

Bienvenidos al mundo en que las empresas disfrutan vigilando permanente a sus trabajadores

EMINE SANER :: 21/05/2018

Desde implantes con microchips hasta pulseras con rastreadores y sensores que detectan el cansancio y la depresión

Una empresa estadounidense implantó microchips a decenas de trabajadores el año pasado. En aquella 'fiesta del chip' que fue noticia en todo el mundo, los empleados hicieron cola para que les colocaran entre el dedo pulgar y el índice un dispositivo del tamaño de un grano de arroz bajo la piel.

Cuando a Todd Westby, consejero delegado de Three Square Market, se le ocurrió la idea pensó que sólo cinco o seis personas se ofrecerían como voluntarias: él, dos o tres directores y algunos de los empleados del departamento de informática. Pero de las noventa personas que trabajan en la sede de Three Square Market, 72 tienen ahora el chip (Westby tiene uno en cada mano). Los usan para abrir puertas de seguridad, conectarse a ordenadores y hacer pagos en las máquinas expendedoras de la compañía.

¿Se imagina Westby este concepto extendiéndose a muchas otras empresas? "No necesariamente", dice. O aún no, por lo menos.

El consejero delegado cree que, en parte, se debe a una diferencia generacional. "Tal vez tú nunca quieras tener un chip, pero si eres *millennial*, no hay problema. Para ellos es guay".

Los microchips tienen otros usos. Three Square Market (que se dedica a vender máquinas expendedoras y quioscos) comenzó hace dos meses a ponérselos a personas con demencia en Puerto Rico. Si alguien se pierde y la policía lo encuentra, puede escanear su microchip "y tener acceso a todo su historial médico, a las medicinas que pueden y no pueden tomar, a su identidad". Hasta ahora, la empresa le ha puesto microchips a cien personas, pero planea hacerlo con diez mil.

La compañía acaba de lanzar una aplicación para teléfonos móviles que empareja el chip con el GPS del teléfono y rastrea la ubicación de la persona. La semana pasada comenzaron a utilizarlo con personas en libertad condicional, en vez de las tobilleras electrónicas que Westby describe como "intimidantes y degradantes".

¿Se imagina que un día la empresa pueda usar el GPS para rastrear a sus empleados con el implante? "No. No hay razón para hacerlo", responde Westby.

No todas las empresas están de acuerdo. Las tecnológicas están ideando formas cada vez más extrañas e intrusivas de control del personal. La semana pasada *The Times* informó que algunas empresas chinas están usando cascos y sombreros con sensores para escanear las ondas cerebrales de sus trabajadores y detectar cansancio, estrés y hasta emociones como la ira. El artículo también hablaba de una empresa eléctrica que decidía el número y

duración de las pausas de los trabajadores en función de sus ondas cerebrales. La tecnología se está usando en conductores de trenes de alta velocidad para "detectar el agotamiento y la pérdida de atención".

Aunque pueda haber aplicaciones de seguridad legítimas (un proyecto similar se llevó a cabo con las pulseras para detectar cansancio de los trabajadores de Crossrail), es fácil imaginar cómo este tipo de tecnologías se infiltra en otras áreas.

Número de teclas pulsadas por minuto

En febrero se supo que Amazon había patentado una pulsera que no sólo rastrea la ubicación de los trabajadores dentro del almacén mientras *recogen* los artículos, sino que además puede *leer* los movimientos de sus manos, zumbando o emitiendo un pulso para alertarlos cuando se están equivocando de caja.

En el registro de la patente, Amazon lo describe como un dispositivo capaz de "supervisar el desempeño de la colocación de los artículos de inventario en el lugar de almacenamiento identificado por el trabajador del sistema de inventario".

Hay compañías de tecnología vendiendo productos que toman capturas de pantalla del trabajo de los empleados a intervalos regulares, controlan sus pulsaciones de teclas y uso de la web, y hasta los fotografían en sus mesas con la cámara web del ordenador. Trabajar desde casa no es ninguna protección contra esa vigilancia porque se puede hacer de forma remota. El software puede supervisar el uso de las redes sociales, analizar el idioma o instalarse en los teléfonos de los empleados para supervisar aplicaciones cifradas como WhatsApp. Los empleados pueden llevar dispositivos que no sólo rastrean su ubicación, sino que también siguen su tono de voz, la frecuencia con la que hablan en las reuniones, con quién y durante cuánto tiempo.

Los empleados han sido vigilados en el trabajo desde siempre y valiéndose de la tecnología. Pero como dice André Spicer, profesor de comportamiento en las organizaciones de la Cass Business School, si antes era el capataz de la fábrica con un cronómetro, o la máquina en la que se fichaba físicamente al entrar y salir, ahora "todo ese material físico ha pasado a ser tecnología digital". "Detecta cosas que antes no se podían detectar, como el número de teclas que pulsan los empleados, lo que miran en su pantalla mientras trabajan, el tipo de lenguaje que usan. Y ahora la vigilancia te sigue fuera del lugar de trabajo".

Un trabajador en el centro logístico de Amazon en la localidad británica de Dunfermline.

¿Es legal? Según Philip Landau, socio especializado en Derecho laboral de Landau Law Solicitors, los empleadores de Reino Unido tienen derecho a controlar las webs que los empleados visitan mientras trabajan. "No obstante, el dispositivo bajo control deberá ser parcial o totalmente suministrado por el empleador. Los empleadores también deben avisar por adelantado si van a controlar la actividad en Internet y tienen que informar al trabajador sobre la política en redes sociales de la empresa".

También es legal controlar las pulsaciones de teclas, aunque de nuevo hay que decirle a los

empleados que serán vigilados. "En las empresas con este sistema, es común que los empleadores hablen con los empleados cuando creen que su número de pulsaciones es bajo", dice Landau. "Hay que destacar que un alto número de pulsaciones no significa necesariamente altos niveles de productividad, y viceversa".

En teoría, las empresas también podrían usar la cámara web del ordenador para ver cuando el trabajador está en su escritorio, pero "debería haber una justificación para tal vigilancia y deberían informar (al empleado) de antemano. También se le debe decir para qué se usarán las fotos y cómo se almacenarán".

En cuanto al rastreo por GPS, "una empresa puede rastrear cualquier vehículo del que provea a su personal, pero los datos recogidos sólo deben usarse con fines de gestión de la empresa. No se permite activar ningún dispositivo GPS si el empleado está usando el vehículo por razones personales fuera del trabajo".

"Era imposible cumplir los objetivos sin correr"

James Bloodworth trabajó en marzo de 2016 durante un mes como "recolector" de Amazon (la persona que localiza los productos pedidos) como parte de la preparación de su libro *Hired: Six Months Undercover in Low-Wage Britain* (Contratado: seis meses encubierto en la Gran Bretaña de los salarios bajos).

"Llevábamos todo el rato un dispositivo portátil que controlaba la productividad", dice. En uno de los gigantescos almacenes de Amazon, el dispositivo servía para orientar a los trabajadores hacia las estanterías con los artículos que necesitaban. "Cada vez que recogías uno se activaba una cuenta atrás (para llegar al siguiente artículo) que medía tu productividad". Según Bloodworth, los supervisores informaban a los empleados sobre su productividad. A él le advirtieron de que estaba en el 10% inferior.

"También te enviaban avisos a través del dispositivo diciendo que tenías que aumentar tu productividad. Eres constantemente rastreado y clasificado. Descubrí que era imposible cumplir los objetivos de productividad sin correr, pero también te decían que no estaba permitido correr, y que si lo hacías, recibirías una sanción disciplinaria. Pero si te retrasabas en productividad, también recibías una sanción disciplinaria".

No parecía "que te trataran como a un ser humano", dice.

Al entrar y al salir, los trabajadores tenían que pasar por escáneres de seguridad como los de los aeropuertos. También para llegar a las áreas de descanso. Ir al baño, cuenta Bloodworth, era considerado "tiempo muerto". Una vez encontró una botella con orina en uno de las estanterías del almacén.

Amazon dice que sus dispositivos de escaneo "son comunes en todo el sector de almacenes y logística, así como en supermercados, grandes almacenes y otros negocios". "Están diseñados para ayudar a nuestra gente en el desempeño de sus funciones". También asegura que "todos sus asociados tienen fácil acceso a los baños, que están muy cerca de su lugar de trabajo". La empresa añade: "Los asociados pueden usar el baño cuando lo necesiten. No controlamos los descansos para ir al baño".

En un entorno laboral vigilado, los trabajadores sabrán que nunca podrán reducir el ritmo de trabajo.

Bloodworth cuenta que a algunos de sus colegas les enfadaba el nivel de vigilancia, "pero predominaba el cinismo y la resignación". "La mayoría de las personas que conocí no llevaban mucho tiempo en el trabajo o estaban buscando otro. Todos los contratos eran temporales y el personal cambiaba constantemente".

¿Ha visto Bloodworth el futuro? ¿Nuestros jefes nos vigilarán así a todos en los próximos años? "Posiblemente", dice. "Una de las cosas que han surgido en respuesta al libro es que la gente dice que el trabajo va a ser automatizado de todos modos, o que los trabajadores necesitan ser más flexibles, como si el camino del futuro fuera así y fuera inevitable, algo que me parece bastante peligroso. Amazon puede salirse con la suya gracias a decisiones políticas y porque el movimiento sindical es muy débil. Creo que otros negocios observarán a Amazon, verán que tuvo éxito con ese modelo de negocios y tratarán de replicarlo".

"Pantallas de televisión mostrando el rendimiento"

Para escribir su libro *Working the Phones* (Trabajando en los teléfonos), el sociólogo del Oxford Internet Institute especializado en sociología del trabajo Jamie Woodcock pasó seis meses empleado como teleoperador. Te das cuenta de la vigilancia "desde el momento en que entras", dice. "Hay pantallas de televisión mostrando el rendimiento relativo de cada trabajador. Los directores recopilan datos sobre casi todo lo que haces. Cada llamada que hice fue grabada y almacenada digitalmente. En términos de control, es como recuperar todas las partes que alguien hizo en una línea de montaje y juzgarlas retrospectivamente por su calidad. Todos cometemos errores y todos tenemos días malos, pero, como este tipo de vigilancia se puede hacer de forma retrospectiva para despedir a la gente, se usa para hacerles sentir que podrían perder su trabajo en cualquier momento".

La supervisión está incorporada en muchos de los puestos de trabajo que forman la llamada "economía de los pequeños encargos" (*gig economy*). No es fácil oponerse a la vigilancia constante cuando estás desesperado por trabajar. Lo que ha sorprendido a Spicer es lo dispuestos que se han mostrado los empleados en trabajos mejor pagados. "Antes, a los prisioneros les obligaban a usar pulseras de rastreo, pero ahora nos ponemos voluntariamente rastreadores de pasos y otros dispositivos de seguimiento proporcionados por nuestros empleadores, y en algunos casos, hasta pagamos por el privilegio". Empresas como IBM, BP, Bank of America, Target y Barclays han ofrecido a sus empleados las pulseras Fitbit de rastreo de actividad.

Según Spicer, profesor de comportamiento, en parte tiene que ver con "toda esta idea de querer optimizarse o mejorar". "Una gran cantidad de tecnología ha sido diseñada no sólo para dar al jefe los datos de su rendimiento, sino también para dárselos a usted. Supongo que la tecnología también es vista como algo guay o de moda, así que no es de extrañar que se acepte con tanta facilidad".

Spicer ha detectado que se ha pasado de "supervisar algo como los correos electrónicos a supervisar los cuerpos de las personas, es decir, el aumento de la biovigilancia o la supervisión de tus signos vitales, emociones y estados de ánimo". Sobre la estrategia de

Three Square Market de instalar un chip a sus empleados, dice: "Es posible imaginar estas cosas extendiéndose lentamente. Es posible imaginar a los jefes del futuro pidiendo conocer tu ADN y otros datos".

La vigilancia puede tener aplicaciones beneficiosas. Es necesaria (y legalmente requerida) en la industria financiera para evitar el uso de información privilegiada. Podría usarse para evitar el acoso y la intimidación y para erradicar prejuicios y discriminación. En un interesante estudio de 2017 se supervisaron los correos electrónicos y la productividad aplicando sensores para rastrear el comportamiento y la interacción con la gerencia. El descubrimiento fue que los hombres y las mujeres se comportaban de manera casi idéntica en el trabajo. Los hallazgos cuestionan la creencia de que las mujeres no ascienden porque son menos proactivas o porque tienen menos interacciones con los líderes y que simplemente necesitan "ser firmes".

Aun así, dice Woodcock, "necesitamos iniciar un debate sobre si queremos o no que el trabajo sea un lugar en el que estés vigilado". Esta necesidad es quizá más urgente para los empleos mal pagados e inseguros. "Si trabajas en la economía de los pequeños encargos, tienes un teléfono inteligente", señala Woodcock, y con ese teléfono inteligente te pueden rastrear. "Como muchos de estos lugares de trabajo no tienen formas tradicionales de organización ni sindicatos, la dirección es capaz de introducir estas medidas con una resistencia colectiva relativamente pequeña".

El caso de Uber, ¿alimentando algoritmos?

El Sindicato de Trabajadores Independientes de Gran Bretaña está muy al tanto de todo lo relativo a la supervisión y la recopilación de datos. James Farrar es el conductor de Uber que el año pasado ganó una batalla legal contra la compañía por los derechos de los conductores (también preside su delegación de la asociación United Private Hire Drivers).

"Recopilan una cantidad enorme de información", dice. "Una de las cosas de las que te informan diariamente es lo buenos que han sido tu aceleración y frenado. Te ponen una nota. La pregunta es: ¿por qué están recogiendo esa información?". Uber también supervisa los "movimientos inusuales" del teléfono cuando alguien está conduciendo (para saber si usa su teléfono mientras está al volante) y, por supuesto, rastrea los coches y los conductores por GPS.

"Lo que me preocupa es que esta información esté alimentando el algoritmo" que decide la asignación de conductores, dice. "Deberíamos tener acceso a los datos y entender cómo se usan. Si algún tipo de puntuación de calidad sobre mi capacidad de conducción (se mete en un algoritmo), tal vez se me ofrezca un trabajo menos valioso, alejado de los clientes más valiosos, ¿quién sabe?".

No es un miedo irracional. La empresa de distribución de comidas preparadas Deliveroo ya hace algo similar. Supervisando el rendimiento de sus ciclistas, motoristas y conductores, ha empezado a ofrecer "acceso prioritario" en la reserva de turnos a los que "dan el servicio más coherente y de mayor calidad".

Uber dice que su seguimiento sólo es para conseguir "una conducción más suave y segura...

Los datos se utilizan para informar a los conductores sobre sus hábitos de conducción y no se usan para influir sobre futuras solicitudes de viaje".

No toda la vigilancia es mala, dice Farrar. En algunos casos, le gustaría que hubiera más. Cuando le agredió un pasajero pidió que se instalasen sistemas de videovigilancia en todos los vehículos, en parte por la seguridad de los conductores. "La tecnología de vigilancia desempeña un papel importante", dice.

Irónicamente, cuando Farrar se reunió con Uber para hablar sobre la agresión, la compañía le hizo apagar su teléfono para asegurarse de que no estaba grabando.

The Guardian. Traducido por Francisco de Zárate para El diario

<https://www.lahaine.org/mundo.php/bienvenidos-al-mundo-en-que>