

6TH UNI GLOBAL UNION  
WORLD CONGRESS 2023

UNI  
global  
union

**RISING  
TOGETHER**  
PHILADELPHIA



# LEVANTARSE JUNTOS POR EL TRABAJO DIGNO EN LA ERA DIGITAL

**#UNIRisingTogether**



# LEVANTARSE JUNTOS POR EL TRABAJO DIGNO EN LA ERA DIGITAL

## INTRODUCCIÓN

Desde 2014, UNI ha considerado el Futuro Mundo del Trabajo y la transformación digital un tema político prioritario. Pero hay que decir que la digitalización ya no es algo que ocurrirá en el futuro. De hecho, el futuro es hoy. En los últimos años, la transformación digital de nuestras economías ha conferido a este tema una nueva urgencia en todos nuestros sectores.

Los cambios en la naturaleza del trabajo y la calidad de los empleos se suceden a un ritmo constante. Estas transformaciones se vieron aceleradas por la pandemia, que propició la adopción de la banca y el comercio electrónicos y el servicio de atención al cliente en línea. El trabajador actual del comercio minorista puede funcionar más como asesor de ventas, que ayuda al cliente a encontrar un producto en línea. Con la expansión de las cajas de

autoservicio en los supermercados, se prevé que las y los cajeros asuman otras funciones. Ahora, las y los limpiadores pueden limpiar sólo las partes del edificio que se hayan utilizado el día anterior, según detecte un sensor digital. La transmisión en continuo altera el modelo de remuneración de los redactores en el sector de los medios de comunicación, ya que los ingresos residuales han caído en picado. La industria periodística se ha visto asolada por la pérdida de ingresos publicitarios en beneficio de los gigantes digitales, lo que ha dejado a las y los trabajadores gráficos con muchos menos periódicos que imprimir. Estos son sólo algunos ejemplos de los retos a los que se enfrentan los trabajadores en los sectores de UNI.

En algunos casos, las y los trabajadores no ven necesariamente cómo cambia su trabajo, sino que se les presiona para que trabajen más y con mayor rapidez, con tecnología diseñada para aprovechar al máximo cada minuto de trabajo.

En cualquier caso, las y los trabajadores y sus sindicatos deben sentarse a la mesa de

negociación para negociar las repercusiones de estos cambios, a fin de garantizar que las nuevas formas de trabajo sean seguras, que las y los trabajadores tengan un salario digno, que los horarios sean justos y que las y los trabajadores participen en los beneficios de los nuevos niveles de productividad.

## **GESTIÓN ALGORÍTMICA**

Algunos de los ejemplos más flagrantes de la aplicación de nuevas tecnologías están relacionados con la gestión algorítmica (GA). Los métodos de Amazon son los más conocidos, pero no son ciertamente el único ejemplo. El auge y el uso de estas tecnologías se dispararon durante la pandemia.

La gestión algorítmica incluye el uso de sistemas de vigilancia combinados con análisis digitales para controlar el ritmo y, a veces, la calidad del trabajo. A menudo dicta cómo trabajar y con qué rapidez. Estos sistemas incluyen programas de control de pulsaciones de teclas; cámaras que siguen los movimientos e interacciones de los

trabajadores; y programas de voz y otros biométricos. Están diseñados para controlar, registrar y almacenar información sobre el rendimiento de los trabajadores, lo que inevitablemente lleva a presionarles para que trabajen más o se enfrenten a las consecuencias dirigidas algorítmicamente. No es de extrañar que estas tecnologías hayan recibido el apodo de "Bossware" (espía del jefe) y que los trabajadores hablen de "the Squeeze" (el exprimidor). El informe 2021 de UNI The Amazon Panopticon (El panóptico de Amazon) ofrece un análisis detallado de la tecnología desplegada por Amazon y utilizada por otros empleadores.

Estas tecnologías afectan sobre todo a las y los trabajadores de almacenes o telecentros, a los choferes y a toda una serie de trabajadores que utilizan teclados informáticos o equipos portátiles.

En el sector de los telecentros, las empresas han implantado sofisticados programas de vigilancia en los domicilios de sus trabajadores y, en ocasiones, las cámaras vigilan sin descanso. En correos y logística, los conductores de reparto

pueden tener cámaras orientadas hacia el interior en sus vehículos. El trabajo en plataformas no sería posible sin las herramientas de gestión algorítmica para asignar tareas y medir el rendimiento.

Obviamente, siempre se ha evaluado a las y los trabajadores y se han fijado objetivos de productividad: no es ninguna novedad. Pero las nuevas tecnologías permiten expresar la productividad a una escala cualitativamente diferente, porque las entradas de datos y la capacidad de procesamiento son mucho mayores. Mientras que antes un supervisor tenía limitaciones de tiempo para analizar los escasos datos disponibles, hoy es una máquina la que analiza la información. Esto puede conducir a una evaluación pormenorizada y en tiempo real de cada trabajador.

La vigilancia constante degrada el trabajo y viola la intimidad, especialmente cuando el trabajador está en casa. La presión resultante para conseguir más productividad hace que los trabajadores se salten los descansos para alcanzar las cuotas y genera problemas de salud y seguridad tanto físicos como psicosociales.

UNI y sus sindicatos están luchando contra los efectos negativos de la gestión algorítmica, algunas de las cuales afecta a casi todos los sectores. El reciente informe de UNI [Gestión algorítmica: Oportunidades para la acción colectiva](#) ofrece una visión general de las estrategias de resistencia y contiene sugerencias concretas para la negociación sobre este tema.

## DESAFÍOS JURÍDICOS

En algunos países, los sindicatos pueden impugnar legalmente la vigilancia y la recopilación de datos, un elemento fundamental de la gestión algorítmica. Por ejemplo, UNI está coordinando un recurso legal contra la vigilancia de Amazon a través del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la Unión Europea, que otorga a las personas el derecho a acceder a la información sobre los datos privados que un empleador recoge y trata sobre ellas. Las leyes para abordar la recopilación de datos, o las inquietudes en materia de privacidad,

están en perspectiva en muchas jurisdicciones que aún no protegen a las y los trabajadores en este ámbito.

Entre los esfuerzos adicionales para "domesticar" la gestión algorítmica se incluyen la impugnación de las presiones de productividad derivadas de su aplicación y la utilización de la normativa vigente en materia de salud y seguridad para argumentar que las presiones de productividad son peligrosas. Los reguladores de la salud y la seguridad deben reconocer la repercusión psicosocial y física de esta nueva tecnología, y deben desarrollar normas para garantizar que el lugar de trabajo permanezca exento de objetivos agotadores.

Y, por último, algunos gobiernos, entre los que destaca el español, han adoptado leyes que obligan a negociar sobre los algoritmos que rigen a las personas trabajadoras de las plataformas.



# NEGOCIACIÓN

Los sindicatos llevan décadas negociando la introducción y el impacto de las nuevas tecnologías. Aunque gran parte de esta negociación y diálogo social ha tenido lugar en el sector de la fabricación, muchos de los principios fundamentales elaborados a lo largo de muchos años se aplicarían igualmente en el contexto de la gestión algorítmica y, en términos más generales, a la introducción de nuevas tecnologías de todo tipo.

Las principales recomendaciones del informe de UNI sobre gestión algorítmica son las siguientes:

- Los empresarios deben avisar con suficiente antelación antes de introducir la tecnología para que haya tiempo de evaluar su impacto en la seguridad, las expectativas de producción, la seguridad en el trabajo, la privacidad y otras cuestiones.
- La supervisión y la recopilación de datos deben ser proporcionales a las necesidades empresariales justificadas y las partes evaluarán si existen medios

- menos intrusivos. La supervisión debe basarse en la premisa de que el entorno de trabajo se basa en la confianza y el respeto mutuos.
- Se informará a las y los trabajadores deben ser informados sobre la cantidad de datos que se recogen, su almacenamiento y, lo más importante, los fines para los que pueden utilizarse
- Todas las decisiones de carácter disciplinario, así como las relativas al ritmo de trabajo, debe tomarlas un ser humano, no un algoritmo. La supervisión digital no debe generar disciplina a menos que se trate de una conducta atroz o ilegal.
- Las y los trabajadores deben recibir la formación y las competencias que necesitan para seguir empleados y evolucionar en el puesto de trabajo. La alfabetización digital implica desarrollar las habilidades y competencias necesarias para utilizar las tecnologías digitales de forma eficaz y creativa.

- Los algoritmos no deben ser una "caja negra" y sus resultados deben explicarse en un lenguaje claro y comprensible, no en jerga técnica. Además, es esencial informar, consultar y formar adecuadamente a los trabajadores y a los representantes sindicales sobre los algoritmos y su aplicación.
- Los empresarios, que se benefician de las tecnologías digitales en términos de aumento de la productividad, flexibilidad y/o mejora de los conocimientos, deben compartir estas ventajas con las y los trabajadores. Por ejemplo, una semana laboral más corta podría ser una alternativa a la supresión de empleos.

## **LA INTRODUCCIÓN DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL GENERATIVA**

La inteligencia artificial generativa, a diferencia de la gestión algorítmica, implica grandes modelos de lenguaje (LLM), que han sido "entrenados" con escritos, sonidos e imágenes tomados de Internet.

A finales de 2022 se lanzaron al público varios "chatbots" como ChatGPT, que han asombrado al mundo por la calidad de su redacción y creación de contenidos mediante análisis predictivo. Aunque por el momento la tecnología no es fiable cuando se trata de los hechos, hay una presunción generalizada de que estos errores disminuirán con el tiempo.

A diferencia de la gestión algorítmica, que básicamente es una herramienta para fomentar una mayor productividad sin ninguna reducción real del tiempo necesario para realizar una tarea, esta tecnología tiene el potencial, de ser utilizada positivamente, de revolucionar la economía al aumentar la productividad y constituye un nuevo paso en la transformación digital del trabajo.

Aunque de momento la herramienta es muy poco fiable como para ser útil de forma consecuente para la mayoría de los propósitos, muchos empleadores están inmersos en una carrera por averiguar cómo pueden utilizarse los chatbots en sus empresas. Existe un nuevo sector de consultores que ofrecen asesoramiento

sobre cómo redactar las mejores instrucciones para obtener los mejores resultados de ChatGPT y otros similares.

Algunas empresas, como IBM y BT, pronostican que la tecnología les permitirá reducir asistentes en el futuro, pero muy pocas lo han hecho ya. En el caso de los telecentros, hay pruebas evidentes de que algunas llamadas pueden automatizarse (es decir, ser atendidas por bots). Y lo que es más interesante, el uso de un GPT puede complementar el trabajo de un agente de un telecentro y, por tanto, reducir el tiempo necesario para cada llamada. Por ejemplo, Teleperformance, el gigante de la atención al cliente externalizada, ha anunciado que tiene su propia GPT y que está invirtiendo en más tecnología de inteligencia artificial generativa para el futuro.

En el análisis más reciente, [OpenAI](#) con Daniel Rock, de la Universidad de Pensilvania, descubrió que los grandes modelos lingüísticos como el GPT podrían tener algún efecto sobre el 80% de la

mano de obra estadounidense. A diferencia de lo observado en anteriores oleadas de automatización, sugiere que los empleos de mayores ingresos serían los más afectados. El informe reciente de McKinsey se hace eco de esta cifra del 80%.

Uno de los ámbitos más urgentes que suscita preocupación respecto a la inteligencia artificial generativa es el de las profesiones creativas, como los actores, escritores y diseñadores gráficos. Algunos ya han emprendido acciones legales contra Open AI por utilizar sus contenidos para entrenar a los LLM sin su permiso, infringiendo así su propiedad intelectual. Otros, como los actores y los guionistas, ambos en huelga en el momento de escribir estas líneas, exigen negociar con los estudios cinematográficos el uso de la IA de forma que disminuya su empleo. Los actores, en particular, exigen asegurarse el control sobre sus imágenes y voces para no ser sustituidos por la IA en el futuro. Esta lucha puede ser la primera de muchas por venir y sentará un precedente importante para negociar los límites del uso de esta tecnología transformadora.

Aunque el futuro es incierto, es evidente que muchos trabajadores y trabajadoras se verán afectados y que debemos prepararnos a sentarnos a la mesa de negociación para forjar el futuro que queremos. Muchas de las recomendaciones relativas a la negociación sobre la gestión algorítmica también se aplican a los chatbots. Y al igual que los escritores actualmente en huelga en Estados Unidos han exigido negociar sobre este tema para prepararse para el futuro, todos los sindicatos deberían incluirlo en el orden del día de la negociación o del diálogo social para estar preparados.

## **TRABAJO A DISTANCIA**

Durante los confinamientos relacionados con la pandemia Covid-19, se calcula que entre el 30% y el 45% de las y los trabajadores empleados, dependiendo del país, trabajaban desde casa o desde algún otro lugar remoto. Un gran número de estos trabajadores ha seguido realizando algún tipo de trabajo a distancia, y es probable que esta situación continúe.

Si bien muchos acogen con agrado la posibilidad de evitar largos desplazamientos y tener más flexibilidad para organizar su jornada laboral y sus responsabilidades familiares, también hay muchas señales de alarma para las y los trabajadores.

Estudios demuestran que en, general, el trabajo a domicilio podría dar lugar a jornadas laborales más largas y a una superposición de la vida laboral y familiar. UNI Profesionales y Cuadros ha publicado varios informes sobre el derecho a la desconexión, incluido uno en octubre de 2020 sobre [legislative initiatives](#) (iniciativas legislativas) al respecto. El trabajo a distancia también plantea cuestiones relativas a la salud y la seguridad, la remuneración adecuada, el mantenimiento de la relación laboral, la posibilidad de sindicalización y la vigilancia.

Para responder a estas inquietudes, en febrero de 2021 UNI publicó el informe [Principios de UNI para que la negociación colectiva promueva los derechos de los trabajadores a distancia](#), un trabajo de colaboración entre los sectores ICTS y



Finanzas de UNI, en el marco de un seminario en línea con estudios de casos de las afiliadas. Los puntos centrales del estudio incluyen que el trabajo a distancia debe ser voluntario y no debe poner a los que trabajan desde casa en un empleo sin salida. El derecho a desconectarse es necesario y, sobre todo, los sindicatos precisan acceso digital a las y los trabajadores a distancia.

Actualmente, los sindicatos están negociando sobre este tema en todas partes, y UNI ha visto que donde los sindicatos tienen fuerza en la mesa de negociación hay algunos acuerdos muy buenos para garantizar un lugar de trabajo seguro, buenos equipos y apoyo económico. Para poder compartir esta información, UNI ha creado una [base de datos de relativos al trabajo a distancia](#).

La base de datos contiene 119 acuerdos, clasificados por temas (salud y seguridad, libertad sindical, vigilancia, derecho a la desconexión, etc.) y sectores para facilitar la búsqueda.

*(Para obtener acceso, envíen un correo electrónico a [RemoteWork@uniglobalunion.org](mailto:RemoteWork@uniglobalunion.org) e indiquen su nombre, sindicato u organización y el motivo de su solicitud.)*

Especialmente para quienes trabajan enteramente a distancia, es evidente que debemos establecer el marco y las normas desde el principio o perderemos miembros y cobertura de negociación. El acuerdo global Teleperformance de UNI, firmado a finales de 2022, ha permitido a algunos sindicatos negociar un buen texto sobre el acceso para las y los trabajadores a distancia, que incluye el acceso a las sesiones de iniciación de las y los nuevos trabajadores y al mecanismo de comunicación interna de la empresa.

Por último, algunos países han adoptado legislación sobre el tema, y el derecho de los trabajadores a desconectarse se está convirtiendo en norma en Europa, por ejemplo, en Portugal. UNI ha trabajado con International Lawyers Assisting Workers (ILAW) para redactar un lenguaje legislativo modelo, disponible en muchos idiomas y a disposición de los miembros en su página

Wiki. Si está interesado en acceder a este modelo de legislación, pónganse en contacto con Massimo Mensi, Jefe de UNI Profesionales y Cuadros.

[massimo.mensi@uniglobalunion.org](mailto:massimo.mensi@uniglobalunion.org).

## **IMPLICACIÓN DE UNI Y OTROS ACONTECIMIENTOS IMPORTANTES**

En el Congreso de Liverpool de 2018, UNI adoptó los [10 Principios para la IA ética](#), En el Congreso de Liverpool de 2018, UNI adoptó los 10 Principios para una IA ética, que se han convertido en la base sobre la que abordamos el trabajo en este vasto tema. Desde entonces, hemos profundizado nuestro conocimiento de la digitalización y los desafíos asociados para las y los trabajadores

En noviembre de 2019, UNI organizó una sesión de un día completo para debatir y destacar la importancia de la negociación en relación con la tecnología. Casi todos los sectores tienen un interés en este campo como parte de su trabajo.

También en 2019, con la contribución de UNI, la OIT emitió su declaración del centenario para el futuro del trabajo, que concluyó que el futuro del trabajo debe centrarse en el ser humano y poner los derechos de los trabajadores en el centro de las políticas económicas, sociales y ambientales y que debe haber medidas de transición justas para proteger y apoyar los medios de subsistencia en la aceleración de la transformación digital del trabajo.

UNI tuvo también un papel destacado en la elaboración de los Principios de la OCDE relativos a la IA. Publicados en 2019, posteriormente fueron adoptados por el G20 y varios gobiernos.

Al igual que la Declaración de la OIT, estos principios instan a los gobiernos a garantizar que la IA sitúe a los seres humanos en el centro del cambio. Fomentan el diálogo social, la atención al bienestar de las y los trabajadores, políticas de transición justas para las y los trabajadores afectados, la no discriminación, el derecho de las y los trabajadores a adquirir las competencias necesarias y el reparto justo y ampliado de las ventajas que ofrece la IA.

Por último, además de los documentos referenciados anteriormente, el informe [Gestión algorítmica – Guía sindical](#), publicado en septiembre de 2020 por UNI Profesionales y Cuadros, describe tanto la ventaja potencial de reducir los sesgos en las decisiones de contratación (si el algoritmo está programado para ello) como la importancia de la transparencia y las negociaciones relativas a los desencadenantes de medidas disciplinarios y los objetivos de producción.

## **CONCLUSIÓN: TRABAJO DIGNO EN LA ERA DIGITAL**

UNI aspira a promover un entorno de trabajo justo e inclusivo que garantice que ningún trabajador o trabajadora se quede atrás debido a los avances de la tecnología y los sistemas de gestión. Un enfoque regulador junto con la acción de la negociación colectiva son las claves para lograr un resultado ético y seguro. A través de estas medidas, podemos ayudar a salvaguardar a los trabajadores del desplazamiento laboral y garantizar un

trabajo digno al tiempo que potenciamos al máximo los beneficios obtenidos de las nuevas tecnologías. En resumen, el trabajo digno en la era digital debe incluir una transición justa que proteja los empleos y las condiciones de trabajo y garantice que los beneficios obtenidos gracias a las tecnologías digitales se compartan de forma amplia y generalizada.



**RISING  
TOGETHER**  
PHILADELPHIA



8-10 Avenue Reverdil  
1260 Nyon, Switzerland  
+41 22 365 2100  
[contact@uniglobalunion.org](mailto:contact@uniglobalunion.org)  
[www.uniglobalunion.org](http://www.uniglobalunion.org)

**#UNIRisingTogether**