OTRA ABERRACIÓN LABORAL DEL CAPITALISMO
ROBOTS EN BARES, CAFETERIAS Y RESTAURANTES

Renán Vega Cantor

> "[…] si la gente aceptara sinceramente sus defectos, la máquina perfecta dejaría de parecer un remedio imperioso".
>
> Richard Sennet, *El Artesano*, Anagrama, Barcelona, 2009, p. 131.

> "Supongamos un mundo privado de enfermeros y enfermeras, de profesores, de músicos, de basureros, de choferes de ómnibus o de mecánicos. Muy pronto, sin duda alguna, la sociedad se vería enfrentada a verdaderas dificultades que atañen a la vez a su reproducción material y a sus bases culturales".
>
> Renaud Garcia, *El sentido de los límites. Contra la abstracción capitalista*, La Cebra, Buenos Aires, 2022, p. 137.

El más reciente anuncio sobre las pretendidas bondades de los robots viene del Japón, donde con un desbordante entusiasmo tecno pornográfico se exhiben fotografías de unos artefactos mecánicos que, en una cafetería de Tokio, les toman pedidos a los clientes y les llevan los platos a sus mesas. En la misma imagen se ve a unos clientes sonrientes y en apariencia felices por la novedad de ser atendidos por robots. Se asegura, para darle además un cierto aire de filantropía laboral, que dichos androides son accionados a distancia por personas discapacitadas, a las cuales se les estaría brindando empleo y de esta forma se les ayudaría a sobrevivir.

En el café Dawn de la capital japonesa los androides reciben a los clientes, toman pedidos y llevan las tazas a las mesas.

LA PROPAGANDA CORPORATIVA

La propaganda sobre la introducción de los robots en bares y cafeterías no es nueva, puesto que desde hace una década se hacen anuncios triunfalistas al respecto en Corea del Sur, Estados Unidos, Europa occidental, Rusia, Dubái…. Basten solamente algunos ejemplos de esa propaganda corporativa.

En la Feria Tecnológica de las Vegas (Consumer Electronics Show) de 2024 fueron presentados dos "grandes avances": Adam, el robot barista, del que se asegura que prepara 50 cafés por hora y los sirve de manera amable (sic) a los clientes, eso sí tiene una limitación: solo puede preparar café con leche de vaca; y DUOBO, una "cafetera inteligente" que permite al usuario ser su propio barista y diseñar cafés personalizados a su gusto, al poder mezclar diferentes aromas que son extraídos de capsulas mientras la cafetera está conectada a una aplicación móvil que ajusta la temperatura.

En Seúl, Corea del Sur, en una sucursal de Starbucks que funciona en las oficinas de una empresa, 100 robots atienden a las personas que trabajan en el edificio, llevándoles cafés y refrigerios. Con aspavientos, la compañía Never Labs que los ha instalado en uno de sus edificios publicó este anuncio: "El Starbucks en el segundo piso de nuestra sede es el más exclusivo del mundo. Con más de 100 robots de servicio llamados 'Rookie' que entregan bebidas en las salas de reuniones y asientos privados". Se agrega, con una gran dosis de cinismo, que esos robots pueden considerarse "meseros revolucionarios" porque están conectados a la nube que funciona como un "cerebro colectivo" que gestiona y orquesta las acciones de los artefactos en tiempo real. Y se agrega, con orgullo tecnocrático, que es "casi imposible que los robots se equivoquen", puesto que reconocen el espacio en que se mueven y calculan sus movimientos en forma precisa.

Robot que atiende al público en Starbucks

Esta propaganda se encarga de resaltar que la robótica supera las limitaciones humanas, entre las cuales se encuentra la posibilidad de errar y equivocarse. Se exalta, cual sí fuera un gran avance, que todos los espacios sociales estén automatizados, conectados a la nube y a comandos digitales, y que desaparezca cualquier atisbo de improvisación por parte de la incómoda iniciativa de los meseros. Es un rechazo explícito a lo que nos hace humanos (sentimientos, emociones, sufrimientos, odios, amores, pensamiento, acciones súbitas o planeadas…), suponiendo que esas características son detestables cuando las portan los trabajadores, como si ellos pudieran dejarlas a un lado cuando llegan al trabajo. Algo que, se supone sí pueden hacer los robots que, por eso. son presentados como los trabajadores del futuro.

ROBOTS EN UN MUNDO DE DESEMPLEO GENERALIZADO

Una cuestión central que se deriva de las virtudes celestiales que se anuncían sobre los robots en las cafeterias radica en preguntarse para qué introducirlos en un medio que ocupa a millones de seres humanos (hombres, mujeres y niños) en todo el mundo. Si en estos momentos se adelanta una campaña contra los migrantes en Estados Unidos y Europa, a los que se persigue, encarcela, expulsa y mata, siendo que muchos de ellos son los que atienden en los hoteles, bares y cafeterias, puede verse la irracionalidad del capitalismo, que en lugar de seres humanos dice preferir las máquinas.

No hay que dejarse engañar por ese canto de sirena a la tecnología, porque incluso la palabra robot, derivada de Robota (en checo), significa servidumbre. Con el culto a esos artefactos se reivindican por parte del capitalismo las nuevas-viejas formas de servidumbre y explotación, porque claramente lo que se pide de los trabajadores es que sean como robots: pasivos, obedientes, sumisos, resignados y, sobre todo, que nunca protesten ni se organicen.

Los capitalistas que son dueños de las grandes cadenas de bares, cafeterias, hoteles y restaurantes tienen sueños humedos a la hora de imaginar los beneficios que les producen el prescindir de seres humanos e introducir robots en los procesos de trabajo de sus negocios. Esos capitalistas deliran despiertos con el ideal de un trabajo deshumanizado, hecho por máquinas, y libre de fricciones con seres de carne y hueso, porque a los robots ya no hay que darles propinas y se les puede insultar o agredir verbalmente sin consecuencias de ninguna índole.

Para entender el sentido y la finalidad de introducir robos en bares y cafeterias no se requiere de mucha ciencia, ya que el asunto tiene que ver con la logica laboral del capitalismo, cuya caracteristica principal radica en aumenta ganancias y ahorrar costos laborales, manteniendo siempre niveles de explotación con una parcela cada vez más reducida de trabajadores –pues estos jamás van a desaparecer del todo, aunque no se vean a primera vista– que son los que con su esfuerzo físico y mental generan las ganancias.

Está claro, se busca aumentar la productividad ya que, se asegura, que un robot barista, puede preparar en el mismo tiempo el doble de café que un ser humano y trabaja 24 horas al día siete días a la semana, sin descanso ni pausa. Tampoco protestan, no se enojan, ni hacen buena o mala cara, todas características de la humanidad de los camareros. En forma optimista se sostiene que el costo de operación de un robot barista es menor que el de un barista humano, porque no cobra salario, ni descansa de noche o los fines de semana.

Y quienes promueven el uso de los robots no ocultan su repudio a la humanidad que trabaja, como lo dice una cadena de cafés de Nueva York, en cuya sucursal, atendida de manera exclusiva por máquinas, se exhibe este eslogan: “Los humanos pueden ser impredecibles, deja que el robot te haga el café”.

Adam, un robot, se encargaba de preparar el café a un cliente en la cafetería Botbar, en Nueva York, el 31 de mayo, durante la apertura piloto del local.

IMPACTOS NEGATIVOS

Más allá del culto a los robots deben señalarse las consecuencias nunca mencionadas de su posible generalización, que en verdad los tornan inviables a nivel mundial.

Expropiación de saberes

Como ha acontecido con diversidad de actividades humanas y de oficios, que involucran múltiples conocimientos, habilidades y saberes, la introducción de las máquinas busca expropiar esos saberes y transmitirlos a los artefactos técnicos. Y esto tiene la finalidad de abaratar costos y de aumentar la explotación –vía la degradación de las condiciones laborales– de los trabajadores que permanezcan. Se ha dado el caso, por supuesto, de oficios completos que han desaparecido y que se han maquinizado plenamente, aunque si se mira el asunto de

conjunto otros oficios, en donde hay seres humanos, suplen directa o indirectamente a los oficios que desaparecen y que destruye el capitalismo.
En el caso que estamos analizando, el de baristas y meseros, es una fantasía reaccionaria el suponer que en poco tiempo pueden se puede reemplazar a millones de trabajadores que se desempeñan en esos oficios. El objetivo al que se apunta es el del "plato perfecto" o el de la "tasa perfecta de café" como parte del culto a la tecnología mecánica y se postula como factible y deseable que con nuevos artefactos se apunte hacia la producción de esos resultados perfectos. En contraposición, debe decirse que son miles de veces mejores los platos y tasas de café imperfectas que son preparados por seres humanos imperfectos.
Se supone que, dado que estos oficios no son especializados, los trabajadores que allí se desempeñan pueden ser completamente reemplazados por los robots. Esta suposición es bastante optimista e ingenua, dado que los cocineros, los baristas, los cocteleros y los meseros hacen posible una producción de bebidas y alimentos que tienen un sabor y un gusto especiales, que solo lo puede proporcionar la habilidad manual y la experticia acumulada de hombres y mujeres. Adicionalmente, entre menos sofisticados e intelectualizados sean los trabajos más difícil resulta reemplazarlos, lo que es evidente con labores de cuidados y de atención al público. Allí entran en juego un conjunto de actitudes y capacidades exclusivamente humanas, que no pueden ser reemplazadas ni con el mejor robot, cuyos movimientos resultan torpes frente a las acciones humanas. Un robot no puede sustituir las habilidades de hombres y mujeres y por eso producen risa por su incapacidad a la hora de abrir una puerta o de doblar la ropa que sale de la lavadora.
Pues eso mismo acontece en bares, cafeterías y restaurantes, donde los robots pueden preparar un café o un coctel, llevar los platos a la mesa, pero son incapaces de captar la riqueza de los saberes, gustos y olores de un buen plato o de prestar un servicio a los clientes con una sonrisa o con una mala cara –una expresión humana, plena de sentidos y emociones. Acá podía parafrasearse a Marx y decir que ni el mejor robot puede realizar un mínimo de lo que hace un mesero, porque este último ha moldeado en su cabeza la actividad que va a realizar antes de hacerla realidad, porque en este existe idealmente en su cabeza, mientras que en el robot todo está programado en forma mecánica.
En los casos analizados en este artículo, en los que se ensalza a los robots y se anuncia que sustituyen a incomodos seres humanos, abundan las justificaciones sobre cierta expropiación del saber de baristas y meseros, lo cual, en efecto se produce, en aras supuestamente de una reducción de costos y de un mejoramiento en la calidad del servicio. Pero eso en el fondo es falaz por los saberes y habilidades involucradas en el trabajo de los meseros y baristas, cuya pasión y entrega a la hora de preparar y servir bebidas y alimentos lo convierten en un arte único y creativo y, por la magnitud cuantitativa de los trabajadores que se desempeñan en ese sector, resulta imposible generalizar la expropiación de esos saberes a escala planetaria.
Por ello, resulta demagógico y mentiroso el anuncio publicitario de un café de Tokio, en el cual un robot al que han bautizado Sawyer y que interpela a los clientes con este anuncio, grabado en su "memoria mecánica": "¿Le apetecería un delicioso café? *Puedo hacerle uno mejor que los humanos de por aquí".*

Brazo de robot colando café en un bar de Nueva York

La falacia del mejoramiento de la calidad de los productos que se sirven

Uno de los argumentos más socorridos a la hora de introducir robots en los procesos laborales de bares, restaurantes y cafeterías estriba en señalar que eso mejora dos cosas: el servicio y la calidad de los productos que se ofrecen (alimentos y bebidas). Esto se hace a partir del prejuicio de que las máquinas no se equivocan y pueden conseguir resultados que superan lo que hacen los seres humanos. En estas condiciones, se anuncia que si los robots preparan el café obtendrán calidades nunca existentes y con un gusto y sabor que alcanza la perfección.

Esta falacia desconoce, de una parte, la labor de siglos desempeñada por los campesinos productores de café que en sus parcelas han mejorado el producto, mediante la mezcla de diversos tipos del grano y la siembra en tierras volcánicas, cuyo suelo genera un café de sabor especial y único, algo de lo que sí sabemos en Colombia.

Además, existen ejemplos que indican que en el caso de productos alimenticios la introducción de tecnologías en lugar de mejorar ha empeorado la calidad de los productos. Uno de esos ejemplos es el de la producción informatizada de pan, como se ejemplifica en los Estados Unidos.

Al respecto Richard Sennet nos recuerda en su libro *La corrosión del carácter*, que con la introducción de computadores en la producción de pan sucedió lo siguiente: los trabajadores no tienen contacto físico ni con los ingredientes ni con los panes y supervisan todo el proceso en pantallas y, a la larga, "el pan se ha convertido en una representación en pantalla". En consecuencia,

"Como resultado de este método de trabajo, en realidad los panaderos ya no saben cómo se hace el pan. El pan automatizado no es una maravilla de la perfección tecnológica; las máquinas a veces se equivocan en los panes que están cocinando, por ejemplo, y no calculan correctamente la fuerza de la levadura o el color real del pan. […] Antiguamente se desperdiciaban muy pocos panes; ahora todos los días los enormes cubos de plástico de la panadería están llenos de montones de panes quemados"[1].

Ya existen ejemplos prácticos y reales con relación a la alimentación que ponen de presente las mentiras engañosas de los anuncios sobre las virtudes de la tecnología en el ramo. Y si eso es así, por qué podemos pensar que las cosas van a ser distintas con los robots de baristas, meseros y camareros.

Los robots y la reproducción del patriarcado

La introducción de robots en las actividades mencionadas en este artículo comprueba la falacia tecnocrática de la pretendida neutralidad de la tecnología, en la medida en que ya es un hecho que esos androides replican características de las sociedades contemporáneas, entre ellas el racismo, el clasismo y el patriarcado. Con referencia a este último aspecto hay un ejemplo real de lo que está pasando en Japón.

En ese país existen cafés en los cuales la atención corre por cuenta de varias robots-doncella, a las que se les ha asignado aparte de las funciones de llevar el café a la mesa de los clientes, las de calentarles las manos a los hombres y que estos puedan echarse una siesta en el "regazo" del androide. Así, MaSiRo es un robot doncella que ha sido diseñada para trabajar en una cafetería y en sus "manos" se ha introducido un pequeño calentador que calienta las manos de los clientes en los días de invierno mientras los conduce hacia sus asientos dentro de la cafetería. Además, esos robots doncellas pueden arrodillarse en el suelo para que un hombre pueda dormir en su regazo, si se recuerda que los japoneses duermen en el suelo.

Es decir, se reproducen a un nivel técnico los niveles más detestables del servilismo, propios del patriarcado del Japón, y lo peor es que se dice que tal comportamiento tiene un fundamento cultural. Se aduce en este caso concreto que la noción de doncella o de criada no tiene una

connotación machista, aunque si algo sexual. Así, una doncella combina el placer de servir con la necesidad de brindarle cuidados y placeres a los clientes.

Robots-doncellas en un café de Tokio

Despilfarro de materia y energía

Los costos energéticos y materiales de producir robots a vasta escala son enormes. Imaginemos por un momento que millones de trabajadores de cafeterías y bares son sustituidos por androides, lo que implica que estos se van a producir también por millones. Y para hacerlos se requiere de cantidades ingentes de materiales, para producirlos, y de energía para accionarlos. Eso no es posible hacerlo, por la sencilla razón de que no alcanzan los materiales existentes (entre ellos minerales en vías de agotamiento o extinción, por su consumo excesivo) y no hay suficiente energía para activarlos. En pocas, palabras, el uso intensivo de los robots acelera la destrucción ambiental y el calentamiento global y todo eso se hace, además, en un mundo con una cantidad de población joven y con impresionantes niveles de desempleo en todos los continentes, lo que cuestiona la destrucción ambiental en medio de una sobre oferta de trabajadores para desempeñar la labor de camareros y atender en hoteles, restaurantes, bares y cafeterías.

En concreto, los anuncios optimistas sobre la introducción de robots en bares y cafeterías choca con la dura realidad de no poder generalizar su uso ante la escasez de los materiales y energía indispensables para producirlos y activarlos.

Robot haciendo de mesero en una cafetería de Tokio

Impactos sociales y políticos

Otro impacto menos mencionado es de tipo social, cultural y político, si se recuerda que los cafés y bares han sido sitios de sociabilidad cotidiana en todo el mundo desde hace varios siglos. Allí se han gestado revoluciones, insurrecciones, rebeliones, poemas, novelas, invenciones científicas, se hacen declaraciones de amor y encuentros románticos… Y eso ha sido posible por sus características intrínsecas como lugares de sociabilidad, discusión, de encuentro, de intercambio de ideas, de trazar planes conspirativos. Y todo ello cuenta como trasfondo con los seres humanos que atienden esos lugares, los meseros y baristas y con sus saberes y conocimientos. Al respecto, en España se dice que preparar café es un arte que tiene una antigüedad de unos 350 años y este se brinda en bares y cafés. Y con el inicio de la desaparición de la figura del camarero humano puede que se empiece a perder también la idea del bar o cafetería como reducto social. En este sentido, vale la pena citar las palabras de José Antonio González, profesor de la Universidad de Granada:

"Gracias a la ebriedad y la comida se producen estados modificados de conciencia que facilitan las iluminaciones y liberan la palabra de sus sujeciones. La Revolución Francesa comenzó en las tabernas. Todos sus poetas, desde Baudelaire hasta Verlaine, o escritores, desde Balzac hasta Sartre, tenían sus sitios preferidos, tabernarios. En España o Italia, ni qué decir. ¿Pensar en robots sirviendo? No es inverosímil, pero no va a tener éxito. Si triunfa la fórmula, estaremos en el camino ya absoluto de la distopía, en un ambiente sórdido. Aun así, tendríamos que humanizar los robots y darles funciones litúrgicas. Los antropomorfizaríamos, poniéndoles apodos y bromeando con ellos. El bar seguirá siendo la última trinchera de la humanidad"[2].

En conclusión, si bares y cafés desaparecieran, y con ello saberes de sus empleados y tradiciones acumuladas durante siglos, está también desapareciendo un lugar de sociabilidad fundamental para los seres humanos, porque tal y como lo decía Jairo Aníbal Niño, el café como bebida (a lo que hay que agregar el té o las infusiones y la cerveza) posee un "genio que acerca a todos los que se aman."

NOTAS

1. Richard Sennet, *La corrupción del carácter. Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*, Anagrama, Barcelona, 2006, pp. 70-71.

2. Citado por Ana Vidal Egea, "Aquí el camarero es un robot, ¿es esto el inicio de una distopía?", *El País*, junio 15 de 2023.