencia de los contratistas independientes que controlan cuándo, para quién y cómo trabajan, tienen un control limitado sobre sus condiciones de trabajo y su salario. Además, a diferencia de los empleados convencionales, los conductores basados en aplicaciones están excluidos de casi todas las protecciones laborales básicas y de las leyes contra la discriminación, la salud y la seguridad. No pueden ejercer la negociación colectiva y no tienen derecho a las prestaciones de seguridad social, como el desempleo estatal.<sup>1</sup> Un tribunal de primera instancia de California anuló la Proposición 22, pero Uber y Lyft presentaron una apelación. Mientras la apelación de las empresas a la decisión está pendiente, los conductores basados en aplicaciones siguen operando bajo el nuevo régimen legal y lidiando con una incertidumbre sin precedentes.<sup>2</sup>

Rideshare Drivers United (RDU) [Conductores de vehículos compartidos unidos] y Asian Americans Advancing Justice – Asian Law Caucus (ALC) [Asiático-americanos en pro de la justicia - El Grupo Jurídico Asiáticos] encuestó a 810 conductores actuales y anteriores de Uber y Lyft en California para conocer mejor sus experiencias como trabajadores de un sector del transporte en transformación. El 68% de los conductores encuestados eran personas de color, el 25% se identificaban como blancos y el 55% eran inmigrantes.

Los resultados de nuestra encuesta muestran un lugar de trabajo perturbador, en el que los conductores son a menudo objeto de comportamientos ofensivos por parte de los clientes, como comentarios discriminatorios, incitación al odio, acoso sexual, amenazas y violencia física. Cuando los clientes dan una calificación baja a los conductores o se quejan a las empresas, los conductores se encuentran de repente con que se les prohíbe trabajar, con poca información sobre cómo navegar el proceso no transparente, de apelación para desafiar o simplemente entender la base de su desactivación estos sistemas poco transparentes y difíciles diseñados por Uber y Lyft para intentar recuperar sus empleos. Mientras tanto, los conductores desactivados—muchos de los cuales afirma que conducir en las aplicaciones Uber y Lyft es su principal fuente de ingresos—luchan por cubrir sus necesidades económicas. Trabajando bajo amenaza constante de desactivación, y en un entorno en el que las acciones y los prejuicios de los clientes pueden influir en la capacidad de los trabajadores para conducir en las plataformas, solo una pequeña parte de los conductores del estudio informaron de que habían conseguido que Uber o Lyft abordaran adecuadamente sus preocupaciones sobre discriminación y seguridad.

1 National Employment Law Project, *How California Can Lead on Retaliation Reforms to Dismantle Workplace Inequality*, noviembre 2022, <https://www.nelp.org/publication/prop-22-rolls-back-rights-women>

2 Brian Chen & Laura Padin, *Prop-22 was a failure for California's App-based Workers. Now, it's also unconstitutional*, National Employment Law Project, septiembre 2021, <https://www.nelp.org/blog/prop-22-unconstitutional/>

# CONCLUSIONES PRINCIPALES



**Dos tercios de todos los conductores encuestados han sufrido una desactivación. Los conductores de color y los conductores inmigrantes fueron afectados de forma desproporcionada.**

- El 69% de los conductores de color han experimentado algún tipo de desactivación, frente al 57% de los conductores que se identifican como blancos.
- El 30% de los conductores desactivados no recibieron ninguna explicación o justificación por parte de Uber o Lyft.
- El 42% de los conductores desactivados se les informó que su desactivación se debía a quejas de los clientes.



**La discriminación y el acoso en el trabajo, por parte de los clientes, fueron sorprendentemente frecuentes, pero las quejas de los conductores a Uber y Lyft fueron en gran medida desatendidas.**

- Dos de cada tres conductores declararon haber sufrido prejuicios o discriminación por parte de los clientes mientras conducían para Uber y Lyft.
- Uno de cada dos conductores experimentó actos de prejuicio o discriminación debido a su raza o nacionalidad.
- Uno de cada cuatro conductores que sufrieron prejuicios o discriminación carecía de información sobre cómo presentar un reclamo, y solo el 3% de los conductores que lo hicieron afirmaron que sus reclamos fueron investigados y atendidos adecuadamente por las empresas.



**Los conductores de Uber y Lyft, en todos los géneros, se enfrentaron a índices alarmantes de acoso sexual y violencia mientras conducen.**

- El 43% de los conductores encuestados declararon haber sufrido acoso sexual en el trabajo, y el 47% afirma haber sido tocado de forma inapropiada por pasajeros.
- El acoso sexual fue experimentado por conductores de todos los sexos, incluido el 53% de las conductoras y el 41% de los conductores.
- Uno de cada 14 conductores que sufrieron acoso sexual declararon haber sufrido una agresión sexual mientras conducían.



**Los conductores se sienten negativamente afectados por los prejuicios y comportamientos indisciplinados de los clientes.**

- El 50% de los conductores que reportaron haber sufrido discriminación racial por parte de clientes afirmaron que el cliente presentó un reclamo contra ellos.
- Uno de cada cuatro conductores recibió una calificación baja de un cliente tras aplicar las normas del uso de cubrebocas de COVID.



**Los conductores que fueron desactivados sufrieron graves consecuencias en sus necesidades básicas.**

- El 86% de los conductores desactivados sufrieron de algún tipo de dificultad como consecuencia directa de la desactivación.
- El 18% de los conductores perdieron su vehículo después de ser desactivados.
- El 12% de los conductores desactivados perdieron su vivienda.

## RECOMENDACIONES

- 1. Proporcionar una causa justa y el debido proceso para los conductores desactivados,** estableciendo una política clara y transparente y procedimientos de audiencia justos y oportunos que sean fácilmente accesibles para los conductores.
- 2. Abordar los prejuicios de los clientes y la discriminación contra los conductores,** realizando investigaciones significativas y transparentes y eliminando los incentivos económicos para que los clientes presenten reclamos sin fundamento.
- 3. Proporcionar a los conductores todas las protecciones laborales básicas que se conceden a los trabajadores clasificados como empleados,** incluidas las protecciones contra la discriminación, la salud y la seguridad, el salario y el horario, y las protecciones en la organización y la negociación colectiva.
- 4. Proteger a los conductores de la violencia y el acoso sexual en el lugar de trabajo,** implementando medidas de seguridad en consulta con los conductores de las aplicaciones y de acuerdo con las normas sanitarias y de seguridad estatales y federales.



Foto: Brooke Anderson