

# Sentido ambivalente del trabajo en los empleados de McDonald's.<sup>1</sup>

Gustavo Garabito Ballesteros.

## INTRODUCCIÓN

EL ANÁLISIS DE LA CONSTRUCCIÓN del sentido del trabajo en un contexto de flexibilización y precarización laboral por parte de los jóvenes es de vital importancia para comprender cómo se vive y actúa en un entorno productivo incierto y poco favorable como lo es la empresa McDonald's. Este proceso de dar sentido implica una dinámica de distintos significados en una constante reconfiguración intersubjetiva. Esto no denota, de ninguna manera, que la suma de significados construidos en torno del trabajo dé como resultado el sentido atribuido al trabajo. Por ello, más que enunciar uno por uno los significados que los entrevistados han construido, nos daremos a la tarea de reconstruir los elementos más relevantes que configuran el sentido de estos jóvenes.<sup>2</sup>

Derivado del análisis de las entrevistas, los discursos y prácticas de los jóvenes trabajadores de McDonald's entrevistados, se puede apreciar que construyen un sentido del trabajo orientado al reconocimiento social, satisfacción en sí mismo y en oposición al sentido temporal e instrumental del empleo. Es decir, hay un ideal en los jóvenes del trabajo profesional, y están dispuestos a emplearse temporalmente para alcanzar este trabajo ideal. Así, la escuela y el apoyo de la familia en los estudios se convierten en los condicionantes que ayudan a desarrollar este sentido del trabajo profesional, dado que la familia coincide con el joven y lo apoya respecto a la idea de que la escuela es lo más importante. De esta manera, este sentido del trabajo se viene construyendo desde antes de la experiencia en McDonald's.

Y si bien las valorizaciones primarias que impulsan su ingreso a McDonald's son sustancialmente económicas, en tanto que se expresa en la obtención inmediata de ingresos, ya sea para apoyar a la familia o simplemente para sostener sus gastos personales, esta necesidad tiene como trasfondo poder continuar con sus estudios universitarios. Es decir, el empleo en McDonald's orbita en torno al ideal de permanecer estudiando para desarrollar un trabajo profesional.

De esta manera, los jóvenes entrevistados construyen su proyecto de vida desde este sentido del trabajo en su aspecto profesional, pues aún cuando su empleo en McDonald's restringe sus actividades escolares, recreativas y familiares, no renuncian a ello. La profesión como ideal de trabajo está relacionada no con una visión exclusivamente instrumental de la riqueza, sino con el supuesto de que el trabajo profesional es edificante y que permite la autorrealización.

Esta construcción de significados no es realizada exclusivamente por los jóvenes en un acto introspectivo y aislado, sino que distintos factores como la familia, los amigos, la escuela y el contexto laboral intervienen en dicha producción significativa interactuando de manera dinámica en la configuración del sentido. De esta manera, la transformación de significados que orientan el sentido de la acción del joven respecto a su trabajo se extiende a la familia y los amigos creándose una complicada dinámica de valoraciones respecto a lo que se esperaba del trabajo y lo que resultó ser.

Aún cuando la construcción de significados es variada y compleja, hay una convergencia predominante y recurrente en la cual se centrará este análisis final y tiene que ver con la construcción de un sentido del trabajo ambivalente de-

rivada de la configuración de dos significados del trabajo opuestos y diferenciados. Por una parte el trabajo *profesional* como trabajo ideal, y por otra, el *empleo* como una actividad transitoria, pesada y no muy relevante. Esta distinción está presente a lo largo de las prácticas y discursos de los trabajadores entrevistados. De esta manera, se analizará, sin pretensiones de exhaustividad, cómo los jóvenes configuran este sentido ambivalente del trabajo y cómo influye la familia, los amigos y la escuela en esta construcción.

## FAMILIA Y TRABAJO

En un primer momento, es la familia la que provee de los significados iniciales del trabajo, contruidos tanto por la experiencia laboral de los padres como por los significados heredados por sus antecesores. Recordemos que los significados del trabajo se configuran subjetivamente desde la dinámica de la experiencia personal, a la vez que son socialmente contruidos a lo largo de los años. De esta manera, el imaginario social de lo que es el trabajo, el cual es contruido colectivamente, es interpretado en lo individual configurando significados específicos que orientan determinada acción en el ámbito de lo laboral.

Así como el joven reconstruye un sentido del trabajo influido por distintas esferas, de la misma manera la familia realiza sus propias construcciones las cuales ejercen una influencia fundamental en lo que aquí se ha llamado como la socialización para el trabajo. Los significados que hace la familia del trabajo se identifican con valores positivos tales como ser útil para la sociedad, ser productivo, “saber lo que cuesta ganarse el dinero”, tener patrimonio propio, etcétera. Estos significados tienen una presencia bastante marcada en los discursos y en las prácticas de los jóvenes dado que es a partir del espacio familiar donde el joven reconfigura los significados que le darán forma al sentido del trabajo *profesional* como proyecto de realización ideal. Las transformaciones de los significados del trabajo contruidos por los jóvenes en su experiencia laboral, modifican y refuerzan también los significados que los padres tienen respecto al trabajo de sus hijos, con ello, hay una comprensión y apoyo de parte de los padres respecto a lo que sus hijos están experimentando en McDonald’s. En un principio, ante la inquietud o urgencia de comenzar a laborar, ya sea por necesidad o por mera experiencia, los padres los apoyan gustosos. La carestía económica de los padres sugiere a algunos jóvenes, de manera discreta pero contundente, la imperiosa necesidad de trabajar para ayudar económica-

mente. En estos casos, los jóvenes, de manera voluntaria, inician y permanecen en McDonald’s conscientes de las carencias familiares. En otros casos los padres retan a sus hijos a que entren a trabajar, lo cual no sólo los incentiva a su ingreso sino que los hace permanecer para demostrar que pueden ser responsables y cuidadosos con su empleo.

Así, una vez que comienzan a laborar en la empresa, los jóvenes sienten un gran apoyo de parte de los padres y hermanos expresado en acciones concretas como la liberación de responsabilidades en las labores domésticas y procurando un entorno tranquilo en la casa para que puedan descansar cuando regresan del trabajo, preparar los alimentos a tiempo, limpiar los uniformes, etcétera. Hay, además, muestras de orgullo y satisfacción de parte de los padres por el hecho de que sus hijos estén trabajando en una empresa “seria” como McDonald’s. Incluso, estos jóvenes llegan a ser el punto de comparación con aquellos hermanos que no estén trabajando. La ilusión inicial de que en la empresa podrán ascender y obtener crecientes triunfos y ganancias también es incentivada y compartida por los padres y hermanos (en algunos casos son los mismos hermanos o primos quienes invitaron a nuestros entrevistados a laborar en la empresa).

Sin embargo, conforme las condiciones de trabajo van endureciéndose al incrementarse las horas de trabajo, las actividades y las presiones, los significados del trabajo que provienen desde la familia y que influyen de manera evidente en los jóvenes, se transforman de manera paralela y similar a los significados que configuran estos jóvenes. La creciente demanda de horas de trabajo disminuye la presencia de los hijos en su hogar y esta presencia se reduce a llegar a la casa sólo para dormir (no necesariamente durante la noche). La familia advierte el desgaste físico y mental de sus hijos trabajadores y, contrario a sus primeras impresiones positivas del trabajo, comienzan a alentarlos para que lo abandonen y se dediquen sólo al estudio. En ninguno de los casos, los padres sugirieron, mucho menos exigieron, que los jóvenes permanecieran en McDonald’s a pesar de las condiciones imperantes. Por el contrario, son los padres, en muchos casos, la principal causa de renuncia de estos jóvenes trabajadores, sobre todo en las mujeres entrevistadas.

Si bien hay significados del trabajo familiar identificados con lo positivo, lo correcto, lo útil y con el bienestar -elementos propios de la ética del trabajo-, estos no llegan al límite de la cultura del sacrificio o la aceptación de condiciones de trabajo injustas o adversas. De esta manera, estos significados familiares alimentan nociones de

justicia y dignidad dentro del trabajo en los jóvenes que les permite hacer frente a sus precarias condiciones laborales. Este aspecto es sumamente importante porque nos habla de que estos jóvenes, aún viviendo en un contexto de proliferación de precariedad laboral, conservan fuertes referentes del trabajo digno y justo que configuran sus juicios respecto a lo que debe ser el trabajo orientando sus acciones al interior del trabajo. Estas acciones se concretan de manera diversa en el disgusto explícito, la venganza y la resistencia (individual o colectiva) presentes en sus prácticas en el trabajo y en la solidaridad constante con los compañeros de trabajo frente a los abusos de los gerentes y los maltratos de los clientes.

#### FAMILIA, ESCUELA Y TRABAJO

A pesar de que el discurso del trabajo como actividad positiva y productiva está muy presente en los padres, la prioridad para éstos y para los mismos jóvenes es la escuela. Aún en aquellos entrevistados donde el encarecimiento familiar era más notorio, la escuela se erguía como la primera obligación ineludible. La relevancia de la educación frente al trabajo transmitida desde los padres tiene una presencia predominante en el proceso de construcción del sentido ambivalente del trabajo de estos jóvenes. La noción promovida desde la escuela y la familia de la profesión como trabajo ideal, bien remunerado, agradable e investido de reconocimiento y respeto es significativamente muy importante para estos jóvenes. Se convierte en el principal parámetro de lo que debe ser el trabajo y les permite construir diferencias entre trabajo y empleo.

Esta diferenciación entre trabajo y empleo realizada por los jóvenes entrevistados se traduce en una distinción significativa para ellos entre lo que hacen y lo que desean hacer, entre lo real y lo ideal. De esta manera, el *trabajo* profesional es un marco proyectivo donde el *empleo* se convierte sólo en un medio para alcanzar su fin profesional.<sup>3</sup> Esta dicotomía permite explicar por qué los trabajadores entrevistados permanecen a pesar de las condiciones laborales que padecen en la empresa. Es entonces que la escuela, con su promesa del trabajo profesional, predomina sobre su empleo real dentro de McDonald's. Así, la empresa sólo es un medio necesario para lograr sus deseos profesionales.

La relación entre el estudio y el trabajo es de vital importancia porque pone a los jóvenes en una difícil encrucijada que es muy significativa: trabajan para estudiar

y así alcanzar su ideal profesional, pero las condiciones de trabajo obstaculizan sus actividades escolares. Aún cuando los jóvenes ven la escuela como actividad prioritaria, sus necesidades económicas los obligan a mantenerse en el trabajo. Y si bien podrían cambiar de trabajo, las pocas opciones laborales formales para estudiantes jóvenes en el mercado de trabajo influyen para conservar su empleo en McDonald's. De esta manera los jóvenes trabajadores se encuentran atrapados en un ciclo vicioso: el trabajo afecta sus estudios, pero sus gastos escolares y personales no les permiten renunciar a su empleo. Esta tensión generada por la condición de estudiante y trabajador se presenta como un vaivén entre sus sueños de trabajo profesional y una realidad de trabajo descalificado y mediocre.

Con ello se produce una difícil paradoja: se lleva a cabo una especie de sacrificio parcial de sus estudios y tiempo libre en favor de la realización futura de un proyecto de vida centrado en el estudio y el trabajo profesional. Esta distinción y balance significativo entre *empleo temporal* y *trabajo ideal* los mantiene trabajando en McDonald's, lo cual empeora el conflicto entre el estudio y el trabajo porque si bien el trabajo entorpece sus estudios, no están dispuestos a sacrificar sus ganancias para dedicarse exclusivamente a la escuela.

#### EXPERIENCIA DE EMPLEO

Como se ha apuntado en los párrafos anteriores, la construcción del sentido ambivalente del trabajo en su vertiente del trabajo profesional como ideal surge de la interacción del joven con los ámbitos familiar y educativo. Una vez que ingresan a laborar a la empresa, comienzan a elaborar significados distintos a los que fueron inculcados desde la familia, produciéndose esta diferenciación contrastante entre el trabajo profesional anhelado y empleo real del momento.

La experiencia de aprendizaje, la interacción con la tecnología, las relaciones con grupos de pares y jerarquías de poder, la obtención de ingresos y responsabilidades si bien en un primer momento los entusiasma, con el paso del tiempo se transforma en monotonía y enfado. Esta situación es comprensible si se tiene en cuenta que la mayor parte de la capacitación y adquisición de habilidades se aprende en el puesto de empleado general y entrenador. Los escaños superiores muestran poco avance en cuanto a nuevas competencias o conocimientos respecto a los puestos inferiores.

Por otra parte, si bien en un principio a los jóvenes entrevistados les entusiasma la posibilidad de ascender a gerente, con el paso del tiempo, el aumento de responsabilidades y la experiencia con sus superiores, este deseo de subir en la jerarquía se desvanece. Al transcurrir algunos meses el trabajo en McDonald's se vuelve más pesado y demandante, y con ello crece su descontento y hastío en el trabajo. Hastío que es contrarrestado por las relaciones de amistad y solidaridad que desarrollan en la empresa y que llegan a tener un lugar muy importante dentro de la construcción de significados.

Por otra parte, para los jóvenes empleados de McDonald's, el abuso de poder de los gerentes, y el maltrato

ello, su actividad dentro de McDonald's es vista sólo como un empleo temporal y que sirve exclusivamente en tanto medio para lograr terminar sus estudios y desarrollar su actividad profesional. En oposición al sentido del trabajo ideal, el empleo en McDonald's genera un sentido del empleo instrumental y temporal, como ya lo hemos señalado.

Hay que destacar que la construcción del sentido de trabajo ideal no se traduce en una visión ingenua del trabajo, sino por el contrario. Al momento de enfrentarse a las condiciones de bajos salarios y explotación, su deseo por lograr el trabajo ideal se refuerza y se convierte en una razón que le permite mediar entre las condiciones de



de algunos clientes, en la lógica de los propios discursos, es el inicio de las contradicciones y malestares dentro del trabajo, los cuales marcan la distinción contrastante y significativa entre su ideal de trabajo profesional y el empleo momentáneo y utilitario. A juzgar por las experiencias de los jóvenes, los abusos recurrentes de los gerentes y las eventuales humillaciones de los clientes son el principal factor de disgusto y malestar dentro de la empresa. Pareciera que la construcción del sentido del trabajo ideal y profesional, proveniente desde los ámbitos familiares y educativos, funge como parámetro de expectativas frente a su experiencia de *empleo* en McDonald's.

Estas experiencias dentro de McDonald's generan una serie de significados que se traducen en injusticia, estrés, cansancio, opresión y en un desprecio por las autoridades y el trabajo mismo. Sin embargo, su sentido de trabajo ideal (profesional), aunque difuso, los mantiene ahí. Con

precariedad y abuso que vive en McDonald's y sus expectativas profesionales. Es entonces cuando se produce el frustrante dilema que ya hemos comentado: entran a trabajar para poder seguir estudiando, pero es tan absorbente el trabajo que tienen que salir de trabajar para poder seguir estudiando y en algunos casos dejan la escuela para seguir trabajando. Pero en tanto deciden quedarse en el trabajo o renunciar, el desgaste y problemas con la escuela los afecta sensiblemente.

Así, el mundo de trabajo se impone a estos jóvenes de manera brusca y repentina, invadiendo y afectando aquellos otros ámbitos de vida (la familia, los amigos y la escuela) que eran de mayor importancia para ellos. De nueva cuenta, estas experiencias de trabajo nos hablan de que el ámbito laboral sigue siendo sumamente trascendente para los individuos. Aún más, las condiciones de flexibilidad y precariedad, lejos de debilitar los significados

de trabajo, los fortalece debido a la irrupción e invasión de este ámbito en los otros espacios de vida. El compromiso personal, la responsabilidad y la cooperación entre los compañeros de trabajo parecen construir este significado de trabajo.

#### IDENTIDAD CON EL TRABAJAR (Y NO CON EL TRABAJO)

Como decíamos, el sentido ambivalente del trabajo (en su bifurcación trabajo/empleo) está orientado por significados y valores en torno a la justicia en el trabajo, a la cooperación y solidaridad, y a la importancia de los vínculos sociales en el espacio de lo laboral. La presencia de estos significados les confiere cierto orgullo como trabajadores y los identifica más con el trabajar como una actividad que habrán de desarrollar toda su vida y que les dará reconocimiento social que con una empresa en particular como McDonald's.

De esta forma, la construcción de sentido que hacen del trabajo como ideal sí permite la articulación de una identidad, tal vez no sólida ni con rasgos específicos, pero sí con una identidad en torno a una actividad que habrán de desempeñar permanentemente y que tendrán que realizarla de la mejor manera posible. Es decir, hay una identificación con el trabajar (y no con el trabajo) emparentada con la ética del trabajo como una actividad útil y positiva tanto para ellos en lo personal como para la sociedad en lo general. En el mejor de los casos se identifican como estudiantes que trabajan, y esta identificación es más cercana a la imagen de un profesionista potencial. Por otra parte, hay una identificación con el trabajar, como actividad, en oposición a una identificación con el trabajo, con el espacio laboral. Es decir, bajo el supuesto de que los individuos se identifican con aquello que es significativo para ellos, los jóvenes entrevistados tienden a identificarse con los valores del trabajo desde una visión amplia, más cercana a los valores de la ética del trabajo, que a establecer una identificación con su actividad productiva en específico o con la empresa. La dinámica de todos estos significados desarrolla un sentido de trabajo ideal que se expresa en un discurso que señala con fuerza

las injusticias y la explotación que padecen en la empresa por parte de los gerentes, y en prácticas de resistencia ante las autoridades y en actitudes de responsabilidad y solidaridad.

#### SENTIDO AMBIVALENTE DEL TRABAJO.

Así la experiencia de trabajo de estos jóvenes los lleva a construir un sentido del trabajo ambivalente. Por una parte, la familia y la importancia que le otorgan a la escuela para su formación profesional contribuyen en la configuración de una serie de significados identificados con una *ética del trabajo* donde el trabajo es visto como una actividad positiva y favorable no sólo para el desarrollo individual, sino para el desarrollo social dado que se es útil para los demás a la vez que se obtiene un reconocimiento y permite tener los recursos económicos para sostenerse. Dentro de esta ética del trabajo los vínculos sociales en el trabajo adquieren también una importancia sustancial y se traduce en términos de cooperación, solidaridad y amistad con los compañeros de trabajo.

Este sentido del trabajo en su aspecto idealizado se enfrenta, con fuerza, con una realidad laboral agotadora e injusta que si bien les deja experiencia y aprendizaje, esta experiencia está más relacionada con lo severo e autoritario que puede ser el trabajo. Y aún cuando la necesidad económica (ya sea personal o familiar) les exige mantenerse dentro de la empresa, su condición de jóvenes y estudiantes les permite construir esta otra vertiente del sentido del trabajo identificada con el empleo temporal y meramente utilitario. Estos jóvenes saben que no trabajaran de por vida, y este deseo les hace más llevadero sus penurias dentro de McDonald's.

Recapitulando, podríamos aventurarnos a sugerir que los *jóvenes estudiantes trabajadores* (valga la tríada) de McDonald's surgen como sujetos laborales ampliados<sup>4</sup> quienes llevan a cabo complejas construcciones de significados que traspasan fronteras conceptuales. Podemos declarar con contundencia que las condiciones de precariedad del trabajo de ninguna manera han desplazado a los significados del trabajo como eje central de la vida

cotidiana y como forma de desarrollo con seguridad social y prestaciones. En estos jóvenes, lejos de que las condiciones laborales de abuso y explotación debiliten sus anhelos de un trabajo estable y satisfactorio, los alienta a educarse para perseguir este tipo de trabajo –aunque la educación no garantice un buen trabajo–. El trabajo sigue siendo central en los proyectos de vida de los individuos. Las condiciones de flexibilidad y precariedad invaden otras esferas de la vida cotidiana de forma avasalladora. Por ello, los empleos precarios y flexibles lejos de debilitar la centralidad del trabajo la imponen de manera negativa en la vida de los sujetos.

Por otra parte, la organización espontánea y circunstancial de solidaridad y compañerismo que estos jóvenes realizan para hacer frente a los abusos de los gerentes y de algunos clientes habla de que el trabajo sigue siendo un espacio de creación de fuertes vínculos sociales. De nueva cuenta, las condiciones de precariedad y flexibilidad laboral impulsan estas relaciones solidarias en vez de socavarlas, relaciones que llegan a tener una presencia muy importante en la vida de estos jóvenes.

De esta manera podemos concluir que la experiencia laboral dentro de la empresa de McDonald's y la construcción ambivalente del sentido del trabajo de parte de los jóvenes trabajadores constata la importancia del trabajo en la vida de los individuos, en la conformación de significados y sentido que orientan su acción social y en la construcción de identidades no limitadas a los espacios laborales. Estamos ante sujetos laborales ampliados que exigen ser analizados de forma extensa en todos sus ámbitos de vida. Ello implica nuevas formas de acercamiento y problematización, formular nuevas preguntas, crear nuevos enfoques interpretativos. En suma, exige afrontar e interpretar la realidad en toda su complejidad, en toda su contradicción y en toda su incoherencia. •

#### NOTAS

<sup>1</sup> El presente trabajo presenta las reflexiones finales de la tesis de maestría: “*Construcción del Sentido del Trabajo e Identificación con la empresa McDonald's*” concluida en el verano del 2007.

<sup>2</sup> Por cuestiones de espacio no se abunda sobre el análisis teórico en

torno a la construcción de significados y de sentido. Baste comentar que se sigue la perspectiva de la sociología comprensiva con Max Weber (1973, 1997) y con mayor presencia, la fenomenología social de Schütz (1973b, 1973b y 1974) y sus discípulos Peter L. Berger y Thomas Luckmann (1983 y 1997).

<sup>3</sup> Un estudio realizado en Buenos Aires, Argentina, sobre los trabajadores de McDonald's coincide con esta percepción del trabajo en dicha empresa como algo transitorio ligado a la preparación profesional. Cf. Muracciole (2003). El documento puede obtenerse en: [http://www.rel-uita.org/sectores/hrct/mac-donald/trabajo\\_feliz.htm](http://www.rel-uita.org/sectores/hrct/mac-donald/trabajo_feliz.htm)

<sup>4</sup> Los sujetos laborales ampliados son aquellos actores que escapan al arquetipo tradicional del *homo faber*, es decir, del sujeto obrero de la gran industria con atribuciones pretendidamente homogéneas y con capacidad de acción colectiva. Así, los sujetos laborales ampliados abarcan a los trabajadores informales, de servicios y los nuevos trabajos atípicos. (De la Garza, 2006)

#### BIBLIOGRAFÍA

- Berger, Peter L., y T. Luckmann, (1997) *Modernidad, pluralismo y crisis de sentido. La orientación del hombre moderno*. Paidós. Barcelona.
- \_\_\_\_\_ (1983) *La construcción social de la realidad*. Edit. Amorrortu, Buenos Aires.
- De la Garza, Enrique (2006) “Del concepto ampliado de trabajo al de sujeto laboral ampliado”. En De la Garza, E. (coord.): *Teorías sociales y estudios del trabajo: Nuevos enfoques*. Barcelona, coed. Anthropos-UAM-I.
- Schütz, Alfred (1974) *El problema de la realidad social*. Amorrortu. Buenos Aires.
- \_\_\_\_\_ (1973) *Fenomenología del mundo social*. Amorrortu. Buenos Aires.
- \_\_\_\_\_ y Luckmann, Thomas (1973) *Las estructuras del mundo del vida*. Amorrortu. Buenos Aires.
- Weber, Max (1997) *Ensayos sobre metodología sociológica*. Amorrortu. Buenos Aires.
- \_\_\_\_\_ (1973) *Economía y Sociedad*. Fondo de Cultura Económica. México.

GUSTAVO GARABITO. Sociólogo del trabajo. Maestro en Estudios Sociales, Línea de Estudios Laborales por la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Iztapalapa y estudiante de doctorado en el mismo posgrado. Líneas de investigación: Significados y sentido del trabajo, empleo juvenil y procesos subjetivos en torno al trabajo. Correo electrónico: garabito\_uam@hotmail.com y gustavogarabito@gmail.com