

'Black Friday' para los trabajadores de Amazon: los costos humanos detrás del consumo

TOM VICKERS :: 09/12/2021

El viernes 26 de noviembre, los trabajadores de Amazon de 20 países organizaron paros o manifestaciones en reclamo de mejores condiciones de trabajo

El eslogan de la movilización era «Make Amazon Pay» [Que pague Amazon]. Unas 70 organizaciones -entre ellas Greenpeace, Oxfam y Amazon Workers International- apoyaron la campaña, que llega en un momento de crecientes protestas de los trabajadores de Amazon por sus condiciones laborales y la ofensiva de la dirección contra los sindicatos allí donde existen o contra la formación de nuevos sindicatos.

En 2020, cuando la campaña «Make Amazon Pay» fue lanzada, ésta afirmaba: «La pandemia ha revelado cómo para Amazon los beneficios son prioritarios y no los trabajadores, la sociedad y nuestro planeta». En cuanto a las condiciones de trabajo, las reivindicaciones se centraron en las largas jornadas, los bajos salarios, los sistemas de evaluación del rendimiento y la precariedad laboral. «Make Amazon Pay» exigía «la suspensión del régimen de productividad y la vigilancia que Amazon utiliza para presionar a los trabajadores».

La página web de «Make Amazon Pay» señala que durante la pandemia de Covid-19, Amazon se convirtió en una empresa con una capitalización bursátil de unos 1,8 billones de dólares. Mientras que, por su parte, Jeff Bezos acumuló una fortuna estimada en unos 202.000 millones. Sin embargo, según un informe de ProPublica publicado en junio de 2021, Jeff Bezos no pagó ningún impuesto sobre la renta entre 2006 y 2018.

El estudio que publicamos a continuación -realizado por el grupo de investigación Work Futures (Nottingham Trent University)- hace un balance de las condiciones de trabajo desde un punto de vista sociológico.

Ahora que se acercan las fiestas, muchas personas aprovecharán los bajos precios y la rapidez de entrega que promete Amazon. El gigante de la venta en línea es más popular que nunca y ha contratado a miles de personas más para satisfacer la demanda.

Pero las pruebas disponibles indican que los procesos que permiten que Amazon cumpla con nuestros pedidos pueden ser perjudiciales para sus trabajadores. También parece que este problema se está agravando con la introducción de la automatización y los robots en el proceso de preparación de pedidos.

Nuestro equipo del grupo de investigaciones Work Futures (Nottingham Trent University) analizó más de 500 fuentes de información sobre Amazon. Consultamos informes de los medios de comunicación, de publicaciones académicas, documentos publicados por Amazon

y entradas de blog de empleados de Amazon. También hablamos con los sindicatos que nuclean a los trabajadores de Amazon en el Reino Unido.

Tratamos de hablar con Amazon para que respondiera a nuestras conclusiones, pero no obtuvimos respuesta alguna.

Nuestras conclusiones revelan un probable escenario de prácticas laborales perjudiciales en los centros de procesamiento o en los depósitos de Amazon. Durante los periodos de alta demanda -Black Friday, Cyber Monday, Prime Day y Navidad- Amazon utiliza miles de personas extra. Este año, la empresa propone primas en el momento de firmar el contrato de hasta 3.000 libras esterlinas para atraer a los trabajadores temporales.

Durante estos periodos pico, la duración de la semana laboral puede llegar hasta 60 horas, y la tasa media de llamadas a una ambulancia habría aumentado, según lo indicado por Business Insider en 2019 (19-2-2019). Sin embargo, una portavoz de Amazon dijo a Business Insider que sabían «de buena fuente que los incidentes registrables no aumentan durante los periodos de máxima actividad», aunque no facilitó ningún registro que respaldara su afirmación. La empresa también dijo que la utilización de los índices de llamadas a ambulancias para evaluar la seguridad en el lugar de trabajo es «sencillamente errónea porque no tiene en cuenta las horas trabajadas, la cantidad de personas trabajando y si las llamadas están relacionadas o no con el trabajo».

Las pruebas de daños físicos a los trabajadores de los depósitos de Amazon son alarmantes. El Comité de Nueva York para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (NYCOSH), una organización de trabajadores, sindicatos, militantes y profesionales de la salud y de la seguridad laboral, encuestó a 142 de los 2.500 trabajadores del depósito de Amazon en Staten Island.

De los encuestados, el 66% declaró » sentir dolores físicos mientras realizaba sus tareas laborales habituales», y el 42% «seguía sintiendo dolores incluso cuando no estaba trabajando». Los investigadores concluyeron que estos informes eran pruebas de «trastornos musculoesqueléticos relacionados con el trabajo».

Una encuesta similar realizada por el sindicato británico GMB [que organiza a más de 600.000 personas] reveló que el 87% de los encuestados declaraba tener dolores constantes y ocasionales. El 10% experimentó sólo dolores ocasionales y sólo el 3% no sintió nunca ningún dolor.

El GMB también obtuvo información de las autoridades locales del Reino Unido sobre los accidentes que los depósitos de Amazon habían transmitido a las autoridades de salud y seguridad. El total anual pasó de 152 en 2016-17 a 240 en 2018-19.

Automatización y accidentes

Amazon afirma que la introducción de la digitalización y de la automatización en el proceso de trabajo está mejorando la seguridad de los trabajadores. Pero hay pruebas que apuntan a que estas innovaciones pueden contribuir, en realidad, a favorecer los accidentes y lesiones en los depósitos.

A nivel mundial, Amazon ha desplegado cientos de miles de unidades robóticas en sus almacenes en los últimos años. Esto le permite aumentar la velocidad para responder a los pedidos, pero también significa que los trabajadores humanos tienen que seguir el ritmo de las máquinas. Amazon también utiliza programas informáticos para seguir los movimientos de los trabajadores, con el objetivo de sincronizar los elementos humanos y robóticos y maximizar así la productividad y la eficiencia.

Un antiguo director de operaciones de Amazon dijo a Reveal, una asociación de periodismo de investigación, que cuando se introdujeron los robots, «las expectativas de productividad de los trabajadores se duplicaron con creces». Los preparadores, los trabajadores encargados de recoger y escanear los artículos, vieron aumentar su objetivo de unos 100 artículos a 400 artículos por hora. En una investigación que incluyó documentos internos de Amazon, Reveal descubrió que:

- ‘La tasa de lesiones graves aumentó un 33% entre 2016 y 2019;
- En cada uno de estos años, los mayores índices de accidentes graves se produjeron durante las semanas del Prime Day [dos días reservados a los miembros de Amazon Prime, con excepcionales «ventas flash»] y del Cyber Monday [el lunes siguiente al Black Friday];
- En 2019, la tasa de lesiones graves fue de 7,7 por cada 100 empleados, casi el doble de la tasa media de almacenamiento y depósito en Estados Unidos;
- La tasa de lesiones graves en los almacenes que operan con robótica entre 2016 y 2019 fue más de un 50% mayor que en los almacenes más antiguos que operan sin robótica.

En 2019, un portavoz de Amazon dijo a Reveal que durante el Prime Day y la temporada de vacaciones, el aumento de los accidentes se debe al aumento del número de empleados, pero que la tasa media de lesiones «ha disminuido históricamente o se ha mantenido estable» durante estos períodos. Un año después, un portavoz de la compañía dijo a Reveal que, en 2020, Amazon gastó más de mil millones de dólares en medidas de seguridad relacionadas con la tecnología y la seguridad ante el Covid-19. Según él, «las inversiones [de Amazon] en programas de formación y educación a la seguridad, en tecnología y en nuevas infraestructuras de seguridad están funcionando.»

Se ha constatado que un ritmo de trabajo más rápido conlleva un mayor riesgo de trastornos musculoesqueléticos y estrés, sobre todo cuando los trabajadores tienen un control limitado sobre su propio ritmo de trabajo. Así, este hallazgo pone en duda la idea de que la robótica y la automatización están reduciendo las exigencias físicas de los trabajadores.

En mayo de 2021, Amazon introdujo un programa de «bienestar» centrado en mejorar la resiliencia individual de los trabajadores a través de medidas como la alimentación saludable y la «mecánica corporal». No hemos visto ninguna prueba de que los directivos de Amazon hayan considerado la reducción del ritmo de trabajo como medio para mejorar el bienestar de los trabajadores.

Hay menos pruebas del impacto del trabajo en Amazon sobre la salud mental. Los informes periodísticos han encontrado ejemplos de ansiedad, trastornos del estado de ánimo y estrés.

Organice una red dirigida por trabajadores con sede en Estados Unidos y con más de un millón de miembros, encuestó a los empleados de los centros de preparación de pedidos del Reino Unido e informa que 57% de los encuestados dijeron que se habían vuelto «mucho más ansiosos» desde que empezaron a trabajar en Amazon. Numerosos informes citan los relatos de los trabajadores sobre el estrés que supone cumplir los objetivos fijados.

Alcanzar los objetivos

Esta presión se ve sistemáticamente reforzada por un sistema automatizado que, según se dice, amenaza con tomar medidas disciplinarias contra el 10% de los trabajadores menos productivos, clasificados en función de su productividad ante los objetivos impuestos. Esta información fue corroborada por responsables sindicales que entrevistamos del sindicato Bakers, Food and Allied Workers Union [BFAWU], que representa a los trabajadores de muchos depósitos de Amazon en el Reino Unido.

Otras publicaciones y testimonios directos de los trabajadores hacían ya denuncias similares en 2016, a veces referidas al 5% más bajo, a veces al 10% más bajo. Los trabajadores pueden ser sancionados si se toman demasiado «tiempo libre» o no trabajan a la «velocidad asignada».

The Verge [una publicación que cubre, entre otras cosas, los vínculos entre la tecnología y la ciencia] informa de que los documentos legales que ha podido obtener muestran que Amazon, en Estados Unidos, despidió a cientos de trabajadores en un año en un solo almacén por razones relacionadas con la productividad. Un portavoz de Amazon dijo a The Verge: «En general, el número de despidos de empleados ha disminuido en los últimos dos años en este centro, así como en toda América del Norte.»

The Verge también cita a Amazon diciendo que cuando más del 75% de los trabajadores cumplen sus objetivos, éstos últimos se incrementan. De esta manera, si los trabajadores trabajan demasiado despacio, corren el riesgo de perder su empleo, pero si trabajan lo suficientemente rápido, se les puede exigir que trabajen aún más rápido.

Uno de los documentos obtenidos por The Verge era una carta firmada por un abogado de la empresa, en la que se confirmaba que un sistema automatizado rastrea los índices de productividad individuales y genera advertencias o despidos automáticamente, «sin intervención de los supervisores».

En junio de 2021, Amazon en Estados Unidos anunció que estaba perfeccionando su política de tiempo de descanso, que según la empresa puede ser «fácilmente malinterpretada». La empresa dijo que el sistema está destinado principalmente a comprender los problemas del sistema operativo, y «recién en segundo lugar a identificar a los empleados de bajo rendimiento».

Amazon dijo que iba a calcular el tiempo promedio de inactividad durante un período más largo, un cambio que le ayudaría a lograr su objetivo de ser «el lugar más seguro del planeta para trabajar».

Participación local

En el Reino Unido, muchos de los centros de Amazon están situados en pequeñas comunidades, como en el distrito de Cannock Chase [zona rural], donde se encuentra el centro de procesamiento de Amazon en Rugeley [en la ciudad de Staffordshire]. Algunos consideran que los «acuerdos de colaboración» implican que las autoridades locales están, de hecho, actuando como agentes de Amazon, frente a terceros que soliciten informaciones en virtud de la Ley de Libertad de Información 1. Dado que Amazon es uno de los principales proveedores de empleo en el área de la autoridad local, y también puede pagar honorarios a las autoridades por el suministro de asesoramiento, hay riesgos de que el papel de las autoridades en la regulación se vea debilitado.

El Consejo de Distrito de Cannock Chase declaró que el acuerdo de asociación no compromete en absoluto su capacidad de controlar a Amazon. Por lo tanto, Cannock Chase District Council no actúa como agente de Amazon. Dijo que, si se le presentan solicitudes derivadas de la Ley de Libertad de Información, está legalmente obligado a responder, y esto no forma parte del acuerdo con Amazon.

El creciente riesgo para el bienestar de los trabajadores de los centros de distribución de Amazon exige que se tomen medidas, pero resolver este problema no es nada sencillo. Las iniciativas de los trabajadores, los sindicatos y los activistas de Amazon para exigir responsabilidades a la empresa deben formar parte de la solución. (Publicado en The Conversation, 26-11-2021)

** Tom Vickers es profesor titular de sociología y director del grupo de investigación sobre el Futuro del Trabajo [Work Futures] en la Universidad de Nottingham Trent.*

A l'encontre

<https://www.lahaine.org/mundo.php/black-friday-para-los-trabajadores>