



La transformación de los procesos de trabajo en la Argentina actual

El fast food y el desarrollo del régimen de gran industria¹

Eduardo Sartelli

Una serie de textos actuales intenta demostrar, por vías distintas pero en general asociadas al concepto de “desindustrialización”, que en la Argentina actual el desarrollo capitalista se habría detenido o, incluso, habría retrocedido. De allí que se propongan, consecuentemente, políticas que tiendan a estimular el desarrollo del capital, ya sea a través de lo que los regulacionistas llaman “atractividad” (es decir, el estímulo al ingreso de capitales) o a través de marcos regulatorios y estímulos económicos “pro-Pymes” (desgravaciones impositivas y flexibilidad laboral ad hoc). Desde ese mismo ángulo, se insiste en categorizar con conceptos “renovados” (postfordismo, toyotismo, etc.) a las “nuevas realidades”, dando por sentado que los primeros son necesarios porque las segundas realmente se apartan de todo lo conocido. Una mirada a los procesos de trabajo, tomando como ejemplo el mundo del fast food, uno de los sectores más dinámicos hoy por hoy en la Argentina, devela otra cosa. Como resultado de este análisis, se desprende que podemos caracterizar a los desarrollos actuales en los procesos de trabajo en los fast food a partir de la categoría de “manufactura moderna”, tal cual es analizada por Marx en *El Capital*. Estas transformaciones significan un aumento de la población explotable, una descalificación de las tareas y, como consecuencia, una disminución relativa de los salarios en la rama de producción de alimentos. Consecuentemente, es posible postular una tendencia al aumento de la tasa de explotación, paralela y correlativa a la que se verifica en el resto de la economía argentina.

Si esto que señalamos es correcto, las transformaciones en los procesos de trabajo en los fast food no constituyen más que ejemplos de un fenómeno más general, el de la

Sartelli, Eduardo: *La transformación de los procesos de trabajo en la Argentina actual. El fast food y el desarrollo del régimen de gran industria*, presentada en 5° Congreso Nacional de Estudios del Trabajo, Buenos Aires, 4 de agosto de 2001.



profundización del desarrollo de las relaciones capitalistas, de la tasa de explotación y, por ende, de la tendencia a la polarización de clases, que se encuentra en marcha en Argentina (y creemos también que en América Latina) desde al menos las últimas dos décadas. De modo que los problemas que enfrenta la población trabajadora en nuestros países no obedece a la ausencia, falta o incompletitud del desarrollo capitalista (o a la aparición, o no, de tal o cual modelo de política o de desarrollo) sino, por el contrario, a su profundización.

1. El análisis de los procesos de trabajo: algunas precisiones conceptuales

En una versión anterior de esta ponencia abordábamos el tema a partir de una serie de conceptos teóricos que necesitaban ser precisados, a fin de entender mejor el funcionamiento del fast food como proceso de trabajo. En particular, no se realizaba un análisis detallado de la disciplina impuesta a los trabajadores, ni explicábamos qué procesos habían hecho posible el desarrollo del fast food en Argentina. Para eso fue menester precisar conceptualmente el problema del control del proceso de trabajo y distinguirlo del de represión de los trabajadores, así como explicar el lugar que la lucha de clases tiene en la evolución tanto del control como de la represión. Por último, tampoco explicábamos por qué el estudio del proceso de trabajo constituía un buen punto de vista para observar las transformaciones del capitalismo contemporáneo. A cubrir esas falencias están destinados los dos acápites que siguen. Su utilidad se verá tanto en el reordenamiento del material empírico como en las conclusiones.

a. La formulación marxista

Como señalamos en un trabajo anterior, bajo el título de “proceso de trabajo” se ha dado cuenta de otras problemáticas, muchas de las cuales exceden incluso el mundo del trabajo: condiciones laborales, salud, reglamentaciones jurídicas sobre el consumo de la fuerza de trabajo, pero también etapas de desarrollo del capital, de desarrollo social, estrategias sindicales o trayectorias históricas de países enteros. En realidad, el estudio de



los procesos de trabajo tiene un objeto muy preciso. En un sentido muy general, el proceso de trabajo es “una actividad orientada a un fin, el de la producción de valores de uso, apropiación de lo natural para las necesidades humanas, condición general del metabolismo entre el hombre y la naturaleza, eterna condición natural de la vida humana y por tanto independiente de toda forma de esa vida, y común, por el contrario, a todas sus formas de sociedad.”² Todo proceso de trabajo está inserto en un proceso de producción, cuya naturaleza específica depende de las relaciones sociales que lo constituyen. De modo tal que, estrictamente hablando, todo proceso de trabajo junto con todo proceso de producción es siempre expresión de la relación que los seres humanos establecen con la naturaleza a los fines de transformarla para reproducir su vida, mediada por las relaciones que tejen entre ellos mismos. En concreto, el tipo de relaciones sociales de producción reinantes en una sociedad determina las características de los procesos laborales y de los procesos productivos. El proceso de producción *en su forma capitalista* resulta de la unidad del *proceso de trabajo* y del *proceso de valorización*.

De esta manera, estudiar las transformaciones de los procesos de trabajo en la actualidad significa observar los cambios que se producen en actividades cuya finalidad inmediata es la de producción de plusvalía, es decir, de explotación del trabajo. Esto no es otra cosa que decir que los cambios en los procesos de trabajo no pueden estudiarse en abstracción de los cambios en la acumulación de capital, dirigida esta, por la ley del valor. El estudio de las transformaciones de los procesos de trabajo es una forma más, otra ventana, si se quiere, por donde espiar el movimiento histórico de la sociedad capitalista. Significa observar las formas cambiantes mediante las cuales el capital renueva, perfecciona y amplía la explotación del trabajo. Y, por lo tanto, se reproduce a sí mismo hasta el punto de su propia negación.

b. Acerca del control y la represión

En la bibliografía sobre procesos de trabajo, uno de los aspectos más discutidos es la problemática del control de los trabajadores. En más de un sentido, el estudio del “control” o del proceso de trabajo como “control”, tendió a prevalecer por sobre el análisis de las formas productivas. Ello tenía una raíz política muy evidente: la crítica al capitalismo



adoptaba la forma de crítica a la dictadura en la producción. De esa forma, no sólo se desmentía la ideología burguesa de la “democracia” en general, sino también la de la “democracia en la fábrica”. Por otra parte, la idea de que los trabajadores eran “controlados” en la fábrica permitía explicar tanto la inacción política como la existencia de una rebelión permanente del trabajo, según fuera la posición política del autor. Encabalgado en este problema se discutía acerca de la realidad del “país de los trabajadores”: ¿era el socialismo “realmente existente” la imagen correcta de lo que debía ser el mundo del trabajo postcapitalista? Quienes respondían negativamente, en tanto observaban que entre el taylorismo y el stajanovismo no había diferencias, intentaban reivindicar para una “nueva izquierda” la crítica al control en la fábrica como crítica tanto del capitalismo como de los países del este. Quienes respondían afirmativamente eran calificados de estalinistas (cosa que muchos de ellos efectivamente eran). Lo cierto que los estudios desde esta óptica crítica tendieron a prestar menos atención a los procesos de trabajo en sí mismos que a los problemas políticos ligados al mundo fabril. Como consecuencia, se sobredimensiona el problema del control y se lo confunde con otros problemas. En este apartado, buscamos hacer clara la distinción entre control del proceso de trabajo del fenómeno de la represión de la resistencia de los trabajadores.

En el debate sobre la obra de Harry Braverman, el clásico de los estudios sobre procesos de trabajo, una de las críticas más comunes era que veía a la clase obrera como una masa pasiva frente a las estrategias del capital. Uno de los aspectos más urticantes de su texto resultó ser el que Braverman observa que la clase obrera es “primero que nada, la materia prima de la explotación” (p. 433). Pero lo cierto es que, en tanto que clase objetivamente subordinada, la clase obrera no puede ser, para el capital en primera instancia y para ella misma en principio, otra cosa que materia de explotación. Si la clase obrera pudiera evitar esa situación no estaríamos viviendo en una sociedad capitalista. Es a partir de ese hecho que la clase obrera se organiza y se desarrolla como fuerza política. Aún así, el texto bravermaniano dice poco acerca de la autoactividad de la clase y, sobre todo, de la lucha de clases. Es este vacío, que según sus críticos responde a una concepción del problema y no a un simple “olvido”, el que dio pie al surgimiento de un conjunto de críticas que agrupamos aquí bajo el título algo pomposo de “escuela de la lucha de clases”. Las más interesantes son el resultado de la tarea de historiadores reunidos, por lo general, bajo el



rótulo de “radicales”, como el que elegimos aquí para examinar con cierto detalle, David Montgomery.

Montgomery se hace cargo de aquella parte de la tarea que Braverman había descartado desde un inicio: investigar lo que los obreros hicieron con los intentos de implantar el taylorismo.³ Sostiene que la resistencia de los trabajadores ha sido tanto “causa como efecto de la rápida evolución y difusión de las prácticas gerenciales” (p. 16) e incluso sugiere que el taylorismo parece ser superado por los obreros mediante el New Deal. Es en el análisis de la situación de los trabajadores inmigrantes donde se explaya sobre las diferentes formas de control, tratando de mostrar cómo los métodos varían, son muchos, no es una cuestión tecnológica y, sobre todo, cómo obedecen a respuestas patronales a presiones obreras. La reforma del trabajo que Montgomery analiza en su investigación histórica tiene tres variables (de las que Braverman sólo vería una): 1) asistencia social de las empresas; 2) profesionalización de la gestión de personal; 3) Organización Científica del Trabajo (taylorismo). Así, la resistencia de los trabajadores evolucionaría desde la simple lucha hasta la coordinación y el control de la producción por los obreros. A esta progresión responde la OCT.

Con ser informativo desde el punto de vista histórico, el texto no constituye una crítica seria a Braverman. En primer lugar, porque lo que Braverman está planteando es que el proceso de trabajo evoluciona siguiendo la ley del valor y, por ende, el ritmo de la acumulación de capital. Los críticos de la “escuela de la lucha de clases” no aciertan, aquí, a entender el problema o, si lo entienden, a probar lo que sostienen. Está detrás de esta incapacidad una confusión peligrosa, por un lado, entre proceso de trabajo y control del proceso de trabajo, y por otro, una apuesta no menos peligrosa a la lucha de clases como motor de la historia en abstracción de las condiciones materiales en que ella se libra. Vamos por partes.

Montgomery trata de demostrar que los obreros resistieron a la implantación del taylorismo y que, en realidad, éste fue “provocado” por la lucha de los trabajadores para controlar su lugar de trabajo. Pero concibe al taylorismo no como un proceso de trabajo sino como un método de control. Y lo que Braverman estudia es un proceso de trabajo y no un método de control. Aquí, la crítica es salvable: el taylorismo como proceso de trabajo da pie a varios métodos de control del trabajo posible. Si el propio Braverman no lo dice así,



se debe a que en su propia obra ambos niveles no parecen diferenciarse claramente, aunque dejó testimonio de que no ignoraba la cuestión al criticar a la escuela de Elton Mayo y de las gerencias de personal. Se adelantaba a responder, sin saberlo, a la confusión de sus críticos entre proceso de trabajo, control del proceso de trabajo y sus consecuencias sico-sociales.

Imaginemos un ejemplo: en una fábrica los obreros han logrado, a través de la lucha, sacarse de encima a los tomadores de tiempos. A cambio, la gerencia se limita a establecer cupos de producción. El control del proceso de trabajo ha pasado a manos directas de los obreros y, por ende, ha cambiado. Algo que autores como Friedman llaman “autonomía responsable” y que según muchos teóricos corresponde al toyotismo.⁴ En otra fábrica, la gerencia controla firmemente el proceso de trabajo. Los tomadores de tiempo están tras cada trabajador peleando segundo a segundo la elevación de la cadencia. En este caso, el control, que suele denominarse “taylorismo”, no ha cambiado porque los obreros no han podido luchar contra él o lo han hecho y han fracasado. La lucha de clases moldeó el control pero dejó intacto el proceso de trabajo.

Tal vez el exponente más claro del presupuesto básico de la “escuela de la lucha de clases”, a saber, que no hay determinantes objetivos en la evolución de los procesos de trabajo, sea John Holloway.⁵ Porque lo que la “escuela” tal debe demostrar es que, como señala Holloway, hay una permanente rebelión del trabajo que la burguesía se ve obligada a enfrentar con la transformación de los procesos de trabajo. Según Holloway, a cada configuración del proletariado el capital se verá obligado a desarmarlo para poder dominarlo otra vez. Entonces, es la evolución de la lucha de clases la que explica la evolución de los procesos de trabajo y la crisis del capital. Aquí la crítica de la “escuela de la lucha de clases” va más lejos porque afirma que el mismo proceso de trabajo evoluciona según la lucha de clases. No hay confusión entre proceso de trabajo y control porque no hay ningún dato objetivo externo a la lucha de clases. Así, la relación capital-trabajo es colocada como la única determinante de la evolución del proceso de trabajo. Lo que equivale a aislarla de la ley del valor, que tiene como motor el eje formado por la relación capital-trabajo mediada por la relación capital-capital. La transformación del proceso de trabajo, es decir, la evolución de la relación capital-trabajo en el seno de la producción, está mediada y tiene su motor en la competencia entre capitales.



La actividad propia del capitalista es la producción de plusvalor, pero dicha actividad no está limitada a su fábrica sino al conjunto de la producción social. El capitalista no puede contentarse con la explotación de sus propios obreros, porque la valorización de los bienes producidos depende de la competencia con otros en el mercado. De modo que la tasa de explotación necesaria a sus propios obreros está determinada por la tasa de explotación general, tal cual ella se le presenta bajo la forma de ganancia (lo que lleva implícitos los determinantes de magnitud y composición orgánica de su capital en relación al promedio general). La explotación es un hecho social, no individual. El mecanismo que consagra este fenómeno, global y no particular, es la formación de la tasa media de ganancia, es decir, el momento en que cada capitalista concurre a la “bolsa” general de plusvalía a tomar la parte que le corresponde según la magnitud de su capital y su composición orgánica. Esto es lo que hace que el proceso de trabajo no pueda evolucionar según el resultado aleatorio de la lucha de clases, menos todavía en su expresión mínima, la resistencia en las fábricas, que carece de toda coordinación y que se expresa casi inconscientemente. A la escuela de la “lucha de clases” se le puede hacer, consecuentemente, la siguiente objeción: ¿por qué el proceso de trabajo no simplemente cambia sino que cambia en un sentido específico? La escuela de la lucha de clases no puede explicar el sentido del cambio ni el momento del cambio: ¿por qué es “fordismo” lo que se extiende en EEUU y Europa, y por qué en 1930 y no antes? Dichas preguntas no pueden responderse si no se presupone un determinante general que presione a todos los capitalistas en el mismo sentido y en el mismo momento. Dicho determinante general es la ley del valor a través de la competencia y no la lucha de clases. Lo que no significa, por el contrario, que esta no tenga nada que ver, sino que no es el motor ni el determinante del sentido de la transformación del proceso de trabajo.

Este procedimiento de desgajar la lucha de clases de su marco material, es lo que corresponde a lo que, en otro lado, llamamos “politicismo”, es decir, la reducción a la política de lo que también es una exigencia material. Se trata de un planteo unilateral y es la cara opuesta de la versión tecnológica (la reducción a un problema técnico). En este aspecto, el texto bravermaniano es víctima de acusaciones incorrectas, su tesis principal es salvable y las posiciones de sus contrincantes son recuperables en el marco de su trabajo.

Pero lo más importante, para lo que aquí nos interesa, es la confusión entre proceso,



control y represión. Como bien remarca Armando De Palma,⁶Marx define la cooperación capitalista como cooperación antagónica. Pero la necesidad de un plan y por ende de una dirección y un control surgen del hecho mismo de la cooperación. Esto tiene que ver con las necesidades técnicas lógicas de la cooperación, cualquiera sea su forma social. Es posible ya descartar cualquier posición teórica que presuponga que cualquier forma de organización (es decir, de cooperación) es per se “despótica”, porque el carácter de dicha dirección no está determinado por la cooperación misma, sino por el conjunto de relaciones sociales que la enmarcan. No hay, entonces, ningún proceso de trabajo que exija necesariamente una dirección tal. En este punto, conviene ya distinguir entre control y represión. El primero responde a la función técnica de la dirección y brota “de los movimientos del organismo productivo total”. El segundo tiene que ver con el carácter capitalista del proceso de trabajo y la resistencia que se desarrolla entre los obreros como producto del carácter antagónico de la cooperación capitalista.

La naturaleza de la cooperación capitalista justifica la separación de proceso de trabajo de la función de control del proceso de trabajo y de la necesidad de represión sobre el proceso de trabajo: la ley del valor actúa sobre el primero en forma determinante, condiciona la forma del segundo, mientras la lucha de clases se manifiesta sobre el segundo y el tercero como instancia sobredeterminante. Puede parecer una distinción un tanto absurda o arbitraria, pero resulta particularmente importante de clarificar: el proceso de trabajo está determinado por la finalidad de la producción capitalista (obtener el máximo de plusvalía posible) en el marco de la ley general que preside el funcionamiento del sistema capitalista, la ley del valor. Esto significa que la extracción de plusvalía en forma creciente por diferentes vías (plusvalía relativa y absoluta) es una imposición de este proceso más general de la competencia de productores aislados en el mercado, que a su vez remite a la propiedad privada y a la separación del productor de los medios de producción. Pero esta separación es una separación en la propiedad contradictoria con su unidad en el momento de trabajo. Lo que es lo mismo que decir que la cooperación capitalista es una cooperación antagónica.

Dado que es un proceso antagónico, exige represión. Pero significa aún más: significa que la generación de plusvalor es un proceso antagónico. Llegamos por fin al punto al que queríamos arribar: la generación de plusvalor es el resultado de la cooperación

Sartelli, Eduardo: *La transformación de los procesos de trabajo en la Argentina actual. El fast food y el desarrollo del régimen de gran industria*, presentada en 5° Congreso Nacional de Estudios del Trabajo, Buenos Aires, 4 de agosto de 2001.



antagónica que brota de las relaciones capitalistas bajo presión de la ley del valor. La ley del valor obliga a los burgueses a forzar permanentemente su antagonismo con los trabajadores. Esto es lo que quiere decir que “la burguesía sólo puede sobrevivir sobre la base de revolucionar permanentemente la ciencia y la técnica”. Quiere decir que la evolución del proceso de trabajo bajo el modo de producción capitalista no es más que el desarrollo permanente de esta cooperación antagónica, que empuja a la cooperación simple hacia la manufactura y de allí a la gran industria. Lo que significa que los capitalistas sólo pueden atacar a su antagonista elevando las fuerzas productivas, lo que lleva, necesariamente en el marco de las relaciones capitalistas, a la expropiación del proceso de trabajo, a su objetivación y, por ende, a la subordinación real del trabajo al capital.

c. Sobre el estudio de la industria y el desarrollo industrial

El segundo punto alude a otro aspecto del problema que aquí vamos sólo a esbozar, y es el que une al estudio de los procesos de trabajo con los de desarrollo industrial. En efecto, la última bibliografía sobre la industrialización en América Latina ha estado dedicada a analizar el desarrollo de la “industria temprana”, o sea, aquella que se desenvuelve antes de la crisis del '30. Buena parte de la discusión pasa por si existía en América Latina industria antes de la crisis o si esta, proteccionismo de facto mediante, sólo había podido emerger como consecuencia del quiebre de los mercados mundiales. Subyacente a esta discusión se encontraba otra, íntimamente ligada, acerca de si el desarrollo industrial depende de políticas proteccionistas (ya sea conscientes o de facto) o si, por el contrario, puede convivir con políticas liberales.

Lo importante es la definición de industria involucrada en el debate. Una definición que, por lo general, hace coincidir el concepto con un determinado conjunto inconexo de actividades, con una ubicación espacial y/o con un tamaño específico. En efecto, “industria”, en la mayor parte de los textos aparece como sinónimo de “rama de actividad” por decantación: todo lo que no es agro, minería o servicios. O bien, como todo aquello que es “urbano”. Como pueden existir actividades que sean urbanas y que no correspondan a servicios o comercio, pero que por su escala de producción no puedan considerarse otra



cosa que producción artesanal, se agrega una tercera dimensión, el tamaño, generalmente medido a partir de la cantidad de mano de obra empleada. El resultado es una sumatoria de actividades no unidas por nada específico sino más bien por aquello que no es, por donde se ubica y cuantos obreros emplea.

Por el contrario, la idea que queremos defender aquí es que dicha definición no sirve para analizar la realidad porque no permite delinear con precisión el objeto al cual se asigna. Según se añadan o se quiten “actividades” el tamaño de la industria crece o decrece o aparece más temprano o más tarde. Lo mismo ocurre de acuerdo al número de obreros que se tome como patrón de medida. Por otra parte, mientras todas las actividades productivas (es decir, excluyendo aquellas que tienen que ver con el cambio o las finanzas) pueden hallar su lugar bajo el rótulo “industria”, hay otras que parecen excluidas de antemano como si fueran un mundo aparte o como si tuvieran un lugar menor o secundario en el desarrollo económico: tanto la agricultura como la minería constituyen mundos aparte de la economía, que nunca se “industrializan”, a diferencia de otras actividades, como hacer zapatos o alimentos. Desde esta perspectiva, no sólo se dificulta el ponerse de acuerdo para examinar la historia de la industria en un solo país, sino que se hace casi imposible realizar comparaciones acerca del grado de industrialización relativo y, por ende, el del desarrollo capitalista consecuente.

En cambio, el marxismo no concibe una separación de actividades de este tipo. En la teoría marxista, “industria” no es un tipo de actividad, no al menos alguna que distinga como cualitativamente diferentes al agro o a la minería del resto de las actividades productivas. Así, por ejemplo, un burgués “industrial” es uno que produce plusvalía, no importa en donde lo haga. Y el agro también se “industrializa”, porque “industria” es una etapa de desarrollo del capital, un determinado grado de subordinación del trabajo al capital. En su desarrollo, el capital atraviesa varias etapas: la cooperación simple, la manufactura, la manufactura moderna y la gran industria. Son etapas que pueden agruparse, al nivel de la subsunción, en dos grupos: la subordinación formal (las dos primeras) y la subordinación real (la última) con una etapa de transición (la manufactura moderna). La “industria”, en la definición anterior, es una sumatoria de actividades que puede estar expresando relaciones sociales diversas (y por ende, diferentes grados de desarrollo): desde cooperación simple a gran industria. En cambio, en la teorización marxista se identifican



etapas cualitativamente distintas, lo que permite comparar no sólo entre diferentes tipos de empresas de una misma rama (y establecer cuáles son los elementos emergentes y cuáles los residuales) sino entre ramas productivas de una misma economía (y establecer un mapa del desarrollo capitalista) e, incluso, entre empresas, ramas y economías enteras de diferentes países.

Para poder realizar dicho programa es necesario pensar una metodología que dé cuenta de dichas etapas de desarrollo. Allí entra a tallar el estudio de los procesos de trabajo, porque son ellos, precisamente, la mejor puerta de entrada desde donde detectar las transformaciones cualitativas. De todos modos, no es este el lugar para avanzar en ello. Lo señalado hasta aquí tenía por función demostrar que los procesos de trabajo son un barómetro adecuado para medir el grado de desarrollo de una economía y, por ende, para explicar el sentido de las transformaciones en marcha.

2. El fast food y el desarrollo del capital en Argentina

El análisis de los procesos laborales en los fast food permitirá tener un referente empírico del análisis teórico realizado. Buscaremos, entonces, observar, en este sector que aparece inmediatamente como “novedoso”, si efectivamente las transformaciones que allí se observan lo son. Y si, por lo tanto, requieren nuevas categorías para entenderlas o basta con las anteriores. Es decir, si aquellos conceptos desarrollados por Marx continúan siendo vigentes y útiles para comprender la “novedad”. Además, intentaremos examinar qué sucede con el contenido de los procesos laborales: ¿responde, su evolución, a la ley que hemos formulado páginas atrás?. Por último, ¿los resultados esperables para la población trabajadora, son aquellos que uno podría deducir de las tesis básicas de *El Capital*?

a. ¿Qué es un Fast Food?

Nuevamente tenemos que hacer algunas aclaraciones antes de llegar a destino. La expresión “fast food” alude tanto a una forma de servir el alimento (rápido) y a un tipo de comida (sencilla -o “chatarra”, si se prefiere), como a una forma de comer (con las manos)



y a un tipo de establecimiento (al paso). Pero para nosotros la expresión esconde una transformación fundamental en los procesos laborales que se llevan adelante en los establecimientos de preparación de comidas, transformación que se corresponde con la aparición de empresas que, por su tamaño, inauguran una nueva época. Y en este sentido, conviene aclarar: un “fast food” no es un lugar en el que se “vendan” alimentos (aunque no hay “fast food” donde no se vendan) sino que es un lugar caracterizado por la preparación de alimentos. Es un lugar donde se desarrollan procesos de trabajo, es decir, actividades mediante las cuales se transforman materias, donde tienen lugar procesos productivos bajo una forma capitalista, es decir, orientados a la producción de plusvalía. Procesos productivos en los que intervienen, además, máquinas, es decir, un taller de manufactura moderna. Una taller manufacturero moderno de alimentos que atiende directo al público.

Desarrollemos un poco más el carácter de manufactura moderna del “fast food”. A simple vista, un establecimiento fast food común parece remitir más bien al mundo de la manufactura simple, donde los procesos laborales descansan sobre las pericias individuales de los obreros, es decir, en una base subjetiva. Pero, en realidad, el fast food es impensable sin el desarrollo de la gran industria en la industria de materias primas alimenticias y sin un proceso de automatización periférico. Por un lado, se trata de la vinculación del fast food “visible” con una cadena productiva preparada específicamente para él. En este sentido, el local de comidas rápidas aparece como la etapa final de una larga cadena productiva, a veces atravesando varias empresas, otras, dentro de la misma, donde la industrialización de los productos no precisa ser demostrada.⁷ Pero, por otra parte, en la “planta de ensamblaje final” una serie de máquinas automáticas realizan las principales tareas, limitando la actividad de los trabajadores a la vigilancia, el armado de los pedidos y una serie de operaciones manuales menores siguiendo los ritmos establecidos por dichas máquinas. Se trata de parrillas que “avisar” del estado de los productos, freidoras y servidoras de bebidas automáticas, etc., etc..⁸ La condición de esta creciente automatización es la simplificación extrema del producto. En todos los casos, la variación de lo que se ofrece es mínima. Según Ritzer, Ray Kroc, el padre de McDonald’s

“Había sopesado la idea de preparar perritos calientes, pero después la rechazó. Había demasiadas clases de perritos calientes: salchichas con cereales y harina, salchichas sólo de

Sartelli, Eduardo: *La transformación de los procesos de trabajo en la Argentina actual. El fast food y el desarrollo del régimen de gran industria*, presentada en 5° Congreso Nacional de Estudios del Trabajo, Buenos Aires, 4 de agosto de 2001.



carne con todos los tipos de carne existentes, perritos calientes de vacuno, la salchicha kosher. Y además de todas esas distintas variedades, había muchas maneras de cocinar los perritos calientes. Podían ser hervidos, asados, a la parrilla, preparados al carbón, etc.. Las hamburguesas, por su parte, eran la sencillez misma. Los condimentos se añadían a la hamburguesa, no se incluían en ella. Y sólo había una manera de preparar la hamburguesa: a la plancha.”⁹

b. La extensión del sistema

El fast food no se limita a la producción de hamburguesas. Puede tratarse de otros productos cárnicos (enteros, como Lomitón; de pollo, como Kentucky Fried Chicken, lomiterías, como Betos), o de productos no cárnicos (sandwiches en general, como Schlotzky’s Deli o Subway; pizzas, como Pizza Hut o Pizza Box; pastas, como Farinatta). Dado que la información es difícil de obtener y que la presencia de las grandes hamburgueserías es determinante no sólo en la Argentina, es preferible concentrarse en las empresas más grandes de ese rubro.

En Argentina, el consumo de carne en forma de hamburguesas (sumando hogares y empresas) totaliza unas 45.000 toneladas, algo así como el 2% del consumo total de carne del país. De lo que corresponde a las empresas, tres de ellas se reparten entre sí más del 60% del mercado del fast food, moviendo anualmente el conjunto del sector unos 450 millones de dólares anuales. McDonald’s se queda con el 45% del total, mientras Burger King y Wendy’s un 8% cada una. Por venta de hamburguesas, McDonald’s llega a las 140 millones anuales, 43 millones Burger King y 17 millones Wendy’s, lo que hace que el total se reparta en un 75% para la primera, 15% para la segunda y 10 para la tercera.¹⁰ El resto del mercado está en manos de una multitud de empresas, algunas locales de tamaño pequeño (para las magnitudes de los gigantes) y otras multinacionales con muy poca presencia. Entre las primeras están AMPM, o Burger Service, mientras entre las segundas se cuentan Subway o Blimpie. Están ausentes del país cadenas de fast food como Jack-in-the-Box, Taco Bell, Kentucky Fried Chicken, mientras que se han ido otras como Pizza Hut o Fuddruckers.

Las tres empresas más grandes constituyen lo que consideramos un desarrollo típico



de manufactura moderna en este ramo productivo, es decir, el fast food propiamente dicho, mientras que las otras son, en realidad, servicios de venta de comidas ya preparadas (sobre todo sandwiches y ensaladas) más que de elaboración (incluso muchas de estas son locales de ventas varias de productos de poco valor, ubicados estratégicamente en estaciones de servicio, como AMPM). La diferencia salta a la vista cuando se observa la diferencia en la cantidad de empleados por local (entre 70 y 100 para McDonald's, Burger o Wendy's, frente a 6 u 8 de Blimpie o Subway) o la facturación por local (entre U\$S1.600.000 y 1.700.000 de promedio para los tres primeros y de 360.000 a 750.000 para los dos restantes). La magnitud de empleo de mano de obra se puede apreciar en el siguiente cuadro:

	Cantidad de locales	Empleados por local	Total
Burger King	25	85	2.125
McDonald's	157	85	13.345
Wendy's	20	85	1.700
Total	202	85	17.170

[Nota: Los datos para este cuadro, como casi todos los de esta sección, han sido tomados de la revista **Apertura**, (varios números de los últimos dos años) y de **La Nación**, 15/5/99. El promedio de empleados por local surge de datos aportados a la revista mencionada por la empresa McDonald's. Ante la falta de datos para las otras dos empresas, hemos generalizado el guarismo ante la comprobación visual de la similitud del tamaño y el movimiento de los locales. De todos modos, aunque tal vez la cifra esté sobredimensionada, dada la preponderancia de McDonald's en el conjunto, no resulta probable que esté muy lejos de la realidad. El cierre reciente de Wendy's no parece afectar demasiado el cuadro de conjunto]

Del cuadro surge con claridad que el sector ocupa una cantidad de trabajadores que supera los 15.000 empleos directos, cifra que se vuelve más importante si se recuerda la

Sartelli, Eduardo: *La transformación de los procesos de trabajo en la Argentina actual. El fast food y el desarrollo del régimen de gran industria*, presentada en 5° Congreso Nacional de Estudios del Trabajo, Buenos Aires, 4 de agosto de 2001.



velocidad de expansión de las empresas. Geográficamente, el fenómeno se concentra en Buenos Aires y Gran Buenos Aires, aunque comienza a expandirse hacia otras grandes ciudades (Rosario, Mar del Plata, La Plata, Córdoba).

c. Trabajando en un fast food

El proceso de trabajo

Todo fast food tiene un “área de producción” y un “área de servicios”. En la primera, se realiza la producción propiamente dicha, mientras que en la segunda se atiende al cliente y se limpia las instalaciones. Dentro del área productiva existen divisiones específicas según productos y tareas. Lo que sigue es una descripción de las tareas básicas, obtenida por medio de una entrevista con una trabajadora de una de las grandes empresas del sector con varios años de experiencia (dada la enorme homogeneidad del sistema, resulta superflua una encuesta de mayor alcance). Vamos a suponer, también, que nuestro lector sólo quiere un “combo” sencillo, de hamburguesas con papas fritas, permitiéndonos pasar por alto aburridas descripciones sobre la preparación del pollo y otros manjares por el estilo.

Producción:

En esta área se reciben los pedidos hechos en el servicio, se decide e informa a los demás miembros del equipo qué y cuanto producir. Puede haber uno o dos encargados de producción, según la cantidad de clientes. Estos encargados deben controlar que la cocina se mantenga limpia y ordenada, pero no pueden realizar tareas fuera de su área por lo que designan a otro operario para hacerlas, de ser necesario. Además, controlan que los demás miembros del equipo estén ocupados siempre en alguna actividad, aunque no estén elaborando productos.

Los encargados de producción reciben el producto terminado, deben embalarlo y dejarlo en la zona de transferencia para ser retirado por los empleados de servicio. Ningún producto puede permanecer en la producción más de diez minutos. Para controlar esto, a los



productos se les ponen chapas con números en concordancia con un reloj especial. Luego del lapso de diez minutos, si el alimento no ha sido vendido debe ser desechado y anotado en la planilla de desperdicios. La responsabilidad de no vender productos vencidos recae sobre los empleados de servicio y no en los de producción. Los encargados de producción, luego de embalar el alimento y transferirlo deben limpiar las bandejas, y apilarlas en un lugar especificado.

El proceso de producción específica se divide en tres partes: panes, condimentación y parrilla. De cada una de estas partes se ocupa un operario que realiza una sola función. Los procedimientos pueden variar, según se trate de productos comunes o de especiales, pero básicamente son todos parecidos. Se realizan las tareas que reseñamos a continuación.

Panes: El empleado de la sección pregunta al encargado de producción el tipo y cantidad de unidades a preparar. Saca los panes de la bolsa y los coloca sobre una bandeja limpia con las tapas con el lado cortado hacia arriba y las bases con el lado cortado hacia arriba. Coloca los panes en la tostadora y baja la palanca. Coloca la parte restante de los panes sobre la espátula de panes y los pone encima de la tostadora. Al sonar la alarma de la tostadora, luego de 35,1 segundos de haber sido activada, la desactiva levantando la palanca. Mete los panes restantes en la parte superior de la tostadora y avisa al encargado de parrilla la cantidad de carnes que debe preparar. Saca la bandeja con los panes ya caramelizados y los lleva a la mesa de aderezo indicando al condimentador la cantidad y tipo de unidades que tiene que aderezar y le avisa si hay pedidos especiales. Cuando el pan ya fue condimentado y retiradas las carnes de la parrilla, le serán pedidas las bases y/o tapas para completar el sandwich. Deberá colocarlas utilizando la espátula.

Aderezo: El empleado en la sección pregunta al encargado de producción como desea que sean condimentadas las hamburguesas. Separa las tapas (muchas veces al tostarse los panes si están cerca unos de otros se unen). La hamburguesa condimentada con queso lleva mostaza en el centro del pan y ketchup. El empleado coloca en el centro de la tapa la cebolla reconstituida y el queso necesario sobre el pan. Una vez que ha finalizado su tarea le avisa al parrillero que la bandeja esta lista y condimentada y le indica si hay pedidos especiales.



Parrilla: El operario que esta en el puesto de tostadora le indica la cantidad de carnes a preparar. Coloca el numero indicado de carnes en la parrilla (las parrillas tienen un regulador de temperatura según producto y un contador de tiempo y funcionan automáticamente una vez que el producto está listo) poniéndolas de dos en dos de derecha a izquierda. Baja la placa superior de la parrilla. Cuando el condimentador le avisa que la bandeja esta lista y condimentada la retira de la mesa de condimentación y la coloca en la grapa de la parrilla (una prolongación de la misma que sirve para enganchar a la bandeja y sostenerla antes de que se abra la placa superior). Al levantarse la placa superior de la parrilla, a los 43 segundos, sazona cada una de las carnes utilizando la mezcla de sal y pimienta dándoles un golpe seco de martillo con el salero. Utilizando la espátula de carnes retira las carnes de la parrilla, de dos en dos, de derecha a izquierda y las coloca también de dos en dos sobre los panes aderezados. Una vez retiradas las carnes pide al encargado de tostadora que le alcance las bases y/o tapas. Saca la bandeja de la grapa y la coloca en el lugar preparado para las transferencias de un sector a otro, anunciando al encargado de producción que el producto esta listo.

Papas: Pone la cesta de papas en la freidora (respetando la secuencia establecida), activa el cronometro correspondiente, al sonar la computadora a los 30 segundos aprieta el botón de la misma, levanta la cesta y la sacude. A los 3 minutos 10 segundos de haber sido activada la cesta, suena otra vez el cronometro (ha finalizado el ciclo de fritura), el papero desactiva la computadora, levanta la cesta de la freidora y la apoya en la varilla de soporte, sacude ligeramente e inclina la cesta dejando escurrir el aceite sobre la freidora de 5 a 10 segundos y vacía las papas fritas de la cesta en la estufa de papas. No mezcla papas viejas con papas nuevas, cuelga la cesta vacía sobre la varilla de soporte y luego transfiere esa cesta al carro de papas llevando debajo una bandeja para no manchar el piso con aceite. Luego sazona ligeramente las papas fritas con un movimiento de tres arcos, de adelante hacia atrás, tratando de que no caiga sal en el aceite de la freidora. Mezcla las papas con la sal, sin romper o aplastar las papas. Las pone en bolsas según sea.

Embalaje de papas: El operario sostiene entre 20 y 50 bolsas de papas chicas o una caja de papas medianas o grandes. No debe abrir la caja previamente, ya que eso reduce su

Sartelli, Eduardo: *La transformación de los procesos de trabajo en la Argentina actual. El fast food y el desarrollo del régimen de gran industria*, presentada en 5° Congreso Nacional de Estudios del Trabajo, Buenos Aires, 4 de agosto de 2001.



rendimiento. Inserta la cuchara en posición horizontal y sacude las papas hacia atrás y hacia adelante haciendo que se alineen verticalmente lo mejor posible, hace los movimientos necesarios para que las papas se deslicen hacia abajo. Luego coloca las papas fritas en el estante de retención (estufa). No aprieta las papas en la bolsa o caja para evitar que en el envase quepa una mayor cantidad de papas. Empaqueta las papas a medida que es necesario. Desecha las papas deshidratadas, arrugadas, después de siete minutos de retención. Siempre debe haber solo una cesta en la estufa y no mas, para que no se enfríen.

Como vemos, el proceso de trabajo tiene una base subjetiva, la pericia de los obreros. Sin embargo, los conocimientos necesarios al proceso de trabajo se han degradado como consecuencia de la estandarización del producto, la división del trabajo y el proceso de automatización periférica. Gracias a esto, estas empresas han logrado la hazaña de ser las mayores cadenas de restaurantes del mundo sin contar entre ninguno de sus empleados con un solo cocinero. Primero, porque el empleado de fast food no “cocina” una cantidad amplia de productos estándar más otra indefinida de creación propia, como un chef o, incluso, un cocinero de restaurant común y corriente. No. Sólo cocina hamburguesas, papas fritas y pollo híper estandarizados, más alguna que otra cosa tan o más estandarizada (postres o huevos fritos). Segundo, porque no hay empleado de fast food que cocine, realmente, sino que realizan movimientos en medio de una cadena de cocción. Expresión de un trabajo dividido y de un trabajador parcelario. Tercero, aún como trabajador parcelario, un ayudante de cocina necesita saber algo de tiempos de cocción, colores y olores, a fin de detectar el momento culminante de la cocción. El obrero de fast food no los necesita porque las máquinas que utiliza se lo hacen saber u operan automáticamente. No es raro que McDonald’s no se jacte de enseñar a cocinar a sus empleados sino de “entrenarlos en el trabajo”, es decir, disciplinarlos.

El control

Como vimos antes, el control del proceso de trabajo es una función técnica del mismo, no la expresión necesaria del carácter antagónico de la cooperación capitalista. Esta última se manifiesta en la necesidad de represión de la resistencia generada por esa



cooperación antagónica. Por control del proceso de trabajo entendemos aquellas funciones que atañen a la vigilancia técnica de la marcha de la actividad laboral. En la bibliografía superficial hay dos aspectos del control del proceso de trabajo que aparecen como novedosos y que en realidad no lo son.

El primero es el **control de calidad y enriquecimiento de tareas**: en los fast food, los empleados están obligados a comunicar a la gerencia los defectos que observan en el sistema, actuando como controladores de calidad al mismo tiempo que trabajan en su tarea específica. El sistema es capaz, entonces, de ser corregido sobre la marcha allí donde los propios trabajadores ven la falla. Esto equivale a reconducir sobre el trabajador dos tareas distintas, la de la producción misma, por un lado, y la de control del funcionamiento del proceso productivo. La novedad no es la existencia del control de calidad ya que todo proceso productivo guarda una instancia tal. En este caso, lo que puede resultar novedoso es la fusión de ambas en los mismos trabajadores y que aparece como “enriquecimiento” cuando es en realidad aumento de la tasa de explotación por aumento de la intensidad del trabajo, es decir, plusvalía absoluta. De todos modos, de la descripción que hicimos, se desprende que existe una instancia por excelencia del control de calidad en la figura del “encargado de producción”. En realidad, dada la jerarquización ideológica extrema que reina en estos ámbitos laborales, lo que observamos es una fusión de las tareas de trabajo, control y, como veremos luego, represión, en los mismos personajes: todos trabajan, todos controlan, todos reprimen. Hay aquí aumento de plusvalía absoluta tanto como relativa.

El segundo elemento es la constitución de **equipos de trabajo**: como señalan dos investigadores americanos, la introducción del en equipo es algo más que un simple expediente: “es una tentativa de los empresarios para controlar no sólo el comportamiento de los obreros en la fábrica, sino también sus sentimientos e ideas”.¹¹ En el caso del fast food, toda la población trabajadora del local actúa en la práctica como un equipo. La identificación de los trabajadores no sólo se realiza con la empresa sino con su propio local, a través del estímulo a la competencia con otros locales de la empresa, competencia por los volúmenes de producción reforzada en el plano simbólico por actividades deportivas y recreativas pensadas al efecto. Pero esto atañe más que nada a las funciones de represión. El trabajo en equipo opera centralmente como instrumento de control del proceso de trabajo en la medida en que se discuten fallas, metas, cambios a introducir, etc..



Un aspecto importante a prestar atención es a la ubicación de los ***puestos de observación***: van desde el control de los residuos (que muestran el grado de eficiencia general) hasta la visualización de ciertos indicadores como el tamaño de las colas de clientes, donde éstos aparecen como “auxiliares” espontáneos de los “suboficiales”. Este método, que se conoce como “control por el cliente”, es muy común en donde los trabajadores están expuestos directamente ante los compradores.¹²

Falta todavía hablar del ***personal de control***: consecuentes con transformaciones que hoy son asimiladas a métodos nuevos como el toyotismo, el fast food en realidad se caracterizó siempre por un “aplanamiento” de la línea de mando y un adelgazamiento del cuerpo de “suboficiales” y oficiales. El control corre por parte del mismo gerente de local y de empleados especiales, que sin dejar de participar en el proceso productivo ejercen la función de control y represión. En general, la magnitud de las tareas del personal de control, sobre todo del gerente y sus ayudantes es notable, razón por la cual es común que resulte difícil la adaptación de personal similar de empresas de otros ramos, acostumbrados a una tarea más relajada y a un rango salarial más elevado, visualizado más acorde a las responsabilidades que se adquieren con el puesto. Tal vez lo más pesado resulte el aspecto psicológico del trabajo, en la medida en que las empresas insisten mucho en el tratamiento motivacional de los empleados.

La represión de la resistencia generada por la cooperación antagónica

La represión de la resistencia de los trabajadores, ya lo dijimos, es una problemática distinta de la del proceso mismo aunque está íntimamente ligado, y es la que está más estrechamente relacionado con la lucha de clases y con otras contradicciones sociales, tales como el género, la etapa vital o las cuestiones raciales. La existencia de un control requiere de un personal de control, aquello que Marx llamaba una capa de “suboficiales” (capataces) y “oficiales” (gerentes), que son, al mismo tiempo, el personal de represión. Pero también requiere de una “moral” específica de autoimplicación, de mecanismos de estimulación de la competencia entre obreros y de una serie de “puestos” de observación que sirven de referencia sobre la marcha del sistema.

Entre los aspectos que favorecen las tareas de represión figuran el ya mencionado



trabajo en equipo que permite una relación muy personalizada. Se hace posible así lo que hemos definido como **agobio ideológico** y que consiste en la repetición permanente y en la omnipresencia de los elementos de conducta que se consideran deseables y aquellos que deben reprimirse. Algunas empresas preparan a sus gerentes de local con técnicas de Análisis Transaccional o se los estimula a estudiar las “ciencias de la conducta” y técnicas como la Administración por Objetivos y Resultados y de conducción de grupos humanos. Un aspecto muy cuidado de la capacitación de los “suboficiales” y “oficiales” del ejército industrial del fast food es la economía del tiempo y las normas de eficiencia y rapidez. Ciertos valores y expresiones como “ganador”, “líder”, “triunfador”, “ambición” o “autodisciplina” se repiten permanente-mente en el lenguaje de los manuales para gerentes de local.¹³

El principal elemento que compone este **agobio ideológico** es la **moral de autoimplicación**: las empresas de fast food han desarrollado un denso tramado ideológico tendiente a identificar al obrero con la empresa, desde el estímulo a participar en actividades de diverso tipo (todas con la función de lograr un “espíritu de empresa”) hasta desde la selección del personal y su aspecto exterior (largo del cabello, presentación de las uñas, prohibición del uso de barba, etc.), pasando por la incitación al ascenso en la jerarquía empresaria. Expresiones tales como “Todos ganamos cuando trabajamos juntos con un mismo objetivo”, “estás en un equipo ganador”, “sos miembro del equipo número 1”, o ejemplos personales de los grandes gerentes que empezaron su vida en la empresa como simples empleados, retratan claramente esta ideología del *sométete alegremente porque es la forma de vivir que rinde más*. Una frase de Ray Kroc, un verdadero filósofo de la gran industria, como Ford, Taylor o el viejo Andrew Ure, sintetiza muy bien el sentido de la “implicación”: “Ninguno de nosotros es tan bueno como todos nosotros”. Coherentemente, es común que las empresas alienten a sus empleados a compartir sus ideas y descubrimientos acerca de cómo atender mejor a los clientes o mejorar el funcionamiento del sistema.

Otro elemento importante que favorece la represión es la **competencia entre los obreros**: es uno de los mecanismos de control y represión más usado por todas las empresas del ramo y consiste en el ofrecimiento de premios (las más de las veces meramente simbólicos o de un valor ínfimo, como pines con el logo de la empresa o helados y otro

Sartelli, Eduardo: *La transformación de los procesos de trabajo en la Argentina actual. El fast food y el desarrollo del régimen de gran industria*, presentada en 5° Congreso Nacional de Estudios del Trabajo, Buenos Aires, 4 de agosto de 2001.



tipo de alimentos) o de “distinciones” como el nombramiento del “empleado del mes” cuya foto se exhibe públicamente.

Como hemos señalado, la represión de la resistencia, que brota del carácter antagónico de la cooperación capitalista no es una función técnica del proceso de trabajo, sino que varía según la lucha de clases, desde sus aspectos más generales, como el estado de la relación de fuerzas generales entre burguesía y proletariado a niveles nacionales, hasta la micropolítica del poder a través de contradicciones secundarias, como el género, la edad o los prejuicios raciales. El primer aspecto se revela en las posibilidades de sindicalización, hecho agravado por la reconocida hostilidad de las empresas del sector hacia las organizaciones sindicales en todo el mundo. En el caso argentino, se suma a esta situación la debilidad creciente de las estructuras sindicales, que reducen su importancia incluso en sectores tradicionalmente muy activos. Pero el uso de mano de obra muy joven o adolescente también añade dimensiones de control personal sobre los empleados. La diferencia etaria entre un empleado adolescente y el gerente de local bordea la que existe entre padre e hijo (o incluso, entre profesor y alumno). En este sentido, no es extraño que una fuente nos relate que en su local era común encontrar trabajadoras llorando porque las habían retado. La variable de género, reflejada en la abundancia de personal femenino frente a gerentes normalmente varones, refuerza esta situación. Algo que debería investigarse es si los prejuicios raciales existentes en la sociedad no podrían actuar como un nuevo refuerzo de las estrategias de represión.

Consecuencias sobre el contenido del proceso de trabajo y los trabajadores

La consecuencia esperable más obvia de las transformaciones que representa el fast food es el aumento de la *intensidad de las tareas*: la velocidad de movimientos puede apreciarse a simple vista, pero es bueno recordar las normas oficiales de las empresas. Para quienes trabajan a tiempo parcial suele no haber descanso alguno a lo largo de cuatro o cinco horas. Para quienes lo hacen a tiempo completo, no reciben más de 20 minutos en 8 horas. Como resultado de la polivalencia, los empleados están obligados a llenar los tiempos muertos entre tarea y tarea. Por ejemplo, mientras se espera que se cumpla el tiempo de cocción o que suene la tostadora, el empleado debe destinar el tiempo a limpieza



de los implementos y máquinas. La velocidad de la tarea depende de que se trabaje a pedido o según estándar previo (una cantidad fija establecida a partir de un cálculo demanda mínima esperable).

Este aumento de la *intensidad de las tareas*, sea por aumento en la velocidad de la cadencia de movimientos o por el *enriquecimiento de las tareas* es una resultante, entre otras razones, de la *polivalencia*: al igual que en todos los procesos productivos de la manufactura moderna, la capacitación para cada puesto es mínima, con lo cual en poco tiempo se puede adquirir la necesaria para actuar en cualquiera de ellos. Las empresas estimulan este fenómeno, algunas con excusas como la de hacer el trabajo más “divertido”. Va de suyo que el beneficio para la empresa es fácil de ver en la medida en que puede reemplazar cualquier ausencia rápidamente. Algo importante en un sector en el que el ausentismo, el trabajo a tiempo parcial y el abandono del trabajo son muy elevados.

Consecuentemente, los *requisitos de calificación* son nulos. El entrenamiento se lleva a cabo a simple vista, por imitación de un compañero que oficia como entrenador. Planillas, folletos y, en algunos casos, videos, son complementos usuales. El tiempo de aprendizaje se reduce a horas. Coherente con esta realidad, los salarios pagados por las empresas de este sector figuran entre los más bajos de la escala, lo que tiene su explicación en varias razones: por un lado, es necesario examinar las características de la fuerza de trabajo requerida por las empresas; por otro, las condiciones generales del empleo que imperan en el país en la franja de trabajadores preferidos por estas empresas. En relación a las características de la fuerza de trabajo, es pertinente recordar al tipo de trabajador que reemplaza al obrero del fast food. El cocinero de un restaurante debe tener una serie de conocimientos bastante complejos acerca de materiales, implementos, procedimientos de cocción, ingredientes, tiempos, gustos, combinaciones, técnicas de tratamiento de alimentos, etc., etc.. Todo esto obliga a un proceso de entrenamiento y de educación, más o menos largo y prolongado. El conocimiento está en manos del trabajador y el grado de su dominio del arte tienen una alta incidencia en la suerte del negocio. Esto es válido tanto para el gran chef como para el cocinero más humilde. El empleado de un fast food no necesita saber absolutamente nada de esto. Primero porque el tipo de producto se ha limitado al máximo. Pero por otra parte porque la mayor parte de la tarea viene ya realizada: no necesita hacer ninguna salsa, ni dar forma a ningún alimento. Todo está



preparado para una simple cocción y para “ordenar” elementos superpuestos. En consecuencia, las necesidades de calificación, es decir, de educación de la fuerza de trabajo son mínimas. El salario tiende a reflejar este hecho, ya que como consecuencia de la revolución en los medios de producción, el régimen de gran industria que soporta la estructura general del fast food, el avance en su interior de la división del trabajo y la automatización periférica, habilitan al capital a apelar a fuerzas de trabajo de menor valor, extendiendo la población a disposición de ser explotadas por estas empresas. Ahora basta con obreros sin ninguna experiencia laboral, sin ninguna educación previa. Esta es una de las razones por la que las empresas del ramo prefieren el trabajo juvenil y adolescente. Pero esto es tan viejo como el capitalismo mismo y no expresa ninguna novedad que deba caratularse con un nombre ad hoc, es, simplemente, el principio de Babbage.

Por otra parte, dado que el grueso del empleo en estas empresas se encuentra en una franja etaria que fluctúa entre los 16 y 25 años, en donde el desempleo alcanza sus niveles más elevados, las empresas no tienen problemas para encontrar trabajadores con muy pocas ganas de protestar. Además, las estrategias de las empresas suelen mejorar su posición frente a los empleados al ofrecer arreglos de horarios de trabajo, que suelen permitir la incorporación de estudiantes a tiempo parcial. Esta práctica tiene varias ventajas: por un lado resuelve el problema de la educación mínima requerida para manejar ciertas máquinas, como las computadoras con las que se cobran y ordenan pedidos, que exigen por lo menos habilidad en el manejo de dinero; por otro, se genera una situación de “desvinculación” pre-establecida. Se hace posible incorporar a estudiantes secundarios y, sobre todo, universitarios o terciarios, que requieren de tiempo libre difícil de conseguir con empleos normalmente de tiempo completo. Pero también se genera una dinámica en la que la relación con la empresa es establecida desde el comienzo como “precaria”, hecho facilitado por las normas de flexibilización laboral que se han desarrollado en la Argentina en los últimos años. Así, una cartilla de información para los recién llegados recibe al novato con una frase que delata el carácter transitorio del empleo, asumido de esa manera por la propia empresa: “Estamos muy contentos de que estés con nosotros y deseamos que disfrutes tu permanencia en la Empresa. Que esta sea para vos una experiencia agradable y provechosa.” Más que el ingreso a un ámbito laboral, parece una recepción de la azafata al pie del avión...



Estas características de los fast food, muestran que no es necesario mirar hacia Japón para encontrarse con lo que se consideran “novedades” en el mundo laboral y que estas supuestas formas originales del “modelo japonés” son mecanismos mucho más extendidos de lo que se cree y, en realidad, obedecen a transformaciones ya estudiadas por Marx. Lo que hemos explicado hasta aquí son, simplemente, las consecuencias esperables del proceso de desarrollo de la división del trabajo y de la creciente objetivación del trabajo, cuyo punto de unión es, precisamente, la manufactura moderna.

3. Conclusiones

Como resultado de este análisis, se desprende que podemos caracterizar a los desarrollos actuales en los procesos de trabajo en los fast food a partir de la categoría de “manufactura moderna”, tal cual es analizada por Marx en *El Capital*. Estas transformaciones significan un aumento de la población explotable, una descalificación de las tareas y, como consecuencia, una disminución relativa de los salarios en la rama de producción de alimentos. Consecuentemente, es posible postular una tendencia al aumento de la tasa de explotación, paralela y correlativa a la que se verifica en el resto de la economía argentina.

Las transformaciones en los procesos de trabajo en los fast food no constituyen más que ejemplos de un fenómeno más general, el de la profundización del desarrollo de las relaciones capitalistas, de la tasa de explotación y, por ende, de la tendencia a la polarización de clases, que se encuentra en marcha en Argentina (y creemos también que en América Latina) desde al menos las últimas dos décadas. De modo que, como sosteníamos al comienzo, los problemas que enfrenta la población trabajadora en nuestros países no obedece a la ausencia, falta o incompletitud del desarrollo capitalista (o a la aparición, o no, de tal o cual modelo de política o de desarrollo) sino, por el contrario, a su profundización.

En la creación de esta nueva realidad, sería absurdo ignorar el papel que juega la lucha de clases: sin la profunda derrota de la clase obrera argentina en los años ‘70-80 sería inexplicable la forma que asumen el control del proceso de trabajo y la represión de los trabajadores. Pero ello no alcanza para explicar el sentido de las transformaciones vividas a nivel del proceso de trabajo, que no ha hecho otra cosa que seguir la lógica que le impone

Sartelli, Eduardo: *La transformación de los procesos de trabajo en la Argentina actual. El fast food y el desarrollo del régimen de gran industria*, presentada en 5° Congreso Nacional de Estudios del Trabajo, Buenos Aires, 4 de agosto de 2001.



la ley del valor, que, en este caso específico del fast food, ha hecho pasar a esta rama de la producción desde la cooperación simple o, a lo sumo, la manufactura, hacia la manufactura moderna.

Notas

¹Este trabajo es la conclusión del avance de investigación presentado en el Congreso ALAS 1999, Concepción, Chile, octubre de 1999, bajo el título “La cajita infeliz. La transformación del trabajo en América Latina. El caso del Fast Food”. En esta ponencia, la novedad la constituye el nuevo tratamiento teórico del material empírico, en especial las precisiones conceptuales acerca de la represión y el control.

²Marx, Carlos: *El capital*, tomo I, vol. 1, cap. 5, p. 223. Para un resumen de las categorías marxianas para el análisis del proceso de trabajo, véase nuestro “Procesos de trabajo y desarrollo capitalista en la agricultura. La región pampeana, 1870-1940”, en *Razón y Revolución*, n° 6, otoño de 2000

³Montgomery, David: *El control obrero en Estados Unidos*, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Madrid, 1985

⁴Friedman, Andy: “Responsible autonomy versus direct control over the labour process”, in *Capital & Class*, n° 1, 1977.

⁵Holloway, John: “Se abre el abismo. Surgimiento y caída del keynesianismo”, en *Marxismo, estado y capital*, Tierra del Fuego, Bs. As., 1994

Sartelli, Eduardo: *La transformación de los procesos de trabajo en la Argentina actual. El fast food y el desarrollo del régimen de gran industria*, presentada en 5° Congreso Nacional de Estudios del Trabajo, Buenos Aires, 4 de agosto de 2001.



⁶De Palma, Armando: “La organización capitalista del trabajo en El Capital de Marx”, en Panzieri, De Palma, Salvati, Beccalli, Lettieri, Gorz: *La división capitalista del trabajo*, PyP, Córdoba, 1972.

⁷Ver, para una aproximación a los procesos productivos en la elaboración de alimentos para los fast food, Grefe, Christiane, Peter Heller, Martin Herbst y Siegfried Pater: *El imperio de la hamburguesa*, Gedisa, Barcelona, 1988; Ariès, Paul: *Les fils de McDo*, L’Harmattan, París, 1997; Vidal, John: **McLibel. Burger Culture on Trial**, McMillan, Londres, 1997; Ritzer, George: *La McDonalización de la sociedad*, Ariel, Barcelona, 1996; Love, John: *McDonald’s. La empresa que cambió la forma de hacer negocios en el mundo*, Norma, Bogotá, 1998. Un estudio local es Mateos, Mónica y Silvia Capezio: “El subsistema de papas prefritas congeladas: una coordinación desde el fast-food hasta la producción primaria”, en *Cuadernos del PIEA*, n° 11.

⁸En nuestra opinión, sólo podemos hablar de “gran industria” en el fast food cuando el producto completo sea realizado por una máquina o sistema de máquinas que sólo haya que vigilar. Esto ya existe como proyecto de Burguer King. Ver Ritzer, op. cit.

⁹Ritzer, op. cit., p. 56. La similitud con la conocida expresión de Ford, según la cual la empresa podía ofrecerle a cada uno un auto del color que quisiera siempre que fuera el negro, no debería sorprender a nadie...

¹⁰*La Nación*, 15/5/99

¹¹Véase Slaughter, Jane y Mike Parker: “EEUU: “El trabajo en equipo. Ideología y realidad”, en Oscar Martínez (comp.): *Pensando la reconversión*, Cipes, Bs. As., 1994

¹²Véase Smith, Vicky: “El legado de Braverman. La tradición del proceso de trabajo veinte años más tarde”, en *Sociología del trabajo*, nueva época, núm. 26, invierno de 1995-96.

¹³Para un análisis de este aspecto del problema, véase Reale, Ana y Carlos Mangone: “Acercamiento semiótico discursivo a McDonald’s”, en *Razón y Revolución*, n°6.