



www.nodo50.org
contrainformación en red ★

Publicado en Nodo50. Contrainformación en la Red
<https://info.nodo50.org>

- Noticias - Noticias Destacadas -

"Vas flojo, solo el 80%": crónica de un día en un almacén de Amazon



Fecha de publicación:
Domingo 1ro de abril de 2018

Todos los procesos en Amazon están sometidos a una continua evaluación, medición y optimización. Normas de "safety" que no mitigan la carga ni la monotonía, "flexibilidad positiva" y toques de atención forman parte del día a día de los trabajadores del gigante del comercio electrónico.



Instalaciones de Amazon España, en San Fernando de Henares. Foto: Álvaro Ibáñez

Comprobamos nuestros turnos en las distintas pizarras para saber la tarea que nos toca hoy, aunque lo más probable es que sea que se acerca la hora de "fichar", sean las 7 de la mañana o las 3 y media de la tarde, siempre con varios minutos de antelación para estar a "en punto" en nuestro lugar de trabajo ya esté a 5 o a 400 metros de la máquina de fichajes. Hablamos de una nave de más de 75.000 metros cuadrados en la que la mitad de la superficie la ocupan las "pick towers", torres de 4 plantas con infinitas estanterías, escaleras y pasillos. Con suerte, hoy nos ponen de "runner" o "water", con una carga física mayor, pero muchas veces preferible a la eterna monotonía de la mayoría de procesos de Amazon.

Así empieza un día cualquiera en un almacén como MAD4, en [San Fernando de Henares](#). Unas experiencias que son plenamente exportables a los centros del resto del mundo de Amazon y también de otros gigantes logísticos.

Todos los procesos en Amazon están sometidos a una continua evaluación, medición y optimización para lograr la mayor productividad posible, ahorrando movimientos innecesarios que afecten a la "producción" individual y total. Así, se organiza todo el espacio de trabajo para que no tengas que mover apenas los pies en casi 8 horas al día mientras te dediques a tareas de empaquetado ("pack", con una producción de hasta 3-4 artículos por minuto dependiendo del tamaño) o recepción de mercancía ("receive", esperando la llegada de alguna caja con artículos pequeños que pueda levantar tu producción individual diaria).

Un "stower" se dedica a ubicar la mercancía en las kilométricas estanterías de la nave, muchas veces en plantas sin apenas espacio para objetos grandes, lo cual es una complicación para tu métrica individual. Si coincides con un compañero en cualquiera de los pasillos y piensas aprovechar para hablar mientras trabajas, lo más probable es que un superior se acerque a indicarte que no está permitido ubicar en el mismo pasillo por este carcelario motivo. El "picker" se dedica a recorrer el gran almacén recogiendo los artículos encargados por los clientes, calcula una media de unos 20-25 kilómetros andados en cada jornada laboral con tan solo un descanso, lo que son entre 2 y 3 maratones por semana.

A mitad del turno, el único descanso durante la jornada: unos 30 minutos, de los cuales casi un tercio se invierten en pasar los arcos de seguridad antirrobo, ir a las taquillas y esperar las colas para coger café o comida de las máquinas expendedoras. Finalmente, apenas 20 minutos sentados en mitad de una frenética jornada de trabajo.

Ya de vuelta en nuestro puesto de trabajo, comenzamos a mirar repetidamente la hora que parece ni moverse debido a la excesiva monotonía. Una vez los volúmenes del centro empezaron a estabilizarse, debido a la apertura de otros por toda España, la necesidad de trabajadores en categorías superiores fue disminuyendo. La promoción profesional quedó así como una posibilidad remota, empeorada aún más con el cambio de condiciones que la Empresa pretende y que explicaremos más adelante.

Muchas de las tareas exigen un sobreesfuerzo físico que no es posible obviar. Por eso, llama la atención el celo que se pone como algunas normas de "safety" (seguridad laboral), como un máximo para el peso que una persona sola puede levantar, mientras pueden dejarte sólo con tareas que implican tener que coger dicho peso repetidamente durante toda la jornada.

Cuando se acerca la hora de fichar las caras comienzan a dar signos de alegría al fin, a no ser que te hayan comunicado una hora de "flexibilidad positiva" con antelación para ese día. Alargando, por tanto, una hora más tu jornada laboral ese día sin que te sea retribuida, en principio, como hora extra (una gran cesión a los empresarios con la reforma laboral del PP de 2012).

En los últimos días del mes llega la tan ansiada nómina. Amazon presume de "salarios competitivos" cuando la realidad es que el entorno de los 1250Euros netos mensuales se cobra en 12 pagas más 2 pequeños bonus de 400Euros, hablando de las categorías más bajas pero mayoritarias en Amazon. Una retribución que, por un lado queda por debajo de los 23.000Euros brutos del salario medio en España, y por otro está alineado en sus categorías inferiores con los salarios del sector logístico en Madrid. De tal modo que trabajar en una de las primeras empresas del mundo por capitalización no tiene, a priori, ninguna diferenciación a nivel salarial con su entorno a pesar de los altos ritmos de trabajo y los enormes beneficios obtenidos.

Tu tiempo a disposición del "mercado"

La reforma laboral de 2012 duplicó la capacidad de las empresas para la "distribución irregular de la jornada" de sus trabajadores. Lo que en empresas como Amazon ha dado lugar a una bolsa de temidas "horas flexibles". ¿En qué consisten? Básicamente en que hay 150 horas al año que se pueden redistribuir por parte de la empresa, siempre preavisando con 5 días de antelación. ¿Esto qué implica? Que durante ciertas semanas con picos de demanda se trabajen 9 horas la mayoría de días. Todo ello a coste 0 para la empresa, simplemente tiene que compensar esas horas acumuladas "mandándote a casa" en las temporadas de menos trabajo.

Una nueva modalidad de esta flexibilidad se empieza a abrir paso, especialmente en otros centros, esta vez teniendo como víctimas a los contratados a tiempo parcial. Por un lado, se firma con la empresa un contrato parcial a 27,5 horas semanales. Por otro, la "demanda del mercado" en ciertos periodos lleva a que la empresa exija "horas complementarias" con hasta tan solo 24 horas de antelación. Esto puede significar que puedas venir a trabajar bajo esta modalidad de horas con un límite del 50% de las horas contratadas a la semana. Una fórmula aún minoritaria pero que amenaza

con convertirse en una relación precaria habitual: la empresa sólo se compromete a un número reducido de horas que puede ampliar en casos de necesidad pero sin asumir los "costes" de un trabajador a tiempo completo el resto del tiempo.

Amazon tampoco es excepción entre las empresas españolas a la hora de desplegar una auténtica política del miedo para controlar y exprimir a sus trabajadores. Con más de un 15% de desempleo en el país, el recambio de cualquier empleado es algo fácil y sencillo. Seas nuevo o antiguo, por ETT o fijo, el monitoreo de tu actividad es constante. Mes a mes, corren bulos sobre despidos masivos que a pesar de ser infundados, denotan lo que es una auténtica amenaza cotidiana en nuestro centro de trabajo. El temido "feedback" o reporte, habitualmente negativo, es el "toque de atención" estandarizado que se da en Amazon. Puede ser por no cumplir con los ratios de productividad, por falta de actitud o hasta por incumplimiento de normas de "safety". Lo habitual es que periódicamente los mánager -supervisores- se paseen por toda la nave informando al trabajador de su desempeño. Pero, claro, ¿cómo pueden medir cada una de las operaciones que realizamos en el día a día?

Existe un sistema de medición del desempeño que intentan extender progresivamente a todas las tareas posibles con la intención, no de encontrar los errores y los problemas organizativos que nos puedan hacer improductivos, sino de presionar constantemente al trabajador para que rinda más y más. Un sistema que siempre ha sido criticado y polémico, principalmente porque apenas es capaz de distinguir los artículos por su dimensión. Teniendo en cuenta que un artículo, para cualquiera que sea el proceso, tarda más en procesarse cuanto más grande sea, no tiene sentido hacer una media general de operaciones cuando, por ejemplo, el mismo tiempo que se ocupa en procesar una cafetera se utiliza en hacer lo mismo con 5 o 6 libros.

En el fondo, un análisis riguroso revelaría que la ristra de porcentajes que nos asignan (por ejemplo: "vas flojo, sólo al 80%", "enhorabuena, estas dos semanas vas al 110%", "ibas bien pero cada mes cae más tu "rate", tienes que apretar más") no miden realmente el desempeño individual del trabajo. No tiene en cuenta las diferencias entre plantas de las distintas "pick towers", no entiende de diferencias entre muchos subprocesos, no computa adecuadamente los tiempos de ir al servicio, movimiento de palets, solución de problemas... Al final, todo queda en una carcasa en lo que realmente importa es la presión psicológica que tiene el trabajador para llegar a unos índices que raramente tienen que ver con la tarea concreta que estás realizando. Y esta práctica tiene también sus consecuencias psicológicas: no han sido pocos los casos de personas a quienes semana a semana, especialmente siendo de ETT, la comunicación de que no llega a la media da lugar a que la persona quede hundida incluso llegando a las lágrimas.

Lo racional sería utilizar estos mecanismos, no para tratar de exprimir, si no para localizar los factores que puedan hacer improductivos los procesos. Pero eso no va con la ideología empresarial americana en la que lo importante es como desempeñas individualmente sin hacer preguntas. En vez de optar por un clima laboral de compañerismo y diagnóstico colectivo de los problemas, se fomenta una jungla de competencia de unos con otros por elevar más y más los índices. Y quienes no estén dispuestos a correr más y más rápido como ratones de laboratorio podrían engrosar la próxima lista de no renovaciones o "finalizaciones" de contrato.

La temporalidad es otro de los cánceres que invade Amazon. Entre el 30 y el 40 por ciento del personal de MAD4 lo es a través de ETT, bien Adecco, bien Manpower. Los contratos habitualmente duran una semana, dos... con mucha suerte un mes o más. Es el personal sobre el que recae más presión, al fin y al cabo ese supuesto rendimiento es el que permitirá o no que sigas contratado más

allá del próximo domingo. Además cabe añadir la ausencia de [derechos sindicales](#): no existe representación de trabajadores, no hay un interlocutor ante las ETT... y su "derecho a huelga" es papel mojado como se verá más adelante.

Ideología empresarial

Las nuevas técnicas de gestión de los recursos humanos tratan de desdibujar constantemente la relación trabajador-empresario con una amplia variedad de prácticas. Es por eso que se esfuerza en crear una especie de relato propio en el que los trabajadores puedan ver enmascarados sus intereses. Pareciera que ya no fuéramos trabajadores que acudimos al mercado laboral a ofrecer nuestro trabajo recibiendo un salario en contraprestación. Hoy día, en esta época de posmoderna relatividad, las grandes empresas nos tratan como asociados o "coworkers". Encubren como libre, voluntaria y provechosa una relación laboral cuya duración muchas veces depende de la posibilidad de lograr un empleo más agradable aunque fuera por un salario menor.

Se sigue una lógica muy similar a la que acompaña a becarios y personas con contrato de prácticas: tu retribución no es sólo el salario que acompaña al servicio que prestas, sino la "formación" y el "valor añadido" de la experiencia de haber pasado por una gran corporación como Amazon. Se intenta concebir el paso por el trabajo como una experiencia positiva (el lema que preside las entradas de Amazon es "work hard, have fun, make history": trabaja duro, diviértete, haz historia). Son encomiables las intenciones de compañeros de Recursos Humanos en hacer menos dura la "experiencia Amazon" con algunas "fun activities" pero estas tácticas finalmente tratan de invisibilizar unas muy mejorables condiciones de trabajo.

David contra Goliath, el sindicalismo en Amazon

Aún a riesgo de vernos congelados profesionalmente, de hacer más cotidianas aún las tareas monótonas, algunos trabajadores y trabajadoras dimos el paso hacia adelante para intentar defender los derechos comunes. Muy a pesar de la cultura empresarial americana, que en sus orígenes trató de convencer a los trabajadores de hacer "encuentros de asociados" (en vez de un Comité de Empresa) para un trato directo entre dirección y trabajadores, el sindicalismo sigue siendo la principal herramienta de los trabajadores para luchar por el bienestar en el empleo y por retribuciones dignas para nuestra fuerza de trabajo.

Sin embargo, a pesar de que la legislación nos garantiza ciertos derechos, son varios los problemas, al margen de las consecuencias individuales, con los que nos encontramos a la hora de realizar tareas sindicales. El local del Comité de empresa, por ejemplo, que en teoría debería estar a disposición de los trabajadores, se encuentra apartado a más de 300 metros de la puerta principal, accediéndose desde la zona de entrada de camiones para la cual has de tener un permiso especial para acceder. Los recursos con los que contamos además las secciones en los 4 minúsculos despachos son escasísimos: apenas mobiliario y recursos informáticos, una impresora, ventanas selladas... Por motivos de seguridad, los ordenadores portátiles tampoco pueden entrar a la parte del almacén donde se encuentran dos de los despachos sindicales.

Y no puede obviarse en este apartado las distintas tácticas que utilizan para sembrar las divisiones

entre Comité y trabajadores. La rumorología frente a sus miembros es constante. El intento de la sección sindical de CGT de hacer una asamblea a las puertas del centro fue anulado en diciembre por la Empresa al no dar permiso. En las recientes votaciones entre acuerdo con la empresa o huelga, llegaron a hacer reuniones informativas a los trabajadores en grupos de 30 para influir en la votación volcando en todas ellas las posibles consecuencias de empeoramiento de horarios o disminución del empleo que pudiera tener. A esta ya de por sí inusual práctica empresarial hay que sumarle el que se negara varias veces la entrada a miembros del Comité para dar la perspectiva completa sobre la falta de acuerdo entre Empresa y representantes.

La reforma laboral aterriza en MAD4

Las negociaciones para el convenio 2017-2019, tras más de 12 meses sin avances, tuvieron un giro brusco a principios de diciembre pasado. La reforma laboral, de cara a mejorar la "competitividad" de las empresas, dio fin a la ultraactividad automática de los convenios colectivos según la cual un convenio se prorrogaba hasta la consecución de un acuerdo. Hoy por hoy, en caso de desacuerdo, el convenio que pasa a aplicarse es el de "ámbito superior aplicable" en nuestro caso el Sectorial de la Logística y la Paquetería de la Comunidad de Madrid.

Esta situación fue presentada por la empresa como una transición obligada. La jurisprudencia actual determina que los convenios de centro no tienen las mismas posibilidades que un convenio de empresa a la hora de descolgarse de algunas cuestiones determinadas por los convenios superiores aplicables. Al haber varios centros de Amazon en España desde tiempos recientes, ya no puede negociarse un convenio de empresa pues implica al resto de centros. Ante la inseguridad jurídica que la Empresa aducía que provocaría un nuevo convenio de centro, la posición empresarial pasó a ser, 13 meses después de comenzadas las negociaciones, la de que había que aplicar el Sectorial con un pacto que "conservara en su conjunto" las condiciones de trabajo del convenio propio.

En un primer momento, la parte sindical entendió que ese marco era de menos garantías en cuanto al punto de partida de las negociaciones, a la ultraactividad, a la negociación colectiva desde el centro, etc. Aun así, el bloqueo de la parte empresarial a negociar otra cosa llevó al replanteamiento de la posición para explorar la posibilidad de un pacto de mejora sobre el Sectorial lo suficientemente sustancial como para merecer el cambio de marco.

Dos meses después, el preacuerdo entre representantes sindicales y Empresa resultó imposible. La Empresa no estaba dispuesta, entre otras cuestiones, a asegurar subidas salariales para los próximos años ni a ceder en cuanto a la supresión de una categoría profesional intermedia. Una situación que llevó a [los sindicatos](#) a convocar una asamblea de trabajadores para el 1 de marzo. Dicho encuentro tuvo la mayor participación de las asambleas habidas en MAD4 con un resultado favorable a la huelga por tres cuartas partes de los trabajadores.

Otro trabajo es posible

Otro trabajo es posible en el que las condiciones permitan una vida digna, y en los que cada jornada no sea un calco exacto de la anterior. Un trabajo en el que nuestra salud física y psicológica sea lo primero, en el que seamos más compañeros y nunca competidores.

Pero para ese objetivo partimos de una derrota que la clase trabajadora lleva ya décadas sufriendo.

Los valores empresariales, los del individuo, el sálvese quien pueda, el amiguismo hacia la Empresa... han minado la identidad y por tanto las luchas laborales de los tiempos recientes. Los años de bonanza económica en los que caló la idea de un capitalismo con bienestar social en España ya pasaron. Eso quedó como un mito en el que se diluyeron muchas iniciativas solidarias y de organización de los y las trabajadoras.

Tenemos que recuperar el sindicalismo de clase, pero no a través de grandes proclamas ni campañas virtuales. La recuperación de un sindicalismo consciente y militante vendrá del trabajo cotidiano, del día a día de reivindicación de mejoras para el trabajador y la trabajadora en cuanto a salud laboral, salarios, igualdad, promoción profesional, complementos para las bajas por incapacidad temporal, horarios, bienestar en el trabajo... Es necesaria también la articulación de los trabajadores temporales frente a los abusos de Empresa y ETT's.

Otro trabajo es posible, pero sólo si recuperamos parte de la tradición sindical que tanto bienestar conquistó el siglo pasado. La huelga del 21 y 22 de marzo fue una importante batalla más en la lucha contra la regresión en derechos laborales. El sistema económico en el que vivimos funciona haciendo que las personas trabajadoras, ya sean manteros, obreros del metal u operadores logísticos, asuman rebajas en derechos de todo tipo para poder utilizar esos recursos en que las empresas mejoren su "competitividad".

El 21 y 22 de marzo más del 95% de los trabajadores del almacén estuvimos en huelga frente al almacén, mostrando que el "milagro" de Amazon solo es posible a través de nuestro trabajo. La Empresa tomó represalias haciendo obligatorios los días posteriores que eran de descanso a través del recurso a la flexibilidad de la que hablábamos antes. Fueron 48 horas de paralización absoluta del almacén, ni un solo paquete fue enviado desde MAD4. Cabe destacar las amenazas y coacciones que sufrió el personal de ETT, cuyos contratos cumplían en su mayoría el 1 de abril y ya ha habido varios casos de huelguistas que han acabado sin renovar el contrato.

La avaricia de los gigantes económicos no tiene límite si no les frenamos. Y es por ello que en los próximos días convocaremos nuevas movilizaciones en caso de que no cambie la actitud empresarial. El día de la madre, el Prime Day, el Black Friday... suenan a fechas clave en la que el conflicto está asegurado en Amazon para este año.