

diciembre 2024

# EL TRABAJADOR DE SERVICIO

## “Golpea hacia arriba, no hacia abajo”



Trabajo para Dunkin' como miembro del equipo. Como en todos los servicios de comida, los trabajadores de mi local están faltos de personal, mal pagados y sobrecargados de trabajo. La mayoría de nosotros trabajamos horas locas en un ambiente estresante sin paga por vacaciones, sin días libres pagados, sin días de enfermedad, sin plan de jubilación y sin seguridad laboral: nos pueden despedir en cualquier momento, por cualquier motivo o sin motivo alguno. La franquicia local ofrece algunas prestaciones, como seguro médico, pero solo a los empleados que cumplen sus criterios de “tiempo completo”, y a casi todos los empleados se les limita el número de horas justo por debajo de ese umbral. De todos modos, eso no importa; mis compañeros de trabajo me dicen que me conviene más acudir a las agencias estatales de seguro médico, ya que la cobertura del plan de la franquicia es tan escasa que básicamente no sirve para nada. Nuestros descansos no son remunerados, por lo que la mayoría de nosotros suelen saltárselos o acortarlos para tener más tiempo de trabajo. Se espera que todos trabajemos los fines de semana y los días festivos; algunos miembros del equipo trabajaron todo el día y parte de la noche del Día de Acción de Gracias sin recibir ningún pago adicional. Nuestra franquicia local solo empezó a permitir que los trabajadores de nuestro local ganen propinas en efectivo hace aproximadamente un año, tras una prolongada lucha con los miembros del equipo. Todavía no se nos permite recibir propinas con tarjeta de crédito, y cuando pregunté por qué no hay planes de implementarlas, me dijeron que la franquicia quiere evitar pagar impuestos a la ciudad por los ingresos por propinas.

En realidad, es muy sencillo. **Nos matamos trabajando y a cambio de eso nos joden.**

Mientras tanto, el propietario de la franquicia delega casi todo su trabajo a su hijo, que llega a nuestro local en un coche de lujo, a menudo luciendo joyas que fácilmente superan los ingresos de tres meses de cualquiera de nosotros, los trabajadores. Ojalá pudiera decir que cuando el jefe gana un dólar, yo gano diez centavos; entonces quizá podría permitirme el cuidado dental con mi salario. En cambio, gran parte del valor que produzco para la franquicia local con mi trabajo va directamente a los bolsillos del propietario. Pero el propietario ni siquiera es el peor ladrón; una parte aún mayor del dinero que se gana con mi duro trabajo va a parar a la enorme multinacional Dunkin', que concede licencias de su marca a los franquiciados. La corporación Dunkin' se queda con una gran parte de los ingresos de cada franquiciado sólo por proporcionar su

marca e infraestructura, obteniendo millones, sino miles de millones, en beneficios para sus accionistas privados. Ni el propietario de la franquicia local ni su hijo han trabajado nunca en un turno de cierre tardío, limpiado un baño o sudado en la estación de sándwiches de mi local mientras yo he estado empleado aquí. Entonces, ¿por qué ellos y sus “socios” corporativos ganan tanto más que cualquiera de sus trabajadores?

En realidad, es muy sencillo. **Los ricos se hacen más ricos PORQUE los pobres se hacen más pobres. Cuando nos roban, lo llaman obtener ganancias.**

Dada la descarada forma en que nos explotan, cabría esperar que los trabajadores de mi centro sintieran solidaridad entre ellos o, al menos, resentimiento hacia los propietarios de la franquicia y la gran empresa. Sin embargo, por desgracia, la mayor parte de la frustración y la ira que sienten mis compañeros de trabajo es de unos hacia otros.

Por ejemplo, una vez escuché a uno de mis compañeros de trabajo quejarse de lo difícil que era preparar la tienda para abrirla él solo a las cuatro de la mañana. Empezó a criticar a los compañeros del turno de cierre por olvidarse de hacer ciertas tareas, como enjuagar los recipientes de café y reponer la estación de sándwiches. Llegaron incluso a decir que el principal problema de su trabajo era que hoy en día la gente solo quería cobrar un sueldo sin hacer nada, lo que dificulta el trabajo de los demás. Argumentaban que al turno de noche ni siquiera se le debería pagar el salario mínimo, ya que cuando ellos empezaron en la empresa hace años ganaban incluso menos que eso. Para mi sorpresa, mis otros compañeros de trabajo se unieron a ellos, criticando al turno de noche y a los trabajadores con menos experiencia en general, y culpando de la mayoría de sus problemas en el trabajo a la falta de ética laboral de los trabajadores más jóvenes.

Pronto empecé a darme cuenta de que todos los problemas que teníamos como trabajadores se achacaban a otros trabajadores. ¿No ganamos suficientes propinas? Es porque hay gente que no sirve el café lo suficientemente rápido o no se esfuerza por ser amable con los clientes. ¿No conseguimos suficientes horas? Los vagos se están comiendo la nómina sin hacer nada. ¿Demasiado trabajo en muy poco tiempo? Si los otros turnos hicieran bien su trabajo, no habría ningún problema.

Como dije desde el principio, todos tenemos poco personal, estamos mal pagados y trabajamos en exceso. En realidad, la culpa de nuestros problemas no es de nuestros

**“¿Trabajas en el sector de servicios? ¿Queremos conocer tu opinión?”**

**Contacto: [Org\\_CSW@proton.me](mailto:Org_CSW@proton.me)**

**<https://newserviceworker.wordpress.com/>**

diciembre 2024

# EL TRABAJADOR DE SERVICIO



## “Golpea hacia arriba, no hacia abajo”

compañeros de trabajo, sino de los propietarios de las franquicias y los accionistas de las empresas, que quieren pagarnos lo menos posible por el máximo trabajo. En realidad, incluso el gerente tiene las manos atadas. Mi local, como muchos otros locales de restauración, tiene un límite salarial que es un porcentaje de los ingresos. En nuestro caso, la nómina semanal está limitada a alrededor del 23 % de los ingresos semanales. El gerente solo dispone de una cantidad limitada de dinero para pagar a los trabajadores, incluido él mismo, por lo que siempre está interesado en trabajar con una plantilla mínima, especialmente cuando llega la temporada baja de invierno. Si el gerente empezara a superar constantemente ese límite salarial, lo despedirían. Incluso si nuestro local obtuviera más ingresos, tres cuartas partes del valor del trabajo extra que tendríamos que hacer para atender a los clientes adicionales irían directamente a la cadena corporativa. El local podría contratar a algunos trabajadores más, pero seguiríamos estando desbordados y con falta de personal, dada la carga de trabajo adicional, a merced de la cruel indiferencia corporativa del 23 % que aparece en la columna de una hoja de cálculo.

Entonces, ¿por qué los trabajadores nos culpamos unos a otros por la explotación que nos imponen los dueños y los accionistas?

En realidad, es muy sencillo. **Los trabajadores se culpan entre sí cuando los dueños parecen intocables. Y yo (en su mayoría) no culpo a ninguno de nosotros por hacerlo.**

Muchas de mis compañeras de trabajo son madres solteras que llevan años compaginando varios empleos. Están agotadas, pero la única salida es seguir adelante. No tienen otra opción, ni por ellas mismas ni por sus familias ¿Cuándo fue la última vez que una victoria sindical caló en la conciencia pública de Estados Unidos? No es ningún secreto que los movimientos sindicales mayoritarios en Estados Unidos fueron cooptados por el Estado hace mucho tiempo. El recuerdo de las huelgas que lograron la jornada laboral de ocho horas se ha desvanecido hace tiempo, o más bien ha sido borrado. Como ilustran otros artículos de este sitio web, incluso las llamadas «victorias» sindicales, como el sindicato de Starbucks, no logran cambiar realmente las condiciones diarias de los trabajadores (al estilo clásico del sindicalismo estatal). Además, muchos de mis compañeros de trabajo tienen vínculos personales o culturales con los propietarios de las franquicias, y la culpabilidad de los accionistas de la empresa queda oculta por la burocracia de la relación entre la empresa y los franquiciados. ¿Por qué iban mis compañeros de trabajo a arriesgarse a hablar en

contra de los propietarios cuando se sienten impotentes para lograr un cambio? Culpar a los trabajadores con aún menos poder que ellos les ayuda a expresar parte de su frustración y enfado, muy reales y válidos, de una manera que no pone en peligro su trabajo. ¿De qué otra manera podrían mantener la cordura? Admitir la realidad de su injusta explotación por parte de los propietarios, especialmente cuando se sienten impotentes para hacer algo al respecto, pueden perder parte de su energía, una energía que ya necesitan repartir entre innumerables tareas diferentes. A veces, solo para seguir adelante, es más fácil golpear hacia abajo que mirar hacia arriba. Reducir la velocidad aunque sea por un segundo puede ser cuestión de vida o muerte.

Bueno, eso fue ciertamente desalentador. Pero no toda la esperanza está perdida. Mis compañeros de trabajo y yo inundamos la oficina del gerente el Día de Acción de Gracias exigiendo saber por qué no recibimos ningún pago por los días festivos. Todos salimos de la oficina quejándonos de que la franquicia claramente tenía suficiente dinero para pagarnos tiempo y medio en los días festivos y que “no estaba bien” lo que nos estaban haciendo. Es evidente que el resentimiento justificado contra los propietarios sigue ahí, aunque a menudo esté mal dirigido. Y, afortunadamente para nosotros, los trabajadores, nuestra impotencia no es más que una ilusión cuidadosamente cultivada. **Cada abandono del trabajo, cada huelga, cada acto de solidaridad de clase socava el poder altivo de la élite rica, independientemente del resultado inmediato.** Los riesgos de levantarse contra la burguesía son graves, sí, pero podemos mitigarlos en gran medida si actuamos juntos de forma solidaria. Los trabajadores que hacen huelga juntos también deben buscar otro trabajo juntos si nos despiden y nos sustituyen por esquirols. Podemos ayudarnos mutuamente a pagar el alquiler, comprar comida o desplazarnos a la siguiente entrevista de trabajo. Somos todo lo que necesitamos.

¿Mi recomendación? Intenta redirigir con delicadeza las quejas en tu lugar de trabajo, alejándose de tus compañeros y dirigiéndote hacia los directivos y los propietarios. Si es posible, fomenta la creación de un sindicato o un comité de empresa que defienda la fuerza inherente a la unión de los trabajadores (especialmente a través de una huelga), en lugar de doblegarse ante la NLRB y la burocracia de los sindicatos sancionados por el Estado. Cada vez que decidimos no luchar contra la clase dominante, trasladamos los riesgos de la revolución a aquellos que se encuentran en circunstancias más desesperadas y no pueden permitirse esperar más tiempo.

“¿Trabajas en el sector de servicios? ¡Queremos conocer tu opinión!”

Contacto: [Org\\_CSW@proton.me](mailto:Org_CSW@proton.me)  
<https://newserviceworker.wordpress.com/>