

DESAFÍOS DEL SINDICALISMO ITALIANO ANTE EL TRABAJO SINDICAL CON TRABAJADORES “CONTINGENTES” EN AMAZON

MARIA CONCETTA AMBRA

MARTA D’ONOFRIO

DIPARTIMENTO SCIENZE SOCIALI ED ECONOMICHE
UNIVERSITÀ DI ROMA LA SAPIENZA

RESUMEN

EL PRESENTE ARTÍCULO ANALIZA LAS CONDICIONES DE TRABAJO EN AMAZON ITALIA. EN ESTE ANÁLISIS SE COMPARAN DOS INSTALACIONES DE ESTA EMPRESA EN ITALIA. POR UNA PARTE, LOS ALMACENES DE CASTEL SAN GIOVANI, CON UNA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA MÁS TRADICIONAL Y LOS ALMACENES DE PASSO CORESE, CON UN MAYOR NIVEL DE ROBOTIZACIÓN. EL OBJETIVO ES DOBLE, POR UN LADO, SE DESCRIBEN Y SE COMPARAN LOS PROCESOS DE ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO DE AMBAS INSTALACIONES, POR OTRO LADO, SE ESTUDIAN LAS RESPUESTAS DE LOS SINDICATOS A LAS REIVINDICACIONES DE LOS TRABAJADORES, CON ESPECIAL ATENCIÓN NO SÓLO A LOS TRABAJADORES PERMANENTES SINO SOBRE TODO A LOS TRES GRUPOS DE TRABAJADORES QUE DEFINIMOS “CONTINGENTES”. EN EL APARTADO DE CONCLUSIONES SE PROPONEN ALGUNAS REFLEXIONES SOBRE LAS ESTRATEGIAS SINDICALES DE CARA A LOS TRABAJADORES EN AMAZON ITALIA Y LOS RESULTADOS OBTENIDOS POR ESTAS.

PALABRAS CLAVE

SINDICALISMO, CONDICIONES DE TRABAJO, AMAZON, ALGORITMO, ROBOTIZACIÓN, TRABAJADORES “CONTINGENTES”

RECEPCIÓN: OCTUBRE 2020

ACEPTACIÓN: NOVIEMBRE 2020

INTRODUCCIÓN

Este artículo tiene como objetivo abordar la organización y las condiciones de trabajo en Amazon Italia¹. Esta gran compañía global emplea a decenas

de miles de trabajadores que trabajan, sea en Amazon o en empresas subcontratadas por Amazon; sus contratos laborales son muy diversos y se integran en diferentes convenios colectivos nacionales de sector (en el caso italiano, por ejemplo, en el sector

¹ Los apartados 1, 5 y 6 del artículo son fruto de un trabajo común de las autoras. Los apartados 2 y 3 son un avance de una comunicación presentada a la XII Conferenza Espanet Italia (19-21 septiembre de 2019) (Ambra, D’Onofrio, Restaneo 2019). El apartado 4 corresponde a Maria Concetta Ambra.

terciario; comercio y servicios, logística y transporte; servicios de limpieza/multiservicios; etc.). En los últimos años, el número de trabajadores de Amazon ha crecido considerablemente². Se trata de una plantilla amplia y heterogénea, en la que no solo hay trabajadores indefinidos que desarrollan sus tareas directamente en las instalaciones de la empresa, sino que también existe un número significativo de trabajadores "contingentes" que podríamos clasificar en los siguientes tres grupos: 1) los trabajadores con contratos temporales *dentro* de los almacenes y en particular los trabajadores vinculados a empresas de trabajo temporal (que se utilizan en períodos de alta demanda para hacer frente al fuerte aumento de carga de trabajo); 2) los trabajadores subcontratados que trabajan *dentro* de los almacenes (como por ejemplo en la cantina de la empresa, seguridad y limpieza) y que son dependientes de otras empresas; 3) los trabajadores subcontratados *fuera* de los almacenes (como los conductores que realizan entregas para Amazon) y que también son dependientes -permanentes y temporales- de otras empresas.

Nos planteamos un doble objetivo. En primer lugar, examinar las características de la organización de trabajo en Amazon, centrando la atención en los cambios relacionados con la introducción de la robótica. En segundo lugar, analizar las condiciones de trabajo tanto de los empleados permanentes como de los "contingentes". En el apartado 1, se describen los procesos de producción y organización del trabajo en Amazon, comparando sus instalaciones de Castel San Giovanni y de Passo Corese: la primera cuenta con una organización tradicional y la segunda con una infraestructura tecnológica altamente robotizada. En los apartados 2 y 3 se examinarán los cambios relacionados con la introducción de los robots y sus efectos sobre la organización de

trabajo, la gestión del personal y las condiciones de trabajo. En esta parte, no ha sido posible entrevistar a responsables de gestión en Amazon, debido a su negativa a participar en nuestra recogida de información. Por ello, recopilamos los datos por medio de otros procedimientos, en particular mediante tres visitas guiadas organizadas por la empresa y mediante entrevistas abiertas a trabajadores de las dos instalaciones mencionadas³.

En una segunda parte del artículo, profundizamos en la acción de los sindicatos italianos en Amazon para intentar captar y organizar a los trabajadores, con especial atención a los trabajadores "contingentes". En el apartado 4, presentaremos una revisión de las principales investigaciones sobre las estrategias de los sindicatos italianos. En el apartado 5 nos centraremos en las acciones del principal sindicato italiano -Confederazione Generale Italiana del Lavoro (CGIL)-, se describe el proceso de creación y de negociación del sistema de representación de los trabajadores iniciado en Amazon por este sindicato. La recogida de datos sobre estas estrategias sindicales se realizó a través de entrevistas abiertas con responsables sindicales de los diversos sectores implicados a nivel regional y nacional (Filcams-Cgil, Filt-Cgil, Nidil-Cgil). El artículo se cierra con unas conclusiones en las que se reflexiona sobre los logros obtenidos a raíz de todo el proceso de acción sindical.

2. AMAZON EN ITALIA: DIFERENCIAS EN LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO EN ALMACENES TRADICIONALES Y EN ALMACENES ALTAMENTE ROBOTIZADOS

Amazon abre su primera instalación en Italia en 2011 en Castel San Giovanni, en el polo logístico

² Según datos del secretario general de la FIT-CISL en marzo de 2021 los trabajadores permanentes dentro de los almacenes han llegado a 9500. Si contamos todos los trabajadores de Amazon en Italia, permanentes y contingentes, llegamos a un total de 40 mil. [Entrevista al secretario general de la FIT-CISL, publicada en: http://www.fitcisl.org/185?documento_fit=6068].

³ Las tres visitas guiadas se han realizado el 21 de enero de 2016 (en Castel San Giovanni), el 6 de julio de 2018 y el 16 de julio de 2019 (en Passo Corese)

de Piacenza. Su segunda instalación en 2017 en Passo Corese, en la provincia de Rieti, introduciendo en este nuevo almacén los robots *KIVA*. Para la empresa, estas dos instalaciones aprovecharon la experiencia que ya existía en otros centros similares que ya funcionaban en Estados Unidos y en Europa (Boewe y Schulten 2019).

Dentro de los centros de distribución de Amazon, pueden diferenciarse dos fases de trabajo: la primera está relacionada con procesos entrantes y salientes y la segunda con seis actividades: recepción, almacenamiento, recogida, embalaje, preparación de la carga de envío y transporte.

En el establecimiento de Castel San Govani la organización sigue la estructura tradicional, sin procesos de robotización intensos. La fase de *inbound* comienza con el proceso de recepción, en el que algunos empleados se ocupan del control de calidad y el escaneo de productos entrantes, que se distinguen en cuatro tipos: productos ordinarios, productos que llegan por primera vez al establecimiento, productos en tránsito a otros centros y productos defectuosos. Bajo las indicaciones del sistema informático, los empleados organizan los productos en las canastas de plástico -llamadas *Tote*- de diferentes colores dependiendo el tipo de producto y su destino: 1) *Tote* amarillo para los productos ya conocidos por el sistema, que son colocados en la cinta transportadora para ser almacenados; 2) *Tote* azul para los productos que vienen a la fábrica por primera vez y que se envían a una máquina que lee las características de las mercancías (peso, tamaño, material, etc.) y toma las fotografías que se incluirán en la página web de Amazon y se archivarán en la base de datos; 3) *Tote* negro, para productos que se encuentran en el centro de distribución solo de una manera transitoria, para ser enviados a otros centros de distribución; 4) *Tote* rojo para los productos defectuosos que serán devueltos a los proveedores.

El almacenamiento está configurado como un proceso de "desorden organizado" y los trabajadores, llamados *stowers*- tienen libertad para depositar los

productos en las *pick towers*. En estas estanterías de recogida, se depositan directamente las mercancías de pequeño tamaño; las de tamaño mediano o grandes se depositan en cajas. Se dan a los trabajadores algunas indicaciones para evitar errores de cara al proceso posterior de selección de objetos pedidos por los clientes. Antes de almacenarse, los productos se escanean y se les adjunta un código ASIN (número de identificación estándar de Amazon) que indica la posición exacta. Con esta última operación termina la fase de *inbound*.

La siguiente fase de *outbound* comienza con los pedidos de los clientes. Los empleados que trabajan en esto puestos – los *pickers*- están equipados con escáneres de códigos de barras, dotados de una pantalla que proporciona las indicaciones sobre dónde se encuentran las mercancías pedidas y la ruta hasta ellas. Para que las operaciones se lleven a cabo en el menor tiempo posible, la pistola infrarroja cuenta con dispositivo GPS. Esto permite conocer la posición de los trabajadores en tiempo real, lo que posibilita una recolección de los pedidos con el menor desperdicio de tiempo. Los productos son colocados en *totes* y trasladados a una zona de recogida, preparados para colocarlos en la cinta transportadora y ser enviados a las estaciones de embalaje -*packing*. El proceso de embalaje se puede llevar a cabo utilizando máquinas para carga de objetos grandes (la *carton wrap*) o manualmente en el caso de los pequeños. En este último caso, el producto llega al puesto de trabajo del *packer*, que envasa el objeto y coloca el paquete en la cinta transportadora.

En el proceso de preparación posterior del envío, el paquete se pesa y se mide nuevamente mediante un primer sensor, de modo que el sistema pueda reconocer el pedido, el cual se etiqueta con una máquina con cilindros de presión que pega adhesivo con el nombre y la dirección del cliente. Así, el paquete puede ser siempre localizado por las diferentes máquinas por donde circulará sucesivamente. Si se detectan errores, el paquete se deriva a un área en la que se realiza un control adicional. Si no se

detectan problemas, comienza el proceso de carga y transporte. El paquete continúa su camino en la cinta que concluye su recorrido situándose en la caja de carga de las empresas de mensajería. Cada caja está marcada por el nombre de la empresa que realizará el envío y el llamado *cut-off*, donde se informa sobre los plazos precisos de entrega de cada paquete. Los vehículos de las empresas de mensajería recogen los paquetes y los trasladan a sus centros de clasificación. A partir de este momento, el paquete es gestionado por las empresas de envío externas que trabajan para Amazon y distribuyen los productos a los clientes.

En la instalación robotizada de Passo Corese, la fase de entrada comienza también con el proceso de recepción, que es muy similar a la del centro tradicional. Los puestos de trabajo que se han visto más concernidos por la introducción de los robots son los de *stower* y *picked*, ya que son los robots *KIVA* -y no los trabajadores- los que llevan los productos de la zona robotizada a los puestos de trabajadores.

En cuanto al proceso de *stower*, los trabajadores operan en una ubicación fija, equipados con computadoras, escáneres y cajas y situados en un espacio independiente del área del robot comunicado por una puerta de vidrio abatible. El *stower*, tras de abrir esta puerta, escanea la caja con los productos que se trasladarán a los estantes en los almacenes. Esta última tarea será ya realizada por los *KIVA*. Las cestas contienen productos de diferentes características con una disposición similar al modelo organizativo tradicional.

En cuanto al proceso de *picking*, los empleados ya no se ven obligados a caminar o correr hasta las estanterías durante toda la jornada colocando y escaneando los productos. En los centros robotizados, los *pickers* operan en una ubicación fija equipada con computadoras donde visualizan los objetos que deben transportarse y son los *KIVA* quienes realizan esta tarea. El *picker* se limita a escanear el objeto y la caja donde se deposita. Cuando la caja se llena

y se envía a través de la cinta transportadora a la sección de embalaje.

3. EL IMPACTO DE LA ROBÓTICA EN LAS CONDICIONES DE TRABAJO

En ambas fábricas, los trabajadores se organizan en grupos de trabajo, cada uno con sus propios objetivos. Cada equipo consta de 15 a 20 trabajadores guiados por un *team leader*, quien fija al inicio del turno los objetivos que se deben alcanzar diariamente de acuerdo a los pedidos recibidos.

Como ya hemos mencionado, el proceso de *picking* ha sufrido muchos cambios con la introducción de la robótica. De hecho, en el establecimiento no robotizado de Castel San Giovanni los *pickers* tienen que recorrer varios kilómetros al día hasta las estanterías de productos. Por el contrario, en Passo Corese, el proceso es más eficiente y rápido, porque son los *KIVA* los que transportan las torretas con los productos hasta las estanterías.

En el establecimiento robotizado, las tareas llevadas a cabo por *pickers* y *stowers* son más estáticas y la carga de trabajo se reduce en términos de fatiga física. Si, por un lado, la automatización de estas tareas puede influir positivamente en la productividad y reducir la fatiga física, por otro lado, esto no implica una reducción en el estrés laboral, que viene marcado por el "control técnico", es decir, por ajustarse a los tiempos dictados por las máquinas, sino también por "control humano" y monitorización constante por parte de los supervisores, que presionan a los empleados para el logro de los objetivos preestablecidos. Por tanto, no se trata solo de "plegarse" a los ritmos de la máquina, sino también a los establecidos por la empresa que, a través de la tecnología y los supervisores, que consiguen controlar el trabajo individual de cada empleado.

Al mismo tiempo, es importante tener en cuenta que el contenido de las tareas realizadas por la mano de obra humana sigue siendo rutinario y repetitivo. En ambas instalaciones, la autonomía de los em-

pleados es mínima y cada gesto se dirige mediante un dispositivo tecnológico. En este sentido, por lo tanto, la automatización de los procesos de trabajo (*picking* y *stowing*) no parece haber favorecido un mayor enriquecimiento de las tareas de los trabajadores, ni una mejora en sus habilidades y profesionalización, que siguen caracterizándose por una baja cualificación.

En lo que respecta al impacto del uso de diferentes dispositivos digitales sobre el ritmo laboral, en ambos establecimientos, los ritmos son percibidos por los trabajadores como insostenibles (Ambra, d'Onofrio y Restaneo, 2019). Los empleados deben adaptarse, de hecho, a los tiempos impuestos por los instrumentos digitales, como el del localizador GPS que indica al recolector en Castel San Giovanni, el camino que debe tomar para llegar a los productos, tiempo que es contabilizado por la máquina. En el caso de Passo Corese son los KIVA los que marcan el ritmo. En ambas fábricas, los trabajadores empleados en las actividades de embalaje deben adaptarse al flujo continuo de la cinta transportadora, que no puede pararse ni siquiera en las pausas para las necesidades fisiológicas.

Más allá de las diferencias o similitudes entre ambos modelos organizativos, hay que subrayar que la introducción de los robots no ha reemplazado el uso de miles de trabajadores permanentes y temporales (en particular, los contratados a través de ETT). Como resultado, en ambos establecimientos, el factor humano persiste como un elemento de importancia fundamental. El trabajo en los almacenes de Amazon está también influido por otros dos factores. Primero, por la necesidad de administrar los picos de producción que determinan un aumento en la carga de trabajo. Segundo, por la elevada rotación

de los trabajadores de empresas de trabajo temporal, contratados excepcionalmente en los periodos de aumento de ventas.

Precisamente, para hacer frente a estas variaciones, un elemento central en todos los centros de distribución de Amazon es la priorización de una gestión flexible de maquinaria, procesos y fuerza de trabajo. Los picos de demanda son en su mayoría predecibles y cíclicos (agosto-septiembre y noviembre-diciembre), o son especialmente organizados por la compañía en días específicos (Amazon Prime Day, Black Friday, etc.). Estos períodos de trabajo intenso siempre se establecen de forma centralizada internacionalmente y no por los diferentes almacenes de forma independiente.

En lo referente a la mano de obra, en los períodos ordinarios, las diferentes tareas (recepción, almacenamiento de bienes, envases y control, carga y descarga) son realizadas, principalmente, por trabajadores con un contrato indefinido⁴. Sin embargo, durante los picos de trabajo, a estos empleados estables, se les agregan otros miles de trabajadores contratados a través de agencias temporales. Su número total puede variar significativamente en función de la intensidad de la demanda. Se trata de un verdadero "ejército industrial de reserva" de trabajadores listos para aceptar incluso formas de trabajo menos protegidas⁵.

Desde el punto de vista de la organización de trabajo, durante los picos, la mayor parte de trabajadores se concentran más en la gestión de la fase *outbound* de los productos y se refuerzan los procesos de recogida y embalaje. Todos los centros de distribución están diseñados para hacer frente a los picos de ventas. Por ejemplo, durante estos períodos, algunas estaciones de trabajo del área de *stowing* se recon-

⁴ Los trabajadores con contrato indefinido, según datos de responsables sindicales de Nidil-Cgil en julio de 2019, los trabajadores permanentes, aproximadamente, 1600 en Castel San Giovanni y 1200 en Passo Corese. Según datos del secretario general de la FIT-CISL, los trabajadores de almacén contratados directamente por Amazon en las diferentes instalaciones italianas alcanzarían los 9500 empleados.

⁵ Según un comunicado conjunto de Nidil Cgil, FeLSA Cisl y UIL Temp, el 22 de marzo de 2021 los trabajadores de Amazon en Italia son diez mil contratados por agencias de empleo.

vierten áreas de *picking*, con el fin de aumentar el número de empleados que preparan los productos solicitados. Además, las áreas enteras destinadas al empaquetado o algunas áreas *ad hoc* preparadas para el envoltorio de regalos y que no son muy utilizadas durante la mayor parte del año, en esos momentos de alta demanda se llenan de mano de obra adicional para cumplir con los encargos solicitados. Entre los trabajadores indefinidos, se encuentran los gerentes, los jefes de equipo, los supervisores y técnicos. Estos últimos desempeñan una función esencial, particularmente en el mantenimiento de la infraestructura robótica, donde controlan los KIVA diariamente y actúan con prontitud ante cualquier disfunción. Existen técnicos específicos destinados exclusivamente al área robótica, llamada Amnesty Recovery (AR), donde solo ellos tienen autorizada la entrada. Además, en cada fábrica hay otras muchas figuras: personal de seguridad, limpiadores o trabajadores del catering. Todos ellos suelen ser contratados por empresas externas.

4. EL SINDICALISMO ITALIANO Y LA REPRESENTACIÓN DE LOS TRABAJADORES "CONTINGENTES"

Durante décadas, los sindicatos en Europa se han centrado principalmente en los trabajadores del segmento "central" del mercado laboral, marginando la organización, representación y protección de los trabajadores atípicos y precarios, entre otras cosas para no legitimar su uso (Gumbrell- McCormick, 2010). Así, durante años ha prevalecido esta lógica binaria entre trabajadores estándar y no estándar, centrales y marginales, *insiders* y *outsiders*, representados y no representados. Algunas investigaciones han tratado de profundizar en las características de este universo de trabajadores del segmento periférico del mercado de trabajo y han destacado la heterogeneidad de sus condiciones de trabajo y de su protección social.

Durante la última década, algunos académicos han explorado el término de trabajadores "contingentes"

y su definición (Heery, 2009; Benassi y Kornelakis, 2021). Heery (2009), por ejemplo, habla de "trabajadores contingentes", incluyendo tres grupos de trabajadores temporales: 1) aquellos con contratos por tiempo determinado; 2) el personal interino; 3) los trabajadores autónomos. Más recientemente, otros estudios se centraron en una categoría adicional, la de los trabajadores subcontratados, que operan dentro de cooperativas o empresas subcontratadas (Dorigatti y Mori, 2016; Ambra y Pulignano 2018; Grimshaw, Cartwright, Keizer y Rubery 2019). Benassi y Kornelakis (2021) agregan a estos últimos como un cuarto grupo de "trabajadores contingentes".

En general, los sindicatos han continuado actuando de acuerdo con la lógica binaria antes mencionada. En este sentido, Heery (2009) ha destacado que, en el Reino Unido, durante gran parte del siglo XX, un elemento común en la política sindical fue el intento de excluir al menos algunas de estas formas de trabajo. Solo desde finales de los años noventa, para evitar el descenso en la afiliación, los sindicatos ingleses han comenzado a cambiar de actitud. En su estudio, Heery identificó cuatro estrategias diferentes de sindicatos ingleses de cara a estos trabajadores no estándar: 1) exclusión; 2) subordinación; 3) inclusión; 4) compromiso activo. La última estrategia también ha comportado el uso de métodos que van más allá de la pura representación en la negociación colectiva e incluye la oferta de servicios sindicales o las presiones políticas para obtener cambios legislativos. Se han observado desarrollos similares en otros países (por ejemplo, Carré y Joshi, 2000; Pernicka, 2005; Vosko, 2000).

También en Alemania, en un primer momento, el sindicato DGB (Deutscher Gewerkschaftsbund) rehusó abiertamente apoyar al trabajo temporal, agregando una cláusula de prohibición específica de este tipo de trabajadores dentro de sus estatutos en 1981 (Benassi y Dorigatti, 2015). Con el tiempo, se ha llevado a cabo una reelaboración de lógicas de acción sindical, lo que ha permitido incluir las estrategias de representación de los trabajadores temporales.

La investigación realizada en España (De Franceschi, Pulignano, Ortiz, 2014; Pulignano, Ortiz y De Francischi, 2016), confirma el menor interés de los sindicatos hacia los trabajadores temporales, menos propensos a participar en las elecciones sindicales y debido también a su mayor probabilidad de cambiar de empresa o de sector o de encontrarse desempleados en el momento de las elecciones (Malo, 2006). Sin embargo, debe tenerse en cuenta que en todos estos países ha ido produciéndose un cambio de actitud hacia estos trabajadores. Los sindicatos han adoptado estrategias de inclusión organizándolos a través de las federaciones ya existentes. Como muestra Gumbrell-McCrick (2010), esta ha sido la estrategia más extendida, sin embargo, en Italia, y en menor medida en Holanda, los sindicatos han seguido estrategias de creación de federaciones específicas de trabajadores temporales. De hecho, en Italia, en la década de 1990, los tres sindicatos confederales principales se reorganizaron creando nuevas secciones confederales específicamente dedicadas a estos trabajadores. En 1998, la Confederazione Generale Italiana del Lavoro (CGIL) dio vida a NidiL (Nuove Identità di Lavoro), esta sección confederal ha representado transversalmente y protegido a los trabajadores atípicos en su lucha contra la precariedad. En el mismo período, la Confederazione Italiana Sindacati Lavoratori (CISL) agregó la Alai-CISL (Associazione dei Lavoratori Atipici e Interinali) a los ya existentes CLACS (Coordinamento Lavoratori Autonomi del Commercio e Servizi). Finalmente, Unione Italiana di Lavoro (UIL) ha creado la CPO (Coordinamento Per l'Occupazione), una red de ventanillas de asistencia que ofrece servicios de orientación e información sindical (desempleo, maternidad, enfermedad, lesiones) y de asistencia legal, fiscal y social. (Ambra, 2013).

Esta elección de crear secciones dedicadas no fue una opción fácil para los sindicatos italianos. De hecho, durante muchos años las federaciones de sector más fuertes dentro del sindicato confederal se opusieron a su propia existencia (Ballarino, 2005).

Por esta razón y para legitimarse en sus propias confederaciones sindicales NidiL-CGIL, Alai-CISL y CPO-UIL durante la primera década desde su nacimiento, trabajaran juntos

y en 2008 firmaron unitariamente la renovación del acuerdo colectivo nacional para los trabajadores temporales (Ambra, 2015).

Con el tiempo, el diálogo infrasindical (entre diferentes federaciones de un mismo sindicato, por ejemplo, entre Filcams y NidiL de la CGIL) también mejoró y, finalmente, incluso las federaciones de sector más fuertes y representativas del sindicato empezaron a reconocer el importante papel que desempeñan los sindicatos de empleados atípicos, en pro del aumento de la afiliación de nuevos miembros (De Franceschi et al. 2014: 178) y los resultados positivos obtenidos para los trabajadores de empresas de trabajo temporal (Burrioni y Pedaci, 2014).

Pasada una década desde el nacimiento de estas nuevas secciones, puede decirse que se ha fortalecido su situación. NidiL-CGIL colaboró con la sección de Servicios de la CGIL (2009) y también con Filcams-CGIL (2011), lanzando la primera campaña conjunta para combatir el trabajo atípico y precario en el sector comercial (Ambra, 2015). En 2009, CISL decidió fusionar el Alai y los CLAC en una sola federación llamada Fels-CISL (Federazione Lavoratori Somministrati Autonomi Atipici), organizando así la representación de los trabajadores de empresas de trabajo temporal con la de los trabajadores autónomos e independientes. Finalmente, la UIL transformó la CPO en Uiltemp también en 2010, lo que supuso también unificar en una sección nacional a los trabajadores temporales, los atípicos y los autónomos (Ambra, 2015).

De esta manera, los sindicatos italianos han demostrado una gran capacidad de cambio y adaptación hacia las nuevas formas de trabajo y de representación. Además, los sindicatos italianos no sólo han cambiado su actitud hacia los trabajadores atípicos, sino que han modificado también la estructura organizativa del sindicato, creando nuevas estructuras

sindicales dedicadas a estos nuevos trabajadores. Por ello, los sindicatos italianos han realizado un doble cambio: el primero de apertura a los trabajadores atípicos y el segundo de modificación interna del sindicato como organización, con la creación de nuevas federaciones nacionales. De este modo, los sindicatos italianos han demostrado que se diferencian de otros sindicatos europeos. Este cambio nos lleva a plantearnos profundizar en las estrategias que estos sindicatos han desplegado con los trabajadores "contingentes" de Amazon y en cuáles son sus primeros resultados

5. ESTRATEGIAS DE LOS SINDICATOS ITALIANOS EN AMAZON: DESDE EL ACERCAMIENTO HASTA LA AFILIACIÓN DE LOS TRABAJADORES PERMANENTES Y "CONTINGENTES"

Los sindicatos tuvieron que asentarse *ex novo* en Amazon para acercarse a los primeros trabajadores contratados por esta empresa global en Italia. Una situación compleja considerando que ello obligaba a ganarse la confianza de los trabajadores y a la vez confrontar con un estilo de gestión de los recursos humanos muy unilateral por parte de Amazon. De hecho, la empresa ha mostrado una actitud muy refractaria tanto hacia el papel de los sindicatos como a encuadrarse en organizaciones patronales.

Tomando como referencia las estrategias adoptadas por el mayor sindicato representativo en Italia -CGIL-, entendemos que pueden distinguirse tres fases en cuanto a la definición de la acción sindical en el marco de Amazon (Ambra y d'Onofrio 2020). La primera fase de asentamiento; la segunda de institucionalización y la tercera de aprendizaje organizacional. La fase de asentamiento requirió poner en marcha tácticas para ingresar en las instalaciones. En esta fase, se trataba de contactar con los trabajadores y favorecer su afiliación y buscar cauces para elegir representantes. En la segunda fase, de institucionalización, el sindicato ha buscado crear un

diálogo con la empresa de cara a iniciar la vía para la negociación y creación de convenios colectivos. Para llegar a estos, se trató de favorecer un modelo consensual y de acuerdo, pero la compañía ha sido reacia. Esto ha conducido al sindicato a pasar a una orientación de conflicto y movilización (Simms y Charlwood 2010).

En la tercera fase, de aprendizaje organizacional, el objetivo ha sido conseguir que los resultados obtenidos sean sostenibles. En esta etapa, el objetivo sindical es poder "poner en pie estructuras capaces de continuar influyendo en los gerentes" (Simms 2015: 402). Esto requiere del sindicato la capacidad de aprender de la experiencia y experimentar con nuevas soluciones organizativas. En el primer almacén de Castel San Giovanni, el sindicato ha tenido muchas dificultades para establecerse, sobre todo porque la actitud hostil de Amazon ha provocado reacciones de miedo de los trabajadores de cara a la acción colectiva. Sin embargo, con el tiempo, las insatisfacciones de los trabajadores hacia la empresa han crecido y los delegados sindicales han podido mediar y ofrecer ayuda. En la fase inicial de asentamiento, la CGIL adoptó estrategias tradicionales de acción basándose en el enfoque de representación de rama y territorio y de servicios sindicales. Con el crecimiento paulatino de la afiliación, se crearon las condiciones para la actuación y la representación sindical en el seno de la empresa.

En 2016, los sindicatos dieron pasos para institucionalizar la representación en el seno de la empresa, mediante la solicitud de una mesa de negociación para crear un convenio de empresa. Esta solicitud del sindicato no fue aceptada por Amazon que, si bien reconocía la representación desde un punto de vista formal, siguió impidiendo cualquier intervención sindical sobre los contenidos del trabajo. Como consecuencia de ello, emergieron los primeros conflictos, que fueron secundados por los delegados de los tres sindicatos confederales italianos (CGIL, CISL y UIL). Se llegó así a la proclamación unita-

ria de una huelga para el 23 de noviembre de 2017, coincidiendo con un *Black Friday*. Esta huelga en los almacenes de Castel San Giovanni no solo activó a los trabajadores afiliados, sino que sirvió para promover la creación de una coordinadora CGIL en Amazon, consiguiendo el sindicato una mayor fuerza organizativa.

Esta coordinadora nació con el objetivo de trabajar conjuntamente entre todos los delegados y sindicatos de trabajadores a nivel provincial y nacional de las diferentes categorías (Filcams-Cgil, Filt-Cgil, Slc-Cgil y Nidil-Cgil). La estrategia es actuar de manera más incisiva ante una compañía como Amazon, que tiene nuevas características y opera en actividades económicas múltiples y diferentes -comercio, distribución, logística y transporte-. El esfuerzo de coordinación requirió un intenso diálogo entre todas las anteriores ramas de actividad económica y los trabajadores "contingentes" contratados en ellas: 1) Nidil-Cgil con los trabajadores de empresas de trabajo temporal; 2) Filcams-Cgil para los empleados dedicados a la cantina de empresa, seguridad y limpieza; 3) Filt-Cgil para intentar acercar también a los trabajadores que participan en la entrega final, conductores y trabajadores de reparto.

Tras la huelga en Castel San Giovanni, los sindicatos han ido acumulando fuerza y en mayo de 2018 suscribieron un primer convenio colectivo con la empresa. Se trató de un acuerdo experimental válido sólo para este almacén⁶ y no para los otros, renovable anualmente y sometido a control periódico para evaluar su efectividad. En el convenio, se regulaban aspectos relacionados con la organización del trabajo y el régimen económico que incluyen: la programación del calendario anual y de los períodos pico; la gestión de turnos, especialmente el de noche, que se contempla como voluntario; el reconocimiento de algunos aumentos salariales.

En el caso de la planta de Passo Corese, de instalación más tardía en Italia, es preciso señalar que el avance de la representación sindical se vio favorecido por la existencia de la coordinadora Amazon CGIL. Ello facilitó lograr estrategias unitarias sindicales más rápidamente y también en cuanto a la captación de trabajadores para el sindicato. Tras tres meses de la primera reunión de la coordinadora de Amazon-CGIL, en mayo de 2018 la CGIL decidió abrir un mostrador "Cgil-Amazon" en la instalación de Passo Corese.

Poco más de un año después, en julio de 2019, CGIL logró mantener su primer encuentro formal con los trabajadores en las instalaciones de Passo Corese. Es interesante observar que esta primera reunión ha convocado conjuntamente a trabajadores de Filt-Cgil e Nidil-Cgil para discutir sobre la plataforma de renovación del contrato colectivo de trabajo del sector logístico, sobre las condiciones de suministro de mano de obra por parte de empresas de trabajo temporal y sobre los derechos sindicales.

Nidil-CGIL ha realizado también asambleas de coordinación con los trabajadores suministrados por empresas de trabajo temporal. A finales de diciembre de 2019, CGIL contaba con más de doscientos trabajadores afiliados en Passo Corese y podía formar los primeros órganos de representación sindical.

Sin embargo, estos afiliados son, en su mayor parte, trabajadores permanentes, mientras que los trabajadores provenientes de empresas de trabajo temporal son captados con mucha dificultad debido a su alta rotación.

Queda, igualmente, por determinar con precisión cómo el sindicato se está moviendo de cara a los trabajadores subcontratados: los que trabajan *dentro* los almacenes Amazon (cantina de empresa, seguridad y limpieza) y los subcontratados que realizan las entregas a domicilio para Amazon) (los llama-

⁶ Este contrato fue firmado por las federaciones del sector de servicios (Filcams-Cgil, Fisascat-Cisl, Uiltucs y Ugl-Terziario).

dos *drivers*) y que trabajan *fuera* del perímetro de las instalaciones de Amazon.

6. CONCLUSIONES

El artículo ha analizado las condiciones de trabajo en dos almacenes de Amazon en Italia con diferentes grados de robotización del proceso de trabajo (par.2).

Las condiciones de trabajo de los trabajadores son más complicadas por la existencia de picos de producción y por la alta rotación de trabajadores (principalmente los contratados a través de agencias de empleo) que por la robotización, como explicamos en el párrafo 3.

En respuesta a las difíciles condiciones laborales en Amazon, el sindicato, y en particular CGIL, ha implementado varias estrategias que han permitido la sindicalización de los trabajadores (especialmente los permanentes).

Por otro lado, respecto a los trabajadores contingentes, el sindicato tuvo que afrontar mayores dificultades. Sin embargo, los sindicatos italianos, gracias también a las estructuras creadas para la representación de trabajadores atípicos, han logrado dedicar más atención a algunos de estos trabajadores contingentes (como es el caso de los trabajadores contratados a través de agencias de empleo, lo que es bastante problemático en Amazon, por su alta rotación).

Los sindicatos aún tienen mucho trabajo para incluir a los otros dos grupos de trabajadores "contingentes", tanto para los trabajadores subcontratados dentro de los almacenes (por ejemplo, el comedor de la empresa, seguridad y limpieza) como para los trabajadores subcontratados fuera de los almacenes ("drivers").

Este último grupo estuvo involucrado recientemente en la primera huelga llamada "*sciopero di filiera Amazon*" celebrada el 22 de marzo de 2021 y que por primera vez, busca implicar no solo al personal permanente y temporal dentro los almacenes, sino también a los conductores que se ocupan de las entregas.

A pesar de la gran capacidad de movilización demostrada, los sindicatos siguen teniendo dificultades para involucrar y sindicalizar a la amplia variedad de trabajadores que trabajan dentro y fuera de Amazon.

BIBLIOGRAFÍA

- AMBRA M, C. (2013): "Modelli di rappresentanza sindacale nella società post-industriale. Come i sindacati si stanno ri-organizzando per rappresentare i lavoratori non standard", Quaderni Rassegna Sindacale – Lavori 4: 75- 94,
- AMBRA M, C. (2015): "Come cambiano i modelli di rappresentanza verso i lavoratori atipici e i giovani", in Quaderni Rassegna Sindacale – Lavori, 4:165-182.
- AMBRA M, C. E D'ONOFRIO, M. (2020): "Il sindacalismo italiano alla prova di Amazon. Tra vecchie strategie e rinnovamento organizzativo", Sociologia del Lavoro, 158:225-242.
- AMBRA M, C., D'ONOFRIO, M, RESTANEO, C. (2019): "Alla riscoperta dell'interazione uomo-macchina. Gli effetti dell'introduzione della robotica negli stabilimenti logistici di Amazon", Conferenze paper, XII Conferenza Espanet Italia, 19-21 settembre 2019, a Università degli Studi di Urbino Carlo Bo.
- AMBRA M, C, PULIGNANO, V. (2018): "Esternezzazioni di impresa e strategie sindacali nella logistica: due casi a confronto", Sociologia del lavoro, 151:136-155.
- BALLARINO, G. (2005): "Strumenti nuovi per un lavoro vecchio. Il sindacato italiano e la rappresentanza dei lavoratori atipici", Sociologia del Lavoro, 17:174-190.
- BENASSI, C., DORIGATTI, L. (2015): "Straight to the Core. Explaining Union Responses to the Casualization of Work: The IG Metall Campaign for Agency Workers", British Journal of Industrial Relations, 53(3): 533-555.

- BENASSI C., KORNELAKIS A., (2021): "How Do Employers Choose Between Types of Contingent Work? Costs, Control, and Institutional Toying", *ILR Review*, 74(3): 715–738.
- BOEWE, J., SCHULTEN, J. (2019): "The Long Struggle of the Amazon Employees. Laboratory of Resistance: Union Organising in E-Commerce Worldwide", Rosa Luxembourg Foundation: <https://www.rosalux.eu/en/article/1558.2nd-edition-the-long-struggle-of-the-amazon-employees.html>.
- BURRONI L., PEDACI M. (2014): "Collective bargaining, atypical employment and welfare provisions: The case of temporary agency work in Italy", *Stato e mercato*, 2:169-194.
- CARRÉ, F., JOSHI, P. (2000): "Looking for leverage in a fluid world: innovative responses to temporary and contract work", in F. Carre', M.A. Ferber, L. Golden, S.A. Herzenberg (eds). *Nonstandard Work: The Nature and Challenge of Changing Employment Arrangements*. Champaign, IL: Industrial Relations Research Association, pp. 313-339.
- CASADEI, C. (22 marzo 2021): "Amazon, 40mila in presidio in tutta Italia. Ecco le ragioni dello sciopero", *IlSole24Ore*: <https://www.ilsole24ore.com/art/la-filiera-40mila-amazon-presidio-tutta-italia-societa-risponde-dipendenti-nostra-priorita-ADPbQ7RB>, ultimo accesso 14/04/2021.
- DE FRANCESCHI, F., PULIGNANO, V., ORTIZ L. (2014): "Il lavoro precario e le strutture sindacali. Le strategie adottate dai sindacati italiani e spagnoli", *Quaderni di Rassegna Sindacale – Lavori*, 1:161-195.
- DORIGATTI, LISA, AND ANNA MORI (2016): "L'impatto delle scelte datoriali sulle condizioni di lavoro e sulle diseguaglianze: disintegrazione verticale, esternalizzazioni e appalti", *Sociologia del Lavoro*, 144:190-204.
- GRIMSHAW, D., CARTWRIGHT, J., KEIZER, A., RUBERY, J. (2019): "Market exposure and the labour process: The contradictory dynamics in managing subcontracted services work", *Work, Employment & Society*, 33(1):76-95.
- GUMBRELL-MCCOMBRICK R (2011) European trade unions and 'atypical' workers. *Industrial Relations Journal* 42(3): 293-310.
- HEERY, E. (2009): "Trade Unions and Contingent Labour: Scale and Method", *Cambridge Journal of Regions, Economy and Society*, 2:429-442.
- MALO M, A. (2006): "Temporary Workers and Direct Voting Systems for Workers' Representation", *Economic and Industrial Democracy*, 27(3):505-535.
- PERNICKA, S. (2005): "The evolution of union politics for atypical employees: a comparison between German and Austrian trade unions in the private sector", *Economic and Industrial Democracy*, 26:201-224.
- PULIGNANO, V., ORTIZ, L., DE FRANCESCHI, F. (2016): "Union responses to precarious workers: Italy and Spain compared", *European Journal of Industrial Relations*, 22(1): 39-55.
- SIMMS, M. (2015): "Accounting for Greenfield Union Organizing Outcomes", *British Journal of Industrial Relations*, 53:397-422.
- SIMMS, M., CHARLWOOD, A. (2010): "Trade unions: power and influence in a changed context", in T. Colling, T. Michael (a cura di), *Industrial relations: theory and practice*. Chichester, West Sussex, U.K.: John Wiley & Sons, pp.125-148.
- VOSKO L, F. (2000), *Temporary Work: The Gendered Rise of a Precarious Employment Relationship*. Toronto, University of Toronto Press.