LA VIDA EN EL PANÓPTICO DE AMAZON:

ENCUESTA INTERNACIONAL A LOS TRABAJADORES DE AMAZON

ENERO 2023

UNI global union

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN **3**

¿CÓMO VIGILA AMAZON A SUS TRABAJADORES? **6**

EXPECTATIVAS POCO REALISTAS **7**

"Todo es cuestión de números" 8

REPERCUSIÓN EN LA SALUD **10**

"Productividad por encima de la seguridad" 13

EL COSTE MENTAL **15**

"Un mal día" 18

"Ni un momento para respirar": los trabajadores del servicio de atención al cliente se enfrentan a una intensa presión 19

FALTA DE TRANSPARENCIA **21**

"Ordenadores contra humanos" 22

Dar muchas vueltas: los conductores de Amazon se enfrentan a rutas irracionales 24

UN CLIMA DE MIEDO **25**

CONCLUSIONES **29**

Este informe ha sido elaborado por Jarrow Insights para UNI Global Union

INTRODUCCIÓN

En 2021 UNI Global Union publicó su informe sobre “El panóptico de Amazon”, en el que se describe detalladamente el elaborado sistema de vigilancia que utiliza Amazon para controlar a sus empleados en todos los niveles de las operaciones de la empresa, desde cámaras en los almacenes hasta aplicaciones de seguimiento de conductores por GPS, pasando por timbres Ring.

Este año UNI encargó a Jarrow Insights la realización de una encuesta internacional de los trabajadores de Amazon, centrada específicamente en estudiar los efectos concretos que dicho aparato de vigilancia tecnológica tiene en las personas que son objeto de ésta.

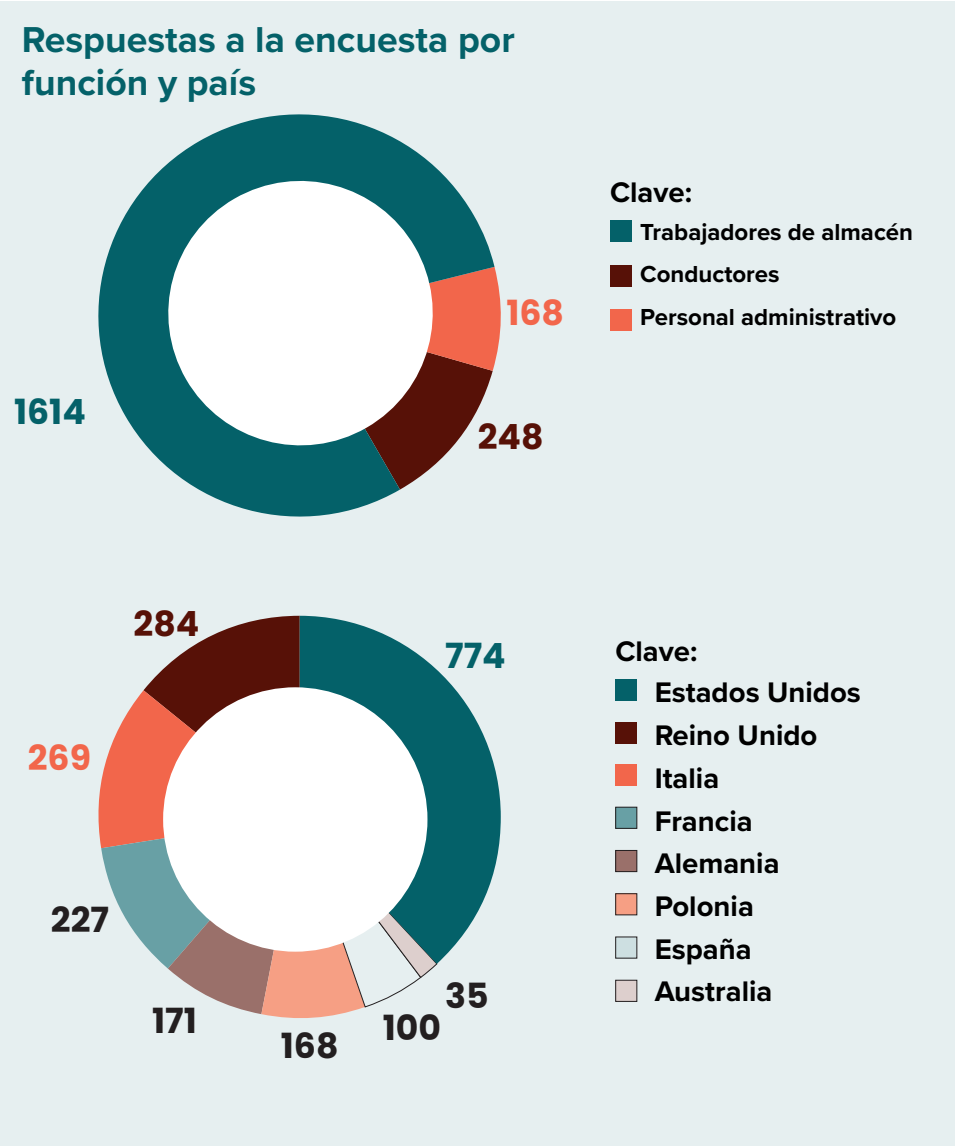

Gráfico: Respuestas a la encuesta por función y país

La encuesta se distribuyó entre probables trabajadores de Amazon mediante publicidad digital en plataformas de redes sociales, así como a través de actividades de divulgación destinadas a organizaciones de trabajadores de Amazon. Estaba dirigida a trabajadores de almacén, conductores de reparto y personal administrativo de las áreas de tecnología y atención al cliente.

Se obtuvieron **más de 2000 respuestas** de trabajadores de Amazon autoidentificados como tales procedentes de **8 países**, por lo que se trata de la mayor encuesta independiente de los empleados de dicha empresa jamás realizada. Si se estudian las respuestas en su conjunto, se obtiene una imagen clara de los distintos países y funciones. En opinión de la mayoría de los trabajadores encuestados, la supervisión del rendimiento laboral que realiza Amazon es **excesiva** y **opaca**, sus expectativas son **poco realistas** y el esfuerzo por cumplirlas tiene **efectos negativos sobre** su **salud física** y, de forma más significativa, sobre su **salud mental**.

Como señalaron algunos encuestados, una empresa tan extensa como Amazon necesita sistemas tecnológicos para coordinar a los trabajadores y gestionar el inventario, la logística y los flujos de trabajo. Sin embargo, el sistema que describen los trabajadores va mucho más allá de estas consideraciones prácticas y, en su lugar, parece diseñado intencionadamente para generar **una sensación constante de presión e incapacidad.** Como explicó de manera escueta un trabajador: “Te preparan para el fracaso”.

En las páginas siguientes, exploraremos punto por punto las observaciones de los trabajadores de Amazon sobre los sistemas de vigilancia de la empresa, abarcando las expectativas de productividad, los efectos sobre la salud, la transparencia y la rendición de cuentas. Con el fin de dar contexto a las cifras, el informe vincula los resultados cuantitativos de la encuesta con una selección de las más de **20.000 palabras recopiladas en los testimonios de los trabajadores.** En la parte final, se expone un resumen de los resultados donde se vinculan las conclusiones presentadas con la defensa urgente de los derechos y el bienestar de los trabajadores de Amazon.

«Sin embargo, el sistema que describen los trabajadores va mucho más allá de estas consideraciones prácticas y, en su lugar, parece diseñado intencionadamente para generar una sensación constante de presión e incapacidad. Como explicó de manera escueta un trabajador: **“Te preparan para el fracaso”».**

“NO HAY NINGÚN MOTIVO POR EL QUE DEBA TENER UNA CÁMARA APUNTÁNDOME DIRECTAMENTE TODO EL DÍA”.

¿CÓMO VIGILA AMAZON A SUS TRABAJADORES?

Amazon supervisa a sus trabajadores por muchas razones, utilizando una variedad de dispositivos en distintas funciones. Dicha supervisión puede servir para guiar a los trabajadores hacia donde la empresa los necesita, hacer cumplir los protocolos de seguridad y proteger contra robos. Sin embargo, el aspecto más importante es que permite a Amazon realizar un estrecho seguimiento de la productividad de los trabajadores a nivel individual.

Se pidió a los encuestados que identificaran los dispositivos que, en su opinión, se utilizaban específicamente para controlar su rendimiento en el trabajo. El siguiente gráfico muestra los 3 dispositivos más nombrados por los trabajadores de almacén, repartidores y personal administrativo.

Trabajadores de almacén	Conductores de reparto	Personal administrativo
71,4% **Escáneres de mano** “Contabilizan el tiempo de las pausas hasta el más mínimo segundo mediante escáneres de mano en el puesto de trabajo”. - Trabajador de almacén de EE. UU.	**88,7%** **Aplicaciones de empresa** “Si tienes una baja puntuación en la aplicación Mentor, te amenazan con sancionarte”. -Conductor de reparto español	**55,3%** **Software de seguimiento de la actividad** “Controlan tu tiempo de inactividad a través de los programas con los que trabajamos” - Trabajador del servicio de atención al cliente de EE.UU.
52,1% **Placas identificativas** “Te controlan según las veces que pases tu placa. Pero no se tiene en cuenta el tiempo de espera en los diferentes puestos, los desplazamientos a diferentes plantas y los problemas con las máquinas” - trabajador de almacén de EE.UU.	**50,8%** **Dispositivos GPS** “La ruta es totalmente visible para el DSP[1]. Puede ver cuánto tiempo nos detenemos en cada lugar, si hemos terminado el recorrido para enviarnos a otro lugar, así como enviarnos avisos en caso de que realicemos una pausa excesiva”. -Conductor	**33,9%** **Chime (programa de comunicación interna de Amazon)** “Cuando configuré el estado ‘inactivo’ en Chime, mi jefe se puso frenético” - trabajador del servicio de atención al cliente de EE. UU.
49,1% **Pantallas de puestos de trabajo** “Cuando te recuerdan las normas en la pantalla, siento presión con respecto a posibles errores o lentitud”. - trabajador de almacén italiano	**38,3%** **Cámaras a bordo de vehículos** “No hay ningún motivo por el que deba tener una cámara apuntándome directamente todo el día. Es una violación total y clara de mi derecho a la intimidad”. - conductor de reparto de EE. UU.	**32,7%** **Correo electrónico** “Pueden leer todos los mensajes y correos electrónicos” - trabajador del departamento tecnológico de EE. UU.

1 Los Delivery Service Partners de Amazon (DSP) son empresas independientes que Amazon contrata para las entregas de última milla. Si bien técnicamente no pertenecen a Amazon, los DSP alquilan vehículos serigrafiados con la marca Amazon (las furgonetas de color azul oscuro que se ven en muchas ciudades), y los conductores a menudo hablan de una relación de cuasi empleo con Amazon, en la que el DSP actúa como intermediario y gerente.

EXPECTATIVAS POCO REALISTAS

> "Resulta degradante el exceso de trabajo y la mala remuneración mientras tratamos de alcanzar objetivos y métricas casi imposibles. Tenemos que ser perfectos para conservar nuestro puesto". - Conductor de reparto de EE. UU.

Los dispositivos enumerados en el apartado anterior permiten a Amazon cuantificar la productividad de los trabajadores y, por tanto, establecer objetivos mensurables, comúnmente denominados "cuota" en el contexto de los almacenes. Los resultados de la encuesta indican la sensación generalizada entre los trabajadores de que los objetivos de Amazon no son razonables. Estadísticamente hablando, el **54,2 %** de los trabajadores de Amazon encuestados afirmaron que los objetivos de productividad de la empresa son difíciles o muy difíciles de alcanzar. Sólo el **17,9 %** indicó que eran fáciles o muy fáciles de conseguir. Además, en sus comentarios, muchos trabajadores manifiestan la sensación de que el listón se sube constantemente.

> Llevo 5 años trabajando allí **y solo ha ido a peor**, cada vez más producción, etc... - trabajador de almacén francés

> "Cada día exigen mayor producción, pero a la vez reducen el número de empleados". - trabajador de almacén español

> "Voy muy apurado para alcanzar rápidamente mi cuota, por lo que a mitad de semana **estoy agotado**". - trabajador de almacén de EE. UU.

El control de la productividad es un mecanismo disciplinario. En Amazon no "alcanzar la cuota" conlleva la amenaza de despido[2]. Las normas irrazonables de Amazon hacen que los trabajadores estén bajo la amenaza constante de perder su empleo compitiendo en un juego que no pueden ganar. Un **53,5 %** de los trabajadores encuestados afirmaron que temen ser despedidos por no alcanzar los objetivos de productividad, mientras que un **46,2 %** de antiguos trabajadores consideraron que tal hecho incidió en su salida de Amazon, tanto si renunciaron como si fueron despedidos[3].

> **"Es un engaño,** hagas lo que hagas siempre estás equivocado y nunca eres lo suficientemente bueno". - conductor de reparto de Reino Unido

> "Se supervisa cada parada o descanso. Más tarde, Amazon pregunta al director del DSP el motivo por el que se ha tardado tanto en algunas paradas. Sin embargo, nada de esta información se utiliza nunca para mejorar realmente las condiciones de trabajo". - conductor de reparto alemán

2 Esto se confirmó en un testimonio reciente de un directivo de Amazon en el Parlamento británico (debate pertinente a las 11:13:54).

3 Se dio la oportunidad a los demandantes de especificar si fueron despedidos o dejaron el trabajo, aunque también podían optar por no especificarlo.

“Todo es cuestión de números”

Muchos trabajadores declararon que la dependencia de Amazon de los algoritmos y la supervisión tecnológica para fines disciplinarios en el lugar de trabajo lleva a centrarse excesivamente en los números, mientras que con frecuencia se ignoran las complejas realidades diarias del proceso de trabajo.

Una queja recurrente, por ejemplo, tuvo que ver con la estricta política de descansos de la empresa en los almacenes, que no tiene en cuenta la situación y castiga de hecho a los trabajadores que se encuentran más lejos de las salas de descanso y los baños.

> “Los descansos son de 20 minutos entre dos escaneos de artículos, por lo que no se incluye el tiempo que se tarda andando desde [tu] puesto a [la] sala de descanso”. - trabajador de almacén de EE. UU.

> **“Los tiempos de descanso son muy estrictos y se exige su cumplimiento a rajatabla.** Si te pasas 2 minutos o más, lo comunican al gerente. Además, los tiempos de descanso empiezan cuando escaneas tu último artículo y terminan cuando escaneas tu primer artículo después del descanso, tu descanso no empieza cuando te sientas fuera, etc., así que pierdes unos minutos”. - trabajador de almacén australiano

Un enfoque miope en los números también lleva al sistema de Amazon a descuidar otras particularidades que, aunque sutiles, son importantes, como los diferentes ritmos y dificultades del trabajo que entra, así como la resolución de problemas en general. Aspectos como estos pueden ser algo intangibles, pero, como estará de acuerdo cualquier trabajador, se trata sin embargo de una parte crucial del proceso y son tareas que también deben desempeñar.

> “No tuvieron en cuenta la carga de trabajo y los distintos tamaños de los paquetes.” - trabajador de almacén británico

> “El programa informático sólo cuenta el número de paquetes enviados. No permite **equipos defectuosos,** tamaños de caja erróneos, reposiciones de material, etc.” - trabajador de almacén de EE. UU.

> “El control de errores que realiza el sistema electrónico no tiene en cuenta las condiciones técnicas ni los problemas con las máquinas”. - trabajador de almacén polaco

> “No se calculan muchas de las tareas que nos encontramos en nuestro puesto, por lo que, a veces, el jefe cree que no estamos haciendo nada, aunque estemos trabajando”. - trabajador de almacén francés

> “El sistema de rutas no tiene en cuenta **la realidad, ni las cosas que pueden pasar en tiempo real, los contratiempos, los obstáculos**, las pausas, etc..” - conductor de reparto de EE. UU.

“PARA ELLOS NO SOMOS PERSONAS, SOLO ENGRANAJES REEMPLAZABLES DE LA MAQUINARIA”.

REPERCUSIÓN EN LA SALUD

Incluso aunque describen las expectativas como exageradas e irreales, los trabajadores deben intentar mantener el ritmo, a veces llevándose mental y físicamente al límite, con consecuencias para su salud.

A pesar de utilizar tecnologías punteras e instalaciones de vanguardia, las investigaciones han demostrado que la tasa de lesiones en los almacenes de Amazon es significativamente superior a la media del sector[4]. Los resultados de la encuesta arrojan luz sobre esta aparente contradicción. El testimonio de los trabajadores indica que a menudo es precisamente esta tecnología punta la que los empuja a trabajar más y más rápido, a expensas de su salud física y mental.

Como puede verse claramente en el gráfico 2, más de la mitad de los trabajadores de Amazon encuestados creen que los sistemas de vigilancia de la empresa han repercutido de forma negativa en su salud tanto física como mental, de forma particular en esta última. Cabe destacar que tanto el número de trabajadores que se mostraron neutrales (blanco) como el de los que se mostraron en desacuerdo (verde) fueron menores en el caso de la salud mental que en el de la salud física.

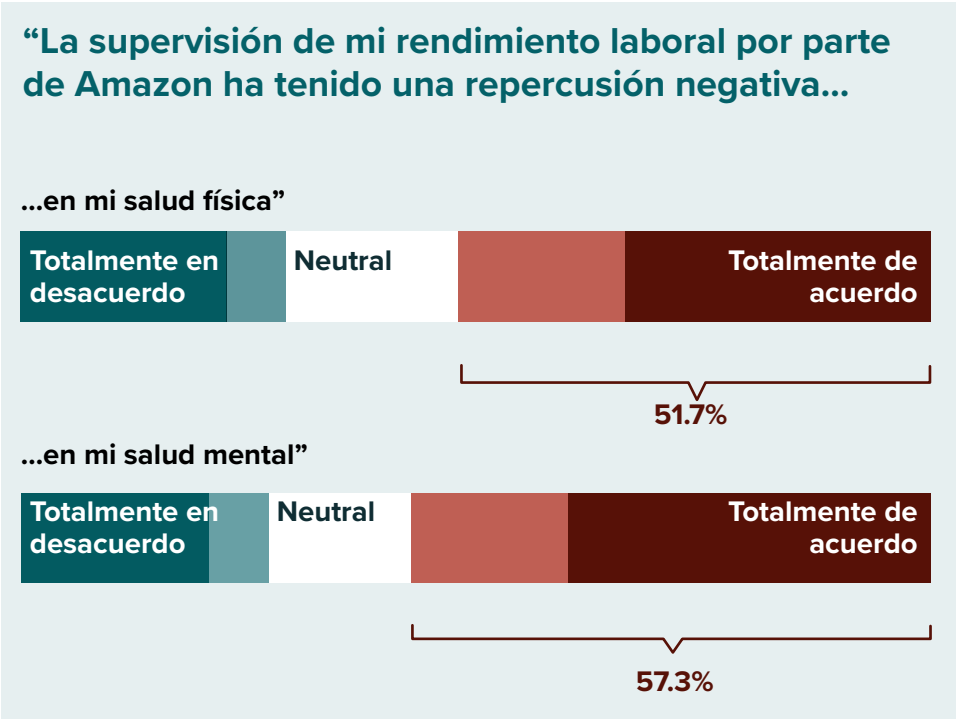

Gráfico 2: Repercusión en la salud

4.«The Injury Machine: How Amazon’s Production System Hurts Workers» [«La máquina de las lesiones: cómo el sistema de producción de Amazon lesiona a los trabajadores»], Strategic Organizing Center, abril de 2022, consultado el 27/11/22.

En lo que respecta a la salud física, el intenso ritmo de trabajo de Amazon (marcado por sus sistemas de control tecnológico) puede tanto empeorar problemas de salud preexistentes como provocar otros nuevos.

> "Ahora tengo **migrañas constantes**". - trabajador de tecnología de EE. UU.

> "Me pusieron una infracción porque estaba teniendo un ataque de asma en la autopista y tuve que buscar mi inhalador en el bolso. Se registró como conducción distraída." - conductor de EE. UU.

> "Me operaron dos veces de las muñecas y, al volver al trabajo, me hostigaban por no alcanzar mis objetivos, me hacían comentarios negativos todos los días y tenía que explicar por qué no podía alcanzarlos, a pesar de las recomendaciones de los médicos de no forzar demasiado las manos. Ahora estoy de baja de nuevo porque vuelvo a tener el síndrome del túnel carpiano, que se ha extendido hasta presionarme un nervio en el codo." - trabajador de almacén británico

> "Como operario en el flujo de clasificación de salida, **mi cuota era casi físicamente imposible de alcanzar**. La clasificación requiere caminar rápido durante todo el turno para cumplir la cuota mínima, lo que me provocó una tendinitis, la cual a su vez me impidió acudir a mi puesto de trabajo, lo que dio lugar a que me despidieran por abandono de trabajo." - trabajador de almacén de EE. UU.

> "Tengo muchos problemas de espalda que se han agravado enormemente desde mi trabajo en la empresa. Les conté que tenía dolores, pero n**unca me tomaron en serio.**.." - trabajador de almacén francés

Varios trabajadores que padecen trastornos como el síndrome de colon irritable (SCI), que les obliga a pasar más tiempo en el baño, denunciaron problemas con las infames políticas de la empresa en materia de tiempo libre y falta de adaptación por parte de la empresa.

> "Hoy he recibido un parte por 'tiempo ocioso no contabilizado' debido a mi SCI. Me **hostigan de forma constante** por faltar al trabajo o por las pausas que hago para ir al baño debido a mi enfermedad." - trabajador de almacén de EE. UU.

> "Padezco síndrome de colon irritable y me han multado por 'tiempo no trabajado'... Constantemente recibo correos electrónicos sobre mi posible "despido", a pesar de que mi enfermedad está documentada y es una discapacidad reconocida tanto a nivel federal como en Amazon." - trabajador de almacén de EE. UU.

> "Entiendo que quieran asegurarse de que todo el mundo sigue las normas de descanso, pero **tengo un problema de salud** que me requiere realizar una pausa un poco más larga para ir al baño. La mayor parte [de] mi descanso es esperar en la cola del baño." - trabajador de almacén de EE. UU.

Al igual que hemos visto que Amazon reduce la productividad de los trabajadores a meros números, estos ejemplos muestran cómo los propios trabajadores son objeto de expectativas homogéneas establecidas para todo el mundo, ignorando las diferencias y necesidades individuales. Lo anterior puede ilustrarse con diversas experiencias que contaron los trabajadores acerca del trato que Amazon dispensa a los empleados de más edad.

> "No me preocupa mi propio rendimiento, pero Amazon no tiene en cuenta la salud ni la edad. Espera el mismo rendimiento de las personas de 65 años que de las de 20. Es posible lograr ciertas adaptaciones, pero no siempre es fácil conseguirlo. **De esta forma, las personas mayores están en riesgo de sufrir lesiones permanentes** solo por mantener su empleo." - trabajador de almacén de EE. UU.

> "Quieren despedir a un señor mayor por no poder seguir físicamente el ritmo de trabajo." - trabajador de almacén de EE. UU.

Para una empresa tan centrada en el crecimiento, este tipo de planteamientos pueden parecer racionales como forma de eliminar a las personas que no rinden. De hecho, como es bien sabido, Amazon tiene una de las tasas de rotación de empleados más altas de todas las grandes empresas. Esto coincide con la aversión de Jeff Bezos, tal y como él ha reconocido, a la idea de un empleo a largo plazo en Amazon[5]. El coste humano de esta filosofía es elevado. En palabras de una trabajadora: "Para ellos no somos personas, solo engranajes reemplazables de la maquinaria."

DESTACADO: El **65,7 %** de los conductores, en particular, señalaron el deterioro de su salud física debido al control ejercido sobre la productividad.

> **"Todo el día tengo sensación de ahogo,** lo que me obliga a conducir de forma insegura para cumplir unas expectativas poco razonables", explicó un conductor de EE. UU.

5. Kay, Grace. «Amazon Tracks Warehouse Workers' Every Move Because Jeff Bezos Thinks People Are Inherently Lazy, Report Says.» [«Según un informe, Amazon hace un seguimiento de todos los movimientos de los trabajadores de almacén ya que Jeff Bezos considera que las personas son perezosas por naturaleza»] Business Insider, 17 de junio de 2021

“Productividad por encima de la seguridad”

Los encuestados expresaron sistemáticamente que la seguridad ocupa el segundo lugar después de la productividad en Amazon.

Como todas las grandes empresas, Amazon cuenta con protocolos de seguridad destinados a reducir los índices de lesiones y los problemas de salud, de acuerdo con la legislación local. En este sentido, los sistemas de vigilancia pueden constituir una herramienta destinada a garantizar la seguridad en el lugar de trabajo. Pero no es el caso de Amazon, como revelan los resultados de la encuesta. En cambio, como manifestó un conductor de EE. UU.: “Se han incrementado las normas de seguridad, pero no se han reducido las altas expectativas”.

> “Amazon favorece la productividad frente a la seguridad. No realizarán modificaciones en materia de seguridad a menos que alguien resulte gravemente herido. En caso contrario, dejarán que ocurra varias veces antes de efectuar cambios. Su primer objetivo será **culpar a la persona que se lesionó**.” - trabajador de almacén de EE. UU.

> “La vigilancia sólo ha logrado aumentar el número de entregas y no se preocupa realmente por la seguridad del conductor.” - conductor de reparto italiano

> “Tuve un accidente de tráfico bastante grave, porque no me atreví a hacer una frenada de emergencia por miedo a bajar mi puntuación FICO (e-mentor) ... Casi me da miedo pararme a charlar 5 o 10 minutos con un cliente (aunque ello repercuta en la buena imagen de Amazon...) o realizar gestiones propias porque tienen camiones geolocalizados y se les indica la hora de parada. En cuanto paramos nos avisan. Cuando un ciervo se cruza de repente por la carretera, ni siquiera tengo el reflejo de frenar, para no penalizar de nuevo mi puntuación FICO.” - conductor de reparto francés

“SE ME AMONESTÓ EL DÍA QUE VOLVÍ TRAS PERDER A MI HIJO.”

EL COSTE MENTAL

> "Incluso tenían una cámara delante de la puerta del baño." - trabajador de almacén italiano

Ya hemos visto que los trabajadores temen perder su empleo por no cumplir lo que califican de expectativas excesivas. También hemos visto cómo cumplir dichas expectativas excesivas a veces significa forzar la capacidad física hasta extremos poco razonables. Sin embargo, como muestran los resultados del gráfico 2, los trabajadores señalan que la vigilancia llevada a cabo por Amazon tiene un efecto aún peor en su salud mental, lo cual es aplicable a todas las funciones de trabajadores.

HECHO: Polonia fue el país que mostró un efecto más desproporcionado de la vigilancia sobre la salud mental de los trabajadores, donde el **66 %** de los encuestados indicaron una repercusión negativa sobre su salud mental, en comparación con el **54,4 %** que indicaron consecuencias para su salud física.

El significado de este coste mental puede analizarse estudiando las experiencias subjetivas de los trabajadores en su puesto. En una de las preguntas se pedía a los encuestados que describieran con una sola palabra cómo les hace sentir la supervisión de su rendimiento laboral por parte de Amazon. En total, los trabajadores utilizaron **527** palabras y frases únicas, de las cuales **3/4** fueron identificadas como negativas mediante una revisión manual. A continuación, presentamos las 10 palabras o frases cortas más frecuentes en inglés.

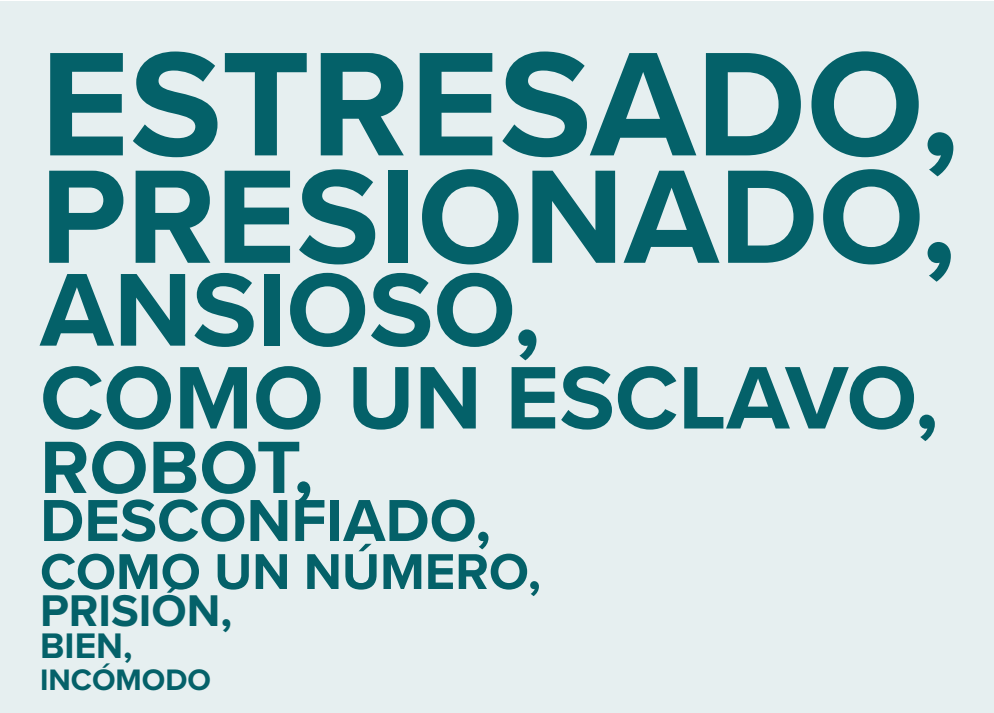

Gráfico 3: Los trabajadores de Amazon describen cómo les hace sentir la vigilancia llevada a cabo por Amazon. El tamaño de la palabra es proporcional a la frecuencia

A partir de estas palabras, podemos identificar varias dimensiones diversas de la tensión mental que genera el aparato productivo de Amazon.

“Estresado”, “ansioso”

Estas palabras son representativas del alto porcentaje de encuestados que temen perder su empleo, y ambas recuerdan testimonios sobre la preocupación por el castigo de errores nimios.

> “Es indignante que seas capaz de trabajar a un ritmo descabellado tratando de mantener el ritmo de las demandas de Amazon, sólo para que tu jefe venga cuando acabes el turno para decirte que accidentalmente escaneaste 2 paquetes en la bolsa equivocada de los 2000 que tramitaste (que el sistema rechazó de todos modos).”
> - trabajador de almacén alemán

“Como un esclavo”, “como un número”, “robot”

Todas estas expresiones apuntan a la falta de autonomía, así como a un sentimiento de deshumanización.

> “El sistema no puede tratar así a la gente... trabajamos con robots, pero no somos robots”. - trabajador de almacén polaco

> “Implacables con las personas, nos toman por animales.” - conductor de reparto francés

“Desconfiado”, “presionado”, “prisión”

Estas palabras implican un sentimiento de subyugación: los trabajadores manifiestan que entienden que su condición les viene impuesta por una fuerza externa, ya sea la empresa, los directivos o el propio algoritmo.

> “Los jefes de planta te presionan constantemente, incluso después de alcanzar los objetivos.” - trabajador de almacén británico

> “Es increíble que puedas dejarte la piel clasificando miles de paquetes en un plazo de tiempo determinado y, pase lo que pase, tus jefes sigan encontrando algo que criticar.” - trabajador de almacén alemán

“Bien”

Esta palabra, en contraste con las demás, representa a la minoría de trabajadores que no consideran un problema la supervisión de su trabajo por parte de Amazon. Algunos de estos encuestados indicaron que trabajaban en funciones de oficina, sobre todo en tecnología, donde la productividad y el rendimiento se evaluaban de forma más tradicional a través de los comentarios de los directores.

> “Que yo sepa, Amazon no controla mi trabajo mediante herramientas tecnológicas. Mi jefe hace un seguimiento de mi rendimiento y de la finalización de mis proyectos. Pero yo soy empleado de la empresa, así que seguro que es diferente para los trabajadores de almacén o reparto.” - trabajador de tecnología de EE. UU.

En cierto sentido, un testimonio como éste es la excepción que confirma la regla: el estrés y la ansiedad inducidos por una vigilancia tecnológica excesiva inevitablemente no se dan en las funciones en las que no se emplea dicha vigilancia. Hay que señalar que muchos trabajadores de oficina expresaron serias preocupaciones por el control, sobre todo los que trabajan en atención al cliente, donde su labor es más fácilmente cuantificable, como se abordará más adelante.

“Un mal día”

> “Me amonestaron el día que volví tras perder a mi hijo.” - trabajador de almacén de EE. UU.

El coste mental de trabajar en Amazon, que hemos visto claramente expresado por los trabajadores tanto en cifras como en palabras, puede explicarse en parte por lo que parece ser una notable ausencia de refuerzos positivos por parte de la dirección, especialmente en el almacén. Los trabajadores describen una cultura de gestión carente de empatía básica, como refleja el algoritmo implacable y en esencia nada humano que constituye su base.

> “Cuando se alcanzan las cuotas no hay nadie que venga a felicitarte... En cambio, el día que estás cansado y tu rendimiento no es el máximo, son los primeros que vienen a pedirte explicaciones.” - trabajador de almacén francés

> “A veces puedo estar un poco por debajo del ritmo esperado porque resulta físicamente agotador trabajar en Amazon, y cuando explico a mi jefe por qué voy más lento ese día, **no le importa en absoluto** y se limita a decir que trabaje más.” - trabajador de almacén polaco

> “Me amonestaron por mi rendimiento sin realizarme ninguna advertencia verbal ni formación al respecto. Tuve un mal día y me amonestaron por ello.” - trabajador de almacén de EE. UU.

> “¿Cómo pueden venir a pedirme explicaciones por mi lentitud si un día estoy peor de lo normal, aunque mi rendimiento sea siempre súper bueno? **Ante el aspecto más insignificante, te atacan**” - trabajador de almacén español

“Ni un momento para respirar”: los trabajadores del servicio de atención al cliente se enfrentan a una intensa presión

Amazon no limita el uso de la vigilancia a quienes manipulan, empaquetan y entregan sus mercancías.

El número de respuestas de los trabajadores del servicio de atención al cliente fue relativamente pequeño en comparación con el de los trabajadores de almacén, lo que refleja en parte su menor proporción en la plantilla de Amazon. No obstante, los resultados fueron sorprendentes: el 61 % de los empleados de atención al cliente manifestaron que su salud mental se había visto afectada. Dichos datos también demostraron coherencia, ya que muchas de las historias contadas por dichos trabajadores en diversos países parecen reflejar la implacable cultura del trabajo que describieron los trabajadores de almacén y los conductores.

> “En el servicio de atención al cliente en redes sociales existe **una presión extrema para ser absolutamente perfecto.** Supervisan mucho tus pausas. Tengo tantos temporizadores programados para no equivocarme que me da ansiedad. Controlan el tiempo de inactividad a través de los programas con los que trabajamos y tratan de ignorarlo para exprimirte al máximo sin aumentar el salario ni las prestaciones.” - trabajador de atención al cliente de EE.UU

> “Estamos constantemente controlados con múltiples herramientas por la empresa, entre una llamada y la siguiente **no tenemos tiempo ni de respirar.**” - trabajador de atención al cliente italiano

> “Cada semana, antes de ir a trabajar, me consume el estrés. El trabajo de atención al cliente, así como los objetivos (cuantitativos, temporales y cualitativos). me agotan mentalmente y me provocan ansiedad por si me despiden. La carga de trabajo y de contactos entrantes es muy grande y a veces **no hay ni un momento para respirar** entre un contacto y otro. ” - trabajador de atención al cliente polaco

Estas historias indican que incluso quienes trabajan para Amazon desde casa pueden estar sometidos a las mismas presiones y a una vigilancia excesiva, siempre que su trabajo sea cuantificable. Lo anterior puede explicar por qué un número relativamente menor de trabajadores tecnológicos autoidentificados como tales indicaron que la supervisión suponía un problema para ellos: como algunos expusieron, su trabajo es a menudo más objetivo y está sujeto a una evaluación cualitativa. En cambio, las tareas de los trabajadores de atención al cliente, al igual que las de los de almacén con funciones directas y los repartidores con rutas fijas, se reducen fácilmente a números: llamadas o incidencias que hay que resolver.

“SON SÚPER ESTRICTOS CON LA PRODUCCIÓN Y EJERCEN UNA GRAN PRESIÓN FÍSICA Y PSICOLÓGICA SOBRE TI.”

FALTA DE TRANSPARENCIA

Los trabajadores encuestados están de acuerdo por amplia mayoría: Amazon no explica de forma clara cómo utiliza los datos que recoge de ellos en el trabajo.

Gráfico 4: Amazon no explica claramente cómo utiliza los datos de los trabajadores

Hemos visto cómo las expectativas poco realistas hacen que algunos trabajadores se sientan **presionados** y **ansiosos**, pero otros manifestaron sentimientos más relacionados con su sentido de la intimidad personal, sintiéndose i**ncómodos, espiados** e incluso **vulnerados**. En este sentido, el **58,8 %** de los trabajadores afirmó que la supervisión de su productividad por parte de Amazon es excesiva.

> "Trabajaba en un almacén de Amazon... Nunca nos dijeron que nos vigilaban, hasta que un día tuvimos que sacar todas las bolsas amarillas (que se utilizaban para guardar los paquetes y se entregaban a los repartidores) porque las cámaras las confundían con nuestras chaquetas amarillas de alta visibilidad y enviaban avisos pensando que la gente se quedaba parada y no era productiva. Sabía que nos rastreaban a través de dispositivos portátiles, pero no a través de cámaras de seguridad. **Eso me pareció una invasión de mi intimidad**." - trabajador de almacén británico

> "En Atención al Cliente nos vigilan constantemente segundo a segundo, en cualquier cosa que hagamos, sin respetar la intimidad laboral que proporciona el CCNL TLC[6]." - trabajador de atención al cliente italiano

6. El convenio colectivo nacional de los trabajadores de telecomunicación en Italia. Más información aquí, consultado el 28/11/22.

Los algoritmos de Amazon no son estáticos. Evolucionan y "aprenden" en función de los datos que reciben del seguimiento de los trabajadores. Esto significa que los trabajadores no son sólo los sujetos del aparato de vigilancia, sino también, en cierto modo, sus maestros. Aun así, no saben cómo se utilizan sus propias enseñanzas y tampoco tienen voz en el asunto.

> "No nos decían qué producción teníamos que conseguir, ni lo que realmente conseguías. Siempre me dijeron que estaba muy por encima de la media, pero nunca me aclararon nada. Son súper estrictos con la producción y ejercen una gran presión física y psicológica sobre ti." - trabajador de almacén español

> "La logística para seleccionar los caminos de recogida es abstracta. No tiene ninguna lógica. Si alguien coordinara mejor este proceso, sería más fácil lograr el objetivo." - trabajador de almacén polaco

"Ordenadores contra humanos"

> "Un algoritmo no debe estar al mando." - conductor de reparto italiano

El testimonio de los trabajadores describe un sistema en el que la primera línea de control de la productividad se ha basado casi por completo en algoritmos, sin que intervengan directores humanos. Esto lleva a una situación en la que los trabajadores experimentan un miedo casi constante a sufrir castigos arbitrarios impuestos por un sistema informático inflexible y, a menudo, de funcionamiento imperfecto.

> "Todas mis peticiones, preguntas e inquietudes siempre reciben una respuesta automática por correo electrónico y rara vez de una persona. Por ejemplo, no pude hacer ningún bloque porque hubo una inundación y no podía salir de mi barrio. Amazon respondió con una respuesta automática. Una que no respondía en absoluto a mis preguntas y preocupaciones." - conductor de reparto australiano

> El dispositivo portátil de un compañero de trabajo no funcionaba correctamente durante la fase de recogida y se bloqueaba y congelaba mientras él seguía recogiendo las bolsas para la entrega. Debido al mal funcionamiento informático, la IA le asignó a un curso de formación y la dirección lo buscó y lo acusó de no trabajar. Todo para decirles al final que estuvo trabajando todo el tiempo. - trabajador de almacén de EE. UU.

No sólo los trabajadores de base están sujetos a la gestión algorítmica. Varios encuestados que se autoidentificaron como directivos expresaron un sentimiento de frustración e impotencia ante sistemas inhumanos cuyas instrucciones se sienten obligados a cumplir.

> Yo era el jefe de un almacén, controlaba los resultados de las demás personas y los míos. **Los resultados son muy inexactos** y subestimados. Parece que los empleados trabajan a un nivel, pero basta un retraso de una o dos horas para que el resultado global quede por debajo de lo exigido. - director de almacén polaco

> "Soy director de Amazon que utiliza el software de seguimiento a diario. La empresa rastrea cada escaneo que realiza un empleado hasta el mínimo segundo y genera automáticamente informes sobre tiempos de descanso con respecto a los cuales **el director se ve obligado a actuar.**" - director de almacén de EE. UU.

> Como antiguo directivo, Amazon utilizaba preguntas de conexión para calificarnos. A los directivos no se les hace un seguimiento laboral, sino que son revisados por las personas a las que tenemos que hacer un seguimiento de trabajo (trabajadores por horas). Es un arma de doble filo, ya que el sistema informático puede sancionar a un empleado por algo que desconocemos, pero el empleado puede dar una puntuación baja a diario al jefe por dicha sanción. - director de almacén de EE. UU.

> "Obligados a seguir la pista e interrogar a los socios sobre el tiempo de trabajo inferido." - director de almacén de EE. UU.

> "Si uno de mis subordinados no rinde lo esperado, tengo que ir a verle rápidamente para entender los motivos." - director de almacén francés

Los trabajadores experimentan de forma contundente la otra cara de esta ecuación. Decenas de encuestados destacaron específicamente la forma en que los directivos parecen controlar a los trabajadores si "están inactivos" incluso aunque solo sea unos minutos. Estas experiencias pueden ser a menudo humillantes.

> Me multaron por tener una cuota baja. La cuota establecida era 30. Y la mía estaba en 26. Me llevaron a un lado para hablar en privado, pero el asistente personal dijo todo en voz muy alta de todos modos, con lo cual no sirvió de nada alejarse." - trabajador de almacén de EE. UU.

> "Teníamos un descanso de 30 minutos en la ruta de reparto, pero normalmente solía parar varias veces durante unos minutos. Un día hice lo contrario -parar durante todo mi descanso- y me llamaron de la oficina para ver qué pasaba."
> - conductor de reparto español

Dar muchas vueltas: los conductores de Amazon se enfrentan a rutas irracionales

> "Nos dan una ruta y media." - conductor de reparto español

Cuando los sistemas algorítmicos de enrutamiento de Amazon desafían la lógica, la presión recae sobre los conductores para que hagan lo imposible a contrarreloj.

En el mejor de los casos, algunos avances tecnológicos no sólo pueden reducir el esfuerzo humano, sino también ofrecer mejores resultados. El enrutamiento basado en algoritmos parece ser una oportunidad perfecta para ello. En teoría, un ordenador debería ser capaz de calcular rutas de reparto "óptimas" en una fracción del tiempo que tardan las personas. En la práctica, los repartidores de Amazon a menudo se ven obligados a seguir rutas que no diseñaría jamás ninguna persona.

> "la aplicación dibuja rutas de reparto **que son físicamente imposibles de seguir**; por la cantidad de trabajo sin descanso para comer y por la forma en que están diseñadas, como por ejemplo, indicarte que conduzcas la furgoneta por una calle en la que está prohibido entrar porque es peatonal, o indicarte paradas dobles en edificios de apartamentos que no tienen ascensor, por lo que tienes que subir escaleras hasta la puerta de las viviendas decenas de veces..." - conductor de reparto español

> "Las rutas que nos dan no están bien organizadas en la carretera... Mi mayor queja es que la aplicación flex nos hace ir constantemente en círculos por la carretera haciéndonos parecer idiotas que no saben adónde van." - conductor de reparto de EE. UU.

Sin embargo, en ocasiones la dependencia de Amazon de las rutas algorítmicas "funciona" para la empresa. Varios conductores señalaron una característica del sistema: agrupa diversos puntos de entrega cercanos en una sola parada. Se trata de un error que falsea la contabilidad real de la productividad, pero que resulta útil para presionar a los conductores a trabajar más y más rápido.

> "Algunas de las paradas empezaron a agruparse en el itinerario día tras día y los sistemas empezaron a contar esos destinos como una única parada en lugar de [el] número de paradas que realmente eran. De esta forma se agruparían varias casas como una sola, lo que haría que el sistema dijera erróneamente que tenemos una cantidad X de paradas, cuando en realidad habría 20, 30, 40, tal vez 50 más en nuestras rutas que no se contabilizan, haciendo así que Amazon presione a los DSP a **exigir a los conductores que terminen más rápido** de lo que el algoritmo de Amazon predice que terminaríamos." - conductor de reparto de EE. UU.

“SE PASEABAN POR LOS PASILLOS PARA ASEGURARSE DE QUE NO INTERCAMBIARA NI UNA PALABRA CON LOS COMPAÑEROS.”

UN CLIMA DE MIEDO

> **"Recuerdo constantemente a nuestros empleados que tengan miedo, que se levanten cada mañana aterrorizados."** - Jeff Bezos, ex consejero delegado de Amazon, carta a los accionistas en 1998[7]

Más allá de la presión por cumplir las expectativas de productividad y la incomodidad por estar excesivamente controlados, los trabajadores indicaron otra dimensión distinta de la experiencia de trabajar en Amazon: miedo, del tipo que cabría esperar de los súbditos de un estado policial. De hecho, varios trabajadores, para describir sus sentimientos, eligieron exactamente el adjetivo "distópico", mientras que otros utilizaron la imagen del "Gran Hermano".

Tales sentimientos quedan patentes en el testimonio recurrente de los trabajadores de que Amazon ni siquiera quiere que hablen entre ellos.

> "Los jefes vienen a preguntarte si estás bien al poco tiempo de no haber escaneado un artículo, o en cuanto te ven hablando con un compañero, con la excusa de que estás distraído." - trabajador de almacén italiano

> "Incluso iban a buscarte al baño. Se paseaban por los pasillos para asegurarse de que no intercambiara ni una palabra con los compañeros" - trabajador de almacén italiano

> "Mis compañeros y yo siempre teníamos **miedo de hablar delante de las cámaras** mientras trabajábamos." - trabajadores de almacén australianos

> "Con más de 200 cámaras en el almacén, parecía que nos vigilaban las 24 horas del día y nos juzgaban en función de nuestro rendimiento. No podíamos hablar mucho y teníamos que **trabajar como un robo**t con una gran presión." - trabajador de almacén australiano

> "Aunque trabajes duro, si paras simplemente 5 minutos para saludar a alguien, o para sentarte porque ya no puedes más, llega por detrás un jefe para hacerte volver al trabajo." - trabajador de almacén francés

7. El texto se puede consultar aquí, consultado el 29/11/22.

Como era de esperar, estas consideraciones afectaron incluso a la forma en los trabajadores respondieron a la encuesta que rellenaban.

> "Por favor, no menciones mi nombre ni nada que me identifique." - trabajador de almacén alemán

> "Temo perder mi trabajo, por lo tanto, ruego entiendan que me niegue [a contar más experiencias]. Lo siento." - conductor de EE. UU.

Comentarios como estos indican un ambiente de miedo generalizado, en el que los trabajadores no se sienten cómodos expresando sus opiniones, ni siquiera fuera del trabajo. Asimismo, impide a los trabajadores ejercer de forma sencilla su derecho a organizarse y a exigir colectivamente que se aborden las numerosas y diversas reivindicaciones que se ponen de manifiesto en este informe.

DICHO AMBIENTE IMPIDE A LOS TRABAJADORES EJERCER DE FORMA SENCILLA SU DERECHO A ORGANIZARSE.

CONCLUSIONES

En conjunto, los resultados de la mayor encuesta realizada a trabajadores de Amazon ponen de relieve un panorama claro. Los trabajadores encuestados consideran que la vigilancia tecnológica del trabajo por parte de Amazon es **excesiva.** Los objetivos de productividad que se espera que alcancen se calificaron de **poco realistas.** Para intentar alcanzar dichas expectativas, s**e llevan a sí mismos al límite,** con repercusiones para su salud física y, de forma aún más pronunciada, su salud mental.

De forma abrumadora, se afirmó que **Amazon no es transparente** en cuanto al uso que hace de los datos de los trabajadores. **El 53,5 % afirma que teme ser despedido** por no alcanzar los objetivos de productividad, y muchos describen **un sistema que no rinde cuentas,** en el que incluso los directivos deben someterse a algoritmos implacables.

Muchas de las conclusiones individuales de este informe pueden no sorprender a quienes hayan investigado o leído documentos sobre las condiciones de trabajo en Amazon. La novedad es la magnitud de los datos, la riqueza y diversidad de los testimonios de los trabajadores y la sorprendente coherencia entre los distintos países.

De este modo, los resultados de la encuesta ponen de manifiesto la urgencia de la defensa de los derechos de los trabajadores de Amazon en todo el mundo.

www.uniglobalunion.org

Con personal y asociados en todo el mundo, UNI Global Union engloba a trabajadores del sector de los servicios de más de 150 países diferentes para conseguir mejores empleos y una vida mejor.

www.jarrow-insights.co

Jarrow Insights es una cooperativa de trabajadores registrada en la Companies House; asimismo, es miembro de la federación de cooperativas digitales Co-Tech y de Co-operatives UK.