

Amazon

Amazon, uno de los mayores empleadores en Estados Unidos, implementó un sistema de monitoreo digital para supervisar en tiempo real el desempeño de trabajadores en centros logísticos. El sistema utilizaba métricas de productividad capturadas por sensores, escáneres y software que registraban cuántos paquetes procesaba cada persona, los tiempos entre acciones y las pausas tomadas durante el turno.

Este sistema automatizado no solo evaluaba productividad, sino que también generaba alertas internas y recomendaciones de acción. Documentos filtrados en 2021 revelaron que el software podía iniciar procesos disciplinarios sin intervención humana. Dave Clark, responsable de logística global, fue uno de los principales promotores de estas herramientas operativas. Jeff Bezos, como CEO durante el despliegue del modelo, defendió públicamente la cultura de alta exigencia y rotación como parte del negocio. Andy Jassy, su sucesor, mantuvo la estrategia con ajustes mínimos.

Exempleados reportaron que el sistema marcaba pausas prolongadas como ausencias injustificadas, incluso si respondían a lesiones, agotamiento o problemas técnicos. En varios casos, trabajadores recibieron notificaciones de término de contrato generadas automáticamente, y solo después pudieron solicitar revisión humana.

A medida que la información se hizo pública, organizaciones como ProPublica y The New York Times documentaron tasas de rotación anual superiores al 100% en algunos centros de distribución. El conflicto escaló cuando sindicatos y fiscalías laborales iniciaron acciones legales. En Nueva York, la fiscal estatal demandó a la compañía en 2021.

En términos financieros, Amazon enfrentó acuerdos e inversiones adicionales para mejorar procesos laborales y negociar con reguladores. Las obligaciones acumuladas —entre demandas, ajustes operativos y costos de cumplimiento— fueron estimadas por analistas entre 300 y 500 millones de dólares entre 2021 y 2023. Para dimensionar: Amazon reportó ingresos de 513.000 millones de dólares en 2022, por lo que el impacto directo representó menos del 0,1% de su facturación anual. Sin embargo, el conflicto desencadenó un riesgo reputacional significativo y un aumento sostenido de intentos de sindicalización.

Fuentes

- The New York Times, 2021
- ProPublica, 2021-2022
- Demandas estatales de Nueva York y California, 2021
- Reportes financieros Amazon SEC, 2022