

BURNOUT, OTRA FORMA DE QUEMARSE EN LA COCINA

CARLOS HUMBERTO LOPEZ DELGADO

UNIVERSIDAD DEL VALLE

INSTITUTO DE PSICOLOGIA

PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGIA

SANTIAGO DE CALI

2018

BURNOUT, OTRA FORMA DE QUEMARSE EN LA COCINA

Trabajo de grado presentado para optar al título de
Psicólogo en el programa académico de pregrado de Psicología
de la Universidad del Valle

Directora:

Fátima Díaz Bambula, Ph.D

UNIVERSIDAD DEL VALLE
INSTITUTO DE PSICOLOGÍA
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

SANTIAGO DE CALI

2018

Nota de Aprobación

Directora: Fátima Díaz Bambula, Ph.D

Jurado: Érico Rentería Pérez, Ph.D

Jurado: Oscar Rosero Sarasty, Ph.D

Santiago de Cali, 2018

Índice General

Introducción.....	7
1. Justificación.....	9
2. Pregunta.....	12
3. Objetivos	12
4. Marco Conceptual.....	13
4.1. Cocinas y Cocineros.....	14
4.2. Condiciones de Trabajo.....	17
4.2.1. Carga de trabajo:.....	20
4.2.2. Control.....	21
4.2.3. Recompensas Insuficientes.....	22
4.2.4. Quiebre en la comunidad.....	22
4.2.5. Ausencia de Imparcialidad	22
4.2.6. Conflictos de Valor	23
4.2.7. Ambiente físico.....	23
4.3. Concepto de <i>Burnout</i>	25
5. <i>Burnout</i> en Cocinas: panorama investigativo.....	27
6. Método	30
6.1. Participantes.....	30
6.2. Instrumento.....	32
6.3. Categorías de Análisis	33
6.4. Procedimiento	37
7. Resultados y Discusión.	38
7.1. Condiciones de trabajo	38
7.1.1. Contrato.....	39
7.1.2. Ambiente Físico.....	40
7.1.3. Relaciones interpersonales en el trabajo:	41
7.1.4. Justicia Percibida	43
7.1.5. Seguridad e Higiene	44
7.1.6. Tarea.....	46
7.1.7. Proceso.	47

7.2.	<i>Burnout</i>	47
7.2.1.	Agotamiento	47
7.2.2.	Cinismo y distanciamiento.	48
7.2.3.	Sentimientos de Ineficacia.....	49
7.3.	Centralidad del trabajo	50
7.4.	Género y Trabajo.	52
7.5.	Relación Familia – Trabajo	55
7.6.	Rotación en el trabajo.....	56
7.7.	Significados del trabajo	57
8.	Como se configura el <i>Burnout</i> en Cocineros.....	59
8.1.	A Nivel Individual Subjetivo.....	62
8.2.	A Nivel Ocupacional Actuación	62
8.3.	A Nivel de División Funcional	62
8.4.	El Nivel Corporativo Integrativo.	63
8.5.	El Nivel del Entorno.	63
9.	Conclusiones.....	66
10.	Referencias.....	70

Índice de Tablas

Tabla 1. Caracterización de Participantes (Fuente: Elaboración Propia).....	31
Tabla 2. Condiciones de Trabajo. (Fuente: Elaboración Propia).....	34
Tabla 3. Burnout (Fuente Elaboración Propia)	35
Tabla 4. Categorías Emergentes (Fuente: Elaboración Propia).....	36

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. Metáfora desde la Química	60
Ilustración 2. Niveles de actuación y análisis de los contextos Organizacionales	61

Índice de Anexos

Anexo 1. CONSENTIMIENTO INFORMADO	88
Anexo 2. Entrevista Calem.....	90

Introducción

El presente documento, muestra el proceso de indagación sobre la forma en la cual un grupo de *Cocineros* de la ciudad de Cali experimenta sus condiciones de trabajo y si estas hacen posible la configuración del *burnout* en los participantes, pueden ser precursoras o mantenedoras de dicho síndrome.

Inicialmente, se trabajó sobre los conceptos relevantes para la investigación, parámetros para escoger el sujeto de investigación, la revisión de algunas concepciones sobre trabajo, que nos acercaron a la idea del trabajador que encontramos en las cocinas, contextualizándolo a la luz de la realidad laboral colombiana y caleña, las condiciones de trabajo generales de la región y particulares de *las cocinas como contextos que representan organizaciones o espacios de trabajo*.

Allanado el contexto con relación al trabajo, se hizo un ejercicio de acercamiento al concepto de *Burnout*, teniendo en cuenta definiciones desarrolladas por autores reconocidos entre ellos Maslach (2009), Burisch (1993), Winnubst (1993) y otros. Tales definiciones delimitan el concepto aproximándose desde la psicología Clínica, Social, Organizacional y del Trabajo. El interés fue, tomar elementos que permitieran proponer una definición que abarque diferentes aspectos del síndrome, centrados en lo Organizacional y la relación Sujeto-Trabajo, alejándose de la sintomatología y centrándose en las condiciones de Trabajo.

Posteriormente se recopiló en entrevistas, información sobre la forma como es experimentado el trabajo en algunas cocinas caleñas, por un grupo de Cocineros de diferentes tipos de negocios asociados a la hostelería y el turismo y, con la ayuda del software de análisis cualitativo Atlas.ti, se codificaron los datos en una serie de categorías, con el fin de establecer elementos de análisis para comparar estas experiencias con las reflexiones hechas por estudiosos y teóricos de las condiciones de trabajo asociadas a la aparición del síndrome de *Burnout*.

Diferentes autores, entre ellos Cherniss (1993), Burisch (1993), Maslach (2016), reconocen que el concepto de *Burnout*, aún no ha sido delimitado de forma clara y enfatizan que una de las mayores debilidades en este ejercicio comprende el estudio de la etiología del síndrome. En este sentido, el objetivo de esta investigación fue encontrar elementos tanto en la teoría como en el análisis de los datos obtenidos en el campo, para proponer algunas hipótesis sobre las condiciones en las cuales un Cocinero puede desarrollar *Burnout*, posibilitando un avance en la comprensión del problema en el campo específico del trabajo en cocinas.

Para lograrlo se siguió una metodología principalmente cualitativa, a partir de entrevistar algunos Cocineros, indagando sobre sus experiencias en la cocina profesional, optando por permitir una narración libre en la cual el propio Cocinero resalte lo que considera importante compartir. A partir de este ejercicio, se trabajó a la luz de las teorías revisadas sobre el síndrome y las condiciones de trabajo asociadas el mismo, buscando encontrar algunos aspectos significativos y otros comunes entre las narraciones de los Cocineros-Sujeto, que además encontraron eco en la teoría y en otras investigaciones, en pro de una validación de la información, obtenida para proponer caminos de profundización, tanto teóricos como prácticos. De esta forma el alcance de la investigación es descriptivo basado en un diseño no experimental (Hernandez, Fernández, y Baptista, 2010).

1. Justificación

Las políticas actuales de apertura global, han generado una realidad socioeconómica exigente y deshumanizante, la batalla por el dominio económico ha logrado que los países integren en su legislación políticas que impactan directamente la calidad de vida de cada ciudadano y la anarquía resultante genera diferentes tipos de violencia (Bauman, 2007).

Todo este proceso de productividad eficiente, permea las diferentes dimensiones de la vida humana, entre ellas el trabajo, llenando estos espacios de situaciones en las cuales se presiona excesivamente al empleado, se le amenaza, y en caso de no cumplir las condiciones ideales, se le desecha. Dentro de estas dinámicas empresariales, se usan los mismos trabajadores para presionar a otros y para realizar acciones muchas veces injustas (Dejours, 2009).

En nuestro país, el cual está inmerso activamente en estas políticas globales de apertura, ciertas condiciones en las cuales se desarrolla el trabajo de los ciudadanos se hacen extremadamente injustas (Gómez, Galvis-Aponte y Royuela, 2015) , entre ellas la protección social al trabajador, generando en consecuencia una doble necesidad, la de investigar y hacer visibles los problemas de salud en el trabajo y por otro lado, hacer propuestas que detecten la existencia de riesgos de salud específicos dentro de los diferentes gremios.

Particularmente para el trabajo en cocinas, la presión general derivada de las condiciones socioeconómicas globales, se suma a los aspectos propios de la competitividad en el sector de la gastronomía, Mintz (2015) expone cómo *en el mercado culinario, se favorece la explotación a través de la perpetuación de falacias alimentadas inclusive por los Cocineros*, quienes dicen sentirse honrados al trabajar largas jornadas por bajos sueldos, en busca de la realización profesional. Las diferentes exigencias que lleva el proceso de cocinar, que involucra ser creativo, ágil y además tener la capacidad de replicar repetidamente algunos procesos con alta precisión

bajo condiciones de exigencia ergonómica, física y psicosocial críticas, hacen de las profesiones relacionadas con la gastronomía, trabajos de condiciones muy exigentes (Eakin y MacEachen 1998, Huang, 2006, Murray-Gibbons y Gibbons, 2007, Poulston, 2009, Ram, 2015, Zopiatitis, Kyprianou y Pavlou, 2011).

Estas condiciones, en conjunto con las características de las organizaciones dedicadas a la hospitalidad, que incluyen la gastronomía como una de sus ofertas; establecen dinámicas de trabajo y las relaciones interpersonales en el trabajo, pueden generar situaciones estresantes, de desgaste emocional y posteriormente patologías como el *Burnout* (Winnubst, 1993).

De presentarse el *Burnout*, la dificultad no sería simplemente para quien lo sufre, un individuo con dificultades como las que genera este síndrome, puede presentar deficiencias en el desempeño e impactar la calidad del producto final, Maslach (2009) lo explica: “Cuando los empleados cambian su desempeño, estándares mínimos de trabajo y mínima calidad de producción en vez de desempeñarse al máximo, cometen más errores, se ponen menos minuciosos y tienen menos creatividad para resolver problemas.” (p.2). La autora también indica que un individuo con *Burnout*, puede generar un mal ambiente de trabajo y generar conflictos y malestar derivado de la mala ejecución de las tareas, haciendo del síndrome un problema “contagioso” (p.2). Como se evidenció en las entrevistas, los Cocineros dan mucho valor a la participación de cada miembro del equipo productivo en la preparación de un plato, que afecta el resultado global, cuestión que hace mayor el efecto de un mal desempeño individual, sobre el ánimo del grupo. Un estudio realizado entre dueños y administradores de restaurantes reveló, que la mayor preocupación de un directivo está en las habilidades de los empleados (Enz, 2004), por tanto es posible concluir que el efecto del *Burnout* afecta no solo al individuo sino a quien guía las estrategias de la organización (Krone, Tabacchi, y Farber, 1989).

El síndrome de *Burnout*, ha sido aceptado, por la legislación Colombiana (Decreto 1477, 2014), como una enfermedad laboral, y aunque esta ley no relaciona directamente el fenómeno con *Cocineros*, propone que: “El listado de ocupaciones e industrias no es exhaustivo. Se mencionan las más representativas, pero pueden existir otras circunstancias de exposición ocupacional” (p.55). Como un ejemplo de lo que arrojó la presente investigación, se puede citar a Bakker, Demerouti y Sanz-Vergel (2014, p.392), quienes encontraron en sus investigaciones, correlaciones positivas entre las altas cargas de trabajo y el *Burnout*.

En Colombia han sido realizadas más de 30 investigaciones sobre *Burnout* y en Latinoamérica más de 100, esta situación permite concluir que, los investigadores del ámbito local, han encontrado razones para profundizar en el estudio del síndrome (Juárez-García, Idrovo, Camacho-Ávila, Placencia-Reyes, 2014, Díaz y Gómez, 2016, Marchena y Torres, 2011, Casallas, Rodriguez y Ladino, 2017, entre otras). En este sentido, la exploración sobre las condiciones de trabajo en las cocinas de Cali, y su relación con el *Burnout*, hace parte de una necesidad de profundizar sobre las particularidades de la salud psicosocial en la región.

2. Pregunta

¿De qué modo las condiciones trabajo en la cocina, hacen posible la configuración del proceso de *Burnout*?

3. Objetivos

- 1.1. Explorar las posibles manifestaciones de burnout y su asociación con las condiciones en las que trabajan los cocineros en Cali.
- 1.2. Elaborar una propuesta sobre cómo se configura el síndrome en los cocineros.
- 1.3. Proponer caminos de extensión para el estudio del síndrome de *Burnout* en el ambiente de trabajo de las Cocinas.

4. Marco Conceptual

En este capítulo, se presentan las definiciones de conceptos fundamentales para la investigación: Cocinero, trabajo, condiciones de trabajo y *Burnout*. A la par de las definiciones, se incluyen referencias de investigaciones para contextualizar las condiciones de trabajo a la actualidad colombiana, particularmente en el trabajo de Cocinero. Se siguió la línea de desarrollo planteada desde el principio, de construir hipótesis sobre la realidad organizacional de las Cocinas en pro de la construcción de conceptos propios con bases conceptuales reconocidas y un aterrizaje a la realidad laboral de los Cocineros como trabajadores en la organización.

Un aspecto, que subyace a la intención de la investigación sobre una problemática en un contexto social, es la de dar una “proposición explicativa” que permita al lector, apropiarse en alguna medida, como es experimentada esa realidad por los que se encuentran inmersos en ella, y así, aceptar que tal propuesta termina siendo una buena explicación de lo que sucede (Maturana y Varela, 1990). El investigador, debe entender a su vez, que es él mismo, quien primero acepta esta explicación partiendo de sus propias experiencias alrededor de la situación abordada, ejercicio que Maturana y Varela (1990) llaman: “la objetividad entre paréntesis”, una objetividad en la que el investigador se reconoce estimulado por un deseo personal.

El autor de este documento, abordando esta investigación desde la Psicología Organizacional y del Trabajo, pero además siendo *Chef*, entiende que la objetividad y con ello el potencial del estudio, depende en gran parte de la posibilidad de presentar hipótesis que sean aceptadas como alternativas explicativas o que coincidan con investigaciones existentes de la problemática en otros contextos, es decir, sin abandonar su realidad, la cual representa el estímulo combustible de este ejercicio, debe permitir un espacio para reflexionar también, sobre aspectos

emergentes, que estén en aparente o real oposición a las ideas que el mismo acepta, sobre las condiciones del trabajo en las cocinas.

La problemática aquí tratada se enriquece entonces, de la experiencia profesional del autor en el trabajo en las Cocinas; las vivencias de trabajo, de interacción con otros miembros de la cocina, otros profesionales de la industria hospitalaria y con los clientes, y representan una base etnográfica que se suma a los demás insumos y que debe ser reconocida en favor de esa “objetividad entre paréntesis” propuesta anteriormente, se asume entonces, una cercanía especial a la vulnerabilidad del *Cocinero*, frente a ciertas condiciones y concepciones del trabajo en la Cocina Industrial.

4.1. Cocinas y Cocineros

Se estableció un punto de partida sobre la idea del trabajo en la cocina, como la actividad de un grupo de cocineros en torno a un objetivo central: la elaboración y transformación de alimentos, quienes en coordinación con otros equipos de trabajo (Cocina, Meseros, Aseo, Administrativos, etc.), se enfocan en el servicio a clientes, dentro de una organización perteneciente a la franja económica de la hostelería y el turismo.

La elaboración y transformación de alimentos correspondiente al término coloquial “cocinar”, que será usado en apartes del documento con el fin de mantener la fluidez de los discursos explicativos y acercarse al lenguaje usado por los cocineros. El termino elaboración y transformación de alimentos, se mantiene en el contexto técnico en campos como el de la certificación de competencias laborales, la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación propone: “La preparación y transformación de los alimentos se

puede definir como cualquier cambio efectuado a un alimento para alterar su calidad comestible o garantizar su conservación” (FAO, 2005).

En ese sentido, se dirá que el Cocinero es toda persona que realiza una o varias tareas, con el objetivo de elaborar o transformar alimentos, dentro de una Cocina Industrial. Para Colombia, el Sena como ente promotor y regulador del trabajo, propone las siguientes competencias básicas para certificar a un técnico en cocina:

- ✓ Controlar el manejo de las materias primas en la producción de alimentos de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- ✓ Ejecutar procesos básicos para la prestación del servicio de acuerdo a los procedimientos establecidos por la organización.
- ✓ Manipular alimentos de acuerdo con la normatividad vigente.
- ✓ Preparar alimentos de acuerdo con la solicitud del cliente.
- ✓ Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social (Sena, 2018).

Fine (1996), es una investigación sobre las justificaciones de los cocineros al trabajo que realizan, ofrece 4 estrategias retóricas según las cuales definen el trabajo en la Cocina, se muestran como profesionales, artistas, hombres de negocios y obreros manuales; y aunque no las usa en su investigación acepta la posibilidad de dos imágenes más: la de artesano y científico.

Aquellos que realmente producen los platos, pueden ser o no, artistas. Si un *Chef* crea un plato, da órdenes exactas para la preparación a su equipo de asistentes, quienes son técnicos más que

artistas, y la relación entre *Chef* y técnicos es como la que hay entre el arquitecto y los albañiles. Pero la mayoría de los Cocineros no son ni arquitectos, ni albañiles. Un Cocinero que sigue una receta (una receta que es una obra de arte...) es normalmente más artista que técnico, porque las recetas son generalmente vagas... y necesitan interpretación (Telfer, 2008).

Para el propósito de esta investigación, se entenderá por *Cocinero* al empleado en el área de alimentos y bebidas, que tenga entre sus tareas, procesos de preparación de las recetas ofrecidas por la empresa en la que se encuentre contratado, bajo cualquier modalidad de trabajo.

Un aspecto también importante para la Cocina como organización, es su interacción con otros grupos, quienes también tienen un papel importante en el objetivo de suplir una necesidad alimenticia a un cliente, necesidad que no necesariamente está relacionada al hecho biológico de ingerir materia orgánica para ser almacenada en función de las exigencias de materiales y energía de los procesos corporales. Fine (1996) afirma que:

[...] el hecho de que los cocineros dependen de conexiones con otros dominios ocupacionales (meseros, lavaplatos, administradores, proveedores y otros) expande las retóricas encontradas. Aunque esto ciertamente no es único, ya que la mayoría de las ocupaciones hacen parte de una división integrada del trabajo, la centralidad de los cocineros en la red organizacional, es impactante.

Alrededor de esa colaboración importante en pro del logro de la tarea, existen interacciones de índole interpersonal que, según Petit (1984) son el lubricante de las relaciones de trabajo, y que tienen efecto sobre el clima de trabajo, Rentería y Carvajal (2006), explican cómo, estas

interacciones constantes que denominan “hábitos en las actividades, formas de representación y de organización que las personas adoptan y que se conjugan en el día a día” afectan la eficiencia de la gestión de un sistema organizacional y la forma como un integrante del equipo de trabajo se siente en el mismo. Winnubst (1993), afirma que si un miembro de la organización siente falta de apoyo social adecuado en condiciones de mucho estrés, hay un alto grado de probabilidad de que él o ella sufran de Agotamiento, y una de las consecuencias posibles de la exposición al estrés y el agotamiento emocional, es el *Burnout*.

4.2. Condiciones de Trabajo.

Las condiciones de trabajo, entendidas como el conjunto de circunstancias en las cuales se desarrolla la actividad laboral (Ribas, 2003, p.42), representan el contexto que regula la experiencia del trabajador. En este contexto de condiciones, existen algunas que representan para el trabajador una alteración negativa de su cotidianidad, ya sea porque son excesivas o por la forma en que son percibidas.

Las condiciones negativas, son llamadas factores de riesgo psicosocial, definidos en la resolución 2646 de 2008 del Ministerio de Protección Social de la Republica de Colombia, como: “Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo” (Art.3d). El mismo documento afirma que, la respuesta adaptativa del trabajador a las demandas del entorno, tanto a nivel físico como conductual y psicológico, se denomina estrés (Ministerio de Salud y Protección social, 2008, Art 3g). En la actualidad existen varios factores globales que hacen del trabajo una actividad estresante, entre ellas Forasteri (2016) citado por el consejo colombiano de seguridad (Ccs, 2016) incluye la globalización de las relaciones laborales, los modelos de empleo, la comunicación instantánea y

la competitividad. , sumado a la reducción de fuerza laboral y la crisis económica que representan sobrecarga y riesgo de despido para los trabajadores.

En una encuesta hecha por el Ministerio de Trabajo, sobre condiciones de seguridad y salud en el trabajo (Ministerio del trabajo, 2013), se resalta que 2 de cada 3 trabajadores están expuestos a riesgos psicosociales y que entre un 20% y 33% manifiestan sufrir estrés. Para el caso de los trabajadores colombianos, uno de los problemas más visibilizados actualmente es el aumento del empleo de tipo informal, entre los cuales el contrato de servicios se presta como una herramienta para acuerdos ambiguos y que pueden dar lugar a abusos (Colprensa/El País, Octubre 2017, Colprensa/El País, Abril 2017).

Con esta base de contexto sobre la situación general del trabajador colombiano, pasamos a las condiciones de trabajo del *Cocinero*, recapitulando los elementos expuestos sobre trabajo en cocinas. En las indagaciones citadas hasta ahora, sobre condiciones de trabajo (Eakin y MacEAchen 1998, Huang 2006, Mintz 2015, Murray-Gibbons y Gibbons 2007, Poulston 2009, Quora 2009, Ram, 2015, Telfer 2008, Zopiatitis et al 2011), encuentran en la actividad productiva de la cocina, uso de técnicas y tecnologías acompañadas de tareas repetidas, intentos creativos e interpretaciones subjetivas sobre los procesos gastronómicos.

Para entender claramente las condiciones actuales de trabajo en la cocina es importante partir desde los análisis que adelantan investigadores en ciencias sociales sobre las características propias a las formas de producción humana y algún modelo explicativos que surgen, mostrando los cambios en las dinámicas productivas, desde el principio mismo de la actividad llamada trabajo. A continuación, se exponen los modelos, a partir de los cuales es posible entender, la dinámica productiva de una cocina.

Regresando al trabajo en cocinas, los diferentes modelos han marcado pautas en la producción de alimentos preparados y han dejado principios que se integran en modelos flexibles de producción alimentaria. Un primer momento de industrialización de la comida rápida se dio con la implementación del modelo fordista en la producción de hamburguesas en la empresa McDonald's, el cual consiste en un esquema de producción en línea en la que cada empleado se especializa en producir rápidamente los elementos que componen los alimentos ofrecidos y sus acompañamientos. Este modelo, presentaba la ventaja de ofrecer a las familias una forma más eficiente de comer, superando la de las comidas congeladas, ya que ofrecía comida lista para consumir y que inclusive se podía ordenar, recibir y comer, sin bajarse del automóvil (Ritzer, 1983). Este modelo, se fue extendiendo a un mercado creciente de comidas rápidas que aparecían con nuevas opciones para sus clientes.

La empresa pionera de este modelo, en los últimos años, comenzó un declive, producto de las posiciones antiimperialistas, de las nuevas tendencias dirigidas a la vida más sana y del deseo de las personas por escapar de la racionalización deshumanizante que domina la sociedad capitalista (Stillman, 2003).

Todos estos modelos, como ya se ha dicho, tuvieron efecto en el proceso de racionalización de la actividad productiva en la cocina actual, dando como resultado cocinas que combinan, la producción en línea con estaciones especializadas y la capacidad multitarea de los trabajadores, en un ambiente orientado al mínimo desperdicio de materias primas, con una tendencia a lo artesanal estimulando al *Cocinero*, para que introduzca técnicas artesanales y ofrecer un producto diferenciado, con identidad cultural y que pueda ser producido masivamente y con óptima calidad,. (Engelund, Breum y Friis, A. 2009, Stillman 2003, Tanner, 2004). En otras palabras, cada *Cocinero* participante en una cocina, en la naturaleza de sus tareas, tiene asignaciones que

representan, preparación, transformación, ensamble y aprovechamiento de productos que resultaran en los platos ofrecidos por la organización para la cual trabaja, ese *Cocinero* debe coordinar su labor con los demás, para que la producción conjunta resulte, en una sincronía parecida a la de una línea de ensamble con motores “bien aceitados” pero con un final único.

Con esta base explicativa sobre el funcionamiento de las cocinas, se presentan las condiciones de trabajo al interior de las mismas, usando como punto focal el *Cocinero*. Para relacionar la presentación de las condiciones con la problemática central de esta investigación, se tomarán del modelo de las seis áreas, que Maslach (2009) propone, complementándolas con otras condiciones que han sido reconocidas como fuentes de tensión en el trabajo (Blanch, 2011). Para acercar estas condiciones al trabajo en la cocina, se toman elementos del documento “condiciones de trabajo en hoteles, restaurantes y establecimientos similares” de la OIT (1990) y de las investigaciones sobre *Burnout* en trabajadores de la culinaria, en las que se encontraron datos relacionados:

4.2.1. Carga de trabajo:

Maslach (2009) resalta el área, como el mejor predictor de *Burnout*, un exceso de carga en el trabajo, trae como consecuencia la sensación para el individuo de tener exagerada cantidad de tareas, muy poco tiempo para resolverlas y alto riesgo de no poder completarlas de forma adecuada. La OIT (1990) por su parte reporta que para los *Cocineros*, las jornadas de trabajo suelen ser más largas y estar supeditadas a elementos como la temporada o la ocupación¹, también aclara que en este tipo de profesiones a veces existe una delgada línea entre el trabajo y la simple

¹ En este caso ocupación se refiere a los hoteles, el nivel de ocupación indica que tan lleno está el hotel (Pérez y Velasco, 2013).

asistencia. Las dos fuentes coinciden en que esta situación repercute directamente sobre el tiempo de descanso y las vacaciones, que Maslach (2009), relaciona con el tiempo para compartir con la familia y seres significativos.

Desde las investigaciones sobre *Burnout* en Cocinero reportan largas jornadas, con altas presiones de calendario y trabajo en noches, domingos y feriados (Kang, Twigg, y Hertzman 2010), cargas de trabajo y presiones que aumentan excesivamente durante las horas pico de servicio (Huang 2006), tendencia a mantener menos personal del necesario en la cocina (Murray-Gibbons y Gibbons, 2007), y en ocasiones el éxito de un administrador en los negocios de hospitalidad llega a ser relacionado con alta explotación y bajos pagos a los empleados (Poulston, 2009).

4.2.2. Control

Peiró (2005), divide el control en dos categorías, intrínseco y extrínseco, en la categoría de control intrínseco integra las condiciones propias a las tareas del individuo, es decir en términos de la culinaria, cual es el grado de control que tiene un *Cocinero* sobre sus tareas, en términos de la planificación o los procedimientos a utilizar y en lo extrínseco presenta elementos como el sueldo, los horarios y las regulaciones propuestas por la empresa. A este respecto Kang, Twigg, y Hertzman (2010) expone dos elementos, el escaso entrenamiento, que deja con menos herramientas a un *Cocinero* para enfrentar los retos, y un aspecto más complejo aun: el grado de éxito de un *Cocinero* es medido en gran parte, por la satisfacción del comensal, sin embargo muchos de los aspectos que llevan al comensal a sentirse satisfecho dependen del ambiente percibido, del servicio que le prestan o inclusive de su estado de ánimo, haciendo que el control del *Cocinero* se limite a la calidad del plato presentado.

4.2.3. Recompensas Insuficientes.

Bajos sueldos, poca capacitación y entrenamiento, vacaciones cortas (Kang, Twigg, y Hertzman, 2010, Murray-Gibbons y Gibbons, 2007, Pratten, 2003), la OIT (1990) por su parte, califica los salarios de los trabajadores de hoteles y restaurantes como excepcionalmente bajos (p.35), algunos investigadores reportan la tendencia exigente de calidad, que pone el logro como la situación corriente y el fallo como situación destacable (Zopiatis y Orphanides, 2009); Pratten (2003) retoma, de una investigación realizada por Hollweg (2001) las palabras de Gordon Ramsey, el conocido *Cocinero* del *Reality Hell's Kitchen*: “Una cocina tiene que ser un ambiente asertivo, bullicioso y agresivo, o nada pasa”.

4.2.4. Quiebre en la comunidad

Área referida a las problemáticas de entendimiento, agresiones y conflictos (Maslach, 2009), dados entre el *Cocinero* y los demás actores con los cuales interactúa a lo largo de su jornada laboral: administradores, colegas, otros profesionales (aseo, meseros, servicios especiales, mantenimiento) y clientes principalmente (Kang, Twigg, y Hertzman, 2010, Poulson, 2009).

4.2.5. Ausencia de Imparcialidad

La percepción de un trato injusto o de condiciones desiguales es reconocida por Maslach (2009) como un importante precursor de *Burnout*. Ya se ha hablado, en las anteriores áreas, de sueldos bajos y largas jornadas, también se ha expuesto la agresividad que puede tener un jefe de cocina con los demás *Cocinero*, la cual se relaciona con reglas muy estrictas y tendencia a sentirse

menos valorado. También se reporta una falta de intervención o inexistencia de departamentos de recursos humanos (Zopiatis y Orphanides, 2009).

4.2.6. Conflictos de Valor

Referido a la disonancia entre los ideales y metas que el *Cocinero* tiene, con las realidades que va enfrentando (Maslach, 2009), la diferencia entre la imagen externa y mediática que tiene el mundo de la culinaria y las realidades al interior de la cocina resultan ser contrastantes (Kang, Twigg, y Hertzman, 2010, Pratten 2003, Zopiatis et al, 2011).

4.2.7. Ambiente físico

En la actualidad, se reconoce al ambiente físico como un causante de estrés ya que puede generar diferentes tipos de situaciones que afectan aspectos como la comodidad, la eficiencia o directamente la salud del trabajador, entre otros, según la Organización Mundial de la Salud, el Ambiente Físico de Trabajo es:

la parte de los recursos del espacio de trabajo que puede detectarse mediante monitoreos humanos o electrónicos e incluyen la estructura, aire, maquinaria, equipo, productos, químicos, materiales y procesos que se realizan o están presentes en el espacio de trabajo, y que pueden afectar la seguridad física o mental, la salud y el bienestar de los trabajadores (OMS, p.95, 2010)

Según esta definición el ambiente de las cocinas, pueden identificarse varias situaciones que propician condiciones estresantes para el Cocinero, tales condiciones han sido referidas por múltiples autores (Huang, 2006, the Restaurant Opportunities Center of New York, the Restaurant Opportunities Centers United, the New York City Restaurant Health and Safety Taskforce, and the New York City Restaurant Industry Coalition, 2009, Zopiatis et al, 2011).

Un estudio realizado a 166 trabajadores de Cocinas cantonesas, en el cual se les pidió calificar 13 tipos posibles de focos de perturbación durante las actividades de la cocina, dio como resultado que las corrientes frías, la falta de espacio para preparar los alimentos, la mala ventilación, el calor, el ruido, el frío y las instalaciones inadecuadas, fueron escogidos por más de la mitad de la muestra, como los principales (Pekkarinen, Anttonen y Niskanen, 1996)

Desde el punto de vista físico que envuelve las tareas que enfrenta el *Cocinero* en el ejercicio culinario, se reportan tareas repetitivas, monótonas, aceleradas, en un ambiente húmedo, caluroso, ruidoso y hacinado. Esta constante exposición a elementos físicos intensos puede resultar estresante, y cuando el sujeto no encuentra formas de aliviar este estrés puede resultar en condiciones de salud crónicas como el *Burnout* (Gil-Monte, Moreno-Jimenez, 2007, Peiró, 2005).

Tras una mirada general, sobre las diferentes condiciones de trabajo con las que se encuentran los *Cocinero* en las cocinas, se aprecia como la carga de trabajo con la que se enfrentan, tiene dimensiones tanto físicas, como psico-sociales exigentes, y que de acuerdo al modo en que cada uno las perciba y las resuelva, le puede llevar al consumo inadecuado de su energía afectiva, desgastándose hasta el punto de terminar “quemado” de una forma totalmente diferente, a la que le es familiar y para la cual, no cuenta con procedimientos de cura. Dicho esto, se pasará a revisar el concepto de *Burnout*.

4.3. Concepto de *Burnout*.

En el contexto laboral actual, bajo las presiones de producción de la vida moderna, se presentan una gran cantidad de situaciones estresantes, tareas exigentes, fechas límites difíciles de cumplir y la presión de los superiores entre otras; en las profesiones que implican servicio a otros, estas situaciones generalmente se ven acompañadas de costo afectivo derivado del enfrentamiento con la inconformidad del cliente, el superior y hasta del mismo sujeto con respecto al trabajo realizado, si este tipo de situaciones se salen del control del individuo, ya sea porque sobrepasan su capacidades reales o porque el individuo las percibe exageradamente demandantes con relación a los resultados (objetivo logrado, gratificación), puede comenzar a sentir que sus energías y su motivación para trabajar van siendo drenadas hasta el punto del agotamiento por la constante exigencia. Si esta situación de estrés y desgaste se torna crónica, el individuo puede llegar a desarrollar un conjunto de mecanismos defensivos que se conocen con el nombre de síndrome *Burnout* (Maslach, 2009; Díaz, López y Varela, 2012; Gil-Monte, Moreno Jimenez, 2007; Montero-Marín et al 2010, Zopiatis y Constantini, 2010).

Maslach (2009) quien ha profundizado sobre el síndrome, propone tres dimensiones para reconocer su existencia:

- 4.3.1. El **agotamiento**, Condición real o sentimientos de sobre-exigencia, que drenan los recursos emocionales y físicos, haciendo que los trabajadores se sientan debilitados y agotados, sin formas de reposición ni suficiente energía para enfrentar otro día u otro problema (Díaz, 2018). Según una revisión bibliográfica realizada por Zopiatis y Constantini (2010), los principales factores desencadenantes de esta característica en

Cocineros son: las altas cargas de trabajo, los conflictos de rol, las expectativas irreales, la falta de mecanismos de manejo de estrés y el exceso de interacciones interpersonales.

4.3.2. **Cinismo y Distanciamiento.** Las condiciones de trabajo que involucren lidiar demandas y quejas de otros, sumadas al exceso de interacciones interpersonales agotadoras, pueden generar la búsqueda de distancia entre el trabajador y su realidad laboral, con actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las cuales se encuentra durante su jornada: las que reciben sus servicios, sus superiores, sus colegas y los demás trabajadores de la organización. Para neutralizar las exigencias de tal interacción, el *Cocinero* puede responder con insensibilidad y apatía. (Maslach, 2009; Díaz et al, 2012).

4.3.3. **Ineficacia.** por último, el individuo se siente incapaz de realizar adecuadamente las tareas propias de su trabajo, quedando angustiado por la consideración de su propia ineficacia (Maslach, 2009). La falta de reconocimiento y retroalimentación positiva, la discrepancia entre la exigencia de las tareas con los resultados y recompensas, la sensación de ser poco valorado y un liderazgo inadecuado han sido enumeradas por Zopiatis, Constantini y Theochaurous (2014), como situaciones que pueden generar esta sensación en el trabajador.

En el nivel organizacional, los efectos del apoyo percibido por un miembro, pueden incidir sobre la forma como él afronta las condiciones exigentes del trabajo, pero no se debe entender el clima organizacional solamente en términos de individualidades, sino también como la suma de

las interacciones, concepciones y significados al interior de dicha organización. Si las condiciones ambientales encontradas en una organización comprenden una buena cantidad de focos de estrés, la posibilidad de aparición de *Burnout* es alta.

A continuación se citan algunas características diferenciales del síndrome, con respecto a otras patologías como el estrés crónico y el trabajolismo, que se presentan independientemente de si ocurren desde el trabajador, desde otro miembro o desde la organización en general (Díaz, 2018, Maslach 2009, Burisch, 1993, Winnubst, 1993):

- ✓ Tensiones y presiones constantes y repetitivas
- ✓ Estrategias de afrontamiento ineficaces
- ✓ Sensación del trabajador de estar atrapado en la situación

5. *Burnout* en Cocinas: panorama investigativo.

Este apartado pretende dar una mirada a las investigaciones realizadas en torno al tema de *Burnout* en *Cocinero*, algunas abordan directamente el síndrome mientras otras se dedican a temas relacionados con riesgos ocupacionales, se toma como filtro la relevancia directa con las características de *Burnout* para incluir una investigación. Entre las sugerencias generales de las investigaciones se puede destacar que todos los autores que serán citados a continuación, a pesar de haber estudiado el sector en diferentes países, coinciden en la naturaleza estresante de la labor dentro de la industria de la hotelería y turismo, incluyendo el sector gastronómico.

Se reporta que, los trabajadores de la hotelería y turismo en general, tienen tendencia a aceptar largas jornadas de trabajo y que estas jornadas generalmente se interponen con la vida social y familiar del trabajador, disminuyendo su calidad de vida (Deery y Jago, 2009; Huang, 2003). Algunos de los problemas de los *Cocinero* participantes en una investigación realizada en Chipre, sobre sus condiciones laborales son, poca satisfacción derivada de su actividad culinaria, bajos sueldos, poco reconocimiento de parte de los altos mandos, ausencia de actividades de entrenamiento y desarrollo, sumado a la baja calidad de los ambientes de trabajo (Zopiatis et al, 2011). Bajo estas condiciones, se favorece un estado de baja sensación de logro que podría derivar en *Burnout*: “Nuestros hallazgos sugieren que uno de cada tres trabajadores trabajando actualmente en la industria de alimentos y bebidas de Chipre, experimentan un alto grado de *Burnout* ocupacional”. (Zopiatis y Orphanides, 2009).

Murray-Gibbons y Gibbons (2007), encuentran indicios sobre la relación directa entre el estrés que se genera en la industria hotelera y turística y el síndrome de *Burnout*, entre los autores que citan, Krone, Tabacchi y Farber (1989), proponen que hay relación entre el constante contacto interpersonal y la prevalencia del síndrome (p. 90).

Rowley y Purcell (2011) resaltan que diferentes consecuencias del estrés laboral, incluido el *Burnout*, generan alta rotación de personal en la industria de hotelería y turismo; Como otras consecuencias, es común encontrar entre los trabajadores del sector, estrategias inadecuadas para lidiar con el estrés, tales como comer en exceso, alcoholismo, tabaquismo y uso de drogas, los cuales pueden ser agravantes para las características de síndrome *Burnout* (Murray-Gibbons y Gibbons, 2007; Zopiatis y Orphanides, 2009).

Son reportados casos de Cocineros que mantienen en su trabajo, por razones ajenas a la propia actividad laboral, ya sean personales, financieras o geográficas (Kang, Twigg, y Hertzman,

2010), reflexión consecuente con la monotonía y el aburrimiento expuestos como característica de la dimensión Agotamiento del Síndrome de *Burnout*.

Zopiatis y Constanti (2010) también encontraron que los Cocineros con educación formal, se sentían con más frecuencia, insatisfechos con la claridad de su rol profesional, comparados a Cocineros sin educación formal, La autonomía en el trabajo, la claridad del rol y el poco reconocimiento de la labor realizada representan las bases para esta sensación.

En algunos estudios fueron encontradas correlaciones positivas entre las altas cargas de trabajo, y el agotamiento con la presencia de características de *Burnout* (Lee y Shin, 2005). El locus de control externo, es decir, un individuo que percibe como externas las causas de lo que acontece en su vida, fue correlacionado negativamente con la satisfacción laboral, la estabilidad laboral y el estrés, en una investigación de Huang (2007) sobre los trabajadores de las artes culinarias en Taiwán, quien también encontró una correlación positiva con la intención de dejar el trabajo.

Para el caso de Latinoamérica y propiamente en Colombia, no se encontraron investigaciones para el síndrome de *Burnout*, con relación al ámbito culinario, sin embargo el *Burnout* ha sido estudiado sobre todo en las profesiones de servicio y asistencia (Díaz y Gómez 2016, Casallas, Rodríguez, Alfonso, Juliet y Ortiz, 2017).

Con la intención de clarificar la posición desde la cual se entendió el síndrome de *Burnout*, se presentan unos principios puntuales: para que se configure el síndrome, el trabajador debe experimentar incapacidad para resolver algunos de los retos que le presenta su trabajo, desde los diferentes niveles de relación y sentir que sus opciones para alejarse el foco de tensión son limitadas. De acuerdo con las ideas de Díaz (2018), quien precisa algunas condiciones del

síndrome, se aceptó que el síndrome comienza, cuando el trabajador empieza a lidiar con estas tensiones y que puede desarrollarse en diferentes fases.

6. Método

Este panorama investigativo, permite establecer parámetros para el desarrollo de la presente investigación, en términos de método, participantes y alcance. La mayoría de las investigaciones encontradas desarrollan una metodología cuantitativa que consiste en aplicar una prueba (p.e. MBI, Maslach Burnout Inventory) y generar conclusiones conceptuales al respecto. En el caso de la presente investigación, debido a la particularidad del contexto colombiano, no solo en términos de trabajo, sino en términos de cultura gastronómica, se prefirió hacer una investigación cualitativa basada en entrevistas, con el fin de obtener insumos ricos en experiencias y vivencias desde los propios cocineros, y a partir de ahí, desarrollar un análisis en el que se compare lo obtenido con los conceptos de investigaciones precedentes al presente estudio. La propuesta investigativa se inclina entonces, por un enfoque cualitativo, de alcance descriptivo y con un diseño no experimental. A continuación se profundiza sobre las condiciones particulares que tendría el método propuesto.

6.1. Participantes

Se tomó una muestra tipo, de cocineros de la ciudad de Cali, buscando elegir al azar cocineros en negocios de diferentes categorías y estilos de comida, igualmente se eligieron cocineros con diferentes niveles jerárquicos, con el fin de abarcar una amplia gama de experiencias y vivencias de trabajo en las cocinas (Hernández, Fernández, Baptista, 2010)

Fueron contactados 12 cocineros, de los cuales, con 5 no se logró llevar a cabo el encuentro para la entrevista, 3 hombres y dos mujeres, dos de los hombres dejaron de contestar mensajes y llamadas cuando se comenzó a concretar el encuentro, las dos mujeres se excusaron, en múltiples ocasiones, casualmente una de las excusas comunes fue, que tenían entrevistas para nuevos trabajos en cocina, el otro hombre viajó a otra ciudad por cuestiones de trabajo y a partir de ahí la comunicación se interrumpió, finalmente se logró el proceso completo con siete individuos.

Tabla 1. Caracterización de Participantes (Fuente: Elaboración Propia)

NOMBRE (FICTICIO)	EDAD	AÑOS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN COCINA	# DE SITIOS DE TRABAJO	CARGO ACTUAL ²	TIPO DE CONTRATO TRABAJO ACTUAL
PASAM	42	11	23	Chef de Casino	Contrato a término fijo (anual)
CALEM	26	7	5	Chef	Prestación de Servicios
CAMAY	25	6	5	SouzChef	Contrato a término fijo (6 meses)
MARA	35	4	2	Cocinera	Prestación de Servicios
AYF	45	25	5	Auxiliar de Cocina	Prestación de Servicios
JOV	26	4	4	Jefe de Área	Contrato a término fijo (6 meses)
DIPAR	43	9	4	Parrillero	Prestación de Servicios

² Niveles jerárquicos en la Cocina: Chef Ejecutivo: es el jefe de la cocina, Souzchef: es el segundo al mando, Jefe de Área: es el jefe de un área especializada de la cocina (p.e. jefe de panadería, jefe de cocina fría), Cocinero: se le dice a los auxiliares que por su experiencia adquieren jerarquía frente los demás, Auxiliar de cocina: es el cocinero raso, inexperto, que se limita a seguir procesos de apoyo generalmente repetitivos, Parrillero: Cocinero especialista en cocción a la parrilla.

6.2. Instrumento.

Se usaron entrevistas no estructuradas, con el fin recoger datos sobre formas de vivenciar las experiencias de trabajo de los Cocineros, y que permitieron encontrar elementos comunes entre los participantes, a la luz de las categorías de análisis escogidas.

Con siete cocineros (7), se lograron entrevistas, las cuales, produjeron resultados diferentes, seis fueron grabadas, en dos se logró una conversación fluida (participantes Calem y Camay) y se recopiló una buena cantidad de información, inclusive se realizó más de un encuentro en ambos casos y hubo oportunidad de profundizar en algunos temas, otra fue de mediana duración, limitada por una situación personal del cocinero quien sin embargo se presentó y colaboró a la entrevista, las otras tres entrevistas grabadas se lograron en horario laboral con barreras atencionales, con alguna sensación de resistencia, y poca duración, por último la entrevista que no pudo ser grabada por regulaciones de la empresa, se realizó dentro de la cocina, en medio del servicio y posteriormente se la reseñó.

Para su análisis se usó principalmente el software de análisis cualitativo, Atlas.ti, que versión sin embargo este software solo se aplicó a las 6 entrevistas transcritas directamente del audio, la entrevista que fue reseñada se comparó de forma manual para evitar mezclar las referencias directas de los cocineros contenidas en las primeras y el resumen de la conversación realizada por el investigador en el segundo caso.

A pesar de las limitaciones en las interacciones con los sujetos, la información obtenida en todas las entrevistas aportó información valiosa, como se verá en la discusión, ya que todas aportaron a la construcción de las hipótesis finales, sobre la forma como los cocineros caleños experimentan las condiciones de trabajo y como en estas condiciones se pueden encontrar elementos que han sido relacionados con la presencia del síndrome de *Burnout*.

Para revisar la información recogida en las entrevistas se siguieron las técnicas de análisis de Bardin, en términos de pre análisis, codificación y sistematización, y por último, aprovechamiento del material en la propuesta de configuración del *Burnout* en las cocinas caleñas (Bardin, 2002).

A los participantes les fue aplicado en MBI-GS versión española de 15 ítems, que será revisado en el anexo 1.

6.3. Categorías de análisis

El proceso de creación de las categorías de análisis, fue establecido en dos momentos, las primeras categorías surgieron a partir de la revisión bibliográfica de conceptos e investigaciones relacionadas al tema. En este primer momento surgieron dos familias de categorías, la relacionada a las condiciones de trabajo (Ver Tabla 2), en la cual se clasifican las categorías a través de las cuales es posible, hacerse una idea sobre el contexto en el que trabajan los cocineros, la segunda familia está relacionada específicamente con el Burnout (Ver Tabla 3), cuyas categorías son las dimensiones propuestas por Maslach (2009), y que buscan facilitar el establecimiento de relaciones entre las condiciones de trabajo y una propuesta de configuración del síndrome. Después de realizar y revisar las entrevistas fueron creadas unas categorías emergentes (ver tabla 4), basadas en aspectos que los mismos entrevistados resaltaban y en las sugerencias hechas por los jurados y directora de esta tesis durante la sustentación del anteproyecto. Estas categorías emergentes, mantienen un nivel general, con una jerarquía igual a las dos familias iniciales, el objetivo de este ejercicio fue explorar sobre nuevas condiciones, significados, relaciones y formas de experimentar

situaciones en el trabajo de cocinero, que permitieran rescatar elementos del contexto para proponer una explicación sobre cómo se vive el día a día de una cocina caleña.

Tabla 2. Condiciones de Trabajo. (Fuente: Elaboración Propia)

FAMILIA	CATEGORIA	DEFINICION	INDICADOR
CONDICIONES DE TRABAJO	Contrato	Contrato de trabajo es aquel por el cual una persona natural se obliga a prestar un servicio personal a otra persona, natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración (Código sustantivo del trabajo, 2015)	comentarios, opiniones, referencias acerca del contrato que tiene y como le afectan
	Ambiente físico	La parte de los recursos del espacio de trabajo que puede detectarse mediante monitoreos humanos o electrónicos e incluyen la estructura, aire, maquinaria, equipo, productos, químicos, materiales y procesos que se realizan o están presentes en el espacio de trabajo, y que pueden afectar la seguridad física o mental, la salud y el bienestar de los trabajadores” (OMS, p.95, 2010)	descripciones, declaraciones referidas a las condiciones en las que se trabaja, en términos generales o en horarios o situaciones puntuales
	Relaciones interpersonales en el trabajo	La variedad completa de personas con quienes los empleados tratan regularmente, tales como los que reciben sus servicios, sus colegas, su jefe, las personas que ellos supervisan, representantes o vendedores externos, o gente de la comunidad fuera de la organización (Maslach, 2009).	referencias a la calidad de estas relaciones desde el punto de vista del cocinero
	Justicia Percibida	justicia y equidad en los principios y decisiones que toma la organización para la cual trabaja	referencias a decisiones o situaciones en las cuales el cocinero percibe procesos dignos de ser notados

	Seguridad e higiene	La Seguridad y la higiene de la cocina depende tanto de las medidas tomadas por los dueños, como las acciones diarias de los cocineros y el personal de aseo en ese sentido	comentarios que describan como es la cocina donde se trabaja en este sentido
	Tarea	Demandas cuantitativas y cualitativas, cognitivas y emocionales, cargas de trabajo, autonomía, responsabilidad, iniciativa, exigencia, variedad, interés, creatividad, control, complejidad, etc. (Blanch, 2011).	descripciones a cerca de sus tareas que brinden información sobre sus las tareas que realizan y sus opiniones, declaraciones con respecto al logro de las tareas
	Proceso	Organización, gestión, control, recursos sociales, organizacionales, personales, etc (Blanch, 2011). Para el caso específico del cocinero se refiere a procesos relacionados con la fabricación de comida según solicitudes de los clientes, la atención a los mismos y el uso de los recursos disponibles para lograrlo (Ramos, Segura, Gonzales y Alonso, 2012).	comentarios que denoten su posición frente a las políticas y lineamientos de la empresa donde trabaja
	Tiempo	Relaciones de cantidad de tareas versus tiempo para resolverlas, duración del día de trabajo, y la expectativa que tiene el cocinero de permanecer en esa empresa	comentarios acerca de los tiempos que se le dan, referencias a la duración del día,

Tabla 3. Burnout (Fuente Elaboración Propia)

FAMILIA	CATEGORIA	DEFINICION	INDICADOR
BURN-OUT	Agotamiento	Sentimientos de estar sobre-exigido y vacío de recursos emocionales y físicos, los cuales hacen que los trabajadores se sienten debilitados y agotados, sin ninguna fuente de reposición y carentes de suficiente energía para enfrentar otro día u otro problema (Díaz, 2018).	comentarios que denoten cansancio, desesperanza, fatiga

	Cinismo y Distanciamiento	Respuesta negativa, insensible, o excesivamente apática a diversos aspectos del trabajo. Si la gente está trabajando muy intensamente y haciendo demasiadas cosas, comenzará a apartarse (Díaz, 2018).	Referencias a situaciones en las cuales el cocinero trata de alejarse de interacciones con otros, de cortarlas o en las cuales objetiviza a los otros.
	Sentimientos de ineficacia	Sentimientos de incompetencia y carencia de logros y productividad en el trabajo. Este sentido disminuido de autoeficacia, es exacerbado por una carencia de recursos de trabajo así como por una falta de apoyo social y de oportunidades para desarrollarse profesionalmente, llegando a consideraciones negativas de sí mismo así como de los demás (Díaz, 2018)	referencias y descripciones en los cuales el cocinero siente que ha fracasado o que sus capacidades son limitadas con respecto a las tareas asignadas

Tabla 4. Categorías Emergentes (Fuente: Elaboración Propia)

CATEGORIAS EMERGENTES		
CATEGORIA	DEFINICION	INDICADOR
Centralidad del trabajo	"La dimensión centralidad del trabajo hace referencia al grado de importancia general que el trabajo tiene en la vida de los individuos en un momento dado del tiempo (Claes et al., 1984). El grupo internacional MOW (1987) define la centralidad del trabajo, como una creencia general sobre el valor del «trabajar» en general en la vida de uno." (en Peiró, Salanova, Hontagas y Grau, 1994)	Indicaciones sobre la importancia que tiene el trabajo para el sujeto, su relevancia comparada con otros aspectos de la vida
Género y trabajo	El impacto de los nuevos procesos productivos en la división sexual del trabajo en las cocinas y la calificación o descalificación de la fuerza de trabajo femenina en el mundo culinario (Arango, 1997)	El sujeto da cuenta de condiciones de trabajo que se ven afectadas por su género.
Relación familia - trabajo	El balance existente entre el trabajo y la familia, en términos de tiempo, dedicación y conflictos (Deery, 2009)	Referencias a condiciones del trabajo que pueden tener algún efecto en la vida familiar del sujeto
Rotación en el trabajo	Rotación se refiere al cambio de lugar de trabajo por retiro o renuncia (Zopiatis, Kyprianou y Pavlou, 2011)	Referencias a la cantidad de trabajos en un determinado lapso de tiempo

Significados del trabajo	Las personas atribuyen diferentes significados al trabajo en función de su desarrollo evolutivo, situación y contexto socio-laboral, experiencias de empleo-desempleo, expectativas y aspiraciones laborales, posición o estatus ocupacional (estudiantes, jubilados, trabajadores o parados) posición o estatus profesional (empleados de cuello blanco, empleados de cuello azul, profesionales, etc.)(Peiró et al., 1994).	Descripciones sobre lo que significa el trabajo en la cocina para el sujeto
--------------------------	---	---

En el cuadro 2 se muestran las categorías de análisis a la luz de las cuales se comparó la información obtenida en los diferentes momentos de la investigación. Las categorías fueron divididas en tres familias, con el fin de permitir, una mejor comparación entre tres aspectos diferentes: Las condiciones de trabajo que pueden derivar en manifestaciones de *Burnout*, Las dimensiones del síndrome reconocidas por los investigadores del tema, y categorías emergentes que enriquecen la comprensión del fenómeno en el contexto particular de la Cocina caleña.

6.4.Procedimiento

- ✓ Para la realización de las entrevistas fueron contactados cocineros a través de redes sociales y laborales, informándoles del proyecto y su intención, concretando la fecha y hora de encuentro.
- ✓ Se realizó la presentación entre investigador y el participante, fueron explicadas las condiciones de la entrevista, y la posterior aplicación del MBI.
- ✓ Fue explicado el consentimiento informado y se presentó para su firma a cada sujeto.

- ✓ Se llevó a cabo la entrevista, llevada en forma de conversación informal sobre el trabajo en la Cocina.
- ✓ Análisis de resultados y presentación de conclusiones

7. Resultados y Discusión.

Con el fin presentar un análisis detallado de la información recolectada se hace primero una presentación de los datos relevantes por categoría estableciendo análisis parciales y por último se realizan ejercicios de interconexión entre las categorías en favor de una conclusión que compare lo analizado con los desarrollos conceptuales y las investigaciones tomadas como marco. Todas estas comparaciones mantuvieron el objetivo de establecer hipótesis sobre cómo son las condiciones de trabajo en las cocinas caleñas y si estas condiciones concuerdan con investigaciones y los planteamientos teóricos alrededor del síndrome de *Burnout*.

7.1. Condiciones de trabajo

Al encontrar referencias de todas las categorías preestablecidas de análisis, puede constatar que la teoría de la cual proceden, tiene algún poder de predicción. Las dos categorías con más referencias son la de relaciones interpersonales en el trabajo y la de carga laboral, lo cual da cuenta de la importancia central del trabajo en equipo en una cocina sobre las individualidades

y que este trabajo grupal puede ser una forma de enfrentar los retos de la carga de trabajo, no solamente exigente, también a veces impredecible, gracias a su objeto de servicio.

7.1.1. Contrato

Durante las entrevistas, cuatro de los sujetos se refirieron directamente a la forma de contratación, entre las cuales se destacan tres comentarios:

“*La dueña*³ me dijo, sos muy buena vente para acá, vente para acá es quería sacar a una viejita que tenía 20 años, sin contrato sin nada, porque sacarla simplemente era nada sacarla y ya, [...] y digo yo y le digo a *la dueña* que es lo que hay que hacer, cómo sería mis horarios, y literal me dice, no tenés vida y yo pensé como a que me estoy condenado, es como si a mí me hubiesen dado una orden de, o sea como si me hubiesen condenado a muerte, yo no voy a trabajar en un hotel 24/7 por otro pendejo, por un mínimo, por un mínimo que no me dan propina, o sea, es condenarse a nada, o sea, un hotel es una condena, literal es una condena, [...], yo me ganó en este momento 1200000 y recibido propuestas de hoteles de millón ochocientos, pero yo en mi restaurante me estoy haciendo hasta 2 millones de pesos con propinas y horas extras, en un hotel no, en un hotel es: estás condenado a eso, así te lo dicen en el contrato, estás condenado a esto, a ver tu firma.
(Calem)

En este segmento la Cocinera expone y compara formas de contratación de acuerdo al tipo de negocio, en el primero habla de una forma totalmente injusta, en la cual no se tiene consideración por el tiempo de trabajo del sujeto, pero en el cual además denota una falta de equilibrio entre el

³ Modificado para proteger la privacidad

sueldo y el horario de trabajo, la segunda opción que la Cocinera considera más justa, depende en alguna medida de su éxito.

“Por ejemplo, si uno desea trabajar en un McDonald's, siempre se va a sentir explotado, pero si uno aprende a ir escogiendo lugares de renombre uno también va a ser reconocido, y si uno mantiene la calidad entonces el trabajo va a estar mucho mejor [...] lo importante es no regalarse”. (Camay).

En este comentario, podemos ver como se propone igualmente que el establecimiento de un contrato justo depende de las capacidades de negociación del cocinero y de ir diseñando su ruta de trabajos, lo cual no es un foco estresor de por sí, simplemente es de notar que añade imprevisibilidad al futuro laboral.

En uno de los restaurantes donde se consiguieron dos sujetos Avf y Dipar el trabajo que se hace por días, se convoca a los trabajadores de acuerdo a las exigencias diarias, comenzando por empleados de confianza y con mejores capacidades. Bauman (2015) al hablar de la “modernidad líquida”, dice que los trabajos son cada vez menos estables y en este tipo de trabajo por días, las oportunidades van cambiando de acuerdo con los cambios en la vida del trabajador (edad, capacidad física, conocimientos, exigencia salarial).

7.1.2. Ambiente Físico.

Como se anotó anteriormente, hay diferentes elementos que hacen del servicio en las Cocinas una actividad exigente y en ocasiones desgastante, se presentan dos referencias específicas al ambiente físico que dan cuenta de múltiples elementos:

“Por ejemplo mi cocina es una cocina pequeña, yo le pongo que en esa cocina se debe estar manejando una temperatura de 40 grados. La cuestión del tamaño aparte de riesgo, porque es un riesgo tener una cocina pequeña, precisamente por la movilidad uno maneja cuchillos, maneja aceites, sartenes, todo caliente. Aparte del riesgo, es generador de estrés por el simple hecho de que no tenés una fácil movilidad en esta cocina” (Camay).

“La gente piensa que cuando se está sirviendo es descansado, pero estar parado frente mostrador de servicio que siempre está a unos 80 grados y el movimiento de muñeca para servir rápido se hace muy difícil cuando son 800 personas” (Pasam).

A la par de estos ejemplos específicos sobre las condiciones físicas con las que lidian los cocineros en sus servicios podemos decir que todos los entrevistados hacen referencias a la velocidad con la que se debe trabajar y al grado de cansancio físico que genera esto, entre otros, Calem hace referencias a “voleo constante” y “voleo infinito”⁴, Jov comenta que: “todo el tiempo estás camellando, estás en movimiento, que no paras en todo el día, que no te puedes sentar”

7.1.3. Relaciones interpersonales en el trabajo:

En general los 7 cocineros hacen referencias a buenas relaciones entre los compañeros de cocina, por ejemplo Ayf dice: “la gente en la cocina es chévere”, Mara describe su relación con

⁴ Voleo m. coloq. Ajetreo (Academia Colombiana de la Lengua, 2012)

los compañeros así: “En las relaciones con los compañeros bien, siempre hay una que es la ñaña de una, pero a los compañeros los trato bien, todos por igual”. Sin embargo hay momentos en los cuales aparecen situaciones tirantes en el trabajo de equipo, con base en la información entregada por los entrevistados fue posible identificar dos de estos factores:

7.1.3.1.Reconocen que a veces el éxito de su trabajo depende de la calidad del trabajo de sus compañeros y en especial sus subalternos:

“Cuando se trabaja como jefe de cocina, hay que estar preocupado por el que está al lado y por el que está al lado del que está al lado, tenés que hacerles entender cuál es tu visión de lo que se quiere lograr. La calidad de tu trabajo, tiene que ir subiendo de acuerdo a tu nivel” (Camay).

“Cuando te dicen este puesto es tuyo y tú respondes por él, entonces ya pasa a ser algo más estresante, que ya tenés que estar enfocado en eso y cuando tenés personas a cargo, porque ya llega el nuevo, no solamente tenés que depender de tu trabajo sino, del trabajo de los demás, entonces ya uno comienza a sentir cansancio y entonces realmente es muy estresante” (Jov).

7.1.3.2.Identifican momentos en los cuales es muy difícil, evitar que la tensión afecte el trato a los demás:

“A veces en la cocina cuando hay voleo uno grita el otro se estresa.” (Mara)

“Hay situaciones en las que me preguntan: tenés cebolla, cilantro, para hacer un caldo, sí lo hay, pero ¿podés hacerlo? ¿Qué yo digo? no, no puedo, ¡no hay! ¿Por qué no hay? ¿Si tenés todo? ¡Porque tengo mucho trabajo! ¡Tengo muchas comandas! ¡Porque tengo muchas cosas! hacélo cuando podás, Listo dale, pero me emputa que me manden algo que tengo que hacer, ¡porqué ofrecen algo que no existe!” (Calem)

“Donde estoy laborando ahora, un fin de semana es solo y entre semana se mueve, es raro y realmente se siente mucha tensión, hay veces que a uno se le olvida que vos sos mi amigo, que por alguna otra manera, algo que no te gustó chocamos, explotamos, en un momento en el que debemos estar concentrados” (Jov).

Otro elemento interesante para analizar, son las permanentes contradicciones que se presentan en las cocinas, en el largo plazo se establecen amistades y relaciones cercanas de todo tipo, que contrastan con los enfrentamientos de los momentos más tensos, situaciones como estas pueden implicar una carga afectiva mayor a las condiciones en las que se trabaja.

7.1.4. Justicia Percibida

Las referencias a situaciones injustas por un lado, se ven en los comentarios sobre el pago y la duración de la jornada laboral, como se vio en la categoría contrato los sujetos encuentran injustas las condiciones de trabajo en algunos sitios de cocina, igualmente es importante subrayar

que en algunos casos los cocineros sienten que pueden ser agentes de un trato más justo a partir de una adecuada negociación.

Por otro lado, son resaltados comportamientos tendientes a ganar favores de superiores a través de atenciones por encima de los méritos reales:

“A veces hay gente que busca hacerle el cajón a uno y se vuelve una competencia desleal en la cocina donde ya no importa quien trabaje mejor sino la lambonería con los jefes. Hay un compañero que también es chef, ese cuando llega la gerente, no sabe dónde ponerla, le hace comida especial y además se vuelve cansón, uno le pregunta a ella ¿Va a almorzar? Y él contesta, yo ya le hice otra cosa. Se supone que todos debemos comer lo mismo, así son la reglas”.

Esta experiencia, para el trabajador, representa una contradicción entre la cocina como un lugar donde se trabaja duro y aquel que gana favores basado en acciones de naturaleza personal, afectando no solamente la justicia percibida, también la sensación de control que puede tener este cocinero.

7.1.5. Seguridad e Higiene

Los Cocineros entrevistados identifican elementos críticos en la seguridad, con relación a la posibilidad de tener accidentes o poner en riesgo a los clientes:

“La cuestión del tamaño aparte de riesgo, porque es un riesgo tener una cocina pequeña, precisamente por la movilidad uno maneja cuchillos, maneja aceites, sartenes, todo caliente” (Camay);

“Una vez se me lleno la cocina de humo porque unos pollos que estaba horneando soltaron mucho aceite y me toco abrir las puertas de la cocina y todo el salón se llenó de humo y se disparó la alarma de incendio y la señora esa (*la gerente*), viene a regañarme y yo le digo, que quiere que haga si acá en la cocina la ventilación no funciona y la señora se va a buscar que se me quemo y mira la basura, y yo le digo, ¡busque, busque que nada va a encontrar porque nada se me ha quemado!”. (Pasam);

“Yo prefiero decirle al cliente hoy no hay pollo, que darle un pollo dañado, yo prefiero decirle al cliente, y que el cliente me diga a mí: imposible que en un restaurante no haya pollo, qué tipo de restaurante es este, entonces yo me trago toda la descarga del cliente, de cómo es posible que no hay pollo, bueno yo me la trago, pero si yo le doy un pollo dañado Imagínese la descarga de ese cliente en mí”. (Calem)

Como se puede ver en los fragmentos citados, la situación de la seguridad no afecta solamente la salud física o el temor a tener un accidente, sino que también impone situaciones de difícil control que generan sensación de inseguridad, cargas afectivas y problemas de interacción con otros.

7.1.6. Tarea

Con referencia a la tarea hay una división clara entre tareas monótonas y repetitivas pero fáciles:

Bueno el cansancio en cocina básicamente son 2, físico y mental, [...], mentalmente porque prácticamente la cocina es una monotonía todos los días (Jov)

Uno llega temprano y recibe el trabajo de las de preliminares que no siempre alcanzan a terminar de picar y porcionar todo, o a veces hay cosas que tienen que picarse cerca del servicio para que no se dañe, entonces se termina de picar y uno empieza a preparar hasta tener listo el almuerzo, generalmente se usa toda la mañana en esto (Pasam)

Y otras más complejas y de cuidado,

Soy muy técnica en mi cocina demasiado técnica, porque no sé nada, para mí es inaceptable que alguien corte mal, que coja mal el cuchillo, que alguien haga un arroz y le haga pegado, por ejemplo la pega es muy rica y todo pero a mí no me sirve la pega, la reducción de la carne, habrá gente que le guste chancleta pero a mí no me sirve la chancleta, no voy a perder nada, en fin infinidad de cosas hay muchas cosas que los cocineros tratamos de hacer, que la gente no entiende, porque la comida es delicada (Calem)

7.1.7. Proceso.

Para el entender los elementos que implican los procesos dados en una cocina, en la tensión o bienestar en sus miembros, se puede volver a la idea presentada en el apartado de “Cocinas y Cocineros” donde se resalta la importancia de la calidad de las interacciones en el bienestar del trabajador al interior de la organización, dicho bienestar impacta directamente cada proceso, generando una idea grupal de sincronía, o de incomprensión.

Desde la información registrada en las entrevistas, se puede notar que en las cocinas en general hay buenas relaciones, como se registró en la categoría 3 de este análisis, pero que también hay momentos de tensión donde se presentan choques entre miembros del equipo de trabajo.

7.2. Burnout

En todas las entrevistas realizadas se encontró al menos una referencia que puede ser relacionada a uno de las categorías sintomáticas reconocidas para *Burnout* y en tres de las seis entrevistas transcritas, se encontraron referencias a las tres categorías.

7.2.1. Agotamiento

Todos los entrevistados con excepción de uno, hacen referencia al agotamiento, en referencia sobre todo a la insuficiencia del descanso semanal para recuperar las energías invertidas en el trabajo, el individuo que no hace referencia al agotamiento (camay), sin embargo, expone una estrategia sobre escoger los lugares de trabajo para no dejarse “explotar” o desarrollar sus habilidades porque así: “uno va a comenzar aprender a manejar la carga de trabajo y no se va a sentir tan esclavizado”.

Algunos ejemplos que se pueden, resaltar sobre referencias al agotamiento son:

“En el caso mío vengo trabajo aquí, voy a la casa hago la comida, al otro día me levanto a las 4:00 y sigo dándole, el día libre duermo todo el día a veces, los sábados duermo todo el día pensando mañana me tengo que ir otra vez” (Ayf).

“y yo no puedo descansar del jueves para adelante, yo no puedo descansar”, “pero en este momento yo y te digo me siento cansada y me siento igual de cansada, como antes, trabajando un viernes o un domingo, me siento igual de cansada, igual me dan un día descanso, pero me siento cansada” (Calem)

“En el trabajo de casinos se descansa una vez a la semana, pero no es suficiente para recuperarse, porque el trabajo todos los días se mantiene al mismo nivel, al menos en los restaurantes hay días suaves y uno puede irse preparando para el fin de semana que es lo mortal” (Pasam).

7.2.2. Cinismo y distanciamiento.

Es la categoría con más referencias entre las tres de *Burnout*, y los comentarios asociados generalmente se relacionan a situaciones que afectan la calidad del ambiente de trabajo, Para esta categoría se encuentran referencias de todas las entrevistas, lo cual permite pensar que todos los cocineros entrevistados han vivido situaciones de tensión que a veces les han requerido tomar posiciones que terminan cambiando la visión de la cocina, este elemento se analiza con relación a la categoría de significados del trabajo posteriormente. Algunos ejemplos de cinismo o distanciamiento son:

“Digamos que hago hasta dónde puedo, pero a mí me importa un rábano, de hecho el rábano es bueno, no, importa un rábano que sea mi jefe, el dueño, un socio, pero si me toca decirle que no, no hay porque no hay, si vos sos el dueño y no entendés que no hay, simplemente no hay, pero porque simplemente no hay, le puedo dar muchas razones a la gente, pero no, no me vengas a joder la vida porque no hay” (Calem).

“Un día va a llegar y yo diré: no quiero cocinar más y uno termina trabajando para lo que le pagan, uno no se esfuerza más ¡porque el pago es injusto!” (Ayf)

“Entonces ya uno comienza a sentir cansancio y entonces realmente es muy estresante, pero a los que les gusta la mala vida de cocina siempre estamos ahí Ja ja” (Jov).

7.2.3. Sentimientos de Ineficacia.

Aunque es la categoría menos nombrada de este grupo, tiene un valor vital porque las referencias denotan claramente las dificultades del día a día del Cocinero(a):

“Uno de los peores momentos en la cocina fue trabajando en un motel, ni siquiera fui capaz de hacer un arroz para 300 personas, [...], ese día les dije a mis compañeras que no volvía y me sentí un inútil” (Pasam).

“Entonces se convierte en un día derecho de 9 a 12 de la noche haciendo *mise en place*, y vos no alcanzas ni siquiera hacer el *mise en place*, sino simplemente a cocinar para alguien

que te pide algo, porque uno se trata de preparar pero un viernes es la locura para un restaurante” (Calem).

“Siempre ha sido así, desde que mi niña era pequeña, siempre la he dejado y yo cocina y cocina, y hágale y hágale, fui a estudiar al SENA y me retiré del SENA, porque me quedaba muy duro trabajar y estudiar todos los días, no, uno no puede” (Ayf).

A continuación se revisaran las Categorías Emergentes, surgidas durante la investigación resaltan características particulares del trabajo en cocinas que pueden ser extrapoladas al ámbito local, revisando las respuestas de los cocineros y comparándolas con otras pesquisas se podrán establecer relaciones entre el trabajo de las cocinas y las manifestaciones asociadas al Burnout.

7.3. Centralidad del trabajo

De los 6 entrevistados, 5 hicieron comentarios que nos permiten reflexionar sobre la centralidad del trabajo de cocinero desde diferentes dimensiones, el 7 sujeto, en el que se reseñó la conversación de manera indirecta debe ser resaltado en esta categoría, tiene dos trabajos uno de martes a domingo de 6pm a 1am y otro de fines de semana de 9am a 6pm, es decir, sábados y domingos trabaja de 9 am a 1 am. Durante la conversación se refirió a que en algún momento debe dejar de trabajar a ese ritmo para poder ponerle atención a otros aspectos de su vida.

Otros comentarios a este respecto, hechos por los demás cocineros fueron:

En la vida familiar imagínense todo el tiempo fuera de la casa, imagínate mi nena tiene 21 años, siempre ha sido así, desde que mi niña era pequeña, siempre la he dejado y yo cocina

y cocina, y hágale y hágale, fui a estudiar al SENA y me retiré del SENA, porque me queda muy duro trabajar y estudiar todos los días, no, uno no puede, y en el caso mío vengo trabajo aquí, voy a la casa hago la comida, al otro día me levanto a las 4:00 y sigo dándole (Ayf).

A medida que pasa el tiempo y si realmente te gusta la cocina, entonces llegas a concentrarte mucho más en eso, y te hablo de una persona realmente sería en tu trabajo, es decir, que vivís por la cocina, e incluso cuando no estás laborando llegas a tu casa e inconscientemente hablas de cocina aunque no estés laborando, eso ya se parte como de uno (Jov).

La cocina nos invade demasiado, llegamos a la casa y tenemos todo el tiempo en la cabeza, cocina, cocina, cocina, inclusive buscamos en la televisión programas de cocina, parece que uno nunca se olvida de eso (jov).

A veces pienso en dejar la cocina y volver a la electrónica porque no me queda el tiempo que quisiera para ver crecer a mi hijo, pero también pienso que hay mucha gente que por sus trabajos no tienen tiempo pero igual todo termina bien, así viven (Pasam).

Antes salía con mi pareja a comer comida de mar pero ahora ya que se él me dice como usted sabe pues prepare, para qué vamos a pagar compramos y usted lo prepara (Mara).

Los anteriores fragmentos muestran aspectos que centralizan el trabajo en cocinas dentro de la vida de un cocinero, el constante interés por los temas de cocina, la utilidad de las técnicas culinarias fuera del trabajo y los horarios que desbordan cualquier distribución equitativa frente a las demás dimensiones de la vida del cocinero. Anteriormente en la categoría de agotamiento se hizo una referencia de la cocinera Ayf quien cuenta que su día de descanso lo ocupa durmiendo para recuperarse, eso implica que la exigencia de su labor, también limita su energía para otras actividades.

7.4. Género y Trabajo.

Al ser una categoría emergente, fue tomando importancia a lo largo de la investigación, en las entrevistas no se hizo ninguna pregunta directa sobre el tema, sin embargo el resultado es interesante. Solo en las tres cocineras (de 7 sujetos entrevistados) se encontraron comentarios relacionables a las diferencias de género, lo que nos permite decir en principio que para todas las cocineras es notable esta diferencia, ahora se presentan las intervenciones asociadas para una profundización:

Tengo una hija que está en dieta acaba de tener un hijo, luego del trabajo le hago la comida y en la mañana si mi marido madruga, madrugo lo despacho y yo me quedo despierta y luego me vengo a trabajar (Mara)

Yo no dije voy a estudiar cocina porque yo he hecho arroz toda la vida, no como regularmente pasa con todo el respeto, con las niches, con las negras que llevan desde los 11 años metidas en la cocina, porque cocinan desde los 11, 12 años (Calem)

En el caso mío vengo trabajo aquí, voy a la casa hago la comida, al otro día me levanto a las 4:00 y sigo dándole [...], el caso de uno es muy duro levantarse, y seguir en las mismas y por la tarde volver a lo mismo, somos las mujeres verracas, las que hacemos eso (Ayf).

El primer elemento que separa los géneros, es que la mujer cocinera, debe responsabilizarse, además de su trabajo por el cuidado de su familia en el hogar, en palabras de Guzmán y Dalén (2013), sobre las mujeres trabajadoras: “A ellas se les asigna el rol principal del cuidado, en virtud del cual en muchas ocasiones deben asumir una doble o triple jornada laboral que les impide tener la misma dedicación que los hombres al trabajo remunerado”. Por su parte Archila (2014) identifica esta situación, como una dificultad a nivel de los significados sociales: “Esto es reforzado por las comunidades que siguen reificando lo privado como el espacio natural de la mujer”.

La cocina, como se ha sugerido en otro apartado, tiene relación directa con la alimentación como proceso básico para la vida, en ese sentido tiene una relación intrínseca con el cuidado del otro, y en el caso de la cocinera representa un proceso que se traslada desde su experiencia privada en el círculo familiar al ámbito profesional, tal consecuencia nos permite lanzar una pregunta abierta alrededor de las implicaciones afectivas del trabajo de la cocinera, su lucha por ser reconocida, por gozar de las mismas oportunidades. El siguiente fragmento explica como la cocina es vista desde una doble perspectiva de género:

“Massanés explica que históricamente han existido dos tipos de cocina, “la importante y la extraordinaria”. La importante es la cocina entendida “como estrategia alimentaria, la que ha sido fundamental para nuestra evolución y nuestra supervivencia, y cuyos

objetivos eran que fuera sana y sostenible. Esa siempre ha estado a cargo de las mujeres”, dice Massanés. Por el otro lado, la cocina extraordinaria es la que desempeña otro papel. “Es la de los banquetes, la que se une a las grandes celebraciones y a la religión. Esa siempre ha estado, en todas las culturas, en manos de los hombres”, cuenta el director de la Fundación Alicia. “El restaurante contemporáneo deriva de este segundo tipo de cocina” (Molins, 2018).

Por último, presentamos una reflexión de Arango (2002), sobre los resultados de investigaciones en género y trabajo realizadas en América Latina:

Señalan la doble naturaleza de la ambigüedad que caracteriza a la identidad de género de las obreras: ambigüedad frente al empleo, apreciado por la relativa autonomía que les da, o el alivio que representa frente a las presiones domésticas cotidianas, pero también rechazado por las duras condiciones en que se realiza. Estas trabajadoras mantendrían una relación de *ajenidad* (o extrañeza) con el trabajo, nunca plenamente incorporado en su identidad.

Un aspecto más a señalar en los fragmentos expuestos, es como el género muchas veces está ligado a la etnia y la etnia ligada a la cocina, y todo esto ligado a nuestra historia: “Los dulces aquellos los harán las esclavas negras, que son las verdaderas dueñas de la cocina en las sociedades donde la relación amo-esclavo es el sustento del sistema económico” (Patiño, 2012).

7.5. Relación Familia – Trabajo

De los 7 Cocineros que hacen parte del estudio, 5 tienen hijos y esposo(a), los 5 hacen algún comentario acerca de cómo los horarios afectan de alguna manera sus relaciones:

En la vida familiar imagínense todo el tiempo fuera de la casa, imagínate mi nena tiene 21 años, siempre ha sido así, desde que mi niña era pequeña, siempre la he dejado y yo cocina y cocina (Ayf)

En cuanto mi familia, en cuanto a horarios y eso, la gente tiende a pensar que las relaciones no duran, en mi caso di con una mujer que es bastante comprensiva y que sabe que un cocinero tiene ahora entrada más no de salida” (Jov)

A veces pienso en dejar la cocina y volver a la electrónica porque no me queda el tiempo que quisiera para ver crecer a mi hijo” (Pasam)

Junto a los problemas de tiempo, se presentan conflictos como las demandas de atención, o la preocupación por el bienestar del cocinero(a).

Mi hija me dice ¡ay! mamá retírate ya estás cocinas, vos no te aburrís y ella le dice y yo le digo que me pongo hacer, y ella me dice, ahí ponete una venta de tamales, de fritanga, de algo y yo digo no mami, a dónde, retírate mamá dice (Ayf).

La conciencia sobre el estado de precariedad en el que se encuentra el cocinero por parte de un familiar, representa una evidencia que demuestra el progreso de un discomfort hasta el nivel de ser visible para personas de otros círculos, Díaz (2018) en una revisión documental sobre evidencias de *Burnout*, encuentra en la biblia una referencia en la cual el suegro de Moisés le hace caer en cuenta que su trabajo lo desborda, en este caso igualmente tenemos a la hija de la cocinera, reclamándole un cambio en favor de su bienestar.

7.6. Rotación en el trabajo

Debido a imitaciones temporales, no es posible hacer una profundización sobre las razones de la rotación y sus efectos en las condiciones de trabajo de los cocineros, sin embargo debido a que en concordancia con otros estudios se nota una alta rotación de los cocineros, se tiene en cuenta esta categoría como un elemento notable.

Gracias a la posibilidad dada con alguno de los cocineros de una segunda entrevista, se encontró una referencia que presenta una alternativa para entender aspectos de la naturaleza del *Burnout* en las cocinas, a lo largo de la charla la cocinera aclara que una de las grandes molestias a las que se enfrenta el cocinero es el capricho del cliente en cuanto a cambiar la receta como fue creada, compara la receta con una pintura y un potencial comprador que pide quitar un trazo o un color porque no es de su agrado, para ella, si se quiere salir a un restaurante, se debe ir con la mentalidad de descubrir cosas nuevas y de dejarse sorprender, si se quiere tener un plato específico sería mejor ensayarlo en casa. Hace notar también que la situación en el cambio de un plato genera tensión en otros equipos como el de meseros, cuando a veces hay procesos no reversibles en los platos que se confeccionan en el restaurante, o en el administrador cuando el cliente está molesto o es un cliente fidelizado, para concluir retoma el problema del *Burnout*:

“Hasta ahora no he conocido un restaurante donde podás cocinar tranquilo, como que vos te alistés todo un día, y prepares tus cosas tranquilo y... no, siempre te van a hacer cambios, siempre va a haber algo que la gente diga que no, que sí, que esto no, que esto sí, entonces, por eso te digo que uno se estalla es por lo permisivos que son los dueños a veces, entonces como es su restaurante, uno no puede hacer nada, uno está ahí trabajando hasta que se estalla y se va” (Calem).

En este sentido, se puede entender la rotación como un efecto de *Burnout* en los términos propuestos por Díaz (2018) en los cuales el *Burn* (quemarse) – *Out* (quedar afuera), representa una disminución en la calidad de la experiencia de trabajo, hasta el punto en el cual, el trabajador queda fuera por razones que pueden ir desde su decisión de retirarse hasta la incapacidad o la muerte (Karoshi: Muerte por trabajo).

7.7. Significados del trabajo

Desde la idea de artista a la cual se hace referencia en los párrafos anteriores, pasando por la de administrador(a), obrero(a) y negociante, el cocinero utiliza diferentes significados para su trabajo, inclusive en algún momento pueden definirlo como de artesanos y hasta científicos (Fine, 1996).

Yo antes de graduarme en la cocina de mi casa yo no hacía arroz nada, para mí la carrera cocina fue algo totalmente técnico, vamos a ensayar cómo se hace y lo hice como cualquier carrera (Calem).

El trabajo se hace más agradable o más difícil también por la gente con la que uno trabaja (jov).

Si hay gente que hace su trabajo y escucha lo que se les dice pues es mejor, pero a veces la cocina es una batalla de egos (Pasam).

En estos dos fragmentos se describen imágenes que el cocinero tiene de sí mismo, un conocedor de técnicas culinarias, un obrero, trabajador de alta resistencia tanto física como mental, y un administrador que debe coordinar un equipo heterogéneo.

Estos significados, pueden en parte permitir que el cocinero entienda su trabajo, como exigente y variable, y en ese sentido parte de la vocación del cocinero es referida por los entrevistados como la resistencia a las presiones:

Hay gente que empieza a estudiar cocina, creyendo que cocinar es cocinar rico, y la verdad están totalmente equivocados, porque creen que van a estudiar y salir siendo chef, y están totalmente equivocados porque trabajar en cocina es llegar a que lo traten mal a uno, aguantarse las cosas del jefe, a que así usted tenga la razón, nunca la va a tener, entonces yo realmente les aconsejaría que el primero traten de trabajar en cocina para que sepan cómo es eso, porque entonces cuando salen a trabajar después de estudiar se pegan la estrellada (Jov).

8. Como se configura el *Burnout* en Cocineros

En este apartado, se proponen reflexiones basadas en el análisis de los insumos presentados aquí, para establecer las bases de un modelo explicativo sobre la forma como se va configurando el síndrome de *Burnout* en los cocineros, y como en las Cocinas, pueden existir condiciones en las cuales los cocineros se “quemen” y queden “fuera” de su relación normal con el trabajo: *Burn-out* (Díaz, 2018, p.185).

Díaz (2018), siguiendo la reflexión de otros autores sobre las condiciones actuales del trabajo alrededor del mundo (Antunes, 2003; Dejours, 2009; Bauman, 2007), señala como: “En la sociedad post-industrial se ha incrementado y perpetuado la precarización, la incertidumbre, la ambigüedad, la automatización, la atomización del tiempo, el subempleo, la flexibilización, la gestión del miedo y del riesgo en el mundo del trabajo”. En este sentido, para los cocineros, se han encontrado, tanto en la información recogida en las entrevistas, como en las investigaciones revisadas, que aspectos como la carga de trabajo, los largos horarios, las condiciones físicas exigentes, la tensión de las horas pico, la falta de control sobre los procesos, como algunos de los elementos que precarizan las condiciones de trabajo en una Cocina industrial.

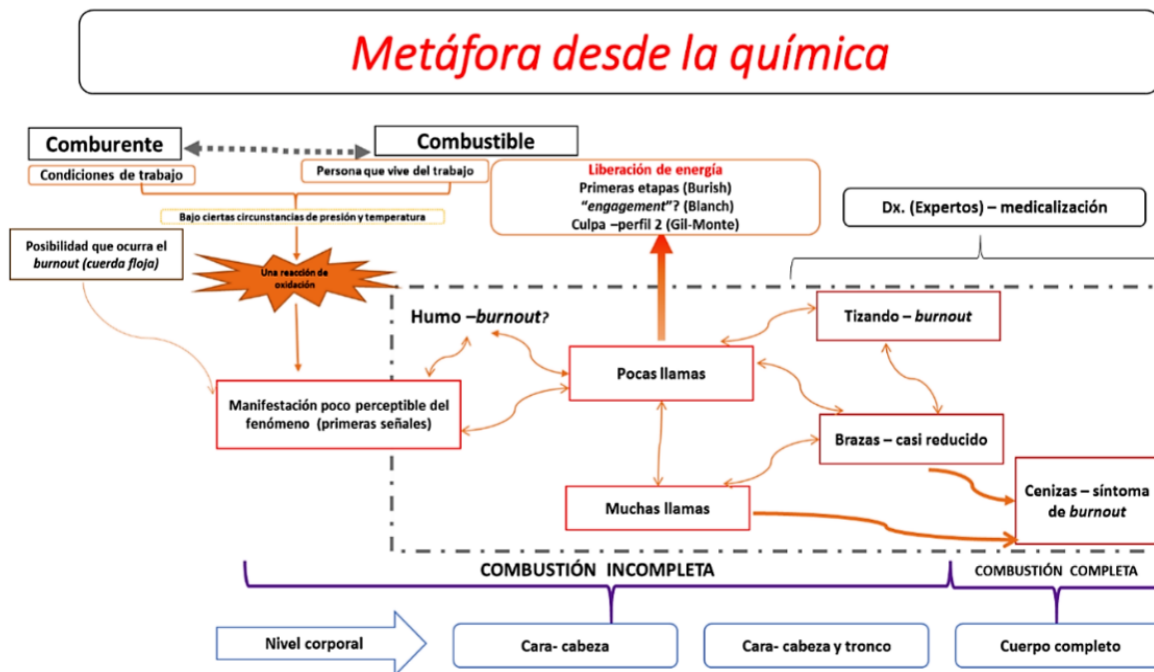


Ilustración 1. Metáfora desde la Química, Fuente: Díaz (2018) Burnout, una metáfora para leer relaciones y condiciones de trabajo

La autora, propone para explicar cómo estas condiciones precarias, favorecen la configuración del síndrome de *Burnout*, una metáfora que denomina “la metáfora desde la química” (Ilustración 1), en la cual compara el burnout con el proceso químico dado en la combustión. Siguiendo esta metáfora podemos ver como la autora concibe el burnout como un proceso relacional con el trabajo que inicia cuando las tensiones generadas por las condiciones empiezan a hacer mella en el bienestar del trabajador.

Para trasladar esta reflexión al contexto de la cocina, se revisaron cuáles eran los niveles en los que los cocineros se relacionaban con su trabajo y su organización, y cuál era la naturaleza de esta relación, para establecer estos niveles, se sigue el modelo propuesto por Rentería y Carvajal

(2006), en el cual se reconocen 5 “niveles de actuación” y que son presentados en la siguiente gráfica:

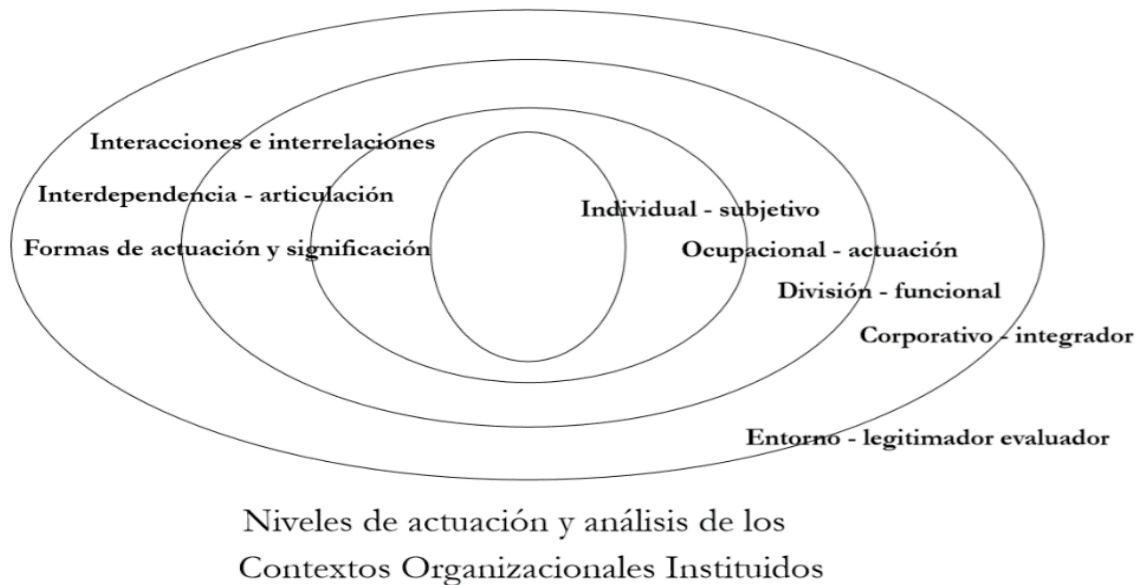


Ilustración 2. Niveles de actuación y análisis de los contextos Organizacionales, Fuente: Rentería y Carvajal (2006), *Abordaje psicosocial de la diversidad y papel de formas organizativas en la estructuración de contextos organizacionales instituidos*

Al dar una mirada a la “metáfora desde la química” de Díaz (2018), a partir de los “niveles de actuación” de Rentería y Carvajal (2006), pueden proponerse, formas en las cuales surge la tensión y la presión en las Cocinas, que también podrían llamarse fricciones, en el sentido de la metáfora mecanicista (Morgan, 1998), y que representan el momento en el cual el trabajador y la organización fallan al establecer una relación sincrónica y productiva, en cada “nivel de actuación”⁵, en detrimento del bienestar del trabajador y/o de la organización.

⁵ Se toman los niveles de Rentería y Carvajal (2006).

A continuación se recogen experiencias comentadas por los cocineros entrevistados, que dan cuenta de fricciones, en cada uno de los niveles:

8.1. A Nivel Individual Subjetivo.

Cuando el significado del trabajo en las cocinas, implica para el trabajador, un desfase entre lo que espera y lo que obtiene: El cocinero como artista, “hay gente que empieza a estudiar cocina creyendo que cocinar es cocinar rico, y la verdad están totalmente equivocados porque creen que van a estudiar y salir siendo chef” (Jov), en contraste con el cocinero como obrero, “y están totalmente equivocados porque trabajar en cocina es llegar a que lo traten mal a uno” (Jov).

8.2. A Nivel Ocupacional Actuación

El desgaste que a nivel físico y mental que implican algunas tareas en la cocina: “[...] todo el tiempo estás camellando, estás en movimiento, que no paras en todo el día, que no te puedes sentar, mentalmente porque prácticamente la cocina es una monotonía todos los días” (Jov)

8.3. A Nivel de División Funcional

Las dificultades del equipo para cumplir con las tareas proyectadas, en la unión de la estructura formal de la Cocina, con las relaciones y concepciones de cada cocinero:

“entonces es crítico en los cocineros aprender a manejar la comunicación, tienen que saber hacer las cosas y no estar preguntándose el porqué, sino entender lo que se debe hacer, a veces

los cocineros en Cali son muy polémicos y siempre creen que saben algo más que el jefe” (Camay).

8.4. El Nivel Corporativo Integrativo.

Según la forma como el cocinero se integre a las políticas de su organización se establecerán facilidades o dificultades en cuanto al sentido de pertenencia y el aporte al sostenimiento de la imagen corporativa: “si uno desea trabajar en un McDonald's, siempre se va a sentir explotado, pero si uno aprende a ir escogiendo lugares de renombre, uno también va a ser reconocido” (Camay).

8.5. El Nivel del Entorno.

La expectativa del cliente y su correspondencia con la realidad de cada organización, la cual se forma a partir la imagen proyectada al público, las instalaciones, la eficiencia en la atención y la calidad del producto, representan la validación del sistema organizacional y, en el caso de las experiencias negativas, el impacto de los desequilibrios al interior de la cocina en cada uno de los “niveles de actuación”, en la satisfacción o insatisfacción del cliente. En diferentes lugares de la entrevista de Calem, Chef de un restaurante, esta explica diferentes factores que afectan la forma en que sus clientes experimentan el servicio: “hay que entender una producción depende el proveedor, depende del personal”, “porque ofrecen algo que no existe”, “pero los meseros a veces son no entienden, ellos no tienen de cocina, entonces yo les puedo hablar de cocina sin ellos entender, entonces me toca ir a mí a la mesa y decir mira lo que pasa [...]”.

A partir de esta revisión se retoma la “metáfora desde la química para plantear las formas de “salida” (Out), que utiliza el cocinero cuando la relación de trabajo se “quema” (*Burn*), desde esta metáfora, vemos como se plantea que el proceso de *Burnout* comienza en fases tempranas cuando el individuo empieza a enfrentar tensiones y presiones desde diferentes niveles de relación. Según lo analizado a través de las categorías elegidas en este estudio, un cocinero joven se enfrenta a las fuertes cargas de trabajo, sin sentirse muy presionado por la responsabilidad la cual va aumentando cuando es ascendido y enfrentado a mayores responsabilidades.

“Al principio cuando era auxiliar en la cocina hacia mi trabajo relajado, no me preocupaba por cómo la gente lo veía, simplemente trabajaba y ya” (Camay)

“Cuando uno llega nuevo, llega a aprender muchas cosas, entonces no tiene presión de nada, simplemente llega a aprender” (Jov).

“Pero cuando ya tomás el trabajo como tal, y cuando te dicen este puesto es tuyo y tú respondes por él, entonces ya pasa a ser algo más estresante” (jov).

En estas primeras etapas, cuando el cocinero se ve en una situación en la que siente que su calidad de trabajo es difícil de tolerar la tendencia es a cambiar de empleo, recordando la tabla de presentación de los sujetos entrevistados, podemos ver que solo uno(a) de los entrevistados tiene un promedio mayor a dos años de permanencia en empleos, también tenemos las palabras de

Calem, ya registradas en el análisis de la categoría rotación: “uno está ahí trabajando hasta que se estalla y se va”.

En investigaciones alrededor del mundo se muestra que el problema de rotación es un problema muy grave, que inclusive se da en un porcentaje de hasta 300% de rotación anual (National Restaurant Association, 2017), en estados unidos en una investigación realizada por el bureau de estadísticas del trabajo, se reporta que entre el 2013 y el 2017, el porcentaje de rotación del sector de restaurantes y acomodación se ha mantenido por encima del 60% (Bureau of labor estadistics, 2018).

Se encontraron algunas investigaciones sobre rotación en países hispanoparlantes, por ejemplo en España, un reporte sobre la hostelería, en el cual se habla de una permanencia de un año en el 29% y de 2 años en el 42% de los trabajadores de hostelería (Guerra, 2009).

Particularmente en Colombia, un estudio realizado en empresas familiares de turismo y hostelería de la zona cafetera, relacionaron la alta rotación a la baja oportunidad de progreso, debido a que las posiciones privilegiadas son reservadas a miembros de la familia (Becerra, 2016).

Ya que en investigaciones en otros tipos de trabajo, se ha relacionado la rotación, con la satisfacción en el trabajo y el burnout (Jayaratne y Chess, 1984; Zhang y Feng, 2011; Abu-Bader, 2000), es posible resaltar esta relación como posible, a partir de las referencias en insatisfacción y la alta rotación en los cocineros entrevistados.

Para presentar una primera fase sobre cómo se configura el *Burnout* en las Cocinas, a partir de la relación que se ha propuesto entre rotación y el síndrome, se dirá que la salida de una cocina a partir de condiciones precarias, es relacionable al “estallarse e irse”, que propone Calem, y en ese sentido es un proceso de quemado (*Burnout*) temprano o de efectos leves.

Cuando el cocinero comienza a adquirir responsabilidades, y mando sobre otros cocineros, pero además un mejor salario y más reconocimiento, las tensiones aumentan, ya que no es tan fácil pensar en la salida debido a los beneficios obtenidos y por otro lado las relaciones con los compañeros y subalternos comienzan a estar mediadas por la dependencia que tiene su éxito en el desempeño de los demás (Huang, 2010). Los cocineros expresan esta tensión con frases como: “Cuando se trabaja como jefe de cocina, hay que estar preocupado por el que está al lado y por el que está al lado del que está al lado” (Camay) o “cuando tenés personas a cargo, porque ya llega el nuevo, no solamente tenés que depender de tu trabajo sino, del trabajo de los demás, entonces ya uno comienza a sentir cansancio y entonces realmente es muy estresante” (jov).

A este nivel, y por lo que obtiene el cocinero de su trabajo el burnout puede llegar a niveles complicados, se recuerda el ejemplo del Cocinero “Dipar” quien en busca de sostener la confianza de sus jefes y presionado probablemente por su forma de contratación por prestación de servicios, se obliga a trabajar recién operado de una hernia, la cual, según el mismo, adquirió en el trabajo.

9. Conclusiones

Maslach y Leiter (2017), explican que los diseños locativos precarios, la toxicidad social y los ambientes de explotación, también pueden ser un foco de estrés en el trabajo, se preguntan entonces, porque a veces se libera al sitio de trabajo de su responsabilidad como foco estresor, apuntando toda la responsabilidad al trabajador de lidiar con estos problemas. A lo largo de esta investigación se ha encontrado que los cocineros entrevistados cuentan, al igual que los cocineros que han participado en investigaciones alrededor del mundo, como la carga de trabajo, por ejemplo

termina siendo alta, hasta el punto de no lograr una recuperación suficiente en los tiempos de descanso con los que cuentan.

Desde las narraciones de los participantes, se recogen términos como: “estallado”, “mamado”, “no aguanto más”, “un infierno”, “esclavizado”, “uno no alcanza a recuperarse”; que denotan el grado de exigencia al que se exponen. Aunque la exigencia no garantiza necesariamente el surgimiento de alguna afección derivada, si mantiene a estos trabajadores en un límite de resistencia, física y afectiva.

A este respecto se puede reconocer, como fue evidenciado por algunos participantes, que la capacidad de autogestión y la visión de carrera de los cocineros, juegan un papel importante en los sentimientos de logro y por ende en la forma de significar la exigencia a la que son expuestos.

Más allá de la carga de trabajo, también fue destacado entre los participantes, el trabajo de grupo, como un elemento que puede terminar siendo estresante, sobre todo en horas de alta ocupación, no solamente se refieren a la presión que subyace a la cantidad de pedidos en esos momentos, también a la tensión generada por la responsabilidad compartida con el grupo, sobre todo en cocineros con mayor autoridad y responsabilidad.

Algunos cocineros y cocineras reconocen que la centralidad de su profesión afecta sus relaciones familiares. En algunas cocineras se ve el efecto doble jornada, donde la trabajadora debe cumplir con su jornada en la cocina y luego ir a ejercer el rol de cuidadora en el hogar, el cual implica también ser cocinera de su familia.

Los significados del trabajo de cocinero, en términos de reconocerse como una persona resistente, pero también tener metas muy elevadas, pueden llevarlo a exponerse y aguantar las presiones hasta las últimas consecuencias físicas o psicológicas.

La alta rotación, es otro aspecto interesante en el cual coinciden las investigaciones en otros países y las narraciones de los cocineros participantes en esta. En algunos casos, juega un papel importante en la construcción del perfil del cocinero, y en otros casos es contada como una huida de situaciones que son difíciles de soportar. Sin olvidar que hay otras situaciones que generan rotación, se resalta este aspecto como primordial para el entendimiento general de la vida de trabajo del cocinero y como un aspecto a estudiar para entender de forma más profunda su relación con el fenómeno de *Burnout*.

El trabajo en cocinas ha sido descrito por los participantes, como un conjunto de experiencias diversas, el estímulo de la creación, el trabajo en equipo, como también tensión, riesgo, cansancio y explotación. En ese sentido los relatos consignados en las entrevistas concuerdan con los hallazgos hechos en los diferentes estudios con cocineros en otros lugares, y siguen la línea de las referencias existentes en la teoría sobre *Burnout*.

Una de las proyecciones prioritarias de esta investigación, es buscar algún caso de *Burnout* en cocineros, en un estudio preferiblemente interdisciplinario, con el fin de formalizar el reconocimiento de este flagelo y trabajar por la protección legal de los trabajadores del sector.

Las condiciones particulares del contexto de este estudio, el síndrome de *Burnout*, un concepto en desarrollo, con una gran cantidad de investigaciones, alrededor de una profesión con condiciones de trabajo exigentes y en un contexto con una realidad única de violencia, problemas de género e injusticia social, representa un campo de una gran amplitud. Uno de los retos del estudio en este caso fue limitar el estudio en algunos de sus aspectos.

Como un estudio exploratorio, cumple con la condición de presentar elementos de partida para la profundización del riesgo psicosocial en el ambiente culinario, y con la presentación de un

modelo de configuración del síndrome de *Burnout* en cocineros caleños construye un parámetro de partida desde el cual apuntalar sus desarrollos.

Desde el interés profesional, desde la responsabilidad social y desde la empatía con los trabajadores de la cocina, queda marcado un camino a través del cual se visibilice la realidad del cocinero caleño. Un paso necesario debe ser la aplicación de las estrategias de intervención que se han desarrollado alrededor del mundo evaluándolas y ajustándolas a la realidad local, para así trascender desde el ejercicio investigativo hasta la acción participativa.

Se requiere también la ampliación del bagaje conceptual, para afinar la observación y el aprovechamiento de las informaciones obtenidas.

Se recomienda un estudio que permita confrontar el problema existente de la rotación con la propuesta en términos de *Burnout*, para evaluar la hipótesis sobre las condiciones de las cocinas y su efecto multiplicador del fenómeno.

Para terminar, se considera que el objetivo de la investigación ha sido logrado y que al final de esta, se ha enriquecido el conocimiento sobre las condiciones de trabajo en las cocinas caleñas y la posible configuración del síndrome de *Burnout* en los cocineros, presentando así, otra forma de quemarse en la Cocina.

10. Referencias.

- Abu-Bader, S. H. (2000). Work satisfaction, burnout, and turnover among social workers in Israel: A causal diagram. *International Journal of Social Welfare*, 9(3), 191-200. Recuperado de: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/1468-2397.00128>
- Alzate, J. (2015). *Guía profesional de cocina*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Antunes, R. (1995). *¿Adiós al trabajo?: Ensayo sobre las metamorfosis y el rol central del mundo del trabajo* (Traductor: Argañaraz). Sao Paulo, Brasil: Cortez Editora.
- Antunes, R. (2000). La centralidad del trabajo hoy. *Papeles de población*, 6(25), 83-96. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/112/11202505.pdf>
- Arango, L. G. (1997). “La clase obrera tiene dos sexos”: Avances de los estudios latinoamericanos sobre género y trabajo. *Revista Nómadas*, (6). Bogotá, Colombia
- Arango, L. G. (2002). ¿Equidad de género? ¿Equidad social?: Una mirada desde la educación y el trabajo. *Observatorio de Coyuntura Socioeconómica OCSE*, (14). Bogotá, Colombia.
- Arango, L. G. (2011). *El trabajo y la ética del cuidado*. Bogotá, Colombia, La Carreta Editores.
- Archila, M. (2014). *Aspectos sociales y políticos de las mujeres en Colombia, siglos XX y XXI*. Bogotá, Colombia: Repositorio Universidad nacional de Colombia.

Arendt, H., (1993). *La condición humana* (traductor: Novales). Barcelona, España: Paidós.

Bakker, Demerouti, y Sanz-Vergel, (2014). Burnout and work engagement: The JD–R approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1(1), 389-411.
Palo Alto, USA

Bardin, L. (2002). *El Análisis de Contenido*. Colmenar Viejo, España: Ediciones Akal.

Bauman, Z. (2007). *Miedo Líquido: la sociedad contemporánea y sus temores*. Barcelona, España: Ediciones Paidós Ibérica.

Bauman, Z. (2015). *Modernidad líquida*. Bogotá, Colombia: Fondo de cultura económica.

Becerra, D. (2016). *Análisis de la Gestión del Capital Humano en la competitividad de las empresas familiares del sector hotelero del sector Centro-Occidente de Colombia*, (Tesis de Maestría). Universidad de Manizales. Manizales, Colombia.

Blanch, J. M. (2003). Teoría de las relaciones laborales: *Fundamentos* (Vol. 6). Editorial UOC.

Blanch, J. M. (2011). Condiciones de trabajo y riesgos psicosociales bajo la nueva gestión. *Formación Continuada a Distancia (FOCAD)*, 14, 1-33. Madrid, España.

Burisch, M. (1993). In search of theory: Some ruminations on the nature and etiology of burnout.

En Marek, T., Schaufeli, W. B., y Maslach, C. (Editores) (2017). *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. Routledge. Nueva York, USA.

Casallas, J. A., Rodríguez, A. P., Alfonso, L., Juliet, A., y Ortiz, V. (2017). *Revisión teórica: El estado actual de las investigaciones sobre el síndrome de Burnout en docentes de Latinoamérica de habla hispana, entre los años 2010 al 2017*, (Disertación Doctoral), Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá, Colombia.

ChefDeb, (2016). *How to apologize a client the right way*, recuperado de <http://www.Cocinerodeb.com/apologize-right-way-client/>

Cherniss, C. (1993). The role of professional self-efficacy in the etiology of burnout. En Marek, T., Schaufeli, W. B., y Maslach, C. (Editores) (2017). *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. Routledge. Nueva York, USA.

Claes, R. (1987). La centralidad del trabajo en la vida de los jóvenes. En Peiró, J. M., y Moret, D. (1987). *Socialización laboral y desempleo juvenil: la transición de la escuela al trabajo*. 81-100. Valencia, España: NAU libres

Colprensa/ El País (Mayo 10, 2017) *Colombia, cuarto país de América Latina con el salario mínimo más bajo*, Recuperado de <http://www.elpais.com.co/economia/colombia-el-cuarto-pais-de-america-latina-con-el-salario-minimo-mas-bajo.html>

Colprensa/ El País (Abril 29, 2017) *Informalidad laboral en Colombia alcanzó el 65%*,

Recuperado de: <http://www.elpais.com.co/colombia/informalidad-laboral-en-colombia-alcanzo-el-65.html>

Consejo Colombiano de Seguridad, Ccs. (2016), *Los factores de riesgo psicosocial, tema prioritario en la salud de los trabajadores colombianos*, Boletín de prensa. Recuperado

de: http://ccs.org.co/salaprensa/index.php?option=com_content&view=article&id=685:estrucsycatid=350&Itemid=889

Daza, D. (2014). *Cocina creativa: el arte plasmado en un plato*, Recuperado de:

<http://www.emagister.com/blog/cocina-creativa-imaginacion-en-la-comida/>

Decreto 1477. *Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales*, Bogotá, Colombia, 5 de

Agosto de 2014, Recuperado de:

http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1477_del_5_de_agosto_de_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500

Deery, M., y Jago, L. (2009). A framework for work-life balance practices: Addressing the needs of the tourism industry. *Tourism and Hospitality Research*, 9(2), 97-108. Recuperado de:

<http://journals.sagepub.com/doi/10.1057/thr.2009.4>

Dejours, C. (2009). *Trabajo y sufrimiento: cuando la injusticia se hace banal*. Madrid, España:

Editorial Modus Laborandi

- Díaz, F., López, A. y Varela, M. T. (2012). Factores asociados al síndrome de Burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia. *Universitas Psychologica*, 11(1), 217-227. Bogotá, Colombia. Recuperado de: <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/view/649>
- Díaz, F. y Gómez, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de Burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*, 33(1). Barranquilla, Colombia. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21345152008>
- Díaz, F. (2018). *Burnout. Una metáfora para leer relaciones y condiciones de trabajo*, (Tesis Doctoral), Repositorio Universidad del Valle, Cali, Colombia
- Eakin, J. M. y MacEachen, E. (1998), Health and the Social Relations of Work: A Study of the Health-related Experiences of Employees in Small Workplaces. *Sociology of Health y Illness*, 20: 896–914. doi:10.1111/1467-9566.00134. Recuperado de: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/1467-9566.00134>
- Engelund, Breum y Friis, (2009), Optimisation of large-scale food production using Lean Manufacturing principles. *Journal of Foodservice*, 20: 4–14. doi:10.1111/j.1748-0159.2008.00109.x. USA Recuperado de: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1748-0159.2008.00109.x>

- Enz, (2004). Issues of concern for restaurant owners and managers. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 45(4), 315-332. Recuperado de: <https://pdfs.semanticscholar.org/484e/9e6d811568eaf3a20e74c905bd43acdf9295.pdf>
- Farber, (1991). *Crisis in education: Stress and Burnout in the American teacher*. Recuperado de: <http://psycnet.apa.org/record/1991-97643-000>
- Farber, (2000). Introduction: Understanding and treating Burnout in a changing culture. *Journal of Clinical Psychology*, 56(5), 589-594. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/%28SICI%291097-4679%28200005%2956%3A5%3C589%3A%3AAID-JCLP1%3E3.0.CO%3B2-S>
- Food and Agriculture Organization of the United Nations, FAO. (2005) Los Alimentos, su Elaboración y Transformación, *Folletos sobre diversificación 5*, Roma, Italia. Recuperado de: <http://www.fao.org/docrep/009/y5113s/y5113s00.htm>
- Fine, G. A. (1996). *Justifying work: Occupational rhetorics as resources in restaurant kitchens*. *Administrative Science Quarterly*, 90-115. Recuperado de <http://psycnet.apa.org/record/1997-38420-002>.
- Gil-Monte, P. R., y Jiménez, B. M. (2007). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): grupos profesionales de riesgo*. Madrid, España: Pirámide.

- Gómez, Galvis-Aponte y Royuela (2015). Calidad de vida laboral en Colombia: un índice multidimensional difuso. *Documentos de trabajo sobre economía regional*, (230). Bogotá, Colombia: Banco de la Republica. Recuperado de: <http://www.banrep.gov.co/es/dtser-230>
- Guerra, J. L. (2009). El sector de la restauración en España. *Distribución y consumo*, 103(Enero-Febrero), 32-39. Madrid, España. Recuperado de: http://www.mercasa.es/files/multimedios/pag_032-039_sector-guerra.pdf
- Guzman, D. E., Dalén, A. (2013). Entre estereotipos: Trayectorias Laborales de Hombres y de Mujeres en Colombia, *Dejusticia*, Bogotá, Colombia, recuperado de https://www.dejusticia.org/wp-content/uploads/2017/04/fi_name_recurso_601.pdf?x54537
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Vol. 5). McGraw Hill, México, México.
- Huang, (2007). Understanding culinary arts workers: Locus of control, job satisfaction, work stress and turnover intention. *Journal of Foodservice Business Research*, 9(2-3), 151-168. USA. https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J369v09n02_09
- Jayarathne, S., y Chess, W. A. (1984). Job satisfaction, burnout, and turnover: A national study. *Social work*, 29(5), 448-453. Recuperado de: https://www.jstor.org/stable/23713056?seq=1#page_scan_tab_contents

- Jiménez, y León, (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Universidad Autónoma de Madrid. Madrid, España. Recuperado de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Juarez-Garcia, A., Idrovo, A. J., Camacho-Avila, A. y Placencia-Reyes, O. (2014). Síndrome de burnout en población mexicana: Una revisión sistemática. *Salud Mental* vol.37, n.2, pp.159-176. ISSN 0185-3325. Mexico, Mexico. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-33252014000200010
- Kang, B., Twigg, N. W., y Hertzman, J. (2010). An examination of social support and social identity factors and their relationship to certified Chefs Burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 29(1), 168-176. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0278431909000954>
- Krone, C., Tabacchi, M., y Farber, B. (1989). Manager burnout. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 30(3), 58-63. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0010880489800497>
- Lee, K. E., y Shin, K. H. (2005). Job burnout, engagement and turnover intention of dietitians and chefs at a contract foodservice management company. *Journal of Community Nutrition*, 7(2), 100-106. Recuperado de:

[https://www.researchgate.net/publication/228659862_Job_burnout_engagement_and_turnover_intention_of_dietitians_and_chefs_at_a_contract_foodservice_management_comp
any](https://www.researchgate.net/publication/228659862_Job_burnout_engagement_and_turnover_intention_of_dietitians_and_chefs_at_a_contract_foodservice_management_company)

Laboratorio Gourmet (2017), La brigada de cocina, recuperado de
<http://laboratoriogourmet.blogspot.com.co/2010/05/la-brigada-de-cocina.html>

Marchena Hernández, J., y Torres Brieva, D. E. (2014). Población a riesgo de desarrollar síndrome de *Burn-Out* y cuáles sus factores de riesgo, Disertación Doctoral, Universidad Ces, Medellín, Colombia. Recuperado de:
[http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/1518/2/Poblacion_riesgo_Sin
drome.pdf](http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/1518/2/Poblacion_riesgo_Sin_drome.pdf)

Marx, K. (2007). El capital: crítica de la economía política, España: Fondo de Cultura Económica

Medeiros, C. O., y Salay, E. (2013). A review of food service selection factors important to the consumer. *Food and Public Health*, 3(4), 176-190. California, USA. Recuperado de:
[https://www.researchgate.net/publication/263087690_A_Review_of_Food_Service_Select
ion_Factors_Important_to_the_Consumer](https://www.researchgate.net/publication/263087690_A_Review_of_Food_Service_Selection_Factors_Important_to_the_Consumer)

Ministerio del Trabajo, (2013). II Encuesta nacional de condiciones de seguridad y salud en el trabajo en el sistema general de riesgos laborales, Bogotá, Colombia. Recuperado de

http://ccs.org.co/salaprensa/images/Documentos/INFORME_EJECUTIVO_II%20ENCST.pdf

Marek, T., Schaufeli, W. B., y Maslach, C. (Editores) (2017). Professional burnout: Recent developments in theory and research. Routledge. Nueva York, USA.

Maslach C. y Jackson S.E. (1997) *Maslach Burnout Inventory*. En: Manual del Inventario Burnout de Maslach. Síndrome del Quemado por Estrés Laboral Asistencial, pp. 5–28. Madrid, España: Editorial Seisdedos

Maslach, C., Leiter, M., y Schaufeli, W. (2008). *Measuring Burnout*. In *The Oxford Handbook of Organizational Well Being*. : Oxford University Press. Oxford, Inglaterra. Recuperado 27 Nov. 2017, de <http://www.oxfordhandbooks.com/view/10.1093/oxfordhb/9780199211913.001.0001/oxfordhb-9780199211913-e-005>.

Maslach, C. (2009). Comprendiendo el *Burnout*. *Ciencia y Trabajo*, 11(32), 37-43. Santiago, Chile. Recuperado de: <http://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/16/40/51640.pdf>

Maturana, H. R., y Varela, F. J. (1990). El árbol del conocimiento: las bases biológicas del conocimiento humano. Madrid, España: Editorial Debate.

- Mintz, C (2015) *A cycle of exploitation: How restaurants get cooks to work 12-hour days for minimum wage (or less)*, en: *The globe and Mail* recuperado de <https://www.theglobeandmail.com/life/food-and-wine/food-trends/a-cycle-of-exploitation-how-restaurants-get-cooks-to-work-12-hour-days-for-minimum-wage-or-less/article26999168/>
- Montero-Marín, J., y García-Campayo, J. (2010). A newer and broader definition of Burnout: Validation of the " Burnout Clinical Subtype Questionnaire (BCSQ-36)". *BMC Public Health*, 10(1), 302. Recuperado de: <https://bmcpublichealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/1471-2458-10-302>
- Montero-Marín, J., García-Campayo, J., Mera, D. M., y del Hoyo, Y. L. (2009). A new definition of Burnout syndrome based on Farber's proposal. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*, 4(1), 31. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/19948055>
- Murray-Gibbons, R., y Gibbons, C. (2007). Occupational stress in the Chef profession. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 19(1), 32-42. Recuperado de: <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/09596110710724143>
- National Restaurant Association, (2017). *Hospitality employee turnover rate edged higher in 2016*, Recuperado de <https://www.restaurant.org/News-Research/News/Hospitality-employee-turnover-rate-edged-higher-in>

OIT (2017) *Tesaurus: trabajo*, recuperado de <http://www.ilo.org/inform/online-information-resources/terminology/thesaurus/lang--es/index.htm>

OIT (1990) Condiciones de trabajo en los hoteles, restaurantes y establecimientos similares. Informe VI (1). En: 77a Conferencia Internacional del Trabajo, Ginebra

OIT (1998) Las Normas Internacionales del Trabajo: Manual de Educación Obrera. Ginebra. Recuperado de: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_norm/@normes/documents/publication/wcms_088337.pdf

Peiró, J. M., y Salvador, A. (1993). Desencadenantes del estrés laboral (Vol. 2). Madrid, España: Ed. Eudema.

Pekkarinen, A., Anttonen, H., y Niskanen, J. (1996). Assessment of Health Risks in Canteen Kitchens. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 2(3), 262-267. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/10602591>

Pérez y Velasco, 2013. Indicadores de rentabilidad del sector hotelero, *revista índice*, número 56, pp. 10-11. Recuperado de: <http://www.revistaindice.com/numero56/>

Petit, F. (1984). Psicología de las Organizaciones: Introducción a sus Fundamentos Teóricos y metodológicos. Barcelona, España: Editorial Herder,

- Poulston, J. M. (2009). Working conditions in hospitality: Employees' views of the dissatisfactory hygiene factors. *Journal of Quality Assurance in Hospitality y Tourism*, 10(1), 23-43.
Recuperado de: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15280080902716993>
- Pratten, J. (2003). The training and retention of chefs. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 15(4), 237-242. Recuperado de: <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/09596110310475702>
- Pratten, J., y O'Leary, B. (2007). Addressing the causes of Chef Shortages in the UK. *Journal of European Industrial Training*, 31(1), 68-78. Recuperado de: <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/03090590710721745>
- Quora (2017). *How have reality television food shows affected the restaurant industry, or there is no effect*, recuperado de <https://www.quora.com/How-have-reality-television-food-shows-affected-the-restaurant-industry-Or-is-there-no-effect>
- RAE (2017), Definición de *Cocinero*, Diccionario de la Lengua Española recuperado de <http://dle.rae.es/?id=VHQKUAG>
- Ram, Y. (2015). Hostility or hospitality? A review on violence, bullying and sexual harassment in the tourism and hospitality industry. *Current Issues in Tourism*, 1-15.
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13683500.2015.1064364>

- Rentería, E. y Carvajal, B. (2006). Abordaje psicosocial de la diversidad y papel de formas organizativas en la estructuración de contextos organizacionales instituidos, *Psicología desde el Caribe*, Núm. 17, julio, pp. 149-175, Universidad del Norte, Barranquilla, Colombia. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/213/21301707.pdf>
- Ritzer, G. (1983). *The “McDonaldization” of society*. *The Journal of American Culture*, 6(1), 100-107. Recuperado de: https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1542-734X.1983.0601_100.x
- Rodríguez, J (2008) El Fordismo, Blog la historia y la economía, recuperado de <http://lahistoriaylaeconomia.blogspot.com.co/2008/07/el-fordismo.html>
- Sahin, H. (2012). The level of Burnout of kitchen personnel in accommodation facilities. *International Journal of Business and Social Science*, 3(7). Recuperado de: http://ijbssnet.com/journals/Vol_3_No_7_April_2012/13.pdf
- Salanova, M., y Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout. *Papeles del Psicólogo*, 2008. Vol. 29(1), pp. 59-67. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77829108>
- Santana, H. (2014). Rotación de personal en hoteles de Cancún: causa y efecto de prácticas de dirección. Quinto Coloquio Interdisciplinario de Doctorado – Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla. Recuperado de: <https://www.clubensayos.com/Informes->

de-Libros/Rotaci%C3%B3n-de-personal-en-hoteles-de-Canc%C3%BAn-causa/270246.html

Santos, J., Wysk, R. A., y Torres, J. M. (2014). *Improving production with lean thinking*. John Wiley y Sons.

Schaufeli, W. y Salanova, M. (2007): Efficacy or inefficacy, that's the question: Burnout and work engagement, and their relationships with efficacy beliefs, Anxiety, Stress & Coping: An International Journal, 20:2, 177-196. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/17999223>

SENA, (2018) Consulta de Normas y Titulaciones: Norma 290801023, VRS 2 Manipular alimentos de acuerdo con normatividad vigente, Norma 260201057, VRS 1 Preparar alimentos de acuerdo con la orden de producción y procedimiento técnico, Norma 290801081, VRS 1 Verificar la producción de alimentos de acuerdo con manuales de calidad. En: <http://certificados.sena.edu.co/claborales/>

Stillman, T. (2003). *Introduction: McDonald's in Question: The Limits of the Mass Market*. *American Behavioral Scientist*, 47(2), 107-118. Recuperado de: <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0002764203256178?journalCode=absb>

Tanner, J. (2004). The Arts of Cooking. Modern Times and the Dynamics of Tradition, en: Lysaght, P., y Burckhardt-Seebass, C. (2002, September). Changing Tastes. *Food Culture*

and the Processes of Industrialization. In Proceedings of the 14th Conference of the International Commission for Ethnological Food Research. (Vol. 30). Suiza: Basel and Vevey.

Telfer, E., (2008). "*Food as art.*" En: Neill, A. y Ridley, A. (Eds.). (2013). *Arguing about art: contemporary philosophical debates.* 11-29. Routledge. Nueva York, USA.

The Restaurant Opportunities Center of New York, the Restaurant Opportunities Centers United, the New York City Restaurant Health and Safety Taskforce (2009), *BURNED: High Risks and Low Benefits for Workers in the New York City Restaurant Industry*, the National Institute for Occupational Safety and Health. New York, USA.

Universidad Interamericana para el Desarrollo (2018). *Fundamentos de Cocina y el Servicio*, UNID, México, México.

Winnubst, J. (1993). *Organizational structure, social support, and burnout.* En Marek, T., Schaufeli, W. B. y Maslach, C. (Editores) (2017). *Professional burnout: Recent developments in theory and research.* Routledge. Nueva York, USA.

Zhang, Y. y Feng, X. (2011). The relationship between job satisfaction, burnout, and turnover intention among physicians from urban state-owned medical institutions in Hubei, China: a cross-sectional study. *BMC health services research*, 11(1), 235. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/51670172_The_relationship_between_job_satis

[faction burnout and turnover intention among physicians from urban state-owned medical institutions in Hubei China A cross-sectional study](#)

Zopiatis, A., y Orphanides, N. (2009). Investigating occupational Burnout of food and beverage employees: The case of Cyprus. *British Food Journal*, 111(9), 930-947. Recuperado de: <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/00070700910992853>

Zopiatis, A., y Constanti, P. (2010). Leadership styles and Burnout: is there an association? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(3), 300-320. Recuperado de: <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/09596111011035927>

Zopiatis, A., Kyprianou, G., y Pavlou, I. (2011). Occupational challenges facing Chefs: The case of Cyprus. *Journal of Quality Assurance in Hospitality y Tourism*, 12(2), 104-120. Recuperado de: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/1528008X.2011.541822?journalCode=wqh20>

Zopiatis, A., Constanti, P., y Theocharous, A. L. (2014). Job involvement, commitment, satisfaction and turnover: Evidence from hotel employees in Cyprus. *Tourism Management*, 41, 129-140. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0261517713001751>

Anexos

Anexo 1. CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mi nombre es Carlos Humberto López Delgado (cc. 94319570), soy un estudiante de Psicología de la Universidad del Valle, y estoy realizando un estudio sobre la forma como los cocineros profesionales experimentan las condiciones de trabajo típicas de una cocina comercial.

Le invito comedidamente a participar de esta encuesta/entrevista, Su participación es estrictamente voluntaria y la información obtenida es confidencial. Los datos obtenidos se guardarán de forma segura para uso exclusivo de la investigación. Igualmente usted es libre de retirarse de la encuesta/entrevista si así lo desea sin ningún compromiso posterior.

Para la investigación se entrevistará a profesionales de la cocina de diferentes restaurantes de la ciudad de Cali que tengan trabajos de al menos 40 horas a la semana.

La entrevista pretende recoger algunas de sus experiencias de trabajo en la cocina para enriquecer el análisis de las condiciones de trabajo y su relación con la salud laboral.

Consentimiento del Participante:

Confirmando que he leído lo anterior y acepto participar en este estudio, declaro que soy mayor de edad. Una copia de este formato, me ha sido entregada.

Firma participante

Fecha: _____

Anexo 2. Entrevista Calem.

¿Cómo es para usted un día de trabajo en la cocina?

Pues un día normal de mi trabajo es: yo trato de entender un poco el sube y baja del restaurante, para mí el lunes por ejemplo, es suave pero de eso depende el restaurante, ahorita por ejemplo el lunes para mí puede ser pesado, un lunes para mí puede ser importante, entonces si yo trabajo el domingo y trabajo un lunes entonces tener en la cabeza que me faltó, que voy a hacer, que tengo que hacer y son cosas que no alcanzó hacer en el tiempo que me dan de 8 horas, entre comillas, sin embargo hay unas que son prudentemente sencillas, pero un día de trabajo mío es de mucha recarga, es decir, yo no sé qué pueda pasar en el día, ya no puedo pensar que porque es lunes no voy a hacer nada y me voy a relajar, me toca hacer me toca trabajar me toca muchas cosas y para mí un día de trabajo es buscar qué hacer en todo sentido, en todo sentido es que a mí me hacen falta muchas cosas en cocina, pero también tengo una labor muy importante que es costear platos; entonces cuando tengo tiempo me siento en el computador a costear, a revisar facturas, porque me llegó más caro si estamos cobrando bien y todo eso eso para mí es un día de trabajo normal pero un fin de semana para mí, yo no me puedo sentar al computador entonces llevaría digamos que yo hago con un promedio en mi día de trabajo normal Y entonces es que yo estoy entre mi computador y un boleo normal de cocina es tener todo listo mise en place listo, esa es mi situación ahora, en mi restaurante por ejemplo, era muy diferente siempre tenía un boleo constante siempre tenía que ser 100 almuerzos diarios mi boleo era 100 almuerzos diarios si yo estaba tranquila un martes por ejemplo me iba a las 8 pero si estaba preocupada un lunes iba a las 5 de la mañana es un día muy cambiante en mi trabajo y mi responsabilidad, yo te digo cuánto mide el trabajo pues mira para mí es la primera vez, llevo más o menos unos cuatro o cinco meses trabajando en un restaurante que trabaja los domingos, nunca había trabajado los domingos y para mí los domingos la gente no sale a comer, pero en el restaurante en el que estoy el domingo es el día más pesado, el día más fuerte, usted debe programar con todo, no es el día sábado, ni siquiera el viernes que el viernes uno piensa que la gente sale de la oficina y quiere todo ya, para nosotros no es así el viernes para nosotros es normal pero el domingo es bien pesado.

Un fin de semana para mí empiezas el jueves, pero empieza el día del jueves porque son especiales y hay que sacar para el domingo se trata de preparar tamales y lechona fiambres pastrami, muchas cosas que toman tiempo y desde el jueves yo tengo que prepararme para el domingo, y yo no puedo descansar del jueves para adelante, yo no puedo descansar, porque yo sé que el domingo va a cubrir lo que no se vendió en toda la semana, ese es mi trabajo ahora, antes era un viernes, en un restaurante regular un viernes es pesadísimo, es lo mismo, vos te empezas a reparar desde un martes o miércoles, porque el viernes es pesado, porque la gente sale quiere comer y quiere disfrutar, pero entonces vos empezas a preparar desde el miércoles y el miércoles empiezan a pedirte cosas y llegas al viernes y no tenes nada, y el viernes es un día súper pesado, porque se vuelve que llegas a las 9 de la mañana a hacer mise en place y no tenés nada, entonces se convierte en un día derecho de 9 a 12 de la noche haciendo mise en place, y vos no alcanzas ni siquiera hacer el mise en place, sino simplemente a cocinar para alguien que te pide algo, porque uno se trata de preparar pero un viernes es la locura para un restaurante, a mí en este momento está pasando lo

mismo pero en un domingo, pero en este momento yo y te digo me siento cansada y me siento igual de cansada como antes trabajando un viernes o un domingo me siento igual de cansada, Igual me dan un día descanso pero me siento cansada siento que tengo que prepararme igual siento que tengo que tomarme tres días antes para prepararme, entonces no le veo diferencia y para mí la única diferencia es que un domingo se cierra más temprano, un viernes no, tenés un voleo infinito, tenés un voleo de 9 a 9, de 10 a 10, o de 9 a 12, un domingo tenés un voleo de 9 a 7, de 9 a 6, la gente no sea tan dispuesta a muchas cosas, pero para mí radica en en el servicio al cliente, tengo que estar dispuesta a lo que la gente me pida, si me piden un caldo de pollo en medio de 300 comandas entonces tengo que sacar el caldo de pollo en medio de 300 comandas, hay cosas en las que yo no estoy de acuerdo, hay cosas a las que digo que no, o sea si a mí me piden un caldo de pollo que no está en la carta, no me pueden exigir tiempo, me pasó es decir un caldo de pollo en 15 minutos para hacerle un caldo de pollo 5 minutos traiga un caldo Maggi y yo se lo hago y se lo pasó con cilantro, ya para hacerle un caldo bien necesito tiempo, a mí me gustan las cosas bien hechas pero como la gente no ve la diferencia entre las cosas bien hechas y un caldo Maggi pues si me entendés, la gente tiene todo quiere todo rápido y fácil y no en la cocina no es todo rápido ni fácil, en mi cocina todo es un proceso, entonces yo pienso que la gente en Cali en Colombia, los latinos tenemos que aprender a digamos, como a comer, como a esperar por algo chévere, como a esperar por algo bueno, si a mí me piden un caldo en 15 minutos yo no sé que está esperando esa persona, un caldo en 15 minutos no está ni en la casa de Tarzán, yo no lo puedo hacer se la puedo hacer con caldo Maggi, cilantro y Chao, yo tengo una opción para la gente pero la entre la toma y la gente se pone brava, y yo también, ahí aparece algo muy sencillo es que uno al cliente le tiene que ser muy sincero desde el inicio, yo no atiando mesas pero trato de tener una comunicación muy cercana con los meseros y decirles hoy no hay esto y ellos me dicen como así que no hay, no hay les digo, no hay porque yo no voy a correr a comprar la galería entonces un restaurante no da tiempo para ir lunes a comprar las cosas, entonces simplemente la solución para mí es decir hoy no hay esto, y veo la solución a muchas cosas, se me dañó el pollo, hoy no hay pollo, yo prefiero decirle al cliente hoy no hay pollo, que darle un pollo dañado, yo prefiero decirle al cliente el cliente me diga a mí: imposible que en un restaurante no haya pollo, qué tipo de restaurante es este, entonces yo me trago toda la descarga del cliente de cómo es posible que no hay apoyo, bueno yo me la trago, pero si yo le doy un pollo dañado Imagínese la descarga descarga de ese cliente me en mí. A veces terminó hablando directamente con el cliente porque el mesero, eh, yo no soy de las cocineras que peleó con el mísero trato de llevar una buena conexión con el mesero porque eso me ayuda, pero los meseros a veces son no entienden, ellos no tienen de cocina, entonces yo les puedo hablar de cocina sin ellos entender, entonces me toca ir a mí a la mesa y decir mira lo que pasa es que esto, esto y lo otro pero son cuestiones esporádicas, de un 100% está hablando de un 10% pero voy a la mesa y explico, pero yo no quisiera ir nunca, yo quisiera que los meseros tuvieran una responsabilidad por su plato y por su mesa, porque es que yo la tengo, yo saco mis platos bien pero como lo venden, yo no sé, la gente puede escribir por redes sociales lo que quiera, una porquería porque tatata, o una maravilla porque tatata, y pueden decir mentiras porque como lo vendió el mesero uno no sabe.

A mí me parece muy bueno, las redes sociales, pero yo creería que la gente no lo toma tan bien, o sea la gente llega y literal con el celular y dice quiero esto, y muestra la foto celular con una torta y vine por esto y si no lo hay me voy, entonces es muy duro, porque vos mostrás lo que vos hacés,

lo que vos producir, pero todos los días no va a haber lo mismo. Yo siento cocinera, pastelera no soy pero normal para mí es, que vos rotes algún producto que vos enseñes a la gente algo, que vos le digas a la gente hoy no hay esto pero tenemos esto, pero literalmente hay gente que llega con foto y dice vengo por esto y si no hay me voy y se va, y me parece bueno pero al mismo tiempo malo, porque las fotos engañan mucho, las redes sociales terminan desanimando a la gente, porque quieren ver una torta chocolate con mucho chocolate y el día que van no lo hay, porque en la producción, varían muchas cosas en que no hay chocolate, el proveedor no lo trajo en muchas cosas varía, entonces vos no podés tener una torta de chocolate todos los días, entonces no significa que lo que está en redes sociales tenga que estar todo el tiempo, para mí es más chévere sacar especiales hoy: no hay esto pero tenemos esto, no hay torta chocolate bueno pero hay torta de guanábana, total a la gente no se atreve a probarla. El restaurante donde estoy se arriesga a eso, no hay de chocolate pero probá eso, de guanabana, de mamoncillo, de lo que sea, pero lo que venden redes sociales es mentira y no es mentira, la torta es real la torta se saca y es real pero la gente llega exigiendo algo sí que existe pero hay que entender una producción depende el proveedor, depende del personal, o sea hay una pastelería en mi restaurante, esa mujer tiene que ser un trabajo infinito todos los días, y que todos los días le dicen porque haces tantas horas extras, le dicen porque te matas tanto por un restaurante y ella responde me piden cosas que, si lo montan en Instagram, me toca a mí esa semana lo que hagan en instagram, y a mí quien me avisa, nadie, a mí nadie me avisa, yo tengo que adivinar que la foto está en instagram y de hecho revisar mi instagram, y hacer la torta de esa semana basada en la foto, porque la gente viene con la foto y yo quiero esto; en cocina también me pasa pero en cocina es muy fácil, muy fácil para mí, porque, para ella sí es muy difícil, para mí decir que no, es muy fácil, te digo que no y ya, yo digo no, yo no voy a correr por algo que no hay, hay situaciones en las que me preguntan: tenés cebolla, cilantro, para hacer un caldo, si lo hay, pero podés hacer lo que yo digo? no, no puedo, no hay? porque no hay! si tenés todo? porque tengo mucho trabajo! tengo muchas comandas! porque tengo muchas cosas! hacelo cuando puedas, Listo dale, pero me emputa que me manden algo que tengo que hacer, porque ofrecen algo que no existe, si vos ves la carta, tan sencillo como elegir lo que está en la carta, pero nosotros tenemos que hacer lo imposible por lograr cosas, no el dueño. Digamos que hago hasta dónde puedo, pero a mí me importa un rábano, de hecho el rábano es bueno, no importa un rábano que sea mi jefe, el dueño, un socio, pero si me toca decirle que no, no hay porqué no hay, si vos sos el dueño y no entendés que no hay, simplemente no hay, pero porque simplemente no hay, le puedo dar muchas razones a la gente, pero no no me vengas a joder la vida porque no hay. Y en este trabajo en el que estoy sentido esa libertad y es lo mejor en la vida, en los trabajos anteriores no hay entonces es una pelea, pero porque no hay, vos tenés que avisarme, que no hay entonces uno no sabe si votar comida o guardar comida, aunque yo prefiero por mi parte botarla mil veces, en restaurantes anteriores por ejemplo, un restaurante es botar comida, era bota comida y bote comida, yo no estoy de acuerdo con eso va en contra de mí, muy fresco y todo pero boté comida bote comida fresca para mí no.

Yo antes de graduarme en la cocina de mi casa yo no hacía arroz nada, para mí la carrera cocina fue algo totalmente técnico, vamos a ensayar como se hace y lo hice como cualquier carrera. Yo no dije voy a estudiar cocina porque yo he hecho arroz toda la vida, no como regularmente pasa

con todo el respeto, con las niches, con las negras que llevan desde los 11 años metidas en la cocina, porque cocinan desde los 11 de 12 años, conmigo fue diferente conmigo es una vaina que yo digo, yo no sé hacer nada yo entro a la escuela y voy a ver qué pasa y me gustó y me encantó, soy muy técnica en mi cocina demasiado técnica, porque no sé nada, para mí es inaceptable que alguien corte mal, que coja mal el cuchillo, que alguien haga un arroz y le haga pegado, por ejemplo la pega es muy rica y todo pero a mí no me sirve la pega, la reducción de la carne, habrá gente que le guste chancleta pero a mí no me sirve la chancleta, no voy a perder nada, en fin infinidad de cosas hay muchas cosas que los cocineros tratamos de hacer, que la gente no entiende, porque para la gente la comida es delicada, a mí me gusta así y a mí me lo traen así, entonces la gente no entiende que la comida se sirve así y que así se la debe comer, la gente se lo quiere comer como a ella le gusta, pero la gente no entiende que la comida se debe comer de alguna manera y yo soy muy técnica, es decir para mí la comida es algo técnico, si me dicen que la cerveza me la tocó tomar en vaso, me la tomo en vaso, Igual pasa con la comida, si vos cogés un tamal y lo dejás enfriar, vos no te lo vas a comer frío, pues no te lo comes así, entonces si vos vas a calentar un tamal se demora 20 minutos y la gente se lo quiere comer ya entonces donde yo refuto no es alguien que sabe comer es alguien que come por comer, no es alguien que valora un restaurante.

Mi restaurante fue algo muy importante para mí, boté mucha plata, y boté muchísima plata con lentejas quemadas, con frijoles ahumados, con arroces pegados, con aguapanela hecha melado, porque simplemente yo no sabía cómo hacerlo, entonces algo importante para mí y que de alguna u otra manera celan mi trabajo, es porque tuve una experiencia muy personal y cuidó el costo de algo, el valor de algo, valoro mucho la comida por más que una panela sea mezclada con caña y con azúcar, o con lo que sea, yo sé que eso me cuesta \$3000 y tengo que hacerlo valorar, porque a mí me pasó, en mi cocina no se perdía nada, hubo un ratón en mi cocina, de hecho lo digo y lo digo con toda confianza, una rata, ni siquiera, un ratón, se comió las papas y no tenía dónde guardar las papas, las dejaba afuera, hubo una rata que se comía las papas, yo empecé a guardar las papas en mi nevera en bol, cosas que yo digo toca meterlas porque se la está comiendo y no sé cómo hacer para cazarla, no le voy a poner veneno, no soy de poner veneno, yo fumigaba soy muy estricta con todo lo que tiene que pasar en un restaurante, pero si yo fumigo y existe una rata en mi restaurante, yo no me preocupo, porque todo está debidamente bien, si hay una rata mi restaurante cuando yo he fumigado, es porque la pobre rata está desubicada, es un animal, es un ser vivo, está desubicada, así lo entiendo yo y no voy a ir a ponerle veneno, quiero cazarla sí, me incomodaría muchísimo que salga con los clientes, yo cerré, qué hice, yo cerré un día, dije la voy a cazar a la hijuemadre rata porque me la tiene montada, cerré un día la cacé y la saqué, ya, sana, porque yo no tenía ni ratoncitos ni raticas, nada, era una sola rata, que estaba perdida y estaba en mi restaurante, se me comió las papas, yo le saqué papa afuera de la cocina y se me comía las papas, ella ya sabía que yo le daba alimentación, pero como ella sabía y yo sabía, la saqué de la casa y la saqué, no la maté, algo normal, en Colombia es difícil es difícil, porque en Colombia hay muchas cosas muy desaseadas, muchas cocinas muy desaseadas, pero te puedo decir que por fuera es peor, por fuera un horno es una la casa de ratas, aquí no, aquí un horno está bien cuidado y una rata no significa nada un ratón no significa, afuera te pueden dar cosas pisadas por ratones y ratas, y vos te las comes porque estás por fuera y te las comes, aquí, ay! una rata y vamos a sellar, invima

y ta ta, cerrado el restaurante y te hacen la vida de cuadritos por una rata, pero por fuera es muy diferente, por fuera la gente come y debajo puede estar una rata muerta sin importarle, y sabes qué es lo peor, es que uno de mesero, llegan y le dicen ve es que se murió, recogela, le toca a uno recogerla, acá no, acá una rata es significado de podrido, imposible que yo vaya a comer a un restaurante con una rata como mascota, por decirlo de cierta manera.

Pero vuelvo y te lo digo para mí lo más importante, empecé mi vida restaurantera a los 19 años sin saber un culo, y la empecé con una depresión, como a dónde me metí, porque hago esto, 19 años mientras que no sabía lo que me estaba metiendo, pero me dolió más tener que responder por plata a gente me dolió más que me llamaran y me dijeran y para cuando mi plata, que yo dejar mi restaurante, si a mí nunca me llaman y me dicen para cuando mi plata, yo todavía lo tendría y lo tendría con orgullo, porque almuerzo ejecutivo y todo pero, era divino, ese restaurante era hermoso, la cocina era divina y quiero uno igual y en este momento deseo uno igual, ya no lo puedo tener porque no tengo el dinero, lo que a mí mas me queda en este momento es aprender de mi propio restaurante, aprender quemando arroz aprender de los errores caerte y volver a levantarte, en cocina es lo mismo quemar las lentejas, volver melado la panela, hacerle pega el arroz, que es lo realmente importante, qué es lo que se va a comer la gente, nada quemado, nada pegado, nada, qué es lo que vos perdés, que te esforzás mucho por algo pero perdés muchísimo, por no hacer las cosas bien, y en Cali falta mucho aprendizaje en cuanto a hacer las cosas bien a los cocineros en Cali no les importa porque la gente está acostumbrada a comer pegado de arroz, la gente en Cali no sabe lo que es consumir un buen arroz, un arroz bien hecho, nunca te va a llegar a decir vé, que arroz tan bien hecho, porque para ellos la pega es normal, que quede grasoso es normal, que quede seco es normal y entonces, pues pienso yo que mi parte más importante en cocinar han sido dos cosas, tener mi restaurante y salir del país, así telo digo, ya te expliqué por qué, esas son dos situaciones que me han dejado enseñanzas, me han cambiado el chip.

Mirá yo, mi pasantía la hice en un hotel y, “la dueña”⁶ me dijo, sos muy buena vente para acá, vente para acá es quería sacar a una viejita que tenía 20 años, sin contrato sin nada, porque sacarla simplemente era nada sacarla y ya, llegó una señora un día y me dijo usted no debería aceptar ese trabajo porque le está quitando la oportunidad de trabajar a mi compañera, que ya llevaba 25 años trabajando y le digo yo a mí no me importa, a mí eso no me importa, yo tenía 19 años, era una culicagada, y digo yo y le digo a “la dueña” que es lo que hay que hacer, cómo sería mis horarios, y literal me dice, no tenés vida y yo pensé como a que me estoy condenado, es como si a mí me hubiesen dado una orden de, o sea como si me hubiesen condenado a muerte, yo no voy a trabajar en un hotel 24 a 7 por otro pendejo, por un mínimo, por un mínimo que no me dan propina, o sea es condenarse a nada, o sea un hotel es una condena, literal es una condena, yo no sé la gente como lo vea, tal vez hay hoteleros que lo sienten muy buen trabajo, y todo pero para mí no, yo me ganó en este momento 1200000 y recibido propuestas de hoteles de millón ochocientos, pero yo en mi restaurante me estoy haciendo hasta 2 millones de pesos con propinas y horas extras, en un hotel no, en un hotel es: estás condenado a eso, así te lo dicen en el contrato estás condenado a esto, a ver tu firma, sí o sí, el hotel es una porquería y la comida es una porquería, o sea lo digo de todo

⁶ Se omite el nombre para proteger la identidad.

corazón, yo cocinera, la comida hotel es una porquería porque hay muchas cosas en polvo, lo fácil y ya, y por bultos, no, un hotel es una mierda, no vayas a un hotel a comer, en la vida, si hiciste la estadía en ese hotel y te dan el desayuno en tu paquete dale desayuná, porque un huevo es un huevo, nunca va a dejar de ser huevo, yo amo los desayunos por ejemplo, yo amo desayunar en cualquier parte, porque yo pedir huevo y a mí no me pueden cambiar huevo, yo como huevo y huevo y ya, y el huevo es el mismo que me voy a comer aquí y en la misma conchinchina, en el hotel que sea y todo y yo desayuno por fuera porque me encantan los huevos, y a mí no me van a engañar con un huevo, a mí me engañas con un milo por ejemplo yo pido algo milo frío y me dan chocolisto o Nesquik y yo soy de las que reclamó a mí no me des de esta mierda, no me vendas un Nesquik a \$10000 por qué no es milo, y yo le digo al mesero decirle al jefe que eso no es milo.

Yo me comparó solamente con los médicos porqué, porque entre médicos y cocineros hacemos algo muy particular y es dar vida, es dar experiencias bacanas o sea un médico a vos te dice muchas cosas, pero realmente quedan vivencias, te está diciendo mirá si vos no haces esto no vas a vivir más, nosotros hacemos lo mismo si no probás esto, no estás haciendo nada, con la única profesión con la que yo me comparo, es con los médicos o vivir o morir, yo me puedo arriesgar a probar y si está envenenada me muero yo, igual un médico, un médico puede atender a un paciente con sida y se puede morir por esa operación, es una cosa que los clientes no entienden, por el lado los horarios también, un médico está de 7 a 7 de 11 a 11 un cocinero esta de 7 a 7 y de 11 a 11 entonces los comparo por eso.