

## LA CALIDAD DE VIDA DE LOS PROFESIONALES EN GASTRONOMÍA

### Movimientos de sueños, de limitaciones y de placer

Donato M. Dreher Heuser<sup>\*</sup>  
Zuleica Maria Patricio<sup>\*\*</sup>  
Universidad de Federal Santa Catarina  
Florianópolis – Brasil

**Resumen:** Este artículo presenta un estudio cualitativo cuyo objeto fue conocer las opiniones que los trabajadores gastronómicos de la ciudad de Florianópolis, capital del Estado de Santa Catarina, Brasil, tienen sobre su calidad de vida. El trabajo de campo consistió en entrevistas semi-estructuradas que fueron analizadas mediante la técnica de reflexión síntesis. El marco teórico focaliza en la calidad de vida, el turismo, la cultura y la gastronomía. Describe la realidad cotidiana del ramo gastronómico asociándolo al turismo y la actividad cultural de la ciudad. Los temas que surgieron van desde el proceso de construcción individual de la profesión hasta el concepto de “turista inteligente”, identificando al turismo gastronómico como promotor de la valorización de la identidad cultural de la región, incentivando el mantenimiento de sus sistemas productivos e estimulando mejores condiciones socioeconómicas para las poblaciones originales lo que contribuye a la calidad de vida individual y colectiva.

**PALABRAS CLAVE:** calidad de vida, gastronomía, turismo, cultura.

**Abstract:** *The Life Quality of the Gastronomy Professionals: Movements of Dreams, Limitations and Pleasure.* This article present a qualitative study whose aim was to know the meaning of life quality for the gastronomy workers of the city of Florianópolis, Santa Catarina's State capital, Brazil. The data was collected during the fieldwork using semi-structure interviews and later analyzed in a synthesis-reflection movement. The theoretical reference focus was life quality, tourism, culture and gastronomy. It describes the day-by-day reality in the gastronomy area, aggregating the city tourism activity and culture. The subject that emerged expresses the individual construct process at the conception of the “intelligent tourist”. It identifies the gastronomy tourism as promoter of the cultural heritage (or cultural identity) who encourages the maintenance of the productive systems and stimulates better social-economic conditions for the local population that contributes to the individual or collective quality of life.

**KEY WORDS:** life quality, gastronomy, tourism and culture.

---

<sup>\*</sup> Docente del Curso de Turismo con Énfasis en el Medio Ambiente de Bom Jesús – IELUSC Joinville/SC y realiza investigaciones junto al TRANSCRIAR – UFSC (Núcleo de Estudios Participantes del Proceso de Vivir y Ser Saludable / Universidad Federal de Santa Catarina). E-mail: <donatoheuser@hotmail.com>

<sup>\*\*</sup> Coordinadora del núcleo de investigación TRANSCRIAR – UFSC ((Núcleo de Estudios Participantes del Proceso de Vivir y Ser Saludable / Universidad Federal de Santa Catarina). En la misma institución orienta trabajos de post-graduación y se especializa en métodos cualitativos de investigación.

## INTRODUCCIÓN

A lo largo de los siglos, las experiencias de lo cotidiano de la vida están siendo estudiadas sistemáticamente por especialistas con habilidades especiales de observación, experimentación, reflexión y síntesis dando origen a las diferentes ciencias que se conocen en la actualidad. No obstante, hay quienes sostienen que ciencia es solamente aquella área del conocimiento que se concibe mediante los patrones científicos de origen positivista. Desde esta óptica, el conjunto de conocimientos generados por métodos no experimentales y cuyos resultados no tiendan a la “exactitud” y a las generalizaciones no es considerada “ciencia”. También existen discusiones sobre “ciencias básicas” y “ciencias aplicadas” (Fourez 1996). ¿Se encuentra la gastronomía en ese contexto?

Dentro de esos patrones, sí. Sin embargo, en la actualidad se vive el momento de la ruptura de la omnipotencia de las “verdades” establecidas durante los siglos pasados. Hay “ciencias” y no “ciencia”, pues cada fenómeno exige un método propio de estudio... ¿O hay una ciencia con diferentes métodos de abordaje? Así, aspectos socioculturales y afectivos sugieren abordajes más cualitativos. Desde esta perspectiva, la gastronomía en un principio estaría dentro del conjunto de ciencias que buscan estudiar elementos de supervivencia y de trascendencia de la calidad de vida humana.

*[...] ¿Cómo se podría rechazar a quien nos sustenta, desde el nacimiento a la tumba, que hace crecer las delicias del amor y la confianza de la amistad, que desarma al odio, facilita los negocios y nos ofrece, en la corta trayectoria de la vida, el único placer que no se acompaña de fatiga e incluso nos brinda descanso de todos los demás? (Savarin, 1995:56).*

Ya a fines del siglo XVIII, Brillat-Savarin defendía a la gastronomía como ciencia. Argumentaba que los “hombres de ciencia” analizaron y clasificaron sustancias alimenticias reduciéndolas a sus elementos más simples; acompañaron la dieta en sus efectos momentáneos y permanentes; apreciaron sus influencias, incluso sobre la facultad de pensar, ya sea cuando “el alma es impresionada por los sentidos”, o cuando responde sin la cooperación de ellos (Savarin, 1995:56).

*Mientras todos esas cosas suceden en los gabinetes de los científicos, se decía bien fuerte en los salones, que la ciencia que alimenta a los hombres vale tanto, al menos, que la que enseña a matarlos; los poetas cantaban los placeres de la mesa y los libre sobre las buenas comidas presentaban ideas más profundas y máximas de interés general (Savarin, 1995:56).*

En aquella época, Savarin (1995) definía a la gastronomía como el conocimiento fundamentado de todo lo que se refiere al hombre en la medida en que se alimenta.

Consideraba que la gastronomía tenía como objetivo velar por la conservación de los hombres mediante la mejor alimentación posible.

Actualmente, en los diccionarios la gastronomía es definida como el arte de preparar IGUARIAS de modo de conseguir de ellas el máximo placer; arte de escoger y saborear los mejores platos (Michaelis, 1998); conocimiento de todo lo que se refiere a la cocina, al arte de beber y comer bien (Gran Diccionario Larousse, 1999).

En este trabajo se considera a la gastronomía como la disciplina que estudia los procesos de transformar y servir alimentos, conscientes de que para el desarrollo de su cuerpo de conocimientos propios la gastronomía necesita de la colaboración de diversas disciplinas como, por ejemplo, la agronomía, nutrición, economía, antropología, sociología, psicología, salud pública y de las artes. Es decir, se resalta su carácter interdisciplinar.

Partiendo de esas definiciones, cabe la pregunta ¿cuál es el perfil de los profesionales de la gastronomía?

Siguiendo a Savarin (1995), serían todos lo que investigan, proveen o preparan aquellos elementos que mediante principios de seguridad pueden convertirse en alimentos. Desde esta concepción, aquellos profesionales que no forman parte de la producción de alimentos no estarían encuadrados en la gastronomía.

Desde el punto de vista de los autores, los profesionales relacionados con los procesos de preparar y servir alimentos estarían en la categoría de trabajadores gastronómicos. Asimismo, en el proceso de preparar alimentos están los cocineros, también llamados "jefes de cocina", y sus auxiliares; en el proceso de servir alimentos están los *maître*, mozos y ayudantes, es decir los trabajadores responsables de preparar y servir alimentos.

Algunos de estos trabajadores pueden contar con el atributo de Gourmet, persona que aprecia los buenos platos y busca los placeres de la mesa (Azevedo, 1989), conoce y aprecia los buenos vinos y los platos sofisticados. El gourmet puede darle una *performance* diferente a la gastronomía, por lo que entonces se la puede considerar una ciencia aplicada de valor primordial y universal cuyos procesos de trabajo tienen como finalidad última brindar placer y satisfacción a quien usufructúa de las delicias y las formas en que se las sirve.

A lo largo de diferentes épocas y culturas el ser humano ha elaborado diversos tipos de platos dado que la necesidad de alimentarse está presente desde el nacimiento hasta la muerte. Independientemente del contexto, siempre existió la necesidad de preparar y servir alimentos; incluso el acto natural de amamantar se realiza en el marco de una cultura específica.

Las particularidades de producción de cada región y los significados culturales y afectivos de los seres humanos con relación a la alimentación, han generado diferentes tipos de alimentos, bien como espacios específicos para su preparación, dándoles una identidad propia.

La cocina, como se acostumbra a llamar a esos espacios, constituye un lugar particular. Dependiendo de la cultura de sus usuarios, puede representar un ambiente importante de la morada, en especial si ese espacio también es utilizado para servir las comidas.

En las ruinas de las más antiguas civilizaciones se encontraron cocinas, algunas de hace más de cinco mil años atrás. Cada civilización tiene sus modelos de cocina. Por ejemplo, en la construcción de las casas chinas se puso énfasis en la separación de los espacios de acuerdo con sus funciones específicas. Esto llevó a la construcción de cocinas fuera de la morada principal con la intención de que sus habitantes estuviesen protegidos del fuego, el humo y los olores originados por la preparación de los alimentos (Chuen y Sin, 2000).

En la actualidad se observa que en la arquitectura de las casas de occidente las cocinas forman parte del espacio social. Si se está en la sala se tiene una vista y un acceso directo a ella. Esto también sucede en algunos restaurantes. Sin embargo, no es común que los clientes e invitados presten atención al trabajo que en ella se realiza y a los detalles de los procesos relacionados para producir y servir los alimentos. Por lo tanto, se restringe el conocimiento sobre quienes son y cómo viven los trabajadores del ramo.

La cuestión es que los profesionales de la gastronomía son los responsables de prestar un servicio que atiende una de las más importantes necesidades humanas para la supervivencia y también la trascendencia: la alimentación. Si por un instante se reflexiona sobre estas profesiones se percibe que sus profesionales tienen un papel muy importante en la vida colectiva, aunque raramente valorizado.

La gastronomía influye directamente sobre la calidad de vida y la salud, ya que con una mirada holística se percibe que el acto de alimentarse, además de satisfacer una necesidad biológica, también cumple una función psicosocial y espiritual.

Si bien para muchos cocinar y servir alimentos parecen actividades sin gran significación, secretos y prerequisites –incluso porque se crece viendo a personas haciendo esos para otros y nosotros cotidianamente-, estas actividades tienen una complejidad e importancia que debe ser considerada.

Este tema es aún más importante en la actualidad cuando se percibe que durante los actos cotidianos las personas son estimuladas a incorporar valores establecidos por el proceso de globalización. En este contexto se observa que el trabajo profesional de preparar y servir

alimentos recibe una gran influencia de otras culturas. En el ámbito urbano cada vez se consumen menos alimentos con la atención que merece el acto de preparar y servir alimentos. De esta manera, el ritual de la alimentación está sujeto a convertirse en mecanizado, alejado de la conciencia de sus procesos y de los placeres que el mismo puede promover. Esto se debe porque no se enseña –o al menos no forma parte de la currícula básica de las escuelas y de los estímulos de los medios- sobre el valor para la calidad de vida de los actos de escoger, preparar y servir los alimentos.

Lo anteriormente señalado reforzó la idea de realizar un estudio sobre la calidad de vida de los profesionales de la gastronomía en Florianópolis, Brasil. Esta investigación forma parte de las actividades de TRANSCRIAR-UFSC: Núcleo de Estudios Participantes del Proceso de Vivir y Ser Saludable, dirigidas a la producción de conocimientos fundamentales aplicados al tema de la calidad de vida. Fue llevado a cabo durante el período comprendido entre octubre de 2001 y mayo de 2002.

El estudio es de carácter cualitativo. El objeto de la investigación fue cualitativo y el universo de los significados, de las expresiones humanas: sus pensamientos y sentimientos, traducidos por deseos, necesidades, expectativas, creencias, valores, emociones, conocimientos y prácticas individuales y colectivas, que corresponden a un espacio más profundo de intersubjetividad, de los procesos y de los fenómenos que no pueden ser reducidas a operacionalización de variables (Bogdan y Biklen, 1994; Minayo, 1994; Patricio, 1995; 1999).

Este abordaje es utilizado cuando los investigadores buscan responder a ciertas cuestiones sobre cómo ocurren determinados fenómenos sobre los cuales no es posible ejercer control pues están expuestos a varios fenómenos intervinientes (Minayo, 1994).

## **PROCESO DE CONSTRUCCIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA DE LOS TRABAJADORES DE LA GASTRONOMÍA**

Del estudio participaron ocho trabajadores del ramo gastronómico: dos mozos, dos maître, tres chefs y dos propietarios que también desempeñan actividades en las demás categorías. Dos son nativos del lugar y los demás proceden de diferentes regiones de Brasil y uno del extranjero. Las edades de los participantes varían entre veinticinco y cincuenta y cinco años. Conforme a lo que se dice sobre el género en la profesión, siete integrantes eran de sexo masculino y la única mujer trabajaba como chef en un tradicional restaurante al sur de la isla de Florianópolis.

El análisis de las entrevistas realizadas a los trabajadores apuntó a elementos particulares, singulares, que muestran procesos de construcción del ser profesional sobre una base

personal de necesidades, creencias, valores y conocimientos diversos pero que representan universos colectivos. En el proceso de vivir, entre búsquedas, encuentros y desencuentros, los sujetos construyen la calidad de vida individual y colaboran con la calidad de vida de los demás.

Del análisis de los datos, los temas que más se destacaron fueron: la formación profesional en el cotidiano laboral; significados de cocinar y servir alimentos a otros; el sueño de tener el restaurante propio; la relación del ambiente de trabajo con la calidad de vida y la relación de la gastronomía con la cultura de la región y su participación en la construcción del mundo socioeconómico.

### **Enseñando y aprendiendo con la profesión**

*El mundo no gira en torno a nosotros, es necesario caminar junto al universo, no podemos quedarnos solos, necesitamos del contacto humano, intercambiar experiencias, enseñar y aprender (maître).*

Con relación al proceso de construcción de la calidad de vida de los profesionales gastronómicos, uno de los temas que más llamó la atención de los autores estuvo relacionado con el proceso de formación del profesional.

Los sujetos de este estudio iniciaron muy temprano su trayectoria en la profesión, entre los once y diecisiete años. La formación profesional se basa en el propio trabajo. El proceso de enseñanza – aprendizaje en la gastronomía se dio en las interacciones de lo cotidiano del ambiente de trabajo.

Otro aspecto relativo a la formación profesional de estos trabajadores que llama la atención, es el movimiento interno y externo que ocurre por el cambio de funciones y lugares de trabajo. Es considerable el flujo migratorio entre establecimientos diferentes dentro de una misma ciudad e incluso entre otras ciudades y países.

*Salí de casa (Marruecos) con 14 años, fui a Francia, trabajé, hice curso de turismo, regresé a Marruecos, fui a Noruega, a España.. Anduve por el mundo y vine a para a Brasil.. Un año en San Pablo, un año en Porto Alegre y después vine a la Isla.*

*Comencé a los 17 años trabajando en el interior de Minas (Brasil) tomé el gusto por la cosa y creí que era aquello que debía seguir. Encaré el tema con seriedad, estudié cocina y fui a trabajar de mozo en restaurantes más elegantes y me di cuenta que era eso que yo realmente quería hacer. En esa época ganaba bien (...). Siempre hice eso, me perfeccioné, siempre lo hice con cariño con gusto, ahí comenzaron mis andanzas: aquella cosa de buscar mejoría.*

*Trabajo desde los once años no por imposición, sino por gusto de conocer la vida, gusto de vivir la vida, sentir en la piel, ya pasé por cosas que si estuviese viviendo con mis padres no pasarían, no tendría el conocimiento de la vida que tengo hoy. Fui influenciado por mi padre que siempre tuvo bar, ya fue vendedor de pescado, vendía pescado en la calle. Fui a San Pablo a trabajar en la Ford, hice amigos en el área de restaurante y comencé a trabajar en hoteles y bares en las horas libres. En 1987 yo y mi esposa resolvimos venir a vivir a Floripa..*

*Comencé como lava copas en 1983, luego pasé a mozo, trabajé en otros lugares como barman y maître, diez años después abrí un negocio, estuve medio año y lo vendí. Trabajé como mozo otra vez y en 1997 fui a Tubarão donde abrí un bar, me quedé tres años ahí, me hicieron una buena propuesta y vendí. Volvía a Floripa trabajando como mozo, pero pretendo abrir otro negocio.*

Otro sujeto muestra ese proceso de enseñanza-aprendizaje que ocurrió a lo largo del tiempo en el propio contexto familiar enmarcado por la dinámica de un contexto social mayor.

*Mi padre tenía ese pequeño bar, nuestra costumbre era abrir a las cinco de la mañana para los pescadores, cerrar para el almuerzo y la siesta. Reabría a los dos de la tarde y cerraba a las ocho de la noche. Entonces comenzaban a venir estudiantes de fuera para acampar aquí y ellos querían comer, fue ahí que comenzamos a servir pescado con "pirão". Papá abría a las cinco de la mañana para los pescadores y nosotros veníamos con nuestra madre a las once para preparar la comida para los turistas, así nuestro plato principal fue el pescado con "pirão" hasta 1985 cuando comenzamos con otros platos.*

Parece ser justamente esta vasta experiencia ocasionada por el cambio de empleo que hace que ellos muestren un poder de adaptación, principalmente en lo que se refiere a la capacidad de insertarse en los procesos de enseñanza-aprendizaje que, formal o informalmente, ocurren en un ambiente de trabajo. La migración también puede promover una formación intercultural y un mayor perfeccionamiento personal debido a la diversidad de situaciones vivenciadas por las personas durante estos desplazamientos.

*Buscar mejorar siempre, dar fuerza a los novatos, cada día que pasa se aprende más.*

*Cada persona que viene es algo nuevo que se aprende.*

*Hay una rotación mucho mayor de personal, el entrenamiento es eterno. También adquirí una experiencia mucho mayor en ese sentido. Las personas desarrollan una sensibilidad mucho mayor en lo que respecta a las relaciones interpersonales, en esta área es muy importante ser espontáneo e interesado.*

*Es importante que el gerente conozca y entienda del rubro y sea amigo. Conocer a los clientes... Es necesario que haya compañerismo y humildad para aprender y enseñar.*

En este sentido se destaca el hecho de que las escuelas para profesionales y los cursos superiores del área de turismo, hotelería y gastronomía están fuera del alcance de quienes más necesitan la capacitación. Buscando información en la literatura y los documentos oficiales sobre posibles exigencias de formación básica mínima y de formación específica para las personas que trabajan en el rubro de la gastronomía, los autores observaron que no hay criterios formales de actuación en el área. Lo que existe es una oferta de cursos aislados sobre temas afines, y que generalmente se dictan en horarios poco apropiados para quienes trabajan. Parte de estos trabajadores tiene dificultades en conciliar horarios de trabajo, transporte, familia y otras ocupaciones con los horarios de estudio.

La cuestión financiera es otro factor que inhibe el perfeccionamiento profesional. Este aspecto incide de dos ángulos: por un lado se encuentran los bajos salarios y por el otro están los elevados costos de los cursos que se ofrecen. Para hacer las cosas aún más difíciles, muchos empleadores no consideran la formación continuada de sus empleados como un factor determinante para mejorar los servicios, por lo tanto muchas empresas no se sienten incentivadas para brindar cursos de perfeccionamiento.

También se verificó otro extremo con relación a la educación. La falta de cursos más sustanciales que tengan mayores subsidios para los profesionales que se encuentran en los niveles más avanzados de conocimientos y experiencia en el ramo.

*Aquí en la isla falta espacio para el crecimiento profesional más profundo, busco suplantar con libros y revistas. Me encantaría hacer cursos más específicos.*

Esta realidad acaba legitimando la continuidad del proceso informal de aprendizaje centrado en situaciones del día a día mediante el intercambio de ideas y experiencias entre colegas.

### **Los significados de cocinar y servir alimentos: la alegría de brindar placer a otros y la pasión por la profesión**

Las palabras "oficio" y "obligación" son sinónimas de trabajo. Si la calidad de vida está determinada, entre otros factores, por gustar y sentir placer por las cosas que se hacen a diario, entonces ¿cómo se puede tener buena calidad de vida si se entiende al trabajo como una mera obligación?



Según los sujetos de este estudio, el rubro gastronómico requiere gusto y placer por la profesión; de lo contrario se hace muy difícil lograr la aptitud, competencia y, consecuentemente, la satisfacción de los participantes ya sean los clientes o los colegas del área.

*Cocinar es una dádiva, es como un regalo, hacer un mimo. Siempre trabajo así, creo que si fuese así no me gustaría, por obligación, por ejemplo, no sería bueno.*

La gastronomía se presenta como un arte para preparar y servir alimentos, que fascina, apasiona y provoca placer a quien la respeta en toda su complejidad. Es, por lo tanto, un doble placer cuando el servicio prestado brinda placer del cliente y da un sentimiento de autorrealización al profesional.

*Yo encuentro interesante esta profesión porque ella es en verdad un arte: atender a las personas, conducir las a la mesa, comenzar; intentar incluso descubrir de lo que les gusta a las personas, bebida, comida... Hacer una sugerencia ... Yo gusto mucho de esto, me siento bien, mejor aún cuando se trabaja con un buen equipo que tiene una buena cocina, realmente se sabe que lo que se está vendiendo va a ser bien hecho, el cliente va quedar contento porque comió bien.*

*Me siento gratificado cuando las persona llegan y son felices, servir un vino de forma cariñosa... me siento importante haciendo este papel, me considero una persona importante para ese cliente. Busco transmitir eso al cliente con total seguridad. Entonces lo hago con cariño, busco hacer las cosas de la mejor manera posible, sin cometer errores, para que esas personas salgan con buenas referencias del lugar y vuelvan otras veces y se conviertan en nuestros amigos y clientes.*

*Yo trabajé de muchas cosas durante mi vida y puedo decir lo siguiente, la mejor cosa es poder trabajar con aquello que a uno le gusta, el proceso se hace placentero para un.*

*Me siento muy bien cuando estoy trabajando, me siento en otro mundo.*

*Mi trabajo causa satisfacción a otros, el paladar, el esfuerzo, el amor que brindo se mezcla con las personas, las personas muestran satisfacción y placer en saborear, en deleitarse, luego recibo elogios... las personas entran en la cocina para conocerme.*

*Me gusta, me siento bien, si la casa ofrece buena comida, el resto va por mi cuenta.*

*Me siento feliz, realizado. Trabajo desde los once años de edad no por imposición sino por el deseo de conocer la vida. El lugar donde trabajo y los otros donde ya trabajé me traen la*

*felicidad de agradar a las personas, yo adoro a las personas, a veces la gente se decepciona, yo ya fui humillado. Hay personas que vienen con la intención de humillar, con el tiempo fui aprendiendo y transformé eso en aprendizaje... Pero, me siento muy bien, yo adoro trabajar con el público, adoro llegar al fin del servicio y sentir la satisfacción de las personas por haber sido bien tratadas; me gusta hablar con las personas sobre el servicio. Me preocupa la calidad, los detalles de la atención, esto es lo que hace a la calidad.*

El placer y la pasión proporcionados por trabajar en gastronomía estuvieron siempre presentes en las aseveraciones de los sujetos. Se refuerza en aquellos que tienen la posibilidad de trabajar en ambientes que promueven respeto, libertad y confianza, dejando fluir el potencial creativo del trabajador, lo que consecuentemente ayuda a mejorar la calidad de vida individual y colectiva.

### **Relación de la calidad de vida con el ambiente de trabajo**

*Cuando comienzas tu trabajo tienes que tener el alma preparada... tu estás entrando en un lugar sagrado.*

Esta expresión de uno de los sujetos tiene una gran importancia. La atención que se presta al ambiente de trabajo contribuye de manera significativa a la calidad de vida de los trabajadores y por lo tanto, al buen desempeño de cualquier emprendimiento. Esta es una de las propuestas del estudio, entendiendo que el ambiente expresa la integración de los aspectos físicos, culturales y afectivos comprendidos en el fenómeno que se observa (Patricio, 1995; Patricio, Casagrande y Araújo, 1999).

En el ambiente laboral de la gastronomía es necesario estar atento a todo, desde las condiciones de higiene y seguridad, instalaciones físicas, iluminación, ventilación y equipamiento, hasta las relaciones que comprenden a los trabajadores y sus repercusiones en lo cotidiano.

El restaurante necesita funcionar con armonía, todo lo que allí sucede acaba interfiriendo en su desempeño. El lugar y la manera en que los alimentos son servidos son tan importantes como su elaboración. Las influencias de las relaciones son constantes, los fenómenos están siempre interactuando, determinando la calidad del ambiente y de sus productos.

Uno de los aspectos más significativos que surgió de los discursos de los sujetos hace referencia de las interacciones entre los seres humanos en el lugar de trabajo, especialmente aquellas referentes a la relación empleador-empleado. En la cualidad de esta interacción se destacó el atributo "diálogo" con base en actitudes de "confianza" y "respeto".

*Tienes que mostrar que confías en tu empleado y es importante que tu empleado retribuya ese trato, es decir, la confianza debe ser mutua, de lo contrario habrá pase de facturas y esto es lo que no se quiere. Creo que la confianza debe estar en primer lugar, ya que si las personas pueden confiar, el resto fluye normalmente.*

A partir de la experiencia que cuentan los autores trabajando en gastronomía, pueden afirmar que no es común esta actitud por parte de los empleados, no obstante consideran que dos factores son evidentes en lo que respecta a la confianza. Primero, le confiere un sentimiento determinante de armonía a las relaciones humanas y por ende al ámbito laboral. Segundo, indica que si no hay confianza de una de las partes no habrá reciprocidad.

Esto también es cierto respecto a la categoría “respeto en las relaciones”. Es una cuestión de bioética. De cierta manera, este fenómeno se relaciona con la dimensión ética en las interacciones humanas, aquí, en particular, en la relación entre empleados y empleadores.

*También necesitamos respetar la vida particular de las personas. Domingo, por ejemplo, una compañera irá a la Fiesta del Divino con su hija que se irá a presentar. ¿Cómo le puedo decir que no puede ir? Si lo hago es inhumano.*

Desde el punto de vista legal, según el Sindicato de los Empleados del Comercio Hotelero de la Gran Florianópolis, el empleado del sector solamente puede faltar con permiso (ausencia remunerada) para llevar al médico un hijo menor o a cargo si tiene menos de seis años de edad y con entrega de justificativo en un plazo no superior a las cuarenta y ocho horas. Esto fue posible en 1998, porque al año siguiente la ley señala que ese tipo de ausencia es solamente concedido a la madre trabajadora, “en caso de necesidad de consulta médica para el hijo menor de doce años”. Además, esta clase de trabajador tiene un día libre por semana y, como mínimo, un domingo libre por mes (Diario da Justicia, 1998; 1999).

*Está claro que es diferente pedir tener libre todos los domingos, ahí entre la reciprocidad del respeto. Aquí las personas pueden parar tranquilas para comer y beber lo que quieren, cuando llegan a la mañana lo primero que hacen se sientan a tomar un buen café, recién después comienzan a trabajar.*

Este parece ser un trato entre empleado y empleador en las relaciones laborales. Sin embargo, es sabido por otros estudios y por el conocimiento empírico del día a día, que esto no es lo que sucede generalmente.

*Cómo es que una persona puede rendir en su trabajo si su patrón joroba a todo momento. Así se trabaja con miedo! Es necesario que haya unión. El mismo empleador genera desunión, falta incentivo, motivación... El patrón debe conversar.*

En la conversación con los entrevistados estuvo muy presente la falta de diálogo y de incentivo psicológico entre empleados y empleadores.

*El incentivo no necesita ser solamente dinero, sino una palabra de amigo, un gesto, para que haya un clima saludablemente distendido y que todos se sientan bien.*

Asimismo, uno de los sujetos de este estudio manifestó que el diálogo con su jefe es un factor determinante para mejorar la calidad del servicio que presta en su establecimiento gastronómico.

*Me gusta dialogar con las personas sobre el servicio, me preocupo por los detalles de la atención, esto es lo que da calidad.*

Otro de los sujetos de estudio muestra con detalle, a través de un abordaje más holístico, la relación de lo cotidiano en el ambiente de trabajo con la calidad de vida de los trabajadores.

*“Ya pasé por diferentes lugares y lucho por la calidad de vida de todos los trabajadores, no sólo de la mía. Yo sé que es difícil para las pequeñas empresas mantener una buena estructura para los empleados. En mi actual local de trabajo tenemos una buena calidad de vida, tenemos una buena estructura de la vestimenta, limpia y bien cuidada; tenemos una alimentación acorde, balanceada y bien hecha; tenemos horarios de descanso uniformes, cosas que en otros lugares yo no tuve.*

*Trabajé en lugares que la gente llama “dormir na maloca” y “comer andando” (sic del portugués). Una vez largué un plato de comida porque llegó el dueño y me dijo ¿y eso qué, el empleado comiendo bife? ¿No dije que sólo carne picada, porotos y arroz?” Esa parte la encuentro muy negativa. Ese día trabajé muy triste, cómo es que van a exigir a una persona que trabaje bien si no es tratada con dignidad. Dentro de una casa que tiene una buena cocina es imposible que no se pueda proporcionar una alimentación al menos razonable a los empleados. Creo que es una burrada, un dueño de restaurante alimentar mal a un empleado, cada panecillo o pedazo de carne que sobra es una pelea, una disputa allí por la comida que sobra... Imagine, un empleado come un huevo con pan y después sirve al cliente un delicado risotto con frutos del mar. Si vuelve con alguna sobra va a comer eso directamente con una mano, va esconderse en el baño, debajo de la bacha o de la mesa, para comer.*

*Es muy importante mantener al empleado bien alimentado y satisfecho, tengo buenos ejemplos también, de lugares que sirven el mismo alimento que será servido a los clientes a los empleados, y éste, con la “barriguita” llena, no mira a los otros platos. En el lugar que estoy trabajando actualmente no tengo nada que reclamar, es este aspecto las personas son tratadas bien..*

Es interesante observar que todo este discurso es de alguien que desarrolló una conciencia más amplia sobre la humanidad y de respeto hacia el otro en el ámbito laboral.

Otro aspecto fundamental en el ambiente laboral es la libertad, libertad para actuar con total espontaneidad durante las actividades profesionales. Si ella fuese verdadera, el desempeño en el trabajo y, en consecuencia la calidad de vida podría mejorar. Se hace referencia aquí a una libertad que es conquistada por las actitudes recíprocas de confianza y respeto en las relaciones laborales.

*(...) sentirse libre en el lugar de trabajo... Se necesita trabajar bien, esto engloba todo, al compañerismo como a los colegas; que tu patrón o jefe sea una persona que te trate dignamente, que te de incentivos y apoyo, para estar siempre bien, con la cabeza erguida, feliz y dispuesto a desempeñar tu función. Que no sea un ambiente en el que te sientas constreñido, castrado, sin tener algún superior haciendo que te sientas que estás haciendo algo mal y que no hable, entonces queda esa cosa medio camuflada. Es necesario que haya diálogo para que puedas perfeccionarte cada vez más”.*

Uno de los sujetos estudiados brinda un ejemplo de la manera que la práctica de la libertad crea un ambiente favorable, de “buena onda”, y que probablemente sea una de las razones del éxito del emprendimiento.

*Onda en el lugar, cada uno percibe diferente y nuestra suerte es que la mayoría de las personas que vienen aquí perciben una buena onda en el bar. La onda es uno de las cosas más importantes para quien frecuenta un lugar. Nuestra propuesta de trabajo es muy libre y flexible, tanto con los clientes como con los compañeros, por eso las personas se sienten bien aquí.*

### **El sueño del restaurante propio. Una forma de mejorar la calidad de vida**

Todos los entrevistados, excepto un sujeto y quienes ya son propietarios, manifestaron espontáneamente el deseo del restaurante propio. Esto indica que existe una intensa búsqueda por la autonomía y la libertad, tanto profesional como financiera. De alguna manera esa búsqueda –de acuerdo a los sujetos- se concretará con el logro del restaurante propio.

*Mi sueño siempre fue tener mi propio restaurante, quiero ser un empresario que se preocupa con los mínimos detalles, no quiero ser como la mayoría que se sienta detrás de una caja registradora a la espera de que entre el dinero.*

*Intentar trabajar por cuenta propia, en este proyecto que tiene todo para ser realidad, estoy comprometido y como persona seria, cautelosa, no daré un paso en falso. Espero que con mucho trabajo pueda transformar todo en una buena calidad de vida.*

En los comentarios de quienes ya consiguieron realizar el sueño del restaurante propio se observa que, la posibilidad de beneficios económicos para mejorar la calidad de vida, está asociada a los demás significados que el trabajo representa.

*Nuestra calidad de vida creció mucho durante ese período en el que vinimos, por el lugar y por la satisfacción de estar haciendo lo que queremos, para tener buena calidad de vida es necesario hacer aquello que tu quieres hacer, incluso trabajar 18 horas por día, el contacto con el público me da gran placer, satisfacción; me visto con gusto, hablo como quiero, vivo con libertad; cuando se tiene el negocio propio se puede vivir así, sin patrones impuestos por la sociedad.*

La realidad de quienes consiguieron realizar el sueño y fueron “engullidos por el destino” pero aún siguen soñando:

*Ya tuve un negocio propio que no resultó por problemas con mi socio. Después me separé de mi mujer y me fui a Brasilia (1990 a 1999). Entonces me invitó un amigo a Florianópolis con la intención de investigar el lugar para en el futuro realizar un emprendimiento gastronómico. Me gusta mucho la ciudad, es un lugar con futuro, es una capital que cuenta con un flujo turístico muy grande y creo que tendré suerte.*

### **Mantenimiento de la identidad cultural gastronómica de Florianópolis**

*Otro atractivo es nuestra comida que es una comida de la tierra, de la región. De repente todo quedó globalizado... Pero nosotros no teníamos que globalizar nuestra comida. La globalización es una cosa inevitable, sólo que tenemos que valorar nuestra cultura; creo que todo puede ser globalizado menos nuestra cultura; no podemos cantar o bailar según lo que quieran las personas.*

*Nuestra comida más tradicional es pescado con “pirão”, aquí se come arroz con “feijão” y pescado. Es pescado frito, asado, marisco ... Mañana comenzaremos a servir pescado con el “feijão”.*

*Las personas que frecuentan el lugar, que llamo “turista inteligente” siempre quieren ver aquello que la comunidad está haciendo, comer lo que los nativos comen, y es a eso que apostamos, cada región es rica culturalmente y eso necesita ser valorizado.*

*Recuerdo que hasta la década del setenta sentíamos vergüenza de decir que comíamos pescado con PIRAO; recuerdo que a las personas que nos venían a visitar de afuera les servíamos pollo, después de eso fue a la universidad y mis horizontes se abrieron.*

La globalización no es un fenómeno reciente. Ella ya existe de hace muchos siglos y se expresó con un carácter predominantemente comercial en procesos de intercambio de bienes de consumo entre pueblos. Se acentuó con el desarrollo de las grandes vías de navegación marítima mundial. En la actualidad está cada vez más presente en virtud de los grandes avances tecnológicos, productivos y científicos de los siglos XX y XXI.

Hasta parece paradójico pensar que el proceso de globalización que tiende a homogeneizar los patrones culturales, pueda incluso llegar a fortalecer e incentivar lo que aquí se denomina "identidad cultural gastronómica".

Para Hall (2000) existen tres posibles consecuencias de la globalización frente a las identidades culturales:

- Las grandes identidades nacionales se están *desintegrando* en cierta forma como resultado del crecimiento de la homogeneización cultural y del "pos modernismo global".
- Las identidades locales están siendo *reforzadas* por la resistencia a la globalización.
- Las identidades nacionales están en declive, pero *nuevas* identidades –híbridas- están tomando su lugar.

Se puede observar que al mismo tiempo que grandes redes de locales *fast food* proliferan por el mundo a una velocidad increíble, restaurantes de comidas típicas de las culturas locales ganan fuerza cada día.

Mismo el turismo, fenómeno que emerge paralelamente al proceso de globalización acaba, muchas veces, por reforzar la resistencia a la homogeneización cultural gastronómica causada por ese proceso invasor.

La importancia de la identidad cultural es justificada, principalmente, en razón de las creencias, los hábitos y los valores que sirven como aliciente en la construcción humana, centrando al individuo en sí mismo, proporcionando así, soporte para que el mismo se desenvuelva colectivamente.

Esta cuestión muestra que la gastronomía, traída en ese contexto está envuelta por condiciones generadas por la cultura de la globalización y que la calidad de vida de las personas comprendidas –clientes y trabajadores- también están sujetas a las mismas.

Un trabajo de gastronomía tiene, en esencia, el poder de colaborar con el mantenimiento de la identidad cultural entre los pueblos. Debido a la importancia de la alimentación en la vida humana, los trabajadores del ramo tienen un papel fundamental en la transformación de la realidad impuesta. En cierta forma son mediadores de procesos internos, rescatando la práctica de los rituales de la alimentación cuyos momentos renuevan y encantan. Mediante el arte de apreciar alimentos tradicionales, al igual que por los aspectos históricos y familiares, promueven la satisfacción y el placer.

### **LA CALIDAD DE VIDA DE LOS PROFESIONALES DE LA GASTRONOMÍA**

Buscando identificar la realidad de la calidad de vida de los trabajadores de la gastronomía con base en los participantes de este estudio, se encontró un proceso de construcción humana generado por las necesidades, los sueños e incluso, la pasión por el trabajo. En este movimiento, satisfacciones y limitaciones –especialmente en el ambiente laboral- se suceden acompañados de sueños que para muchos significan estímulo y esperanza.

La mayoría de los entrevistados comenzó a andar el camino desde muy temprano haciendo su propia historia, y también la colectiva en lo que a los trabajadores de la gastronomía se refiere. Algunos nacieron en el lugar y los que vinieron de otras partes permanecen en la isla.

*Ya hace siete años que me decidí a quedarme aquí, incluso ganando poco, porque la Isla tiene mucho que dar. A veces estoy tres o cuatro horas solamente mirando el mar. Es una de las mejores terapias.*

La capacitación en el rubro gastronómico aparece para los sujetos de estudio como una satisfacción pero también como limitación. En el primer caso, por la riqueza que brinda el aprendizaje y también por posibilidad de enseñar en el cotidiano de las actividades laborales. La segunda tiene que ver con la falta de estímulo que dan los empleadores a la formación sistemática que puede proveer una escuela especializada.

Se observa que es necesario dispensar mayor incentiva a la educación de los trabajadores de parte de las instituciones de formación. Por ejemplo, a través de la flexibilización de los horarios y la colaboración en la forma de pago de las mensualidades de los cursos afines. Sobre todo, por parte de las mismas empresas que indirectamente son las mayores beneficiadas con la calificación del profesional y el mejoramiento de la calidad de vida de sus colaboradores.



Probablemente se dé poca atención a los profesionales del área de gastronomía porque no se conoce el valor de la alimentación más allá de los componentes bioquímicos de los alimentos. Se desconoce que la alimentación tiene un valor más bien amplio; que se relaciona con todo el ser, es decir en la calidad biológica, mental y espiritual.

Un cuento de Jonathan Swift relatado por Rubem Alves (2001) viene a cuento de lo señalado. Un rey bondadoso, conmovido por el hambre de su pueblo sustituyó al viejo cocinero de la corte por científicos especializados en nutrición con el objeto de que produjeran una dieta básica que garantizase la alimentación de sus súbditos. Pero el rey observó que no consiguió devolver la alegría al pueblo. El monarca recordó los buenos tiempos en que el cocinero preparaba grandes banquetes a la semejanza de Babette, causando muchas risas y placer entre los comensales. Entonces el rey llamó a su viejo cocinero y le preguntó cuál era el secreto de su comida. El cocinero respondió:

*“Majestad, no se nada sobre dialéctica o digestión. Sólo sé que para alimentar la comida tiene que dar placer al alma. Cocinar, majestad, no es ciencia. Es arte, al igual que la música, la pintura, la escultura, la poesía. Y sé lo siguiente; cuando el cuerpo siente el placer, el alma siente alegría, la comida alimenta y el cuerpo se mantiene fuerte....”*

Convencido de las sabias palabras del viejo cocinero, el rey despidió a los cocineros científicos y lo nombró “ministro de la comensalía del reino”. A partir de entonces el pueblo comió, le gustó, engordó, se hizo fuerte y su alegría no tuvo fin.

Esta alegoría sobre la importancia de la alimentación sumado a la descripción de la realidad de los sujetos de estudio brinda a los autores la posibilidad de expresar la proposición de que la calidad de del alimento que se sirve al cliente depende del arte de quien hace y de quien sirve ese alimento. Entiéndase arte como la expresión de técnicas específicas para transformar determinada materia prima en un producto deseado, imaginado. El arte, entonces, inserta conocimientos, sentimientos, creatividad y habilidad de quien la desarrolla.

Para que ese arte se exprese en su plenitud –agradar al profesional y al consumir- es necesario que haya ciertas cualidades: atributos del ambiente interno y del ambiente externo del artista, en especial en su ambiente laboral. La relación del ambiente de trabajo con la calidad de vida del trabajador de la gastronomía se hizo mucho más evidente en las cuestiones de las relaciones humanas entre patrón-empleado que en otros aspectos.

El alimento tratado como algo sagrado, divino, que busque promover placer a la persona que lo va a ingerir, necesita ser producido y servido por artistas, ya que más que saciar el hambre de comida, busca saciar el hambre de la estética –de la sensibilidad que transformará ese alimento en más pleno, más saludable. Ya se tuvo oportunidad de escuchar a personas

que terminaron de comer algún alimento preguntando por algún condimento que lo hizo tan sabroso y la respuesta dada expresó el atributo, la sensibilidad de los artistas: “es amor; es cariño”.

*[...] Placer con la vista, con el aroma y, además, se entremezcla con la espiritualidad de las personas. La forma como se prepara el alimento lo hace especial.*

*[...] Es imprescindible gustar de cocinar y servir el alimento ... Tampoco se puede dejar de hablar de técnica, ella es la base para administrar una cocina.... El origen, el punto de los alimentos, todo es importante [...] todo tiene que ver con tu trabajo: el ambiente laboral, la calidad de las interacciones.*

*[...] Cuando comienzas tu trabajo tienes que estar con el alma, tienes que estar preparado, al final tu estás entrando en un lugar sagrado.*

Según Chuen y Sin (2000:15), a pesar de que se tiende a pensar en la vida moderna como un gran avance en relación con las generaciones anteriores, “también es importante entender que aún se está en contacto con las energías fundamentales de la naturaleza cuando se cocina y se come”. Esa naturaleza también son las personas con su esencia primitiva asociada a construcciones culturales guiadas por su potencial mental y espiritual. En los alimentos que se producen y se sirven, se colocan energías de todas especies: las creencias, valores, emociones, etc.

Chuen y Sin (2000) señalan que en la cultura china la preparación de alimentos es considerada un ciclo de energía. Así como la casa y la cocina son campos energéticos que afectan la calidad de los alimentos, también el cocinero es un campo energético. Esos autores señalan que la calidad de la energía del cocinero y de quien sirve el alimento, la fuerza y la flaqueza, y los sentimientos de distensión o ansiedad, influyen la comida mientras ella está siendo preparada e ingerida. Los alimentos absorben esa energía y reaccionan a ella, pues la relación entre esos trabajadores y los ingredientes de los alimentos es de verdadera intimidad. Si el acto de cocinar y servir estuviese permeado de sentimientos de bondad y generosidad con relación a las personas que usufructúan esa comida, esos sentimientos estarán integrados a los alimentos.

*[...] Cada vez más personas se están dando cuenta que comenzamos a perdernos seriamente cuando no conseguimos entender la verdadera naturaleza de lo que estamos haciendo en el momento que preparamos y cocinamos los alimentos. El abordaje mecánico y artificial del alimento se hizo muy popular, pero no considera las diversas fuerzas esenciales e invisibles comprometidas. Las ignoramos a costa de nuestra salud corporal y mental (Chuen y Sin 2000:15).*

Lo señalado por Chuen y Sin también es válido para el acto de recibir-servir a las personas, es decir, a los clientes. En este contexto, el papel de los profesionales relacionados con esa práctica, en especial el mozo, es de extrema importancia. Si se quiere pensar en la gastronomía como un arte, es necesario considerar que el “arte de la alimentación comienza con el arte de recibir al cliente”.

Siguiendo a Bonder (1989:17) significa, en otras palabras, tener la capacidad de establecer un proceso de intercambio con el universo circundante que nos incluya en la corriente ecológica así formada [...] Cuando se piensa en la alimentación, ese mismo principio es válido. Recibir no es el fin de un proceso, sino el inicio de otro sin el cual no hay verdadero recibimiento”.

## COMENTARIO FINAL

Los resultados de este estudio también muestran la importancia de la gastronomía para el turismo, considerando que la misma representa a una cultura a través de la preparación de sus alimentos. Se observa que continuamente crece el número de personas que visitan determinadas regiones en especial para saborear platos tradicionales.

El turismo gastronómico se puede caracterizar como “ecológicamente correcto”. Buscando preservar el ambiente cultural también ha colaborado para valorar la identidad de ciertas regiones incentivando el mantenimiento de sus sistemas productivos y promoviendo mejores condiciones socioeconómicas para las poblaciones nativas, lo que contribuye a mejorar la calidad de vida individual y colectiva.

*El sabio Kwan-tsé dijo: “Para el gobernante el pueblo es el Paraíso; para el pueblo la comida es el paraíso. Estas palabras se basan en una visión de la sociedad como un todo y pueden ser comprendidas de varias maneras. Reflejan en parte, el conocimiento de que de los alimentos y bebidas cotidianos deriva la fuerza vital que, además de alimentar nuestros cuerpos influencia todo nuestro espíritu de manera muy profunda” (Chuen y Sin, 2000:75).*

Tomando en cuenta a esta cota y lo anteriormente expuesto, se debe reflexionar más sobre la importancia de la gastronomía para nuestra calidad de vida y el papel del profesional del área en ese contexto. Su calidad de vida, su formación profesional y personal, su estado de bienestar como individuo-ciudadano, su ambiente de trabajo, etc. En especial es importante que los clientes conozcan el significado que tiene el trabajo para esos profesionales, aquellos que preparan y que sirven el alimento, ya que si para ellos el alimento es sagrado, posiblemente estarán colaborando en promocionar una calidad de vida más saludable.

**REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS****Alves, Rubem**

2001 Entre a ciência e a sapiência; o dilema da educação. Edições Loyola, São Paulo

**Azevedo, Domingos de**

1989 Grande dicionário francês/português. Livraria Bertrand, Lisboa

**Bogdan, R.; Biklen, S.**

1994 Investigação qualitativa em educação. Porto Editora, Porto

**Bonder, Nilton**

1989 A dieta do rabino. Imago, Rio de Janeiro

**Chuen, Lam Kam ( Mestre); Sin, Lam Kai**

2000 O feng shui na cozinha. Manole, São Paulo

**Fourez, Gerard**

1995 A construção das ciências : introdução à filosofia e à ética das ciências. UNESP, São Paulo

**Larousse**

1999 Grande dicionário cultural da língua portuguesa. Nova Cultural Ltda, São Paulo-SP

**Hall, Stuart**

2000 A identidade cultural na pós-modernidade. DP&A, Rio de Janeiro

**Michaelis**

1998 Moderno dicionário da língua portuguesa. Companhia Melhoramentos, São Paulo

**Patrício, Zuleica M.**

1995 A dimensão felicidade-prazer no processo de viver saudável individual-coletivo: uma questão bioética numa abordagem holístico-ecológica. Tese (Doutorado em Filosofia da Enfermagem). Curso de Pós-Graduação em Enfermagem da UFSC. Ed. UFSC, Florianópolis

**Patrício, Z. M.; Casagrande, J.; Araújo, M.**

1999 A Qualidade de vida do trabalhador: uma abordagem qualitativa do ser humano através de novos paradigmas. PCA, Florianópolis

**Santa Catarina**

1998 Processo TRT/SC - 1476/97 Decide sobre normas e condições de trabalho de trabalhadores filiados ao Sindicato dos Empregados no Comércio Hoteleiro e Similares da Grande Florianópolis e do Sindicato dos Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares de Florianópolis. Diário da Justiça. n. 9905, p. 71-72, 24 de febrero Florianópolis

**Santa Catarina**

1999 Processo TRT/SC - 1419/99. Decide sobre normas e condições de trabalho de trabalhadores filiados ao Sindicato dos Empregados no Comércio Hoteleiro e Similares da Grande Florianópolis e do Sindicato dos Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares de Florianópolis. Diário da Justiça., n. 10335, p. 159-160, 11 de nov. Florianópolis

**Savarim, Brillat**

1995 A Fisiologia do gosto. Companhia das Letras, São Paulo

Recibido el 5 de febrero de 2003

Correcciones recibidas el 12 de marzo de 2003

Aceptado para su publicación el 14 de marzo de 2003

Arbitrado anónimamente

Traducido del portugués