

■ Chef&Hotel | opinión

¿Puede florecer la hospitalidad en territorios extremos?



Rodrigo Durand Cerda

Asesor Culinario Internacional
 Chef Director de "Küme-Chile"
 www.kume-chile.cl
 @durandcheff, @kumechile_gastronomia

La industria minera, por décadas, ha sido concebida como un entorno hostil. Las faenas se construyen sobre geografías duras, a miles de metros de altitud, en condiciones climáticas extremas y con esquemas operativos altamente demandantes. En este contexto, los conceptos de bienestar, calidad de vida o experiencia del trabajador han sido relegados históricamente a un segundo plano, dominados por la lógica de la eficiencia, la productividad y el cumplimiento normativo.

Uno de los ámbitos donde esto se ha manifestado con mayor claridad es en la alimentación colectiva. En muchas faenas, el acto de comer se reduce a una operación logística: cumplir con los requerimientos calóricos, sanitarios y operativos, minimizar tiempos y costos. Se habla de raciones, no de platos. De bandejas, no de mesas. De usuarios, no de personas.

Y, sin embargo, en este mundo que cambia, donde la sostenibilidad ya no es solo ambiental sino también humana, surge una pregunta que puede parecer provocadora, incluso ingenua, pero profundamente necesaria:

¿ES POSIBLE CONSTRUIR UNA VERDADERA EXPERIENCIA DE HOSPITALIDAD EN UNA FAENA MINERA REMOTA?

¿Podemos ofrecer algo más que comida caliente y sillas alineadas?, ¿Es posible hablar de acogida, de identidad, de calidez en medio del desierto, del viento blanco o la puna?

Después de años participando en proyectos gastronómicos de alta complejidad en contextos industriales y remotos —experiencias que he tenido

el privilegio de desarrollar bajo la mirada de Küme-Chile Gastronomía Spa—, estoy convencido de que sí. Pero más aún: creo que es indispensable.

Hospitalidad no es lujo. No es decoración. Es una forma de entender las relaciones humanas. Es transformar lo cotidiano en significativo. Es diseñar servicios que consideren no solo la necesidad, sino también la emoción, el simbolismo y la memoria.

Cuando un trabajador se sienta a comer en una faena a 4.000 metros de altura, después de horas intensas de trabajo físico, lejos de su hogar y de sus afectos, ese momento puede ser un trámite... o puede ser una pausa real. Puede ser un espacio funcional... o puede ser un acto de cuidado.

Ya existen señales claras de cambio. Algunas compañías, desde distintas regiones del mundo, han comenzado a re imaginar el servicio de alimentación en minería con una lógica profundamente humana, incorporando diseño, identidad cultural, ambientación sensorial y un enfoque centrado en el bienestar. También en Chile, hay operaciones que han comenzado a explorar esta senda.

Pero esto no es solo una cuestión de inversión. Es, sobre todo, una cuestión de visión.

Porque transformar un casino en un restaurante institucional implica mucho más que cambiar el mobiliario. Requiere reformular flujos, rediseñar menús, capacitar al personal en comunicación, estética, empatía. Requiere que cada parte del sistema —desde el supervisor de calidad hasta el chef, desde la logística hasta la jefatura de servicio— comprenda que su rol no es solo entregar, sino **generar una experiencia.**

Y aquí aparece otro desafío: ¿están nuestras licitaciones, nuestras bases técnicas, nuestras estructuras de contrato preparadas para esto?, ¿Estamos evaluando a nuestros operadores por la satisfacción del usuario o solo por el cumplimiento operativo?, ¿Estamos dispuestos a hablar de música, iluminación, disposición de mesas, narrativa culinaria en los mismos términos en que hablamos de KPI, turnos y cubicaciones?

La hospitalidad minera no es una fantasía. Es una necesidad en evolución.

Porque hoy sabemos que un trabajador que se siente bien tratado rinde más, se compromete más, permanece más. Y que la calidad de un espacio no solo se mide en metros cuadrados, sino en su capacidad de **reconectar al ser humano consigo mismo.**

Desde Küme-Chile, hemos visto que esta transformación es posible. Con voluntad, técnica y liderazgo, se puede construir un nuevo estándar. Y cuando eso ocurre, algo cambia: el comedor ya no es un lugar de paso. Es un lugar que acoge. Un lugar donde se respira respeto.

Los desafíos son múltiples: presupuestarios, técnicos, culturales. Pero también lo es la oportunidad. En un mundo que camina hacia modelos ESG reales, hacia la descarbonización, la equidad y el bienestar integral, la gastronomía institucional puede dejar de ser una carga y convertirse en un pilar estratégico.

Porque si logramos construir un modelo de hospitalidad minera —real, técnico, replicable, emocionalmente consciente— no solo mejoraremos la experiencia del trabajador. **Estaremos sembrando cultura.**

Y quizás, en los años por venir, cuando alguien pregunte dónde fue que empezó ese cambio en la forma de habitar la minería, podamos decir que fue ahí: en una mesa bien puesta, en una conversación frente a una sopa caliente, en un comedor donde alguien decidió que el cuidado también se sirve.

Y eso, en altura o en ciudad, no es otra cosa que **futuro.**