

PANÓPTICO DE AMAZON

GUÍA PARA TRABAJADORES, ENCARGADOS DE
SINDICALIZACIÓN Y RESPONSABLES POLÍTICOS



Índice

INTRODUCCIÓN	3
¿POR QUÉ AMAZON ES UN PANÓPTICO?	3
<hr/>	
EN EL ALMACÉN	6
CONTROL DE LA PRODUCTIVIDAD: ESCÁNERES Y ADAPT	6
CONTROL IDEOLÓGICO: CONEXIONES	7
AUTOMATIZAR EL DISTANCIAMIENTO SOCIAL: ASISTENTE DE DISTANCIA	8
VENDER VIGILANCIA: PANORAMA	9
<hr/>	
EN TRÁNSITO	10
NAVEGANDO POR LA VIGILANCIA: APLICACIONES EN MATERIA DE REPARTO	10
CON LA VISTA PUESTA EN LA CARRETERA: CÁMARAS DRIVERI	11
<hr/>	
AMPLIAR EL CONTROL	12
MAPEAR LA SINDICALIZACIÓN LABORAL: SPOC	12
EL PANÓPTICO MÁS ALLÁ DEL LUGAR DE TRABAJO: REKOGNITION, RING	13
LA CONFIGURACIÓN DEL FUTURO DE LA VIGILANCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO: EL FUTURO DE AMAZON VISTO A TRAVÉS DE LAS PATENTES	14
<hr/>	
CONCLUSIONES	15

Los autores de este informe son
Alessandro Delfanti, Lilian Radovac
y Taylor Walker.

INTRODUCCIÓN

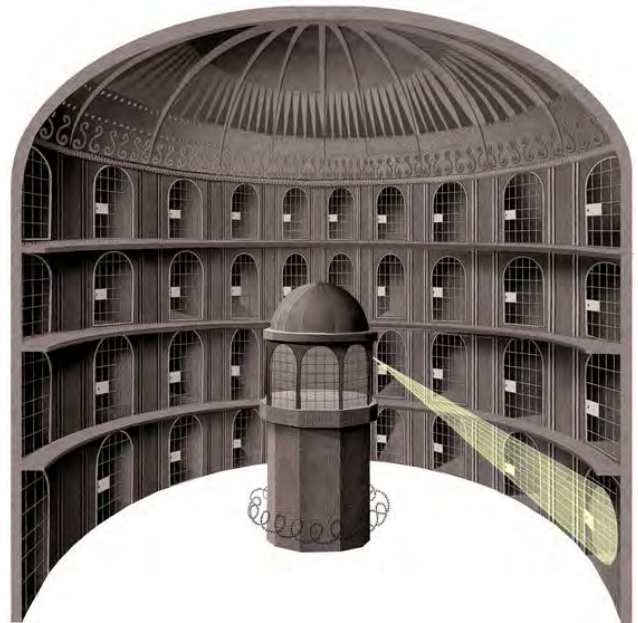
Cuando un consumidor hace clic en un artículo en el sitio web de Amazon, se produce un proceso de compra y entrega rápido, fluido y cómodo que le permite acceder de forma casi instantánea a una gran variedad de bienes de consumo. Lo que no ve son los efectos en cascada que genera ese clic, regidos por los algoritmos empresariales de Amazon y que recaen directamente en el verdadero motor del modelo de consumo de un solo clic de la empresa, es decir los trabajadores.

Los trabajadores empleados en los almacenes de Amazon (o “centros de distribución”) o que reparten sus paquetes viven una forma de trabajo controlada y dirigida por algoritmos, lo que se traduce en una intensa presión para “rendir”, por ejemplo, para recuperar 100 artículos por hora de las estanterías del almacén o distribuir 30 paquetes por hora en las calles de Berlín o de Barcelona. Para presionar a sus empleados a fin de que trabajen más rápido, controlar su adhesión a la cultura empresarial o incluso espiar el activismo sindical, Amazon despliega uno de los sistemas de vigilancia en el trabajo más intrusivos y omnipresentes que jamás haya conocido el mundo.

La multinacional afincada en Seattle, con unos ingresos anuales de 386.000 millones de dólares en 2020, es una de las entidades empresariales más poderosas del mundo.¹ Pero no sólo por su magnitud económica. Con unos 200 centros de distribución masiva, así como una red global de almacenes más pequeños, Amazon es el segundo empleador privado del mundo. En el mundo, alrededor de 1,3 millones de trabajadores están empleados directamente por Amazon, de los cuales más de 100.000 se encuentran en la Unión Europea. Ahora bien, estas cifras no incluyen a los cientos de miles de empleados contratados por medio de agencias de empleo o clasificados erróneamente como contratistas independientes. Todos ellos están atrapados en la red de vigilancia de Amazon.

“Te espían por escáner. Todo lo que haces, estás vigilado”.

Almacenista estadounidense de Amazon.



¿POR QUÉ AMAZON ES UN PANÓPTICO?

En su libro de 1975 *“Vigilar y castigar”*, el filósofo Michel Foucault utilizó el panóptico de Jeremy Bentham como símbolo de las nuevas técnicas de control surgidas con la modernidad. A finales del siglo XVIII, el reformista social Bentham diseñó una prisión circular con las celdas construidas alrededor de una torre central. La arquitectura del panóptico fue diseñada para que un solo guardia de seguridad pudiera vigilar todas las celdas desde la torre en cualquier momento, mientras que los reclusos no podían saber si estaban siendo vigilados o no. En palabras de Foucault, el prisionero de un panóptico sólo podía asumir que estaba bajo observación perpetua en este sistema asimétrico de vigilancia: “Es visto, pero no ve. Es un objeto de información, nunca un sujeto en comunicación”. Como consecuencia, el recluso se vigila a sí mismo por miedo al castigo”.²

1 Kohan, S. (2 de febrero de 2021). El beneficio neto de Amazon se dispara un 84% con unas ventas que alcanzan los 386.000 millones de dólares. *Forbes*. <https://www.forbes.com/sites/shelleykohan/2021/02/02/amazons-net-profit-soars-84-with-sales-hitting-386-billion/?sa=D&sh%3D4e83f4891334&source=editors&usq=AOvVawOTEZtwopgyNI68cgVgyVqb&ust=1621550746203000&sh=201fb2da1334>

2 Foucault, M. (1975). *Vigilar y castigar: nacimiento de la prisión*. Knopf Doubleday.

Amazon está desarrollando y desplegando una tecnología digital que amplía y profundiza el concepto de panóptico de Foucault. En los almacenes donde se guardan sus productos, en los coches de reparto de paquetes mediante su aplicación Flex, en los camiones que trasladan sus productos, los trabajadores son constantemente objeto de vigilancia, grabación, medición de su trabajo y seguimiento de sus actividades. Otras empresas digitales, como Google y Facebook, también han creado sistemas de captura de datos omnipresentes dirigidos a los usuarios. Todos sabemos que el mero hecho de llevar un teléfono inteligente en el bolso o en el bolsillo nos convierte en sujetos involuntarios de sistemas de vigilancia que generan datos de todas nuestras actividades, desde nuestras compras hasta nuestra ubicación, para luego analizarlos y utilizarlos, por ejemplo, para enviarnos publicidad. Pero es en el lugar de trabajo donde esta vigilancia digital generalizada se aplica a “grupos de empleados cautivos”, en palabras de Shoshana Zuboff, profesora emérita de la Harvard Business School.³



La vigilancia omnipresente va mucho más allá de Amazon, por supuesto. En las ciudades y pueblos del mundo, las personas son vigiladas de forma rutinaria por cámaras de seguridad, aplicaciones contra la delincuencia y dispositivos biométricos, por lo que, en cierto sentido, el almacén es un lugar más en el que los trabajadores se encuentran con una vigilancia digital omnipresente. Pero sus relaciones con la tecnología de vigilancia son aún más enmarañadas: dispositivos como los escáneres de códigos de barras utilizados para recuperar o registrar la posición de un artículo en las estanterías son clave para el poder y el control de Amazon sobre los trabajadores. Los trabajadores no pueden realizar su trabajo sin estas tecnologías, lo que les hace depender de las mismas herramientas que les vigilan. Otras tecnologías utilizadas por Amazon sólo tienen fines de vigilancia. Por ejemplo, todos los trabajadores de los almacenes deben pasar por escáneres de cuerpo entero que les vigilan para detectar robos cada vez que salen del lugar de trabajo, incluso para una pausa para comer, y las cámaras impulsadas por la IA les vigilan ahora para que se distancien socialmente de forma adecuada en respuesta a los brotes de COVID-19 en las instalaciones de Amazon. Todas estas tecnologías operan sobre una forma contractual de poder: los trabajadores deben utilizar, o al menos adaptarse, a la tecnología o perder su trabajo.

El resultado es que los trabajadores de Amazon son sujetos involuntarios de un experimento sofisticado y global de vigilancia digital, que está teniendo consecuencias desastrosas para su cuerpo y su vida. Las instalaciones de Amazon tienen unos índices de lesiones líderes en el sector y en el mundo entero trabajadores declaran sufrir estrés y ansiedad, ya que los ritmos de trabajo exigidos por la empresa les obligan a evitar hidratarse para reducir las pausas para ir al baño, orinar en botellas⁴ y tomar atajos inseguros.⁵ La precariedad generalizada en los almacenes y redes de reparto de la empresa hace que muchos empleados sean aún más vulnerables a la vigilancia en su afán por conseguir la próxima renovación de su contrato.

También la cuestión racial está profundamente arraigada en los sistemas de vigilancia algorítmica de Amazon. La empresa emplea una mano de obra muy diversa en muchos países, a la que somete a una versión extrema de las prácticas de vigilancia que históricamente han afectado de forma desproporcionada a los negros, los indígenas y las personas de color, y que siguen haciéndolo. El racismo contra los negros, en particular, es un factor clave en las formas en que “se practica, se narra y se representa la vigilancia”, como escribe la teórica Simone Browne,⁶ y sus técnicas de vigilancia y control prefiguraron los regímenes de vigilancia contemporáneos.

3 Zuboff, S. (2019). *The age of surveillance capitalism: The fight for a human future at the new frontier of power*. Profile Books, p. 178.

4 Gurley, L. K. (25 de marzo de 2021). Amazon niega que los trabajadores orinen en botellas. Aquí están las botellas de orina. *Motherboard: Tech by Vice*. <https://www.vice.com/en/article/k7amyn/amazon-denies-workers-pee-in-bottles-here-are-the-pee-bottles>

5 Callahan, P. (5 de septiembre de 2019). Amazon impulsa el envío rápido, pero evita la responsabilidad del coste humano. *New York Times*. <https://www.nytimes.com/2019/09/05/us/amazon-delivery-drivers-accidents.html>

6 Browne, S. (2015). *Dark matters: On the surveillance of Blackness*. Duke University Press, p. 9.



Esto sitúa a Amazon a la vanguardia de la innovación en tecnologías de vigilancia digital, que amplían y perfeccionan los principios de gestión científica que Frederick Taylor dio a conocer en 1911.⁷ La empresa se ha autodescrito como una “máquina de inventar” y, de hecho, gasta miles de millones de dólares cada año en investigación y desarrollo: más de 40.000 millones de dólares en 2020.⁸ Este gasto ha contribuido a que Amazon Web Services se convierta en el líder mundial de la computación en nube. También ha ayudado a construir un laboratorio en el que se han introducido y probado nuevas tecnologías de vigilancia desde la expansión de la empresa a mediados de la década de 2000: el lugar de trabajo de Amazon.

Más recientemente, las estrategias de vigilancia de Amazon se están expandiendo más allá de sus almacenes: los conductores de reparto son vigilados a través de sus aplicaciones telefónicas, así como de las cámaras impulsadas por IA instaladas en sus coches; los clientes son vigilados a través de Alexa, ya que el asistente virtual graba y analiza sus conversaciones privadas; se recogen datos cada vez que utilizan los sitios web de la empresa para comprar algo y el servicio de seguridad Ring vigila a sus vecinos. Incluso los ciudadanos confiados están sujetos a la tecnología de vigilancia que Amazon vende a las fuerzas de seguridad y a las agencias de inmigración, como sus sistemas de reconocimiento facial impulsados por la IA, o a los consumidores, como las cámaras “inteligentes” que pueden utilizar para vigilar el espacio alrededor de sus casas. Amazon está invirtiendo mucho en el desarrollo tecnológico para reforzar su control sobre los trabajadores ampliando su panóptico digital: las patentes que posee revelan los planes de la empresa de introducir nuevas tecnologías de vigilancia, desde gafas de realidad aumentada hasta pulseras digitales que rastrean los movimientos de los empleados.

La tecnología materializa las promesas de Amazon de una entrega cada vez más rápida, pero también permite y mantiene el control de la empresa sobre los trabajadores. Los trabajadores son supervisados no sólo para garantizar que mantienen los ritmos de producción desmedidos que exige su trabajo, sino también con fines de control político. Los avisos de empleo publicados en el sitio web empresarial de contratación www.amazon.jobs en 2020 anunciaban puestos para analistas con experiencia previa en el ejército o las fuerzas del orden para reunir información sobre “amenazas de sindicalización contra la empresa.”⁹ Los jefes de almacén están formados para vigilar la sindicalización de los trabajadores: Amazon les enseña a vigilar a los empleados que hablan de “salarios dignos”, por ejemplo.¹⁰ Documentos internos de Amazon filtrados a la prensa revelaron que la empresa está vigilando las páginas de las redes sociales que los trabajadores utilizan para sindicalizarse, y que la dirección y los guardias de seguridad privados están espiando a los sindicatos. El constante despliegue de tecnologías cada vez más intrusivas envía un claro mensaje a los trabajadores de Amazon: estáis siendo vigilados y no se tolerará la disidencia.

No se puede decir de otra manera: El panóptico de vigilancia digital de Amazon constituye una grave amenaza para la democracia laboral y para los derechos de los trabajadores. En todo el mundo, los trabajadores de Amazon son muy conscientes de este problema, y también del control político que se ejerce sobre ellos gracias a la omnipresente tecnología de vigilancia desplegada por la empresa. Y están contraatacando, incluyendo la lucha contra la vigilancia de los empleados en las reivindicaciones planteadas en protestas, huelgas y campañas de sindicalización en toda la red mundial de distribución de Amazon. Esperamos que esta guía ayude a los trabajadores, a las organizaciones sindicales y a los responsables políticos a comprender mejor las tecnologías que componen el panóptico de Amazon, de modo que puedan ser cuestionadas mediante la legislación, la negociación colectiva y la acción.

7 Para un posicionamiento histórico del fenómeno y su reciente digitalización, véase Rosenblat, A., Kneese, T., & Boyd, D. (2014). Vigilancia en el lugar de trabajo. *Open Society Foundations' Future of Work Commissioned Research Papers*. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2536605>

8 Macrotrends. (2021). *Amazon research and development expenses 2006-2021 | AMZN*. <https://www.macrotrends.net/stocks/charts/AMZN/amazon/research-development-expenses>

9 El anuncio sigue visible en <https://web.archive.org/web/20200901125940/https://www.amazon.jobs/en/jobs/1026060/intelligence-analyst>

10 Whole Worker. (22 de junio de 2019). *Amazon's Union-Busting Training Video (LONG VERSION) [Video]*. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=uRpwVwFxyk4>

EN EL ALMACÉN

CONTROL DE LA PRODUCTIVIDAD: ESCÁNERES Y ADAPT

En los almacenes de Amazon se vigila constantemente el rendimiento de los trabajadores. Con el fin de cumplir su promesa de entrega rápida y sin problemas, la empresa utiliza la vigilancia para obligar a sus empleados a trabajar más rápido y más duro.

Los escáneres y ordenadores de Amazon son el núcleo del sistema de gestión de los almacenes de la empresa y sirven de interfaz de vigilancia entre los trabajadores y la dirección. Al comienzo de cada turno, los empleados de la mayoría de los centros de distribución se conectan al sistema algorítmico de Amazon con un escáner de código de barras manual o con un ordenador situado en su puesto de trabajo. Herramientas como el escáner les asignan tareas (ir al pasillo X y recoger el artículo Y), leen la información codificada en los códigos de barras de los productos que vende Amazon y se utilizan para supervisar todos los movimientos de los trabajadores dentro del almacén.

Como cada trabajador se conecta al sistema a través de un dispositivo específico, la dirección de Amazon puede hacer un seguimiento de su índice de productividad. Por ejemplo, dispositivos como el escáner de código de barras alimentan los datos del Associate Development and Performance Tracker (ADAPT), un software que hace un seguimiento de la productividad de los trabajadores e identifica la rapidez con la que realizan las tareas asignadas, como localizar, escanear o empaquetar. ADAPT hace un seguimiento de la capacidad de los trabajadores para cumplir sus cuotas, es decir, el número de tareas que deben realizar por hora. El sistema también hace un seguimiento del ToT o "Time off Task", es decir, el tiempo en el que el trabajador se desconecta de su dispositivo para comer o ir al baño. Superar un determinado umbral de ToT genera "puntos ToT", y los trabajadores que acumulan demasiados están sujetos a advertencias y, si son precarios, se arriesgan a que no se les renueve el contrato. Los trabajadores han denunciado que el sistema se ha utilizado para despedir automáticamente a los trabajadores mediante mensajes enviados a través del escáner de código de barras.

El control del rendimiento de los trabajadores es uno de los aspectos más problemáticos del trabajo en los almacenes de Amazon. Los datos generados por sistemas como ADAPT se utilizan para apremiar a los trabajadores a aumentar su velocidad. Esto impulsa fenómenos como el llamado "ritmo de Amazon", es decir, caminar lo más rápido posible para recuperar o almacenar más artículos. Estos ritmos de trabajo disparatados contribuyen a los

índices de lesiones de Amazon, muy superiores a la media del sector.¹¹ Las mujeres y las mujeres embarazadas se ven afectadas de forma exagerada por un sistema que contabiliza las pausas para ir al baño en función del tiempo de trabajo.¹² Los trabajadores temporeros precarios contratados por las agencias de empleo son especialmente vulnerables a este tipo de vigilancia. De hecho, saben que su productividad puede determinar la posibilidad de que se les renueve el contrato. Los trabajadores también han informado que la dirección a veces publica las puntuaciones de ToT para que las vea todo el almacén, señalando así a los trabajadores y creando una presión pública para que rindan más.



“Es muy sencillo, ves una línea de estiba o recogida [en la pantalla], y si hay un hueco en la línea puedes ver si el trabajador ha ido al baño o se ha tomado una pausa. También puedes ver cuántas piezas por hora está manipulando, a qué horas ha sido más rápido”.

Trabajador italiano de un almacén de Amazon.¹³

11 Evans, W. (29 de septiembre de 2020). How Amazon hid its safety crisis. *Reveal*. <https://revealnews.org/article/how-amazon-hid-its-safety-crisis/>
12 Gurley, L. K. (7 de octubre de 2020 7). Pregnant Amazon employees speak out about nightmare at Oklahoma warehouse. *Motherboard: Tech by Vice*. <https://www.vice.com/en/article/akzxpe/pregnant-amazon-employees-speak-out-about-nightmare-at-oklahoma-warehouse>
13 Citado en Delfanti, A. (Próximo 2021). *The warehouse. Workers and robots at Amazon*. Pluto.

CONTROL IDEOLÓGICO: CONEXIONES

Los escáneres y otros dispositivos no sólo se utilizan para cuantificar el rendimiento de los trabajadores. También sirven a Amazon de instrumentos de control ideológico.

En 2018, Amazon lanzó Connections, un programa de encuestas diarias entre los empleados que requiere que los trabajadores de Amazon respondan al menos a una pregunta al día, presuntamente de forma confidencial, que aparece en las pantallas de sus dispositivos. El programa fue desarrollado por la división de Recursos Humanos de la empresa para evaluar la satisfacción laboral de los empleados, pero muchos trabajadores temen que también se utilice para la vigilancia del lugar de trabajo.

La empresa presenta su programa “Connections” como un “mecanismo de retroalimentación de los empleados en tiempo real y en toda la empresa, diseñado para escuchar y aprender de los empleados a escala para mejorar la experiencia de ellos”. Todos los días se envían preguntas de Connections a cada empleado de Amazon en un ordenador, un dispositivo de estación de trabajo o un escáner de mano.¹⁴ En 2020, Amazon afirmó haber recibido más de medio millón de respuestas diarias, en 21 idiomas, de empleados de más de 50 países.¹⁵



Las pruebas son omnipresentes durante los turnos de almacén. La empresa afirma que Connections “analiza los datos de la respuesta y proporciona información a los gerentes y líderes para que revisen y tomen medidas según vayan descubriendo problemas o viendo oportunidades de mejora”.¹⁶ Muchos trabajadores dicen tener la impresión de que lo que se pone a prueba es su conformidad con la cultura del lugar de trabajo de Amazon, aunque la empresa presente Connections y otros programas similares como herramientas para el empoderamiento de los trabajadores. El uso de sistemas de sondeo como Connections a través de dispositivos como el escáner de código de barras también es preocupante en relación con la privacidad. Los trabajadores son encuestados después de iniciar la sesión en el sistema; por lo tanto, no tienen la garantía de que sus comentarios no se pondrán a disposición de los supervisores ni se asociarán con su identidad.

“Estoy asombrado. El 18% de la gente no dio una respuesta positiva a una pregunta obviamente capciosa que podría amenazar las perspectivas de su empresa? Respondes a la pregunta después de iniciar la sesión, así que no es que no sepan quién eres”.

Trabajador estadounidense de un almacén de Amazon.¹⁷

14 *Employee Engagement*. (2021). Sostenibilidad de Amazon. Extraído el 25 de mayo de 2021, de <https://sustainability.aboutamazon.com/people/employees/engagement>

15 *Employee Engagement*. (2021). Sostenibilidad de Amazon. Extraído el 25 de mayo de 2021, de <https://sustainability.aboutamazon.com/people/employees/engagement>

16 *Employee Engagement*. (2021). Sostenibilidad de Amazon. Extraído el 25 de mayo de 2021, de <https://sustainability.aboutamazon.com/people/employees/engagement>

17 Anónimo. (2017). Trabajar para Amazon: Mejor que el sexo, peor que el infierno (Parte 1). *Naked Capitalism*.

AUTOMATIZAR EL DISTANCIAMIENTO SOCIAL: ASISTENTE DE DISTANCIA

La pandemia COVID-19 ha incitado a Amazon a introducir una mayor vigilancia en sus almacenes. Al igual que hace con otras cuestiones de salud y seguridad, la empresa ha propuesto una solución tecnológica a un problema social y político.

Cuando la primera oleada de la pandemia de COVID-19 amainó en 2020, Amazon presentó Distance Assistant: un sistema de código abierto basado en la inteligencia artificial diseñado para vigilar y aplicar el distanciamiento social en sus almacenes de Estados Unidos y el resto del mundo. El sistema también genera datos que Amazon puede utilizar para modificar sus lugares de trabajo o, más exactamente, vigilar los movimientos de sus trabajadores.

Inspirado en las señales de control de velocidad de los radares, Distance Assistant consta de una pantalla de televisión, sensores de profundidad y una cámara con IA, que se instalan en zonas de mucho tráfico de los almacenes de Amazon. Las cámaras siguen los movimientos físicos de los trabajadores en tiempo real mientras se desplazan por el almacén. Cuando pasan junto a la pantalla de televisión, los trabajadores se ven rodeados de círculos de “realidad aumentada” de color verde cuando mantienen dos metros de distancia entre sí y de color rojo cuando no lo hacen, lo que les recuerda que, literalmente, cada uno de sus movimientos está siendo registrado y traducido en datos.



Amazon describe el Asistente de Distancia como un “espejo mágico”, lo que pretende dar al dispositivo una cualidad lúdica, aunque algo surrealista. Ahora bien, también se trata de una estrategia de relaciones públicas, que siguió a las críticas sobre la incapacidad de la empresa para proteger a los trabajadores de la infección por COVID-19 y a una demanda presentada por empleados de los almacenes que alegaban que, de hecho, Amazon les obligaba a violar los protocolos de distanciamiento social.¹⁸ El asistente de distanciamiento es parte de una “fachada de cumplimiento” y un mal sustituto de lo que los trabajadores de Amazon han exigido desde el inicio de la pandemia, es decir ritmos de trabajo razonables, salarios y prestaciones sanitarias decentes, bajas por enfermedad adecuadas y la plena aplicación de las medidas de salud pública.¹⁹ En cambio, la plataforma es un recordatorio de que los trabajadores están sometidos a una vigilancia permanente por parte de una empresa que se niega a revelar cuántos de sus empleados se han contagiado con el coronavirus hasta la fecha.²⁰

“Esperando que un ordenador me ladre en la cola de la caja por estar demasiado cerca”.

Usuario de Reddit, r/aws.²¹

18 Eidelson, J., & Soper, S. (2020, June 3). Amazon workers sue over virus brought home from warehouse. *Bloomberg*.

<https://www.bloomberg.com/news/articles/2020-06-03/amazon-warehouse-employees-sue-over-virus-brought-home-from-work>

19 Statt, N. (3 de junio de 2020). Los trabajadores de los almacenes de Amazon presentan una demanda por el riesgo de infección por COVID-19. *The Verge*. <https://www.theverge.com/2020/6/3/21279740/amazon-sued-nyc-warehouse-workers-covid-19-coronavirus-safety-measures>

20 O'Brien, S. A. (1º de octubre de 2020). Amazon dice que casi 20.000 trabajadores se contagiaron del coronavirus. *CNN Business*. <https://www.cnn.com/2020/10/01/tech/amazon-covid-cases/index.html>

21 lilhotdog. (abril de 2021). *Looking forward to getting barked at by a computer in the checkout line about standing too close* [Comentario en el foro en línea r/aws]. Reddit. https://www.reddit.com/r/aws/comments/hdeagy/amazon_introduces_distance_assistant_the_companys/

VENDER VIGILANCIA: PANORAMA

Empresas en todas partes del mundo están adoptando las estrategias de vigilancia panóptica de Amazon. Panorama se vende a empresas a nivel mundial, permitiéndoles transformar sus tácticas de vigilancia diarias conforme a los estándares de Amazon.

El dispositivo Panorama de Amazon Web Services (AWS) es un dispositivo de hardware que añade capacidades de aprendizaje automático a las cámaras estándar conectadas al protocolo de Internet (IP por sus siglas inglesas).²² Panorama se utiliza para analizar vídeos dentro de la red existente de una empresa, en tiempo real, sin que los datos salgan nunca de las instalaciones. Se trata de una solución conveniente para las organizaciones, así como los países, que han adoptado normativas más estrictas en materia de gestión de datos.

AWS comercializa Panorama para aplicaciones industriales y de seguridad en el lugar de trabajo y promociona el dispositivo como una forma de que las empresas automaticen la vigilancia de las infracciones relacionadas con la COVID-19, como no llevar el equipo de protección personal o mantener el distanciamiento social. Sin embargo, los modelos de visión por ordenador que utiliza el dispositivo pueden entrenarse para supervisar las transmisiones de vídeo en busca de cualquier actividad inusual. Y, cuando se combina con el kit de desarrollo de software de Panorama, los fabricantes de dispositivos de terceros pueden construir todo tipo de dispositivos con Panorama y prepararlos para prácticamente cualquier propósito.



Al igual que otros dispositivos de Amazon destinados al mercado en general, Panorama ya se ha puesto a prueba en los almacenes de la empresa. Como han señalado los encargados de sindicalización y otros críticos, los trabajadores de Amazon pueden ser fácilmente vigilados por actividades “inusuales” como inclinarse para hablar en privado o distribuir panfletos y otros materiales de sindicalización.²³ Además, la comercialización de Panorama como dispositivo destinado a fomentar la seguridad en el lugar de trabajo y evitar la propagación de la COVID-19 proporciona a la empresa una cobertura moral para otros usos muy poco éticos de la tecnología. Al automatizar la ya omnipresente vigilancia de los trabajadores, Amazon amplía el alcance de la videovigilancia tradicional, y de su propio panóptico, de forma que ahora es trasladable a otros lugares de trabajo y a sus trabajadores.

“Walmart recibió muchas críticas por sus prácticas laborales, pero creo que ha sido desbancada por Amazon. Amazon ha llevado el espionaje de los trabajadores y el intento de comprender las tendencias o predicciones de comportamiento de la mano de obra al nivel siguiente”.

Iain Gold, Director, Teamsters.²⁴

22 Shieber, J. (1º de diciembre de 2020). AWS anuncia Panorama, un dispositivo que añade tecnología de aprendizaje automático a cualquier cámara. *Tech Crunch*. <https://techcrunch.com/2020/12/01/aws-announces-panorama-a-device-adds-machine-learning-technology-to-any-camera/>

23 Schreiber, E. (11 de diciembre de 2020, 11). Amazon Web Services offers companies new tools for spying on workers. *World Socialist Web Site*. <https://www.wsws.org/en/articles/2020/12/12/awsm-d12.html>

24 Palmer, A. (24 de octubre de 2020). How Amazon keeps a close eye on employee activism to head off unions. *CNBC*. <https://www.cnn.com/2020/10/24/how-amazon-prevents-unions-by-surveilling-employee-activism.html>

EN TRÁNSITO

NAVEGANDO POR LA VIGILANCIA: APLICACIONES EN MATERIA DE REPARTO

Los mensajeros y camioneros que reparten paquetes para Amazon no están exentos de su panóptico digital. Aunque Amazon promociona sus trabajos de entrega de la “economía de los bolos” como flexibles y fáciles, lo que la empresa no publica son las tácticas de vigilancia generalizadas que están integradas en las aplicaciones de reparto.

Los repartidores de Amazon deben descargar las aplicaciones Flex o Relay, que funcionan como la principal interfaz entre ellos y la empresa. Flex es utilizada por los conductores de la economía de los bolos, que Amazon clasifica erróneamente como contratistas independientes. Relay es una aplicación similar utilizada por los camioneros que trabajan para empresas de reparto de paquetes subcontratadas que forman parte del programa Delivery Service Partner (DSP) de Amazon. Todos los conductores deben instalar y utilizar una tercera aplicación llamada Mentor, que supervisa y puntúa su comportamiento al volante.

Utilizada para la entrega de la última milla, Flex es la forma en que los conductores que llevan los paquetes a las puertas de los clientes hacen todo, desde inscribirse para trabajar para Amazon hasta recibir sus remuneraciones. La aplicación programa bloques de entrega de 2 a 6 horas y proporciona información sobre la ubicación de recogida y la navegación. Flex y Mentor trabajan conjuntamente para garantizar la vigilancia de los trabajadores durante sus turnos, por ejemplo, mediante el seguimiento de su ubicación y el tiempo que dedican a cada entrega. Los conductores también se enfrentan entre sí, ya que las aplicaciones les muestran cómo se comparan con respecto a otros trabajadores. Mentor controla incluso la utilización del teléfono del trabajador, haciendo un seguimiento de las llamadas realizadas o los mensajes de texto enviados. Los trabajadores han informado que, tanto si reciben como si rechazan una llamada, Mentor la registra como una infracción.²⁵

Al igual que Uber o Deliveroo, las aplicaciones de economía de los bolos como Flex permiten a Amazon utilizar todo un ejército de trabajadores precarios para prestar servicios de entrega a sus clientes, al tiempo que se alivian de los costes de los vehículos, del mantenimiento, la gasolina, el seguro, el equipo de transporte y de la atención sanitaria. También facilita la vigilancia continua de los conductores y aumenta el ritmo de su turno de trabajo hasta niveles desmedidos, mientras que a menudo les paga menos del salario mínimo por su trabajo.



“[La aplicación] me pone en tensión. La miro constantemente y pienso que alguien de Amazon me está observando constantemente mientras conduzco”.

Conductor estadounidense de Amazon.²⁶

25 Palmer, A. (12 de febrero de 2021). Amazon utiliza una aplicación llamada Mentor para seguir y sancionar a los conductores de reparto. *CNBC*. <https://www.cnbc.com/2021/02/12/amazon-mentor-app-tracks-and-disciplines-delivery-drivers.html>

26 Alimahomed-Wilson, J. (9 de febrero de 2021). *Surveillance, stress, and no bathrooms: Life as an Amazon driver*. Labor Notes. <https://labornotes.org/2021/02/surveillance-stress-and-no-bathrooms-life-amazon-driver>

CON LA VISTA PUESTA EN LA CARRETERA: CÁMARAS DRIVERI

Por si las aplicaciones que controlan su posición y velocidad no fueran suficientes, los conductores que trabajan para Amazon también son vigilados visualmente.

En febrero de 2021, Amazon anunció su asociación con Netradyn, una empresa de software de gestión de flotas que produce sistemas telemáticos de vídeo. Amazon planea instalar uno de estos sistemas, llamado Driveri, en su flota de furgonetas de reparto de la marca Amazon.

Driveri utiliza cámaras equipadas con IA para vigilar los hábitos de conducir de los repartidores desde que encienden el motor hasta que terminan sus turnos. La cámara, instalada cerca del retrovisor, vigila tanto la carretera como el interior del vehículo, y sólo puede desactivarse cuando se apaga el motor. El sistema no graba el audio ni tiene una opción de visualización en directo, pero emite alertas sonoras que acusan a los conductores de “conducción distraída”, por ejemplo, cuando sorprende al trabajador cogiendo su teléfono (aunque lo esté cogiendo para utilizar el Flex). A continuación, puntúa al conductor según su comportamiento al volante en tiempo real y envía los datos a los gestores de la flota.

Tanto Amazon como Netradyn describen Driveri como una “plataforma de seguridad para flotas”, pero también es un recolector de datos biométricos. De hecho, una reciente filtración en Twitter²⁷ reveló que los conductores tendrían que consentir, por escrito, el uso de Driveri para este fin o arriesgarse a perder su empleo.²⁸ El anuncio, enviado a través de la aplicación Flex, indica que las cámaras internas y externas funcionan mientras el contacto está encendido y hasta 20 minutos después de apagarlo. El formulario de consentimiento también indica que Driveri puede utilizarse para confirmar la identidad del conductor y conectarse a su cuenta. Sin embargo, tanto los trabajadores como los periodistas han destacado que los sistemas de vigilancia en la cabina van mucho más allá de la identidad del conductor y la funcionalidad de la cuenta: la tecnología equipada con IA vigila a los trabajadores constantemente, como si ya no estuvieran sometidos a una inmensa presión para trabajar más rápido. Por ejemplo, algunos trabajadores afirman que se sienten obligados a infringir las leyes de tráfico para

cumplir los objetivos.²⁹ Otros trabajadores han declarado en línea que planean cubrir la cámara con cinta adhesiva en un intento desesperado de resistir esta forma de vigilancia.



“[Driveri] plantea importantes cuestiones en materia de privacidad y supervisión de los trabajadores a las que Amazon debe responder”.

Cinco senadores estadounidenses en una carta dirigida a Amazon.³⁰

27 Gurley, L. K. [@LaurelKGurley]. (22 de marzo de 2021). Los conductores de reparto de Amazon en Estados Unidos tienen hasta esta noche para firmar este formulario de consentimiento para que Amazon recopile su información biométrica y utilice cámaras de IA que supervisen su ubicación y movimientos. Si no lo firman, perderán su empleo. [Tweet]. Twitter: <https://twitter.com/LaurelKGurley/status/1374114988391022606>

28 Gurley, L. K. (23 de marzo de 2021). Los conductores de reparto de Amazon obligados a firmar un formulario de “consentimiento biométrico” o pierden el trabajo. *Motherboard: Tech by Vice*. <https://www.vice.com/en/article/dy8n3j/amazon-delivery-drivers-forced-to-sign-biometric-consent-form-or-lose-job>

29 Callahan, P. (5 de septiembre de 2019). Amazon impulsa el envío rápido, pero evita la responsabilidad del coste humano. *New York Times*. <https://www.nytimes.com/2019/09/05/us/amazon-delivery-drivers-accidents.html>

30 Palmer, A. (3 de marzo de 2021). Senators question Amazon about using cameras to monitor delivery drivers. *CNBC*. <https://www.cnbc.com/2021/03/03/senators-question-amazon-about-cameras-monitoring-delivery-drivers.html>

AMPLIAR EL CONTROL

MAPEAR LA SINDICALIZACIÓN LABORAL: SPOC

Tras adquirir la cadena de alimentación ecológica Whole Foods en 2017, Amazon introdujo una nueva tecnología de vigilancia en sus lugares de trabajo. Para mantener a los trabajadores bajo control, genera mapas de “calor” y otros tipos de visualización de datos que ponen de relieve los lugares de trabajo problemáticos, como los que presentan riesgo de actividad sindical.

La Consola Operativa GeoSPatial (SPOC) de Amazon es un sistema de software que consolida y mapea visualmente los datos recogidos por el departamento de Recursos Humanos, la Unidad de Inteligencia Global y el Programa de Inteligencia Global de Amazon. Un memorando interno de la empresa de febrero de 2020 en el que se solicitaban fondos y personal para el sistema se filtró a Recode de Vox Media,³¹ y SPOC parece haber estado en funcionamiento en abril de 2020, cuando se utilizó para crear mapas de calor de la actividad de sindicalización en la filial de Amazon, Whole Foods.³² En octubre de 2020, Amnistía Internacional emitió una declaración pública en la que expresaba su alarma por la vigilancia que ejerce Amazon sobre los encargados de sindicalización mediante el uso de SPOC y otros métodos de represión sindical.³³

El SPOC está diseñado para ayudar a Amazon a supervisar una amplia gama de amenazas potenciales para sus operaciones, incluidos los fenómenos meteorológicos graves, los índices de delincuencia local, el uso de opioides y, sobre todo, la sindicalización.³⁴ Según Recode, cerca de la mitad de los conjuntos de datos referenciados en el memorándum de febrero de 2020 están relacionados con los sindicatos: por ejemplo, “Esfuerzos de activismo/sindicalización de Whole Foods Market”, “patrones de flujo de dinero de las subvenciones sindicales” y “presencia de secciones sindicales locales y grupos laborales

alternativos”. Un denunciante de la empresa ha vinculado desde entonces a SPOC con la vigilancia selectiva de las listas de correo electrónico de los empleados de Amazon dedicadas a la creación de redes de negros y musulmanes y al activismo contra el cambio climático.³⁵

Aparentemente en funcionamiento en cientos de almacenes de Whole Foods y Amazon en Estados Unidos, SPOC se centra en los riesgos externos (por ejemplo, el número de denuncias presentadas ante la Junta Nacional de Relaciones Laborales y el porcentaje de familias situadas en el ámbito del código postal de la tienda que viven por debajo del umbral de pobreza³⁶), riesgos de la tienda (un “índice de diversidad” que indica la identidad racial y étnica de los empleados³⁷), y el sentimiento de miembro del equipo (resultados de las encuestas y de las listas de correo electrónico supervisadas, incluyendo si los empleados se sienten respetados en el trabajo³⁸). Al final, el sistema asigna a cada tienda una puntuación de riesgo de sindicación basada en estos factores, táctica nada sorprendente si se considera el agresivo historial antisindical de Amazon.

“Pasan todo el tiempo espiándonos,
pero no responden a nuestras quejas”.

Conductor estadounidense de Amazon Flex.³⁹

31 Del Rey, J. & Ghaffary, S. (6 de octubre de 2020). Filtrado: Un memorando confidencial de Amazon revela un nuevo software para rastrear a los sindicatos. *Vox Recode*. <https://www.vox.com/recode/2020/10/6/21502639/amazon-union-busting-tracking-memo-spoc>

32 Peterson, H. (2020). Whole Foods, propiedad de Amazon, está rastreando silenciosamente a sus empleados con una herramienta de mapa de calor que clasifica las tiendas con mayor riesgo de sindicalización. *Business Insider*. <https://www.businessinsider.com/whole-foods-tracks-unionization-risk-with-heat-map-2020-1>

33 Amnesty International. (13 de octubre de 2020). *Declaración pública: Ya es hora de que Amazon respete el derecho del personal a sindicarse*. Amnesty.org. <https://www.amnesty.org/en/latest/research/2020/10/time-for-amazon-to-respect-workers-right-to-unionize/>

34 Gurley, L. K. (10 de febrero de 2020). ¿Por qué Amazon está rastreando el consumo de opioides en todo el territorio de Estados Unidos? *Motherboard: Tech by Vice*. <https://www.vice.com/en/article/qj47b7/amazon-tracks-opioid-use-to-see-how-it-could-threaten-business>

35 Ghaffary, S. & Del Rey, J. (24 de septiembre de 2020). Los empleados de Amazon temen que Recursos Humanos apunte a grupos minoritarios y de activismo en un programa de monitoreo de correos electrónicos. *Vox Recode*. <https://www.vox.com/recode/2020/9/24/21455196/amazon-employees-listservs-minorities-underrepresented-groups-worker-dissent-unionization>

36 Peters, J. (20 de abril de 2020). Whole Foods habría utilizado un mapa de calor para localizar las tiendas con riesgo de sindicalización. *The Verge*. <https://www.theverge.com/2020/4/20/21228324/amazon-whole-foods-unionization-heat-map-union>

37 Peters, J. (2020, April 20). Whole Foods habría utilizado un mapa de calor para localizar las tiendas con riesgo de sindicalización. *The Verge*. <https://www.theverge.com/2020/4/20/21228324/amazon-whole-foods-unionization-heat-map-union>

38 Peters, J. (20 de abril de 2020). Whole Foods habría utilizado un mapa de calor para localizar las tiendas con riesgo de sindicalización. *The Verge*. <https://www.theverge.com/2020/4/20/21228324/amazon-whole-foods-unionization-heat-map-union>

39 Citado en Gurley, L. K. (9 de marzo de 2020). “Nos vigilan para evitar la resistencia en masa”: Los trabajadores de Amazon comentan que son espiados. *Motherboard: Tech by Vice*. <https://www.vice.com/en/article/dyz9px/we-are-watched-to-prevent-mass-resistance-amazon-workers-discuss-being-spied-on>

EL PANÓPTICO MÁS ALLÁ DEL LUGAR DE TRABAJO: REKOGNITION, RING

El panóptico digital de Amazon no se limita a sus trabajadores. La empresa vende una serie de tecnologías de vigilancia a los consumidores e incluso a las fuerzas del orden.

Por ejemplo, Rekognition. Ciudadanos confiados son rastreados, identificados y catalogados gracias a esta tecnología de reconocimiento facial impulsada por la IA, creada por Amazon y basada en técnicas de aprendizaje automático. Las fuerzas del orden de todo Estados Unidos utilizan Rekognition para escanear las fotos policiales y compararlas con las imágenes de vigilancia.⁴⁰ Sin embargo, en respuesta a las protestas de Black Lives Matter, Amazon ha promulgado una moratoria voluntaria y temporal sobre el uso de Rekognition por parte de las fuerzas policiales estadounidenses.⁴¹

Para los consumidores, Amazon ofrece Ring, un sistema de vigilancia “inteligente” que consiste en un timbre con vídeo y otros productos con Wi-Fi que vigilan el área alrededor de la casa. Ring se utiliza en cientos de miles de hogares estadounidenses y está ampliando su presencia en Europa y otros países.⁴² Los propietarios de viviendas que instalan Ring pueden acceder a la información que produce a través de una aplicación de redes sociales llamada Neighbors, que agrega los datos recogidos por todos los sistemas Ring y permite a los usuarios ver información sobre actividades sospechosas en un radio de 1,5 km de sus casas. Al igual que la aplicación Citizen (antes Vigilante), Neighbors utiliza estos datos para visualizar la aparición de delitos.⁴³ En Estados Unidos, más de 700 departamentos de policía locales se han asociado con Ring para acceder al contenido de vídeo generado por los usuarios. Y ahora los consumidores pueden utilizar Ring y otros dispositivos de Amazon para compartir partes de su anchura de banda de Internet con otros propietarios de dispositivos, como parte de una red que Amazon llama Sidewalk.⁴⁴

La vigilancia basada en criterios raciales es uno de los resultados más graves de la extensión del panóptico digital de Amazon más allá del lugar de trabajo. La Unión

Americana de Libertades Civiles (ACLU) y el Congreso de Estados Unidos han descubierto que las falsas coincidencias de Rekognition afectan de forma excesiva a las personas de color. Y aunque la tecnología no es utilizada directamente por el Servicio de Inmigración y Control de Aduanas (ICE), en un principio fue presentada al ICE⁴⁵ y Amazon ahora proporciona la infraestructura de alojamiento web para las bases de datos que el ICE utiliza para organizar la detención y deportación de inmigrantes. En 2019, los ingenieros de Amazon protestaron por esta colaboración bajo el lema “No Tech for ICE”. Del mismo modo, los críticos de la tecnología Ring han comprobado que Ring funciona dentro de un “mercado de seguridad comprada”⁴⁶ que suscita preocupación porque alimenta la vigilancia excesiva de las comunidades de color. Sin embargo, Amazon planea desarrollar nuevas formas de vigilancia comercializable. En una patente de un producto definido como “vigilancia como servicio”, Amazon describe una flota de drones destinada a vigilar los hogares de los clientes (de pago) para detectar robos.⁴⁷

“Amazon debe comprometerse plenamente a una moratoria general sobre el uso del reconocimiento facial por parte de las fuerzas del orden [...]. También deben comprometerse a dejar de vender sistemas de vigilancia como Ring que alimentan el exceso de vigilancia de las comunidades de color”.

Unión Americana de Libertades Civiles.⁴⁸

40 Ng, A. (22 de mayo de 2018). Amazon vende tecnología de reconocimiento facial a las fuerzas del orden. *Cnet*. <https://www.cnet.com/news/amazon-is-selling-facial-recognition-technology-to-law-enforcement/>

41 Dastin, J. (18 de mayo de 2021). Amazon extiende la moratoria sobre el uso policial del software de reconocimiento facial. *Reuters*. <https://www.reuters.com/technology/exclusive-amazon-extends-moratorium-police-use-facial-recognition-software-2021-05-18/>

42 Molla, R. (21 de enero de 2020). Las ventas de Amazon Ring casi se triplicaron en diciembre a pesar de los pirateros. *Vox Recode*. <https://www.vox.com/recode/2020/1/21/21070402/amazon-ring-sales-jumpshot-data>

43 <https://www.vox.com/2019/9/5/20849846/amazon-ring-explainer-video-doorbell-hacks>

44 <https://arstechnica.com/gadgets/2021/05/amazon-devices-will-soon-automatically-share-your-internet-with-neighbors>

45 Fazzini, K. (6 de diciembre de 2018). *Amazon's facial recognition service is being used to scan mugshots, but it's also used to track innocuous things like soccer balls*. *CNBC*. <https://www.cnbc.com/2018/12/06/how-amazon-rekognition-works-and-what-its-used-for.html>

46 Artista y académico (y antiguo socio de Amazon FC) Ali, H. (2020). *Amazon's Surveillance System Is a Global Risk to People of Color*. *Medium*. <https://zora.medium.com/amazons-surveillance-system-is-a-global-risk-to-people-of-color-a5030a19d5e1>

47 Yeturu, K., & Huddleston, H.L. (2019). Creación de imágenes con datos de geo-valla, *US patent 10313638*. Washington, DC: U.S. Patent and Trademark Office.

48 ACLU. (10 de junio de 2020). *ACLU statement on Amazon face recognition moratorium*. Retrieved from www.aclu.org

LA CONFIGURACIÓN DEL FUTURO DE LA VIGILANCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO: EL FUTURO DE AMAZON VISTO A TRAVÉS DE LAS PATENTES

La vigilancia por parte de Amazon está llamada a ser aún más omnipresente, como demuestran las patentes de tecnologías que la empresa podría presentar en el futuro para controlar los movimientos de los trabajadores o para hacerlos más transparentes para la dirección.

Una patente propiedad de Amazon describe un “sistema de interacción mejorado” entre trabajadores y supervisores.⁴⁹ En la patente, un supervisor lleva unos auriculares de realidad aumentada equipados con reconocimiento facial, de la ropa o de la forma de andar. Cuando el supervisor mira a un trabajador, el sistema lo reconoce y proyecta información relevante en el campo visual natural del supervisor. Según la patente, este sistema proporcionará información en tiempo real sobre el trabajador, como “datos demográficos sobre el usuario, datos de localización dentro de la instalación, relaciones con otros usuarios, mensajes para el usuario, rutas de navegación por la instalación, permisos de acceso”. Los dibujos de la patente muestran otro tipo de información, como el “estatus” del trabajador.

Otra patente que fue objeto de artículos periodísticos en 2018 describe una pulsera o brazaletes, o cualquier artículo vestible que permita colocar sensores “en el cuerpo del operador humano”, que analiza la posición de la mano del trabajador en el espacio y le proporciona retroalimentación táctil para acelerar su labor. Al vibrar de formas específicas, el brazaletes indica al trabajador que ha colocado un artículo en la bandeja correcta de la estantería, reduciendo así el tiempo necesario para completar la tarea. El objetivo principal, según la patente, es “controlar el rendimiento de las tareas asignadas.”⁵⁰

Una tercera patente, titulada “Using Gestures and Expressions to Assist Users” (Uso de gestos y expresiones para ayudar a los usuarios), se dirige tanto a los centros de distribución como a la automatización de los servicios de las tiendas de comestibles. Está diseñada para detectar expresiones de emociones como la frustración mientras los trabajadores realizan sus tareas asignadas. Si se detecta la frustración, o quizás podríamos decir que se calcula algorítmicamente, el sistema de Amazon genera una intervención en forma de respuesta táctil, vocal o

visual de un asistente, que en la patente se presenta preguntando: “¿Cómo puedo ayudarle?” La patente deja abierta la naturaleza de dicho asistente: “se puede enviar a un asociado al lugar donde se encuentra el usuario para que le preste asistencia. El asociado puede ser un sistema humano o robótico”.

Nada permite asegurar que patentes como éstas se desarrollen o se implanten en los almacenes de Amazon. Sin embargo, son la señal de que Amazon invierte parte de su inmensa capacidad tecnológica en el desarrollo de sistemas de vigilancia cada vez más sofisticados e intrusivos.⁵¹ Los auriculares de realidad aumentada, la pulsera y el asistente de emociones anticipan un futuro en el que el panóptico digital de Amazon mejora aún más la capacidad de la dirección para localizar y vigilar a los empleados al servicio de la productividad. Amazon posee muchas otras patentes de tecnología de vigilancia. Por ejemplo, una para un asistente en miniatura para drones controlados por la voz, potencialmente para aplicaciones policiales, o tecnologías vestibles que convierten al trabajador en un portador de sensores utilizados para capturar datos destinados a alimentar sistemas algorítmicos.⁵²

“A estas alturas bien pueden contratar robots de verdad”.

Asociado estadounidense de Amazon.⁵³

49 Bettis, D., McNamara, A., Hollis, B., Étienne, F., Boyapati, P., Smith, K. J., and Jones, J. B. (2019). Augmented Reality Enhanced Interaction System, U.S. Patent No. 10,282,696. Washington, DC: U.S. Patent and Trademark Office.

50 Cohn, J.H. (2016). *Ultrasonic bracelet and receiver for detecting position in 2d plane*. U.S. Patent No. 9881276B2.

51 Sobre las estrategias de propiedad intelectual de Amazon, véase Rikap, C. (2020). Amazon: A story of accumulation through intellectual rentiership and predation. *Competition & Change*, 0(0), 1-31. DOI: 10.1177/1024529420932418

52 Delfanti, A., & Frey, B. (2021). La automatización ampliada por el ser humano o el futuro del trabajo visto a través de las patentes de Amazon. *Science, Technology, & Human Values*, 46(3), 655-682.

53 Citado Delfanti, A. (Próximo 2021). *The warehouse: Workers and robots at Amazon*. Pluto.

CONCLUSIONES

El conjunto de tecnologías de vigilancia que Amazon ya ha desarrollado, o está desarrollando, ha aumentado hasta abarcar todas las facetas de sus operaciones mundiales. La gran cantidad de datos que Amazon recopila sobre sus trabajadores, sus índices de productividad, ubicación, hábitos de conducir, opiniones y estado de salud, entre otros, proporcionan a la empresa una cantidad de información sin precedentes que utiliza para neutralizar los intentos de los trabajadores de sindicalizarse para mejorar sus condiciones de trabajo.

Desde al menos el año 2000, cuando Amazon desbarató una campaña del Communication Workers of America para sindicalizar a 400 empleados del servicio de atención al cliente, Amazon ha desplegado su arsenal cada vez más sofisticado de recopilación de datos contra esfuerzos similares. Además de contratar a bufetes de abogados y analistas de inteligencia que se dedican a la destrucción de sindicatos, la empresa utiliza un programa de vigilancia constante de los empleados y de análisis de datos para predecir qué lugares de trabajo de Amazon, y qué trabajadores individuales, son susceptibles de sindicalizarse. Es imposible exagerar la amenaza que estas tácticas suponen para los trabajadores y el movimiento sindical del siglo XXI. Al diseñar y desplegar constantemente nuevas tecnologías de vigilancia, y al traspasar los límites de la regulación de la privacidad y la recopilación de datos, la empresa baja el listón para los trabajadores, los consumidores y el público en general.

Aunque la represión sindical no es en absoluto una novedad, de hecho, Amazon trabaja con la famosa Agencia Pinkerton, que ha vigilado a los encargados de sindicalización desde finales del siglo XIX, las formas de vigilancia impulsadas por la inteligencia artificial se inmiscuyen en la privacidad y la autonomía de los trabajadores hasta un punto antes inimaginable. El crecimiento exponencial del régimen de vigilancia de Amazon debe abordarse aumentando el poder de los trabajadores, la negociación colectiva y las nuevas regulaciones si queremos que la mano de obra del futuro goce de alguna dignidad en el lugar de trabajo. Amazon tiene el poder de moldear la forma de trabajar de las personas mucho más allá de sus almacenes. De hecho, el modelo que ha desarrollado está siendo adoptado por otras empresas, en logística y en otros sectores de la economía. La democracia en el lugar de trabajo, la privacidad de los trabajadores e incluso su salud y seguridad están en juego.

Son necesarias nuevas opciones políticas lo suficientemente fuertes para contrarrestar los retos generados por Amazon, si queremos poner fin a los daños que la empresa inflige a los trabajadores del mundo entero. Este informe ha puesto de manifiesto los efectos más problemáticos de la vigilancia en el lugar de trabajo en Amazon. Ahora corresponde a los trabajadores, a sus sindicatos y a los responsables políticos efectuar los cambios necesarios para forjar un futuro más justo y sostenible.

Los autores de este informe son Alessandro Delfanti, Lilian Radovac y Taylor Walker. Junio de 2021.⁵⁴

54 Alessandro Delfanti es profesor asociado de la Universidad de Toronto. Lilian Radovac es investigadora, organizadora y ex miembro del grupo #BlockSidewalk. Taylor Walker ha obtenido recientemente un máster en información por la Universidad de Toronto.



UNI Global Union

8-10 Avenue Reverdil
CH-1260 Nyon
Suiza

Tel: +41 22 365 21 00
Fax: + 41 22 365 21 21

www.uniglobalunion.org