

## **Sentido del trabajo e identificación en los jóvenes trabajadores de McDonald's**

Gustavo Garabito Ballesteros.<sup>1</sup>

Durante las últimas tres décadas, las transformaciones de un mundo globalizado y sus consecuencias en el universo del trabajo han traído nuevos debates, problemáticas y perspectivas de análisis en la esfera de lo laboral. Este proceso de globalización, donde el papel rector del Estado en la administración de la economía ha sido debilitado y parcialmente sustituido por un pretendido equilibrio de un mercado globalizado que se basa en la continua competencia entre países, ha exigido permanentes cambios en los campos tecnológicos, organizacionales, de las relaciones laborales y de la cultura laboral en su conjunto, dando por resultado emergentes modelos productivos en un contexto de flexibilización del trabajo.

Con ello, a los viejos pero aún vigentes debates sobre el sindicalismo, cultura obrera y procesos de trabajo, se añaden ahora estudios sobre los procesos subjetivos de construcción de sentido y de conformación de identidades en un contexto de trabajo flexible (De la Garza, 2001, 1999) que no sólo afecta las condiciones laborales, sino que además influye en la construcción del *sentido* que los trabajadores hacen de su trabajo y de sí mismos. Es decir, tanto los viejos como los nuevos modelos productivos repercuten en la creación de significados que permiten la construcción del sentido en torno de lo *que es el trabajo*, lo *que significa trabajar* y de lo que representa *ser trabajador* en un marco de laboral específico.

A la par del desmantelamiento del Estado benefactor, con la introducción de políticas económicas neoclásicas que van tras la flexibilización y precarización del trabajo, el análisis de lo laboral sufrió transformaciones al enfrentarse ante escenarios diversos que mostraban la heterogeneidad del mundo del trabajo. La versión más extrema de este análisis posmoderno tiene

---

<sup>1</sup> Sociólogo laboral. Maestro en Estudios Sociales, línea de Estudios Laborales por la UAM-I y estudiante de doctorado del mismo posgrado. Líneas de investigación: Significados y sentido del trabajo en jóvenes e infantes. Correo electrónico: gustavogarabito@gmail.com

su máxima expresión en las llamadas “tesis del fin del trabajo” con autores como Jeremy Rifkin (1996), André Gorz (1991, 1998) Claus Offe (1984), Dominique Méda (1998), Robert Castel (1997) y posteriormente Bauman (2000) y Sennet (2001) por señalar a los más representativos.<sup>2</sup> En su versión más pesimista, señala que el progresivo incremento de la tecnología en detrimento de la mano de obra, el aumento del desempleo, subempleo y precarización del trabajo y la disminución del sector manufacturero frente al crecimiento del sector servicios ponían en cuestión la centralidad –y capacidad– del mundo del trabajo para generar identidades y otorgar sentido a la vida cotidiana, y con ello una fragmentación del mundo de vida y en especial del trabajo. Es decir, desde esta perspectiva, el trabajo dejaría de ser la actividad principal en la conformación de identidades y de sentido dentro de un proyecto de vida; con el avance de la precarización y flexibilización del trabajo y el aumento del desempleo, el trabajo ya no podría sostenerse como la columna vertebral de cualquier proyecto de vida, ni como generador de sentido o de identidades.

Aún con ello, no debe confundirse una eventual crisis de la sociedad del trabajo industrial con una crisis del trabajo en lo general, sino entenderse que se están dando importantes cambios en el mundo del trabajo lo cual, lejos de abolirlo, está ampliando su horizonte en tanto actividad productiva como factor rector en la constitución de sentido e identidad en la vida cotidiana en amplios marcos culturales. Así, el análisis de la heterogeneidad del mundo del trabajo, visto como un problema de aproximación teórica resulta pertinente para una comprensión más cabal del papel que el trabajo desempeña (en toda su complejidad) en la vida cotidiana y en la constitución de sujetos laborales. Así, por ejemplo, la diversidad de sujetos laborales distintos al *homo faber* no responde tanto a un problema de crisis de identidades, sino que simplemente antes no se había atendido con profundidad a otros sujetos laborales como los

---

<sup>2</sup> Para una revisión sintética y crítica de esta perspectiva véase: De la Garza (1997, 1998, 1999, 2000, 2005), De la Garza y Neffa (2001) y Neffa (2002).

empleados del sector servicios (banqueros, meseros, prestadores de servicios públicos, trabajadores de cuello azul, etcétera) dada la primacía, por una parte, del análisis del trabajo industrial y los sujetos clase, y por otra, porque dicho sector no tenía la importancia que ahora sí tiene. (De la Garza, 2000)

Aún cuando ya han sido refutadas las tesis del fin del trabajo, en tanto que la fragmentación de los mundos de vida no sólo se ha dado en el mundo del trabajo y su heterogeneidad no es exclusiva de la época actual, (De la Garza *et al*, 2001) el aporte de estas tesis reside en que llamaron la atención tanto a la academia como a la opinión pública sobre los diversos significados del concepto del trabajo y de la constitución de distintos sujetos en un contexto de transformación de lo laboral. La producción teórica de Gorz, Offe, Meda y Castel proporcionan elementos de análisis interesantes sin que necesariamente se esté de acuerdo o no con sus predicciones.

Podemos resaltar el impacto de las “nuevas” formas de trabajo en relación con el antiguo modelo de producción y las principales discusiones generadas por esta vertiente entre las que destacan: i) el creciente desempleo, y el *no-trabajo* (precarización del empleo); ii) la inadecuada categorización centrada en la sociedad salarial/sociedad del trabajo –y su invalidez–; iii) la pérdida de la identidad colectiva obrera/nueva identidad a raíz de una creciente individualización centrada fuertemente en los jóvenes (*sociedad de individuos* en Castel; una *nueva organización de los intereses de los trabajadores* en Offe, por ejemplo); iv) la desarticulación de la *función integradora del trabajo* (*vínculo social del trabajo* en Meda) y la consecuente v) “exclusión” –en los tres autores– (*desafiliación* en Castel) de los trabajadores.

De estas tesis, tres en particular nos llama la atención. 1) La primera es aquella que asegura que el trabajo ha perdido su centralidad en la vida cotidiana y que ha sido desplazado por otras actividades como el consumo, la familia o los amigos. Bauman (2000) por ejemplo, señala que se ha pasado de la ética del trabajo como eje de bienestar personal, satisfacción material y reconocimiento social hacia una estética del consumo donde esta actividad, primordialmente

individualista, se vuelve el objetivo principal de la actividad laboral más allá de los significados personales no instrumentales que los individuos pudieran darle al trabajo.

2) También resulta interesante aquellos argumentos que señalan que el trabajo ha dejado de formar vínculos e interacciones sociales fuertes y permanentes más allá de la simple cooperación productiva. Es decir, según estas tesis, la socialización ahora se desarrolla en otros espacios no laborales como la familia, centros de reunión con los amigos, etc.

3) La fragmentación de las identidades como otro punto del debate del fin del trabajo nos llama la atención. Desde estos argumentos, el trabajo ya no sería capaz de conformar identidades colectivas, sino que por el contrario, en este espacio –como se señala poco más arriba- predomina el individualismo.

Estos tres argumentos han conducido, de manera antitética, en gran medida el desarrollo de esta investigación.<sup>3</sup> De esta manera, esta investigación se centra en si efectivamente el trabajo, en interacción con otros ámbitos como la familia y la escuela, ha dejado de tener importancia y centralidad en la construcción de significados que orientan el sentido de la acción y prácticas sociales dentro y fuera del trabajo. Es decir, atender sí efectivamente los vínculos sociales se han debilitado dentro del ámbito del trabajo y si ya no es posible desarrollar identidades en función del trabajo. Para ello es importante ampliar el análisis trascendiendo la esfera de lo laboral para incorporar ámbitos de influencia recíproca en la construcción de significados en torno al trabajo. Los ámbitos que han sido seleccionados para el análisis son, como ya se ha señalado, la familia y la escuela.

Así, el objetivo del presente es el de reconstruir los significados a través de los cuáles los jóvenes empleados de McDonald's desarrollan el sentido del trabajo. Estos significados entrañan valores, emociones, juicios y razonamientos que los sujetos hacen de su realidad en un proceso continuo de

---

<sup>3</sup> El presente documento forma parte de la tesis de maestría concluida en el verano del 2007.

configuración y reconfiguración. Los significados no surgen exclusivamente de los sujetos, sino que son elaborados a partir de su experiencia de trabajo y su relación con la tecnología, con la organización del trabajo, la cultura laboral, las relaciones laborales al interior de la empresa y de su convivencia cotidiana con su familia, amigos y con el aparato educativo. Por ello, la reconstrucción de los significados del trabajo que orientan la acción social requiere de un análisis de los procesos productivos del espacio laboral en el que se desenvuelven, es decir, McDonald's.

El corporativo McDonald's, en un entorno de desempleo y trabajo precario e informal que afectan principalmente al sector juvenil, ha creado una imagen de ser una empresa presuntamente seria y formal enfocada para jóvenes estudiantes con edades entre los 16 y 21 años. El ambiente festivo y jovial, los alimentos que se elaboran ahí y el estatus de una corporación emblemática de la cultura estadounidense con proyección internacional ha convertido a esta empresa en un referente frecuente de trabajo entre los jóvenes que desean trabajar. Aún con ello, McDonald's, con 8 mil 990 empleados a inicios del 2007, es ampliamente conocido por sus bajos salarios y la intensidad del trabajo. Pero, paradójicamente, McDonald's también ha sido famoso por ser una empresa con presencia en los primeros cinco lugares a nivel nacional de la lista de "los mejores lugares para trabajar" durante los últimos tres años. Esta lista, elaborada por "Great Place to Work Institute, Inc.", empresa de investigación y consultoría gerencial internacional, al parecer es de gran importancia en el mundo empresarial.

Por otra parte, McDonald's presenta algunas características que lo hacen interesante para estudiarlo. En contraste con la idea común de los restaurantes como establecimientos donde se ofrecen, elaboran y sirven alimentos más o menos elaborados por cocineros y cocineras calificados (y en algunos casos, especializados) y que son llevados hasta las mesas de los comensales por meseros que deben procurar discreción, prontitud y amabilidad para ser consumidos en un ambiente agradable y propicio; McDonald's, más que un

restaurante, se ha constituido como una “fábrica de hamburguesas” con procesos productivos y tecnologías similares al de las fábricas de corte taylorista y fordista, y con una pequeña estructura organizacional con pocos escaños jerárquicos. Los empleados de esta empresa, lejos de ser prudentes meseros o cocineros experimentados, son obreros que aprenden meticulosamente los distintos procedimientos para elaborar los alimentos y ofrecerlos, incluso la sonrisa amable es parte del proceso productivo. De esta manera, McDonald’s mezcla métodos fabriles para una empresa del sector servicios.

Más allá de que el análisis de McDonald’s implique abordar el empleo juvenil, nuestro interés por este sector no se centra tanto en esta problemática sino más bien en los significados que estos jóvenes construyen alrededor del trabajo. Precisamente, los autores de las tesis del fin del trabajo, hablan de que los jóvenes son los más vulnerables al avance de la flexibilización y precarización del trabajo debido a la ausencia de referentes vivenciales respecto a lo que es el trabajo formal y estable. Es decir, que la población joven vive el *status quo* de la flexibilización y precarización laboral como un fenómeno natural y sin una visión crítica de ella. También son señalados los jóvenes, desde la perspectiva posmoderna, como sujetos incapaces de generar identidades amplias dado un exceso de individualismo característico de nuestro tiempo, como ya se comentó en párrafos anteriores.

Es por ello que esta investigación pretende abordar la capacidad de los jóvenes para construir significados que den sentido a su trabajo y que les permitan identificaciones con su actividad en un entorno laboral como el de McDonald’s. De esta forma, el análisis de la construcción los significados alrededor del trabajo conlleva una perspectiva crítica de la sociedad contemporánea (Thompson, 1990) en tanto que permite conocer cómo las condiciones de explotación y dominación en McDonald’s en un contexto de “primer empleo” puede marcar la perspectiva que el joven construye de su

trabajo como una actividad ardua, conflictiva, contradictoria e injusta pero necesaria para llevar a cabo proyectos a largo plazo.

Ahora bien, la construcción de significados que otorgan sentido a una acción social específica no es una acción que se reduzca a la psique individual y voluntarista, sino que más bien se da una articulación entre la comprensión (comprensión significativa) que el sujeto hace del mundo y las estructuras en las que está inmerso. Es decir, son los sujetos quienes construyen los significados de sus entornos sociales (como el trabajo) en una dinámica de constante configuración y reconfiguración para dar sentido a su actuar en el mundo social. (De la Garza, 1997:86) Así, concebimos el *sentido* como un proceso dinámico de articulación y configuración de significados que orientan y hacen comprensible la acción social y las prácticas cotidianas.<sup>4</sup>

De esta manera, en la elaboración de los significados, no sólo las condiciones de trabajo son importantes, sino además la biografía personal, la familia y los valores educativos que han sido inculcados en los jóvenes. Por esto, el presente estudio trasciende el binomio sujeto/trabajo para ampliar el análisis al incorporar la familia y la educación.

El proceso de dar sentido implica una dinámica de distintos significados en una constante reconfiguración. Esto no denota, de ninguna manera, que la suma de significados contruidos 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.

Derivado del análisis de las entrevistas a lo empleados de McDonald's, en los discursos y prácticas de los jóvenes entrevistados se puede apreciar que construyen un sentido del trabajo orientado al reconocimiento social,

---

<sup>4</sup> Por razones de espacio no se detalla aquí el análisis teórico realizado en torno a la construcción de significados y sentido, baste mencionar que se siguió la perspectiva de Max Weber (1973,1997), Alfred Schütz (1973a, 1973b, 1974) y Berger y Luckman (1983,1997)

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, 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 continuar con los estudios para poder 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 del placer de laborar en lo que se desea y la autorrealización de ser profesionista.

Esta construcción de significados no es realizada exclusivamente por los jóvenes en un acto introspectivo y aislado, sino que distintos factores como lo es 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 derivada 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 económicamente. 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 el que los liberen de realizar labores domésticas, procurar 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 (recordemos que 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 de 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 la precariedad laboral, conservan fuertes referentes del trabajo digno y justo que configuran sus juicios respecto a lo que debe ser el trabajo y orientan 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. Esta dicotomía permite explicar por qué los trabajadores entrevistados permanecen laborando 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 entrampados 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 difícil: 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 familiar 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, la adición 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 de algunos clientes, es, en la lógica de los propios discursos, 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, como ya hemos visto, 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 ello, su actividad dentro de McDonald's es vista sólo como un empleo temporal y que sirve exclusivamente como un 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 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 trabajo 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 si 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 profesionalista 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 duro 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 trabajarán 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 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.

#### **Bibliografía.**

Bauman, Zigmund (2000) *Trabajo, Consumismo y nuevos Pobres*. Gedisa. Barcelona, 2000.

Berger, Peter L., y T. Luckmann, (1997) *Modernidad, pluralismo y crisis de sentido. La orientación del hombre moderno*. Paidós. Barcelona. 1997

\_\_\_\_\_ (1983) *La construcción social de la realidad*. Amorrortu, Buenos Aires. 1983

Castel, Robert. (1997). *La metamorfosis de la cuestión social*. Paidós. Buenos Aires. 1997.

De la Garza, Enrique (2005) “Del concepto ampliado de trabajo al de sujeto laboral ampliado”. En: De la Garza (coor) *Sindicatos y nuevos movimientos sociales en América Latina*. CLACSO. Buenos Aires. 2005

\_\_\_\_\_ (2000) “El papel del concepto de trabajo en la teoría social del siglo XX.” En: De la Garza (comp.). (2000) *Tratado latinoamericano de sociología del trabajo*. FCE, México, 2000

\_\_\_\_\_ (1999) *Los retos teóricos de los estudios del trabajo hacia el siglo XXI*. CLACSO. ASDI UAA México.

\_\_\_\_\_ (1997) “Trabajo y mundos de vida.” En: Zemelman, Hugo (coor) *Subjetividades: umbrales del pensamiento social*. Antropos. Madrid. 1997

\_\_\_\_\_ (1991) *Crisis y Sujetos Sociales en México*. CIIH. UNAM. Porrúa. México. 1991

De la Garza, Enrique y Campillo, Marcia. (1998) "Hacia dónde va el trabajo humano" en *¿Fin de la sociedad del trabajo?* CAT, Año 1, n°1 enero-junio 1998

De la Garza, Enrique y Hernández, Juan Manuel (2000). "Fin del trabajo o trabajo sin fin". En: De la Garza (comp.). (2000) *Tratado latinoamericano de sociología del trabajo*. FCE, México, 2000.

Gorz, André. (1998) *Miserias del presente, riqueza de lo posible* Edit. Piados. Buenos Aires. 1998.

\_\_\_\_\_ (1991) *Metamorfosis del trabajo. Búsqueda del sentido. Crítica a la razón económica*. Ed. Sistema. Madrid. 1991

Meda, Dominique. (1998) *El trabajo. Un valor en peligro de extinción*. Edit. Gedisa. España. 1998

Neffa, Julio C. (2001) "Presentación del debate reciente sobre el fin del trabajo". En: De la Garza, Enrique y Neffa, Julio César (coord.) (2001) *El trabajo del futuro, el futuro del trabajo*. CLACSO, ASDI. Buenos Aires, 2001

\_\_\_\_\_ (2003) *El trabajo humano*. CEIL-PIETTE / CONICET. Buenos Aires. 2003

Offe, Claus (1992) *La sociedad del trabajo. Problemas estructurales y perspectivas del futuro*. Edit. Alianza Universidad. España. 1992.

Sennet, Richard (2000) *La corrosión del carácter. Las consecuencias personales en el nuevo capitalismo*. Anagrama. Barcelona 2000.

Schütz, Alfred (1974) *El problema de la realidad social*. Amorrutu. Buenos Aires. 1974

\_\_\_\_\_ (1973) *Fenomenología del Mundo Social*. Amorrutu. Buenos Aires 1973

\_\_\_\_\_ y Luckmann, Thomas (1973) *Las estructuras del mundo de la vida*. Amorrutu. Buenos Aires. 1973

Thompson, John B. (1990) *Ideología y Cultura Moderna. Teoría crítica social en la era de la comunicación de masas*. UAM Xochimilco. México. 1990.

Weber, Max (1997) *Ensayos sobre metodología sociológica*. Amorrutu. Buenos Aires.

\_\_\_\_\_ (1973) *Economía y Sociedad*. Fondo de Cultura Económica. México