



FACULTAD
DE CIENCIAS
ECONÓMICAS



Universidad
Nacional
de Córdoba

REPOSITORIO DIGITAL UNIVERSITARIO (RDU-UNC)

Transformaciones del trabajo en la gastronomía. Efectos de un fenómeno social contemporáneo

Juan José Vega

Ponencia presentada en V Jornadas de Estudiantes, Tesistas y Becarios: Proyecciones en investigación desde la Facultad de Ciencias Sociales de la UNC realizado en 2016 en la Facultad de Ciencias Sociales - Universidad Nacional de Córdoba. Córdoba, Argentina



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución – No Comercial – Sin Obra Derivada 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

TRANSFORMACIONES DEL TRABAJO EN LA GASTRONOMÍA. EFECTOS DE UN FENOMENO SOCIAL CONTEMPORANEO

Juan José Vega

Doctorado en Ciencias Económicas - FCE- UNC

juanjovega12@gmail.com.ar

I - Introducción

Impulsada por cambios en hábitos sociales y el desarrollo urbano, la gastronomía se ha instalado en nuestra comunidad como un fenómeno con acciones colectivas que exceden lo económico y comercial. Las personas, en diferentes roles, muestran cada vez mayor interés por el consumo, pero también por ilustrarse, divulgar, formarse profesionalmente, informarse, trabajar e invertir en el sector.

El contexto descripto, también se manifiesta en el surgimiento de comunidades dedicadas que dan cuenta del fenómeno y el desarrollo de escuelas de formación profesional que revelan la resignificación del trabajador con consecuentes transformaciones en su actividad profesional.

De lo anterior, surgen algunas preguntas como: ¿Qué consecuencias tiene el desarrollo de la actividad como fenómeno social en la práctica laboral contemporánea? ¿De qué manera se interrelacionan los trabajadores con las instituciones y demás agentes involucrados?

II- Objetivos

El propósito de la investigación es conocer y profundizar en los estudios sobre el trabajo como actividad humana y práctica social, con énfasis en los procesos de subjetivación implicados en la dinámica del trabajo contemporáneo. Luego representar de manera sistémica a los actores involucrados en la temática laboral, analizando sus roles, y de manera particular indagar acerca de

situaciones de conflicto y oportunidades generados como consecuencia de actuales procesos de reestructuración social.

III- Abordaje teórico y antecedentes

Las perspectivas teóricas desde las cuales se abordará el problema se presentan en los siguientes ejes temáticos:

1. Sistemas Sociotécnicos

Para Geels los sistemas sociotécnicos resaltan la importancia del pasaje del análisis artefacto/organización al de sistemas/redes, y de la creación, difusión, utilización de las tecnologías y la red de agentes (Geels, 2004). Este concepto, incorpora el componente social como elemento del sistema y fija una posición ontológica que distingue entre el sistema comprendido como recurso, aspecto material, los actores implicados en el mantenimiento y cambio del sistema y las reglas e instituciones que orientan las percepciones de los actores y las actividades. Las organizaciones dentro de un enfoque de sistema sociotécnico están constituidas de tres subsistemas o elementos principales: Sistema técnico, Sistema gerencial y Sistema Social (Kingdon, 1973).

2. Significación del trabajador gastronómico

Secomandi sostiene que el personal es un recurso clave en servicios, por lo cual la empresa debe conducir el comportamiento de sus empleados para planificar las interacciones con sus clientes (Secomandi, 2011). Sin embargo, no es sencillo remover la subjetividad y la espontaneidad humana en la producción de encuentros interpersonales, por lo que las empresas deben realizar una correcta contratación y formación del personal, como así también motivar a sus empleados mediante el atractivo de los puestos de trabajo. Esto es compartido por otros autores que además sostienen que la industria de los restaurantes tiene una mayor probabilidad de ser influenciada por acciones de los empleados que otras actividades, debido a su naturaleza de trabajo intensivo y

el alto nivel de interacción entre el personal y los clientes (Davidson, 2003; Seidman, 2001).

Koutroumanis describe a los restaurantes en general como una estructura semi autocrática por naturaleza, caracterizada tradicionalmente por un duro clima organizacional, lo cual la hace una actividad laboral difícil y exigente, generando altas tasas de rotación. Sin embargo, sostiene el autor, en los restaurantes de servicio completo de propiedad independiente, abunda la cultura tipo "clan" también definida como "organización de tipo familiar" (Cameron y Quinn, 1999). Este tipo de cultura, en el marco de un entorno de lealtad, compromiso y participación, incorpora un sentido de "nosotros" en la organización.

El marco teórico en esta sección se completa con conceptos vinculados a la psicología y sociología laboral y se apoya en la dinámica de sistemas para representar las vinculaciones entre agentes.

IV- Estrategia Metodológica

El estudio comprende una muestra de individuos de doce establecimientos ubicados en la ciudad de Córdoba, donde a partir de entrevistas se pretende relevar información sobre sus roles, conductas y actitudes. Se abordará el problema a través de una investigación que utilizará una estrategia de tipo mixta en tres etapas:

En la primera, desde un estudio cualitativo longitudinal se realizará una exploración acerca de las transformaciones del trabajo en el sector durante los últimos veinte años. A través de un abordaje documental, se recabará toda la información disponible para analizar el desarrollo laboral del sector, la cual será puesta a consideración mediante entrevistas a diversos actores y referentes de la actividad. En esta etapa se procura reconstruir la historia reciente del sector e indagar acerca de las características de los factores y agentes intervinientes, siendo su objetivo también reconocer los indicadores más relevantes y estructurarlos en variables.

La segunda etapa consiste en una investigación transversal acerca de los actores e interacciones presentes en la actual estructura económico social del sector. Se trata de un estudio descriptivo, que mediante entrevistas relevará información acerca de roles, conductas y actitudes de cada grupo social en relación a cada uno de las tres dimensiones del modelo sociotécnico del sector. Luego del registro y procesamiento estadístico de los datos recogidos, se presenta un informe acerca de agrupamiento, caracterización, jerarquías y correlaciones.

El abordaje metodológico concluye con el diseño del modelo conceptual explicativo de las relaciones que, desde una perspectiva evolucionista y basado en los elementos básicos del sistema sociotécnico, representa de manera dinámica las relaciones, integrando no sólo a productores (trabajadores y empresarios) sino a demás actores sociales como lo son los consumidores, medios, institutos de formación, organismos públicos y el tercer sector, entre otros. El modelo conceptual al que se pretende arribar, busca representar de manera gráfica las relaciones (correlaciones, efectos directos, efectos indirectos, bucles) que se espera encontrar entre los elementos componentes de un sistema social gastronómico.

V- Primeros hallazgos

Transformaciones del trabajo en la historia reciente del sector

- La aparición de las escuelas e institutos de formación de cocineros da cuenta de la profesionalización de los puestos relacionados con la producción de alimentos en restaurantes. La utilización del lenguaje (“Chef”, “facu”, “congreso”, etc.) utilizado como estrategia comercial juega un rol importante en la representación e imagen social del alumno como trabajador.
- Tradicionalmente en la ciudad de Córdoba se trató de un trabajo mayormente reservado a los hombres (con excepción de la pastelería) representados de manera general como mozos y cocineros. El advenimiento de la mujer en un primer momento se presenta en tareas relacionadas a la atención,

en un rol de meseras que en determinados casos puede ser tomado como una objetificación. Actualmente la mujer se ha ganado un espacio no solo en la cocina sino también como empresaria y en la gestión de destacados establecimientos de nuestro medio.

- Los medios de comunicación, gráficos y audiovisuales han colaborado con la resignificación del cocinero. Un trabajo que hace veinte años era considerado un oficio y con la ayuda del periodismo gastronómico, programas informativos y de entretenimiento dedicado, se ha ido transformando socialmente. Tanto que, en la actualidad, para algunos estratos de las nuevas generaciones, se constituye conceptualmente como una opción actividad de nivel comparable con algunas profesiones.

- Se evidencia la incipiente formación de una comunidad de cocineros en nuestra ciudad. El uso de la tecnología, y en particular de los blogs y redes sociales favorecen la integración de los trabajadores del sector (mayormente cocineros y bartenders), que en un ambiente de cooperación comparten conocimientos, experiencias, e información. No obstante, no ocurre lo mismo con los trabajadores que se encuentran en contacto directo con los clientes.

- Tradicionalmente es un trabajo caracterizado por la informalidad, donde la atomización de las organizaciones impide la representatividad sindical en los establecimientos y con un gremio de escasa actividad en este sentido. La incursión de grandes organizaciones en nuestro medio ha favorecido la formalidad y registración de las relaciones laborales en los restaurantes de cadena, sin embargo, eso no ocurre en la mayoría de los establecimientos de local único, y particularmente en restaurantes situados en zonas de más intensa actividad nocturna como Cerro y Güemes.

- Si bien para las nuevas generaciones en principio resulta una actividad atractiva, existe una alta tasa de rotación dadas las características propias del trabajo, y particularmente la carga horaria es considerada uno de los principales motivos de deserción. Es práctica en algunos establecimientos el “horario cortado”, “la hora de cierre es cuando se va el último cliente”, “mi horario de salida es cuando dejo todo limpio”, etc.

- Se evidencia en algunos trabajadores del sector, ciertos rasgos de características altruistas en su comportamiento y una motivación intrínseca trascendental de los cocineros en los restaurantes denominados “cocina de producto”.

Cultura y estructura organizacional:

- La gran división de los trabajadores gastronómicos es la determinada por la intensidad de contacto con el cliente: Desde el relevamiento secundario y primeras entrevistas, se advierte la presencia de dos subsistemas, el primero comprende a los trabajadores de atención, que motivados mayormente por el aspecto económico, desarrollan sus tareas comportándose de manera relativamente independiente. El segundo grupo está conformado por los trabajadores de producción, en su mayoría egresados y estudiantes de carreras de gastronomía que expresaron intenciones de desarrollarse en el sector, trabajan con alta interdependencia conformando grupos informales, particularmente en los turnos nocturnos. Si bien se observó una rutina laboral con altos niveles de activación, en locales organizados el sentimiento de un grupo de apoyo disipa las consecuencias negativas en la motivación. Los factores de insatisfacción se correspondieron principalmente con la falta de comunicación acerca del propio desempeño, cooperación del equipo, recursos básicos para realizar el trabajo, y en cuarto lugar el reconocimiento salarial.

- Las remuneraciones de los trabajadores, en comparación a otras actividades, son sensiblemente inferiores a la de la mayoría de los industriales y también algo más bajas que las comerciales. En Argentina no está establecida la propina como una retribución obligatoria por parte del cliente, a diferencia de otros países en que por norma éste debe dejar un porcentaje del monto facturado. Si bien aquí es habitual que el cliente deje propina, la misma es considerada por los trabajadores gastronómicos como propiedad del personal de atención en reconocimiento por su amabilidad, a diferencia de otros países donde es entendida como una retribución por el servicio integral, y por lo tanto la comparten todos los trabajadores. El monto de las propinas mensuales recibidas por los trabajadores en establecimientos de restaurantes categorizados

generalmente supera al sueldo abonado por la empresa. Los empresarios, conscientes de la situación y condiciones suelen adoptar acciones tendientes a equilibrar las condiciones, entre ellas pactar un bonus (informal) con el personal de la cocina.

VI- Referencias Bibliográficas

- Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (1999). Diagnosing and changing organizational culture based on competing values framework. Reading, MA: Addison Wesley.
- Davidson, M. C. (2003). Does organizational climate add to service quality in hotels? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 15(4), 206-213.
- Geels, F.W. (2004), 'From sectoral systems of innovation to socio-technical systems: Insights about dynamics and change from sociology and institutional theory', *Research Policy*, 897-920.
- Kingdon, Jhon W (1973) *Agendas, Alternatives and Public Policies*. New York: Harper Collins.
- Koutroumanis, Dean. A. (2011) Organizational culture in the Restaurant industry: Implications for change. *University Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, Volume 13, No. 2, 2009(45-55)
- Secomandi, F.; Snelders, D. (2011) "The Object of Service Design" *Massachusetts Institute of Technology Review*. Volume 27, Number 3 (20-34). Massachusetts. Boston.
- Seidman, A. (2001). An investigation of employee behavior on customer satisfaction in the quick service restaurant industry. UMI: Unpublished dissertation; Nova Southeastern University.