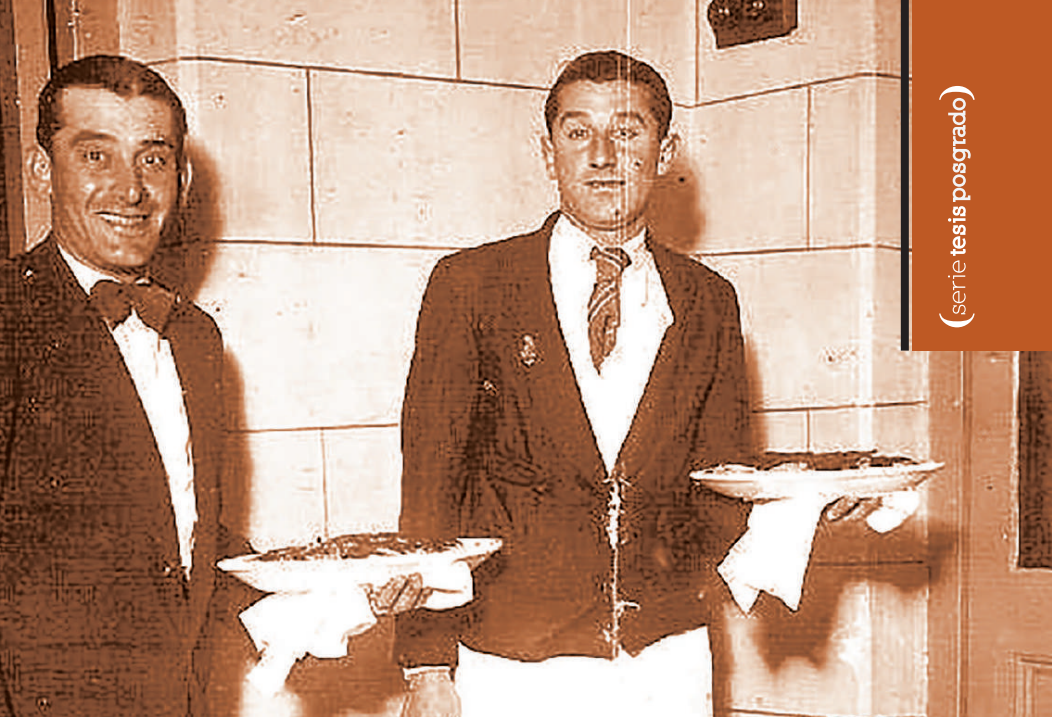




(serie tesis posgrado)

El revés de las vacaciones: hotelería, trabajo y género

Mar del Plata, segunda mitad del siglo XX

Débora Garazi

**El revés de las vacaciones:
hotelería, trabajo y género**
Mar del Plata, segunda mitad del siglo XX

Débora Garazi

Universidad Nacional de Quilmes

Rector

Alejandro Villar

Vicerrector

Alfredo Alfonso

Departamento de Ciencias Sociales

Directora

Nancy Calvo

Vicedirector

Néstor Daniel González

Coordinadora de Gestión Académica

Cecilia Elizondo

Unidad de Publicaciones para la Comunicación Social de la Ciencia

Presidenta

Alejandra F. Rodríguez

Integrantes del Comité Editorial

Matías Bruera

Cora Gornitzky

Mónica Rubalcaba

Editora

Gladys Nora Rosemberg

Diseño gráfico

Roxana Elizabeth Bodi

Asistencia Técnica

Eleonora Anabel Benczearki

Hugo Pereira Noble

**El revés de las vacaciones:
hotelería, trabajo y género**

Mar del Plata, segunda mitad del siglo XX

Débora Garazi

A Juan de Bernal
(Norberto J. Álvarez)

Para Raúl y para Susana

Garazi, Débora

El revés de las vacaciones : hotelería, trabajo y género : Mar Del Plata, segunda mitad del siglo XX / Débora Garazi. - 1a ed. - Bernal : Universidad Nacional de Quilmes, 2020.

Libro digital, PDF

Archivo Digital: descarga

ISBN 978-987-558-648-2

1. Trabajo de Mujeres. 2. Estudios de Género. 3. Turismo. I. Título.
CDD 305.42

Departamento de Ciencias Sociales

Unidad de Publicaciones para la Comunicación Social de la Ciencia

Serie Tesis Posgrado

<http://unidaddepublicaciones.web.unq.edu.ar/>

sociales_publicaciones@unq.edu.ar

Los capítulos publicados aquí han sido sometidos a evaluadores internos y externos de acuerdo con las normas de uso en el ámbito académico internacional.



Esta edición se realiza bajo licencia de uso creativo compartido o Creative Commons. Está permitida la copia, distribución, exhibición y utilización de la obra bajo las siguientes condiciones:



Atribución: se debe mencionar la fuente (título de la obra, autor, editor, año).



No comercial: no se permite la utilización de esta obra con fines comerciales.



Mantener estas condiciones para obras derivadas: sólo está autorizado el uso parcial o alterado de esta obra para la creación de obras derivadas siempre que estas condiciones de licencia se mantengan en la obra resultante.

| ÍNDICE |

ÍNDICE DE IMÁGENES.....	10
AGRADECIMIENTOS	11
PRÓLOGO	15
INTRODUCCIÓN	21
Algunos antecedentes	36
Sobre las fuentes y la metodología.....	43
Sobre este libro	51
 CAPÍTULO I	
Mercado de trabajo, sector hotelero y derechos laborales.....	59
La temporada estival: vacaciones para unos/as, trabajo para otros/as ...	59
Expansión turística, desarrollo hotelero y mercado de trabajo marplatense	63
Derechos y obligaciones	76
Un grupo de compañeros	78
 CAPÍTULO II	
Debates en torno a la remuneración. La dimensión económica del trabajo	95
El camino hacia el salariado	96
Las propinas no bastan	100
El laudo gastronómico	108
La derogación del laudo y la reinstauración del debate	119

CAPÍTULO III

“Todo lo que pasa en la vida diaria ocurre en los hoteles”. Las dimensiones temporal y relacional del trabajo	129
Vida cotidiana, trabajo remunerado y trabajo doméstico	129
Sobre la temporalidad del trabajo y la vida cotidiana	134
Trabajar con y para otros. La dimensión emocional y relacional del trabajo	152

CAPÍTULO IV

Recepción y conserjería, o de cómo la masculinidad define a un sector	175
La recepción: “Para muestra basta un botón(es)”	175
Puestos, organización del trabajo y jerarquías	181
“La hotelería es linda, muy linda, si uno aprende en hoteles”	198
Ser y parecer	202

CAPÍTULO V .

Pisos y habitaciones, un sector “feminizado”	221
La limpieza: una tarea de mujeres	221
Saberes y trabajos ¿domésticos?	226
¿Saberes invisibles para un trabajo invisible?	241
Mucamas de hotel y domésticas: las superposiciones de su trabajo.....	262

CAPÍTULO VI

Cocina y comedor. Trabajos femeninos, profesiones masculinas.....	275
--	------------

Tareas y saberes usurpados	276
El trabajo “velado”: condiciones, organización y jerarquías en la cocina	282
Entre velos: saberes y habilidades de los trabajadores y las trabajadoras de la cocina	296
Trabajadores “des-velados”, saberes velados: el trabajo en el comedor	313
CONSIDERACIONES FINALES	337
FUENTES CONSULTADAS	349
BIBLIOGRAFÍA	357

| ÍNDICE DE IMÁGENES |

Imagen 1. Factura del hotel Mendoza	95
Imagen 2. Conserjería del hotel Mendoza	207
Imagen 3. Cadetes del hotel Bristol	209
Imagen 4. Cadetes del hotel Nogaró	210
Imagen 5. Dibujo de un botones.....	211
Imagen 6. Dibujo de una telefonista	214
Imagen 7. Carmen en el patio del Hotel Sorrento	221
Imagen 8. Carpeta de un curso de mucama	234
Imagen 9. Menú del Gran Hotel Iruña	234
Imagen 10. Menú del Hotel Sáenz	275
Imagen 11. Reglamento del Hotel Royal	277
Imagen 12. Caricatura del servicio doméstico	330
Imagen 13. Mozos del Hotel Sorrento	331
Imagen 14. Dibujo de un maître	332
Imagen 15. Mozos del Hotel Château Frontenac	332

| AGRADECIMIENTOS |

Este libro es el resultado de mi tesis realizada en el marco del Doctorado en Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad Nacional de Quilmes, defendida en abril de 2018. Si pude escribir la tesis y este libro fue porque diversas personas formaron parte de este recorrido. En primer lugar debo agradecer a quien fue -no solo- mi co-director de tesis y mi director de beca del CONICET. Aunque con Norberto J. Álvarez solo pudimos compartir las primeras instancias de esta investigación, sus “consejos fuertes” y sus frases ocurrentes y provocadoras me acompañaron durante todo este tiempo y fueron uno de los mayores incentivos para transitar la experiencia de investigación y escritura. Sin duda este libro no hubiera sido tal si Norberto no hubiera formado parte de mi recorrido académico.

A Inés Pérez, directora de tesis, le debo mis mayores agradecimientos. Por sus lecturas, comentarios, sugerencias, consejos y, sobre todo, por la generosidad, paciencia y dedicación con que los hizo. Además, por transmitir su entusiasmo y por ser un ejemplo de trabajo y de responsabilidad. Agradezco también a Dora Barrancos, Karina Ramacciotti y Graciela Queirolo, jurado que evaluó la tesis, por sus invaluable aportes.

Si esta investigación fue posible se debió, en primer lugar, a políticas de estado que incentivaron el desarrollo y la producción científica en nuestro país desde mediados de los 2000. En 2014, el Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas me otorgó una beca,

en principio por tres años y luego extendida a cinco, que me permitió comenzar a recorrer la formación de posgrado y poder dedicarme a tiempo completo a la investigación. Agradezco a Elisa Pastoriza, primero co-directora y luego directora de beca, todo su apoyo y acompañamiento en este proceso. También a Carolina Biernat, quien sin conocerme y solo por ser “del grupo de Norberto”, aceptó ser parte de una investigación ya iniciada y me abrió todas las puertas de la Universidad Nacional de Quilmes (UNQ).

Mi formación transitó principalmente entre la UNQ y la Universidad Nacional de Mar del Plata (UNMdP), así como por diversos congresos y jornadas que constituyeron verdaderos espacios de intercambio y aprendizaje. Quiero agradecer a cada una de las personas que formaron parte de ese proceso y cuyos aportes resultaron indispensables: Alejandro Blanco, Germán Soprano, Patricia Berrotarán, Silvia Ratto, Alejandro Kaufman, María Sonderéguer, Sabina Frédéric, Sabrina Calandrón, Carolina Biernat, María Bjerg, Elisa Pastoriza, Melina Piglia, Andrea Andújar, Laura Caruso, Silvana Palermo, Valeria Pita, Rebekah Pite, Isabella Cosse, Sol Calandria y Patricio Simonetto.

De todos, mi principal espacio de formación ha sido el Grupo de Estudios sobre Familia, Género y Subjetividades de la Facultad de Humanidades de la UNMdP, creado y dirigido hasta comienzos de 2016 por Norberto J. Álvarez. Agradezco a las y los integrantes del Grupo quienes, cada uno desde su lugar y su experiencia, me ayudaron en distintas instancias de mi investigación y realizaron aportes con los que mi trabajo se benefició en gran manera: Andrea Torricella, Agustina Cepeda, Guido Vespucci, Cecilia Rustoyburu, Romina Cutuli, Lilia Vazquez Lorda, Paula Bedin, Santiago Navone, Estefanía Martynowskyj, Verónica Meske, Emilio Archimio, Natacha Mateo, Melina Anto-

niucci, Guadalupe Blanco Rodríguez, Cristian Darouiche, Constanza Ferrario, Melisa Berardi, Lucía Rizzalli y otros/as.

Igual reconocimiento merecen los integrantes del Grupo de Investigación Historia y Memoria de la misma facultad, quienes han contribuido con sus valiosos conocimientos, especialmente sobre Mar del Plata: a Elisa Pastoriza, Melina Piglia, Marcelo Pedetta, Susana Delgado, Víctor Pegoraro, Daniela Castelucci y Gabriel Cabrejas, con quienes compartimos muchos encuentros e intercambios académicos.

Si pude desarrollar esta investigación fue gracias a la amabilidad y la predisposición de quienes aceptaron contarme su experiencia de trabajo -y de vida-, aun sin tener muy en claro por qué me interesaban sus vivencias y cómo eso podía ser un objeto de indagación histórica. Sus relatos no solo fueron fuentes de información sino que, en cierta medida, definieron, redefinieron y le dieron sentido a mi propia investigación, obligándome a repensar una y otra vez mis presupuestos, problemas, ideas y pareceres. Sus narraciones me permitieron recuperar las prácticas de la “gente común”, de las y los sujetos “de a pie”.

Debo agradecer también al personal de las instituciones que resguardan parte del material de archivo y bibliográfico con el que trabajé: Biblioteca del Congreso de la Nación, Biblioteca del Partido de General Pueyrredon “Leopoldo Marechal”, Biblioteca Central de la UNMdP, Biblioteca de la Juventud Moderna (Mar del Plata), Hemeroteca del Archivo Museo Histórico Municipal “Roberto T. Barili”. También quiero agradecer a quienes me permitieron revisar los registros de sentencias del Tribunal del Trabajo N° 2 de Mar del Plata. Asimismo, agradezco la información brindada por personal de la Unión de Trabajadores del Turismo, Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina, filial Mar del Plata.

Agradezco también a todo el equipo de la Unidad de Publicaciones para la Comunicación Social del Departamento de Ciencias Sociales de la UNQ, encabezado por la Dra. Patricia Berrotarán, gracias al cual la tesis puedo convertirse en libro.

A mi familia platense, mi tía Silvia y mi tío Rafael, mi prima Anto y mis primos Fer, Geny y Marti, quienes me recibieron con los brazos abiertos todos estos años.

El apoyo afectivo y el acompañamiento que recibí de parte de mi papá, Raúl, y mi mamá, Susana, desde el día que decidí emprender este camino hasta el día de hoy, es invaluable. A Salomé, mi hermana, por estar siempre.

A Inti, con quien compartimos “una historia sencilla”. Y a Pumba y Gris, cuyas compañías fueron las más impensadas.

| PRÓLOGO |

Inés Pérez

“Yo soy un tipo como vos, trabajo, me alimento, sudo un poco, me dibujo pensamientos en los ojos...”

Hamlet Lima Quintana

En “Crónica de un semejante”, uno de cuyos versos hace las veces de epígrafe de este prólogo, Hamlet Lima Quintana cuenta un día de un laburante, sus viajes por la ciudad, sus dos trabajos, la falta permanente de dinero, la ternura de su mujer, sus deseos postergados, de abrigos, de rosas. Es la historia de un personaje que conocemos aun sin haber leído nunca el poema, en la que probablemente, además, nos reconozcamos. No es una historia sobre el trabajo, pero está marcada por esa experiencia; tanto, que no podría comprenderse sin ella.

Difícilmente podría exagerarse la relevancia del trabajo en las sociedades contemporáneas. A pesar de las transformaciones que dieron lugar a lo que se identificara como deterioro de la sociedad salarial, el trabajo, en particular aquel realizado en el mercado en el marco de relaciones de empleo, tiene un sitio clave en la forma en la que se accede a los derechos y se estructuran las desigualdades sociales. Es precisamente en un escenario en el que nuevamente avanzan la precarización del empleo y los discursos tendientes a la flexibilización laboral, y en el que las protecciones garantizadas por los derechos laborales están lejos de alcanzar a la mayor parte de los/as trabajadores/as, que este libro propone volver a la historia con preguntas que permiten informar los debates de nuestro presente.

La historia del trabajo tiene una larga trayectoria en la Argentina y en América Latina. En una línea que retomó la tradición historiográfica iniciada por Edward P. Thompson, las experiencias de los trabajadores fueron tempranamente problematizadas por los/as historiadores/as en nuestro país y en el resto de la región. Sus investigaciones no solo se preguntaron por la materialidad de su vida y el mundo de sus labores cotidianas, sino también por sus luchas y conquistas, sus anhelos y los pensamientos que dibujaron en sus ojos, sobre sus semejanzas, pero también sobre sus diferencias.

Débora Garazi se enmarca en una de las líneas historiográficas que más disrupciones generaron en este campo, aquella que parte de una perspectiva que abreva en los estudios feministas y de género. Desde hace décadas, distintas investigaciones mostraron las formas de la participación de las mujeres en el mercado de trabajo, los modos en que las normas de género las condicionaron y las desigualdades a las que dieron lugar. La historia del trabajo en clave de género permitió introducir reflexiones sobre la diferencia en un campo que había cristalizado nociones androcéntricas de trabajo y naturalizando el uso de “los trabajadores”, como si se tratase de un universal.

Uno de los aportes medulares de los estudios feministas y de género fue, sin embargo, ampliar la propia noción de trabajo para trascender los límites que habían fijado la mirada en aquel realizado en el mercado, e incluir también el doméstico y de cuidados. Esto permitió que distintas investigaciones mostraran las desigualdades de género y clase en relación a la división del trabajo doméstico y de cuidados, y a los usos del tiempo. El mundo doméstico fue concebido como un espacio de trabajo, tanto remunerado como no remunerado, lo que habilitó el abordaje historiográfico de nuevos objetos y problemas.

Surgieron preguntas por las transformaciones en las condiciones materiales en las que se realizaba este trabajo, las representaciones de quienes lo realizaban, sus derechos, los saberes necesarios para ejecutar distintas tareas y los modos en que estos elementos se articulaban con su cambiante, pero siempre escasa, valoración social.

Garazi se apoya en esa ampliación conceptual para formular las preguntas que estructuran su indagación y, en este sentido, hace del género una categoría de análisis central. En este libro, la autora pone de relieve los vínculos entre trabajo pago y no pago, y desentraña las lógicas que organizan la división sexual del trabajo dentro y fuera del mercado. En efecto, una de las apuestas teóricas más atractivas de este libro es la de pensar qué ocurre con ciertos trabajos identificados como “domésticos” cuando son realizados por fuera del espacio del hogar. La investigación se enfoca en el trabajo en el sector hotelero que, como sostiene Garazi, en muchos sentidos puede pensarse como una extensión del espacio doméstico, en la medida en que allí se desarrollan actividades tendientes a la “reproducción de la vida”, como dormir o comer, y que, por tanto, requieren del mismo tipo de trabajo que habitualmente se desarrolla en el mundo privado, como cocinar o limpiar. De esta manera, su análisis tensiona las fronteras entre lo que habitualmente se considera público y privado, y muestra los efectos de su porosidad en relación a quiénes y en qué condiciones realizan esas tareas.

Uno de los elementos más relevantes que surgen de esta investigación es que, a diferencia de lo que ocurre con el realizado en casas particulares mediando o no una remuneración, en los hoteles el trabajo “doméstico” o “reproductivo” era realizado tanto por mujeres como por varones, aunque como muestra Garazi, los modos en que

se distribuían los espacios y las tareas de trabajo entre unas y otros estaban claramente diferenciados y jerarquizados. La autora organiza su análisis siguiendo un recorrido por los distintos espacios de un hotel: la recepción, los pisos y habitaciones, la cocina. En cada uno encuentra a mujeres y varones realizando actividades diferenciadas, con saberes no siempre reconocidos, y a cambio de remuneraciones fuertemente desiguales.

Lo que es aún más significativo es que el tipo de trabajo que analiza Garazi se ha extendido hoy de manera considerable. El libro historiza relaciones y experiencias laborales en el sector de los servicios personales, en los que el trabajo emocional es un componente central, y en los que tanto los saberes requeridos como los frutos esperados son difícilmente objetivables. La problematización de las formas que asumió la retribución de este trabajo; su difícil y no lineal inclusión en el régimen del salariado, y el peso de los vínculos personales en la definición y la evaluación de las tareas realizadas, estudiados por Garazi, son elementos clave para pensar el mundo del trabajo actual. La autora pone el acento, además, en una actividad que, en el lugar y el período estudiados, tenía una fuerte estacionalidad, observando los sentidos que esa particular temporalidad tenía para varones y mujeres, de distintas procedencias geográficas y sociales, en distintos momentos de su curso vital. En este sentido, el suyo es un aporte clave para pensar las nuevas modalidades de trabajo que presentan un fuerte imperativo de flexibilidad.

El libro toma el caso de Mar del Plata entre las décadas de 1950 y 1980, es decir, en el momento del auge del turismo de clase media a esa ciudad. Esta elección permite a la autora realizar un doble desplazamiento que muestra la riqueza de su propuesta: descentra la mirada

de Buenos Aires con un caso inobjetable para el problema que estudia, la meca del turismo estival de los sectores medios en este período; al mismo tiempo, observa, no a los turistas, sino a quienes con su trabajo sostenían la experiencia de las vacaciones. Al hacerlo, desarrolla un abordaje complejo de los procesos de formación de las distancias sociales y de las identidades de clase y género, en el que pesan tanto la interacción cotidiana con clientes, compañeros y compañeras de trabajo, como la vestimenta, los gestos y las corporalidades. En este sentido, realiza un aporte no solo al campo de los estudios del trabajo, sino también a otros, como al de las identidades de clase, al de la historia del consumo y las relaciones de género (dentro y fuera del ámbito laboral).

Para ello, Garazi utiliza un conjunto heterogéneo de fuentes históricas, que incluye entrevistas orales, avisos clasificados, convenios colectivos de trabajo, sentencias de tribunales laborales, etcétera. Las fuentes son trabajadas con gran sutileza, lo que permite a la autora articular informaciones diversas en la construcción de una historia centrada en las experiencias de las/os trabajadoras/as. Ellas son analizadas en su complejidad, a la luz de los contrastes y las tensiones que surgen de una lectura a contrapelo de las fuentes históricas, en una clave que recupera aquello que proponía Joan Scott de pensar la experiencia como punto de partida del análisis, no como algo que los sujetos tienen sino como aquello que los constituye.

La edición de este libro es un motivo de enorme gratificación, tanto personal como profesional. En tiempos de fuertes recortes presupuestarios al sistema científico, la publicación de una tesis doctoral, que fue realizada gracias a una beca del CONICET en una universidad nacional y que fue seleccionada como resultado de un riguroso proce-

so de evaluación, es, sin dudas, un motivo de alegría. La investigación que aquí se presenta es una muestra de la calidad del conocimiento que se produce en el ámbito público, y de la relevancia de los saberes de las Ciencias Sociales para pensar el mundo contemporáneo. Es, además, la mejor forma de recordar a Norberto Álvarez, que fue nuestro director, y que hubiera celebrado con palabras mucho más precisas y elocuentes un texto que, sin dudas, es un aporte de gran significación para el campo historiográfico y de los estudios del trabajo, en términos más generales.

Mar del Plata, abril de 2019

| INTRODUCCIÓN |

Cuando me marché a Mar del Plata tenía dieciséis años. Cosido en la camiseta llevaba un fajo de pesos y en el bolsillo una tarjeta de visita de la Pensión Albano, “agua corriente fría y caliente”, y una carta para el dueño, un italiano amigo del tío Alfredo, amigo de juventud, habían llegado a la Argentina en el mismo barco y nunca habían perdido el contacto. (...)

Mar del Plata era una ciudad subyugante y excéntrica, desierta en el período de frío y abarrotada en los meses de vacaciones, con sus mastodónticos hoteles blancos, de principios de siglo, que durante la temporada muerta provocaban melancolía; en aquella época era una ciudad de equipajes exóticos y de viejos que la habían escogido para pasar allí los últimos años de sus vidas y procuraban hacerse compañía los unos a los otros quedando a tomar el té en las terrazas de los hoteles o en los cafés cantantes, donde humildes orquestillas desafinaban tocando cancioncillas y tangos. (...)

Por la noche volvía a la Pensión Albano, donde me aguardaba el trabajo, porque la mensualidad que el tío Alfredo me mandaba no daba para mucho. Me ponía una chaqueta que la señora Pepa hacía lavar dos veces por semana y ocupaba mi sitio en el Comedor, una sala pintada de azul claro, con unas treinta mesas y paisajes de Italia en las paredes. Nuestros clientes eran jubilados, viajeros de comercio, algún emigrante italiano de

Buenos Aires que podía permitirse el lujo de pasarse quince días en Mar del Plata. De la cocina estaba a cargo el señor Albano, su especialidad eran los pansoti con nueces y las trenette al pesto, era ligur, de Camogli, y partidario de Perón, decía que había sabido levantar un país de desaharrapados. Y además, Evita era igual que un hada (Tabucchi, 2016, pp. 39-41).

El fragmento con el que abrimos el libro corresponde a un cuento del escritor italiano Antonio Tabucchi (1943-2012). Es una carta que el protagonista, ya mayor, le escribe a su hermana, en la cual relata algunos hechos ocurridos en su infancia y adolescencia. Luego de rememorar algunos recuerdos de su Italia natal, el narrador hace referencia a su paso por Mar del Plata durante su juventud. En su memoria quedaron grabados algunos de los aspectos que caracterizaron a la ciudad en las décadas centrales del siglo XX: el contraste entre el invierno y el verano, lo restos de la majestuosa hotelería de principios de siglo, los hoteles como espacio de sociabilidad, de vivienda y de trabajo. Había sido inquilino y trabajador en una pensión familiar a la que llegó gracias al contacto que le había realizado su tío. Si bien en el texto no se explicita la fecha en la que el joven estuvo en la ciudad, la referencia a Juan D. Perón y a Evita dan la pauta de que, necesariamente, transcurría la segunda mitad del siglo XX.

El cuento de Tabucchi tiene muchos puntos en común con las experiencias relatadas por trabajadores y trabajadoras del sector. En los hoteles más pequeños, muchas veces propiedad y vivienda familiares, era muy común que sus dueños estuvieran a cargo de la realización de distintas tareas. Las labores realizadas y la escala de trabajo se asemejaban a las domésticas, lo que permitía que unas pocas personas bastaran para llevar adelante el hotel. En el otro extremo, la existen-

cia en Mar del Plata de hoteles de mediana y alta categoría, privados, estatales o gremiales, daba lugar a que en un mismo establecimiento trabajara una gran cantidad de personas con una clara distribución y jerarquización del trabajo. La variada oferta de servicios de alojamiento y comida que caracterizaba a la ciudad dio lugar a diversas formas de organización y experiencias de trabajo, que serán abordadas en este libro.

Desde la modernidad, las representaciones en torno al mundo doméstico y al mundo del trabajo fueron construidas como opuestas, dando lugar a lo que se ha conocido como doctrina de las esferas separadas (Aguilar, 2014; Lobato, 2007; Nari, 2004). Las investigaciones feministas o con perspectiva de género han mostrado que tales esferas no estaban tan claramente escindidas como se había sostenido, sino que se encontraban interrelacionadas¹. En ese sentido, en este libro sostendremos que para abordar las características que presentaban determinados sectores del mercado de trabajo, la referencia a lo doméstico es ineludible. Tal es el caso del trabajo en el sector hotelero. Conceptos estrechamente asociados a la domesticidad como intimidad, cuidado, espacios, trabajo, saberes y habilidades domésticas, entre otros, se tornan indispensables a la hora de abordar las experiencias de quienes se desempeñaban allí. Además, como ha sostenido Margaret Maruani (2000b), no hay que perder de vista que los trabajos de servicio tienen una historia en el ámbito doméstico.

¹ Un completo balance y estado de la cuestión en torno al modo en que las investigaciones feministas visibilizaron las interrelaciones entre la esfera del trabajo y la esfera doméstica puede consultarse en Borderías y Carrasco, 1994.

En una línea que transita por la historia social y por los estudios de género, nuestra investigación se propone abordar el trabajo en el sector hotelero marplatense en la segunda mitad del siglo XX poniendo en primer plano a las y los sujetos, sus experiencias y sus representaciones. Inicialmente, nuestro objetivo era abordar los procesos de segregación ocupacional² y mostrar las desigualdades y las jerarquías de género que se daban en un espacio laboral compartido por varones y mujeres, en el cual se observaba una clara división sexual del trabajo. Nos proponíamos identificar los modos en que en algunos sectores de la hotelería marplatense las relaciones de trabajo se articularon en torno a desigualdades de género, al mismo tiempo que reprodujeron y generaron nuevas formas de desigualdad. Si bien ese sigue siendo uno de los propósitos centrales de esta investigación, otras discusiones la han enriquecido.

No hay duda de que los hoteles forman parte de la denominada “esfera pública”. Sin embargo, los servicios allí brindados tienen un denominador común: se encontraban, en diversos sentidos, asociados al espacio doméstico. El hecho de que desde el siglo XIX hasta las primeras décadas del XX estos trabajos -junto a otros- confluyeran bajo la denominación común de “servicio doméstico” es un elemento que prueba dicha asociación (Allemandi, 2017). Si bien a principios de siglo esta ocupación englobaba distintas tareas que podían desarrollar mujeres y varones tanto dentro como fuera del hogar de los

² A nivel general, las teorías que han buscado explicar el fenómeno de la segregación ocupacional pueden separarse en tres grandes grupos: teorías neoclásicas del capital humano, teorías de la parcelación del mercado de trabajo y teorías no económicas y feministas. Véanse, entre otros, Anker, 1997; England, 1982; García de Fanelli, 1989; Polachek, 1980; Sawhill, 1973.

empleadores, hacia mediados de siglo el servicio doméstico quedaría acotado -con pocas excepciones- a la actividad de la empleada para todo servicio, en un proceso que supuso la desmarcación de aquellas actividades más calificadas y más cercanas al mundo público (Pérez, Cutuli y Garazi, 2018), tal como fue el caso de algunas de las desarrolladas en los hoteles.

En ese sentido, otro de los objetivos de nuestra investigación es analizar las implicancias de que un trabajo realizado en la esfera pública³ presentara fuertes vínculos y continuidades con el trabajo doméstico remunerado -o servicio doméstico⁴- y no remunerado. Si bien hacia mediados del siglo XX en la Argentina ya era poco probable encontrar trabajadores -hombres- que se desempeñaran como personal de servicio doméstico, era común e incluso mayoritaria su presencia en la realización de algunas tareas similares, pero en el espacio público. En 1947, según el Censo General de la Nación, se empleaban en la

³ Como las relaciones de trabajo adquirirían diversas formas que podían ser o no de empleo, consideramos necesario distinguir entre las categorías de trabajo y empleo, y aclarar a qué nos estamos refiriendo cuando utilizamos cada una de ellas. Nos basamos en las definiciones propuestas por Margaret Maruani (2000a), quien entiende al trabajo como la actividad de producción de bienes y servicios y el conjunto de las condiciones de ejercicio de dicha actividad; y al empleo, como un conjunto de las modalidades de acceso y salida del mercado de trabajo, así como la traducción de la actividad laboral en términos de estatus sociales. A estas definiciones agregamos que, mientras que el trabajo no necesariamente implica la percepción de una remuneración a cambio, el empleo sí.

⁴ A lo largo del libro aparecen constantemente las nociones de trabajo doméstico y de servicio doméstico. La primera la utilizamos para las tareas o actividades desarrolladas en el marco del hogar por las amas de casa de modo gratuito. La segunda, para hacer referencia al trabajo realizado por las empleadas domésticas de casas particulares a cambio de una remuneración. También utilizamos las nociones de trabajo doméstico no remunerado para referir la primera, y trabajo doméstico remunerado, para la segunda.

hotelería 104.536 personas, de las cuales 83.912 eran varones (80,27 %), y 20.624, mujeres (19,73 %). En el mismo año, en la provincia de Buenos Aires se empleaban en el sector 23.600 personas, de las que 19.574 eran varones (82,94 %) y 4.026, mujeres (17,06 %)⁵. Como mostraremos después, en la historiografía y en las ciencias sociales en general el sector de los servicios personales ha sido asociado con el género femenino, debido a que su incorporación como objeto de estudio fue a partir del análisis de la participación de las mujeres en el mercado de trabajo. Por lo tanto, si bien el trabajo en general fue entendido en términos y con atributos masculinos, los servicios personales fueron contruidos como un sector con atributos femeninos. Sin embargo, las cifras citadas anteriormente muestran que la participación masculina en la hotelería era sustancialmente mayor que la femenina y, en consecuencia, contribuyen a discutir y matizar tanto la asociación entre hombres y trabajo industrial como entre mujeres y servicios.

Como relató uno de nuestros entrevistados que se ha desempeñado como gerente de hoteles de mediana y alta categoría desde fines de los setenta, en los hoteles el trabajo estaba organizado en diferentes áreas⁶. En los de mayor tamaño y categoría, esas áreas se encontraban claramente delimitadas, y generalmente contaban con personal específico. En los hoteles más pequeños, en cambio, las áreas podían no existir, o bien superponerse. Mientras las áreas *personal* y *administrativa* correspondían a tareas de “gestión” del hotel, las de *alojamiento*,

⁵ Véase el *IV Censo General de la Nación de 1947* (s.f.) Buenos Aires: Dirección Nacional del Servicio Estadístico. Tomamos como referencia los datos provinciales y nacionales, ya que -al no existir datos precisos sobre la ciudad de Mar del Plata- son los que permiten el mejor acercamiento a la cantidad de trabajadores y trabajadoras del sector.

⁶ Entrevista a Jorge, Mar del Plata, julio de 2014.

mantenimiento y gastronómica pertenecían a las tareas “operativas”. En este libro, específicamente, centraremos el análisis en las experiencias y las representaciones sociales en torno a los puestos de trabajo de las áreas de *alojamiento y gastronómica*, en las que los vínculos con el espacio doméstico se expresaban en mayor medida.

En los hoteles, tanto las necesidades que se satisfacían como los servicios que se brindaban estaban estrechamente vinculados a las tareas de reproducción de la vida y al trabajo doméstico⁷. Desde el siglo XIX estas actividades fueron asociadas al espacio del hogar y, dentro de él, a las mujeres. Sin embargo, su transferencia a un trabajo remunerado y/o desarrollado en la esfera pública transformó profundamente tanto las condiciones en que se ejercían como sus características intrínsecas (Daune-Richard, 2000). ¿Qué cualidades presentaban estos trabajos? ¿Cómo se organizaban? ¿Cómo se los valoró económica y socialmente? ¿Cómo se organizaban sus tiempos? ¿A qué experiencias daban lugar? ¿Qué influencia tuvieron sus vínculos con el trabajo doméstico en términos de los derechos laborales reconocidos? ¿Cómo influyeron esos vínculos en la construcción de las identidades de los hombres y las mujeres ligados/as a esta actividad?

En este sentido, el concepto de género se vuelve central en nuestra investigación. La riqueza y utilidad de dicha noción radica en su referencia a los aspectos relativos de las definiciones de feminidad y mas-

⁷ El debate sobre el trabajo doméstico que tuvo lugar sobre todo en los países anglosajones a mediados de los años setenta sirvió para hacer evidente su importancia, no solo para el mantenimiento y la reproducción de la fuerza de trabajo y de las familias, sino para el funcionamiento del sistema económico. Véanse Benería, 1979, 1999, 2004; Campillo, 2000; Carrasquer, Torns, Tejero y Romero, 1998; Federici, 2013; Himmelweit, 2005; Molyneux, 2005; Rodríguez y Cooper, 2005.

culinidad y a las relaciones de poder que se generan en todos los ámbitos de la vida social (Scott, 1999). Como mostraremos en este libro, varones y mujeres no estaban repartidos de modo equitativo entre las distintas áreas y puestos laborales de la hotelería, sino que existía una clara división sexual del trabajo que asignaba cualidades femeninas o masculinas a cada una de las ocupaciones.

En los hoteles podía identificarse una distinción y organización del trabajo entre lo que denominamos “trabajadores visibles” y “trabajadoras invisibles”⁸. Significativamente, aquellos “visibles” eran en su gran mayoría hombres. La “visibilidad” de los hombres, del trabajo masculino y de su participación en la esfera pública, en contraposición a la “invisibilidad” de las mujeres, de sus labores y su asociación con el espacio doméstico, se hacía extensiva a los hoteles, dando lugar a la conformación de puestos masculinizados y puestos feminizados.

Las desigualdades de género también se manifestaban en los “circuitos” posibles de desplazamiento entre puestos y de ascenso en la jerarquía laboral. En general, las mujeres solo podían aspirar a la jerarquía máxima dentro de un sector feminizado, de modo que una mucama, por ejemplo, podía llegar a ser “gobernanta” o jefa del lavadero, pero no a ocupar algún puesto jerárquico del hotel. En cambio, un hombre que hubiera comenzado a trabajar en el escalafón más bajo del sector comedor podía llegar, luego de años de trabajo y experiencia, a ocupar puestos superiores y de mayores responsabilidades, como la conserjería o la intendencia. Así se manifestaba para las mujeres la existencia tanto de un techo como de paredes de cristal, que limitaban

⁸ Esta idea de la visibilidad e invisibilidad de los trabajadores también ha sido utilizada para otras profesiones. Véase Paperman, 2003.

el ascenso laboral y el desplazamiento entre sectores, cercenando sus carreras laborales. Como ha mostrado una extensa literatura, se trataba de techos y paredes invisibles, porque no existían normas explícitas que impusieran limitaciones a la ocupación de determinados puestos por parte de las mujeres, aunque sí existían estereotipos y presupuestos sociales que funcionaban como tales (Burin, 2003; Cooper Jackson, 2001; Hymowitz y Schellhart, 1986).

Ahora bien, ¿qué significaba que un trabajo fuera “feminizado” o “masculinizado”? Utilizamos estos términos para hacer referencia a las actividades que se asociaban con las características culturalmente identificadas como femeninas o masculinas. Sin embargo, mientras se consideraba que en las primeras se expresaba la “naturaleza” de la mujer (en tareas como limpiar, lavar, planchar, cocinar, cuidar, etcétera) (Nari, 1998), en el caso de los trabajos masculinizados se destacaba su carácter “aprendido” y, por ese motivo, cualificado y jerarquizado. No obstante, la feminización o masculinización de los trabajos no solo se asentaba en que fueran mujeres o varones quienes efectivamente los realizaran, sino en las representaciones sociales existentes en torno a determinadas actividades y a sus vínculos con la masculinidad y la feminidad (Scott, 2008b).

Centrarnos en dichos trabajos nos permite visibilizar distintos procesos sociales que intervienen en la generización del trabajo y la manera en que se institucionalizan los procesos de segregación ocupacional y de discriminación salarial, que afectan principalmente a las mujeres en el mercado de trabajo. ¿Cómo se manifestaron las diferencias y los roles de género en el caso de los trabajadores y las trabajadoras de hotel? ¿Qué influencia tuvieron en estas cuestiones las representaciones sociales existentes en torno a la feminidad/masculinidad? ¿Cómo se definió y qué características presentaban los distintos

puestos de trabajo? ¿Qué cualificaciones se requerían para su realización? ¿Qué incidencia tuvo la feminización/masculinización en su valorización social y económica?

Como mostraremos en el siguiente apartado, en nuestro país la incorporación del sector de los servicios como objeto de análisis ha sido bastante reciente. Algunos estudios han denominado a estos trabajos como “no clásicos” o “atípicos”, ya que no se ajustaban a las características de aquellos que fueron considerados en la teoría e investigación empírica como la línea principal de evolución del trabajo: masculino, industrial, estable, regulado (de la Garza Toledo, 2006, 2009). Desde el punto de vista del proceso productivo, se destacó que la singularidad de los servicios radicaba en la presencia de producción inmaterial en la que no era posible separar la producción, la circulación y el consumo, y la importancia de la interacción simbólica con los clientes y otros actores no productivos (Gershuny, 1987; Urry, 2002).

En ese sentido, recuperar el género del trabajo (Scott, 2008b) -y no solo de los trabajadores/as- y focalizar en un sector -los servicios- cuyas características no se correspondían con aquellas asignadas a la definición hegemónica de trabajo durante el apogeo de la sociedad salarial, no solo permite discutir la naturalización de las identidades femeninas y masculinas y superar el enfoque que asigna un espacio determinado a cada uno de los géneros⁹, sino que, al mismo tiempo, invita a repensar y complejizar la forma en que el trabajo ha sido interpretado en tanto categoría y en tanto práctica social, y a tensionar la imagen que se ha construido sobre el mundo de trabajo urbano del siglo XX.

⁹ Sobre la asociación entre mujeres y espacio doméstico y hombres y espacio público, véanse Barrère-Maurisson, 1991; Pahl, 1991, y Zylberberg-Hocquard, 1997.

Ahora bien, ¿por qué, a la vez que destacamos la importancia del caso para pensar el mundo del trabajo remunerado, también lo asociamos con el trabajo y el espacio doméstico? En primer término, porque los vínculos existentes entre las características de las labores desarrolladas cotidianamente en el ámbito doméstico y las actividades desempeñadas en el hotel fueron un factor que posibilitó la inserción laboral, al mismo tiempo que reforzó la división sexual del trabajo. Asimismo, en muchos de los puestos, los saberes y las competencias implicados eran derivados de la realización del trabajo doméstico, tanto remunerado¹⁰ como no remunerado. En este punto, sin embargo, es necesario hacer una salvedad. Los lazos entre espacio doméstico y mundo del trabajo también presentaban ciertas discontinuidades: había tareas que, si bien en el primero eran asociadas a las mujeres, en el segundo eran realizadas por varones. Es decir que una actividad fuera relacionada tradicionalmente con el género femenino no significaba que los hombres no la realizaran, pero bastaba con que ellos la hicieran para que cambiara su significado (Bourdieu, 2000), tal como era el caso de la cocina. Estas tensiones que resultaban del “desplazamiento” de una actividad del hogar a la esfera pública son las que buscamos explorar. En ese sentido, nos preguntamos lo siguiente: ¿qué cuestiones hacían que un trabajo fuera asociado al espacio doméstico?

¹⁰ Para la mitad del siglo XX, encontramos dos diferencias principales en relación al servicio doméstico. En primer lugar, el ámbito de trabajo. Mientras las trabajadoras y los trabajadores domésticos desempeñaban su labor en casas particulares, los sujetos de nuestra investigación lo hacían en hoteles. En segundo lugar, existía una diferencia en relación a la capacidad de los empleadores de obtener una ganancia con ese trabajo. En la Argentina, desde 1956 el servicio doméstico se definía legalmente por ser realizado en el hogar del empleador, sin que este tuviera fines de lucrar con él. En cambio, en el trabajo en los hoteles sí prevalecía un fin económico.

¿Cómo se transformaba cuando se desarrollaba en el espacio público?
¿De qué modo ello se manifestó en el caso particular del trabajo en los hoteles? ¿Cómo se manifestaron los vínculos con los trabajos propios del espacio doméstico en las experiencias de los entrevistados y las entrevistadas?

En segundo lugar, durante gran parte del período abordado, la estadía de los huéspedes en los hoteles podía prolongarse hasta un mes o una temporada completa. En la hotelería privada (ya fueran pensiones o establecimientos de pequeña, mediana o gran categoría) hasta entrada la década del setenta era común que una familia veraneante se radicara durante toda la temporada en la ciudad, haciendo del hotel su hogar por casi un cuarto o un tercio del año. Asimismo, la habitación ocupada en las distintas temporadas solía ser la misma, estableciéndose así cierto vínculo con el espacio y con las personas encargadas de su servicio. En la década del ochenta las prácticas de veraneo comenzaron a transformarse, siendo menor la cantidad de días que los turistas se instalaban en la ciudad, por lo que se debilitó su vínculo con los espacios de alojamiento y el personal que allí se desempeñaba. Esta transformación había tenido como antecedente las formas que adquirió el veraneo en la hotelería sindical que había surgido hacia mediados de siglo -y que se extendería masivamente en los setenta- con la finalidad de atender a la clase trabajadora, cuyos miembros generalmente contaban con algunos días o semanas de vacaciones (AA.VV., 1991; Mantero, 1997; Pastoriza, 2002, 2009; Pastori-za y Torre, 1999).

La investigación tiene como escenario de análisis a la ciudad de Mar del Plata. La selección del caso no responde solo a cuestiones de economía de investigación, sino que las particularidades que presentó

esa ciudad respecto de otras localidades del país fueron lo que motivó, en parte, la presente investigación. El impulso de Mar del Plata como ciudad turística de masas a mediados del siglo XX fue acompañado por un importante incremento del número de hoteles. La hotelería supuso una atractiva y amplia oferta de trabajo para una cantidad de hombres y mujeres que encontraron allí una forma de acceso al mercado laboral, aunque muchas veces de modo temporal. Sin embargo, este caso también funciona como excusa para iluminar problemáticas que lo trascienden. Sus singularidades, vinculadas principalmente a la estacionalidad de dos de las actividades económicas más importantes de la ciudad -la pesca¹¹ y el turismo-, permiten discutir algunas de las características tradicionalmente asociadas al trabajo -definido en términos androcéntricos- y mostrar la multiplicidad de formas de acceso y participación en el mercado laboral y de procesos de trabajo presentes en el período. En relación a ello, nos proponemos responder, entre otros, los siguientes interrogantes: ¿cómo influía la estacionalidad del trabajo en la organización de la vida de los trabajadores y las trabajadoras de hotel? ¿Cómo estos conciliaban el empleo con la vida doméstica y familiar, así como con otras actividades, ya fueran remuneradas o no? ¿Cómo eran las trayectorias laborales de estos hombres y mujeres? ¿Cómo se identificaban a sí mismos/as? ¿Qué nos dicen estas experiencias sobre el trabajo en términos más generales?

El recorte temporal -segunda mitad del siglo XX- responde a diversas cuestiones. Una de ellas está vinculada con las características

¹¹ El sector de la pesca ha recibido una atención considerable dentro del ámbito académico local. Véanse, entre otros, Cutuli, 2019; Nieto, 2008a, 2008b; Nieto y Colombo, 2008.

que presentaban la ciudad y el mercado de trabajo marplatense: el auge del turismo masivo en dichos años y el desarrollo hotelero en la ciudad se tradujeron en un aumento en la demanda de mano de obra para el sector. En ese sentido, la década del noventa quedará excluida de nuestro período de análisis, ya que puede entenderse como el fin de una época y el comienzo de otra, con nuevas características en dos niveles.

Por un lado, entendemos a la década del noventa como un punto de inflexión en el trabajo del sector hotelero específicamente: hacia fines de la década del ochenta y, con mayor énfasis a partir de la del noventa, este trabajo fue afectado por una serie de transformaciones que, mediante diversos mecanismos, tendieron a debilitar los vínculos y las continuidades existentes con el trabajo doméstico, asistiendo a lo que podríamos denominar un “proceso de profesionalización”. Algunos de los elementos que dan cuenta de este proceso fueron las nuevas formas de organización y realización de las tareas, diferentes productos utilizados en ellas, otras políticas destinadas al sector turístico, así como la proliferación de cursos de capacitación tanto en espacios privados como en sindicatos y carreras terciarias y universitarias vinculadas a la hotelería. Además, de la mano de la profesionalización comenzó a darse un proceso de “reordenamiento” del personal, en tanto las mujeres con mayores niveles educativos comenzaron a ocupar cargos jerárquicos que hasta entonces les eran vedados.

Por otro lado, en el nivel macro, producto de la profundización de las políticas neoliberales que habían comenzado a aplicarse desde fines de los setenta, tuvieron lugar importantes transformaciones en las formas que adquirieron las relaciones laborales, tanto en el plano local como el nacional. Ahora bien, si en la literatura sobre el tema

existe un consenso respecto de que los noventa marcaron un quiebre en las características que adquirieron las relaciones de trabajo, ¿respecto de qué tipo de relación laboral se afirma ese cambio? ¿Cuáles fueron los elementos novedosos?

Dentro del debate en torno al “fin del trabajo” que se dio en la última década del siglo XX (Bouffartigue, 1996; García Raggio, 1998; Gorz, 1995; Harribey, 2001; Offe, 1992; Rifkin, 1995), algunas interpretaciones anunciaron que, a partir de entonces, no habría trabajo para todos y que se extendería el trabajo precario y anómalo. Sin embargo, ello no significaría el fin del trabajo, sino su transformación en otros modos que no se corresponderían con los modelos propios de la era del Estado de Bienestar y del apogeo de la sociedad salarial. Es decir, lo que se reduciría era el empleo formal y estable, y se sustituiría por otras formas de trabajo consideradas anómalas en los países desarrollados, pero que en el Tercer Mundo tenían una larga historia (de la Garza Toledo, 2000). En ese sentido sostendremos que, si bien en la década del noventa se extendió a gran parte de la sociedad un modelo de relaciones de trabajo caracterizado por la precarización, la flexibilidad laboral, el trabajo a tiempo parcial, etcétera, previamente algunos de estos elementos ya habrían estado presentes, con otros efectos, en algunos sectores del mercado de trabajo¹². El caso aquí analizado presenta una paradoja: el trabajo en la hotelería se acercó más a aquel definido de modo androcéntrico precisamente cuando este empezó a transformarse y a adquirir ciertos rasgos que durante varias décadas habían caracterizado al trabajo en el sector hotelero. Podemos sostener, entonces, que en

¹² Una hipótesis similar sostienen Eileen Boris y Elisabeth Prügl (1996) en relación al trabajo realizado en el espacio del hogar.

la década del noventa se asistió a un proceso en el que confluyeron diferentes, aunque no por eso excluyentes, nociones y modelos de trabajo.

En este apartado hemos presentado nuestro problema de investigación y el caso a partir del cual lo abordaremos; ¿cómo se inserta dentro del campo de estudios históricos sobre trabajo y trabajadores/as? ¿Con qué otras disciplinas dialoga? ¿Qué papel han ocupado los servicios como objeto de estudio dentro de ellas? ¿Qué aportes han realizado los estudios de género a la construcción de nuestro problema de investigación?

Algunos antecedentes

Si bien no es sencillo definir conceptualmente al sector de servicios debido a la diversidad de actividades que abarca, algunas clasificaciones han distinguido entre: básicos (electricidad, gas y agua, y comunicaciones), de distribución (comercio al por mayor y al por menor, transporte y almacenamiento), de producción (servicios financieros, seguros, bienes inmuebles y servicios a empresas), sociales (administración pública, educación, salud, asistencia social) y personales (restaurantes y hoteles, diversión, servicio doméstico, etcétera) (Evers y Laville, 2004; Weller, 2004). Como puede observarse siguiendo esta clasificación, las experiencias de trabajo abordadas en el presente libro se inscriben dentro de los servicios personales.

Dentro de la prolífica producción historiográfica sobre el mundo del trabajo, la historia de las ocupaciones de servicios y de quienes se desempeñaban en ellas ha ocupado un lugar relativamente menor, aunque -como veremos- con importantes excepciones. Este limitado protagonismo dentro de la historiografía se contrapone con la impor-

tancia que el sector ha adquirido a lo largo del siglo XX en los centros urbanos de la Argentina en general y, particularmente, en algunas ciudades como Mar del Plata, cuya economía se organizó, en gran medida, en torno a este sector. Dentro del mercado de trabajo los servicios constituyeron una importante fuente de empleo para mujeres y varones pertenecientes a distintos sectores sociales.

Para el total del país, el Censo de Comercio de 1954¹³ arrojó un total de 81.186 establecimientos dedicados a la prestación de servicios¹⁴, los cuales constituían un 21 % del total de comercios (el comercio minorista llegaba al 69 %, y el mayorista, al 10 %). En ellos había 158.972 personas ocupadas, es decir, el 25 % del total del sector del comercio. Sin embargo, los establecimientos de prestación de servicios no se encontraban distribuidos de modo homogéneo: un 20 % se localizaba en la Capital Federal; 11,5 %, en los diecisiete partidos del Gran Buenos Aires; 19,4 %, en el resto de la provincia de Buenos Aires; 11,9 %, en la provincia de Córdoba; 11,1 %, en la provincia de Santa Fe, y el 26 % en el resto del país. El dato más significativo es el crecimiento del 46 % del sector de prestación de servicios en el período 1946-1954, el cual fue acompañado por una disminución de la proporción de varones empleados en él (del 78 % al 72 %) y un aumento de las mujeres (22 % a 28 %). Para 1954, el número total de personas ocupadas en el comercio (incluyendo minoristas, mayoristas y servicios) en todo el país era de 1.124.266, de las cuales el 44 % estaba constituido por propietarios o

¹³ *Censo de Comercio 1954* (1959) (Tomo I). Buenos Aires: Dirección Nacional de Estadística y Censos.

¹⁴ Dentro de los comercios clasificados como de “prestación de servicios” se encontraban: alimentación y refrigerio, alojamiento, aseo y cuidados personales, diversión y recreación, almacenaje y varios.

miembros de la firma, y el resto por familiares de los propietarios, empleados y obreros¹⁵.

A pesar de su relevancia, los estudios en clave histórica sobre el sector recién han aparecido en las últimas décadas, y esta no es una debilidad propia del campo historiográfico local. El ámbito académico ha privilegiado como objeto de estudio una noción determinada de trabajo -y por lo tanto de trabajadores- asociada al modelo industrial, masculino y asalariado, entendido como dominante desde fines del siglo XIX. La clase obrera y el mundo del trabajo fueron definidos a partir de dichos atributos, y aquellas ocupaciones que no se adecuaban a esos criterios recibieron menor atención. De esta forma, los trabajos de servicios personales o de atención al público muchas veces asociados a las clases o sectores medios y al género femenino, quedaron marginados dentro del campo de estudios sobre el trabajo¹⁶. Hay que realizar una salvedad en relación al servicio doméstico, sector sobre el cual se ha focalizado una cantidad considerable de investigaciones en las últimas décadas¹⁷.

¹⁵ Si bien se aclara que empleados eran “empleados propiamente dichos, cadetes, viajantes y corredores exclusivos”, con los datos que brinda el censo no se puede establecer a ciencia cierta cuál era la diferencia entre la categoría de empleado y la de obrero. *Censo de Comercio 1954* (1959) (Tomo I). Buenos Aires: Dirección Nacional de Estadística y Censos, p. 13.

¹⁶ En Inglaterra particularmente, los estudios históricos sobre trabajadores adquirieron centralidad, sobre todo dentro de la corriente marxista británica, la cual ha tenido una influencia decisiva tanto en la historiografía local como latinoamericana. Véanse Hobsbawm, 1987; Jones, 1983, y Thompson, 1964. Para nuestro problema también son muy relevantes las críticas que historiadoras feministas han realizado a la forma en que se ha abordado el mundo del trabajo y la construcción de la clase obrera; véanse Canning, 2006; Hall, 2013; Scott, 2008a, 2008b; Steedman, 2009, 2013a; Thompson, 2013.

¹⁷ Para Estados Unidos y Europa véanse, entre otros: Boris y Fish, 2015; Davidoff, 1995;

En la Argentina, los estudios históricos sobre el mundo del trabajo y de los trabajadores también se han centrado principalmente en el sector fabril, masculino y urbano. Las investigaciones privilegiaron una perspectiva de clase para explicar las desigualdades y los conflictos, así como determinados temas y problemas, tales como quiénes eran los trabajadores, las tareas que realizaban, el asociacionismo, la organización y acción del movimiento obrero, las ideologías como el anarquismo, el socialismo o el peronismo, los vínculos con el estado y con otros actores sociales como los empresarios, la intervención estatal en materia laboral, las instituciones laborales, las condiciones de vida¹⁸.

Hacia los años setenta y ochenta esta situación comenzó a transformarse de la mano de estudios sobre las mujeres y los estudios feministas y con perspectiva de género. El análisis de la participación de las mujeres en el mundo del trabajo remunerado obligó a abrir el foco y observar otros sectores además del industrial, dentro de los cuales fue ineludible el sector de los servicios. Además, la incorporación de las mujeres a las investigaciones y los estudios con perspectiva de género no implicó la adición de un nuevo sujeto a la historia, sino que puso en el centro del análisis una gama de relaciones de poder

Dubert, 2006; Mirás Araujo, 2005; Sarasúa, 1994; Sarti, 2006; Steedman, 2009. Para América Latina, véanse Blofield, 2008; Blum, 2004; Brites, 2007; Chaney y García Castro, 1989; Goldsmith, 2007; Hutchison, 2013; Lautier, 2003, y Tinsman, 1992.

¹⁸ La producción historiográfica que se ha referido a temas vinculados al trabajo y los trabajadores en la Argentina ha sido muy extensa, y un recorrido por ella excede los límites de esta tesis. Véanse, entre otros: Belloni, 1960; Bilsky, 1984; Del Campo, 2005; Doyon, 2006; Falcón, 1986; Godio, 1972; Gutiérrez y Romero, 1995; James, 1991; Kritz, 1985; Luciani, 2014; Panettieri, 1968; Ramacciotti, 2011; Soprano, 2000 y 2007; Stagnaro, 2012; Suriano, 2000, y Torre, 1988, 1990.

usualmente ignorada, reformuló tanto los presupuestos de los que se partía como los problemas e interrogantes de investigación y, en cierto sentido, contribuyó a reescribir la historia del mundo del trabajo devolviéndole sus matices (Hutchison, 2001; Laufer, Marry y Maruani, 2005; Nash, 1983; Scott y Tilly, 1978; Théubad, 1998)¹⁹.

Si bien los estudios pioneros sobre la historia del trabajo femenino tuvieron lugar en Europa y Estados Unidos, estas perspectivas no demoraron en llegar a la Argentina. En la historiografía local y regional, el análisis del sector de los servicios también ha sido “vía historia de las mujeres” (Abramo, 2004; Arriagada, 1997, 2007; Barrancos, 2005; De Olivera y Ariza, 2000; Guadarrama y Torres Franco, 2007; Lobato, 2008; Palermo, 2008, y Queirolo, 2004). Estos estudios se han preocupado por cuestiones como la medición de la participación femenina en el mercado de trabajo, los sectores y los puestos en los que se concentraban, la legislación hacia la mujer obrera, la división sexual del trabajo, las cualificaciones requeridas, las representaciones sociales en torno a las trabajadoras, etcétera (Recchini de Lattes y Wainerman, 1977; Navarro y Wainerman, 1979; Jelin y Freijó, 1980; Lobato, 1990; Lobato, 2001; Nari, 1998; Di Liscia y Maristany, 1997; Barrancos, 1999; Molinari, 1998; Wainerman, 2007 y Queirolo, 2004). Dentro del sector terciario, las investigaciones se han focalizado en experiencias de mujeres y en sectores feminizados como la prostitución, las empleadas administrativas, empleadas de comercio, empleadas del servicio telefónico, maestras y enfermeras (Barrancos, 2008; Billorou, 2015;

¹⁹ Para un abordaje del trabajo y los trabajadores desde una perspectiva de género en la Argentina, véanse Andújar, 2015; Andújar y Caruso, 2016; Caruso, 2012 y 2016; Palermo, 2009 y 2012, y Palermo y D’Uva, 2015.

Bontempo y Queirolo, 2012; Caldo, 2014; Guy, 1994; Lionetti, 1999; Molinari, 2008; Morgade, 1997; Múgica, 2001; Queirolo, 2008, 2014 y 2015; Wainerman y Binstock, 1992). En las últimas décadas, el servicio doméstico también ha sido objeto de crecientes indagaciones (Acha, 2013; Allemandi, 2017; Canevaro, 2013; Cárdenas, 1986; Gogna, 1993; Gorbán y Tizziani, 2015; Jelin, 1976; Lerussi, 2014; Pereyra, 2015; Pereyra y Poblete, 2015; Pérez, 2013, 2017; Pérez y Cutuli, 2011; Pérez, Cutuli y Garazi, 2018; Remedi, 2014; Tizziani, 2013, y Vazquez Lorda, 2010). Aunque estas investigaciones contribuyeron de una manera invaluable a complejizar las lecturas que existían en torno al mundo del trabajo en general, ha quedado un importante vacío en lo que refiere a la participación masculina en el sector.

En relación a nuestro problema de investigación específico, puede afirmarse que en otros países hubo un desarrollo considerable de estudios sociales sobre los servicios en general y sobre el sector hotelero en particular (lo que en inglés se ha denominado *hospitality industry*), sobre todo en aquellos en que el sector ocupó y ocupa un lugar importante en la economía, como España, Inglaterra o México²⁰. Las investigaciones que volvieron sobre estos trabajos, en su gran mayoría centradas en el presente o en las últimas décadas del siglo XX, se preocuparon principalmente por la problematización de sus particularidades, por los aspectos que los “distanciaban” de otras formas de trabajo, por sus posibles clasificaciones y por las dificultades

²⁰ Sobre el sector de los servicios en general, véanse Adib y Guerrier, 2003; Bagguley, 1990; Cuadrado Roura, 2001; Cuadrado Roura y del Río Gómez, 1993; Gershuny y Miles, 1988; Guerrier y Adib, 2000; Ireland, 1993; Knox, 2010; Korczynski y Evans, 2013; Mars y Nicod, 1984; Oliva y Schejter, 2006; Rees y Fielder, 1992; Sherman, 2011; Sinclair, 1997; Urry, 2002; Walsh, 1990, y Weller, 2001 y 2004.

teórico-metodológicas que se presentan para su abordaje (Britos, s. f.; Evers, 2000; Gadrey, 2000; Hemmington, 2007; Laville, 2000; Marrero Rodríguez, 1995; Romero Amado, Toledo Navarro, y Ocampo Fernández, 2014). Sin embargo, una limitación que puede señalarse a estos estudios es que tendieron a considerar a los atributos del trabajo del sector de los servicios como una “novedad” de las últimas décadas del siglo XX. Se vinculó el crecimiento del sector en el último tercio del siglo pasado a nuevas formas de relaciones laborales, nuevos procesos y particularidades del trabajo y de los trabajadores, sin atender a su devenir histórico.

A modo de síntesis, podemos señalar que, dentro de la historiografía del trabajo, el sector de los servicios personales y de atención al público es aún un campo en el que queda mucho por explorar. Durante varias décadas, el imaginario social construido en torno a este sector que lo asociaba a empleos de clases medias -no consideradas como parte de las *clases trabajadoras*²¹- los mantuvo al margen del campo de estudios sobre el trabajo y opacó el reconocimiento de ciertas formas de participación en el mercado laboral de los sectores populares. Hacia la década del setenta, la aparición y el desarrollo de la historia de las mujeres obligó a prestar atención a una cantidad de ocupaciones

²¹ Sobre los límites del concepto de clase trabajadora, véase van der Linden, 2005. Una lectura muy interesante sobre la construcción de la clase trabajadora desde una perspectiva que cruza las dimensiones de clase, género y raza es la realizada por Paulo Drinot (2016) y, más allá del caso puntual que analiza, su propuesta de investigación es muy sugerente para pensar otros procesos. Su hipótesis central es que la política laboral peruana de inicios del siglo XX reflejó y se configuró sobre la base de presupuestos que fueron producto de una comprensión racializada de la sociedad, que asoció, por un lado, el futuro progreso de Perú y la civilización con la industrialización y la cuestión obrera; y por otro, el atraso del país con el carácter predominantemente indígena y rural de su población y el “problema” del indio.

que hasta el momento no contaban con un interés significativo, y no exclusivamente a aquellas propias del mundo fabril, como lo había sido hasta entonces. Estos estudios no solo visibilizaron los vínculos que las mujeres habían tenido con las actividades económicas, sino que exigieron repensar el mundo del trabajo en general. Pese a la extensión de la participación masculina en el sector industrial y a los discursos que los identificaban con un modelo de trabajador determinado, sus prácticas laborales presentaron una heterogeneidad que solo en el último tiempo ha comenzado a ser explorada. En ese sentido, abordar las experiencias de hombres y mujeres que se desempeñaron en el sector hotelero durante el siglo pasado permite reponer una parte del mundo del trabajo que no ha sido examinada, y además repensar las categorizaciones y caracterizaciones que se han realizado de las clases trabajadoras en general.

Sobre las fuentes y la metodología

¿Qué registros del pasado nos permitieron dar forma a un relato que diera respuestas -al menos parciales- a nuestros interrogantes? Las preguntas que se hacen a todo/a historiador/a: ¿qué fuentes sustentan el análisis? ¿Cómo se las utilizó? ¿Cuáles son los límites del trabajo empírico?

Este libro ha sido construido con datos provenientes de un fragmentado y heterogéneo conjunto de fuentes. Ello se debe a que, a pesar de la importancia económica y social que ha tenido el sector hotelero en la ciudad de Mar del Plata a lo largo del siglo XX, las experiencias de sus trabajadores y trabajadoras no son fáciles de aprehender. Su reconstrucción solo fue posible a partir del entrecruzamiento y la articulación de fuentes orales, estadísticas, legislativas, judiciales,

prensa, educativas e imágenes. En algunos capítulos o apartados, algunas de las fuentes adquieren centralidad debido a que ilustran o dan cuenta de un problema particular que deseamos analizar.

Para acceder a las experiencias de los trabajadores y las trabajadoras apelamos a relatos de vida (Bertaux, 1989 y 1999) contruidos a través de entrevistas de carácter abierto. Contamos con veintinueve entrevistas realizadas a personas vinculadas al mundo de la hotelería durante el período contemplado en este libro²². La mayoría de ellas corresponden a trabajadores y trabajadoras, y los casos seleccionados buscaron dar cuenta de la heterogeneidad que caracterizaba al sector: hemos realizado entrevistas a hombres y mujeres de diversas edades (entre 50 y 80 años), que han trabajado en hotelería en distintos períodos y en una variedad de establecimientos hoteleros (privados, estatales o gremiales) y de diversas categorías y tamaños. También contamos con entrevistas realizadas a docentes de la actual Escuela de Hotelería y Gastronomía del Sindicato UTHGRA (Unión de Trabajadores del Turismo, Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina), a gerentes y dueños de hoteles y a inquilinos (personas que vivían en ellos de forma permanente), considerados todos como informantes clave.

²² Las historias de vida fueron contruidas en el marco de entrevistas de carácter abierto, las cuales han tenido duraciones que varían desde los cincuenta minutos hasta las dos horas y media. Veinticinco entrevistas han sido realizadas en la ciudad de Mar del Plata (excepto una, en Santa Clara del Mar) a mujeres y hombres que actualmente viven allí. Por cuestiones de preservación de la identidad hemos cambiado sus nombres. Cabe aclarar que la mayoría de ellas han sido recogidas a través de un sistema digital de grabación, excepto aquellas en que los entrevistados/as manifestaron que no deseaban ser grabados. En esos casos, se tomaron notas lo más precisas posible. Además, contamos con cuatro entrevistas pertenecientes al Archivo de la Imagen y la palabra del Centro de Estudios Históricos (Departamento de Historia, Facultad de Humanidades, UNMdP). Agradecemos a la Dra. Bettina Favero, que nos facilitó su consulta.

Trabajamos con historias de vida, entendidas como interpretaciones individuales de experiencias sociales. Los relatos de vida se caracterizan por ser relatos motivados por el investigador, implicando su presencia como oyente e interlocutor. Son materiales restringidos a la situación de entrevista y que refieren a aquella parte de la vida del individuo que está vinculada al tema de investigación. Como sostiene Suely Kofes (1998), los relatos de vida son considerados como fuentes de información, puesto que hablan de una experiencia que sobrepasa a quien relata, como evocación, ya que transmiten la dimensión subjetiva interpretativa del sujeto, y como reflexión, debido a que contienen un análisis sobre la experiencia vivida.

El uso de la noción de experiencia ha dado lugar a interesantes interpretaciones y debates²³. Una de ellas ha sido la de la historiadora norteamericana Joan Scott (1992). Su punto de partida es la premisa de que nuestro acceso a la realidad que percibimos, observamos o pretendemos conocer nunca es directo, sino que se realiza a través de un conjunto de supuestos sobre el funcionamiento de esa realidad. La propuesta de Scott fue dirigir la atención a los procesos históricos

²³ Aunque ya presente en las producciones y reflexiones de filósofos e historiadores de fines del siglo XIX y principios del XX como Dilthey o Collingwood, la noción de experiencia adquirió cada vez más fuerza e importancia dentro del campo historiográfico con el auge de la Historia Social a mediados del siglo pasado, con autores de la talla de Edward P. Thompson, Gareth Steedman Jones o Raymond Williams. En ese contexto, la experiencia se erigió como un factor central para abordar cuestiones vinculadas a las identidades de los sujetos, ya sean individuales o colectivos. Sin embargo, no todas las corrientes historiográficas ni, aun dentro de ellas, los historiadores e historiadoras han establecido las mismas articulaciones entre ambos. Véanse Jay, 2009; Jones, 1983; Thompson, 1964; Williams, 2003. Estas interpretaciones también han sido revisadas y criticadas por autoras feministas que han propuesto otras conceptualizaciones y usos de la noción de experiencia. Véanse, entre otros Bach, 2010; Cabrera, 2006; Canning, 1994; Stone-Mediatore, 1998.

que, a través del discurso, posicionan a los sujetos y producen sus experiencias. No son los individuos los que tienen la experiencia, sino los sujetos quienes están constituidos por medio de ella. Siguiendo esta línea interpretativa, uno de los objetivos de nuestro trabajo es otorgar historicidad tanto a las experiencias de trabajadores y trabajadoras, como a las identidades que esas experiencias producen, atendiendo no solo a su contenido sino también a sus formas discursivas de presentarlas.

A través de las historias de vida los individuos se construyen, se presentan y se autorrepresentan (Milanesio, 2014). En ese sentido, una de las particularidades de la historia oral es que nos dice más sobre el significado que los acontecimientos tienen para quien los relata que sobre aquellos mismos. El elemento singular es la subjetividad del hablante, lo que no implica que la validez de este tipo de fuentes sea menor, sino que su tratamiento debe atender, sobre todo, al proceso activo de creación de significados y a la forma en que el narrador/a le confiere sentido al pasado (Portelli, 1991). Aquí el lenguaje cumple un rol primordial, en tanto es el medio que permite la expresión de la memoria e influye no solo en el contenido de los recuerdos sino en la forma en que estos se expresan (Milanesio, 2014).

Los relatos de vida resultan interesantes y útiles, no porque busquemos reconstruir historias personales como fin en sí mismo, sino porque estas historias son el pretexto para describir un universo social más amplio (Bertaux y Bertaux-Wiame, 1993). Es por ello que hemos recurrido a otras fuentes para contextualizar las experiencias de los trabajadores y las trabajadoras y reconstruir el “escenario” sobre el que tuvieron lugar, dando cuenta de este modo del carácter social -y no solo individual- de sus narrativas.

Los censos nacionales, anuarios estadísticos y publicaciones oficiales del Partido de General Pueyrredon nos han brindado datos de tipo estadístico, vinculados a la relevancia económica de los servicios derivados del turismo en la ciudad y al desarrollo y el crecimiento hotelero. Sin embargo, y contrariamente a lo que se pudiera imaginar *a priori*, los datos estadísticos también son fragmentarios y no hay registros seriados sobre los trabajadores del sector. Teniendo en cuenta la relevancia cualitativa del sector para la ciudad, esperábamos encontrar datos más o menos precisos sobre su relevancia, en términos cuantitativos, para el mercado de trabajo local.

También se han relevado avisos clasificados del diario *La Capital* de Mar del Plata, que nos permitieron acercarnos a los niveles y las formas de demanda de personal para el sector. Si bien los avisos no pueden utilizarse para medir el volumen de dicha demanda, ya que coexistían diferentes mecanismos de contratación de mano de obra, sí permiten confirmar el carácter estacional de la actividad y la importancia que adquirió para el mercado de trabajo marplatense, plasmada en los altos niveles de solicitud de personal en los meses previos al comienzo de la temporada estival. Asimismo permiten conocer cuestiones relativas al género, edad o cualificación del trabajador/a que se solicitaba para cada puesto²⁴.

Hemos analizado los Convenios Colectivos de Trabajo (CCT) para la Industria Gastronómica y Hotelera Zona Atlántica vigentes durante el período de estudio, los cuales nos brindan abundante y rica información respecto a las regulaciones de la actividad, derechos y obli-

²⁴ Los diarios consultados corresponden a: enero a junio de 1954; octubre, noviembre y diciembre de 1955, 1960, 1965, 1970, 1975, 1980, 1985, 1990.

gaciones de empleados/as y empleadores, así como a imaginarios y representaciones sociales en torno de sus trabajadores y trabajadoras. Asimismo, se han comparado con CCT vigentes durante períodos similares pero aplicables a otras zonas del país, permitiéndonos poner en primer plano las singularidades de la zona.

Con el objetivo de rastrear antecedentes de la regulación y organización del trabajo en el sector desde comienzos del siglo XX, se han revisado los índices de los Debates Parlamentarios del Congreso Nacional (Cámaras de Diputados y Senadores) desde 1900 hasta 1955 y se han relevado y analizado los Proyectos Legislativos presentados ante ambas cámaras desde principios del siglo XX hasta la década de 1990 inclusive, disponibles en el Archivo de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación²⁵. Estos, asimismo, nos permitieron dar cuenta de las distintas nociones de trabajo que subyacían a los discursos y las representaciones sobre el trabajo en el sector hotelero-gastronómico.

Otra fuente de valiosa información fueron las sentencias judiciales dictadas por el Tribunal de Trabajo N° 2 de la ciudad de Mar del Plata. En nuestro relevamiento, consultamos todas las sentencias que se conservan en el archivo del tribunal dictadas entre 1958 y 1990, retomando aquellos casos que involucraban a trabajadores y trabajadoras de hotel. Las sentencias judiciales, previamente a la presentación del veredicto en torno a un litigio abierto entre empleados/as y empleadores, cuentan con los antecedentes de la causa en los que constan los distintos pasos seguidos para la comprobación de la relación laboral, la categoría de los trabajadores, la duración de dicha relación, así como el modo de finalización. Asimismo, se realiza un análisis espec-

²⁵ Recuperado de <http://apym.hcdn.gob.ar/expedientes>

to a la validez de la demanda realizada y, en relación a ello, se presenta, finalmente, el dictamen del tribunal. En ellas, junto a la voz de los jueces y abogados, se reproduce -aunque de modo mediado- la voz de testigos y de los trabajadores implicados. Así, esta fuente nos brindó un importante caudal de información que va tanto desde los modos en que se iniciaba o finalizaba una relación laboral, las condiciones de trabajo, las tareas realizadas, la reglamentación y los salarios vigentes, los niveles de sindicalización, hasta las representaciones sociales existentes en torno al trabajo de varones y mujeres realizado en el mercado o en el ámbito familiar, visibles en las declaraciones de empleadores, empleados/as y testigos y en los dictámenes de los jueces.

Además analizamos manuales de hotelería de la época, que nos permitieron reconstruir la forma en que se concebían estos trabajos y a los trabajadores que los desarrollaban, al menos en el plano ideal. Aunque algunos de ellos eran editados en el extranjero y no podemos establecer a ciencia cierta qué nivel de circulación tenían en el ámbito local, menos aún entre los trabajadores, las formas en que accedimos a ellos nos permiten sospechar que respondían a preocupaciones locales en torno a los modos de organizar el trabajo en el sector hotelero. Algunos de ellos pertenecían a entrevistados y nos los facilitaron en el marco de las entrevistas bajo la explicación de “así se pensaba la hotelería en la época que te interesa a vos, en los 90 todo cambió”²⁶, haciendo alusión al proceso de profesionalización que referimos anteriormente. Otros formaban parte del acervo de la Biblioteca Municipal Leopoldo Marechal, del partido de General

²⁶ Entrevista a Jorge, Mar del Plata, julio de 2014.

Pueyrredon, la cual constituía un repositorio de material de consulta disponible para los marplatenses.

También analizamos las representaciones sobre el trabajo y los trabajadores del sector de algunos empresarios hotelero-gastronómicos vertidas en la revista *HOPEBAR*, órgano de difusión de la Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confeiterías, Bares y Afines de Mar del Plata, editada por primera vez en 1946. Esta revista también fue consultada en la Biblioteca Municipal, donde se guardan solo algunos ejemplares correspondientes a diferentes años (que se extienden entre 1955 y 1991). En total pudimos relevar treinta y nueve números no consecutivos²⁷.

Asimismo hemos incorporado algunas imágenes y fotografías de trabajadores del sector. Si bien no realizamos un trabajo sistemático de análisis de imágenes, las hemos tenido en cuenta como fuente de información (Torricella, 2011). Hemos analizado fotografías pertenecientes a archivos personales de los entrevistados y al archivo digital *Fotos de Familia. El gran álbum de Mar del Plata*, perteneciente al diario *La Capital*, disponible para su consulta on-line²⁸.

Todas estas fuentes han contribuido a arrojar luz sobre sectores de la sociedad y sobre problemáticas que de otra forma serían inacce-

²⁷ Las revistas consultadas corresponden a: enero de 1955, diciembre de 1957, febrero de 1961, marzo de 1971, febrero y marzo de 1974, edición especial 60º aniversario 1979, enero de 1980, diciembre de 1981, julio de 1982, febrero, marzo, mayo, julio, octubre, noviembre y diciembre de 1984, febrero, marzo, abril, agosto, diciembre de 1985, enero y diciembre 1986, enero, junio, julio, septiembre, octubre y noviembre de 1987, enero, febrero, abril, septiembre, octubre de 1988, enero y febrero de 1989, diciembre de 1990 y marzo de 1991.

²⁸ El archivo digital está compuesto por más de 11.700 imágenes aportadas por el público en general y, en su gran mayoría, corresponden a archivos personales. Recuperado de <http://www.lacapitalmdp.com/contenidos/fotosfamilia/>

sibles. La aproximación al mundo del trabajo desde la historia social y la perspectiva de género constituye un desafío que implica principalmente la formulación de interrogantes que amplíen los temas y problemas de la disciplina en general y de la historia del trabajo en particular. La utilización de las diversas fuentes citadas hizo que esta investigación haya ganado en complejidad y en matices, y que las experiencias de los y las trabajadoras de hotel se volvieran más asibles.

Sobre este libro

Cuando comencé a recorrer el camino de la investigación, mi director, Norberto J. Álvarez, me dijo que la tesis, ahora libro, *era un mueble*. Cada uno de sus cajones, sus capítulos, debería guardar una parte del problema general, tener un sentido propio y, al mismo tiempo, ser una parte del todo. Con esa lógica fue pensado el presente texto.

El libro está organizado en seis capítulos, más la presente introducción y las consideraciones finales. Los capítulos I, II y III pueden ser entendidos como un bloque. En ellos analizamos distintos aspectos y atributos del trabajo comunes a trabajadores y trabajadoras del sector hotelero-gastronómico, independientemente del puesto que ocupaban. En cambio, aquellas cuestiones referidas a los puestos y sectores de trabajo particulares son analizadas en los capítulos IV, V y VI, en una suerte de “recorrido” por distintas áreas del hotel. Como suele ocurrir en el trabajo del historiadora/a, los ejes y las dimensiones analizados en cada uno de los capítulos fueron contruidos en diálogo con las fuentes. Si bien la investigación partió con ciertos interrogantes, algunos aspectos que en los primeros momentos no habían sido tenidos en cuenta fueron incorporados al advertirse la importancia que revestían para los actores implicados.

En ese sentido, el primer capítulo se propone dar cuenta tanto de la relevancia que ha tenido el sector hotelero dentro del mercado de trabajo marplatense como las condiciones de trabajo a las que estuvieron expuestos sus trabajadores y trabajadoras. Realizamos un breve recorrido histórico sobre la formación y el desarrollo de la ciudad de Mar del Plata como balneario turístico, atendiendo principalmente a las transformaciones que tuvieron lugar a mediados del siglo XX. Destacamos cómo esas transformaciones incidieron en el desarrollo hotelero, subrayando el carácter específico y singular que adquirió la ciudad con el impulso de la hotelería estatal y gremial, además de la privada. El objetivo es reconstruir las características de los espacios en los que se desempeñaban los trabajadores y las trabajadoras aquí analizados, atendiendo a las particularidades locales. También analizamos el régimen legal específico que cubría a las relaciones de trabajo en el sector hotelero-gastronómico en la ciudad. A diferencia de otras actividades cuyas regulaciones tenían un alcance nacional, en el caso de la rama gastronómica y hotelera, como consecuencia de su estacionalidad, existía una regulación diferenciada para quienes se desempeñaban en la zona atlántica. Además, contraponemos lo establecido en términos normativos, con las condiciones de trabajo a las que, según los relatos y las sentencias judiciales de los tribunales laborales, estaban expuestos sus trabajadores y trabajadoras.

Los capítulos II y III analizan algunas dimensiones que han caracterizado al trabajo en el sector y que tensionan tanto la noción androcéntrica de trabajo extendida desde la modernidad como la imagen del mundo del trabajo urbano y de la sociedad salarial del siglo XX. El Capítulo II analiza la dimensión económica y se centra en los debates y las tensiones que generaron las distintas formas que adquirió la remu-

neración de quienes se ocupaban en él. El propósito central del capítulo es visibilizar la coexistencia y superposición de diferentes formas de establecer el valor económico del trabajo y los derechos asociados a él, a pesar de la extensión del régimen del salariado. Las trabajadoras y los trabajadores hoteleros y gastronómicos accedieron a esta forma de remuneración y a los derechos con los que se asoció de forma relativamente tardía, lo que sin embargo no implicó la desaparición de otras formas de retribución. En este capítulo sostenemos que la posibilidad de que coexistieran diferentes formas de reconocimiento económico se debía, principalmente, a las particularidades que presentaba este trabajo devenidas de su carácter de servicio personal y de la proximidad entre trabajador y consumidor. Esta particularidad del trabajo será analizada en profundidad en el Capítulo III.

Este capítulo analiza otras dos dimensiones que presentaron singularidades producto de los servicios que se ofrecían en los hoteles y de su proximidad con la vida y las labores domésticas, y que adquirieron centralidad en las experiencias aquí analizadas: la dimensión temporal y la dimensión emocional/relacional del trabajo. Examinamos cómo el sector hotelero de la ciudad de Mar del Plata desafiaba la idea androcéntrica de que el trabajo remunerado debía ser una actividad estable y realizada a tiempo completo. Nos interesa analizar de qué modo la naturaleza y las condiciones de la actividad laboral influyeron de forma diferencial en la vida cotidiana de varones y mujeres y en sus estrategias de conciliación de sus labores en el hotel con otras actividades, ya fueran remuneradas o no. Luego analizamos la dimensión emocional/relacional de trabajo. Los estudios sobre el sector de los servicios han contribuido a la visibilización de ciertos rasgos de algunas ocupaciones que devenían de la participación de los

clientes dentro del proceso de trabajo y de su proximidad con los trabajadores y las trabajadoras. Partiendo del concepto de *emotional labor* acuñado por Arlie Hochschild (1979), analizamos cómo se manifestó esta dimensión en los relatos de los entrevistados y las entrevistadas, atendiendo principalmente a la categoría del servicio ofrecido por el o los hoteles en que se desempeñaron, al nivel socioeconómico de los huéspedes, al vínculo que unía al trabajador con el establecimiento (dueño, familiar, empleado) y al género.

Los capítulos IV, V y VI constituyen otra unidad. En cada uno de ellos analizamos un área de trabajo determinada, en las que los vínculos y las discontinuidades con el trabajo doméstico remunerado y no remunerado se manifestaron de diferentes maneras, dando lugar a distintas experiencias y en las que el género cobró un significado particular.

El Capítulo IV aborda el área de la recepción y la conserjería, caracterizada por sus altos niveles de masculinización, e indaga en las implicancias que conllevaba esta definición en términos masculinos de un trabajo de servicios. Analizamos diferentes aspectos del trabajo y de los trabajadores que allí se desempeñaban, considerándolos como elementos que contribuyeron a la construcción de un modelo de trabajador de servicios masculino. En ese sentido atendemos a la organización del trabajo en el sector, a las tareas desarrolladas, las habilidades, los saberes y las capacidades implicadas, y reconstruimos cómo se entendía el trabajo en la época a partir de los discursos presentes en diferentes registros y los comparamos con las percepciones que tenían los propios trabajadores. La idea que sostenemos es que, si bien al momento de ingresar a la actividad los hombres no contaban con ningún tipo de capacitación formal vinculada específicamente al trabajo hotelero, en el ámbito laboral adquirirían una formación de-

terminada y reconocida como tal que, en muchos casos, les permitía ascender en la jerarquía laboral y construir un oficio en torno a su trabajo. Por último, analizamos la importancia que tenían en este trabajo de servicios la imagen y la apariencia física de los trabajadores. Mostramos que en esta área particular del hotel no solo importaban las tareas y el modo de realizarlas, sino que adquiría centralidad la persona que la llevaba a cabo en tanto *personificaba* la calidad del servicio ofrecido. La apariencia y los modos de arreglar el cuerpo, asimismo, contribuían tanto a establecer jerarquías entre los trabajadores y las trabajadoras del sector hotelero, como a ubicarlos en una posición determinada dentro de la estructura ocupacional de la ciudad.

Si en el Capítulo IV nos concentramos en un sector del hotel masculinizado, en el V focalizamos en uno feminizado. Lo definimos de esta manera tanto por concentrar un alto índice de mujeres como porque las tareas allí desarrolladas eran identificadas culturalmente como femeninas y asociadas a su “naturaleza”. Indagamos en las experiencias de aquellas trabajadoras que se encargaban de las tareas de limpieza, principalmente en el sector de pisos y habitaciones, contempladas por la categoría de “mucamas”, y profundizamos en sus características y particularidades en un período en el cual la cercanía al trabajo doméstico era su rasgo distintivo. Abordamos las similitudes y las diferencias en las tareas realizadas, cuestiones relativas a los saberes y las habilidades implicados en la realización de cada uno de ellos, y tensionamos la presunta “invisibilidad” que caracterizaba tanto al trabajo doméstico en términos generales como a aquel realizado por las mucamas de hotel. Asimismo, analizamos las representaciones sociales en torno de las propias trabajadoras y nos detenemos en la percepción que tenían distintos actores en relación a las aptitudes, las

actitudes y las cualidades esperables de ellas, muchas veces permeadas por costumbres y normas morales imperantes durante gran parte del siglo pasado. Por último, observamos los vínculos del trabajo de las mucamas de hotel con el servicio doméstico, que se manifestaban principalmente en dos cuestiones: por un lado, por ser universos laborales que se solapaban y, por otro, en los conflictos laborales que afectaron a las trabajadoras y su situación frente a la justicia.

Si los capítulos IV y V abordan dos sectores en los que el género del trabajo y de los trabajadores y la mayor o menor proximidad con el trabajo doméstico definían muchas de sus características y atributos, en el VI analizamos la cocina y el comedor, espacios en el que el género del trabajo no se construía a partir de las tareas realizadas, sino por las particularidades del lugar en que se desarrollaban. Organizamos este capítulo en torno a los niveles de “visibilidad” que tenía el trabajo realizado en estas áreas y quienes lo llevaban a cabo. La idea que sostenemos es que el trabajo en esta área particular del hotel estaba cubierto por “velos”, que permitían traslucir algunos rasgos del trabajo y ocultar otros. En primer lugar, nos concentramos en aquellos aspectos menos visibles, como las condiciones de trabajo, las formas de organizarlo y las jerarquías existentes. Luego reponemos las dimensiones vinculadas a los saberes, las habilidades y las cualificaciones implicadas en las actividades allí realizadas y las representaciones sociales en torno a ellas, entendiéndolas como un aspecto que se encontraba “entre velos”, en tanto en algunos contextos y circunstancias aparecían con mayor o menor nitidez. Por último, analizamos algunos rasgos del trabajo de aquellos trabajadores que definimos como “desvelados” (“sin velo”), cuyo rasgo distintivo era su alto grado de visibilidad frente a los comensales: los mozos. Reconstruimos qué tareas

les correspondía realizar, cómo se organizaban, cómo se articulaba su trabajo con el realizado en la cocina, así como las representaciones sociales que existían en torno a su figura y cómo operaban en ellas sus vínculos con el servicio doméstico.

Es pertinente aclarar que otras cuestiones relevantes para las experiencias laborales que abordamos en el presente libro han sido relegadas. En ese sentido, la dimensión colectiva del conflicto -característica del mundo del trabajo del siglo XX- no ha sido incorporada centralmente al análisis, aunque hemos realizado algunas menciones puntuales. El criterio para delimitar qué entraría y qué quedaría afuera de nuestra investigación estuvo sujeto principalmente a aquello expresado por los entrevistados y entrevistadas. Si bien nuestro objetivo fue historizar sus experiencias cotidianas de trabajo, buscamos problematizar, a partir del cruce con otras fuentes, los aspectos que se revelaron centrales en sus relatos.

Por último, en las consideraciones finales retomamos los argumentos centrales del libro y presentamos algunas conclusiones que se desprenden del análisis realizado en esta investigación. Explicitamos las singularidades de este sector de servicios personales en la segunda mitad del siglo pasado que permiten reponer el carácter histórico de algunos aspectos del trabajo que, muchas veces, han sido asociados con las transformaciones del mercado laboral de fines del siglo XX. Al mismo tiempo, destacamos la importancia que adquirió la lectura desde una perspectiva de género y los aportes de los estudios feministas para, a partir de una investigación empírica particular, re-pensar las nociones androcéntricas que subyacieron en las interpretaciones más tradicionales sobre el mundo del trabajo.

| CAPÍTULO I |

Mercado de trabajo, sector hotelero y derechos laborales

La temporada estival: vacaciones para unos/as, trabajo para otros/as

Desde fines del siglo XIX y durante todo el siglo XX, la temporada estival en Mar del Plata constituyó un importante atractivo para una gran cantidad de personas. Mientras que para algunos el verano era un momento destinado a las vacaciones, para otros era un período en que las oportunidades laborales se multiplicaban, permitiendo su incorporación en el mercado de trabajo. Los servicios derivados del turismo constituyeron una importante alternativa laboral tanto para residentes de la ciudad como para inmigrantes extranjeros y migrantes temporarios que provenían de otras zonas del país, principalmente del noroeste. Como recordaba un inmigrante de origen italiano respecto a por qué su familia eligió la ciudad para radicarse:

Les preguntaban: “¿Ustedes qué van a hacer en Mar del Plata?”. Todos venían a Mar del Plata porque tenían parientes, antecedentes acá, y Mar del Plata parecía una mina de oro. “Y... lo único que sabemos hacer, vamos a trabajar la tierra... a ver si podemos conseguir algún campo, hacer cosechas y qué se yo”. “No, la tierra no da para vivir, no da para enriquecerse, con la tierra se van a morir siempre de hambre. Hay que ir a

buscar la comida, hay que entrar en los hoteles, hay que ir de peón de cocina a un hotel porque allí está la comida, ahí está la posibilidad. Uno puede ganar y a veces tiene casa gratis, tiene sueldo gratis, porque tienen comida ahí y entonces puede hacer una fortuna y comprar algún negocio, alguna cosa.” Y así lo hicieron²⁹.

Como se observa en la cita, existía un imaginario según el cual acceder a un empleo en el sector hotelero marplatense podía ser no solo la manera de insertarse en el mercado laboral, sino también, para algunos, de lograr cierta estabilidad y ascenso económico. La relevancia que tenía en términos de demanda de mano de obra podía advertirse, asimismo, en los avisos clasificados de los diarios locales. Si atendemos a los del diario *La Capital* en los meses previos al inicio de la temporada estival, observamos un aumento considerable tanto en la demanda como en la oferta de trabajadores y trabajadoras para empleos vinculados al turismo. A mediados de siglo, particularmente el sector hotelero era uno de los que más relevancia tenían en términos de demanda de mano de obra. Cocineros, cocineras, ayudantes de cocina, mozos, mucamas o “muchachas para tareas de limpieza”, peones de hotel, eran los puestos más demandados. Según los datos brindados por un fascículo editado por la Comisión Municipal de Turismo, los obreros ocupados en hoteles y pensiones ascendían, en 1956, a 23.000, siendo la industria con mayor cantidad de trabajadores, seguida por la de la

²⁹ Entrevista a Ítalo G., perteneciente al Archivo de la Imagen y la Palabra del Centro de Estudios Históricos (Departamento de Historia – Facultad de Humanidades – UNMdP). Realizada por Elisa Pastoriza y Mónica Bartolucci, Mar del Plata, mayo de 2000.

construcción, con 19.000³⁰. Casi, veinte años después -según los datos revelados por el *Anuario Estadístico del Partido de General Pueyrredon*- en 1974 el aporte al Producto Bruto Interno (PBI) del sector económico comprendido por hoteles, restaurantes y comercios -servicios en su mayoría derivados del turismo- era del 26,8 %, superando a todas las demás actividades económicas³¹. En 1986, ese porcentaje disminuyó unos puntos, teniendo el sector un aporte del 17,7 % al PBI³².

A pesar de la relevancia económica y social que ha tenido el sector turístico tanto a nivel nacional como a nivel local, las experiencias de los trabajadores y las trabajadoras de hotel no han recibido mayor atención dentro del campo historiográfico. En ese sentido, este capítulo busca dar cuenta tanto de su relevancia dentro del mercado de trabajo marplatense como las condiciones laborales a las que estu-

³⁰ Fascículo *Mar del Plata* (1957) Mar del Plata: Comisión Municipal de Turismo, p. 3. Existen controversias en relación a la cantidad de obreros empleados en el sector. En el libro *Mar del Plata. Una historia urbana* se sostiene que para la década del cuarenta, se estima que la mano de obra ocupada en hoteles y pensiones ascendía a 7.400 trabajadores, elevándose a 10.000 para fines de los setenta; véase AA.VV., 1991. En esta tesis tomaremos el número de 23.000, ya que fue lo observado en las fuentes primarias. Sin embargo, tendremos el reparo en considerar que dicho número puede haber sido elevado por la Comisión Municipal de Turismo a los fines de exaltar la importancia económica que revestía el sector turístico en la ciudad.

³¹ Producto Bruto Interno a precios corrientes y a costo de factores, según sectores económicos en el Partido de General Pueyrredon, durante 1974. Para tener una referencia, presentamos los datos sobre el aporte al PBI de otros sectores: pesca: 7,91 %, agricultura: 4,47 %, industria: 17 %, construcciones: 6,44 %, transporte, almacenamiento y comunicaciones: 8,26 %. *Anuario Estadístico del Partido de General Pueyrredon, 1974-1978* (s.f.). Mar del Plata: Municipalidad del Partido de General Pueyrredon, Subsecretaría de Planeamiento y Desarrollo, Departamento de Estadística, p. 35.

³² *Producto Bruto Interno 1970-1986* (1989). Mar del Plata: Dirección Central del Consejo Municipal de Planeamiento. Dirección de Estudios Socioeconómicos, s.p.

vieron expuestos sus trabajadores y trabajadoras. El primer apartado está destinado a realizar un breve recorrido histórico sobre la formación y el desarrollo de la ciudad de Mar del Plata como balneario turístico, atendiendo principalmente a las transformaciones que tuvieron lugar desde mediados del siglo XX. Destacamos cómo dichas transformaciones incidieron en el desarrollo hotelero y en la contratación de mano de obra, subrayando el carácter singular que adquirió la ciudad con el impulso de la hotelería estatal y gremial, además de la privada. El objetivo es reconstruir las características de los espacios en los que se desempeñaban los trabajadores y las trabajadoras cuyas experiencias analizamos en este libro, atendiendo a las particularidades locales.

En el segundo apartado, analizamos el régimen legal específico que regía las relaciones de trabajo en el sector hotelero-gastronómico en la ciudad. A diferencia de otras ramas cuyas regulaciones tenían un alcance nacional, en el caso de esta actividad, producto de su estacionalidad, existía una regulación específica para aquellos y aquellas que se desempeñaran en la zona atlántica, acordados y firmados por los representantes de los patrones y los obreros de la región. Asimismo, más allá de lo establecido por la ley, reconstruimos las condiciones de trabajo a las que, según las entrevistas y las sentencias judiciales de los tribunales laborales, estaban expuestos quienes se ocupaban en el sector. Es pertinente aclarar que, en este capítulo, analizamos aquellas disposiciones y condiciones laborales que contemplaban y afectaban a los trabajadores y las trabajadoras del sector hotelero-gastronómico en términos generales, independientemente del puesto que ocupaban. Aquellas referidas a los puestos y áreas de trabajo particulares serán analizadas en los capítulos correspondientes³³.

³³ Véanse los capítulos IV, V y VI de este libro.

Expansión turística, desarrollo hotelero y mercado de trabajo marplatense

La segunda mitad del siglo XX encontró una Mar del Plata en la que el turismo era una actividad consolidada pero que, al mismo tiempo, se encontraba en un proceso de importantes transformaciones. Si hacia fines del siglo XIX y las primeras décadas del XX el entonces pueblo se erigió como una villa balnearia para la élite porteña con su característica hotelería de lujo, en la década del treinta comenzaron a vislumbrarse algunos cambios que anunciaron el futuro de balneario de masas que adquiriría la ciudad (Cacopardo, 2001; Pastoriza, 1996).

Impulsadas por el entonces gobernador de la provincia de Buenos Aires, Manuel Fresco, se llevó a cabo una serie de obras públicas en la provincia, cuya derivación más importante sería el acercamiento de Mar del Plata a los crecientes sectores medios (Bartolucci, 2002; Pastoriza, 2002). Entre dichas obras debemos mencionar la pavimentación del tramo Dolores-Mar del Plata de la Ruta Nacional 2, la cual permitió el traslado de turistas en automóviles y colectivos, constituyendo una alternativa al ferrocarril (Álvarez, 1986). Otra de las obras de gran relevancia desarrolladas durante este período fue la urbanización de la zona de Playa Grande. Se construyeron ocho edificios balnearios, una pileta de natación, un importante restaurante, locales de comercio y playas de estacionamiento. También formaron parte del proyecto el parque San Martín y el camino que conectaba las playas Grande y Chica con el Cabo Corrientes y el Torreón. Por último, la construcción más importante fue el complejo Bristol-Casino-Hotel Provincial (compuesto por dos edificios gemelos que contaban con cuatrocientos departamentos del hotel, cuarenta locales, un teatro-cine, treinta departamentos en el casino, restaurantes, balnearios, locales para clubes

deportivos y una pileta de natación), que reemplazaba a la demolida Rambla Bristol de estilo francés. Paralelamente, algunos gremios y organizaciones católicas habían dado lugar a las primeras colonias de vacaciones en la ciudad (Pastoriza y Torre, 1999).

En la década siguiente, durante el gobierno de Juan D. Perón, los sectores trabajadores experimentaron importantes mejoras en su nivel de vida, manifestadas en un mayor acceso a la salud, la educación y la jubilación, entre otros beneficios. El turismo de masas también ha sido visto como parte de este proceso de “democratización del bienestar” (Torre y Pastoriza, 2002). En ese sentido, la ley 5.254, llamada Ley de Turismo Social y sancionada en 1948, fomentó las vacaciones para los obreros. Esta medida tuvo gran impacto en la ciudad de Mar del Plata, ya que aumentó sustancialmente la llegada de turistas. Mientras que la temporada 1929/30 tuvo un movimiento de 65.000 pasajeros, en la temporada de 1950/51 la cifra había ascendido a 990.542, y en 1968/69 el número de turistas arribados a la ciudad superó los dos millones³⁴. El fenómeno del turismo social fue acompañado por un cambio en los hábitos de consumo de los veraneantes y la proliferación de hospedajes fue uno de los rasgos más significativos. Así fue tomando cuerpo uno de los aspectos que constituirían una particularidad de la ciudad en la segunda mitad del siglo XX: la coexistencia entre la hotelería privada tradicional; los departamentos de veraneo (propios o alquilados), y la hotelería estatal y sindical (Pastoriza, 2008).

Como mencionamos, en los inicios Mar del Plata era el balneario privilegiado de la élite porteña. En consecuencia, los hoteles contruidos para alojarlos durante su estadía tenían como fin satisfacer

³⁴ Datos brindados por el Ente Municipal del Turismo del Partido de General Pueyrredon.

sus demandas y necesidades, respondiendo al nivel de vida que estos sectores ostentaban. Edificios de gran tamaño como el Grand Hotel, el Bristol Hotel, el Hotel Royal, Saint James y Centenario, entre otros, contaban con salones de baile y juegos, gran número de habitaciones y comedores. Además de poseer sectores especiales para alojar al personal de servicio.

Durante las décadas del veinte y del treinta surgió una hotelería destinada a los nuevos turistas, desarrollada por pequeñas empresas, a menudo sostenidas por el trabajo de los integrantes de la familia y algunos empleados más. Entre los hoteles de este tipo podemos mencionar el Tourbillón, Hurlingham, Riviera y Nuevo Ostende. A pesar del nuevo perfil social de los visitantes de la ciudad, estos hoteles mantuvieron algunos estándares de lujo. Para fines de la década del veinte ya se clasificaba la hotelería en cuatro categorías. En esos años, la categoría dependía de la cantidad de habitaciones; así, mientras en la Primera categoría se incluía a los hoteles con más de cien habitaciones, en la Segunda, los que contaban con entre cincuenta y cien, la Tercera con dieciséis a cincuenta habitaciones y, la Cuarta, con menos de dieciséis. Dentro de la Primera categoría había seis hoteles; en la Segunda, un total de nueve; en la Tercera, seis, y en la Cuarta, ciento catorce. En 1935, las estadísticas mencionan seis categorías, a las que se suman las pensiones (Álvarez y Reynoso, 1991).

Sin embargo, la ampliación del turismo a nuevos sectores sociales no generó el impulso esperado a la hotelería tradicional. Como mencionamos anteriormente, el turismo social estuvo acompañado por una modificación en las prácticas de residencia de los turistas. Así, la hotelería tradicional empezó a sufrir un desplazamiento en favor de los departamentos, la hotelería estatal y gremial (Pastoriza, 2008) y,

como veremos más adelante, impactó asimismo en las características de la mano de obra contratada para desempeñarse en el sector.

Con la sanción de la Ley de Propiedad Horizontal en 1948³⁵ se dio un importante impulso a la construcción y a la venta de bienes inmuebles en la ciudad. El crecimiento de la utilización de departamentos como residencia turística hizo que en 1972 la Municipalidad decretara la “Reglamentación de Departamentos Residenciales”, que regulaba a todos los establecimientos que poseyeran unidades de alojamiento donde se prestaran servicios de hospedaje y se proveyera a los huéspedes de servicio de ropa de cama y de limpieza. Estos establecimientos debían someterse a las mismas disposiciones vigentes para la construcción de hoteles y a las normas de Registro de Pasajeros (Pastoriza, 2008).

Sumada a esta competencia, la proliferación de alojamientos y hoteles estatales y sindicales contribuyó a desplazar a la hotelería privada. El único hotel estatal de la ciudad, el Hotel Provincial, fue construido en la década del treinta, bajo la gobernación de Manuel Fresco. Entre los años 1943 y 1955, se diseñó un proyecto de turismo social que implicó, entre otros aspectos, la creación de colonias de vacaciones y hoteles administrados por la Fundación Eva Perón, como el caso del complejo Chapadmalal en la zona sur de Mar del Plata. Asimismo, las organizaciones obreras comenzaron a comprar o alquilar edificios de alojamiento, dando lugar al surgimiento de la hotelería gremial, la cual se expandiría en las décadas siguientes (Torre y Pastoriza, 2002).

³⁵ La Ley de Propiedad Horizontal (13.512) establecía en su artículo primero que los distintos pisos o departamentos de un edificio que sean independientes y tengan salida a la vía pública, directamente o por un pasaje común, podrían pertenecer a distintos propietarios. Véase Ballent, 2006.

En 1948, el sindicato de Empleados de Comercio adquirió dos tradicionales hoteles: el Hurlingham y el Riviera. Hacia mediados de los cincuenta, el Sindicato Unido de Trabajadores Petroleros inauguró su hotel. Sin embargo, el crecimiento más importante de la hotelería gremial se dio en la década del setenta. Si al promediar los años cincuenta, de un total de 1.030 hoteles, cinco pertenecían a algún gremio, para principios del ochenta, de los 870 hoteles en la ciudad, noventa eran gremiales. Para esta década la hotelería sindical ocupaba entre un 10 y un 12 % de la general. No obstante, debido a que sus hoteles funcionaban en edificios de gran tamaño, en términos de “plazas”, es decir, de cantidad de personas que podían alojar, su porcentaje era más elevado, ascendiendo a un 30 % del total (Pastoriza, 2008).

El desarrollo del turismo y el crecimiento que trajo aparejado para la ciudad supuso un importante incremento en la demanda de mano de obra, tanto para el sector de la construcción como para el sector de servicios destinados a satisfacer las demandas de los veraneantes. Comparada con otros centros urbanos de la provincia de Buenos Aires, Mar del Plata presentó ciertas particularidades. Tanto el fenómeno del veraneo de la élite porteña de fines del siglo XIX y principios del XX, como el turismo social propio de unas décadas más tarde, dieron lugar a la creación de un mercado de trabajo con una fuerte impronta estacional. Como mostraron María Liliana Da Orden y Elisa Pastoriza (1991), desde épocas muy tempranas Mar del Plata recibió una gran cantidad de hombres y mujeres de bajos recursos económicos, dispuestos a insertarse en una sociedad en formación. Estos hombres y mujeres, en general todos ellos trabajadores, fueron ingresando y configurando el mundo del trabajo de la sociedad marplatense, caracterizada por una fuerte movilidad social. El crecimiento que comenzó

a tener Mar del Plata hizo que la ciudad se fuera modificando y expandiendo territorial, poblacional y económicamente. Esto puede cotejarse con el rápido aumento de la población: si para 1914 había 32.940 habitantes, para 1947 había aproximadamente 115.000 habitantes y, hacia 1970, el número ascendía a 302.282³⁶. Este aumento, sin embargo, no se debió al crecimiento vegetativo, sino a que Mar del Plata se había convertido en un polo de atracción de mano de obra a causa de las condiciones económicas favorables (Pastoriza, 1993; Ferguson, 2009, 2011).

Ya desde inicios del siglo XX, el sector de los servicios constituyó una importante fuente de trabajo aunque, en su gran mayoría, de carácter estacional. Una de las particularidades de los servicios era que no solo empleaba a hombres -como ocurría en la construcción, por citar un ejemplo-, sino que familias enteras estaban atentas a las oportunidades que brindaba el sector durante el verano, incluyendo niños y mujeres. Estas últimas se concentraban en determinados trabajos vinculados al servicio doméstico, satisfaciendo las necesidades y las demandas de las familias de élite que veraneaban en la ciudad. Al igual que ocurría en otras ciudades importantes del país, las mujeres se concentraron en puestos como los de lavandera, planchadora, costurera o modista, y la mayoría realizaba el trabajo en su propio domicilio³⁷. En las primeras décadas del siglo esta demanda laboral

³⁶ Datos registrados por los Censos Nacionales de Población y Vivienda correspondientes a los años 1914, 1947, 1970. Buenos Aires: Instituto Nacional de Estadística y Censos.

³⁷ Otros de los trabajos desarrollados eran los de maestras, parteras, cigarreras, panaderas o pasteleras, o la atención de algún comercio familiar. En 1895 había en Mar del Plata 10 maestras, 35 costureras, 17 modistas, 31 cocineras, 30 planchadoras, 83 lavanderas, 114 domésticas, 21 prostitutas. Tres mujeres declaraban trabajar como agricultoras y un número similar como panaderas, fonderas o preceptoras. Véase Irigoin, 1991.

estacional era cubierta, principalmente, por los residentes locales, aspecto que sufriría algunas transformaciones años más tarde.

Durante la década del cincuenta, el *boom* inmobiliario ligado a la actividad turística y a la diversificación productiva de la ciudad atrajo gran cantidad de mano de obra del interior del país³⁸. Mar del Plata ejerció una fuerte atracción sobre la población de la provincia de Buenos Aires, de donde provino la mayor proporción de migrantes (71,4 %); en segundo término se encontraron aquellos procedentes del resto del país (23,8 %), y los extranjeros fueron una proporción menor de la población migrante (4,8 %). Una parte importante de ellos llegó a la ciudad antes de 1960 (Lacabana, 1997).

Muchos de los recién llegados encontraron algunas fuentes de trabajo permanentes en actividades como la construcción, la pesca o la industria alimentaria. Algunos complementarían dichas actividades con otras estacionales, directamente ligadas al turismo, como la hotelería o la gastronomía (Bouvet, Desse, Morell y Villar, 2005). En términos económicos, Mar del Plata tendió a dividirse en dos: por un lado, las actividades vinculadas a la pesca y sus derivados; por otro, los servicios y el comercio que dependían del turismo (AA.VV., 1999; Álvarez, Rustoyburu, y Zuppa, 2005; Ferguson, 2009). Tanto los migrantes extranjeros³⁹ como los internos constituyeron un considerable aporte en términos de mano de obra. Entre los internos podemos incluir a los denominados “trabajadores golondrina”, quienes se empleaban

³⁸ Sobre la construcción en Mar de Plata desde la perspectiva empresarial, véase Pegoraro, 2015.

³⁹ Para profundizar sobre la inmigración a Mar del Plata, véanse Barili, 1989; Bartolucci y Pastoriza, 2005; Da Orden, 2005; Favero, 2000, 2008; Favero y Portela, 2005.

en puestos de trabajo estacionales que podían complementarse con otros trabajos, también temporales, realizados en otras zonas del país, sobre todo el noroeste. En ese sentido, los cambios en la oferta laboral estuvieron más determinados por el componente migratorio de la ciudad que por el crecimiento vegetativo de su población, característica común a las ciudades balnearias (Lanari, López y Alegre, 2000).

Para 1960, la población económicamente activa (PEA) del área sudeste de la provincia de Buenos Aires⁴⁰ ascendía a un total de 291.545. De ella, el 24,2 % se concentraba en el sector primario, el 28,2 % en el sector secundario y el 47,6 % en el terciario. Particularmente en el Partido de General Pueyrredon, cuya ciudad cabecera era Mar del Plata, la PEA se distribuía de la siguiente forma: sector primario: 8 %, manufactura: 23 %, construcción-electricidad: 13 %, comercio, bancos y seguros: 16 %, transporte y comunicaciones: 6 %, otros servicios: 35 %⁴¹. Como puede observarse tanto en la región como en el partido, el sector que concentraba más PEA era el de servicios. A pesar de que estos datos permiten acercarnos a niveles estimados de mano de obra concentrada en cada uno de los sectores económicos, encontramos en ellos ciertas falencias, ya que no dan cuenta de las desigualdades al interior del conjunto analizado sino que lo presentan como un todo homogéneo.

⁴⁰ El área sudeste de la provincia de Buenos Aires comprendía: Ayacucho, Azul, Balcarce, General Alvarado, General Guido, General Lamadrid, General Madariaga, General Pueyrredon, Gonzáles Chaves, Juárez, Laprida, Lobería, Maipú, Mar Chiquita, Necochea, Olavarría, Rauch, San Cayetano, Tandil, Tapalqué, Tres Arroyos.

⁴¹ *Unión del Comercio y la Industria y la Producción (UCIP). Serie estadísticas* (1969). Mar del Plata: UCIP. Cuadro N° 01.10. Área sudeste de la provincia de Buenos Aires. Rango según porcentaje de participación en total de población activa cada partido. Como se observará, la suma de los porcentajes da un total de 101, lo cual puede ser producto de procesos de redondeo de los porcentajes correspondientes a cada sector a números enteros.

En ese sentido, los datos a los que pudimos acceder no muestran dos cuestiones que consideramos centrales y que, en este libro, solo podremos salvar a través de datos cualitativos: por un lado no presentan las diferencias entre géneros, es decir, no indican qué porcentajes de mujeres y varones estaban implicados en cada uno de los sectores, aspecto nodal de nuestro problema de investigación. Por otra parte, no dan cuenta de las variaciones de PEA en cada sector en distintos momentos del año, rasgo clave para comprender la dinámica del mercado de trabajo marplatense. A pesar de estas falencias, y ante la imposibilidad de desagregar los datos, entendemos que estas cifras nos permiten dar una idea, aunque con ciertos límites, de la composición del mercado de trabajo marplatense que buscamos contextualizar. El descuido de la composición por género de la mano de obra, no obstante, no es exclusivo de este caso particular. Las estadísticas, en general, tendieron a subvalorar el trabajo femenino, como consecuencia tanto del diseño de los instrumentos de medición como del sesgo con que se recogían esos datos, cargados de preconcepciones de censistas y censados. De esta manera, aquellos trabajos desarrollados por mujeres en la esfera doméstica o en espacios con características similares tendieron a ser invisibilizados (Wainerman y Recchini de Lattes, 1980).

Desde mediados de la década del setenta, el marcado crecimiento de la desocupación y de la subocupación, así como la precarización laboral, se convirtieron progresivamente en rasgos característicos de la estructura productiva y social del país. A lo largo de estas décadas, las relaciones de trabajo propias de la sociedad salarial dejaron de constituir la norma. Sin embargo, para determinados sectores, como lo era la hotelería en la ciudad de Mar del Plata, esto no fue tan novedoso. Desde inicios del siglo XX el sector se caracterizó por altos niveles de

informalidad, jornadas de trabajo irregulares, flexibles y temporales. Los trabajadores y las trabajadoras podían desempeñarse una cantidad de horas y días mayor o menor que lo establecido por la ley y realizar las más diversas tareas, como veremos en el próximo apartado.

Un dato llamativo que se observa en los avisos clasificados⁴² es que durante las décadas del cincuenta y del sesenta prevalecían los pedidos de mano de obra para servicios asociados al turismo. Si bien para la década del sesenta ya aparecía el rubro “servicio doméstico” diferenciado de los demás trabajos ofrecidos y pedidos, los trabajadores de hotel muchas veces estaban incluidos en él, lo que da cuenta de la persistencia de representaciones en torno a este tipo de trabajos y sus vínculos con el personal de servicio de casas particulares. Hacia la década del setenta disminuyeron significativamente los pedidos y ofrecimientos de personal para hotelería. Como contrapartida se observa un aumento sustancial de las solicitudes de personal para los rubros textil, comercio, construcción y fábricas de conservas. Probablemente ello se debió a un cambio en el perfil económico de la ciudad, que incidió directamente en la conformación del mercado de trabajo.

Como sostiene Elisa Pastoriza (2008), el fenómeno del turismo social trajo aparejado un cierto desplazamiento de la hotelería privada de alto nivel, que fue reemplazada por departamentos privados y la hotelería sindical, lo que probablemente incidió en los volúmenes de mano de obra requeridos por el sector. La contratación de mano de obra, sin embargo, no se realizaba únicamente mediante el diario. Las redes y las recomendaciones entre trabajadores eran muy comunes, ya que la

⁴² Avisos clasificados del diario *La Capital* de Mar del Plata.

posibilidad de contar con referencias del futuro empleado o empleada y la confianza que ello generaba en los empleadores era un factor de gran importancia, por lo cual la disminución de los avisos clasificados no necesariamente significaba una caída de la mano de obra empleada. Además, el sector que comprendía comercios, restaurantes y hoteles continuaba siendo el de mayor aporte al PBI local, aunque en los setenta comenzó a registrarse una lenta tendencia hacia la baja, que se acentuaría hacia mediados de los ochenta: 24,2 % en 1970; 22,6 % en 1975; 20 % en 1980, y 17,7 % para 1985, compensado con el aumento significativo del aporte del sector pesquero (del 11,3 % en 1970 a 20,5 % en 1982, aunque con marcados altibajos)⁴³.

Para la década del setenta, además, se sumó la creciente competencia de otras ciudades balnearias de la costa atlántica, a la cual desde el sector empresarial se les intentó hacer frente mediante una mejor atención a los veraneantes, asentada, entre otros factores, en la formación profesional y la capacitación del personal que se desempeñaba en el sector. Si bien a nivel local la primera escuela de hotelería fue impulsada en la década de 1940 por Jorge A. Durand, presidente de la Asociación de Grandes Hoteles⁴⁴, y transferida en agosto de 1945 a la Dirección Nacional de Aprendizaje y Orientación Profesional⁴⁵, no es

⁴³ *Producto Bruto Interno 1970-1986* (1989). Mar del Plata: Dirección Central del Consejo Municipal de Planeamiento. Dirección de Estudios Socioeconómicos, s.p.

⁴⁴ “Jorge A. Durand organizó la primera escuela hotelera” (1979). *Revista HOPEBAR, Edición especial 60º aniversario*. Mar del Plata: Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confiterías, Bares y Afines de Mar del Plata, p. 77.

⁴⁵ El 3 de junio de 1944, mediante el decreto 14.538 se creó la *Comisión Nacional de Aprendizaje y Orientación Profesional*, con carácter autárquico, y cuyas relaciones con el Poder Ejecutivo Nacional se establecerían por intermedio de la Secretaría de

posible establecer por cuánto tiempo funcionó y en qué medida tuvo incidencia en la formación de trabajadores y trabajadoras⁴⁶. Recién en 1978 se puso en funcionamiento la Escuela de Hotelería y Gastronomía del Gran Hotel Casino, dependiente de la Federación Empresaria Hotelero Gastronómica de la República Argentina⁴⁷, en un contexto en el que, como dijimos anteriormente, el turismo como actividad privilegiada de la ciudad había ido perdiendo terreno. Como se sostuvo en el órgano de difusión de la cámara empresarial, en una nota en que se realizaba un balance de su funcionamiento a diez años de su apertura:

Trabajo y Previsión. Este decreto estableció que correspondía al estado la vigilancia y dirección del trabajo y aprendizaje de los menores de 14 a 18 años. Para la admisión al aprendizaje, se daría preferencia a aquellos que hubieran concluido la escuela primaria. Se procuraba asegurar al menor la enseñanza efectiva de un oficio o trabajo. Los cursos serían *de aprendizaje*, para jóvenes de 14 a 16 años que trabajaran cuatro horas, o *complementarios*, para menores de 16 a 18 años que trabajaran ocho horas. También se dispuso que la Secretaría de Trabajo y Previsión instalaría por su cuenta o coordinaría con otros ministerios o instituciones, la instalación de escuelas-fábrica y colonias. Al año siguiente, por decreto N° 6.648, se modificaron algunas disposiciones del anterior, contemplándose la posibilidad de organizar cursos similares de aprendizaje para obreros adultos que deseen perfeccionar su cultura general o sus conocimientos técnicos o artesanales. Se estableció, además, la creación de un Fondo para Aprendizaje, que sería administrado directamente por la Comisión Nacional de Aprendizaje y Orientación Profesional, y la aplicación de un impuesto para aprendizaje, sobre el total de remuneraciones pagadas al personal de establecimientos industriales. Posteriormente, con la restauración del estado de derecho, la existencia de la Comisión Nacional de Aprendizaje y Orientación Profesional fue ratificada por ley 12.921, sancionada el 21 de diciembre de 1946.

⁴⁶ “Primera Escuela Hotelera Argentina” (01/07/2015). *Revista HyG*. Buenos Aires: Federación Empresaria Hotelera Gastronómica Argentina. Recuperado de <http://revistahyg.com.ar/2015/07/01/primera-escuela-hoteler-argentina/>

⁴⁷ “Escuela Hotel. Comienza a transitar su décimo aniversario” (1989). *Revista HOPEBAR*, N° 450. Mar del Plata: Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confiterías, Bares y Afines de Mar del Plata, p. 12.

La escuela fue creciendo junto a la conciencia turística de la ciudad. Conciencia que ya existía, pero que hubo de ser reforzada, habida cuenta en la competencia que cada vez y en mayor medida propone la oferta turística nacional e internacional⁴⁸.

La apertura de esta escuela-hotel -cuya particularidad era la de enseñar y capacitar al personal, al mismo tiempo que este era destinado a trabajar en las distintas áreas que conformaban el hotel⁴⁹-, sin embargo, no implicó una llegada masiva de quienes se ocupaban en el sector. Su existencia más bien da cuenta de una preocupación por parte del sector empresarial por mejorar la calidad del servicio ofrecido que, más allá de la infraestructura hotelera, en última instancia recaía sobre los trabajadores y las trabajadoras. Si en este libro sostenemos la hipótesis de que el trabajo en hotelería se sostuvo hasta bien avanzado el siglo XX gracias a las experiencias, los saberes y las habilidades domésticas de sus trabajadores y trabajadoras, la creación de la escuela-hotel a fines de la década del setenta fue un mojón dentro del paulatino proceso de profesionalización de la actividad que se extendería recién durante la década del noventa.

A pesar de la relevancia que tuvieron las actividades derivadas del turismo en Mar del Plata para los trabajadores, los estudios históricos no han focalizado en sus experiencias. En este apartado buscamos reconstruir el escenario en el que se desempeñaban y las transformaciones que afectaron al mercado de trabajo. Ahora bien, ¿cómo eran sus

⁴⁸ *Ibidem*.

⁴⁹ “Funcionamiento de una escuela hotelera en teoría y práctica” (1979). *Revista HOPEBAR, Edición especial 60º aniversario*. Mar del Plata: Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confeiterías, Bares y Afines de Mar del Plata, p. 78.

condiciones laborales? ¿Qué derechos tenían? ¿Qué alcance tenían en la práctica? ¿Cómo variaron a lo largo del período analizado?

Derechos y obligaciones

Desde inicios del siglo XX, los trabajadores que realizaban tareas vinculadas a la hotelería y la gastronomía conformaron agrupaciones propias por ramas de actividad, en sus inicios, y uniones mayores en las décadas siguientes. Si bien en este libro no nos centraremos en cuestiones vinculadas específicamente a la organización sindical del sector, consideramos necesario hacer una breve referencia, ya que de ella dependieron gran cantidad de derechos a los que accedieron los trabajadores y las trabajadoras y que, indefectiblemente, influyeron en sus experiencias cotidianas de trabajo. Desde décadas muy tempranas, la hotelería fue una actividad fuertemente asociada a la gastronomía. Los hoteles prestaban servicios de alojamiento y de alimentación que podían ir desde un simple desayuno hasta suntuosas cenas y agasajos. Así, la hotelería y la gastronomía fueron, históricamente, actividades afines, y de ahí que en materia gremial sus trabajadores y trabajadoras estuvieran asociados desde antes de mediar el siglo pasado.

Si nos remitimos a los clásicos estudios sobre historia del movimiento obrero en nuestro país podemos identificar, ya en los primeros años del siglo XX, una diversidad de agrupaciones gremiales por actividad, que luego formarían parte de la unión de trabajadores hoteleros y gastronómicos. En la ciudad de Buenos Aires se habían nucleado, por un lado, los ayudantes de cocina y, por otro, los mozos. En Rosario, los mozos y los cocineros habían formado un gremio conjunto. Asimismo los mozos de Mendoza, Córdoba,

Tucumán, Villa María y La Plata se habían unificado cada uno en su localidad. Estas agrupaciones se redefinían respondiendo a distintas causas e intereses, dando lugar a fraccionamientos, fusiones o creación de nuevas entidades, que podían aglutinar a nuevos trabajadores o separarse de otros. Así, por ejemplo, para 1910 encontramos el Sindicato de Mozos, Ayudantes y Peones de cocina, o en 1915, la Cámara Sindical de Cocineros y Pasteleros, la cual, para fines de la década de 1910, ya formaba parte de la Internacional de Mozos, Ayudantes de Mozos, Cocineros y Pasteleros. En la misma época se formó la Federación Obrera Gastronómica y Alimenticia (Abad de Santillán, 2006).

De forma similar, todavía en las décadas del veinte y del treinta en la ciudad de Mar del Plata podían encontrarse agrupamientos obreros por actividad: Cocineros y Anexos⁵⁰, Sociedad de Resistencia de Ayudantes, Peones de Cocina y Anexos⁵¹, Sindicato de Mozos y Anexos⁵². Sin embargo, a principios de la década del 30, por parte de ciertos sectores ya había intereses de nuclear en una misma organización a los trabajadores de distintos puestos laborales. Por ejemplo, en un comunicado dirigido “Al gremio de la Cocina”, publicado en el diario *La Protesta* el 5 de mayo de 1932, se planteaba:

Camaradas: (...) No podrá continuar por más tiempo el gremio dividido en profesionales y no profesionales; esa vacuidad estúpida de superioridad de cocinero a cocinero y de este a ayudante y peón ha de desaparecer, porque en la mayoría de los

⁵⁰ Diario *La Protesta*, 9 de septiembre de 1925.

⁵¹ Diario *La Protesta*, 31 de agosto de 1930, 8 de septiembre de 1930, 21 de abril de 1932.

⁵² Diario *La Protesta*, 24 de marzo de 1932.

obreros existe una fuerza moral en reserva capaz de reaccionar contra los amos de arriba y los sofistas de abajo, creando una organización sólida que interprete las necesidades morales y materiales por igual, que será ariete formidable que detenga la codicia de los explotadores, como a la vez será el lazo de unión de los trabajadores de la cocina.

Creemos, sí, que los obreros cocineros y anexos sabrá surgir a la lucha creadora de su propia elevación, por el camino ascendente de su liberación.

Un grupo de compañeros⁵³

Como puede observarse, aun dentro de una misma área de trabajo, como lo eran las cocinas, existían diferentes organizaciones obreras constituidas en torno al puesto laboral ocupado y, en tanto, a la jerarquía del trabajador. Aunque criticado por los firmantes, en el comunicado citado puede advertirse la referencia a un gremio dividido en “profesionales” y “no profesionales”, y a una superioridad de los primeros que debía ser eliminada. Dos años más tarde de dicho comunicado se fundaba la Federación Obrera Gastronómica República Argentina (FOGRA), que agrupó a más de setenta sindicatos de todo el país que incluían alrededor de 30.000 obreros, hegemonizada por militantes comunistas⁵⁴. En 1939, durante el

⁵³ Diario *La Protesta*, 5 de mayo de 1932.

⁵⁴ Existen controversias en relación a la cantidad de obreros agrupados en la FOGRA. Como veremos en el próximo capítulo, en el marco del debate que tuvo lugar en la Cámara de Diputados sobre la remuneración de los trabajadores hoteleros, se sostuvo que para 1939 la FOGRA aglutinaba alrededor de 200.000 trabajadores. Tendremos reparo en considerar ambos números por su gran disparidad. Además, el segundo puede haber sido elevado a los fines de exaltar el alcance que tenía la Federación y la cantidad de trabajadores afectados por la problemática de la remuneración.

IV Congreso de la FOGRA, se votó la autonomía de la federación respecto a la CGT, a la vez que los comunistas fueron desplazados de la dirección a favor de un agrupamiento hegemonizado por la Federación Anarco-Comunista Argentina (Nieto, 2011)⁵⁵.

Finalmente, el 2 de agosto de 1948 se constituyó la Federación Obrera Argentina de la Industria Hotelera (FOAIH), de filiación peronista, la que en 1949 obtuvo su personería gremial⁵⁶. Esta federación agrupó a los gremios de las ramas hotelera y gastronómica que se habían constituido en todo el territorio nacional a lo largo de más de cuarenta años. Posteriormente, el 25 de agosto de 1955, la FOAIH se transformó en un único sindicato, denominado Unión de Trabajadores Gastronómicos de la República Argentina (UTGRA)⁵⁷, el cual, cuarenta y cuatro años más tarde, modificó su denominación, designándose “Unión de Trabajadores Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina” (UTHGRA)⁵⁸.

Si repasamos brevemente la historia del sindicalismo en la Argentina, observamos que después de 1946, bajo el gobierno de Juan D. Perón, la afiliación sindical creció sustancialmente, contexto en

⁵⁵ Agradecemos al Dr. Agustín Nieto los datos brindados sobre los gremios vinculados al sector gastronómico y servicios afines para la década del 40.

⁵⁶ Resolución N° 49/49 de la Secretaría de Trabajo y Previsión de la Nación.

⁵⁷ Resolución N° 160/55 del Ministerio de Trabajo y Previsión de la Nación.

⁵⁸ Resolución N° 9097/99 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de la Nación. En 2004 se reforma su estatuto, pasando a denominarse Unión de Trabajadores del Turismo, Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina (Resolución N° 98/04 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de la Nación). Para más información sobre el Sindicato, véase la página web de la Unión de Trabajadores Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina: <http://www.uthgra.org.ar>

el cual se creó la FOAIH. La normativa sobre convenios colectivos, obras sociales, cuotas y aportes sindicales contribuyó a incrementar los niveles de afiliación que, de todos modos, mantuvieron tasas más bajas en el sector de comercio y servicios (Marshall, 2006). Como ha sostenido Dora Barrancos (2010), si bien el poder sindical vivió una era extraordinaria durante el peronismo, esa expansión no significó el crecimiento equilibrado de varones y mujeres que actuaban en la vida gremial. Esta autora también refiere que, aunque en algunas actividades la sindicalización de las mujeres fue tan expresiva como la de los varones, de que muchas de ellas se destacaban por su labor en las bases y registraban un buen número de gremialistas en los servicios, especialmente en las comunicaciones y en el comercio, no había dirigentes sindicales femeninas de peso en el período. Si nos remitimos específicamente a las asociaciones de trabajadores hoteleros y gastronómicos, es difícil establecer el lugar que en ellas ocuparon las mujeres; sin embargo, en términos generales se puede afirmar que tuvieron una participación un tanto limitada en las estructuras sindicales debido a que el sindicalismo estuvo impregnado de una cultura obrera masculina que invisibilizaba muchas de las problemáticas propias de las mujeres en el espacio laboral e impedía la posibilidad de que ocuparan cargos de poder (Bonaccorsi y Carrario, 2012).

La persistencia en el tiempo de las agremiaciones de trabajadores hoteleros y gastronómicos -con ciertas interrupciones durante los gobiernos de facto-, además de dar cuenta de la capacidad de organización sindical, fue central a la hora de negociar las condiciones de trabajo de sus representados a través de los Convenios Colectivos de Trabajo (en adelante, CCT). En nuestro país, esta forma de regulación de las relaciones laborales rige desde 1953, año en que, tras largos de-

bates en las Cámaras de Diputados y Senadores de la Nación, el proyecto fue convertido en ley (14.250)⁵⁹. Particularmente, los derechos y las obligaciones de los empleados y las empleadas del sector estaban establecidos en los CCT de la industria hotelera y gastronómica. Estos convenios incluían a todo el personal que cumpliera tareas en establecimientos hoteleros y gastronómicos de distinta naturaleza: porteros, mozos, comises, mucamas, conserjes, cadetes, ascensoristas, telefonistas, cocineros, ayudantes y peones de cocina, cafeteros, lavacopas, entre otras tantas categorías laborales.

Sin embargo, es importante señalar que, como consecuencia de la estacionalidad del turismo en Mar del Plata, las actividades económicas que de él se derivaban presentaban ciertos rasgos distintivos. Ello se manifestaba en la regulación de algunos trabajos. Como mencionamos anteriormente, a diferencia de otras ramas cuyos convenios tenían un alcance nacional, en el caso de la actividad gastronómica y hotelera existía una legislación específica de la actividad para los trabajadores y las trabajadoras que se desempeñaran en la zona atlántica. Esto indica que las particularidades regionales tenían una importante influencia en las características que adquirirían las relaciones de trabajo.

En primer lugar, el CCT para la zona atlántica establecía que los obreros y los empleados que trabajaran en establecimientos gastronómicos, obligatoriamente deberían estar afiliados a alguna de las en-

⁵⁹ Debates legislativos sobre régimen legal de los Convenios Colectivos de Trabajo: Cámara de Diputados de la Nación, 24° Sesión ordinaria: 23, 24 y 25 de septiembre de 1953; Cámara de Senadores de la Nación, 36° Sesión ordinaria: 29 de septiembre de 1953.

tidades obreras pactantes en dicho CCT⁶⁰. Estaban exceptuados de esa obligación los trabajadores que fueran hijos de los patrones, solteros y menores de 22 años (Art. 3). De esta forma, el CCT reconocía lo significativo que era el trabajo familiar en el sostenimiento de gran cantidad de hoteles, eximiendo a algunos de sus miembros de dicha obligación.

Luego el CCT establecía que los trabajadores temporarios debían ser contratados por un mínimo de noventa días, comprendidos entre el 1 de diciembre y el 30 de abril. Para aquellos que ingresaran luego del 25 de enero, el contrato debía ser de un mínimo de cincuenta días. Si el trabajador o la trabajadora se desempeñaba algún día entre el 1 de mayo y el 30 de noviembre, era considerado permanente. Su jornada de trabajo no podía superar las 8 horas diarias o las 48 horas semanales (Art. 4). Debían percibir un tiempo de descanso semanal obligatorio, el cual podía ser convenido entre el empleado y el empleador y gozarse en los períodos de menor actividad (Art. 10). Todos los empleados efectivos comprendidos en el CCT debían tener vacaciones anuales pagas, como lo determinaba la Ley 12.921 (Art. 9).

Asimismo, frente a un despido injustificado, los trabajadores y las trabajadoras debían percibir el sueldo fijo estipulado, el porcentaje⁶¹ correspondiente y la suma de un determinado monto de pesos por

⁶⁰ “Convenio Colectivo de Trabajo para la Industria Gastronómica y Hotelera, Zona Atlántica. Vigente entre el 1 de mayo de 1956 y el 30 de abril de 1958” (1957). *Revista HOPEBAR*, año XII. Mar del Plata: Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confiterías, Bares y Afines de Mar del Plata, pp. 6-27. Los distintos CCT de las décadas aquí analizadas mantienen la misma reglamentación, actualizando únicamente los salarios de los trabajadores.

⁶¹ La cuestión del denominado “porcentaje” o “laudo” gastronómico será analizada en detalle en el próximo capítulo.

día en concepto de casa y comida por el plazo determinado en su respectivo contrato (Art. 6), lo que en las sentencias judiciales aparecía como “Garantía temporaria”⁶². De esta forma, lo que buscaba el CCT era proteger a los trabajadores y las trabajadoras, asegurándoles los beneficios del contrato de trabajo correspondientes a la temporada completa.

A pesar de las distancias, siempre existentes, entre la reglamentación y la situación real, los testimonios de los trabajadores y las trabajadoras a los que hemos accedido manifiestan bastantes similitudes en relación a las condiciones de trabajo establecidas en el CCT en lo que refiere a la extensión de los contratos, la duración de la jornada laboral, la percepción del laudo, etcétera. Sin embargo, debemos reparar en la construcción de nuestra muestra de entrevistas. Muchos de los/as entrevistados/as empleados/as fueron contactados gracias a la información que nos brindaron hoteles en los que se desempeñaron. Estos eran establecimientos, privados o gremiales, de un tamaño considerable y con un importante número de plazas que estaban destinadas al alojamiento de turistas. En cambio, aquellos que trabajaban en condiciones más irregulares (no necesariamente en términos negativos) o en hoteles pequeños -más próximos a las pensiones- presentaban algún grado de familiaridad o cercanía con los dueños de los establecimientos y, como veremos a lo largo del libro, las relaciones de trabajo que establecían no necesariamente eran estrictamente laborales y no estaban atadas a lo establecido por el CCT.

En ese sentido, las sentencias judiciales nos permiten “compensar” dicho sesgo en la muestra de entrevistas. La gran cantidad de sen-

⁶² Expediente 1793 (1961), Tribunal de Trabajo N° 2, Mar del Plata.

tencias judiciales en las que están implicados empleados y empleadas del sector hotelero nos hablan tanto de su importancia en el mercado de trabajo local como de la considerable tasa de conflictividad en la actividad. Las sentencias de 1963, por ejemplo, nos dan un indicio de ello: de las 160 sentencias dictadas en dicho año, dieciocho, es decir, el 11,25 %, correspondían a conflictos de este sector⁶³. Cabe mencionar, además, que muchas de esas sentencias no correspondían a litigios individuales sino a juicios iniciados en conjunto por grupos de trabajadores, como se observa, por ejemplo, en una demanda presentada por siete empleados de diversas categorías (mozo, comís, mucamo, carnicero, peón) contra el Hotel Hurlingham⁶⁴. La principal regularidad observada en las sentencias está relacionada con las causas que originan las demandas. En la mayoría de los casos, los litigios eran producto de los incumplimientos o las irregularidades de los que sostenían ser víctimas los trabajadores. La falta de francos, jornadas laborales más extensas, horas extras y porcentaje (o laudo) gastronómico impagos, sueldos inferiores a los establecidos o despidos injustificados, eran los reclamos más frecuentes.

El CCT también establecía la institución de una bolsa de trabajo para el obrero gastronómico de la zona atlántica (Art. 5). Entre otras

⁶³ En 2009, según una nota realizada por el diario *La Capital* al juez del Tribunal de Trabajo N° 2, Humberto Omar Noel, el gremio con mayor cantidad de conflictos laborales que llegaban a la instancia judicial era el pesquero, y mucho más atrás se encontraban las actividades gastronómicas y los empleados de comercio. Véase “Los tribunales de Trabajo locales siguen teniendo el mayor índice de litigiosidad de la provincia” (02/04/2009), diario *La Capital*, Mar del Plata. Recuperado de <http://www.lacapitalmdp.com/noticias/La-Ciudad/2009/04/02/105020.htm>. Sobre la crisis del sector pesquero y el conflicto laboral en los 2000, véase Cutuli, 2019.

⁶⁴ Expediente 2907 (1963), Tribunal de Trabajo N° 2, Mar del Plata.

cuestiones, se establecía que el total de plazas temporarias vacantes, es decir, aquellas que no hubieran sido ocupadas antes de determinada fecha, fueran ocupadas con personal perteneciente a la organización obrera local. Además, los establecimientos debían reservar un porcentaje de las plazas correspondientes a mucamas y mozos para ser cubiertas por dicha bolsa, de acuerdo a la cantidad total de puestos disponibles. Por ejemplo, en un establecimiento que tuviera entre nueve y quince plazas en las categorías de mozo y mucama, debían reservar una plaza de mozo y dos de mucamas. Otro de los incisos del artículo establecía que todo personal extra que se precisase en los establecimientos comprendidos en el convenio debía ser solicitado a la bolsa de trabajo de la organización obrera local.

En las sentencias judiciales analizadas encontramos reiteradas menciones a la bolsa de trabajo. Muchos de los obreros y las obreras partícipes de los litigios laborales habían logrado acceder a su trabajo gracias al papel cumplido por dicha institución de la Unión Gastronómica (UG) local⁶⁵. En 1960, un grupo de trabajadores y el presidente de la UG de Mar del Plata se presentaron ante la justicia para demandar a algunos establecimientos, con el fin de que cumplieran con las disposiciones del CCT en lo que respecta a la provisión de trabajo al personal designado por la respectiva bolsa del gremio⁶⁶.

Los demandantes sostuvieron que la UG había gestionado el acatamiento voluntario de esa obligación por la parte empresarial y,

⁶⁵ Expediente 19 (1958), Tribunal de Trabajo N° 2, Mar del Plata; Expediente 1416 (1960), Tribunal de Trabajo N° 2, Mar del Plata; Expediente 13.413 (1972), Tribunal de Trabajo N° 2, Mar del Plata; Expediente 14.525 (1979), Tribunal de Trabajo N° 2, Mar del Plata.

⁶⁶ Expediente 1416 (1960), Tribunal de Trabajo N° 2, Mar del Plata.

debido a que no habían obtenido resultados satisfactorios por parte de varios patrones, el 8 de febrero de 1960 se procedió a designar a algunos trabajadores para que ocuparan plazas de mucamas y mozos por el término de cincuenta días. La UG entonces envió los telegramas correspondientes a los empresarios, notificando que los empleados se harían cargo de sus puestos el 9 de febrero. Asimismo, efectuó una presentación ante el Departamento Provincial del Trabajo, a fin de que se dejara constancia de la negativa de la empresa de admitir al trabajador designado por la bolsa de trabajo. Debido a que la parte empleadora se negó a tomar el personal designado, violando la cláusula del art. 5 del CCT, los demandantes solicitaron al tribunal un recurso de amparo que obligara a los empresarios a cumplir esa norma. Su argumento era que solo un mandamiento de tal naturaleza podía asegurar el cumplimiento de la ley en la forma en que estaba dictada, ya que no sería posible obtener por los procedimientos judiciales comunes una sentencia que ordenara a los empleadores, en un breve lapso, a cumplir con la normativa, “en vista de lo perentorio de los plazos que limita[ba]n la temporada de trabajo, fuera de la cual no e[ra] posible tal empleo”. Es decir, los trabajadores apelaron a ese recurso porque necesitaban una respuesta inmediata, habida cuenta de lo breve que era la temporada. Los jueces, luego de una larga argumentación que recorría la jurisprudencia en torno a los recursos de amparo -que reponer aquí desviaría el foco de nuestro análisis-, finalmente no dieron lugar a la demanda, sosteniendo que los demandantes no se encontraban frente a una arbitrariedad indubitable que debía ser corregida por el remedio extraordinario que constituía el recurso de amparo.

Un aspecto que se mencionaba en cada uno de los incisos del artículo es que el personal debía ser *local*. Entendemos que esta reglamentación

puede haber tenido como objetivo beneficiar a los trabajadores residentes en la ciudad frente a la importante masa de trabajadores “golondrina” que llegaban desde distintas zonas del país para trabajar durante la temporada veraniega. Como han recordado casi todos los entrevistados, en los hoteles en que trabajaban había mucamas, mozos y personal de cocina provenientes de la provincia de Santiago del Estero, particularmente de la ciudad de Termas de Río Hondo.

Durante gran parte del siglo XX, Santiago del Estero se caracterizó por expulsar población económicamente activa. En un primer momento, fueron trabajadores rurales varones que migraban a los grandes centros urbanos del país. Décadas después, las mujeres jóvenes también comenzaron a migrar a las grandes ciudades para insertarse en el servicio doméstico (Vargas, 2015) y, en el caso de Mar del Plata, también fue significativa su participación en la hotelería y la gastronomía (Araujo y Passeri, s. f.). Más allá de su presencia en los relatos, con las fuentes históricas a las que hemos accedido es difícil establecer su relevancia en términos cuantitativos. Sin embargo, nos interesa señalar cómo en los recuerdos de los entrevistados se cuelean estereotipos de trabajadores y trabajadoras, y cómo en ellos se vislumbra parte del imaginario social que existía en torno a los empleados en este sector.

Según los recuerdos de Miguel, un entrevistado, los trabajadores provenientes de Santiago del Estero fueron “los que realmente nos enseñaron a trabajar a nosotros”⁶⁷. Los trabajadores que durante el invierno se desempeñaban en los mismos o similares puestos en la ciudad de Termas de Río Hondo fueron, según el relato de Miguel, quienes le enseñaron el oficio al personal local. Otra entrevistada, en

⁶⁷ Entrevista a Miguel, Mar del Plata, marzo de 2016.

cambio, resaltó que a pesar de establecerse una buena relación de trabajo con el personal proveniente de otros lugares, se consideraba -entre los trabajadores y las trabajadoras locales- que venían a “quitar” puestos de trabajo⁶⁸.

De modo similar a lo que ocurría con las trabajadoras del servicio doméstico de casas particulares, existía la posibilidad de que los establecimientos comprendidos por el CCT contrataran a su personal proveyéndoles de casa y comida (Art. 19), lo cual fue mencionado tanto por aquellos entrevistados que trabajaban en hoteles de más alta categoría como los que se desempeñaban en hoteles más cercanos a las pensiones. Concretamente, los trabajadores que residían el resto del año en otras localidades eran quienes, durante la temporada de trabajo en Mar del Plata, solían residir en el hotel. Generalmente las habitaciones donde se alojaba el personal se encontraban en un sector determinado del edificio, alejado de las áreas destinadas a los huéspedes.

En relación a dichos espacios que alojaban al personal, el CCT establecía que las habitaciones debían ser limpias, higiénicas y ventiladas. Debían contar, mínimamente, con mesas, sillas y roperos. La cama debía tener colchón, almohada, sábanas, fundas y frazadas. Ninguna habitación podía encontrarse en sótanos o sitios adyacentes a las cocinas. Además se establecía que la ropa de cama debía ser cambiada una vez por semana y que habría personal adecuado para que realizase las tareas de tendido de camas y aseo de las habitaciones una vez por día (tarea que, probablemente, realizaran las mismas mucamas del hotel). Si el hotel no podía garantizar el alojamiento del personal

⁶⁸ Entrevista a Lucy, Mar del Plata, mayo de 2013.

que manifestara su interés en vivir allí (ya fuera residente local o no), debía pagarle, junto al salario, una compensación en concepto de casa y comida. En cuanto a la alimentación, el CCT establecía que la comida debía ser preparada a diario y ser fresca y abundante, y que se le proveería al personal de su correspondiente vino.

La particularidad del trabajo en el sector estaba en la percepción del laudo gastronómico, el cual será analizado en profundidad en el próximo capítulo. En ese sentido, el art. 23 del CCT establecía que:

siendo el laudo gastronómico una conquista eminentemente gremial, los beneficios del mismo son exclusivamente para los obreros y empleados y que estén y acepten las normas establecidas por este CCT⁶⁹.

Todo el personal comprendido en el convenio percibiría, además del sueldo básico asignado, un porcentaje que se aplicaría sobre las ventas brutas del establecimiento por servicio de alojamientos, comidas, bebidas y extras relacionadas con ellas. Estos porcentajes se aplicarían por categorías de acuerdo a un sistema de puntos detallado en el CCT. Además, para la correcta liquidación del laudo, los trabajadores contarían con personal delegado, elegido entre las propias brigadas de trabajo, que tendría acceso a la administración del establecimiento con el fin de la verificación de los porcentajes (Art. 12).

No obstante, no todos los entrevistados recuerdan haber estado incluidos y haber gozado de los beneficios brindados por el sindicato de trabajadores hoteleros y gastronómicos (UTGRA) y por sus CCT,

⁶⁹ CCT para la Industria Gastronómica y Hotelera, Zona Atlántica. Vigente entre el 1 de mayo de 1956 y el 30 de abril de 1958, artículo 23.

sino que, en el caso de los hoteles gremiales, muchas veces se los incluía en el sindicato al que pertenecía el hotel o en el de trabajadores de entidades deportivas y civiles (UTEDyC).

Una sentencia judicial expedida por el Tribunal de Trabajo N° 2 de la ciudad de Mar del Plata también nos brinda información respecto al criterio de “encuadre sindical” de los trabajadores. En una demanda iniciada por quince camareras empleadas en el hotel perteneciente al Sindicato Luz y Fuerza, se dan un importante debate y una extensa argumentación por parte de los jueces en torno al CCT aplicable al caso. Mientras la parte demandante argumentaba que, por ser trabajadoras gastronómicas, correspondía la aplicación del CCT firmado por el sindicato UTGRA y, en consecuencia el pago de un sueldo y del ya mencionado laudo, la parte demandada sostenía que correspondía la aplicación del convenio con la Unión de Trabajadores de Entidades Deportivas y Civiles (UTEDyC) y el pago únicamente de un sueldo fijo. Luego de un largo análisis en torno al encuadramiento gremial correspondiente, los jueces determinaron que:

Es evidente que la parte patronal que signó la convención (Federación de Asociaciones de Hoteles y Afines de la Zona Atlántica -fahaza-) agrupa a los empresarios de hoteles unidos por una profesión habitual y específica y por intereses comunes de tipo profesional, y que es representativa de una actividad a la que se refiere la ley 1.425 (art. 9). No ha estado ni en la letra ni en el espíritu del convenio integrar al mismo a otros empleadores que no fueran los que ejercitan actos de comercio gastronómico. Vale decir, que el Sindicato de Luz y Fuerza no estuvo representado a través de fahaza (...) La actividad específica marca la pauta de aplicación: los empleadores cuya actividad son la de prestar un

servicio al público de índole gastronómica, con fines de lucro, estarán comprendidos en los límites de los convenios aquí invocados [refiere a los cct 282/66 y 283/66].

A todas luces surge que no es el caso de autos, en que un sindicato dispone sin ánimo de beneficio y sí como uno de los postulados fundamentales de su razón de existir: bienestar de sus integrantes -de un establecimiento hotelero-. (...)

Objetivamente, señalo la improcedencia de la acción, a la luz de las normas legales y antecedentes jurisprudenciales (...) Subjetivamente, considero que es de desear que en un futuro próximo, todos los obreros de la rama gastronómica gocen de iguales beneficios contractuales que no deben serles retaceados justamente por quienes son sus iguales en el proceso socioeconómico y que, ocasionalmente, son sus empleadores⁷⁰.

En la argumentación del juez observamos dos partes claramente diferenciadas. Si desde el punto de vista legal desestimó la demanda por no adecuarse a la ley, desde su opinión personal remarcó la necesidad de unificar la reglamentación para los trabajadores de todo el sector. Argumentando que, si bien los sindicatos que explotan hoteles ocasionalmente se erigían como empleadores, la razón de ser de los sindicatos era representar al mismo sector socioeconómico -los trabajadores- al que, en casos como el mencionado, perjudicaban al brindarle menores beneficios. Ese deseo o sugerencia del juez, sin embargo, no se llevó a cabo durante el período analizado en este libro. Doce años después, en una sentencia correspondiente a un juicio iniciado por un grupo de mucamas

⁷⁰ Expediente 5639 (1968), Tribunal de Trabajo N° 2, Mar del Plata.

trabajadoras en el Hotel 15 de diciembre, perteneciente al Sindicato de Choferes de Camiones y Afines, aparece como marco regulatorio de la actividad el CCT 236/75 de UTEDyC⁷¹.

La ciudad de Mar del Plata ha sido uno de los centros urbanos más importantes a nivel nacional a lo largo de todo el siglo XX. Su relación con el turismo ha sido intensamente abordada por la historiografía. Si bien diversos estudios han focalizado en la relación entre el turismo y la política local y nacional o entre el turismo y las empresas familiares o las organizaciones sindicales, pocos han sido los que han focalizado en las dinámicas que adquirió el mercado de trabajo en ese contexto. La “democratización del bienestar” que tuvo lugar en la segunda mitad del siglo XX supuso importantes transformaciones para la ciudad; en tanto, su infraestructura debió adaptarse para recibir a un creciente número de turistas pertenecientes a sectores sociales cada vez más amplios. Estas transformaciones en el perfil del turismo dieron lugar a una importante heterogeneidad en los servicios ofrecidos.

Sin embargo, las interpretaciones androcéntricas que han dominado el campo de estudios sobre el mundo del trabajo, han opacado la diversidad de experiencias y de relaciones laborales que caracterizaron al siglo XX. Este sesgo ha tenido una fuerte influencia en el modo en que se analizaron las relaciones de trabajo en los centros urbanos del país. Las experiencias de aquellos y aquellas que se desempeñaron en áreas de trabajo ligadas al turismo no han sido abordadas sistemáticamente.

⁷¹ Expediente 17014 (1980), Tribunal de Trabajo N° 2, Mar del Plata.

A lo largo de este capítulo buscamos dar cuenta de la relevancia que tuvo el sector de los servicios en general y el hotelero en particular en el mercado de trabajo marplatense. Asimismo, intentamos reponer la heterogeneidad que caracterizaba a la hotelería de la ciudad, lo cual influía directamente en las condiciones de trabajo en el sector. En ese sentido, intentamos dar cuenta de las condiciones de trabajo en términos prescriptivos y lo contrastamos con experiencias cotidianas reconstruidas a partir de otros discursos, como relatos y sentencias judiciales.

Como ya hemos sostenido, el análisis de los servicios contribuye no solo a conocer aspectos de un sector hasta el momento poco explorado, sino a complejizar la imagen que se tiene del mundo del trabajo en general. En ese sentido, los próximos capítulos serán destinados a analizar algunos atributos específicos del trabajo allí desarrollado y que contribuyen a matizar la imagen que se ha forjado en torno a la sociedad salarial. Comenzaremos por la cuestión de la remuneración del trabajo. Las discusiones y los conflictos suscitados en torno al salario correspondiente a los trabajadores hoteleros y gastronómicos no fueron una particularidad de la ciudad de Mar del Plata ni una novedad de la segunda mitad del siglo. Desde la década del treinta había tenido lugar, a nivel nacional, un importante debate en torno a la forma de remuneración de los trabajadores y las trabajadoras del sector, que solo se clausuró en 1945 con la sanción del “laudo” gastronómico y que se reactualizó luego de 1980, con su derogación. En el siguiente capítulo reconstruiremos dicho debate y los argumentos sobre los que se asentaron los reclamos de los trabajadores y de quienes los representaban.

| CAPÍTULO II |

Debates en torno a la remuneración. La dimensión económica del trabajo*

Se fue el 28. 8 hs

HOTEL "MENDOZA"

A 3 CUADRAS DEL CASINO Y DE LA PLAYA BRISTOL

DE
JUNCO, AMADO & CIA.

BELGRANO 2451

T. E. 2-1961 - MAR DEL PLATA

Nº 1263

Mar del Plata, *Marzo 27* de 1954

Pieza N° *12* Pensión por día *28 Pesos*

Dics Pensión a \$	
7 Días 2 Personas	392.-
7 " 1 Mujer 50%	98.-
1/2 " 2 Personas	28.-
Extras Segun Vales	31.70
	549.70
Leandros 2%	109.94
	659.64
Curisimo 2%	13.20
Total	\$ 672.84

PAGADO

Imagen 1. Factura del hotel Mendoza, Belgrano 2451, Mar del Plata, 27 de marzo de 1954. Recuperada de <http://www.lacapitalmdp.com/contenidos/fotosfamilia/fotos/8002>

* Una versión anterior y más acotada de este capítulo fue publicada como artículo en Garazi, 2016.

El camino hacia el salariado

El 27 de marzo de 1954, el hotel Mendoza, ubicado a tres cuadras del casino y de la playa Bristol -como rezaba su recibo-, le facturaba a quien había ocupado la pieza nº 12, \$ 549,70 en concepto de siete días de pensión para dos personas (\$ 392); siete días de alojamiento para una persona con un descuento del 50 % (\$ 98), medio día de pensión para dos personas (\$ 28), y extras (\$ 31,70). Además, figuraban \$ 109,94 en concepto de laudo y \$ 13,20 por “turismo”. En total, la factura que debía abonar el huésped era de \$ 672,84. Ahora bien, si los primeros ítems de la factura se referían al valor de los servicios brindados por el establecimiento y el último a una tasa, una suerte de impuesto que debían pagar los turistas por visitar la ciudad, ¿qué significaba el ítem “laudo”? Como puede observarse, para 1954 y en la categoría a la que pertenecía el hotel Mendoza, el laudo era el 20 % (el 2 % que figura en la imagen debe de haber sido un error de escritura) del valor monetario de los servicios pagados por el cliente. ¿Cómo llegó el “laudo” a ocupar una proporción tan importante de lo que un huésped debía pagar en un hotel? ¿Qué era? ¿Para quién estaba, o debía estar, destinado?

Dicho de modo muy sintético, el laudo era un derecho que había sido sancionado el 4 de septiembre de 1945 por la Secretaría de Trabajo y Previsión de la Nación, y declarado obligatorio por el decreto 4.148 de 1946⁷². Allí se establecía que las trabajadoras y los trabajadores gastronómicos y hoteleros debían recibir un porcentaje de la ganancia de los establecimientos donde trabajaran, y al mismo tiempo

⁷² Un laudo es una sentencia o decisión que dicta el árbitro o juez mediador en un conflicto.

se les prohibía percibir propinas, ya que serían los mismos clientes los encargados de abonar dicho “porcentaje”. Esta medida fue una singularidad del trabajo en el sector, que estuvo vigente durante más de treinta años. Ahora bien: ¿cómo se había llegado a su sanción? ¿Qué papel tuvieron las agrupaciones de trabajadores en dicho proceso? ¿Qué problemáticas venía a resolver? ¿Qué relevancia tenía en el contexto de los derechos de los trabajadores y las trabajadoras del sector? Si desde ya podemos adelantar que tanto en términos monetarios como en términos de las representaciones construidas en torno a él, el laudo había sido muy significativo en las experiencias de los trabajadores y las trabajadoras, ¿qué otras cosas nos dice sobre su trabajo? ¿Y sobre la noción de trabajo asalariado dominante en el período?

En este capítulo utilizaremos como vía de entrada la cuestión de la remuneración de los trabajadores/as hotelero-gastronómicos para abordar determinados aspectos del trabajo. Las distintas formas que adquirió la retribución económica de quienes se desempeñaban en el sector y los debates que se suscitaron en torno a ella contribuyen a tensionar la imagen tradicional del trabajo que imperó durante gran parte del siglo XX, y a discutir algunas de las características que se le han asignado al concebirlo desde perspectivas y nociones androcéntricas. La intención no es mostrar en qué se diferencia esta ocupación de otras, porque ello supondría la existencia de un trabajo “normal” o clásico y de otros “anormales” o no clásicos. Lo que proponemos, tanto en este capítulo como en el próximo, es reponer algunas dimensiones del trabajo que en los estudios sociales solo han empezado a tener visibilidad en las últimas décadas y cuyo abordaje implica repensar el trabajo en términos generales, entendido como una categoría histórica y socialmente construida.

La expansión del trabajo en forma de empleo que tuvo lugar a lo largo del siglo XX dio lugar a lo que Robert Castel (1997) ha denominado sociedad salarial. En este marco, el salario dejó de ser la retribución puntual a una tarea para convertirse en una fuente que aseguraba derechos, daba acceso a distintas prestaciones (seguro por enfermedad o accidente, jubilación) y permitía una participación ampliada en la vida social (consumo, vivienda, educación, ocio). Aunque en el marco de una sociedad capitalista las desigualdades no desaparecen, la ciudadanía social conquistada sobre la base del trabajo permitió a los individuos acceder a nuevos derechos. La estabilidad de la condición salarial dependía de una cuestión decisiva: la inscripción en un derecho del trabajo que reconocía al trabajador como miembro de un colectivo dotado de un estatuto social, más allá de la dimensión individual del contrato de trabajo (Supiot, 2008).

En la Argentina, desde inicios del siglo XX el trabajo fue convirtiéndose gradualmente en una cuestión problemática en la que el estado debió intervenir. Como ha sostenido Germán Soprano (2007), sus intervenciones fueron orientadas de acuerdo a sentidos plurales, definidos en interlocución con diversos actores localizados dentro y fuera del ámbito estatal. Si, por un lado, los intentos de resolución de diferentes problemas sociales vinculados a la cuestión laboral contaron con una considerable dimensión represiva, por otro, el estado apeló a la integración a través del diseño y la creación de diversos mecanismos para regular los conflictos. La creación de organismos estatales como el Departamento Nacional del Trabajo o la progresiva asociación del trabajo a distintos derechos sociales fueron medidas tomadas en este último sentido (Lobato, 1997; Lvovich y Suriano, 2006; Soprano, 2000; Suriano, 2007; Zimmerman, 1994).

Sin embargo, a pesar de que por esos años el trabajo asalariado se extendió como rasgo dominante, no desaparecieron instantáneamente otras formas de retribución y de vínculos laborales (Lobato y Suriano, 2013). Particularmente en el sector hotelero-gastronómico, pervivieron determinadas relaciones laborales que no se correspondían con las características del trabajo asalariado dominante en el país desde fines del siglo XIX⁷³. Sus trabajadores y trabajadoras accedieron a este modo de remuneración -y a los derechos con los que posteriormente se asoció- de forma más tardía, luego de extensos debates y conflictos que solo se saldaron cuando el estado intervino de manera decisiva en ellos.

A partir de los debates legislativos que se dieron a nivel nacional desde la década del treinta y que se extendieron a lo largo de todo el siglo XX en torno a la forma de remuneración de los trabajadores hoteleros y gastronómicos, en este capítulo observaremos cómo las prácticas desafiaban constantemente las formas y nociones de “contrato de trabajo” y de empleo dominantes en el período. En primer lugar reconstruiremos las características que adquirieron las relaciones laborales en el sector en la primera mitad del siglo XX hasta la sanción del denominado laudo gastronómico en 1945. Luego nos detendremos en el análisis de dicho laudo, entendiéndolo como un hito imprescindible en la inclusión de los trabajadores hoteleros y gastronómicos (tanto a nivel nacional como local) dentro del trabajo asalariado y en los derechos económicos y sociales asociados a él, lo que no significó, sin embargo, el alejamiento definitivo de otras formas de remuneración, como lo fue la propina.

⁷³ Esto no fue una excepcionalidad de la Argentina; en ciudades como Amsterdam, Bruselas, Viena, Londres u otras de Francia y Alemania se daba una situación similar. Véanse González Turmo, 1996; Van Den Eckhout, 2015.

Por último, abordaremos las disputas suscitadas entre trabajadores y empresarios tras su derogación en 1980, centrándonos en las estrategias de ambos sectores para conseguir o impedir su reinstauración. Dicho proceso es reconstruido a partir de proyectos de ley presentados por legisladores ante las cámaras de Diputados y de Senadores nacionales, así como los debates que tuvieron lugar en ellas. Tenemos en cuenta, asimismo, las peticiones y solicitudes realizadas ante dichas cámaras y al Poder Ejecutivo Nacional por organismos particulares, organizaciones gremiales representantes de trabajadores y por el sector empresarial. También recogemos las opiniones de algunos representantes de este último sector, vertidas en la revista *HOPEBAR*⁷⁴.

Las propinas no bastan

Las intervenciones estatales en materia laboral fueron cruciales tanto para otorgar como para garantizar el cumplimiento de los derechos de los trabajadores y las trabajadoras desde principios del siglo XX. La noción de trabajo que impregnó dichas intervenciones fue aquella surgida en la modernidad y generalizada posteriormente con el industrialismo. Su característica esencial era la de ser una actividad realizada en la esfera pública, demandada, definida y reconocida como útil por otros, y remunerada por ellos (Gorz, 1995).

Sin embargo, algunos trabajos presentaban ciertas particularidades que los alejaban de esta concepción y que introducían otros elementos necesarios para pensarlos. Determinados trabajos de servicios (ya fueran domésticos o no) tenían la singularidad de que

⁷⁴ La revista *HOPEBAR* era un órgano de difusión de la Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confiterías, Bares y Afines de Mar del Plata, editada por primera vez en 1946.

consistían no solamente en suministrar una cantidad de trabajo contractual a un precio contractual, sino también en agradar, en darse por entero. Algunas actividades remuneradas en las que existía este involucramiento entre el/la trabajador/a y el cliente han sido entendidas como trabajo emocional (*emotional labor*). En ellas, la capacidad de controlar o manejar las propias emociones se incorporaba al mercado como una cualidad de la fuerza de trabajo plausible de ser comprada y vendida (volveremos sobre esta cuestión específicamente en el próximo capítulo) (Goffman, 2006; Hochschild, 1979).

Muchos de los trabajos realizados en el sector hotelero presentaban características propias del trabajo emocional. Este aspecto, así como su inserción dentro de la categoría de servicios, sus altos niveles de informalidad, su proximidad al trabajo doméstico remunerado y no remunerado asociado tradicionalmente con el género femenino, obstaculizaron la plena y temprana inclusión de sus trabajadores y trabajadoras en el trabajo asalariado. En ese sentido nos preguntamos: ¿qué características presentaban los trabajos del sector hotelero? ¿Cómo se entendió, legal, económica y socialmente, en distintos momentos, a este tipo de trabajo? Si la propia categoría de trabajo emocional implicaba la mercantilización de la administración o manejo de las emociones o sentimientos, ¿qué tensiones generó este aspecto con el régimen del salariado en el caso específico aquí analizado? ¿Qué elementos generaron dichas tensiones? ¿Cómo incidió la heterogeneidad que ha caracterizado al sector al momento de definir las relaciones laborales de sus trabajadores?

En el caso de la hotelería las respuestas a dichos interrogantes dependían en buena medida de las características del establecimiento en el que el trabajador o la trabajadora se desempeñara. Existían, como

hemos mencionado en el capítulo anterior, desde establecimientos muy pequeños, manejados por sus propios dueños y sostenidos gracias al trabajo del conjunto de la familia del propietario, hasta establecimientos de grandes dimensiones que contaban con decenas de empleados. De esta manera, la inclusión de un trabajador o una trabajadora bajo los beneficios de determinado régimen legislativo estaba sujeta a la forma en que, legal y socialmente, se había definido el establecimiento donde trabajara⁷⁵.

Al igual que en otros países, en la Argentina las formas de remuneración de los trabajadores hoteleros y gastronómicos dominantes hasta mediados del siglo XX han puesto en entredicho algunos elementos que caracterizaron al empleo asalariado. Las preocupaciones en torno a esta cuestión se hicieron evidentes en las cámaras legislativas hacia fines de la década del treinta. Es muy probable que las advertencias realizadas a principios de la década por la Organización Internacional del Trabajo (OIT)⁷⁶ sobre las deficiencias e inestabilidades de los sistemas de remuneración de los empleados del sector hotelero y gastro-

⁷⁵ Entre las décadas del 40 y el 50, distintos decretos y resoluciones establecieron reglamentos para el funcionamiento de hoteles, restaurantes, casas de comidas, fondas, posadas y casas de pensión. Véanse Resolución del 16 de enero de 1941 (B.O. del 21 de enero de 1941), Resolución del 18 de abril de 1942 (B.O. del 23 de abril de 1942), Resolución del 27 de octubre de 1943 (B.O. del 4 de noviembre de 1943), Decreto 20.134, 9 de septiembre de 1949 (B.O. del 17 de septiembre de 1949), Decreto 8.804, 6 de julio de 1954 (B.O. del 14 de julio de 1954), Decreto 2.326, 28 de febrero de 1958 (B.O. del 12 de noviembre de 1958), en *Anales de Legislación Argentina 1852-1976*. Buenos Aires: *La Ley*.

⁷⁶ En la última década, la historiografía local y regional ha mostrado un considerable interés en la dimensión transnacional de la regulación del trabajo y su anclaje en América Latina a partir del análisis de la vinculación e impacto de las instituciones internacionales y los procesos locales, sus actores y dinámicas. Véanse Caruso y Stagnaro, 2017; Ferreras, 2012; y Ramacciotti, 2014.

nómico a escala mundial hayan tenido incidencia en la visibilización local de los reclamos⁷⁷.

Los primeros proyectos de ley estuvieron destinados a sustituir el sistema de remuneración basado en la propina, característico del sector. En 1937 el diputado socialista Joaquín Coca⁷⁸ y en 1939 los diputados, también socialistas, Juan Antonio Solari, Américo Ghioldi, Enrique Dickmann, Nicolás Repetto y Silvio L. Ruggieri presentaron proyectos en ese sentido⁷⁹.

El primero entendía que la propina era una “reminiscencia de la esclavitud y de la servidumbre de las masas laboriosas que imperó en el pasado remoto”⁸⁰. La persistencia de esta forma de remuneración daba lugar una relación anormal entre empleado y empleador, ya que este delegaba en el cliente su obligación de pagar un salario al trabajador, poniéndolo en una situación moral penosa, humillante y

⁷⁷ En 1931, bajo los auspicios de la OIT, tuvo lugar una reunión consultiva de empleados de hoteles, cafés y restaurantes que trató, entre otros, el problema de los sistemas de remuneración de sus trabajadores, incluida la retribución basada en propinas. El hecho de que la cuestión de la remuneración de los trabajadores del sector hotelero fuera tratada por la OIT da muestra de que era un asunto que trascendía las fronteras nacionales y que una problemática identificable a escala mundial, principalmente en países europeos y en Estados Unidos. Véase Organización Internacional del Trabajo (1990). *Conferencia Internacional del Trabajo, 77ª reunión, Informe VI “Condiciones de trabajo en los hoteles, restaurantes y establecimientos similares”*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo, pp. 1-98.

⁷⁸ Archivo de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación, Expediente 276-D-1937, recuperado de <http://apym.hcdn.gob.ar/expedientes>

⁷⁹ Congreso de la Nación Argentina (1939). *Diario de Sesiones de la Cámara de Diputados*, Buenos Aires, p. 22.

⁸⁰ Archivo de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación, Expediente 276-D-1937, sin pág., recuperado de <http://apym.hcdn.gob.ar/expedientes>

servil. En una línea similar, el diagnóstico realizado por los segundos era que la propina era parte integrante del salario que por esos años percibía una enorme cantidad de obreros de la industria o del comercio. Esta forma de remuneración, esgrimían los diputados, entraba en pugna con los más elementales principios de ética, ya que constituía una corrupción o tentativa de corrupción del empleador. Además, se consideraba que desprestigiaba a quien la recibía. En tanto, los diputados entendían que la propina debía ser abolida, contribuyendo a concretar las aspiraciones de la Federación Obrera Gastronómica Regional Argentina (FOGRA)⁸¹. Según el informe presentado por los diputados, dicha entidad, por entonces, defendía los derechos de más de 200.000 trabajadores, cuyas condiciones de vida y de trabajo exigían la fijación de un salario que les asegurase un mínimo razonable de subsistencia⁸².

En su argumentación, los diputados trajeron a colación una entrevista realizada por un noticioso de la Agencia Andi (sic) a dirigentes de la FOGRA en la que denunciaban la “deprimiente situación de los gastronómicos”⁸³. Durante la primera mitad del siglo XX existían “agencias de colocaciones” que, a cambio de una suma de dinero, ayudaban a quienes deseaban conseguir una plaza en el mercado gastronómico. Sin embargo, los trabajadores no solo debían abonarle a dicha agencia, sino que además debían pagarles a los dueños de los establecimientos una suerte de “canon” que les permitía desarrollar su trabajo.

⁸¹ Véase el Capítulo I.

⁸² Congreso de la Nación Argentina (1939). *Diario de Sesiones de la Cámara de Diputados*, Buenos Aires, p. 22.

⁸³ *Ibidem*, pág. 23.

Tanto en hoteles como en restaurantes y cafés -los mozos, por ejemplo- no solo no percibían remuneración alguna por parte del dueño del establecimiento, sino que abonaban una suma mensual por ocupar tales puestos. Sus ingresos, en consecuencia, estaban conformados únicamente por las propinas que recibían de los clientes, gracias a las cuales “compraban” su participación en el mercado laboral. De esta forma los dueños “no solo lucra[ba]n con las ganancias de las ventas, sino que también con la generosidad de los clientes, determinada por la atención y la simpatía del personal de los mozos”⁸⁴. Como puede observarse, en este aspecto la relación laboral tenía una cuota considerable de trabajo emocional. Los ingresos del trabajador no dependían de un contrato establecido, sino de su capacidad para agradar al cliente y de la calidad del servicio ofrecido. Así, el empresario se beneficiaba por dos vías: tanto por la venta de sus productos a los clientes como por el alquiler de los puestos laborales a los trabajadores, quienes en muchos casos, contaban con un ingreso derivado únicamente de las propinas que ofrecían los consumidores⁸⁵.

⁸⁴ *Ibidem*.

⁸⁵ Esta situación no solo aquejaba a este sector. A inicios de la década del 40, los diputados por el Partido Demócrata Nacional, J. Luciano Peltier y Reynaldo A. Pastor, presentaron un proyecto de ley que tenía como finalidad establecer la supresión de la propina como complemento del salario de los empleados y obreros de las confiterías y restaurantes, así como de los camareros de los ferrocarriles. Congreso de la Nación Argentina (1942) (Tomo III). *Diario de Sesiones de la Cámara de Diputados*, Buenos Aires, p. 655. En 1949, el diputado José Emilio Visca también realizó un proyecto de declaración en el que solicitó al Poder Ejecutivo que tomara las medidas necesarias para eliminar la propina como elemento de remuneración de los ferrocarriles argentinos. Archivo de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación, Expediente 190-D-1949, recuperado de <http://apym.hcdn.gob.ar/expedientes>

En un contexto de avance de la sociedad salarial, fundada principalmente en los derechos sociales asociados al trabajo y a su regulación jurídica (Castel, 1997), la situación de los trabajadores hoteleros y gastronómicos daba cuenta de la coexistencia de distintos regímenes de trabajo y de su carácter marginal dentro de aquella. Si bien los trabajadores tenían trabajo, no tenían empleo. Margaret Maruani (2000a) estableció la diferencia entre ambos señalando que, mientras que el trabajo es definido como la actividad de producción de bienes y servicios y el conjunto de las condiciones de ejercicio de dicha actividad, el empleo es un conjunto de modalidades de acceso y salida del mercado de trabajo, así como la traducción de la actividad laboral en términos de estatus sociales.

Precisamente, lo que comenzarían a reclamar los trabajadores era tanto el reconocimiento económico como el estatus social derivados de su trabajo. La existencia de una comisión pro sueldo mínimo del Sindicato Obrero Gastronómico da muestra de los reclamos y de las insatisfacciones del sector. Por esos años, su secretario destacó que:

Con los convenios colectivos de trabajo, daremos por fin cumplimiento a las leyes de 8 horas, descanso semanal, sábado inglés y vacaciones pagas; leyes estas que el Departamento Nacional del Trabajo no ha encontrado o no ha querido encontrar el medio de hacerlas cumplir en esta industria⁸⁶.

La cita sugiere que, si bien los trabajadores y las trabajadoras del sector gastronómico y hotelero podían ampararse en la legislación

⁸⁶ Reportaje realizado a Andrés Blas por el diario *La Vanguardia*, citado en la argumentación de un proyecto de ley. Congreso de la Nación Argentina (1939). *Diario de Sesiones de la Cámara de Diputados*, Buenos Aires, p. 23.

laboral de alcance más general, en la práctica dichas leyes no eran cumplidas, lo que los ubicaba en una situación desventajosa respecto de otros trabajadores⁸⁷. Así, la costumbre de “comprar” o “alquilar” puestos de trabajo era posible por las características que presentaba el sector. El contacto directo trabajador-cliente sumado a la costumbre fuertemente arraigada en la sociedad de ofrecer “propinas” a quienes brindaban el servicio, colocaba en una situación desfavorable a los trabajadores, ya que era un argumento utilizado por parte de los dueños de los establecimientos para no abonarles un salario fijo.

Frente a esta situación, el reclamo realizado por los trabajadores era, en cierto sentido, la inclusión plena, concreta y real en el régimen del salariado. Sus argumentos apelaban a cuestiones vinculadas a la moral de los trabajadores y al desprestigio y la deshonra que suponían otros medios de remuneración, especialmente las propinas. Como ha sostenido Robert Castel (2012), en el régimen del salariado, el trabajador es el basamento de una sociedad que le garantiza a él mismo, a su familia y a la mayoría de los miembros de la comunidad, las condiciones de base de su independencia económica y de una seguridad social extendida. En tanto, era lógico que aquellos que estuvieran excluidos

⁸⁷ Desde principios de siglo se sancionaron una serie de leyes que regulaban cuestiones relativas al trabajo y los trabajadores; algunas de ellas fueron: la ley 4.661 de 1905, sobre el descanso dominical en la Capital Federal (la ley 9.104 de 1913 lo extendió a los territorios nacionales); la ley 5.291 de 1907, sobre el trabajo de las mujeres y los menores; la ley 9.688, de 1915, sobre los accidentes de trabajo; la ley 11.728 de 1925, sobre el pago de los salarios; la ley 11.544 de 1929, sobre la jornada laboral, disponiendo los topes de ocho horas diarias y 48 horas semanales; la ley 11.640 de 1932, que incorporó el llamado “sábado inglés”; la ley 11.729 de 1934, que modificó los artículos 154 a 160 del Código de Comercio, con contenidos que incluían, entre otras cuestiones, vacaciones pagas, sueldo por enfermedad y protección contra el despido arbitrario para los empleados de comercio.

reclamaran su inclusión a través de un salario mínimo, un derecho al trabajo que reducía progresivamente la arbitrariedad patronal, protecciones eficaces contra enfermedades, accidentes, la suspensión del trabajo, etcétera.

En relación a ello, es significativo que tanto los representantes gremiales como los diputados o senadores se refirieran a los trabajadores en términos masculinos. A pesar de que los servicios constituían el sector económico que más mujeres concentraba, ellas no aparecen mencionadas ni referidas en los reclamos. Su invisibilización da cuenta de que a quienes desprestigiaba y deshonraba no contar con un salario estable y fijo era a los varones, que socialmente eran considerados los proveedores económicos de sus familias.

El salario no solo constituía una seguridad en términos económicos, sino que garantizaba la inclusión social y la condición ciudadana. En este contexto, apelando a argumentos tanto materiales como simbólicos, los trabajadores procuraron que su remuneración dejara de depender de las dimensiones afectivas o personales de su trabajo (y de los clientes) y que resultara de un contrato de trabajo establecido legalmente. Finalmente, por un decreto del 4 de septiembre de 1945, los trabajadores hoteleros y gastronómicos consiguieron que la Secretaría de Trabajo y Previsión sancionara el derecho al denominado laudo para trabajadores gastronómicos.

El laudo gastronómico

Entrevistadora: ¿Y todos los hoteles tenían el mismo sueldo, o en este se ganaba mejor por la categoría del hotel?

Adelia: Por la categoría...Vos entrabas al hotel y estaba un cuadro

con lo que ese día ganabas, el día ese valía mil pesos, el otro día ochenta, el otro valía mil doscientos. Los días de fiesta subía el punto y vos entrabas... y nos poníamos contentas⁸⁸.

Susana: [El salario] alcanzaba muy bien. Aparte nosotros en esa época... yo trabajé en la época del laudo. El laudo era que se repartía la ganancia con el empleado, entonces era importante⁸⁹.

El “laudo” fue muy significativo tanto en términos monetarios como simbólicos. Como se observa en los fragmentos citados, el laudo era percibido como una parte considerable en los ingresos y hasta fue utilizado para definir una “época”. Tanto Adelia como Susana se desempeñaron desde mediados de los setenta en los hoteles de mayor categoría y prestigio de la ciudad, Château Frontenac y Hotel Provincial respectivamente, lo que, como dijo una de ellas, incidió directamente en el valor monetario que significaba el laudo y probablemente por ello lo recuerdan de esa manera. Sin embargo, más allá de la categoría del hotel, no hubo entrevistado/a que no recordara el período de vigencia del “laudo” como un momento de un buen pasar económico para los trabajadores y las trabajadoras del sector. Para tener una idea de lo significativo que era en términos de ingresos, podemos recurrir a los datos que nos brindan las sentencias judiciales. En un reclamo iniciado por una mucama de hotel cuyo veredicto fue a su favor, mientras el sueldo que se le debía abonar por su trabajo en los meses de enero y febrero de 1960 alcanzaba la suma de \$ 1.680, los

⁸⁸ Entrevista a Adelia, Mar del Plata, febrero de 2013.

⁸⁹ Entrevista a Susana, Mar del Plata, noviembre de 2012.

porcentajes correspondientes a esos meses ascendían a \$ 25.982,80⁹⁰. Igualmente, cabe aclarar que, como se observa en el fragmento citado de la entrevista a Adelia, ello variaba según los ingresos totales de cada establecimiento y de su categoría, ya que de ella dependía el porcentaje correspondiente a cada trabajador. Ahora bien, ¿cómo fue el proceso de su sanción? ¿Qué efectos tuvo sobre el conjunto de los trabajadores/as? ¿Qué nociones de trabajo se utilizaron para justificar su implementación? ¿Cuáles puso en tensión?

El laudo, suscripto por Domingo A. Mercante en calidad de director general de Trabajo y Acción Social Directa de la Secretaría de Trabajo y Previsión a cargo de Juan D. Perón, fue la salida a un conflicto entre el Sindicato Obrero Gastronómico y la Asociación Cámara Sindical de Cocineros, Pasteleros y similares (con apoyo de la FOGRA), por un lado, y la Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confiterías y Cafés de Capital Federal, por otro. Sin embargo, esta solución a un conflicto puntual entre los trabajadores y el sector empresarial terminó constituyéndose en un momento clave dentro del proceso que llevó a la incorporación de los trabajadores hoteleros y gastronómicos en el régimen del salariado.

El 18 de febrero de 1946 el decreto 4.148 estableció la obligatoriedad del laudo que regía las relaciones entre empleadores y empleados de hoteles, restaurantes, confiterías, bares y demás establecimientos que tuvieran por principal objeto proporcionar al público servicios de alojamiento o suministro de comida o bebidas. Inicialmente las disposiciones del laudo serían de aplicación en la Capital Federal y en todas las localidades comprendidas dentro de un radio de sesenta kilóme-

⁹⁰ Expediente 2090 (1962), Tribunal de Trabajo N° 2, Mar del Plata.

tros. El régimen sería instituido por un año, y revestiría un carácter experimental de cuya aplicación se obtendrían fundamentos para determinar su revisión futura.

Como adelantamos, el laudo estableció que los trabajadores tendrían derecho, además de a una remuneración fija, a un porcentaje individual sobre el valor de los servicios prestados. Este porcentaje constituía una comisión colectiva indirecta, en tanto no era el resultado de la gestión desarrollada por cada trabajador de forma individual, sino que era producto de la división de los ingresos totales del establecimiento. Al mismo tiempo, suprimió la propina como medio de remuneración, considerada una forma irregular de pago que, al depender de la exclusiva voluntad del público, impedía que el trabajador contara con recursos fijos y exigibles. Desde la perspectiva de los trabajadores, la abolición de la propina contribuiría a la dignificación del trabajo mismo.

Para ello, los empleadores tendrían la obligación de hacer conocer, mediante anuncios colocados en lugares visibles, dicha prohibición. La aceptación por parte del empleado de cualquier recompensa en dinero efectuada por el cliente, como consecuencia de la prestación de su servicio, sería considerada falta grave en el cumplimiento de sus obligaciones y justificativa de despido⁹¹. Esta medida alcanzaría a todos aquellos que, hasta el momento, se habían visto beneficiados por la percepción de propinas: *maîtres*, conserjes, mozos, porteros, comises, mucamos/as, ascensoristas, guardarropas, mensajeros, cadetes

⁹¹ Cabe destacar que, a pesar de la prohibición explícita de percibir propinas, esta era una práctica fuertemente arraigada en la sociedad y no desapareció totalmente, sino que coexistió con el laudo en diferentes medidas.

y telefonistas. El laudo además establecía los sueldos básicos de los trabajadores de distinta categoría, los establecimientos en los que sería aplicado y la forma en que el porcentaje se repartiría atendiendo a las distintas categorías de los empleados. Asimismo, se establecía que los porcentajes serían considerados salarios a los efectos de la Ley 11.278 que, desde mediados de la década del veinte, regulaba la forma de pagos de sueldos y establecía que todo salario o sueldo de obreros o empleados debería abonarse exclusivamente, y bajo pena de nulidad, en moneda nacional del curso legal⁹².

En el mismo año en que se sancionó el laudo, la Federación Obrera Gastronómica, a través de una petición a la Cámara de Diputados de la Nación, solicitó que fuera convertida en ley la vieja aspiración referente a la suplantación de la propina como forma de remuneración de sus tareas, que ya había empezado a materializarse en distintos puntos del país (Capital Federal, Rosario, Casilda, Mendoza, San Juan, Chaco y Río Gallegos, entre otras localidades). Su argumento, en relación al laudo, era que las propinas constituían un modo innoble de compensar el trabajo humano y que era necesario que dejaran de existir dentro del territorio nacional. El salario, en tanto, debía ser expresado en forma preestablecida, ya que de otro modo los trabajadores gastronómicos no estarían nunca en condiciones de conocer cuáles eran las remuneraciones a las que tenían derecho, al mismo tiempo que la propina estaba supeditada a la buena o mala voluntad del público, de la que dependía⁹³.

⁹² Decreto 4.148/46, 18 de febrero de 1946. La ley nacional 11.278, sancionada el 30 de octubre de 1923 y publicada en el *Boletín Oficial* el 14 de agosto de 1925, fue derogada por la ley 18.596, sancionada en 1970.

⁹³ Archivo de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación, Expediente 100-P-1946, recuperado de <http://apym.hcdn.gob.ar/expedientes>

Sin embargo, algunos sectores mostraron cierta reticencia ante las nuevas medidas. En agosto, la Liga de Almaceneros Minoristas y Anexos, con “espíritu de colaboración”, solicitó, antes de que el cuerpo legislativo se abocara al estudio para convertir en ley el Laudo Gastronómico, que se reajustara su estructura, en forma tal que su cumplimiento resultara beneficioso para todos los obreros y empleados del gremio. Tal como estaba planteado -entendían-, resultaba un motivo de división y antipatías entre el mismo personal, generando un perjuicio a los dueños de los comercios y del público consumidor, que tenía que soportar un mal servicio. En su solicitud, apelando a una supuesta situación real de trabajo en un restaurante, mostraban las desigualdades en materia de remuneración que se generaban entre un cocinero y un mozo:

Tomaremos como base un comercio de Restaurant, en donde el Convenio o Laudo establece para los cocineros un sueldo de doscientos pesos, para los ayudantes ciento cincuenta pesos y para los peones en general, ciento treinta pesos (...) En cambio: se imagina el Señor Presidente, [¿] cuánto gana un mozo, en el mismo negocio, con el quince por ciento de comisión sobre la venta, en cambio de la propina? Hasta setecientos pesos mensuales, además del sueldo fijo de cincuenta pesos establecido y la comida. Sin el deseo de desprestigio hacia nadie, pero sí con la sana intención de poner cada cosa en su lugar, debemos destacar que las tareas que realiza el mozo de Restaurant son de lo más sencillas; y en muchas casas de simple traslado de la comida de la cocina a la mesa. No podríamos decir lo mismo de la labor que realizan los cocineros y ayudantes, que requieren un largo aprendizaje (...) Son tareas más fatigosas y

más rudas, por la vecindad del fuego y a que un solo cocinero debe proveer el pedido de seis o más mozos⁹⁴.

En esta argumentación se sostenía que los cocineros, quienes requerían una formación profesional y una vocación determinadas, se encontraban en una posición desventajosa respecto de los mozos, quienes aun realizando tareas sencillas para las cuales no se necesitaba ningún tipo de capacitación, obtenían ingresos sustancialmente superiores. Como puede observarse, se recurría a argumentos vinculados con la cualificación de cada uno de los puestos de trabajo para demostrar la “injusta” jerarquía en términos remunerativos que se establecía entre los trabajadores.

Una extensa literatura ha mostrado que muchos de los puestos laborales del área de servicios, al estar asociados a lo relacional, quedaban excluidos de una valoración social en función del contenido técnico. En este sector se ponían en juego capacidades y aptitudes personales difíciles de medir que se adquirían a través de la experiencia y la socialización, y solo en menor medida, como resultado de una capacitación formal. Estas representaciones, en consecuencia, tendían a enmascarar las competencias que se aplicaban a los servicios, entendiéndolas como cualidades que forman parte de la identidad personal y que no pertenecían al dominio de la relación salarial (Daune-Ricard, 2000; Hampson y Junor, 2010; Horrell, Rubery, y Burchell, 1990; Llyod, Warhust, y Dutton, 2013; Maruani, 1991)⁹⁵. Tal como puede advertirse

⁹⁴ Archivo de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación, Expediente 335-P-1946, recuperado de <http://apym.hcdn.gob.ar/expedientes>

⁹⁵ La cuestión de los saberes implicados en el trabajo en el sector de la cocina y el comedor será analizada en profundidad en el Capítulo VI.

en la nota enviada por la Liga de Almaceneros Minoristas y Anexos, estas características, propias de los trabajos de servidor, contribuían a que aquellos fueran social y económicamente desvalorizados.

En ese mismo año, los diputados José Emilio Visca y Manuel Sarmiento presentaron un proyecto a la Cámara de Diputados que proponía la sanción con fuerza de ley de dicho decreto. Su argumento sostenía que la “saludable y justa iniciativa del decreto” debía ratificarse cuanto antes, ya que, de no ser así, traería una larga serie de incidencias y conflictos provocados por patrones que estaban siempre a la expectativa de encontrar el vehículo adecuado a sus desconocimientos de la justicia social⁹⁶. Además, Visca presentó un proyecto de ley para abolir las propinas como base del salario en toda la Argentina. Su finalidad era dignificar “el trabajo de un importantísimo gremio del país”⁹⁷.

El diputado sostuvo que en su proyecto recogía las aspiraciones del Sindicato Obrero Gastronómico, que le había hecho llegar un memorial denominado “El pro y la contra de la propina”. En él se comparaba la situación de los trabajadores gastronómicos en el pasado, mientras se percibía propina, y la del momento, con su prohibición. Antes de la sanción del laudo, argumentaba el gremio, la clase patronal no pagaba sueldos y, donde existían, oscilaban entre \$ 5 y \$ 20 por mes. En determinados establecimientos de Capital Federal, para poder ocupar una plaza de mozo era necesario pagar sumas de entre \$ 300 y \$ 500 y se le retenía

⁹⁶ Congreso de la Nación Argentina (1946) (Tomo IV). *Diario de Sesiones de la Cámara de Diputados*, Buenos Aires, p. 328.

⁹⁷ Congreso de la Nación Argentina (1946) (Tomo V). *Diario de Sesiones de la Cámara de Diputados*, Buenos Aires, p. 35.

\$ 2 o más al mozo para el personal interno. Lo mismo ocurría con el *maître* de hotel. Es decir, lo que los clientes dejaban al mozo por la atención recibida, el dueño del establecimiento lo aprovechaba para tener a un sinnúmero de obreros a los cuales les pagaban con la retención que hacían al mozo, en base a las propinas que este recibía. Además, denunciaban que unos ganaban demasiado, ya que no existía la rotación de plazas, y otros, con igual o más capacidad, ganaban salarios de hambre, porque trabajaban cuando las plazas principales ya estaban completas. Existía una distinción de clases entre la clientela, y lo mismo ocurría con los mozos, no por su capacidad de trabajo, sino por su “recomendación”, amistad o agente informativo confidencial del empleador. Asimismo, cuando un obrero se enfermaba, cobraba únicamente el sueldo; cuando se lo despedía se le pagaba lo que el patrón creía más conveniente; las vacaciones no se daban, y si se daban, no se pagaban. Esto -alegaban- ocurría cuando la propina era considerada como retribución de salarios,

cuando en realidad era ni más ni menos que una “dádiva” que los señores [clientes] dejaban en mayor o menor cantidad a quienes los habían atendido con la corrección y atención que su capacidad profesional les permitía tener⁹⁸.

En cambio, con la abolición de la propina y el “nuevo” sistema de remuneraciones al gremio gastronómico, se percibiría un sueldo mínimo y básico y un porcentaje de las ventas totales de los establecimientos. De esta forma, argumentaban, el empleado era remunerado

⁹⁸ *Ibidem*.

por su labor específica y dejaba de ser el sirviente al mejor postor, al existir la igualdad del cliente en cada categoría de trabajo. Por ello el gremio gastronómico, a través de su secretario general Ramón Suárez, así como también el sindicato del gremio gastronómico de San Juan y Salta, solicitaban a las cámaras de Diputados y Senadores de la Nación dar una respuesta favorable a su pedido de sancionar la ley de orden nacional de abolición total de la propina⁹⁹. Finalmente, ante los pedidos de distintos sectores, la ley 12.921 ratificó el decreto 4.148/46¹⁰⁰.

El debate en torno a la forma de remuneración, la sanción del laudo y su posterior ratificación a través de la ley, fue una de las primeras regulaciones específicas del trabajo de los empleados gastronómicos y hoteleros. Durante más de tres décadas sus trabajadores se vieron beneficiados con esta forma de remuneración, contemplada por los CCT de esta industria, celebrados desde la década de 1950 en adelante. El laudo jerarquizó estos trabajos del sector de servicios, al mismo tiempo que definió a sus empleados como un sector específico dentro del conjunto de los trabajadores en general, ya que constituían el único sector que participaba en las ganancias brutas de la empresa.

En 1971, en plena vigencia del laudo, la revista *HOPEBAR* publicó una nota titulada “La verdad sobre el salario del personal gastronómico”.

⁹⁹ Archivo de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación, Expediente 1225-P-1946, recuperado de <http://apym.hcdn.gob.ar/expedientes>

¹⁰⁰ B.O., 27 de junio de 1947, en *Anales de Legislación Argentina 1852-1976* (1979), Buenos Aires: La Ley. Cabe aclarar que esta ley no fue privativa del sector hotelero-gastronómico, sino que abarcó todos los decretos procedentes del gobierno militar referentes a asuntos relacionados con Trabajo y Previsión, dictados desde el 4 de junio de 1943. En tanto, las disputas y controversias sobre la ratificación del decreto 4.148/46 se incluyeron dentro de un conjunto de debates que atravesaron la aprobación de dicha ley. Véase Krotoschin y Ratti, 1967.

Comparando con los ingresos de obreros de otras actividades, los empresarios se disponían a demostrar que la actividad gastronómica era una de las pocas que, gracias a su especial sistema de remuneración, habían logrado mantener y aun superar el nivel del costo de vida. Al sustituir la propina por un porcentaje sobre las ventas brutas de los establecimientos, además de percibir un sueldo fijo la retribución salarial del obrero o empleado gastronómico mantuvo una constante actualidad y relación con el costo de vida. Sumado a ello, destacaron que la abolición de la propina dispuesta por la Ley 12.921 (que califica su percepción como causal de despido) había constituido una verdadera utopía, puesto que se encontraba institucionalizada en la totalidad de los establecimientos gastronómicos y había perdido su carácter denigrante, como fuera calificada oportunamente por los dirigentes gremiales obreros¹⁰¹.

Esta normativa, resultado del entrecruzamiento de los proyectos y los intereses de una pluralidad de actores, contribuyó a acercar a los trabajadores al “régimen del salariado”. Sin embargo, algunas características concernientes al control del proceso de trabajo y de la calidad del servicio los seguían manteniendo en una zona marginal dentro de la sociedad salarial. No solo los jefes o dueños de los establecimientos eran los encargados de inspeccionar el trabajo, sino que los mismos clientes, al demostrar su satisfacción o insatisfacción a través de las propinas (a pesar de su prohibición), se erigían como evaluadores de la prestación y, en consecuencia, de los trabajadores y

¹⁰¹ “La verdad sobre el salario del personal gastronómico” (1971). Revista *HOPEBAR*, N° 270. Mar del Plata: Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confiterías, Bares y Afines de Mar del Plata, p. 4.

las trabajadoras, realizando un juicio respecto de su desempeño que, en algún sentido, se traducía en la asignación de un valor monetario al trabajo emocional (Guerrier y Adib, 2000; Korczynski y Evans, 2013; Sherman, 2011).

La derogación del laudo y la reinstauración del debate

En 1980 el gobierno militar derogó, mediante el decreto 22.310, el sistema remuneratorio impuesto por el decreto 4.148/46. De esta forma se dejaron sin efecto las disposiciones del denominado laudo gastronómico y el CCT 174/75¹⁰², en consonancia con las políticas laborales que se venían llevando a cabo desde 1976 y que afectaron negativamente a la clase trabajadora: fijación de los salarios por parte del estado (lo que produjo una caída de los salarios de cerca del 40 % respecto a los vigentes en 1974), cercenamiento de derechos básicos como las convenciones colectivas de trabajo, el derecho a la negociación y a la protesta por parte del movimiento obrero, supresión de horas extras, recortes en las prestaciones sociales, etcétera (Gallitelli y Thompson, 1990).

Con el retorno de la democracia en 1983, los proyectos para restablecer el laudo no tardaron en llegar. Uno de ellos fue el del diputado peronista Alberto Brito Lima, quien en 1984 solicitó al Poder Ejecutivo que incluyera en el período de sesiones extraordinarias el tratamiento de un proyecto de ley que derogara el decreto 22.310, y restableciera, de esta forma, el decreto 4.148/46 y el CCT 174/75. La solicitud era acompañada por una larga fundamentación en la que se sostenía que

¹⁰² Decreto Ley 22.310. B.O., 4 de noviembre de 1980.

el laudo gastronómico era una de las máximas conquistas del gremio y que debía ser devuelto a los trabajadores. El diputado amparó su proyecto en las conclusiones 13 y 14 de la reunión técnica tripartita para hoteles, restaurantes y establecimientos similares de la OIT, celebrada en Ginebra en 1965, que proponía el reemplazo de las propinas por un sistema de porcentajes¹⁰³. Además, según Brito Lima no quedaban dudas de que sería mejor el rendimiento de aquel trabajador que comprometía sus ganancias según la mayor y mejor venta del establecimiento para el cual prestaba servicio, que aquel que tenía asegurado un sueldo fijo independiente del mayor o menor éxito que tuviera la empresa¹⁰⁴.

En mayo, el senador Horacio F. Bravo Herrera presentó un proyecto para derogar la ley de facto 22.310, que el senado aprobaría a fines del mes de septiembre de dicho año¹⁰⁵. Sin embargo, las voces de

¹⁰³ “Artículo 13: Debería actuarse de manera de abolir todo sistema de propinas consideradas como remuneración, tomándose medidas adecuadas por medio de convenios colectivos, adoptando disposiciones legislativas u otras reconocidas por la autoridad competente, con el fin de reemplazar el sistema de propinas consideradas como remuneración por un sistema de porcentaje de servicio o un sistema de remuneraciones fijas.”

Artículo 14: El porcentaje de servicio a que se refiere el párrafo precedente podría agregarse al precio o bien incluirse en el monto del mismo. Cuando el porcentaje está comprendido en el precio, los trabajadores deberían conocer el valor de ese porcentaje. Se debería hacer conocer a los clientes, en todos los casos y por todos los medios apropiados, a qué personas se destina este porcentaje.” *Reunión técnica tripartita para los hoteles, restaurantes y establecimientos similares* (1965). Ginebra: OIT, p. 76.

¹⁰⁴ Archivo de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación, Expediente 319-D-1984, recuperado de <http://apym.hcdn.gob.ar/expedientes>

¹⁰⁵ Archivo de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación, Expediente 384/84, Cámara de Senadores de la Nación. Proyectos en la misma línea fueron presentados en 1986 por César Jaroslavsky (UCR, Entre Ríos) y Diego Ibáñez (PJ, Buenos Aires)

los empresarios hoteleros y gastronómicos se alzaron rápidamente a través de pedidos a la Cámara de Diputados o de solicitadas en medios de comunicación. Aníbal Tomás Villuendas -quien, según sus dichos, “practicó” la gastronomía desde los años treinta (probablemente en calidad de empresario)- envió a la Cámara de Diputados de la Nación una nota en la que cuestionaba el derecho de los trabajadores del gremio gastronómico a pretender participar en la venta bruta de una industria en forma colectiva, argumentando que creaba una división de clases entre empleados y obreros argentinos¹⁰⁶.

La oposición del sector empresarial a la sanción de una ley que estableciera el porcentaje gastronómico estaba fundamentada en razones de orden económico y social. La Federación Argentina de Hoteles, Restaurantes, Confiterías, Bares y Afines presentó a la Legislatura una solicitada en la que expresó su oposición al proyecto de reimplantación del laudo. En primer lugar defendían la inconstitucionalidad del laudo, por no tratarse de una participación en las ganancias sino de una participación en las ventas brutas. Además había sido instaurado para suprimir “la indecorosa propina”, lo cual, en la práctica, nunca se concretó. Asimismo, enfatizaban que la ley que en 1980 había derogado el laudo, había sido el resultado de una evaluación pormenorizada realizada por las autoridades del Ministerio de Trabajo de la Nación y no de un impulso del gobierno de las Fuerzas Armadas. Este argumento se asentaba en que no había sido sancio-

(Expediente 3049-D-86), en 1988 por Oraldo Britos (PJ, San Luis) (Expediente 0592-S-88) e Ignacio Cardozo (PJ) y Julio César Corzo (PJ, La Rioja) (Expediente 0688-D-88), recuperados de <http://apym.hcdn.gob.ar/expedientes>

¹⁰⁶ Archivo de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación, Expediente 395-P-1983, recuperado de <http://apym.hcdn.gob.ar/expedientes>

nada de forma inmediata al golpe militar de 1976, sino cuatro años después¹⁰⁷.

Los argumentos para oponerse a la reinstauración del laudo gastronómico apelaban no solo a los intereses del sector empresarial sino que buscaban mostrar cómo sus “perjuicios” se harían extensivos a la economía y la sociedad en general. “No al laudo gastronómico. Sí al futuro del país”, se tituló la carta que, dirigida al Presidente de la Nación y al Público Consumidor, se difundió en octubre en la revista *HOPEBAR*. Sorprendidos por la media sanción en el Senado de la Nación del proyecto de ley que implantaba nuevamente el laudo gastronómico, la Federación Argentina de Hoteles, Restaurantes, Confiterías, Bares y Afines y la Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confiterías, Bares y Afines de Mar del Plata destacaron las arbitrariedades de ese proyecto. En primer lugar, sostenían, creaba un régimen especial de privilegio que contrastaba con las demás actividades del trabajo, al extremo de excluir del sistema a los hoteles sindicales. En segundo término, generaba una manifiesta contradicción con las pautas salariales del resto de los sectores. En tercer lugar, establecía desmesurados niveles salariales de imposible cumplimiento en los hechos, que provocarían el cierre de establecimientos y el consecuente desempleo. Además, la implementación práctica de este sistema avasallaría el derecho empresarial de organización y dirección de los establecimientos, con el lógico deterioro de las relaciones laborales y la generación constante de conflictos. Por último, sin base constitucional y jurídica, hacía participar a terceros de las ventas brutas de los establecimientos, quebrantando el principio de “a igual trabajo, igual remuneración”.

¹⁰⁷ Archivo de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación, Expediente 319-D-1984, recuperado de <http://apym.hcdn.gob.ar/expedientes>

Con ese tipo de argumentos se apelaba al apoyo de la sociedad en general, poniéndola en un estado de alerta respecto de las consecuencias que, según los empresarios, traería para la comunidad en su conjunto la aprobación de dicho proyecto. Se advertía que el crecimiento desproporcionado de costos que generaría este régimen de remuneraciones se reflejaría indefectiblemente en los precios al consumidor, en montos no inferiores al 100 % en todos los servicios de la actividad gastronómica y hotelera, y las consecuencias inflacionarias y económicas serían “nefastas para el futuro del país”¹⁰⁸. En la misma línea, en 1986, el secretario de Turismo Nacional, Francisco Manrique, manifestó que el tema del laudo debía ser repensado. Señalando que el país se encontraba en la más absoluta pobreza, la más absoluta crisis, “no pod[íamos] distribuir lo que no ten[íamos]”. Su preocupación era discutir los CCT y rearmar la industria hotelera que, según su parecer, estaba en quiebra¹⁰⁹.

Finalmente el proyecto, que contaba con media sanción de la Cámara de Senadores, fue archivado en julio de 1986. En un contexto de crisis económica general, las estrategias argumentativas diseñadas

¹⁰⁸ “No al laudo gastronómico. Sí al futuro del país” (1984). Revista *HOPEBAR*, N° 414. Mar del Plata: Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confiterías, Bares y Afines de Mar del Plata, p. 23. En el editorial del mes siguiente también se manifestó que “El sector empresario rechaza en forma automática el sistema basado en remuneraciones que se generan como porcentaje directo sobre las ventas brutas, porque a las críticas que merezcan actualmente las regeneraciones citadas se suman los saldos negativos acumulados durante los anteriores años de vigencia, con su secuela de pleitos constantes”. “Relaciones laborales (editorial)” (1984). Revista *HOPEBAR*, N° 415. Mar del Plata: Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confiterías, Bares y Afines de Mar del Plata, p. 1.

¹⁰⁹ “Manrique y el Laudo” (1986). Revista *HOPEBAR*, N° 432. Mar del Plata: Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confiterías, Bares y Afines de Mar del Plata, p. 15.

por el sector empresarial para oponerse al laudo tuvieron el resultado esperado. Tanto legisladores como el secretario de Turismo Nacional consideraron que no estaban dadas las condiciones para su reimplantación. Esta situación era lógica en un contexto nacional en el que las relaciones laborales estaban sufriendo importantes transformaciones que afectaban principalmente los derechos de los trabajadores. Esos cambios comenzaron a registrarse desde mediados de los setenta y se consolidaron en los noventa, con la modificación de los regímenes legales de trabajo y de los modelos de distribución económica. Además, el repliegue del estado en la última década del siglo pasado favoreció el surgimiento de formas de flexibilización en la contratación de mano de obra y de disciplinamiento laboral. En ese contexto, la negociación centralizada perdió validez ante la heterogeneidad de las situaciones laborales que el proceso de reconversión productiva y/o privatización generó en las empresas. Los gremios líderes de la época anterior ya no eran referencia nacional en materia de niveles salariales o de condiciones de trabajo, lo que hacía disminuir la capacidad de resistencia de los sindicatos en términos generales (Novick, 2001).

En ese marco, en lugar del laudo tan ansiado por los trabajadores, el artículo 44 del CCT firmado en 1990 estableció un “adicional por complemento de servicio”. Dicho adicional se aplicaría sobre el sueldo básico convencional percibido del respectivo empleador, y su monto sería equivalente al 12 % del sueldo. Además, nuevamente quedaba establecida la prohibición de recibir propinas por parte de todo el personal, según lo establecido por el artículo 113 de la Ley de Contrato de Trabajo¹¹⁰. A dife-

¹¹⁰ La Ley de Contrato de Trabajo sancionada en 1974 también contempló la cuestión de las propinas. En su artículo 113 sostenía que cuando el trabajador, con motivo del trabajo

rencia de lo establecido en el laudo, en que la percepción de propinas era considerada una falta grave del trabajador y un posible causal de despido, ahora su eventual entrega por parte del cliente se consideraría un mero acto de liberalidad de este, sin ninguna consecuencia para la relación de empleo entre trabajador y empleador. Es decir, la propina no originaría derecho alguno a favor del trabajador, en cuanto a determinación del salario, ni del empleador, para aplicar sanciones disciplinarias¹¹¹.

De esta manera, los trabajadores gastronómicos lograron recuperar, en parte, algunos de los beneficios económicos que anteriormente otorgaba el laudo. Sin embargo, a partir de 1990 serían los empleadores y no los clientes quienes costearían y pagarían dicho adicional. A primera vista pareciera que el adicional lograba sustituir en gran medida el régimen vigente entre 1946 y 1980. Sin embargo, con los elementos que tenemos no podemos establecer cómo fue implementado y cuán significativo fue en términos económicos en la vida de los trabajadores y las trabajadoras. Sí podemos señalar, no obstante, que a nivel subjetivo no tuvo un impacto manifiesto. Aquellos y aquellas que continuaron trabajando en el sector hasta entrada la década del noventa no hicieron mención a dicho adicional y, más bien, presentaban un relato en el que se añoraba “la época del laudo”. Si durante gran parte del siglo XX los trabajadores hoteleros y gastronómicos recorrieron una trayectoria que por momentos los acercaban y, por

que prestara, tuviese oportunidad de obtener beneficios o ganancias, los ingresos en concepto de propinas o recompensas serán considerados parte de la remuneración, siempre y cuando revistieran el carácter de habituales y no estuviesen prohibidas.

¹¹¹ CCT 125/90.

otros, los distanciaban del conjunto de los trabajadores argentinos, la década final del siglo fue testigo de la confluencia de sus itinerarios en términos de derechos laborales y de condiciones de trabajo, precisamente cuando la sociedad salarial ya estaba en plena crisis¹¹².

Durante el siglo XX, en la Argentina el mundo del trabajo registró importantes cambios. Las tempranas intervenciones del estado en materia de regulación laboral contribuyeron a consolidar el estatus del trabajo asalariado, estable y garante de derechos. Sin embargo, esta imagen solo daba cuenta de la situación laboral de una parte de los trabajadores. La noción de “trabajo” que prevaleció en este contexto se correspondía con un criterio de racionalidad económica que jerarquizaba el trabajo masculino, identificado como productivo e implicaba la utilización de cierta tecnología y la posesión de cierta cualificación verificable. Probablemente, las dificultades encontradas por los trabajadores del sector para hacer cumplir las normativas ya establecidas y la intervención tardía del estado en cuestiones específicamente vinculadas al trabajo hotelero y gastronómico se debieron a su distancia de dichas características.

A pesar de la fuerte presencia masculina en el sector, la construcción social de los servicios como un trabajo con atributos femeninos en los que el trabajo emocional adquiría protagonismo, puede haber

¹¹² Sobre la crisis del trabajo y de la sociedad salarial, véanse Bouffartigue, 1996; de la Garza Toledo, 2000; Gorz, 1995; Harribey, 2001; Lyotard, 1985; Offe, 1992; Regini, 1990; Rifkin, 1995.

influido en las variadas formas de remuneración (distintas del trabajo asalariado) que lo caracterizaron. Sin embargo, los argumentos esgrimidos en los reclamos y en los proyectos para la regulación del salario se asentaron, principalmente, no en el género del trabajo sino en el género de los trabajadores (Scott, 2008b). Eran los hombres, jefes de hogar y sostenes económicos de la familia, a quienes se les debía garantizar un ingreso fijo y estable.

Los distintos proyectos presentados desde fines de la década del treinta, así como los argumentos esgrimidos por las organizaciones de trabajadores y por los legisladores que defendían sus derechos, pueden ser entendidos como estrategias que apuntaban a desligar la remuneración del trabajo hotelero-gastronómico de aspectos derivados del trabajo emocional, e inscribirlo en la sociedad salarial tanto en términos de representaciones sociales (reconocimiento de su utilidad en términos objetivos e impersonales) como de derechos laborales y sociales asociados. Dentro de este proceso, entendemos que la sanción del “Laudo Gastronómico” en 1945 constituyó un hito.

Sin embargo, las polémicas que persistieron a lo largo del siglo promueven una reflexión más amplia sobre el significado del trabajo en general y del trabajo asalariado en particular. La situación frente a la remuneración de los trabajadores hoteleros y gastronómicos evidenció una de las tensiones que se generaban en aquellos trabajos que no se ajustaban a las características del trabajo considerado hegemónico. En ese sentido el próximo capítulo estará destinado a analizar otras dos dimensiones que han caracterizado al trabajo en el sector y que tensionan las ideas en torno al trabajo imperantes en gran parte del siglo XX. Las dimensiones temporal y relacional del trabajo serán los aspectos explorados en el Capítulo III.

| CAPÍTULO III |

“Todo lo que pasa en la vida diaria ocurre en los hoteles.” Las dimensiones temporal y relacional del trabajo

Vida cotidiana, trabajo remunerado y trabajo doméstico

A comienzos de la década del sesenta, en una nota sobre el Hotel Provincial de Mar del Plata publicada en la revista *Autoclub*, se sostenía que la persona que estaba a cargo de la concesión del hotel era un hombre joven, de gestos medidos y palabra cuidada. Era -dentro del ámbito de sus funciones- un suave y cordial dueño de casa o anfitrión. Sabía recibir, invitar y hacer compañía; es decir, convertir en tertulia amable lo que solo habría podido ser una visita ocasional o más o menos interesada¹¹³. Casi veinte años después, en la “Introducción al mundo de la hotelería” de un manual sobre el rubro, se advertía a quienes desearan insertarse en ese ámbito laboral que los hoteles existían para satisfacer las necesidades de descanso, alimentación y diversión de las personas. Esto significaba que en un hotel todos trabajaban para otras personas. Así, el manual señalaba que

si usted disfruta de la compañía de otras personas y, más importante, si considera como una satisfacción personal el

¹¹³ Mangold, J. (1963). “Semana Santa en el Provincial”. Revista *Autoclub*, Nº 11, pág. 44. La revista era una publicación realizada por el Automóvil Club Argentino desde 1951. Agradecemos a la Dra. Melina Piglia por habernos facilitado el material.

trabajar para otros, entonces los hoteles son para usted (...) dado que en los hoteles se trabaja para otros, el trabajo no puede posponerse para mañana (...) son lugares para que la gente coma, duerma, trabaje, juegue, descansa y se divierta, todo lo que pasa en la vida diaria ocurre en los hoteles¹¹⁴.

Estas referencias resultan interesantes por diversos motivos. Mientras la primera equipara al dueño de un hotel con un dueño de casa o anfitrión, la segunda advierte sobre algunas de las características que debiera tener una persona para poder insertarse a trabajar en la hotelería, destacando principalmente el carácter de servicio que revestía esta actividad. También menciona uno de los aspectos que consideramos clave para comprender el trabajo desarrollado en los hoteles: “Todo lo que pasa en la vida diaria ocurre en los hoteles”.

Aunque las referencias anteriores aluden al mundo del trabajo, al mismo tiempo atañen a aspectos que, social y culturalmente, han sido asociados al ámbito doméstico. Ser un “anfitrión” o atender necesidades vinculadas a la alimentación o al descanso son tareas que desde la modernidad han sido asociadas con el hogar. Sin embargo, muchas de estas necesidades fueron y son satisfechas en otros espacios y gracias al trabajo de personas ajenas al grupo familiar.

En el capítulo anterior analizamos una de las dimensiones del trabajo en el sector hotelero que, en algún sentido, tensionaba determinadas nociones de trabajo asalariado predominante durante el siglo

¹¹⁴ Boella, M. (1981 [1979]). *Trabajando en un Hotel*. México: Compañía Editorial Continental, pp. 15-17. Si bien el manual fue editado en México, en él se aclaraba que tenía distribución en varios países, entre los que se incluían España, Argentina, Venezuela, Colombia, Chile y Perú.

XX. Siguiendo la misma línea argumental, en este capítulo nos proponemos analizar otras dos dimensiones que adquirieron características determinadas producto de las necesidades que se satisfacían en los hoteles y, como muestran las citas anteriores, de su proximidad con la vida y las actividades domésticas.

En primer lugar analizamos la dimensión temporal. Examinamos cómo el trabajo en el sector hotelero de la ciudad de Mar del Plata desafiaba la idea androcéntrica de que el empleo debía ser una actividad estable y realizada a tiempo completo. Como mostramos en el Capítulo I, los CCT de la industria hotelera y gastronómica zonales establecieron jornadas laborales que se ajustaban a la estacionalidad de la actividad turística. La heterogeneidad que caracterizó al mercado de trabajo puede ser abordada desde los usos del tiempo de los trabajadores y las trabajadoras. En ese sentido, el tiempo funciona como un pretexto, en tanto su análisis no es un fin en sí mismo sino que permite develar aspectos más profundos del trabajo, la vida cotidiana, la familia y las relaciones de género (Ramos, 2007). En ese sentido, nos interesa retomar para pensar nuestro problema de investigación una pregunta que ya se han realizado otros investigadores: ¿hasta qué punto la naturaleza y las condiciones de la actividad profesional influyen en “los tiempos de la vida cotidiana”? (Grossin, 1974). Observamos cómo la estacionalidad del trabajo influyó en la vida cotidiana de los varones y las mujeres y en sus estrategias de conciliación del trabajo hotelero con otras actividades, ya fueran remuneradas o no. Asimismo, partiendo de la premisa de que el trabajo es un importante factor en torno al cual se construyen parcialmente las identidades, examinamos cómo influyó la estacionalidad laboral en la construcción de las identidades de los entrevistados y las entrevistadas (Schvarstein, 2005).

En segundo lugar analizamos la dimensión emocional/relacional del trabajo. Los estudios sobre el sector de los servicios han contribuido a la visibilización de ciertos rasgos de algunos trabajos que no pueden considerarse como aspectos físicos ni como aspectos intelectuales, sino que implican otro nivel de consideración: el nivel emocional.

Como hemos mostrado en la introducción del libro, una de las características del trabajo en hotelería era el control y la participación de los clientes dentro del proceso de trabajo. Su presencia en el trabajo de los empleados se manifestaba de diferentes formas, que condensamos en el subtítulo del apartado como trabajar *para* y *con* otros. La idea de trabajar *para* y *con* otros, y en unas tareas tan ligadas a la reproducción biológica y social de la vida, daba lugar a formas y relaciones de trabajo con características propias (Himmelweit, 2005).

Como menciona la cita del inicio, muchas de las tareas que desarrollaban las trabajadoras y los trabajadores de hotel no podían posponerse, requerían una realización diaria y en un tiempo determinado, lo que implicaba su presencia en el establecimiento durante las 24 horas del día, los siete días de la semana, durante el período en el que el hotel permaneciera abierto al público, generalmente la temporada estival. Por otro lado, el hecho de trabajar con personas a las que se les brindaba un servicio determinado que de algún modo implicaba su bienestar y disfrute personal¹¹⁵ generaba las más variadas expe-

¹¹⁵ Dentro de la clasificación de actividades elaborada por Norbert Elias y Eric Dunning (1992), las actividades cuyo fin es la satisfacción de necesidades biológicas en algunos casos pueden ser asimiladas a las de ocio y recreativas no rutinizadas, ya que pueden proporcionar un goce mayor si la persona es capaz de satisfacerlas de manera no rutinaria. En ese sentido, entendemos que las experiencias que se daban en torno a la hotelería estaban atravesadas por la dimensión emocional para dos grupos de personas: tanto para aquellos que consumían como para aquellos que ofrecían el servicio. En este libro nos centramos únicamente en los segundos.

riencias de trabajo, que combinaban la realización de ciertas tareas habituales y frecuentes con otras que respondían a acontecimientos imprevistos (Mars y Nicod, 1984), y en las que el autocontrol de las emociones públicas y privadas (Elias, 2016) aparecía como rasgo fundamental. Así, los trabajadores y las trabajadoras, además de cumplir con una serie de tareas pautadas previamente y realizadas con cierta periodicidad, debían atender las necesidades excepcionales de los huéspedes y resolver sus demandas de la mejor manera posible.

Como hemos mencionado anteriormente, algunos servicios, entre ellos los brindados en la hotelería, presentaban una dimensión que a fines de la década del setenta Arlie Hochschild (1979) definió como *emotional labor* (trabajo emocional). Mientras sus conceptos de *emotional work* o *emotional management* referían al control de las emociones en el espacio y las relaciones íntimas, aquel hacía referencia al control emocional dentro del contexto de las relaciones y los espacios laborales. La socióloga norteamericana sostuvo que el trabajo emocional era un componente básico de los requerimientos laborales de muchos puestos de trabajo en las sociedades de servicios. Este requería de un esfuerzo por parte del trabajador/a por controlar sus emociones y sentimientos, realizando una suerte de actuación que implicaba la necesidad de sonreír de una manera agradable, amistosa y comprometida con los consumidores (Hochschild, 2012; Lub, Nije Bijvank, Bal, Blomme, y Schalk, 2012; Palmer, Manassero Mas, y García Buades, 2009; Pinna, 2015). Ahora bien: ¿existía esta dimensión en el trabajo realizado en la hotelería? Si es así, ¿cómo se manifestó en los relatos de los entrevistados y las entrevistadas? ¿Los niveles y tipos de “trabajo emocional” variaban según la categoría del servicio ofrecido y por el nivel socioeconómico de los huéspedes del hotel en que trabajaban? ¿Y según su puesto de trabajo? ¿Qué significaba “ofrecer

un servicio” para los trabajadores y las trabajadoras? ¿Cómo influía el género en la experiencia del trabajo emocional?

Sobre la temporalidad del trabajo y la vida cotidiana

En las sociedades industriales el tiempo de trabajo -productivo y remunerado- se erigió como un tiempo dominante que impregnó en mayor o menor medida a los demás tiempos sociales, fue un elemento que estructuró tanto las condiciones laborales de las personas como la organización de sus tiempos vitales. Es decir, el tiempo de trabajo y su distribución no solo tenían incidencia en el plano laboral de las experiencias de los sujetos, sino que tuvieron importantes consecuencias en sus condiciones de vida en términos generales¹¹⁶.

Dentro del campo de las ciencias sociales existe un consenso en torno a que la época de la industrialización se ha caracterizado por haber extendido al conjunto de la sociedad un sistema de horarios y, en términos más generales, un tipo hegemónico de organización de vida conforme a sus exigencias. De esta forma, las tareas realizadas por las personas y su correspondiente distribución en tiempos han estado estandarizados, regularizados y distribuidos de forma diferente entre hombres y mujeres. Los horarios de trabajo remunerado -en su gran mayoría el realizado por los hombres- eran básicamente jornadas partidas o continuadas a lo largo de los cinco o más días de la semana. Sin embargo, algunos estudios han destacado que hacia fines del siglo XX, de la mano de los procesos de flexibilización y

¹¹⁶ Sobre el uso del tiempo de los trabajadores para períodos precapitalistas y sus transformaciones durante la transición hacia el capitalismo industrial, véase Thompson, 1984.

desregulación laboral que afectaron al mercado de trabajo, los horarios de trabajo remunerado han dejado de ser estables, al convertirse en variables tanto las horas de trabajo diario y los días laborales de la semana, como su distribución durante el año (Lozares y Miguélez, 2007). Ahora bien: ¿para quién o quiénes se dio esta transformación en los tiempos de trabajo? ¿Era realmente una novedad para los trabajadores y las trabajadoras de todos los sectores? ¿O era, en efecto, un cambio para un modelo de trabajo androcéntrico e industrial?

En la Argentina, desde principios del siglo XX las leyes de trabajo han sido clave para establecer las pautas de organización de los tiempos laborales. La Ley 4.661 de 1905, por ejemplo, estableció el descanso dominical. En 1907 se sancionó la Ley 5.291, que prohibió el empleo en trabajos nocturnos a mujeres y menores de 16 años. En 1929, la Ley 11.544 limitó la jornada de trabajo a 8 horas diarias o 48 semanales. Asimismo, las negociaciones colectivas, que rigieron en carácter de ley desde 1953, también buscaron delimitar las jornadas laborales diarias, semanales y anuales, ajustándolas, en muchos casos, a las características que presentaba la actividad sobre la cual se regulaba. En Mar del Plata, la especialización productiva en sectores como el comercio, la hotelería, la construcción o la pesca ha dado lugar a la existencia de jornadas de trabajo muy diferentes de las jornadas tradicionales asociadas con el sector industrial.

Como dijimos, una de las características más importantes del trabajo en el sector hotelero marplatense era su carácter estacional. Sin embargo, el trabajo por temporada no constituía una alternativa igual de viable ni deseable para todos. Como han mostrado diversas investigaciones, las formas de participación en el mercado laboral diferían entre varones y mujeres, y además variaban a lo largo del curso

de vida. A grandes rasgos, y a pesar de que no en todos los casos se daba esta manera, podemos decir que los varones adultos solían participar en el mercado laboral de forma ininterrumpida y a tiempo completo. A pesar de que a partir de la década del 60 la participación femenina en el mercado de trabajo comenzó a aumentar significativamente, constituyendo el 21,9 % de la población económicamente activa nacional en 1960, el 25,4 % en 1970 y el 27,5 % en 1980¹¹⁷, estas se concentraron en determinadas tareas y era más común su presencia en trabajos temporales o a tiempo parcial que la de los hombres (Recchini de Lattes y Wainerman, 1977; Wainerman, 2005).

En consonancia con la dinámica que caracterizaba al mercado de trabajo a nivel nacional, en el caso de aquellos varones adultos que, por diversos motivos, no trabajaban en el hotel de modo permanente, durante el resto del año realizaban alguna otra actividad que les permitiera generar ingresos económicos. En cambio, los varones jóvenes y las mujeres, principalmente con hijos pequeños o en edad escolar, eran quienes optaban por trabajar solo durante las temporadas como parte de lo que podemos entender como una *estrategia* de vida.

La introducción del concepto de *estrategia* en las ciencias sociales se dio, en primer lugar, en aquellos estudios que, cuestionando el determinismo de las posturas estructural-funcionalistas, pretendían dar cuenta de la capacidad de acción de los hombres y las mujeres en los procesos históricos. Sin embargo, los desacuerdos y las ambigüedades de su definición hicieron que el uso del concepto conllevara ciertas

¹¹⁷ Datos registrados por los Censos Nacionales de Población y Vivienda correspondientes a 1960, 1970 y 1980. Buenos Aires: Instituto Nacional de Estadística y Censos.

dificultades¹¹⁸. En este libro no entendemos a las estrategias como actos puramente racionales en los que los actores analizan de forma acabada todos los costos y los beneficios que les puede significar su elección, pero sí consideramos que dentro del abanico de oportunidades que su realidad y sus capitales (económicos, sociales, culturales, educacionales, etcétera) habilitaban, algunas mujeres y algunos varones jóvenes optaron por aquellas que les resultaban más beneficiosas, de acuerdo a sus necesidades y posibilidades (Bourdieu, 2011).

Así, la elección de emplearse en trabajos estacionales puede interpretarse como parte de una de dichas estrategias. La temporalidad que caracterizaba al sector, si bien era impuesta a los trabajadores y las trabajadoras por la dinámica misma del turismo en la ciudad, también era utilizada por estos a su favor, buscando organizar el tiempo de trabajo de acuerdo con sus intereses. Si atendemos al relato de Elsa, una mujer de 79 años y jubilada al momento de la entrevista, que se desempeñó como mucama desde principios de los setenta, con tres hijas pequeñas a cargo, observamos que en su discurso prima la necesidad de cumplir con sus tareas como madre a la hora de optar por un empleo determinado:

Entrevistadora: Usted después de casarse sí trabajó, pero cuando tuvo hijos, ¿ya no?

¹¹⁸ Las principales dificultades para el uso del concepto de *estrategia* eran consecuencia de la inexistencia de una definición unívoca del concepto y las disputas en torno al nivel de conciencia que los actores tenían respecto de las estrategias avizoradas por el/la investigador/a, a quién era el sujeto que las llevaba adelante, el grado de libertad y conocimiento que tenían los actores a la hora de elegir, el peso de las variables contextuales, las motivaciones inconscientes, etcétera. Para un debate sobre el uso del término *estrategia*, véanse Engelen, 2002; Kok, 2002; Viazzo y Lynch, 2002. En la Argentina, Forni, Benencia, y Neiman, 1991; A. Gutiérrez, 2004; Torrado, 1982.

Elsa: Claro, yo pasé varios años hasta que no... nos arreglábamos... cuando tuve a las dos nenas más grandes... no, no trabajé. Pero después, cuando ya tuve a la más chiquita, que habían pasado varios años, sí, ya empecé a trabajar (...) Igual cuando yo trabajaba en el hotel no trabajaba más que la temporada. Trabajaba diciembre... mitad de diciembre... enero y febrero o trabajaba mitad de diciembre hasta mitad de marzo, cuando empezaba la escuela. Así que tanto no trabajaba, yo trabajaba nada más que...

E: En el verano...

Elsa: Para poder estar en mi casa...

E: Claro. ¿Y durante el invierno no hacía otro trabajo?

Elsa: No, no, no. Estaba en casa todo el día con las chicas¹¹⁹.

Antes de trabajar en el hotel, Elsa se había desempeñado de forma permanente en un puesto con tareas similares en una clínica privada de la ciudad. Su cambio de espacio laboral se debió, principalmente, a la posibilidad de trabajar solo unos meses. Similar es el caso de Adelia, quien a sus 77 años y luego de haber trabajado más de tres décadas como mucama en un hotel de alta categoría, se describió como “de la época de antes, en que una se casaba, tenía hijos y se quedaba en la casa¹²⁰”. Su incorporación al mercado de trabajo se debió a una excepcionalidad, a una situación de fuerza mayor: la quiebra de la empresa de su marido. La necesidad económica fue la que la empujó a buscar un trabajo remunerado. Gracias a un familiar que conocía al dueño del hotel, Adelia consiguió que la contratasen durante las temporadas.

¹¹⁹ Entrevista a Elsa, Mar del Plata, noviembre de 2012.

¹²⁰ Entrevista a Adelia, Mar del Plata, febrero de 2013.

La concentración de las mujeres en trabajos temporales o a tiempo parcial ha sido explicada a partir de la división sexual del trabajo existente en la sociedad y en el seno de las familias (Barrère-Maurisson, 1991), y de la influencia de los presupuestos culturales acerca de la división social del trabajo entre varones y mujeres. A pesar de las transformaciones en las relaciones de género y en los ideales femeninos y masculinos que se dieron a partir de los sesenta, siguió predominando en la sociedad una división del trabajo que les asignaba a las mujeres el rol reproductivo (cuidado de la casa y de los hijos) y a los varones el productivo (aporte económico producto de su inserción en el mercado de trabajo). De esta forma, aquellas que entraban al mercado de trabajo tenían que asumir un segundo rol (el de trabajadoras) que debían articular con el atribuido por mandato social desde el nacimiento (esposa, madre) (Davis, 2005; Hochschild, 1989; Navarro y Wainerman, 1979), lo cual se vio reflejado en los relatos de nuestros entrevistados y entrevistadas.

En el caso de las mujeres, la explicación de por qué decidieron insertarse en el mercado de trabajo responde al clima de ideas imperante en gran parte del siglo XX: por necesidad económica. Sin embargo, la “necesidad” no era la misma para todas y muchas veces la apelación a ella puede entenderse como una justificación para legitimar su presencia en el mercado laboral, en el que quizá también estaban por otros motivos. La “necesidad” no respondía siempre a los mismos criterios, sino que variaba de acuerdo a la posición social, económica y cultural de las trabajadoras y de sus familias. En algunos casos, estaba vinculada con necesidades básicas de manutención de la vivienda, alimentación o vestido de la familia. En otros, pasaba por el pago de la cuota del colegio privado de los hijos. Es decir, la percepción de la

“necesidad” de cada una de las mujeres estaba vinculada al sostenimiento de determinados niveles de consumo a los que el grupo familiar estaba acostumbrado y que, por diversas razones, con los ingresos económicos del varón no podían ser satisfechos (Lobato, 2007).

En una sola entrevista a una trabajadora, el factor económico no fue el que primó en la explicación respecto a su inserción en el mercado de trabajo. Bety comenzó a trabajar como empleada temporaria de un hotel privado de mediana categoría a principios del ochenta. Según su relato, tras el fallecimiento de su madre sufrió una grave depresión, de la cual solo creyó lograr salir consiguiendo un empleo, una actividad que la mantuviera ocupada, más allá de su hogar. La legitimidad que, para ese entonces, contaba el trabajo femenino entre los distintos sectores sociales hizo que fuera una salida posible a los problemas que Bety decía sufrir.

Ese tipo de explicaciones, en que se privilegian más los deseos o las necesidades individuales, no fueron recurrentes en las entrevistas a mujeres. En cambio, sí aparecían en las explicaciones que dieron los hombres respecto a por qué optaban por emplearse durante la temporada. Estos solo se empleaban de modo estacional durante su juventud, en momentos de su curso de vida en los que aún residían con su familia de origen. En esos casos, sus motivaciones para insertarse en el mercado laboral solo unos meses respondían al deseo de generar ciertos ingresos económicos, pero que no eran, al menos entre nuestros entrevistados, el sustento principal de una familia.

Carlos, por ejemplo, comenzó a trabajar en 1964, con 14 años, en el Hotel Provincial. Trabajaba allí durante la temporada mientras el resto del año lo dedicaba a sus estudios secundarios cursados en un colegio nacional. Según sus recuerdos, el hotel era un espacio de tra-

bajo anhelado por todos sus compañeros de colegio, sin distinción de clases: allí podían encontrarse desde el hijo de un criador de gallinas hasta el hijo de un intendente de la ciudad o el hijo de los dueños una fábrica de artículos de copetín. En el caso de Carlos, su decisión de comenzar a trabajar se debió a que, por entonces, “había otro sentido de la independencia (...) una independencia basada en el propio trabajo”¹²¹. Similar fue el relato de Alejandro, quien comenzó a trabajar como cadete en un hotel explotado por su papá y por su tío, a la misma edad que Carlos pero casi una década después. Su argumento fue que lo hizo para mantenerse económicamente y no tener que depender de sus padres.

En cambio, cuando los varones conformaban su propia familia, consideraban que era su responsabilidad el sustento económico de su esposa e hijos, si los había. En este momento de su vida, algunos buscaron la forma de emplearse en el hotel de modo permanente. Otros, en cambio, se alejaron de la hotelería para estudiar o para desempeñarse en otro tipo de empleo que les otorgara cierta estabilidad. Estas experiencias diversas dan cuenta de que, para los hombres, el trabajo en el sector podía dar lugar a una “carrera laboral”, caracterizada por la adquisición de un oficio y por el ascenso en la jerarquía, o ser tan solo una experiencia acotada en el tiempo, en un momento determinado de sus vidas.

En ese sentido, no debe perderse de vista cómo se presenta en los relatos el marco familiar en que se insertaba cada una de estas experiencias. La interpretación bourdiana sobre la familia resulta útil en este contexto. Desde esta perspectiva, la familia puede interpretar-

¹²¹ Entrevista a Carlos, Mar del Plata, abril de 2016.

se ya sea como campo, es decir, constituida por agentes que poseen distintos tipos de capitales que generan desigualdades y relaciones de poder, especialmente de género y generacionales, o como cuerpo, entendida como sujeto colectivo que debe coordinar sus actividades para poder reproducirse socialmente (Bourdieu, 1994). En los casos analizados, los conflictos familiares y las disputas en el seno de la familia aparecen principalmente en los relatos de las mujeres. Aunque no fuesen presentados en esos términos, se manifestaron de diferentes maneras: maridos a los que “había que convencer” para poder trabajar y que controlaban el horario de regreso, familiares que no aprobaban el trabajo, abuelas que se encargaban de cuidar a sus nietos y que reclamaban mayor presencia de la madre en el hogar, etcétera.

En los relatos de los hombres, en cambio, aparecía en mayor medida la imagen de la familia como cuerpo, en la que todos sus miembros conciliaban sus tareas en pos del bienestar del grupo. Ellos no buscaron argumentar su participación en el mercado de trabajo sino que la presentaron como “natural”, de la misma forma en que sostuvieron que sus esposas, mientras sus hijos eran pequeños, se mantuvieran fuera del mercado de trabajo. Esta lectura, sin embargo, no era exclusiva de los varones. En el caso de las mujeres, esta forma de entender a la familia aparecía de diversas maneras: cuando justificaban su entrada al mercado de trabajo por necesidades de la familia y no por motivaciones personales, o bien madres que se empleaban solo en una época determinada del año (cuando los hijos no van a la escuela), afiliaciones al sindicato que dependían de la situación laboral del marido y de su acceso al sistema de obras sociales, etcétera.

Una de las motivaciones que manifestaron los entrevistados y las entrevistadas para optar por el trabajo en el hotel durante la tempora-

da estival era de tipo económico. Por ejemplo, cuando se le preguntó a Elsa sobre la organización del tiempo en las distintas etapas del año, sin que lo mencionáramos habló de las ganancias económicas que obtenía trabajando solo unos meses:

Entrevistadora: ¿Usted trabajaba en la temporada, y en el invierno se quedaba con las chicas que iban al colegio...?

Elsa: En esos años la temporada rendía... Con las mucamas que hables, mucamas grandes, te va a pasar lo mismo...

E: Sí, incluso la temporada era mucho más larga que hoy en día... hoy se corta bastante antes...

Elsa: Y se ganaba bien¹²².

Como puede verse en este fragmento, uno de los elementos que menciona Elsa es que “en esos años la temporada rendía”. Un aspecto que destacan las entrevistadas cuyo marido también trabajaba o los hombres que vivían con sus familias de origen es que con los ingresos ganados durante la temporada, alcanzaba para vivir todo el año. En el caso de las mujeres encontramos que los relatos se hallan altamente permeados por la idea de que el trabajo femenino era un “complemento” del realizado por los hombres: la mayoría de las que señalaron que los ingresos derivados del trabajo en la temporada alcanzaban para todo el año eran, precisamente, aquellas que contaban con otro ingreso fijo durante el año, producto del trabajo de sus maridos. Como señala Mirta Lobato, refiriéndose a principios y mediados del siglo XX, “la noción de *complementariedad* fue clave en las explicaciones de la

¹²² Entrevista a Elsa, Mar del Plata, noviembre de 2012.

época, convirtiendo de ese modo al trabajo femenino en secundario y subordinado, en oposición al trabajo principal de los varones” (Lobato, 2007, p. 91). Así, cuando le preguntamos a Susana, actual profesora del curso de mucama dictado por el sindicato UTHGRA y trabajadora de hotel desde su juventud a mediados de los setenta, si realizaba algún tipo de actividad que generara ingresos económicos durante el invierno, nos decía:

Sí, sí... pero yo lo hacía porque quería, porque en realidad no era necesario. Porque antiguamente, cuando uno trabajaba en la temporada, con las propinas por ejemplo, uno vivía. El sueldo se guardaba. Uno, con los cuatro meses que se trabajaba... diciembre a marzo... eran cuatro meses... entonces con ese dinero que se ganaba en la temporada, se vivía todo el invierno...¹²³

Los relatos de los hombres fueron similares a los de las mujeres al referir su experiencia de trabajo durante su juventud. Como recordó Héctor, quien comenzó a trabajar como cadete a mediados de los sesenta gracias al contacto que su padre le hizo con un hotel, el salario era:

buenísimo en relación al costo de vida. Imaginate que tenés 13 años, por más que te paguen hoy como mínimo cuatro mil pesos, era un montón de plata para vos. Papá y mamá pagaban todo. Vos lo único que tenías era eso para comprarte lo que te

¹²³ Entrevista a Susana, Mar del Plata, noviembre de 2012.

gusta, e inclusive hacías una ayuda para la época escolar. Después cuando había un fin de semana largo te llamaban¹²⁴.

Probablemente, aunque no lo explicita, los ingresos que Héctor recuerda no solo estaban constituidos por el salario sino también por otras retribuciones económicas tan características en la hotelería: el laudo y las propinas¹²⁵.

Además de percibir un ingreso considerable, este tipo de trabajo les permitía hacer otras actividades durante el resto del año. Como mencionamos anteriormente, durante el invierno muchas mujeres se abocaban principalmente a la realización de trabajo doméstico y de cuidados. No obstante, el trabajo por temporada también habilitaba el desarrollo en el invierno de otro tipo de tareas que brindaban un ingreso económico, como el empleo en otros trabajos, el desarrollo de actividades por cuenta propia, etcétera.

Tal fue el caso de Mirta, quien desde la década del sesenta viajaba desde Santiago del Estero hasta Mar del Plata para trabajar durante las temporadas. Quedó viuda muy joven, con cinco hijos de entre uno y catorce años que criar y mantener. Para Mirta, entonces, el trabajo por temporada solo no alcanzaba; se desempeñaba, también, como mucama en la temporada de invierno en Santiago del Estero entre julio y septiembre; los demás meses los ocupaba con otras tareas, como preparar, desde su casa, pan o empanadas para vender. Al igual que Mirta, Bety también desarrollaba otras actividades que generaban un ingreso económico durante el invierno. Sin embargo, dichos ingresos

¹²⁴ Entrevista a Héctor, Mar del Plata, mayo de 2016.

¹²⁵ Véase el Capítulo II.

no los usufructuaban ni ella ni su familia, sino la parroquia a la que asistía cotidianamente. Con sus conocimientos como modista, allí dictaba cursos de costura, por los cuales no recibía ninguna remuneración. Si bien las mujeres que realizaban los cursos abonaban una cuota, las ganancias eran donadas a la iglesia. Esta fue la forma que Bety encontró para colaborar con la comunidad religiosa a la que pertenecía y en la que participaba activamente.

De esta manera, observamos que el empleo temporario en el hotel permitía a las mujeres complementar dicho trabajo con un amplio abanico de actividades que iban desde el trabajo doméstico y el cuidado de sus hijos hasta el desarrollo de otras actividades económicas. En ese sentido, el trabajo a tiempo parcial podía ser un rasgo positivo o negativo, según las necesidades de cada trabajador o trabajadora. Para aquellos y aquellas que necesitaban ingresos económicos regulares, el trabajo temporal podía significar una importante fuente de inestabilidad. En cambio, para quienes contaban con otros ingresos o si los ingresos de la temporada le alcanzaban para cubrir sus gastos anuales, podía ser una fuente de flexibilidad en términos positivos.

Sin embargo, como mencionamos al inicio del capítulo, a lo largo del curso de vida ciertas cuestiones se iban transformando. No solo las necesidades individuales cambiaban, sino que el contexto económico y social influía en las experiencias de trabajadores y trabajadoras¹²⁶.

¹²⁶ Como sostiene Tamara Hareven (1995), el enfoque del curso de vida (*life-course*) se presentó como superador del enfoque de los ciclos familiares. Este último, si bien ayudaba a explicar los cambios en la composición de la familia, no daba cuenta de que los patrones de hogar que parecían constantes en un momento dado variaban en gran medida a lo largo de la vida de las unidades familiares. Además, las etapas del ciclo familiar se deducían de familias actuales americanas de clase media, y no siempre adecuadas para el estudio de familias en el pasado. En este sentido, el enfoque basado

Mientras que el trabajo por temporada constituía una interesante salida laboral para las mujeres cuando sus hijos eran pequeños, luego de algunos años muchas buscaron la forma de insertarse de modo permanente en el mercado laboral. En el caso de algunas de nuestras entrevistadas, producto del recorte temporal realizado, dicho proceso tuvo lugar hacia la década del ochenta, en la que no solo se habían transformado sus familias sino que el país y la ciudad se encontraban inmersos en una crisis económica. El turismo ya no presentaba el mismo dinamismo que décadas atrás, y ello repercutía en la generación de puestos y en las condiciones de trabajo en el sector. Si bien la actividad turística perduraba como consecuencia del impulso inicial producido por el continuo y significativo crecimiento que caracterizó al período 1945-1975, hacia mediados de los setenta, y con mayor énfasis en la década del ochenta, las actividades derivadas del turismo declinaron, producto de la exclusión de los sectores socioeconómicos de niveles medios y bajos y por la reducción del tiempo y el consumo de las prácticas turísticas (Mantero, 1997).

Algunas mujeres lograban la estabilidad laboral deseada siendo trabajadoras efectivas (de todo el año) en el hotel, y otras buscaban emplearse en trabajos diferentes. El caso de Lucy no fue una excepción. Mientras sus hijos eran pequeños, optaba por ocuparse en actividades que le permitieran “dedicarse a sus hijos”, desempeñándose como remalladora en su domicilio o como mucama en el hotel del sindicato de Luz y Fuerza durante la temporada. Esta situación se modificó cuando sus hijos crecieron. Luego de su trabajo en el hotel se desempeñó

en el curso de vida (*life-course*) vinculó el desarrollo personal y familiar con eventos históricos, gracias a las comparaciones de edad y cohorte.

como empleada de limpieza y repositora en un supermercado. ¿Cuáles fueron las causas que motivaron dicho cambio de trabajo?

Me acuerdo que el jefe de personal de Toledo [una reconocida cadena de supermercados de la ciudad] me dice: “¿Qué?, ¿tuvo algún problema en el hotel o algo por el estilo?”. Mire señor hay solo un problema. Me dice: “¿Cuál?” Que ahí se trabaja tres meses y yo quiero trabajar doce¹²⁷.

En el caso de los hombres, al momento de formar una familia buscaban insertarse en el hotel de modo permanente porque, según sus dichos, requerían un ingreso económico más estable. Sin embargo, aquellos que lograron insertarse en el sector durante todo el año, recordaron que durante las temporadas los ingresos eran superiores, lo que les permitía hacer una “diferencia” económica. Durante el invierno, en algunos momentos de su vida, los hombres realizaban otros trabajos (además del hotel) que les permitían obtener algún ingreso extra, por ejemplo como cobradores de una mutual, empleados en una consultora de seguros, etcétera. Al igual que en el caso de las mujeres, sus relatos también ponen el foco en su familia, aunque en otros aspectos. Si para las mujeres el invierno estaba reservado para “quedarse en la casa con los hijos”, para los hombres los trabajos complementarios que pudieran realizar eran para generar un “ingreso extra para su familia”. Mientras las mujeres privilegian su rol de cuidadora, los hombres privilegian su rol de sostén económico.

¹²⁷ Entrevista a Lucy, Mar del Plata, mayo de 2013.

Además, cuando a los hombres se les preguntó qué otras tareas realizaban, muchos mencionaron actividades de placer u ocio (a diferencia de las mujeres, en cuyos relatos estas cuestiones prácticamente no aparecieron). El relato de vida de Miguel, un trabajador hotelero con más de cuarenta años en el rubro, por ejemplo, estuvo estructurado en torno a dos ejes principales: su trabajo en el hotel y su actividad como deportista:

Me dediqué al fútbol, fui técnico muchos años. Mirá te digo... yo para poder ir a jugar al fútbol tenía que estar el viernes todo el día y toda la noche en el hotel. El sábado también todo el día. Y después el domingo, que venía el otro muchacho de día, me iba a jugar al fútbol. Y después el domingo a la noche me tenía que quedar hasta el martes en el hotel. Mirá vos si me gustaba el fútbol¹²⁸.

Estos diálogos con los entrevistados y las entrevistadas permiten, asimismo, problematizar cuestiones relativas a las identidades. Los vínculos entre el trabajo y la construcción de identidades han sido una preocupación con una larga historia en las ciencias sociales (Thompson, 1964). Hacia fines de los setenta, algunos diagnósticos provenientes de la sociología establecieron que el derrumbe que la sociedad salarial estaba sufriendo por esos años tendría consecuencias en el conjunto de la sociedad y, principalmente, en las identidades de los trabajadores (Bell, 1976; Gorz, 1982; Offe, 1992; Touraine, 1971). Sin embargo, otras lecturas, con criterios más históricos, han discutido estos planteos cuestionando la extensión y la homogeneidad del trabajo asalariado en toda la sociedad (Díez, 2001; Wagner, 1997) y el supuesto de que, durante ese período, las

¹²⁸ Entrevista a Miguel, Mar del Plata, marzo de 2016.

identidades se hubieran forjado prioritariamente a partir del trabajo (De Castro Pericacho, 2010; du Gay, 2007). En ese sentido, analizar las identidades a la luz de la temporalidad del trabajo, de otros aspectos de la vida cotidiana y de la forma en que ambos se interrelacionan nos permite identificar la diversidad de experiencias sobre las que aquellas se asentaban y constituían.

Cuando les preguntamos a Miguel y a Lucy cómo se definirían, nos dijeron:

Miguel: Yo me siento un ídolo. Porque por donde ando, la gente me saluda. Primero, si me dicen Miguel, es del hotel. Si me dicen Ramita, del fútbol. Si me dicen Vasquito, de golf (...) Soy el técnico que más años dirigió Aldosivi. Dirigí muchos años Círculo Deportivo (...) Jugué en varios clubes...¹²⁹

Lucy: ¿Cómo me definiría? Una mujer normal, que cumple con sus obligaciones que corresponden, como madre, como esposa, como laburante y, bueno, como todo¹³⁰.

En ese sentido, lo relevante a la hora de analizar las identidades de los trabajadores y las trabajadoras es el modo en que estos interpretan y narran su pasado desde su experiencia del presente (Gergen, 1996). En los relatos de los entrevistados se puede advertir un “patrón clave de la estructura narrativa”, el cual ha sido definido como el elemento “que reproduce en toda la narración una matriz reconocible de conducta que impone una coherencia a la experiencia de la vida

¹²⁹ Entrevista a Miguel, Mar del Plata, marzo de 2016.

¹³⁰ Entrevista a Lucy, Mar del Plata, mayo de 2013.

del hablante, la coherencia del yo (Chanfrault-Duchet, 1991)” (James, 2004, p. 164). El patrón refleja aspectos fundamentales de la relación del narrador con los modelos sociales dominantes y contiene juicios de valor adoptados por los entrevistados para dar sentido a su vida. Las autodefiniciones citadas anteriormente son interesantes para reflexionar en torno a las identidades de género y de clase que atraviesan a los individuos.

Si los relatos de los hombres privilegiaron su carácter de individuo, los relatos de las mujeres negaron este carácter, presentándose como sujetos dedicados a otros (generalmente hijos y marido). Más allá de su correlato en las prácticas cotidianas, los hombres y las mujeres seleccionaron distintos ejes para estructurar sus narraciones. Soledad Murillo (2006) ha realizado una distinción entre tiempo privado y tiempo doméstico, según el sentido que se le atribuye a una práctica determinada. Mientras el primero se trata de un tiempo propio, personal, en el segundo domina la “entrega” a otros/as. Cada uno de esos tiempos, según la autora, está atravesado por un clivaje de género. En ese sentido, si analizamos las experiencias en términos de organización y usos del tiempo, observamos que, aunque sus relatos estaban centrados en su tiempo de trabajo -por ser este el que motivó la entrevista-, los hombres los estructuraron en torno a una pluralidad de tiempos y de ámbitos (privados), y las mujeres focalizaron en el tiempo doméstico.

Como se observó, el tiempo de trabajo actuó como un eje sobre el que se articularon los demás tiempos sociales, tanto de los propios trabajadores como del resto de los miembros de la familia. Desde esta perspectiva, lo importante no era tanto la cantidad de horas dedicadas al trabajo remunerado sino cómo se concentraban o distribuían

a lo largo de la jornada y del año (Ramos, 2007). En ese sentido, las experiencias de los trabajadores y las trabajadoras del sector muestran que la imagen del trabajo imperante de la sociedad salarial (diario, estable, con ciertos días de descanso semanal y un período de vacaciones anuales) coexistía con múltiples y variables jornadas de trabajo, ya fuera asalariado o no.

Trabajar *con* y *para* otros. La dimensión emocional y relacional del trabajo¹³¹

Uno de los elementos centrales que han caracterizado al trabajo en hotelería es su carácter de servicio personal y de “servicio al consumidor”. Ahora bien, ¿cómo se define un servicio? ¿Qué características presenta? ¿Cuáles son sus singularidades? ¿En qué se diferencia de otros tipos de producción?

En su mayoría, las definiciones que han intentado distinguir los bienes de los servicios hicieron hincapié en el carácter material y tangible de los primeros, en oposición al carácter inmaterial e intangible de los segundos (Kotler, Bloom y Hayes, 2002). Sin embargo, la frontera construida en torno de la materialidad -o no- de los bienes y los servicios no siempre era tan nítida. En el caso de la hotelería, los servicios que se ofrecían tenían componentes tanto intangibles como tangibles. Como ha sostenido un entrevistado, actual dueño y trabajador de un establecimiento hotelero familiar de mediana categoría que se desempeñó allí desde la década del sesenta, cuando el negocio estaba en manos de su padre y de sus tíos, en el hotel “se vendía

¹³¹ Parte de las ideas aquí expuestas fueron publicadas en Garazi, 2018.

atención y, además, una habitación bien equipada y servicios. Pero esos servicios [eran] brindados por gente”¹³².

Como puede observarse, lo primero que se destaca en dicho fragmento es la cuestión de la atención al cliente y el papel que en ella cumplían los trabajadores. El alojamiento y demás servicios ofrecidos por el hotel (cama, comida, etcétera) perdían su valor o carecían de sentido si quien los ofrecía no estaba a la altura de las circunstancias.

Como hemos expuesto en el Capítulo I, el trabajo en el sector hotelero no solo constituía una alternativa laboral para los residentes marplatenses, sino que atraía mano de obra de pueblos o ciudades tanto de la zona como de regiones más alejadas. Al tratarse de actividades y labores que se “desprendían” de la vida cotidiana y doméstica, los hoteles permitían la inserción en el mercado laboral de aquellos que no tenían cualificaciones formales requeridas en otros tipos de trabajo. Sin embargo, como explicitaban los manuales de hotelería de la época y las entrevistas, era necesario adquirir una serie de aptitudes para desempeñarse en el sector.

Es significativo que, si bien los servicios fueron asociados tradicionalmente a las mujeres, a sus habilidades, a su sensibilidad y al manejo de ciertas capacidades relacionales, en hotelería las ocupaciones con mayor contacto con los clientes eran ocupadas por varones. Su presencia en estos puestos de trabajo debilita aquella idea arraigada en el imaginario social que entendía que solo las mujeres poseían características “naturales” que les permitían controlar o manipular sus sentimientos (Lutz,

¹³² Entrevista a Ernesto, Mar del Plata, octubre de 2016.

1988), habilidades necesarias para el desempeño en trabajos de servicios.

Particularmente, en la hotelería se combinaban dos tipos de calificaciones. En primer lugar *saber-hacer*, entendido como habilidades que se adquirían o se aprendían en la práctica y, en tanto, difíciles de explicitar y muchas veces subestimadas. En segundo lugar *saber-ser*, es decir, comportamientos socio-relacionales o profesionales que remitían a la trayectoria de los individuos, a su origen, a las experiencias vividas, a las dificultades encontradas y a las capacidades adquiridas para ubicarse con relación a los otros (Lichtemberg, 1992).

Es por ello que, en hotelería y, principalmente en aquellos puestos con mayor contacto con los huéspedes, más allá de las tareas en sí que debía realizar cada empleado/a, lo que se enseñaba era un modo de dirigirse a la gente y de vincularse con ella. En los trabajos de servicios, sobre todo aquellos en que el contacto con los clientes era una parte determinante y altamente significativa de la relación de trabajo, las cuestiones vinculadas al trato, la amabilidad, la atención, etcétera, constituían cualidades indispensables de las trabajadoras y los trabajadores. En este tipo de trabajos no solo importaban las tareas que debían realizarse, sino *cómo* se las realizaba. No se trataba tan solo de satisfacer las necesidades de los clientes, sino de hacerlo de determinadas maneras.

En el marco de las entrevistas, esta dimensión del trabajo adquirió centralidad. Las entrevistadas y los entrevistados hicieron referencia a un conjunto de habilidades consideradas básicas para el trato al cliente: educación, simpatía, respeto, etcétera. Sin embargo, entendemos que la aptitud más valorada en el sector era la capaci-

dad de adaptarse a las características de cada cliente y de tratarlo de acuerdo a sus particularidades. Los trabajadores destacan que *estaban para servir*: el foco del trabajo estaba puesto en las necesidades de los huéspedes del hotel. Las tareas desarrolladas, entonces, adquirían sentido solo al ser entendidas como un medio a través del cual se satisfacían sus demandas.

De esa manera, la idea a la que refería el concepto de trabajo emocional explicado en la introducción aparecía en los relatos de los entrevistados. Como ha recordado un trabajador que se desempeñó en el sector durante más de cuatro décadas y que, actualmente, forma parte del centro de jubilados del gremio:

En gastronomía [término utilizado para referirse también a la hotelería] los problemas que tenés o que traés de la calle, tenés que olvidarte. Tenés que pensar en el trabajo, atender al cliente como se merece. No con cara de enojado¹³³.

Este fragmento sintetiza en gran medida una idea que atraviesa todos los relatos, la necesidad de los trabajadores y las trabajadoras de poner en suspenso, durante la jornada laboral, las propias emociones y sentimientos en pos de generar el clima buscado por los clientes, generalmente vinculado al disfrute, al descanso y al placer. Algunos estudios, incluso la propia definición elaborada por Hochschild (1979), han destacado los niveles de estrés y de conflicto que podía generar este tipo de actuación (Lhuillier, 2006). Sin embargo dicha dimensión no aparece en las narrativas de nuestros entrevistados o, mejor dicho,

¹³³ Entrevista a Miguel, Mar del Plata, marzo de 2016.

aparece en la mayoría de los casos valorada en términos positivos. El hecho de tener que tratar con personas constantemente es destacado como uno de los aspectos más gratificantes del trabajo y el motivo por el cual, precisamente, lo valoran. Probablemente la distancia con la que, actualmente, evocan sus experiencias opaca los elementos menos gratos del contacto cotidiano con clientes, o quizá su relato sobre sí mismos en el marco de la entrevista privilegia los elementos que responden a un “tipo ideal” de trabajador/a del sector de los servicios.

En algunos relatos, sin embargo, se deslizaron los aspectos más complejos del trato con los clientes.

Es muy difícil. Porque no todos los clientes son iguales. En tanto a su forma de expresarse o de reclamar algo, entonces a veces es muy difícil. Vos siempre tenés que dar. Cuando vos das, entonces tenés de dónde agarrarte. Si vos la primera vez ya estás con que... le contestás mal o de mala manera... ya no podés... siempre... y esperar a que haga el reclamo, escucharlo y después recién poder defenderte... y cuando hay un error de tu parte o de tu compañero, bancársela y ver de qué manera se puede subsanar, muchas veces regalándole algo, le das un día, medio día, lo solucionás. Porque esto sí, es un trabajo de clientela, y de boca a boca¹³⁴.

Como puede observarse, el trabajo en el sector de los servicios generaba, como muchos otros aspectos de la vida, satisfacciones y descontentos. Lo que en un momento de la entrevista podía aparecer como un aspecto positivo del trabajo, en otro podía ser un elemento negativo, dependiendo de la pregunta realizada o del momento evocado.

¹³⁴ Entrevista a Pedro, Mar del Plata, mayo de 2016.

En la mayoría de los relatos, aunque no se lo dijera en términos explícitos, el aspecto presentado con una valoración negativa era “ir al revés de la gente” (muchas veces este carácter negativo era evidenciado más por la forma en que se decía -el tono, por ejemplo, o ciertos gestos- que por el contenido en sí). Es decir, en el sector hotelero el trabajo se intensificaba cuando la mayoría de las personas estaban descansando o disfrutando de fiestas, feriados o vacaciones, incluso las propias familias de los trabajadores. En ese sentido, cuando le preguntamos a Alejandro si le hubiera gustado desempeñarse en otra ocupación, no lo afirmó ni lo negó; su respuesta inmediata hizo referencia a la alta carga horaria del trabajo en el sector y a la “inexistencia” de sábados, domingos o feriados. Estos aspectos también fueron destacados por Héctor, quién aún continúa trabajando en el sector y está próximo a jubilarse. Sobre el final de la entrevista realizó una suerte de balance de su propia trayectoria laboral:

ahora, yo que estoy en el ocaso de mi trabajo... tenés que decir... hubiese elegido quizá trabajar en un banco, un ejemplo te pongo. ¿Por qué? Porque trabajás de lunes a viernes, no trabajás los fines de semana. Acá trabajás sábado, domingo y el lunes que es feriado también los trabajás... entonces viste por ese motivo, quizás ahora... yo en ese momento en esa época cuando yo comencé era... podía trabajar en un banco... a mí no me gustaba, pero viste... pero uno cuando hace un análisis de toda su vida o de algo dice “Pff... ¿por qué no hice tal cosa?”, pero bueno... a mí me gusta esto. Es verdad que me gusta, estoy acostumbrado a trabajar, pero si vos te comparás con otro, el sueldo que tienen los del banco o la seguridad social que es mucho mejor que la nuestra, bueno, entonces sí. Pero ahora ¿por qué? Porque estás ya grande, ya viviste, evaluás

otras cosas que en su momento...¹³⁵

Como puede observarse, además de ciertos atributos vinculados a aspectos económicos de su empleo, Héctor destacó, en primer lugar, el hecho de trabajar fines de semana y feriados. Lo mismo puede afirmarse respecto al trabajo en los días festivos, como por ejemplo en Navidad o Año Nuevo, celebraciones que socialmente son asociadas al disfrute en familia o con amigos y no a un momento de trabajo. Para las trabajadoras y los trabajadores hoteleros, estos solían ser los momentos en los que las tensiones entre la obligatoriedad del trabajo y el deseo de estar con la familia aparecían con mayor claridad. Una de las consecuencias más importantes de la temporalidad de esta ocupación era la desincronización de las actividades de los trabajadores y las trabajadoras, que conllevaba el desajuste temporal entre el trabajo y el ámbito de las relaciones familiares o sociales (Lallement, 2007). Sin embargo, en este punto las experiencias difieren.

En los relatos de los hombres este aspecto es vivido con mayor “naturalidad”. Miguel mencionó que en las fiestas y la temporada no podía estar con su familia. Si bien era una cuestión que le molestaba, “no quedaba otra: cuando la gente se divertía, vos estabas trabajando”¹³⁶. Sin embargo, ello no implicó ningún tipo de reclamo por parte de su familia, porque “sabían lo que era el trabajo”¹³⁷. Si bien, como vimos en el apartado anterior, este empleo tenía tiempos de trabajo diferentes de los tradicionales y dependía, precisamente, de las características del servicio que se ofrecía, en los relatos de los hombres no aparecen cuestionamientos a la temporalidad del trabajo y a sus roles de

¹³⁵ Entrevista a Héctor, Mar del Plata, mayo de 2016.

¹³⁶ Entrevista a Miguel, Mar del Plata, marzo de 2016.

¹³⁷ *Ibidem*.

trabajadores. Por el contrario, el modelo de masculinidad hegemónico era construido en torno a la figura del varón trabajador y proveedor económico de su familia. Para ellos, era normal su presencia en el mundo público y en el mercado laboral, espacios de donde viene gran parte de sus vínculos y experiencias sociales.

En cambio, en los relatos de algunas mujeres este aspecto es vivido con cierto sentimiento de culpa o, como vimos en el apartado anterior, se esfuerzan por “justificar” su presencia en el mercado de trabajo. Cuando le preguntamos a Adelia si alguna de sus hijas o nietas había trabajado en el sector, sostuvo:

Adelia: No, ninguna. Porque ellas no querían abandonar la familia... y porque yo la abandoné veinte años... (...)

E: ¿Usted siente eso por haber trabajado?

A: Lógico, porque yo no tenía franco en todo el verano cuando empecé ahí en... era como en el principio... y hacía cortado, iba y venía... estaba a la noche... estaba con... adicionando arriba para los mozos... también estaba en la recepción... todo dependía de mí¹³⁸.

Este tipo de análisis en relación a la experiencia, en el que se encuentra muy presente la “culpa”, aparece en pocos casos, y todos ellos en mujeres. A modo de hipótesis, podemos sostener que esa percepción se explica por la posición socioeconómica que caracterizaba a cada una de las familias. En términos generales, podemos decir que la mayoría de las trabajadoras pertenecían a familias de clases popu-

¹³⁸ Entrevista a Adelia, Mar del Plata, febrero de 2013.

lares¹³⁹, o como ellas mismas se definieron: *trabajadoras*, *laburantes*, en las que era esperable que la mujer trabajase. A pesar de que la imagen del trabajo femenino como liberación del hogar (Nari, 2004) apareció, en primer lugar, dentro de la clase media¹⁴⁰, aquellas que se identificaron con este sector y, como una entrevistada dijo, con un grupo en que se acostumbraba a que la mujer se casara, tuviera hijos y se quedara en la casa¹⁴¹, la tensión entre sus prácticas, sus deseos y los mandatos sociales atraviesan constantemente sus discursos. Sin embargo, puede ser que dichas tensiones se debieran no solo al hecho de

¹³⁹ En la historiografía no existe un consenso respecto a las categorías y las definiciones más apropiadas para referirse a los sectores o clases populares (así como ocurre con los sectores o clases medias), debido a que se trata de un conjunto múltiple y heterogéneo de grupos sociales más bien fragmentados. Aquí tomamos la definición de Ezequiel Adamovsky (2012), quien utiliza la expresión “clases populares” -a diferencia de quienes hablan de “grupos” o “sectores”; véase Gutiérrez y Romero (1995)- para no perder de vista la relación fundamental que las define: el mundo popular se delimita únicamente en relación con la clase dominante y a partir de su condición de subalternidad respecto de ella. Sin embargo, dentro de las clases populares existe un degradé de posiciones escalonadas que dependen de factores que van desde la riqueza, el tipo de trabajo desarrollado, el nivel educativo hasta el color de piel. El plural, *clases*, busca dar cuenta de dicha heterogeneidad (Adamovsky, 2012). En esta tesis, la noción de “sectores populares” la utilizamos únicamente en un sentido descriptivo para referir al grupo al que pertenecían las y los sujetos.

¹⁴⁰ Ezequiel Adamovsky (2009) utiliza la categoría “clase media” para referirse a una construcción identitaria que puede o no coincidir con condiciones socio-ocupacionales determinadas. En cambio, la categoría “sectores medios” la utiliza para hacer referencia a aquellos sujetos que poseen ciertas condiciones socio-ocupacionales (profesionales, comerciantes, empresarios, empleados administrativos, docentes, etcétera).

¹⁴¹ Dentro del conjunto de las mujeres, la imagen de *ama de casa* reflejaba una realidad parcial, en la medida en que era un símbolo de la prosperidad económica de que disfrutaban las clases medias. Véase Davis, 2005.

trabajar sino al tipo de trabajo de servicios realizados. Mientras que para las mujeres de sectores populares el trabajo en el área de limpieza de un hotel podía ser una de las mejores opciones dentro de sus posibilidades, para aquellas que en algún momento se habían reconocido parte de un sector con mayor prosperidad económica, emplearse en el sector de servicios personales, y particularmente como muca-ma, podía interpretarse como degradante, no necesariamente porque ellas lo consideraran así sino por el imaginario que existía sobre estos trabajos en sus círculos sociales más próximos¹⁴².

Como mostramos en el Capítulo I, en la segunda mitad del siglo XX Mar del Plata era una ciudad en la que confluían personas y familias pertenecientes a diferentes sectores sociales y que arribaban buscando diversas experiencias, aunque en su mayoría con fines vacacionales y recreativos. A medida que avanzaba el siglo las ofertas de hospedajes se diversificaban, para llegar a sectores cada vez más amplios de la población. Dentro de ellos, era el trabajo desarrollado en los hoteles de mayor categoría el que, según los relatos de los entrevistados, presentaba más exigencias en términos del trato y la atención a los clientes. Sin embargo, era el que, al mismo tiempo, generaba mayores satisfacciones personales.

Emplearse en hoteles de alta categoría tenía un atractivo superior que trabajar en los demás. Aunque las exigencias sobre los trabajadores eran mayores que en los hoteles de categorías más bajas o sindicales debido a los altos estándares de los servicios ofrecidos, dispuestos a satisfacer los niveles de consumo y de bienestar de las clases altas, para quienes trabajaban en contacto directo con

¹⁴² Véase el Capítulo V.

el público constituía una oportunidad de conocer o vincularse con los sectores más acomodados de la sociedad. Como nos dijo un entrevistado al recordar los personajes famosos que circulaban en los años sesenta por el Hotel Provincial: “Nosotros éramos fisgones de lujo, estábamos en una primera fila. Pero vestidos de verde y con cincuenta botones... Pero estábamos viendo, estábamos presenciando las cosas raras que pasaban ahí”¹⁴³.

Según el relato de este entrevistado, haber trabajado en dicho hotel le permitió asistir a un mundo al que, dados sus orígenes de clase media, de otra forma no hubiera podido acceder. Robert Castel (2012) ha señalado que, en la sociedad salarial, los antagonismos tomaban la forma de luchas por los puestos de trabajo y las categorías, y no ya de lucha de clases. De este modo, al ser todos asalariados, la identidad social debía definirse a partir de la posición que se ocupaba en el salariado. De ahí que, retomando la categoría analítica de Pierre Bourdieu, Castel sostiene que la sociedad salarial funciona en la *distinción*. Las grandes categorías socio-profesionales que componen la sociedad salarial sobre la base del lugar que ocupan en la división del trabajo son las que participan del juego de la distinción. Cada una se compara en su relación con las otras, aspirando a acercarse a la categoría superior y alejarse de la del estrato que se encuentra por debajo de ella.

En ese sentido, el contacto y la cercanía con personalidades de sectores económicos, políticos, sociales y culturales más acomodados de la sociedad es un aspecto destacado en reiteradas oportunidades por los entrevistados y las entrevistadas, y en algún sentido es utilizado en sus relatos como un factor de distinción dentro del conjunto de los

¹⁴³ Entrevista a Carlos, Mar del Plata, abril de 2016.

trabajadores del sector, como si el “prestigio” de sus huéspedes se hiciera extensivo a ellos por el solo hecho de trabajar *para* ellos y aprender a regirse por ciertos patrones culturales y de comportamiento característicos de dicho sector. En ese sentido, Pedro sostuvo:

El gastronómico, por lo general, es una persona que se ha acostumbrado a tratar con la gente, y sobre todo con gente supuestamente que uno cree... digamos culturalmente que es... bien. Conocemos desde un presidente hasta...¹⁴⁴

Para el caso del servicio doméstico, diversas investigaciones han mostrado que para la Inglaterra del siglo XVIII, la clase de servicios ha funcionado como un *nexo* cultural que unía a la élite con los sectores populares (Hecht, 1980). Los trabajadores y las trabajadoras domésticas estaban particularmente bien ubicados para observar y para tener la posibilidad de aprender las costumbres de la vida cotidiana y los hábitos de clase de sus empleadores. Sin embargo esto no significaba que ellos estuvieran necesariamente interesados en imitar a aquellos para quienes trabajaban, sino que lo adaptaban a su posición particular (Sarti, 2005). Una observación similar puede realizarse para el caso de los trabajadores y las trabajadoras de hoteles de gran nivel de la ciudad de Mar del Plata. La cercanía y el vínculo con determinados sectores sociales les permitían estar en contacto con estilos de vida, comportamiento y consumo que de otro modo les hubieran sido inaccesibles.

Además, el trabajo en los establecimientos de mayor categoría permitía asistir a los “detrás de escena” de importantes eventos en

144 Entrevista a Pedro, Mar del Plata, mayo de 2016.

los que participaban grandes estrellas y figuras de la época, como por ejemplo los festivales de cine de Mar del Plata, que se desarrollaban desde mediados de los cincuenta, y estar en contacto (aunque fuera a través del servicio) con presidentes, actores, actrices, cantantes, deportistas, etcétera. En sus evocaciones del pasado, los entrevistados destacan la posibilidad que les brindaba el hotel de “rozarse” con las figuras más importantes de la época; Juan D. Perón, Isabel Sarli, Joan Manuel Serrat o Carlos Monzón, entre otros, están presentes en sus recuerdos.

En los relatos, dicho contacto es transmitido con cierto orgullo. En algún sentido, pareciera que el público al que atendían también jerarquizaba a los trabajadores. Los hombres y las mujeres que se desempeñaron en hoteles de mayor categoría, buscaron advertir, en algún momento de su relato, su vínculo con personalidades reconocidas socialmente. Quizá su contacto con alguna personalidad destacada de la época fue tan solo verla pasar a unos metros o alcanzarle un abrigo; sin embargo, aun así lo destacan como un elemento de distinción, como si el hecho de haber atendido a determinadas figuras hablara bien de ellos como trabajadores, al poder cumplir con sus cánones de exigencia. Uno de los entrevistados, que desde mediados de la década de 1960 hasta su jubilación a fines de los ochenta se desempeñó como *maître*, destacó en reiteradas oportunidades el hecho de haber sido el jefe de los servicios que se ofrecían en las fiestas de cumpleaños de personalidades famosas, que se realizaron en el hotel en el que trabajaba. Otra entrevistada recordó:

Yo, sabés los calzoncillos que tuve del marido de Beatriz Guido, Torre Nilsson... se olvidaba siempre los calzoncillos, porque los lavaban y siempre quedaban, porque venían al otro verano,

entonces les tenías que entregar todo... ellos no lo pedían, pero sabían que cuando venían...¹⁴⁵

Como se advierte en los fragmentos de las entrevistas, si bien todos los entrevistados destacan la importancia de la atención al cliente, aquellos que se desempeñaron en hoteles de mayor categoría lo enfatizan aún más. En sus relatos, la figura del cliente como alguien superior que merecía ser respetado y atendido según sus requerimientos aparece de un modo muy marcado.

Sin embargo, las relaciones con los huéspedes no solo eran estrictamente laborales, sino que en ellas se filtraban otras prácticas sociales, como por ejemplo la de consumo. En ese sentido, frente a una pregunta referida a la remuneración del trabajo realizada a una trabajadora, además de destacar que en el que ella trabajaba se ganaba mejor por la categoría (como mencionamos en el Capítulo II, al tener mayores ingresos el establecimiento, el valor del punto para el laudo era más alto) también recordó:

Adelia: Estaban las noches que había... este... que esa noche yo me ligaba todas las medias Silvana [marca de medias de nylon], los desfiles de moda...

Entrevistadora: ¿Y podían participar las mucamas?

A: No, no, no... pero ellas, las chicas [las modelos] se ponían las medias y las tiraban, no las volvían a usar... las tiraban al cesto. Igual que los americanos que venían ahí... los calzoncillos y las medias no las lavaban, las tiraban... y yo no estaba acostumbrada, y yo entonces le decía a la gobernanta ¿qué hago? “Las tiran; si usted

¹⁴⁵ Entrevista a Adelia, Mar del Plata, febrero de 2013.

las quiere, las lleva”... ¿Pero sabés qué medias y qué calzoncillos?¹⁴⁶

Es decir, frente a la pregunta por los ingresos aparece una respuesta que no era la esperada. En el recuerdo de la trabajadora, más que el salario, las propinas o el laudo -todos ellos, ingresos monetarios-, se describen otros bienes a los que pudo acceder gracias al trabajo en el hotel. Conocer y utilizar determinadas prendas de vestir a las que ella o su familia no hubieran podido alcanzar de no mediar su trabajo allí, son elementos destacados por la entrevistada, aun cuando la pregunta no había sido dirigida en ese sentido.

En el relato de Consuelo también aparecen estos elementos. Según sus recuerdos, su trabajo en el hotel le permitió realizar contactos con distintas personas para las que, años más tarde, trabajó de forma particular en sus casas. Tal fue la experiencia con una señora de Buenos Aires que solía ir a Mar del Plata de veraneo, y que luego se instaló definitivamente en la ciudad. La relación con ella fue definida por Consuelo como de amistad. Sin embargo, cuando le preguntamos cómo era ese vínculo, nos dijo:

Entrevistadora: Ah, se establecían relaciones de amistad... ¿Y alguna vez fue a la casa de alguna?

Consuelo: Nunca, no, no, no (...) Tengo una señora que vive en Independencia y Libertad, en el décimo piso, y ella iba al hotel, y me hice amiga y voy a la casa. Le limpio, le ordeno en el placard todo lo del verano y del invierno (...) una señora muy

¹⁴⁶ *Ibidem*.

“chichi” viste... de estas señoras de antes, de alta alcurnia... Me ha regalado ropa¹⁴⁷.

La descripción da la idea de una relación más compleja, en la que se combinaban amistad y trabajo más que exclusivamente amistad. Si bien Consuelo se desempeñaba en un hotel sindical de mediana categoría, fue su trabajo allí el que le permitió tener contacto con personas que ella identificaba como de un sector social con un nivel de vida superior al suyo. Como en el relato de Adelia, aparece nuevamente la ropa como el elemento en el que se materializaba dicha distancia económica y cultural y a la que Consuelo podía acceder gracias a los regalos recibidos. La circulación material y cultural (Ginzburg, 2008) que se daba entre sectores sociales disímiles, se plasmaba en las experiencias de las trabajadoras y los trabajadores. El contacto cercano con personas de clases más acomodadas les permitía reapropiarse de ciertas prácticas, ya fueran de consumo o de conducta, haciéndolas extensivas a su vida cotidiana y adaptándolas según sus necesidades y posibilidades materiales.

La idea del “cliente-amigo” también apareció en el relato de Alejandro. Sin embargo, a diferencia de Consuelo, Alejandro no solo se había desempeñado desde los 14 años, a principios de los setenta, en distintos puestos como la recepción y la cafetería, sino que era el hijo del dueño del establecimiento de mediana categoría. Cuando le preguntamos por el tipo de vínculo que se establecía con los huéspedes, Alejandro trajo a la conversación una situación familiar en la que, para resolver un problema, acudió a los contactos establecidos

¹⁴⁷ Entrevista a Consuelo, Mar del Plata, mayo de 2013.

gracias al hotel. Ahora bien, ¿un empleado de hotel hubiera podido lograr ese tipo de vínculo? ¿O fue su lugar de trabajador/dueño el que le permitió relacionarse de esa forma con los huéspedes? Estas preguntas no son fáciles de contestar. Sin embargo, si atendemos a los distintos relatos, podemos advertir que aquellos que tan solo eran empleados forjaban vínculos con los huéspedes asentados más en relaciones laborales de servicios y con cierta jerarquía que de amistad. Probablemente, en el caso de Alejandro, su carácter de dueño le permitió vincularse con sus clientes “de igual a igual”, al ser personas que, en algún nivel, compartían cierta posición social.

Para los que solo eran empleados, lo distintivo de la hotelería era que los trabajadores y las trabajadoras ocupaban una posición ambivalente entre “prestar un servicio” y “estar al servicio de” (Jantet, 2003). En muchas situaciones la línea que separaba ambas formas de relación era muy débil. Como hemos dicho anteriormente, los trabajadores y las trabajadoras no solo recibían órdenes de sus superiores, sino que en muchos casos recibían órdenes, sanciones o reconocimientos de los mismos clientes. Según aparece en los relatos, los huéspedes que estaban acostumbrados a contar cotidianamente con servicio doméstico o ser atendidos de forma especial por su estatus económico o por su reconocimiento social, eran quienes se posicionaban en un lugar de mayor jerarquía respecto de los trabajadores, reafirmando de esta forma su posición de privilegio. Frente a ello, los trabajadores desarrollaban estrategias para limitar el “poder” de los huéspedes, reforzando su posición como trabajadores de servicio y no de servidumbre.

Sus relatos transmiten la idea de que ellos eran trabajadores de servicio -con todo lo que ello implicaba en términos de estar a dis-

posición de los otros-, mas no servidores. Su estatus de trabajador o trabajadora asalariado/a en el marco del espacio público les permitía marcar ciertos límites frente a exigencias arbitrarias de los clientes, diferenciándose de la “servidumbre” o del servicio doméstico, quienes podían sufrir mayores abusos o maltratos por tratarse de una relación laboral que tenía lugar en el espacio doméstico y en las que los límites con lo familiar eran más difusos (Pérez y Canevaro, 2018).

En ese sentido, una secuencia relatada por un entrevistado puede dar cuenta de las estrategias utilizadas por los trabajadores para posicionarse frente a los atropellos de los clientes. Un trabajador del hotel Hermitage recordó un conflicto que un compañero suyo tuvo con un reconocido boxeador, quien quería ingresar a un espectáculo que se desarrollaría en el hotel sin la entrada correspondiente: “Claro, vino y quería entrar por la puerta principal, sin entrada y sin nada. Mi compañero, un gallego, le dijo que tenía la orden de no dejar entrar a nadie que no tuviera entrada”¹⁴⁸.

Luego de una discusión entre el trabajador y el deportista, que seguía insistiendo en que lo dejaran entrar, el empleado le dijo que hasta que no tuviera una orden del gerente no lo iba a dejar ingresar en el salón. Finalmente, luego de un tiempo autorizaron su entrada al espectáculo, pero, según el relato, “por la puerta de atrás”. En este caso, a pesar del estatus del huésped y de los derechos que se alegaba por “ser quien era”, el trabajador no accedió a sus reclamos y apeló a mecanismos formales para resolver el conflicto, haciendo interceder a la gerencia del hotel y respaldando su actitud frente al conflicto en las órdenes y jerarquías que, como empleado, debía respetar.

¹⁴⁸ Entrevista a Miguel, Mar del Plata, marzo de 2016.

La discreción también aparecía como una de las características -entre otras que serán analizadas en los capítulos correspondientes a cada uno de los sectores- que destacan las entrevistadas y los entrevistados que debían poseer los trabajadores hoteleros. En ese sentido, una entrevistada y un entrevistado sostuvieron:

Como decía un maître que era muy amigo mío, que decía: la buena mucama y el *buen mozo* cuando sale de una habitación y entra a la otra, lo que pasó acá se lo olvidó. No podíamos comentar cosas entre las mucamas. Si se enteraban en la recepción nos retaban, porque lo habíamos comentado, ¿me entendés?¹⁴⁹

Un buen mozo sabe cómo tratar a la gente. El mozo debe tener mucha empatía, que le haga al cliente lo que a él le gustaría que le haga un mozo. [Por ejemplo] no debe decir que lo vio antes al cliente, debe ser reservado. Si el cliente saca conversación sí. Son experiencias que uno va teniendo con el tiempo¹⁵⁰.

Todo trabajador o trabajadora de hotel debía evitar comentarios sobre lo que oía, veía o se enteraba del algún huésped. Las situaciones que se daban en los hoteles otorgaban cierto conocimiento de aspectos de la intimidad personal de los pasajeros que, en otras circunstancias, quedarían reservados a relaciones de familiaridad o de carácter privado. La interacción que se establecía entre trabajador/a y huésped era una relación excepcional de proximidad, similar en algunos

¹⁴⁹ Entrevista a Carmen, Mar del Plata, abril de 2013.

¹⁵⁰ Entrevista a Pedro, Mar del Plata, mayo de 2016.

aspectos a aquella que se podía establecer entre el servicio doméstico y sus empleadores.

La discreción probablemente también haya tallado los relatos presentados en las entrevistas. Al ser parte de códigos de comportamiento adquiridos y ejercidos durante largo tiempo en el contexto laboral, pueden haber sido internalizados por los trabajadores y las trabajadoras como un aspecto de su propia personalidad. Ello no significa que con personas de confianza o de su círculo íntimo se comportaran de esa forma, pero posiblemente sí ante una entrevistadora desconocida. A pesar del imaginario o de los mitos que se generan en torno a los acontecimientos que ocurrían o podían ocurrir en los hoteles, el hecho de que solo algunos entrevistados hicieran referencia a anécdotas de aspectos privados de la vida de los huéspedes, como las altas apuestas de dinero que realizaban en las salas de casino del hotel o discusiones entre parejas, podría estar dando cuenta de que esta suerte de “secreto profesional” también modelaba los relatos de sus experiencias.

La escisión que se dio en la modernidad entre mundo de la vida y mundo del trabajo se apoyó en definiciones y experiencias androcéntricas de trabajo. A pesar de las variaciones que presentaron a lo largo del tiempo, durante el apogeo de la sociedad salarial dichas nociones prevalecieron. El reconocimiento del trabajo masculino como una actividad estable, realizada a tiempo completo, en un espacio diferenciado de la casa, establecida y remunerada por un empleador y cuyo

producto era separable de quien lo realizaba, conllevó la invisibilización de otras formas de trabajo.

En este capítulo buscamos dar cuenta de algunas dimensiones del trabajo que adquieren protagonismo en el caso analizado y que dan cuenta de la configuración diversa que presentaba el mundo del trabajo. El primer apartado permite discutir la idea de que el trabajo era una actividad realizada a tiempo completo, y en torno a la cual se construían identidades. La estacionalidad que presentaba la actividad turística en Mar del Plata daba lugar a experiencias laborales heterogéneas que eran vivenciadas de forma distinta por las y los sujetos. Si en el caso de las mujeres, su incorporación de manera temporal en el mercado de trabajo podía ser un recurso utilizado a su favor que les permitía compatibilizar la actividad remunerada con sus roles de madre y esposa, en el caso de los hombres el trabajo estacional podía ser una alternativa posible solo durante un período determinado de sus vidas. Los usos del tiempo y las formas en que se articulaban trabajo remunerado, trabajo doméstico y vida privada eran experiencias altamente generizadas.

El segundo apartado matiza la idea de que el trabajo realizado era independiente de quien lo realizaba. La actividad hotelera, precisamente, se caracterizaba por el carácter inmaterial de su producción, por la imposibilidad de separar el trabajo de la persona que lo llevaba a cabo y por la importancia de la interacción con los clientes y otros actores no productivos. Es así que la dimensión emocional/relacional del trabajo adquiría centralidad en las experiencias laborales de quienes se desempeñaron allí. Sin embargo, los sentidos que las trabajadoras y los trabajadores le otorgaban a dicha dimensión eran muy variables, y obedecían a distintos factores vinculados tanto a la experiencia

de trabajo en sí misma (el puesto y el tipo de hotel en que se desempeñaban, la trayectoria laboral en general y en el sector en particular, el género, la edad) como a la forma de evocarla durante la entrevista.

En los capítulos que presentamos hasta aquí pusimos el acento en dimensiones del trabajo comunes a gran parte del personal que se desempeñaba en el sector hotelero. Los próximos capítulos focalizarán en áreas específicas de trabajo, y pondremos la lupa en aquellos aspectos del trabajo que cobraban relevancia en esas experiencias particulares.

CAPÍTULO IV

Recepción y conserjería, o de cómo la masculinidad define a un sector¹⁵¹

La recepción: “Para muestra basta un botón(es)”

En la temporada 1949-1950, con apenas 12 años, Miguel comenzó a trabajar en uno de los hoteles de mayor categoría de la ciudad. Su primer puesto fue el de mensajero, y lo consiguió gracias a Pedro -su hermano mayor-, que unos años antes se había trasladado desde Los Pinos, una pequeña localidad a 15 km de Balcarce -provincia de Buenos Aires-, a la ciudad de Mar del Plata en busca de trabajo. En los cuarenta años durante los que Miguel trabajó en el hotel, pocos puestos le quedaron por ocupar: además de mensajero, fue *bagajista* (encargado de trasladar el equipaje de los huéspedes), ascensorista, conserje, mucamo de piso (al que también, para diferenciarlo del de mucama, se denominaba *valet*), mozo y *maître*. Toda su vida laboral transcurrió en el mismo hotel. Inició su carrera muy joven -casi niño- en los puestos de menor jerarquía y se retiró en 1988 como *maître* (jefe de los mozos) del restaurante, con la responsabilidad de

¹⁵¹ Este capítulo fue discutido en el marco del Taller de Tesis II del Doctorado en Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad Nacional de Quilmes. Agradezco los comentarios y aportes allí recibidos, y en especial las lecturas de Carolina Biernat, Jesús Jaramillo y Graciela Queirolo, de cuyas sugerencias este capítulo se vio altamente beneficiado. Asimismo, agradezco a los miembros del Grupo de Estudios sobre Familias, Género y Subjetividades (UNMdP) y del Grupo Historia y Memoria (UNMdP), quienes también realizaron sugerencias.

garantizar un servicio de primer nivel a más de cien mesas.

Alejandro trabajó en el hotel de su familia durante más de cuarenta y cinco años y, aun hoy lo sigue haciendo. Al igual que Miguel, comenzó como cadete a los 14 años, cuando el hotel, con un servicio de mediana categoría y un edificio de dos pisos, estaba en manos de su padre y de su tío. Hasta que terminó la secundaria, en 1979, trabajó en las temporadas, fines de semana largo y vacaciones de invierno. Luego, se desempeñó todo el año ocupando distintos puestos: además de los ya mencionados “colaboró” -según sus dichos- en la cafetería, e hizo tareas administrativas. Actualmente, Alejandro cumple las funciones de conserje y comparte la propiedad del hotel con su hermano.

Las trayectorias laborales de Miguel y Alejandro no fueron una excepción. En Mar del Plata los meses de verano eran una oportunidad para que muchos jóvenes pudieran insertarse en el mercado de trabajo, aunque fuera temporalmente. Como vimos, Miguel y Alejandro, al igual que otros trabajadores, ingresaron al mundo de la hotelería “por la puerta”. Las tareas en el escalafón más bajo de la recepción fueron sus primeras actividades, reservadas en todos los hoteles de la ciudad para los varones jóvenes que, en la mayoría de los casos, no superaban los 15 años. En este sector se concentraban casi exclusivamente hombres, a excepción del puesto de telefonista que, como veremos más adelante, era ocupado en su gran mayoría por mujeres.

Dentro del hotel, el personal de la recepción y conserjería formaba parte de los trabajadores “visibles”, es decir, aquellos que podían -y debían- “ser vistos” por los huéspedes. Esta visibilidad incidía directamente en las características que adquiriría el trabajo. Este sector era considerado uno de los más importantes, en tanto era el primero y el último contacto directo entre los huéspedes y el hotel, por lo cual

el trato que allí recibieran sería determinante para la imagen que los clientes se formaran tanto del establecimiento en particular como de la ciudad en general.

En este sentido, el título de este apartado juega con dos cuestiones. Por un lado, la recepción entendida como una “muestra”, como la “carta de presentación” del hotel y de una ciudad que, cada vez más, consolidaba su papel de destino vacacional privilegiado para amplísimos sectores de la población. Por otro lado, con la figura del *botones*¹⁵², quien se encontraba comúnmente en la entrada de los establecimientos de mediana o mayor categoría, y que, como mostraremos más adelante, adquiriría centralidad en esta área, a pesar de su baja escala en la jerarquía laboral. Considerando que era el primer contacto que los huéspedes tenían con el establecimiento, no es casual que aquellos que se desempeñaron en la recepción y conserjería pusieran el acento en la importancia de la buena atención, la amabilidad, la predisposición, el respeto, la imagen personal y el carácter servicial que revestía la actividad. La recepción de los hoteles constituía una muestra de lo que se entendía por servicio, y sus trabajadores eran quienes debían dar cuenta de ello.

En los hoteles, gran parte de las tareas eran realizadas por personal masculino. Paradójicamente aquellos trabajadores “visibles” eran en su gran mayoría hombres. La asociación que se realizó en la modernidad entre hombres, trabajo productivo y esfera pública y, por lo tanto, “visible” (en contraposición a la asociación de las mujeres con

¹⁵² El nombre de “botones” surge de las características que presentaba el uniforme que utilizaban quienes ocupaban este puesto. La chaqueta, con una gran cantidad de botones, era su rasgo distintivo. La cuestión de los uniformes y su importancia para los trabajadores del sector será analizada en el último apartado de este capítulo.

el espacio y el trabajo doméstico, “invisible”) se hacía extensiva a los hoteles, dando lugar a la conformación de puestos de trabajo masculinizados. Partiendo de la idea de que algunos trabajos del hotel estaban estrechamente vinculados con las tareas del servicio doméstico de casas particulares, las tareas del sector de la recepción y la conserjería pueden entenderse como herederas del trabajo que, en las casas de las familias de élite, solían realizar los mayordomos y porteros. Si hacia fines del siglo xix y principios del siglo xx los trabajadores de hotel estaban incluidos dentro de la categoría de servicio doméstico, con el avance del siglo hubo una reconceptualización de sus tareas que los alejaron, paulatinamente, de esa categoría¹⁵³.

Ahora bien, ¿cómo se organizaba el trabajo en el sector? ¿Qué tareas correspondía que realizara su personal? ¿Qué saberes y habilidades ponían en práctica? ¿Qué atributos personales se esperaba de ellos? ¿Cómo se establecían las jerarquías? ¿Qué elementos los diferenciaban? ¿Qué lugar ocupaban dentro del conjunto de trabajadores del hotel? ¿En qué medida la masculinización del sector incidió en su jerarquización y profesionalización?

En este capítulo nos proponemos responder a estos interrogantes indagando en las representaciones en torno a este trabajo presentes en diferentes tipos de discursos: manuales de hotelería, convenios co-

¹⁵³ Cecilia Allemandi (2017) ha mostrado que, hasta principios del siglo XX, las tareas de los servidores domésticos también se encontraban divididas y organizadas según el género de los trabajadores. Mientras las mujeres se desempeñaban como amas de leche, amas de llaves, costureras, lavanderas, niñeras o planchadoras, los hombres lo hacían generalmente como mucamos, *valets*, *chefs*, pinches, cocheros, porteros o jardineros. Sobre la desmarcación de algunas categorías laborales del servicio doméstico, véase Pérez, Cutuli y Garazi, 2018.

lectivos de trabajo, imágenes, sentencias judiciales de los tribunales laborales y en relatos de vida de entrevistados. Nuestro objetivo es reconstruir los sentidos que tanto los trabajadores como otros actores sociales les atribuían a dicho trabajo y a quienes lo desarrollaban.

Como hemos mostrado en el Capítulo I, si algo caracterizaba a la hotelería marplatense en los años que abarca este libro era su heterogeneidad en diversos sentidos. Las ofertas de servicios hoteleros fueron acompañando las transformaciones del perfil del turismo que recibía la ciudad, y de ello dependía parte de las características que adquiría el trabajo. A diferencia de otras áreas (como la cocina), la recepción y la conserjería estaban presentes en todos los establecimientos hoteleros, más allá de su tamaño, categoría o el origen de sus capitales¹⁵⁴. Sin embargo, las dimensiones que adquiría en relación al personal empleado, a las tareas realizadas y a los servicios ofrecidos eran muy variables. Podían encontrarse pequeños establecimientos en los que una sola persona se hacía cargo de una gran variedad de tareas (incluso correspondientes a distintas áreas) hasta hoteles de gran categoría en los que las tareas de la recepción eran divididas entre un gran número de hombres de un modo altamente jerárquico, pasando por aquellos en que el conserje podía llegar ser el único encargado de la mayoría de las funciones, o contar con uno o dos ayudantes.

Es por ello que en el primer apartado presentamos las formas de organizar el trabajo en la recepción, así como las jerarquías establecidas entre su personal y, si bien trataremos de dar cuenta de esta diversidad de realidades, adquirirán cierta preeminencia los hoteles

¹⁵⁴ Con “origen de sus capitales” nos referimos a si eran hoteles privados, estatales o sindicales.

de mediana y alta categoría, donde el trabajo en la recepción y la conserjería se encontraba más diversificado. Reconstruimos cómo se entendía el trabajo en la época a partir de los discursos presentes en los manuales y en los CCT, y los comparamos con las percepciones que tenían los propios trabajadores.

En el segundo apartado analizamos las habilidades, capacidades y aptitudes requeridas para la realización de este trabajo. Nos detenemos en la percepción que tenían los propios trabajadores en torno a los saberes y las destrezas implicadas en sus tareas y a los procesos mediante los cuales se adquirían. La idea que sostenemos es que, si bien al momento de ingresar al hotel los hombres por lo general no contaban con capacitaciones formales vinculadas específicamente al trabajo hotelero, allí adquirirían una formación *in situ* que, en muchos casos, les permitía llegar a ocupar incluso los puestos de mayor jerarquía.

Por último, analizamos la importancia que tenían en esta ocupación la imagen y la apariencia física de los trabajadores. En esta área no solo importaban las tareas y el modo de realizarlas, sino que adquiriría protagonismo la persona que la llevaba a cabo. El aspecto de los trabajadores era una cuestión de gran relevancia, en tanto *personificaban* la calidad del servicio ofrecido. No es casual que al recordar sus experiencias laborales, los entrevistados pongan el acento en sus uniformes y en la disciplina corporal que debían mantener. A través del análisis de la imagen que debían presentar estos trabajadores, reflexionaremos en torno a qué es lo que se buscaba visibilizar e invisibilizar. Los uniformes y la imagen personal se erigían como símbolos de pertenencia a determinado grupo, al mismo tiempo que ponían de manifiesto las jerarquías tanto dentro del hotel como del conjunto de los trabajadores y de la sociedad.

Puestos, organización del trabajo y jerarquías

La conserjería era uno de los departamentos en que se establecía mayor contacto con los clientes. De ella dependía, en gran parte, la imagen que un huésped podía llevarse de un establecimiento. Como ocurría con muchos otros trabajos realizados en los hoteles, el tamaño y el nivel de los servicios ofrecidos determinaba las características de las funciones que cumpliría su personal. Las obligaciones de los trabajadores del sector cubrían un amplio espectro: desde recibir a los huéspedes, transportar su equipaje, responder a inquietudes, recomendarles actividades en la ciudad, proporcionarles entradas para espectáculos, boletos de tren, enviar su correspondencia al correo, hasta operar los ascensores o atender los conmutadores telefónicos.

En la hotelería de más alto nivel, las exigencias de los huéspedes podían ser muy variadas y los hoteles se esforzaban en brindar un servicio que lograra satisfacer sus demandas y, en muchos casos, hasta adelantarse a sus requerimientos. Ello redundaba en la contratación de gran cantidad de personal destinado a tales fines. Allí, las tareas estaban repartidas entre distintas personas con diferente categoría. Además de conserjes, de la recepción dependían cadetes, botones, mensajeros, telefonistas, ascensoristas, etcétera. Estos puestos eran los que requerían mayor contacto con el público y, en cierta medida, constituían la “carta de presentación” del hotel.

Los puestos de botones, cadete o mensajero solían ser ocupados por jóvenes, generalmente recién iniciados en el mundo del trabajo. Eran puestos a través de los cuales varones de entre 13 y 15 años se insertaban en el mundo laboral. En el nivel más bajo de jerarquía, las tareas de cada puesto prácticamente no diferían, sino que botones, cadetes o mensajeros realizaban indistintamente actividades simila-

res. Es decir, el rótulo del trabajador no necesariamente definía las actividades que efectivamente realizaba. Una advertencia similar ha realizado Carolyn Steedman (2013b) para el caso del servicio doméstico en la Inglaterra del siglo XVIII. La autora ha señalado los riesgos de prestar demasiada atención al rótulo que se daba a un sirviente (*valet*, cocinero, lacayo, sirviente, muchacho, empleada), como si este fuera algún tipo de guía sobre lo que realmente hacían en cuanto a trabajo se refiere.

Según los manuales y los recuerdos de los entrevistados, las tareas correspondientes al botones eran las de realizar encargos de los clientes (compras, mandados, llevar cartas al correo, etcétera) y transportar sus equipajes (siempre y cuando no hubiera una persona específica para realizar esta tarea que, en algunos hoteles, era el *bagajista*). Algunos entrevistados recuerdan que era común que los pasajeros se comunicaran con el conserje, solicitando la presencia de un botones para hacer algún pedido. Cumplir con estos requerimientos, además de ser una obligación, tenía el atractivo de obtener buenas propinas.

Carlos, al recordar sus años como botones, no dudó en comparar a la conserjería con un cuerpo militar:

[Los conserjes] constituían una especie de generales que manejaban una tropa de servicios varios. [El trabajo del cadete] era estar sentado en un banco esperando que alguien llamara pidiendo cualquier cosa, cualquier cosa insólita, que había que ir a buscar a algún lado, o recibir pasajeros. Los botones eran “los soldados rasos” (...) el “máximo” era ser *bagajista*, que era el tipo que usaba saco y corbata y era el que llevaba las valijas. ¿Cuál era la escala de valor? Las propinas (...) el objetivo

era tener un momento... por un momento ocupar el rol del otro para poder aspirar a recibir una propina porque como botones no daban nada (...) Todo ese mundo lo manejaban los que estaban en el primer frente de contacto con el público que era el portero del hotel. El conserje ya era un general directamente y después esta tropa que te digo de bagajistas, mensajeros...¹⁵⁵

Este no es un caso atípico dentro de la hotelería, aunque la forma de narrar sus recuerdos y las comparaciones entre su trabajo y un régimen castrense permite interpretarlo como un caso “extremo”, producto de la categoría del hotel en el que desempeñaba sus funciones (Hotel Provincial, por entonces en manos de la concesión privada D’Onofrio). Además, dos cuestiones pueden haber mediado en esta percepción de su trabajo. Por un lado el hecho de que comenzara a trabajar con 14 años y fuese su primera aproximación al mundo laboral, cuyas jerarquías podían resultar novedosas. Por otro lado, a los 20 años Carlos se alejó definitivamente del mundo de la hotelería para estudiar y ocuparse de forma independiente en su propio negocio. Ello posiblemente haya influido en el modo que construyó los recuerdos en torno a su primera participación en el mundo del trabajo.

En cambio, Héctor, que también comenzó a trabajar a una edad similar en la temporada 1966 (en un hotel de mediana categoría) pero que aún hoy continúa en el rubro, cuando se le preguntó respecto a las jerarquías y relaciones con sus superiores afirmó que

¹⁵⁵ Entrevista a Carlos, Mar del Plata, abril de 2016.

no es como ahora que dicen que los explotan, es mentira que los explotan, lo que pasa es que hoy todos se creen que son explotados porque toda la juventud de hoy no quiere lavar pisos como lavé yo o llevar valijas... no, de llevar valijas quieren ser conserjes o gerentes sin ninguna experiencia. Y las etapas hay que cumplirlas (...) La relación con los jefes es como actualmente, una cuestión personal. Transitar por el trabajo... porque sos empleado, vos tenés un superior que es el gerente o el dueño. Eso no quiere decir que te dejes llevar por delante o que te pisoteen, podés decir algo que no te gusta pero siempre con respeto. No es que te van a explotar, hay que ser ubicado. Depende del carácter de cada uno. Siempre fui una persona que me gustó cumplir, entonces cuando vos cumplís con tu trabajo, vos tenés derecho a exigir. Ahora si vos llegás tarde... ¿cómo vas a exigir?¹⁵⁶

El relato de Héctor no refiere a las jerarquías de modo directo. Aunque tiende a asimilar “jerarquía” con “explotación laboral”, al mismo tiempo intenta distanciarlas. Su narración matiza o, más precisamente, justifica las jerarquías. Su esfuerzo está centrado en destacar su importancia para la formación de un trabajador. Una vez más, la trayectoria laboral puede haber mediado dicha percepción: hoy, es él quien ocupa el puesto superior en el área y quien da las órdenes.

Además, Héctor había comenzado a trabajar por una necesidad de insertarse laboralmente, previendo su futuro. Según sus reflexiones, si no optaba por estudiar, con el trabajo a temprana edad, “ya te ibas forjando de una actividad que, el día de mañana, te iba reeditar

¹⁵⁶ Entrevista a Héctor, Mar del Plata, mayo de 2016.

económicamente”¹⁵⁷. En ese sentido, en su relato se advierten las expectativas de ascenso y de continuidad laboral con las que Héctor empezó a trabajar, congruentes con un ideal de estabilidad laboral característico de la sociedad de entonces, en la que el trabajo era percibido como el mecanismo principal de inclusión y movilidad social (Castel, 1997, 2012; Gorz, 1995, 1998). El “final” de su historia (su situación actual) une el pasado con el presente: él es quien es por lo que fue (Klein, 2008). Su relato sobre el pasado proyecta un conjunto de valores que le otorgan sentido, coherencia y continuidad a su experiencia (Bourdieu, 1989; Robin, 2002).

El puesto de mayor jerarquía en el sector, como puede observarse en los testimonios citados anteriormente, era el de conserje o jefe de recepción. Sus tareas diferían según el tamaño del hotel. Sin embargo, un manual local de orientación profesional publicado en 1970, sostenía que, en términos generales, el jefe de recepción debía recibir a los clientes, averiguar sus exigencias y dar las órdenes necesarias para satisfacerlas¹⁵⁸. En un hotel grande, su papel era básicamente el de supervisar y organizar el trabajo del resto del personal del sector. En cambio, en los hoteles más pequeños el conserje podía ser, él mismo, el encargado de realizar una gran variedad de tareas. A pesar de la diversidad de situaciones, la importancia del puesto se revelaba en todos hoteles.

En los establecimientos hoteleros cuyos propietarios eran pequeñas sociedades familiares, era muy común que las tareas de conserjería o recepción fueran realizadas por los mismos dueños y algún pa-

¹⁵⁷ *Ibidem*.

¹⁵⁸ *Hotelería y turismo. Cuaderno de Orientación Profesional* (1968). Buenos Aires: Santillana.

riente. Así, el dueño del hotel podía desempeñarse como conserje, y algún hijo o sobrino en edad escolar, cumplir las funciones de cadete o mensajero. Es interesante, en este sentido, destacar que los entrevistados que trabajaron en hoteles que pertenecían a sus propias familias se referían a su trabajo en términos de “ayuda”. Si los empleados trabajaban, ellos *ayudaban* en la recepción, *colaboraban* en la cafetería. Pertenecer a la familia propietaria del hotel en muchos casos desdibujaba la percepción de su actividad como *trabajo* y, en tanto, su calidad de trabajadores. En este sentido, el relato de Graciela es significativo. Ella se desempeñó desde los quince hasta los veintidós años, entre 1967 y 1974 aproximadamente, en un hotel de veintidós habitaciones cuya propiedad era de sus padres. Cuando se le preguntó por qué comenzó a trabajar en el sector, nos dijo:

Graciela: Porque mis padres tenían un hotel y yo les ayudaba (...) yo servía el desayuno y luego les ayudaba en la recepción a atender al cliente... estaba yo ahí en un horario (...)

Entrevistadora: ¿Cumplía un horario fijo, como una empleada?

G: Y... estaba desde las siete de la mañana hasta el mediodía y después de las cuatro... las tres, las cuatro y seguía...

E: ¿Le pagaban a usted por hacer ese trabajo?

G: Sí, sí...

E: ¿Le pagaban como a un empleado común y corriente?

G: No, no, no... nos daba... en ese entonces mi papá utilizaba la palabra “asignación” y me pagaba por semana. Y me daba esa asignación, que era todo medio pactado¹⁵⁹.

¹⁵⁹ Entrevista a Graciela, Mar del Plata, abril de 2015.

En esa cita, además puede advertirse que, producto del compromiso establecido con la empresa familiar y de los beneficios que de ella se obtenían, era común que los dueños o sus familiares tuvieran regímenes de trabajo diferentes de los de los empleados. En algunos casos sus jornadas laborales eran de más de ocho horas y, en otros, de menos; podían trabajar temporadas completas sin descansos o gozar de más días libres, etcétera. Ello dependía, en estos casos, de las necesidades del hotel y/o personales y de arreglos realizados de modo informal. Sin embargo, a pesar de que las experiencias de empleados y dueños o familiares podían ser diferentes, en algunos puntos confluían: las formas de organizar el trabajo, las tareas que debían realizar y las jerarquías existentes son evocadas de la misma manera.

En los CCT de la época también pueden rastrearse las jerarquías, principalmente aquellas ancladas en la remuneración de los trabajadores¹⁶⁰. Los sueldos y los puntos asignados a cada uno de los puestos según el sistema de porcentaje o laudo, dan cuenta de las diferencias en términos de ingresos. Si ponemos estos datos en diálogo con lo observado en otras fuentes como las entrevistas, los manuales y las sentencias de los tribunales laborales, puede sostenerse que el valor económico asignado al trabajo era producto de una construcción social en torno a las responsabilidades que llevaba implícito cada uno de los puestos, al estatus de la tarea y de quien la realizaba. Si, como dijimos anteriormente, el rótulo o la forma de designar a un trabajador no definía completamente las actividades que debía realizar, sí incidía directamente en la remuneración que recibiría a cambio de su trabajo.

¹⁶⁰ CCT para la Industria Gastronómica y Hotelera, Zona Atlántica. Vigente entre el 1 de mayo de 1956 y el 30 de abril de 1958.

En ese sentido, no solo había diferencias entre ser conserje, portero o cadete, sino que también las había entre puestos recordados como similares por los mismos trabajadores (cadete, mensajero, bagajista, etcétera). En ese sentido Gustavo, quien se había desempeñado en un hotel mediano como botones, ascensorista, bagajista, etcétera, en la temporada 1964-1965, cuando cursaba sus últimos años en la escuela secundaria, recordó que si bien realizaba una multiplicidad de tareas como limpiar el piso, transportar valijas, servir la merienda u operar los ascensores, había sido “encasillado como “ascensorista” para cobrar más”¹⁶¹.

Como mostramos en el capítulo II, en la Argentina desde 1946 hasta 1980 rigió el denominado “laudo gastronómico”, que para muchos puestos era mucho más significativo, en términos de ingresos, que el salario pautado. Según el CCT zonal vigente entre 1956 y 1958, al portero le correspondía un sueldo de \$ 500 en la categoría hotelera más alta, y cuatro puntos en el sistema de porcentaje. Un ascensorista cobraría \$ 620, y tres puntos del porcentaje. El bagajista cobraría \$ 640, y dos puntos del porcentaje. El mensajero contaría con un sueldo de \$ 620 y dos puntos y, el cadete de portería, con un sueldo de \$ 250 y dos puntos. Como puede observarse, el cadete de portería era quien contaba con menores ingresos fijos. En el resto de los puestos, los salarios no presentaban grandes diferencias, sino que lo que variaba eran los puntos asignados en el sistema de laudo. A los conserjes les correspondían ocho puntos, siendo -junto a algunos puestos de la cocina y el comedor- quienes percibían mayor porcentaje en el hotel¹⁶².

¹⁶¹ Entrevista a Gustavo, Mar del Plata, febrero de 2017.

¹⁶² Según el CCT vigente entre 1956 y 1958, el cargo de conserje sería respetado en

Para tener una idea de lo significativo que era el laudo a nivel monetario, podemos recurrir a los datos que nos brindan las sentencias judiciales. En un reclamo iniciado por 189 trabajadores y trabajadoras de un hotel de alta categoría, se observa que el promedio mensual de los porcentajes cobrados por su trabajo entre el mes de abril de 1962 y el 31 de diciembre de 1965 fue, para un portero, de \$ 5.200; mientras que para un bagajista y un cadete, de \$ 2.600 cada uno¹⁶³. Igualmente, cabe aclarar que el monto variaba según los ingresos totales de cada establecimiento y de su categoría, ya que de ello dependía el porcentaje correspondiente a cada trabajador¹⁶⁴.

A pesar de ser un área altamente masculinizada, en la recepción había un puesto reservado casi exclusivamente para mujeres: el de telefonista. Junto al correo, el teléfono era uno de los medios de comunicación más utilizados en los hoteles marplatenses. De los 1.207 hoteles y pensiones registrados por la Comisión Municipal de Turismo en 1960, 1.145 tenían teléfono, es decir, casi el 95 %¹⁶⁵. En los hoteles

aquellos establecimientos en que hubiera existido en la temporada anterior; en lo sucesivo dicho cargo no sería aceptado, si no había sido previamente resuelto por la Comisión Paritaria. Es por ello que el CCT no establecía el sueldo para dicho puesto, aunque sí los puntos asignados. Cabe aclarar que, por los datos brindados por las entrevistas y las fuentes judiciales, por más que “legalmente” no existiera la figura de conserje, en la práctica seguía existiendo personal que se identificaba con dicha categoría.

¹⁶³ Expediente 4519 (1968), Tribunal de Trabajo N° 2, Mar del Plata.

¹⁶⁴ En hoteles categoría “Especial” se distribuía un 24 % de los ingresos; categoría “A”, 23 %; categoría “B”, 21 %; categorías “C” y “D”, 20 %, y en pensiones de hasta doce habitaciones, 18 %.

¹⁶⁵ Los establecimientos que no tenían línea telefónica pertenecían en su mayoría a las categorías Turismo Económico, Pensiones y Hospedajes. Todos aquellos registrados bajo las categorías de Gran Turismo y Turismo Medio contaban con línea telefónica (excepto seis de la categoría “D”, dentro del Turismo medio). *Hoteles y Pensiones de Mar*

de mayor categoría y dimensiones, la tarea de comunicar a los clientes con el hotel quedó “en manos” de mujeres. Sin embargo, como se desprende de ciertas entrevistas y sentencias judiciales, en horario nocturno podía haber hombres que quedaran a cargo de esta tarea, lo que da cuenta de la permanencia de las representaciones en torno a los lugares que podían ocupar mujeres y varones. Para ellas, la noche era un espacio vedado dentro del mercado de trabajo; su lugar “natural” era el hogar (Nari, 2004).

Legalmente, desde 1907 rigió una prohibición para el trabajo nocturno de mujeres, que se mantuvo durante muchas décadas. La Ley 5.291 sobre el trabajo de mujeres y niños sancionada en ese año prohibió emplear a mujeres o menores de 16 años en trabajos nocturnos, desde las 21:00 hasta las 6:00 del día siguiente. Diecisiete años después, en 1924, se sancionó la Ley 11.317, que mantuvo e incluso amplió la franja horaria de dicha prohibición. Allí se estableció que, exceptuando ciertos rubros (servicios de enfermería y domésticos, y empresas de espectáculos nocturnos), no se podría ocupar a mujeres ni a menores de 18 años en trabajo nocturno, entendiéndose por tal el comprendido entre las 20:00 hasta las 7:00 del día siguiente en invierno, y las 6:00 en verano. La Ley de Contratos de Trabajo de 1974, un hito en materia de regulación laboral, mantuvo dicha prohibición aunque con algunas salvedades: no se podría ocupar a mujeres en trabajos nocturnos entre las 20:00 y las 6:00 del día siguiente, salvo en aquellos de naturaleza no industrial que debieran “preferentemente” ser desempe-

del Plata (1960). Mar del Plata: Comisión Municipal de Turismo.

ñados por mujeres¹⁶⁶. A pesar de esta última excepción realizada por la ley, lo ocurrido con el trabajo en el sector hotelero da cuenta de la pervivencia de ciertas representaciones en torno a los lugares “apropiados” para mujeres y varones, aun en tiempos de intensas transformaciones en las relaciones de género. Ello habilitaba a que, en ciertos momentos, los hombres pudieran ocupar puestos feminizados, como el de telefonista. No obstante, como ha sostenido Joan Scott (2008b), la feminización o masculinización de los trabajos no solo se asentaba en que fueran mujeres o varones quienes efectivamente los realizaban, sino en las representaciones sociales existentes en torno a los trabajos y a sus vínculos con la masculinidad y la feminidad.

A diferencia de otras tareas en que se concentraba personal femenino, la labor de las telefonistas distaba en gran manera del trabajo doméstico. Como ha mostrado Dora Barrancos (2008), la feminización de la tarea de atender el conmutador se registró en la Argentina de manera rápida, y a fines del siglo XIX las mujeres habían desplazado a los varones. Las compañías telefónicas privilegiaron habilidades de motricidad fina para el manejo de los cables y clavijas, y argumentaban que “los abonados prefieren la amabilidad de las mujeres” (p. 112). Ello se debía a que, según las empresas, la voz femenina evocaba imágenes de madres, de maestras; imágenes cálidas, amables y atractivas (Cuchí Espada, 2008).

Esta feminización del trabajo se hizo presente también en los hoteles. Eran mujeres las encargadas de atender la instalación central de teléfonos y estaban a disposición de los clientes para conseguirles las

¹⁶⁶ Recién en 1991, con la aprobación de la Ley 24.013 que en su artículo 26 derogó el art. 173 de la Ley de Contrato de Trabajo, se dio fin a esta prohibición.

comunicaciones y hacérselas llegar. Casi un siglo después de las experiencias de las telefonistas analizadas por Barrancos, los manuales de hotelería aún referían al personal del sector en femenino -las telefonistas, *la supervisora* de teléfonos, *la operadora*¹⁶⁷- estableciendo desde su discurso un límite respecto a quiénes podía ocupar estos puestos. La permanencia de estas imágenes en torno al trabajo de las telefonistas da cuenta del fuerte arraigo de las representaciones sociales en torno a los trabajos entendidos como femeninos o masculinos, y del ritmo lento, casi imperceptible, de sus transformaciones.

Así, en relación a la importancia que tenía este medio de comunicación, un manual profesaba:

El teléfono puede ser nuestra mejor propaganda si es usado correctamente. Personas que nunca han estado en el hotel, pero que por alguna razón tengan que llamar a él, catalogarán la clase de servicio que tiene el hotel por el trato que reciban por teléfono. Cada ocasión en que contestemos al teléfono se debe saludar de la siguiente manera: ¡buenos días (tardes, noches), recepción a sus órdenes!

Después de conocer el nombre de la persona, debemos tratarlo por su apellido.

También al colgar el teléfono, se debe hacer con delicadeza y no en forma ruidosa, porque se puede entender como símbolo de enojo¹⁶⁸.

¹⁶⁷ Báez Casillas, S. (1985). *Departamento de teléfonos*. Serie: Manuales para capacitación y adiestramiento en hotelería. México: Compañía Editorial Continental; White, P., y Beckley, H. (1983 [1978]). *Recepción Hotelera*. México: Compañía Editorial Continental.

¹⁶⁸ Báez Casillas, S. (1987). *Hotelería*. México: Compañía Editorial Continental, p. 87.

En esta cita puede observarse que, al igual que la conserjería para quienes llegaban al hotel, la atención recibida por teléfono era la primera impresión que se le daba a un cliente o potencial cliente sobre el servicio ofrecido. La voz de la telefonista era el instrumento de mediación entre el huésped y el hotel. En este sector, entonces, se valoraban cualidades vinculadas a los buenos modales, la amabilidad, el respeto, la simpatía y, como señalara el manual, la “delicadeza” hasta para manejar el equipo de trabajo como símbolo de la buena predisposición para el trato con los clientes.

Dentro de los trabajos realizados por las mujeres en los hoteles, este era uno de los más valorizados y jerarquizados tanto en términos sociales como económicos. Dicha jerarquía se asentaba en dos cuestiones. Por un lado, era una labor que requería el manejo de cierta tecnología, habilidad relacionada tradicionalmente con los hombres y, por lo tanto, reconocida socialmente (Wajcman, 2005). Por otra parte, era una tarea que, si bien era realizada por mujeres, pertenecía a un área -la conserjería o recepción- asociada con los hombres y dominada en gran mayoría por ellos. Sin embargo, allí las telefonistas cumplían con un papel tradicionalmente entendido como femenino, actuaban como mediadoras¹⁶⁹ ya fuera entre los huéspedes y el hotel o entre los huéspedes con el exterior.

¹⁶⁹ Diversas investigaciones han mostrado que las mujeres se han ocupado en empleos en los que su trabajo puede entenderse en términos de mediación o intermediación: dactilógrafas, telefonistas, cajeras, vendedoras de comercio, etcétera. El empleo en el sector terciario fue entendido como idóneo para las mujeres porque implicaba tareas que requerían las virtudes femeninas (sensibilidad, delicadeza) y, a diferencia del trabajo en las fábricas, no afectaban tanto a los cuerpos porque no las exponían ni a esfuerzos físicos ni a sustancias tóxicas. Véase Queirolo, 2014.

Esta jerarquía del puesto laboral se traducía en el salario de las trabajadoras. Según el CCT citado anteriormente, mientras una mucama cobraba en hoteles de categoría “especial” \$ 360 o un mozo \$ 400, la telefonista cobraba \$ 850. Esta valoración económica permaneció con el paso del tiempo y no era privativa de la ciudad de Mar del Plata, sino que caracterizaba al trabajo en distintas zonas del país. En el CCT firmado en 1966, vigente en Capital Federal, se establecía que una mucama cobraría \$ 1.800, un mozo \$ 1.900 y una telefonista \$ 7.700¹⁷⁰. Siete años después, en 1973, el CCT vigente en la provincia de Buenos Aires establecía las siguientes remuneraciones: una mucama, 240 \$; un mozo, 250 \$, y una telefonista, 390 \$¹⁷¹.

Esta diferencia en los salarios compensaba el menor puntaje asignado dentro del ya mencionado laudo gastronómico. Las telefonistas solo contaban con dos puntos, mientras que las mucamas contaban con cinco y los mozos con ocho, por mencionar una referencia. Además, si bien las propinas estaban expresamente prohibidas, en la práctica seguían existiendo y las telefonistas, al tener escaso contacto directo con los huéspedes, prácticamente no las percibían.

En relación a este sector, los CCT de la segunda mitad del siglo XX no hacían muchas referencias, además de las ya mencionadas. Dentro del artículo en el que se establecía la reglamentación del trabajo en comedor, pisos y portería, lo único que se indicaba era que los porteros no atenderían el conmutador telefónico cuando tuviera más de veinte internos. A los otros puestos no se hacía referencia, así como tampoco a las tareas correspondientes. Recién en el CCT firmado en el

¹⁷⁰ CCT 23/66.

¹⁷¹ CCT 406/73.

año 1990 se establecieron las tareas de cada uno de los puestos¹⁷². En este sentido, un entrevistado que se ha desempeñado como gerente de distintos hoteles desde fines de los setenta manifestó que el CCT de 1990 cristalizó una forma determinada de realizar y organizar el trabajo en hotelería¹⁷³. Entre otras cosas, el CCT puso por escrito y, en carácter de ley, qué actividades correspondían a cada uno de los puestos de trabajo, basándose en las experiencias y las tradiciones de trabajo desarrolladas por muchos años. Así, se definieron una gran cantidad de puestos, con sus correspondientes obligaciones.

Allí se estableció que el *jefe de recepción* estaba a cargo de la dirección de todo el personal de recepción y portería. Su responsabilidad era tomar reservas de habitaciones, llevar el control de habitaciones vacías y en uso, recibir a los huéspedes y asignarles alojamiento, mantener informados a otros sectores del establecimiento sobre el movimiento de huéspedes y efectuar la facturación. El *repcionista* tenía funciones similares a aquel, excepto aquellas tareas vinculadas a la dirección del personal; asimismo, se establecía que debía actuar bajo la supervisión del jefe de recepción o del principal. El *conserje* colaboraba con el repcionista y lo sustituía cuando era necesario. Era encargado de la correspondencia, pequeñas encomiendas y encargos especiales de los pasajeros. Era responsable de las llaves de las habitaciones; además llevaba el Registro de Pasajeros y era responsable de todas las tareas del área. Era de su incumbencia la dirección del personal de portería, de-

¹⁷² CCT 125/90.

¹⁷³ Entrevista a Jorge, Mar del Plata, julio de 2014.

biendo procurar que este cumpliera diligentemente sus funciones específicas. El *portero* estaba a cargo de la puerta del establecimiento, siendo su obligación colaborar en forma directa con los recepcionistas y/o conserjes. En los establecimientos de categorías “C” y “D” era el encargado de todos los trabajos de portería y/o recepción. *Auxiliar de portería* era todo aquel personal que dependiera del jefe de recepción, recepcionista, conserje principal, conserje o portero, según la categoría del establecimiento. Dicho personal, sin perjuicio de los trabajos específicos que se le encargaran, debía cumplir indistintamente cualquiera de las tareas asignadas que correspondieran al área. Entre ellos se encontraban *bagajista* (transportaba los equipajes de los pasajeros), *ascensorista* (empleado que manejaba los ascensores y, en ausencia del *bagajista*, debía llevar los equipajes de los pasajeros hasta sus habitaciones), *mensajero* (llevaba todos los mensajes del establecimiento y de los pasajeros), *portero de coche y/o garajista* (estacionaba los vehículos en la playa de estacionamiento), *cadete* (colaboraba en portería con todo el personal de esta), *guardarropista* (encargado del guardarropas), *jefe de telefonista* (encargado de las comunicaciones telefónicas en aquellos establecimientos que lo estimaran necesario para un mejor servicio) y *telefonista* (operaba los conmutadores telefónicos, télex o telefax, para servir a necesidades de los clientes y del establecimiento; solicitaba las llamadas de larga distancia y las registraba, al igual que las urbanas, a efectos de su facturación).

Sin embargo, allí también se establecía que

la obligación genérica de todo trabajador es la de prestar aquellas tareas propias de su categoría y calificación personal. En situaciones transitorias prestarán la debida colaboración, efectuando aquellas tareas que requiera la organización empresaria, aunque no sean específicamente de su categoría o función y no impliquen menoscabo moral o material¹⁷⁴.

Como recordó Lina, trabajadora en el área de pisos y habitaciones desde la década del ochenta, cuando se le preguntó qué aspectos del trabajo eran los que no le gustaban nos dijo:

Lo que no me gustaba era que me saquen fuera de lo que tenía que hacer. Por ejemplo, ir a la cocina o al lavadero a ayudar. Sobre todo porque cuando uno no trabaja ahí no sabe cómo hacerlo¹⁷⁵.

Es decir, según la percepción de los trabajadores/as, cada sector tenía su especificidad y, según este relato, cada uno de ellos implicaba ciertos conocimientos para realizar el trabajo. Sin embargo, el CCT no solo fijó y definió los puestos de trabajo y sus jerarquías, sino que legitimó la rotación del personal tan característica en la hotelería, al mismo tiempo que establecía un modelo prescriptivo que probablemente no coincidiera necesariamente con la organización del trabajo que reinaría en los noventa, en un contexto político, social y económico favorable a la precarización del empleo y la flexibilización laboral.

¹⁷⁴ CCT 125/90.

¹⁷⁵ Entrevista a Lina, Mar del Plata, junio de 2013.

“La hotelería es linda, muy linda, si uno *aprende en hoteles*”¹⁷⁶

La frase que se propone como subtítulo de este apartado fue dicha por uno de nuestros entrevistados y condensa una idea muy fuerte que apareció en distintas entrevistas: la importancia que tenía aprender el trabajo en los mismos espacios en donde se realizaba. Ello habilitaba a una gran cantidad de personas a ocupar dichos puestos, independientemente de los niveles de educación formal que habían alcanzado. Los relatos de los entrevistados y las fotografías de la época dan cuenta de que la participación en las ocupaciones de menor jerarquía dentro de la recepción era una de las primeras experiencias laborales para muchos de los trabajadores. Su corta edad y su temprana inclusión al mercado de trabajo, aunque fuera durante la temporada de verano, permiten sostener que esta actividad fue una de las principales vías de acceso al mercado de trabajo para personas provenientes de distintos sectores sociales. Asimismo, para ocupar puestos con mayor jerarquía o responsabilidades, se exigía a los aspirantes experiencia previa de trabajo en el cargo que podía ocupar.

Si para comenzar a trabajar en la recepción de un hotel -en los puestos de menor categoría- no se exigía ningún tipo de capacitación formal, ello no significaba que para realizar las tareas no se necesitaran conocimientos. Los trabajadores destacan que ingresaron a trabajar sin ningún tipo de preparación. Esto podría hacer pensar que esta labor no requería ninguna competencia técnica, sino que, como han destacado algunos entrevistados, se trataba de *tener ganas de trabajar* o, como ha señalado Bernard Lahire (2001), de tener (o no) alguna disposición pragmática.

¹⁷⁶ Entrevista a Miguel, Mar del Plata, marzo de 2016.

A diferencia de los relatos de las mujeres que, en un primer momento de las entrevistas, no reconocían los aprendizajes realizados en el marco del hotel, los hombres tendieron a referirse inmediatamente a dichos aprendizajes. Destacaron que eran los propios compañeros quienes otorgaban una educación dentro del mismo proceso de trabajo, transmitían el oficio, en una estructura que se asemejaba a la del “maestro” y el “aprendiz”. Los varones subrayaron las habilidades adquiridas, en contraposición con el discurso de las mujeres que se desempeñaron como mucamas que presentaron sus habilidades y calificaciones como innatas¹⁷⁷.

Así, como en otras ocupaciones, la formación para el trabajo se adquiría “haciéndolo”, y no previamente en escuelas o capacitaciones formales. Esta era una característica propia de aquellas tareas en que los saberes y los saber-hacer eran indisociables de las personas que las realizaban. En tanto, el aprendizaje se hacía únicamente por mimetismo y en relación interpersonal (Lahire, 2001). Es por ello que en los relatos es recurrente la idea de que su trabajo no requería conocimientos especiales. Los únicos saberes explicitados por los entrevistados eran los referentes a los idiomas. Tener dominio del inglés o el francés (aunque fuera la capacidad de decir algunas frases con cierta coherencia) constituía un *plus*, muchas veces adquirido en la escuela secundaria, para los aspirantes a trabajar en la hotelería de mayor categoría.

Para aquellos que deseaban permanecer en el sector hotelero, los ascensos eran algo esperado y se lograban luego de unos años tra-

¹⁷⁷ Véase el capítulo V.

bajando en distintos puestos del área. La posibilidad de observar las tareas realizadas por otros compañeros u ocupar los puestos de forma esporádica (cubriendo algún horario o día determinado) iba otorgando la formación necesaria para ascender en la jerarquía. Como recordaba uno de los entrevistados que se desempeñaba como botones:

Otra cosa por la cual nos matábamos era ocupar el lugar del portero del hotel (...) Había uno que se iba a tomar el té a las diez de la noche, diez y media de la noche, y nos dejaba estar ese rato; era impresionante lo que significaba para nosotros ese rato porque la puerta de entrada del hotel era también un negocio, desde el punto de vista de los ingresos¹⁷⁸.

A nuestro entender, esta cita da cuenta de dos cuestiones. En un nivel más explícito se advierten las diferencias, en términos de ingresos económicos, que un trabajador percibía respecto a los distintos puestos del sector. En otro nivel, el relato evoca tanto el deseo de ocupar temporalmente un puesto superior como la posibilidad de hacerlo. Durante las décadas que comprende este libro, compartir el espacio y las tareas cotidianas brindaba la formación necesaria para poder desplazarse de un puesto a otro y realizar las tareas que implicaba cada uno de ellos. Asimismo, la “rotación” entre los puestos proporcionaba una capacitación que permitía entender el funcionamiento general de la recepción, aspirando con el paso de los años y luego de haber tenido un buen desempeño en otros puestos, a acceder a uno de mayor jerarquía.

¹⁷⁸ Entrevista a Carlos, Mar del Plata, abril de 2016.

Sin embargo, esos conocimientos lentamente fueron sistematizándose e incorporándose a los planes de estudio de los cursos brindados por la Escuela de Hotelería y Gastronomía. No obstante, ello no implicaba la desestimación de la práctica en el proceso de formación; muy por el contrario. Dicho establecimiento, como dijimos en el capítulo I, tenía la particularidad de ser una escuela-hotel. Román L. Tejero, director y gerente de la escuela ubicada al 2300 del Boulevard Marítimo Patricio Peralta Ramos, sostuvo que:

La ventaja que trae aparejada la dualidad de funciones es que se imparte enseñanza al tiempo que se realiza la explotación hotelera. Eso permite al futuro profesional de hotelería recibir a un mismo tiempo la enseñanza teórica y la práctica, con las consiguientes ventajas que de ello derivan. Este método que podríamos llamar de “inmersión” implica alcanzar conocimientos de forma rápida y constante. Se aprecia la tarea que cumple el personal permanente del establecimiento y es factible entonces corregir las deficiencias¹⁷⁹.

Es decir, el proceso de profesionalización que afectó a la actividad no supuso una escisión entre aspectos teóricos y prácticos del trabajo, sino que siguió entendiéndose como un rubro en el que el “quehacer cotidiano” era central en la formación de los trabajadores. Además, quienes se formaban en esos espacios no eran muchos: en 1984 egresaron alrededor de setenta alumnos de los cursos de conserjería

¹⁷⁹ “Funcionamiento de una escuela hotelera en teoría y práctica” (1979). *Revista HOPEBAR, Edición especial 60º aniversario*. Mar del Plata: Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confeiterías, Bares y Afines de Mar del Plata, p. 78.

y recepción, ayudante de barman, mozo de plaza y vinos, regiduría de usos y ayudante de cocina¹⁸⁰, número que, sin duda, era poco significativo en relación al personal empleado en el sector.

Ahora bien, ¿qué significaba ocupar cada puesto de la recepción? ¿Cómo era valorado cada uno? ¿Qué características debían presentar sus trabajadores? ¿Qué sentidos se le atribuían? ¿Qué lugar ocupaban en el marco del área, del hotel y de la sociedad en general?

Ser y parecer

Según los mismos trabajadores, un buen conserje debía ser una persona educada, amable, con buena presencia y con la suficiente capacidad para poder satisfacer todos los deseos de los clientes. Como nos dijo un entrevistado, ellos “comunicaban el hotel con el mundo exterior, conseguían cualquier cosa: mujeres, un caballo verde, un velero...”¹⁸¹. Esta era una de las representaciones más comunes en torno a los conserjes, era la imagen que entre los mismos trabajadores se había formado. Sin embargo, esta percepción no era exclusiva de ellos sino que trascendía las fronteras del mundo de la hotelería y estaba presente en el imaginario social.

En los argumentos que los jueces del Tribunal de Trabajo N° 2 esgrimieron, en el marco de una demanda iniciada por un conserje hacia

¹⁸⁰ “Cierre del Ciclo Lectivo en la Escuela de Hotelería” (1984). Revista *HOPEBAR*, N° 416. Mar del Plata: Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confiterías, Bares y Afines de Mar del Plata, p. 28.

¹⁸¹ Entrevista a Carlos, Mar del Plata, abril de 2016.

finis de la década del cincuenta, puede advertirse una representación similar. El conflicto se había suscitado porque el empleado del Hotel Provincial había permitido alojarse, en una misma habitación, a dos mujeres menores de edad junto a un hombre con el cual no tenían ningún vínculo familiar. Cuando sus superiores, los gerentes del hotel, se enteraron de dicha situación, decidieron desvincularlo de la empresa. Frente a ello, el trabajador inició una demanda reclamando por lo que él consideraba su injusto despido. Al evaluar los hechos, los jueces consideraron su comportamiento como injurioso y rechazaron su reclamo.

El argumento sobre el que asentaron su sentencia se apoyaba tanto en la experiencia del trabajador como en las características que presentaba el hotel en el cual se desempeñaba y la trascendencia social que habría tenido si se hubiera hecho público un acontecimiento de este tipo. Es decir, su desempeño previo como gerente, contador y recepcionista de otros hoteles, así como la calidad del Hotel Provincial y el hecho de que allí se hospedaran las primeras figuras de los círculos gubernamentales, políticos, diplomáticos y comerciales del país explicaban, según los jueces, el carácter indecente de su comportamiento. Además,

la especialización [como recepcionista] consecuentemente exige capacitación, y en el cargo de recepcionista, hechos como el que motivó el despido hoy discutido, deben tener de inmediato la valoración justa, que no se puede exigir a un mozo de cordel o peón de cocina¹⁸².

¹⁸² Expediente 795, Tribunal de Trabajo N° 2, Mar del Plata, 1959.

Como puede observarse, la imagen que debía presentar un conserje o el comportamiento esperable no era la misma que se les exigía a los empleados que ocupaban otros puestos dentro del hotel. Los argumentos de los jueces que pueden observarse en la cita anterior dan cuenta de la posición jerárquica que ocupaban los conserjes, considerándolos responsables frente a los huéspedes, a sus superiores (gerencia/dueños) y a la “imagen pública” de todo aquello que acontecía en el hotel. Estos en algún nivel eran considerados los encargados de proteger la moralidad de los establecimientos en que se desempeñaban. La categoría que presentaba el hotel y el público que allí se alojaba influía directamente en las expectativas que se tenían sobre el personal.

En general, para los trabajadores no era lo mismo desempeñarse en un hotel de alta categoría cuyos clientes pertenecían a los sectores más altos de la sociedad, que en un hotel sindical cuyo público estaba conformado por sectores trabajadores y sus familias. Esta distinción se acentuaba aún más en aquellos puestos de mayor responsabilidad y con un contacto permanente con los huéspedes. Si bien en todos los casos se valoraba el conocimiento de las técnicas propias del oficio, las habilidades relacionales de atención al cliente y la actitud positiva hacia el trabajo, a medida que aumentaba la categoría del establecimiento las exigencias eran mayores.

Una cuestión muy importante en este puesto no solo era “ser” conserje sino “parecer” (lo mismo puede decirse, como veremos en el capítulo VI, para otros puestos como los mozos, *chefs*, etcétera). Ava Baron y Eileen Boris (2007) han sostenido que el *cuerpo* es una categoría útil para la historia de la clase trabajadora, ya que permite explorar cómo los cuerpos son constituidos por el lugar de trabajo, y al

mismo tiempo lo constituyen. Particularmente, las autoras sostienen que los códigos de vestimenta y apariencia expresan y crean determinadas relaciones de clase, raza y género¹⁸³. Para las trabajadoras y los trabajadores del sector hotelero el arreglo y el cuidado del cuerpo adquirirían centralidad. Específicamente, era el uniforme lo que permitía identificarlo -e identificarse- como tal, y brindaba información sobre quien lo utilizaba.

Al estar en permanente contacto con los sectores más acomodados de la sociedad, los hoteles de lujo exigían que sus empleados contaran con una excelente presencia. Diariamente se controlaba desde la prolijidad en la barba de los trabajadores y de sus uñas hasta el brillo de los zapatos, pasando por la limpieza y el planchado del cuello de la camisa y demás detalles del uniforme. En los hoteles de mediana categoría, la buena presencia también era una cualidad altamente valorada, aunque probablemente se regía con parámetros menos estrictos. En cambio, en aquellos hoteles pequeños manejados por los miembros de una familia o por pocos empleados, el uniforme no adquiría centralidad y hasta podía estar ausente. Los trabajadores que se desempeñaron en este tipo de hotel prácticamente no refirieron a esta cuestión y, si lo hicieron, ello ocupó un lugar más bien menor en su relato. En estos casos, el uniforme no era significativo en su experiencia de trabajo, como sí ocurría en aquellos que se habían desempeñado en hotelería de más alto nivel.

Los manuales de hotelería también hacían referencia a la aparien-

¹⁸³ Específicamente, la cuestión de los uniformes de trabajo y sus sentidos sociales ha sido analizada para diferentes profesiones en las que el uniforme adquiría centralidad en la identidad de los trabajadores y las trabajadoras. Véanse, entre otros: Badaró, 2006; Calandrón, 2014; Caldo, 2013; Dussel, 2000; Leon Roman, 2006; Pedetta, 2014; Ramacciotti y Valobra, 2010.

cia que debían presentar los trabajadores y las trabajadoras. Si bien comenzaron a aparecer hacia la década del setenta, contribuyendo a una paulatina profesionalización de la actividad, los modelos de trabajador que prescribían eran contruidos sobre algunos de los aspectos que caracterizaron a los trabajadores desde décadas anteriores. En ese sentido, según un manual editado a fines de los setenta en México y el que, según un entrevistado, circulaba en nuestro país en los ochenta, para ser un buen empleado de recepción se requerían tres cualidades: educación, preparación y presentación¹⁸⁴. En otro texto del mismo autor se daba una serie de recomendaciones para garantizar la buena presencia de los empleados: debían bañarse diariamente antes de entrar al trabajo, no usar lociones o perfumes muy fuertes, presentarse bien rasurados (afeitados), lavarse el pelo por lo menos dos veces a la semana y, en caso de tener caspa, usar algún medicamento especial. Aunque no todos los hoteles permitían usar bigote, en caso de permitirlo debía usarse corto y prolijo. Asimismo debían lavarse los dientes diariamente y conservar buen aliento evitando los alimentos como ajo o cebolla, y no fumar. Además debían lucir el uniforme y prendas de vestir bien lavados y planchados, la corbata anudada (en el caso de que se usara) y los zapatos lustrados. Otro punto clave en la apariencia de los trabajadores era la postura, ya que, según el manual, era uno de los aspectos que más llamaban la atención de los clientes. Para ello era importante, entre otras cosas, no sentarse en los escritorios, no apoyarse en las paredes y no colocar las manos en de los bolsillos,

¹⁸⁴ Báez Casillas, S. (1979). *Hotelería*. México: Compañía Editorial Continental.

ya que eran actitudes que causarían mala impresión¹⁸⁵. Como puede observarse, el manual se refería únicamente a trabajadores masculinos, asumiendo que solo los hombres ocupaban esos puestos.



Imagen 2. Conserjería del Hotel Mendoza, Belgrano 2451, Mar del Plata. Sin fecha. Recuperado de <http://www.lacapitalmdp.com/contenidos/fotosfamilia/fotos/8001>

En la imagen 2 aparecen retratados tres conserjes de un hotel de, aparentemente, mediana categoría. Si bien su fecha no está registrada, por algunos indicios que brinda la imagen, como el teléfono que

¹⁸⁵ Báez Casillas, S. (1985). *Departamento de recepción*. Serie: Manuales para capacitación y adiestramiento en hotelería. México: Compañía Editorial Continental.

aparece sobre el costado izquierdo, se puede inferir que fue tomada en algún momento de la década del cincuenta. En el repositorio digital, al pie de la imagen, se informa que el hombre de la derecha era oriundo de Luey (Provincia de Santander, España), que llegó a la Argentina a principios de siglo y se radicó en Mar del Plata. Allí, además de ser conserje y uno de los dueños del hotel Mendoza junto al primer marido de su hija (quien se encuentra en el centro de la fotografía), se desempeñó como *maître* del hotel Tourbillon. Esto da cuenta de que las características que presentaba por entonces la hotelería de Mar del Plata habilitaba que una misma persona pudiera ser empleada de un hotel y, paralelamente -o no-, dueña o socia de un pequeño o mediano establecimiento hotelero.

Particularmente, la fotografía destaca la elegancia y la prolijidad que debía resaltar la figura masculina en el sector de la recepción¹⁸⁶. Los tres trabajadores aparecen con su cabello corto y muy bien peinado. El único que cuenta con bigote lo tiene prolijamente recortado. Todos presentan un uniforme muy similar, que, según se puede apreciar en la fotografía, varía en el color de los chalecos y los sacos. Además, la expresión facial y corporal de los trabajadores transmite seriedad al mismo tiempo que amabilidad, valores altamente destacados en el sector hotelero. Si comparamos esta imagen con las que aparecen luego, observamos que quienes aparecen retratados son hombres adultos -en contraposición a los otros, que son jóvenes-, lo que podría estar dando cuenta de la trayectoria de ascenso esperable en los puestos dentro del sector.

¹⁸⁶ Sobre la construcción visual de la masculinidad y la feminidad, Véase Torricella, 2011.



Imagen 3. Cadetes del Hotel Bristol. 1933. Recuperado de <http://www.lacapitalmdp.com/contenidos/fotosfamilia/fotos/4155>



Imagen 4. Cadetes del Hotel Nogaró. C. 1930.

Recuperada de <http://www.lacapitalmdp.com/contenidos/fotosfamilia/fotos/7481>



Imagen 5. Dibujo de un botones. Hotelería y Turismo. Cuaderno de Orientación Profesional. Editorial Santillana, Buenos Aires, 1970.

A diferencia de la fotografía de los conserjes, en las imágenes 3, 4 y 5, en las que aparecen representados cadetes, observamos trabajadores jóvenes, que no superan los quince o dieciséis años. Si bien las fotografías corresponden a un período anterior al que abarca el presente libro, observamos que en ellas también se representan personas del mismo grupo etario, lo que permitiría suponer que durante muchas décadas el trabajo en estos puestos recayó sobre un grupo similar. A pesar de la distancia temporal que existe entre las fotografías y el dibujo presente en el manual de hotelería, en las tres imágenes pueden observarse uniformes que guardan similitud: chaqueta en la que se destacan los botones, pantalón, zapatos o botas y algún tipo de gorra cubriendo la cabeza.

Dentro de la hotelería en general y dentro de cada sector en particular, el uniforme permitía marcar las jerarquías y diferenciar el lugar que cada trabajador ocupaba dentro de ese mundo. El uniforme era un elemento simbólico que, además de facilitar el reconocimiento del puesto de trabajo y las tareas desarrolladas, producía un sentido de la posición que se ocupaba tanto para el trabajador mismo como para los *otros*, era un elemento de distinción -o de carencia de ella- tanto dentro del hotel como fuera (Bourdieu, 1988; Grignon y Passeron, 1991). Muchos entrevistados lo primero que recuerdan, cuando se les pregunta por las jerarquías en cada departamento, era la indumentaria correspondiente a cada uno de los puestos.

Por ejemplo, cuando un entrevistado refirió a sus comienzos como mensajero, en lugar de mencionar las tareas que debía realizar que, en cierto sentido, definían al puesto de trabajo, dijo: “Nosotros éramos mensajeros. Los mensajeros usábamos un pantalón verde con una rayita... una chaquetita blanca con botones dorados, guantes, y tenía-

mos que salir a hacer los mensajes así, no podíamos ir a cambiarnos para salir a la calle”¹⁸⁷.

En una línea similar, otro entrevistado destacó que:

ser botones era... el uniforme lleno de botones. Yo me acuerdo que teníamos un uniforme que tenía 54 botones que había que lustrarlos con unas maderas que tenían una ranura y se lustraban con Brasso [marca de un conocido pulidor de metales]. El uniforme de botones había que tenerlo impecable (...) todo lo demás era una cuestión con mucha disciplina del aspecto, de la forma de tratar a la gente¹⁸⁸.

Es decir, para los mismos trabajadores el uniforme que utilizaban o la forma de arreglarse era un medio para definirse como tales y, asimismo, marcar su posición. En los fragmentos citados, los entrevistados se expresaron en un tono un tanto burlón, ridiculizando a través de su discurso su propia apariencia con dicha vestimenta. Como se observa en las imágenes de las páginas anteriores, tanto las fotografías como el dibujo presentan las figuras de trabajadores jóvenes, luciendo su uniforme con una cantidad importante de botones. Para este puesto, el uniforme no era un aspecto menor. Además de convertirse en el símbolo de su puesto de trabajo, le otorgaba su denominación.

La vestimenta tenía un significado que trascendía el marco del hotel o el entorno familiar. Sentencias judiciales de la época dan muestra de la importancia que tenía el uniforme en el momento de definir o

¹⁸⁷ Entrevista a Pedro, Mar del Plata, mayo de 2016.

¹⁸⁸ Entrevista a Carlos, Mar del Plata, abril de 2016.

identificar a un trabajador. En mayo de 1967, motivado por su despido, un empleado inició un juicio a la empresa hotelera en la que trabajaba desde diciembre de 1965. Para dirimir su categoría, en el marco del juicio, además de hacer referencia a las tareas que concretamente realizaba, se analizó de qué manera iba vestido. Mientras que el demandante sostenía ser conserje, los jueces determinaron su calidad de empleado administrativo tanto por las tareas que efectuaba (confección del libro de sueldos y jornales, el libro de caja, facturación y cobro de servicios), como por su uniforme: saco negro, camisa blanca, chaleco gris, corbata gris y pantalón de fantasía. Este traje, sostuvieron, era propio de un empleado administrativo. En el hotel en que se desempeñaba el trabajador, los uniformes de portero, ascensorista, conserje, etcétera, eran con galones y gorra, y con el nombre del hotel bordado. En cambio, el traje del empleado administrativo no tenía vivos ni leyenda¹⁸⁹.



Imagen 6. Dibujo de una telefonista. Hotelería y Turismo. Cuaderno de Orientación Profesional. Editorial Santillana, Buenos Aires, 1970.

¹⁸⁹ Expediente 6498 (1969), Tribunal de Trabajo N° 2, Mar del Plata.

El puesto de telefonista era el único del sector que en los manuales contaba con recomendaciones estéticas pensadas en torno a la figura femenina, y con imágenes de mujeres. Además de señalar la necesidad de bañarse diariamente antes de entrar a realizar sus labores, usar ropas limpias, planchadas y bien hilvanadas, evitar el uso de fragancias fuertes, se destacaba la importancia de lavarse perfectamente la boca para evitar contagios al emplear el equipo de la operadora, evitar peinados extravagantes, ya que dificultaban su colocación y evitar, en lo posible, maquillajes exagerados¹⁹⁰. En este puesto, además, había una especial preocupación por las posturas y los hábitos corporales, producto de los problemas de salud que podría acarrear este trabajo¹⁹¹. Así, sugerían a las trabajadoras sentarse en forma erecta para evitar problemas en la columna vertebral por malas posturas y, debido a que la telefonista estaba sentada durante largos períodos, se recomendaba cruzar una pierna sobre la otra y alternarlas para ayudar a una postura correcta. Además, no debían mascar chicle ni ingerir alimentos en horario de trabajo¹⁹².

La imagen de los trabajadores y las trabajadoras era tan importante en esta área que los manuales, a pesar de reconocer la posibilidad de variantes según cada establecimiento hotelero, intentaban estan-

¹⁹⁰ La cuestión del maquillaje de las trabajadoras ha sido analizado por Paula Bontempo y Graciela Queirolo (2012).

¹⁹¹ Las formas en que ha intervenido en cuestiones relativas a la salud e higiene de los trabajadores y las trabajadoras ha sido un eje muy importante dentro de la producción historiográfica local. Véanse, entre otros: Armus, 2007; Biernat y Ramacciotti, 2013; Lobato, 2004, 2007b; Nari, 2004; Ramacciotti, 2011; Recalde, 1997.

¹⁹² Báez Casillas, S. (1985). *Departamento de teléfonos*. Serie: Manuales para capacitación y adiestramiento en hotelería. México: Compañía Editorial Continental.

darizar tanto la figura que debían presentar los empleados como sus comportamientos en torno a determinadas nociones de elegancia, salud y bienestar. En algún sentido, se entendía que la apariencia física del trabajador exteriorizaba aspectos de su personalidad y del servicio que era capaz de ofrecer a los huéspedes.

En estos casos, la cuestión de la vestimenta era central, porque visibilizaba también para los “otros” el lugar que se ocupaba en el hotel, en el mercado de trabajo y, en cierto sentido, en la sociedad. El uniforme operaba como un signo que expresaba sentidos en torno al trabajo y, en tanto, representaciones con cierta carga valorativa sobre quienes lo realizaban (Hall, 1997; Lurie, 1994; Saulquin, 2006, 2010). Así, la indumentaria de trabajo se erigió como un factor importante para la formación de la identidad de cada trabajador. La “buena presencia” se convirtió en una marca de estatus social para los trabajadores de este sector particular del hotel, ya que actuó como un elemento de diferenciación tanto al interior del hotel como de los sectores asalariados en general.

Los manuales y los relatos presentes en entrevistas o sentencias judiciales dan cuenta de que los trabajadores “educaban” su cuerpo. Sus gestos, actitudes y comportamientos eran contruidos socialmente y en el espacio laboral, producto de procesos de aprendizaje e imitación (Mauss, 1988). Como ha sostenido Graciela Queirolo (2018), la “buena presencia” la portaban los/as empleados/as, no los/as obreros/as o trabajadores/as manuales; por lo tanto, constituyó un elemento que asignaba prestigio a los sectores asalariados que la lucían, colaborando, simbólicamente, con la movilidad social ascendente. Ahora bien, como veremos en los capítulos V y VI, ello no ocurría en todos los sectores del hotel. Los uniformes que utilizaban tanto las mucamas

como el personal de comedor los acercaba más a la imagen característica del servicio doméstico, asignándoles, en términos de estatus y representaciones, mayor cercanía a este que a los empleos de las clases medias. Así, las formas de arreglar el cuerpo, los movimientos y los comportamientos deseables de los trabajadores y las trabajadoras fueron el resultado de interacciones sociales (Goffman, 2006) y fueron partícipes tanto en su formación como en la producción y reproducción de estereotipos y de subjetividades, inseparables de los modos de ser varón y mujer imperantes en las décadas centrales del siglo XX (Torricella, 2011).

El hotel era un espacio de trabajo compartido por hombres y mujeres. El ideal de complementariedad entre ambos, construido sobre el presupuesto de que existían tareas, espacios y ocupaciones diferenciadas para cada uno de ellos, organizó, también, el trabajo dentro del hotel. Así, más allá de la heterogeneidad que caracterizó al sector hotelero de Mar del Plata, el modelo ideal de trabajo en hotelería le asignaba espacios y trabajos específicos a cada uno. La recepción y la conserjería, particularmente, fueron sectores en los que se concentraban mayoritariamente hombres, y contruidos en términos masculinos (independientemente de quién efectivamente realizara el trabajo).

En este capítulo hemos intentado mostrar el carácter sesgado de la asociación entre servicios y mujeres, destacando la importancia que adquirirían en este contexto personajes masculinos. Los puestos de mayor visibilidad y contacto con los clientes eran ocupados por hombres

de las más variadas edades, de acuerdo al cargo ocupado y a las tareas realizadas. Reconstruimos algunas de las formas en que se organizaba el trabajo, tratando de dar cuenta de la diversidad que caracterizaba a la hotelería local. Focalizamos en las tareas, en los saberes y las habilidades implicadas, y observamos cómo la masculinización del sector incidió en su jerarquización.

Los registros analizados en este capítulo dieron cuenta de ideas y sentidos comunes que atravesaban a las ocupaciones en el área de la recepción y la conserjería y, en tanto, a quienes se desempeñaban en ellas. Las cualidades de los trabajadores se erigieron como el recurso principal dentro del proceso de trabajo. De esta forma la presencia, la imagen, la simpatía, la amabilidad y el respeto adquirieron centralidad en estas experiencias.

Dentro de la hotelería, durante las décadas de 1960 a 1980 inclusive, se mantuvo una marcada división por género del trabajo, asociada a ciertos estereotipos. Si el CCT de 1990 supuso un anclaje, en términos legales, de formas determinadas de organizar y entender el trabajo, también las vicisitudes del mercado laboral y las transformaciones sociales y culturales incidieron en las maneras que asumieron las relaciones de trabajo. Recién hacia fines de los ochenta y con más énfasis en los noventa, de la mano del proceso de profesionalización que caracterizó a la actividad, comenzó a haber signos de tensiones en torno a los roles tradicionalmente asociados a mujeres y varones, abriendo la posibilidad de que puestos antiguamente reservados exclusivamente para varones fueran ocupados por mujeres.

Si aquí nos concentramos en un sector masculinizado, dedicaremos el próximo capítulo a analizar un sector feminizado, pisos y habitaciones, centrándonos en la figura de las “mucamas”. ¿Qué

vínculos pueden establecerse entre el trabajo doméstico y el trabajo de mucama? ¿Cómo y cuándo se asoció este trabajo con el de los trabajadores gastronómicos y se deslindó de otros trabajos similares, como el servicio doméstico? ¿Qué consecuencias tuvo dicha asociación en términos de los derechos laborales? ¿De qué modo repercutieron las proximidades de este trabajo con el trabajo doméstico remunerado y no remunerado en los conflictos laborales que afectaban a las trabajadoras? ¿Cómo influyeron las representaciones sociales existentes en torno a la feminidad-masculinidad en estas cuestiones? Estos serán algunos de los interrogantes que abordaremos.

| CAPÍTULO V |

Pisos y habitaciones, un sector feminizado

La limpieza: una tarea de mujeres



Imagen 7. Carmen en el patio del Hotel Sorrento, Hipólito Yrigoyen 1549, Mar del Plata, c. 1960. Archivo personal de Ana

Hacia mediados de la década del sesenta, al ingresar al Hotel Sorrento, propiedad de la familia D'Oro, uno podía encontrarse con una imagen como la que se observa en la fotografía: un patio interno cubierto por un toldo corredizo, con algunas plantas, y rodeado por galerías que conducían a las habitaciones que ocuparían tanto huéspedes temporales como miembros de la familia propietaria y/o algún inquilino permanente. A la derecha, las galerías conducían al comedor del hotel, que hacia principios de los setenta se transformó en un restaurante que no solo brindaba servicios a los huéspedes, sino que abría sus puertas a que cualquier persona que lo deseara pudiera comer allí.

El hotel se emplazaba en una antigua construcción alquilada que se encontraba en el centro de la ciudad, a tan solo media cuadra del edificio donde funcionaba -y actualmente funciona- la Municipalidad del Partido de General Pueyrredon. Su propiedad estaba compartida por seis hermanos de origen italiano: Salvador, Carlos, Enzo, Antonio, Carmen y Francisca. Abría al público solo durante la temporada de verano y contaba con aproximadamente veinte habitaciones y tres baños compartidos. Tres de las habitaciones eran denominadas por sus dueños "salas", ya que en cada una ellas podían alojarse entre seis y ocho personas, generalmente familias completas que veraneaban en la ciudad. En el invierno, el hotel era la vivienda de algunos de los hermanos: Salvador, Carmen y Francisca, los tres solteros, y de Carlos, su esposa y sus dos hijos. Excepcionalmente, alquilaban habitaciones de forma permanente a algún conocido de la familia.

Hasta mediados de la década del setenta, en que cerró, el hotel funcionó gracias al trabajo de los miembros de la familia propietaria y de algunos pocos empleados que se desempeñaban allí temporada

tras temporada. La señora que aparece en la imagen barriendo el patio es Carmen, una de las propietarias, y estaba encargada de la limpieza del hotel, junto a su hermana Francisca, a la esposa de Carlos y a dos mucamas procedentes de Termas de Río Hondo (Santiago del Estero). Carmen además realizaba algunas tareas en la cocina del restaurante ayudando a su hermano Enzo, jefe de la cocina. Carlos y Antonio eran los mozos responsables del salón. Salvador, el más joven de todos, se encargaba de la organización y el funcionamiento general del hotel¹⁹³.

Así como en los grandes hoteles existía una división del trabajo por género, los hoteles más pequeños y familiares, si bien podían presentar formas más diversas de organización del trabajo, solían replicar dicha división, aunque en menor escala. Las experiencias de Carmen, Francisca y sus hermanos, dan cuenta de ello. En términos generales, independientemente de la categoría y el tamaño del hotel, del grado de escolarización alcanzado por las trabajadoras, de sus trayectorias laborales o del vínculo que las uniera con el establecimiento (empleadas, dueñas, miembros de la familia propietaria, inquilinas, etcétera), las mujeres desarrollaban tareas cercanas al trabajo doméstico (limpieza, orden, ayuda en la cocina).

En el capítulo anterior nos concentramos en un área del hotel masculinizada; en este, en cambio, focalizaremos en una feminizada. Indagar en las experiencias de aquellas trabajadoras que se encargaban de las tareas de limpieza nos obliga a atender a la diversidad y la heterogeneidad hotelera que caracterizó a Mar del Plata. Si en el

¹⁹³ Entrevistas a Gustavo y Ana, Mar del Plata, febrero y marzo de 2017. Los aspectos sobre el trabajo en la cocina y el comedor del hotel son analizados en el capítulo VI de este libro.

sector de la recepción focalizamos en hoteles de categoría media y alta -por las razones ya expuestas-, en este capítulo atenderemos a una mayor variedad de situaciones, ya que la limpieza era una tarea que se desarrollaba, ineludiblemente, en todo tipo de establecimiento y en condiciones bastante disímiles. Es precisamente esa diversidad de condiciones de trabajo una de las cuestiones que nos interesan reconstruir.

Junto al lavadero, el sector de “pisos y habitaciones” era uno de aquellos de los que podemos incluir dentro de los “feminizados” (García de Fanelli, 1989; Sainsbury, 1996). Este término busca dar cuenta de que las actividades que allí se desarrollaban se asociaban con las características culturalmente identificadas como femeninas, en las que se expresaba la “naturaleza” de la mujer, es decir, trabajos vinculados a tareas hogareñas (limpiar, lavar, planchar, cocinar, cuidar, etcétera) (Hutchison, 2001; Lobato, 2007; Nari, 1998). Al mismo tiempo, podemos definir a este trabajo como feminizado porque eran mayoritariamente las mujeres quienes lo realizaban. ¿Cómo se manifestaban las diferencias y los roles de género en el caso de las mucamas de hotel? ¿Cómo influyeron las representaciones sociales existentes en torno a la feminidad-masculinidad en estas cuestiones? ¿Qué características presentaba su trabajo? ¿Qué cualificaciones se requerían para su realización? ¿Qué incidencia tenía la “feminización” en su valoración social y económica?

En este capítulo exploramos las características y las particularidades que presentaban las labores de las encargadas de las tareas de la limpieza en los hoteles, la mayoría de ellas contempladas por la categoría de “mucamas”, en un período en el cual la cercanía al trabajo doméstico era su rasgo distintivo. Como veremos, hacia el final del período analizado, es decir, fines de la década de los ochenta y principios

de los noventa, la actividad de las mucamas de hotel fue profesionalizándose, alejándose poco a poco del trabajo doméstico. Dicho proceso principalmente fue producto de las transformaciones en el modo de realizar el trabajo, de los artículos y las maquinarias utilizados en él y de la aparición de cursos de capacitación formal para las trabajadoras del sector, dictados tanto en establecimientos privados como en el sindicato que las nucleaba.

Pensar a las mucamas de hotel durante el período abordado implica también hablar de experiencias, saberes, habilidades y trabajos domésticos. El primer apartado está destinado a abordar las similitudes y las diferencias en las tareas realizadas, y cuestiones vinculadas a las destrezas y los conocimientos implicados en la realización de cada una de ellas. En el segundo, tensionamos la presunta “invisibilidad” que caracterizaba tanto al trabajo doméstico en términos generales como al trabajo realizado por las mucamas de hotel, mostrando cómo en los relatos de las trabajadoras salen a la luz los esfuerzos realizados para que su trabajo fuera valorado, principalmente, por los huéspedes de los hoteles y el impacto que tuvo la realización de estas tareas sobre sus cuerpos.

En el tercer apartado analizamos las representaciones sociales en torno, no ya del trabajo que realizaban las mucamas, sino de las propias trabajadoras. Si bien para la segunda mitad del siglo XX la participación de las mujeres en el mercado de trabajo fue en aumento, estas se concentraron en determinadas ocupaciones en las que se expresaba su naturaleza “femenina”. En ese sentido, nos detenemos en la percepción que tenían distintos actores en relación a las aptitudes, actitudes y cualidades esperables de las trabajadoras, permeadas, muchas veces, por costumbres y normas morales imperantes durante gran

parte del siglo pasado. Por último, observamos los vínculos del trabajo de las mucamas de hotel con el servicio doméstico, que se manifestaban principalmente en dos cuestiones: por un lado, en la realización de ambos trabajos por la mayoría de las entrevistadas; por otro, en los conflictos laborales que afectaron a las trabajadoras. Examinamos cómo los estereotipos de género y la cercanía del trabajo de las mucamas con el doméstico posibilitaron el despliegue de ciertas estrategias legales tendientes a limitar los derechos de las trabajadoras, incluso cuando estos fueran legalmente reconocidos. La confusión con otras categorías laborales del hotel -también feminizadas- y, sobre todo, con el servicio doméstico remunerado, eran situaciones que podían tener lugar tanto por ser mujeres quienes las realizaban como por el tipo de tareas desarrolladas.

Saberes y trabajos ¿domésticos?

El trabajo realizado por las mucamas de hotel presentaba importantes similitudes con algunas de las tareas propias del hogar. En primer lugar, es necesario destacar que el trabajo se desarrollaba en lo que podemos entender como “esfera privada” de los hoteles. Esta caracterización la anclamos en el tipo de actividades que los individuos desarrollaban en cada uno de los espacios. Las habitaciones del hotel funcionaban como una “ficción” de lo doméstico. Allí las personas llevaban a cabo las actividades de carácter privado, que comúnmente tenían lugar en el hogar: el descanso y la búsqueda de tranquilidad, el aseo, la sexualidad y, en algunos casos, la alimentación¹⁹⁴. Además, hasta mediados de los setenta, la estadía de los huéspedes podía

¹⁹⁴ Para una historización de las características de las habitaciones de hotel, véase Perrot, 2011.

prolongarse hasta un mes o una temporada completa. Muchas de las mucamas entrevistadas han destacado que era común que una familia veraneante se radicara durante toda la temporada en la ciudad, haciendo del hotel su hogar por casi un cuarto o un tercio del año. Asimismo, la habitación ocupada en las distintas temporadas solía ser la misma, estableciéndose así cierto vínculo con el espacio ocupado y con las personas encargadas de brindar los servicios.

Si bien en el CCT que regulaba la actividad¹⁹⁵ en la sección referida a los sueldos correspondientes al personal aparecía la figura de “mucama/o”, contemplando la posibilidad de que fuera un varón quien ocupara el puesto, en los demás artículos del convenio las mucamas aparecían como una figura generizada, haciendo referencia a una trabajadora mujer. El artículo 15 inciso a) del CCT era el que determinaba qué actividades correspondían a las mucamas¹⁹⁶. Allí, se establecía que el personal de mucamas debía mantener la limpieza de los pisos, teniendo prohibido rasquetearlos y encerarlos. Asimismo, se les prohibía lavar copas, platos y vasos que no correspondieran al servicio de desayuno o té. No podían realizar trabajos pertenecientes a la cocina o cafetería, como tampoco lavar, limpiar o planchar ropa que fuera de la casa o de los pasajeros. Tampoco realizarían movimientos de muebles, camas o colchones de un piso a otro. La cantidad de habitaciones que podían atender dependía de la categoría del hotel: en ca-

¹⁹⁵ Si bien, como mostramos en el capítulo I, algunas trabajadoras estaban incluidas en otros CCT, en este capítulo tomamos como referencia el CCT de la industria hotelera y gastronómica, ya que era el correspondiente al sindicato que nucleaba, en su gran mayoría, a los trabajadores/as del sector.

¹⁹⁶ CCT para la Industria Gastronómica y Hotelera, Zona Atlántica. Vigente entre el 1 de mayo de 1956 y el 30 de abril de 1958.

tegoría especial no podían atender más de seis habitaciones; en categoría “A”, diez; en categoría “B”, doce, y en categorías “C” y “D”, catorce.

Al igual que ocurría con los demás puestos de trabajo, hasta principios de los noventa los distintos CCT no explicitaban qué tareas debían realizar las mucamas. Ello puede deberse a que se daba por entendido cuáles eran las actividades que les correspondían (haciendo extensivas las tareas propias de las trabajadoras domésticas). Esta superposición entre los roles de mucama de hotel y doméstica también se hacía manifiesta en los avisos clasificados en los que se solicitaba u ofrecía personal¹⁹⁷. Desde mediados de los sesenta, en el diario *La Capital* aparecía el rubro “Servicio doméstico” diferenciado de los demás trabajos. Sin embargo, los avisos que solicitaban empleadas para tareas de limpieza, ya fuera para hoteles o para casas de familia, aparecían incluidos en él. “Mucama se necesita...” o “Muchacha para tareas de limpieza...” era la forma más común de convocar a las trabajadoras, y pocas veces se aclaraba si la empleada realizaría su trabajo en un hotel, una pensión o una vivienda particular. Es decir, esta era convocada a partir de las tareas que deberían realizar, no por el lugar en que lo harían. Esto podría indicar que, desde la perspectiva de los empleadores (y quizá también de quienes respondían a estos avisos), el trabajo de las mucamas de hotel y el de las domésticas no presentaba diferencias aunque, como veremos, en términos de derechos laborales eran sustancialmente desiguales.

A pesar de dicha proximidad, para fines de la década de 1970 comenzaron a aparecer algunos manuales de hotelería que sí detallaban las tareas y las formas en que debían ser realizadas. Dichos manuales,

¹⁹⁷ Sobre estas superposiciones volveremos en el último apartado de este capítulo.

como ya dijimos, tenían cierta circulación a nivel local, no tanto entre las trabajadoras y los trabajadores sino más bien entre aquellos responsables de organizar y controlar el trabajo en los hoteles de mayor tamaño y categoría. Uno de ellos presentaba un listado de más de veinte actividades, entre las que se incluían golpear a la puerta antes de entrar a una habitación, abrir las ventanas para ventilar, recoger la ropa que se encontrara tirada en la habitación, etcétera. Dentro de ese listado, el foco estaba puesto en el tendido de la cama y en la limpieza del baño. Para esas actividades se presentaba una suerte de “paso a paso” respecto a cómo debía ser realizado el trabajo:

10. Desvestir camas

- a. Quitar el cobertor, doblarlo y ponerlo sobre una silla.
- b. Quitar fundas a la almohada (dejar las almohadas sobre un silla).
- c. Quitar las sábanas (se deben sacudir, ya que puede haber algo olvidado).
- d. Quitar el protector del colchón.
- e. Los blancos sucios se colocan fuera de la habitación.

11. Limpieza del baño

- a. Sacar las toallas sucias y colocarlas con la ropa sucia de la cama (no dejar la ropa seca junto con la mojada).
- b. Sacar la alfombra y el tapete del baño.
- c. Lavar y secar la cortina de baño.
- d. Limpiar todos los accesorios del baño.
- e. Limpiar el azulejo.
- f. Limpieza del lavabo.
- g. Limpieza del asiento y tapa del W.C. [inodoro] (con agua y jabón).

- h. Poner desinfectante en el W.C.
- i. Limpieza interna del W.C. (cepillo especial usando jabón)
- j. Lavado del piso (usar cepillo, jabón, agua caliente y jerga [pañó] para secar).

12. Reposición de los suministros del baño (jabones, papel, alfombra, tapete, etcétera.)

13. Recoger blancos limpios del carrito de la camarista.

14. Hacer camas¹⁹⁸.

Como puede observarse, si bien las tareas eran descritas como actividades sencillas y repetitivas, el hecho de aclarar de modo tan detallado el orden y la forma en que debían ser realizadas, así como los productos y utensilios que debían utilizarse, muestra que no cualquier mujer sabía “naturalmente” cómo debía desarrollar el trabajo. Los manuales proponían una forma estandarizada de realizar las tareas que, en algún sentido, las distanciaban de aquellas realizadas a escala doméstica. No obstante, ello no significaba que, necesariamente, fueran efectuadas de dicha forma en la práctica.

A ese detallado listado de tareas que establecían los manuales, se sumaban aquellas actividades, -y en este aspecto sí se diferenciaban de otros puestos- que los CCT prohibían explícitamente (mencionadas anteriormente). Dicha prohibición podía deberse a que en la práctica se solicitaba o pretendía que fueran realizadas, lo cual fue confirmado por algunos de los testimonios de las entrevistadas. No obstante, no podemos generalizar y sostener que ello ocurriera en todos los hoteles. Las experiencias de las trabajadoras eran diversas: mientras algunas expresaron que solamente realizaban las tareas de orden y limpieza de

cuartos y baños, otras manifestaron que también realizaban tareas como trasladar colchones, o prestar servicios en el lavadero o en el sector de planchado (tareas prohibidas según la reglamentación vigente).

Dicha situación se daba de modo más recurrente en hoteles de tamaño reducido o en aquellos casos en que las mucamas no eran empleadas temporarias, sino que trabajaban durante todo el año. En los meses de invierno, al reducirse el personal, aquellas que permanecían en actividad debían realizar tareas adicionales (a su puesto) que fueran necesarias para el funcionamiento del hotel, como la limpieza de espacios diversos, el lavado y planchado de ropa, la preparación del desayuno, etcétera, lo que da cuenta de la flexibilidad del trabajo en el sector. Al ser tareas que a nivel doméstico realizaría una mujer, se pretendía que pudiera hacerlas también en su lugar de trabajo. Si bien no contamos con estadísticas que discriminen cuántos eran los empleados en el sector hotelero en invierno y cuántos en verano, algunas de las entrevistas nos brindan información al respecto. Según los recuerdos de Elsa, quien se desempeñaba en un hotel que contaba con aproximadamente cien habitaciones, durante el verano las mucamas eran ocho, pero en invierno eran solo tres. Similar es el relato de Consuelo, quien recuerda que mientras en la temporada estival las mucamas eran ocho, en invierno la única que continuaba trabajando en el hotel era ella. Luego de trabajar una temporada, Consuelo quedó como única mucama efectiva. Durante el invierno ella se encargaba, además de la atención de todas las habitaciones ocupadas, de la limpieza de la vereda, el hall y los pasillos, así como de lavar y planchar la ropa del establecimiento (sábanas, toallas, cortinas, etcétera). Esta diferencia sustancial en la cantidad de personal empleado en invierno y en verano es un indicio de la irregularidad, en términos tempo-

rales, que caracterizaba al trabajo en el sector. Asimismo, la posibilidad de que una trabajadora realizara tareas ajenas al puesto para el que había sido contratada da cuenta de que la rotación de personal era un rasgo significativo de la hotelería.

En una sentencia judicial de 1972, por ejemplo, encontramos el caso de una mucama que desarrollaba sus actividades en un hotel residencial con nueve habitaciones. En una de ellas vivía la trabajadora, y en otra los dueños del hotel. Allí, además de realizar las tareas preparatorias para la apertura del establecimiento en la temporada, atendía y limpiaba las habitaciones, y lavaba y planchaba la ropa del restaurante y del hotel¹⁹⁸. En ese sentido, casi una década después, un manual que formaba parte del reservorio de la biblioteca municipal de la ciudad sostenía: “en los hoteles más pequeños, la escala de trabajo y la experiencia requerida no [eran] muy diferentes de las que se esperarían de un ama de casa muy trabajadora y competente”¹⁹⁹. Entendemos que los manuales no suponían una novedad en relación a la forma de concebir y realizar el trabajo, sino que recopilaba y normalizaba un conjunto de prácticas de trabajo llevadas a cabo en el sector durante un largo período, en zonas en las que el desarrollo hotelero había sido significativo. La comparación que se realizaba allí entre las trabajadoras y las amas de casa pudo tener lugar precisamente

¹⁹⁸ Expediente 8277 (1972), Tribunal de Trabajo N° 2, Mar del Plata. Un caso similar es el presentado en el Expediente 3529 (1965), del mismo Tribunal: la demandante se había desempeñado en el establecimiento en diversas funciones como peona de cocina, planchadora, lavandera, mucama, etcétera. O el correspondiente al Expediente 60 de 1958, en el que la demandante trabajaba como cocinera, mucama, lavandera y planchadora, gozando de un sueldo y de habitación y comida para ella y para su esposo.

¹⁹⁹ Boella, M. (1981 [1979]). *Trabajando en un Hotel*. México: Compañía Editorial Continental, p. 63.

por la relevancia que habían adquirido estas últimas. En buena parte del mundo occidental, desde las primeras décadas del siglo XX habían sido el foco al que se dirigieron los discursos “expertos” acerca de las tareas del hogar. Su profesionalización se asentó, principalmente, en la adopción de ciertas nociones vinculadas al trabajo fabril para pensar las tareas domésticas como la racionalización y la mecanización, y fue acompañada por una nueva centralidad pública de su figura (Pérez, 2012a).

En el caso de las mucamas de hotel, la novedad de fines de los setenta y, principalmente, la década del ochenta, fue la aparición en la Argentina, en un registro escrito, de ciertas pautas para la realización de su trabajo. Sin embargo, ello no reemplazó la transmisión de experiencias y la adquisición de habilidades y saberes que tenían lugar en el marco del hogar y del trabajo cotidiano en el hotel. La formalización del aprendizaje recién comenzaría a extenderse hacia la década del noventa, con la proliferación de cursos de capacitación tanto en los mismos hoteles como en escuelas privadas de formación hotelera y gastronómica, o en el mismo sindicato que nucleaba a los trabajadores del sector. En el curso de mucama, particularmente las mujeres aprendían cuestiones que iban desde las jerarquías en el sector hotelero en general y en el área de limpieza en particular, las obligaciones correspondientes a cada puesto, la limpieza de una habitación o el tendido de la cama, la organización de los productos para utilizar, el manejo y el cuidado de aspiradoras o lustradoras, la decoración de interiores, la protección de posibles daños físicos, formas de vincularse con los huéspedes hasta su aseo y arreglo personal durante la jornada laboral²⁰⁰.

A pesar de la gran diversidad de situaciones de trabajo a las que

²⁰⁰ Carpeta del curso de mucama facilitada por Liliana, empleada del hotel Antártida Argentina.

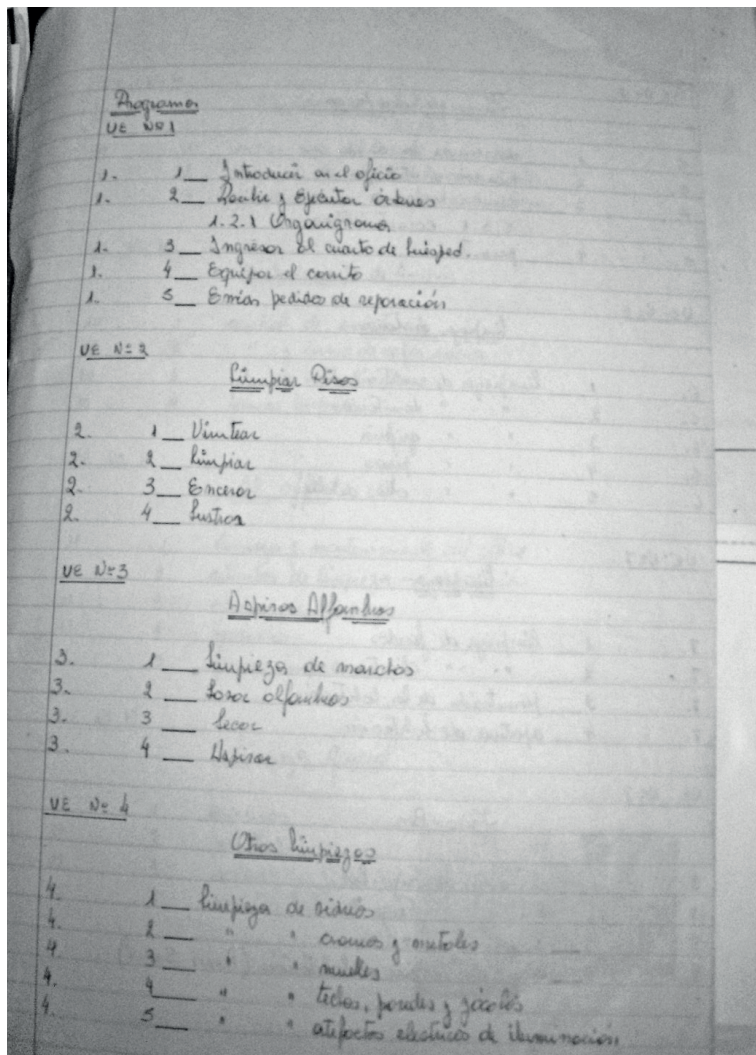


Imagen 8. Contenidos del curso de mucama. Carpeta propiedad de una trabajadora

estaban expuestas las mucamas de hotel, un aspecto en común era que todas las actividades realizadas -correspondientes a su puesto o no- eran tareas “feminizadas”. Como ya hemos mencionado en otros capítulos, en los hoteles se daba una clara distinción entre puestos de trabajo masculinos y femeninos. Ello era producto principalmente de la asociación de habilidades requeridas para cada uno de los trabajos y las actividades identificadas tradicionalmente con mujeres y varones. Al mismo tiempo, los estereotipos tradicionales en torno a la feminidad y a la masculinidad, producto de construcciones ideológicas y sociales, contribuyeron a la distinción entre trabajos “calificados” y “no calificados”. Mientras se asociaba la masculinidad a la tecnología y a los trabajos cualificados, las mujeres quedaban marginadas a ocupaciones “no cualificadas” (Wajcman, 2005).

La desigualdad en la valoración de las habilidades y las destrezas femeninas y masculinas se tradujo en la conformación de un patrón de desigualdad en las calificaciones. Las mujeres, encargadas usualmente de las tareas de cuidado y limpieza del hogar, se desempeñaban dentro del hotel en puestos con características similares. En consecuencia, estas representaciones tendieron a enmascarar las competencias que allí se aplicaban (Daune-Richard, 2000). Ello es lo que Margaret Maruani (1993) ha denominado “proceso social de producción de la calificación”: no solo en términos empresariales sino también sociales, la limpieza era considerada un trabajo no calificado, ya que se suponía que todas las mujeres sabían limpiar desde la infancia y que, por lo tanto, era un oficio de fácil aprendizaje.

En ese sentido, una cuestión que resulta muy interesante es la figura del “mucamo”. En el CCT analizado aparecen las mucamas junto a los mucamos. A pesar de que el CCT los contemplara, por la informa-

ción que nos han brindado otras fuentes, como los testimonios orales, sabemos que durante las décadas analizadas su presencia era mucho menor en relación a la de las mucamas, y los mucamos se concentraban en los hoteles de gran categoría. Además, su escasa aparición en las fuentes judiciales nos confirma este dato: en las sentencias dictadas entre 1958 y 1980, frente a las 142 causas en las que aparecen mucamas (en muchas de ellas, más de una), en solo tres, correspondientes a la década del sesenta, aparecen implicados mucamos, dos de los cuales eran trabajadores del Hotel Provincial²⁰¹. En la reglamentación del trabajo, la única diferencia era que los mucamos no aparecían explícitamente excluidos de realizar tareas que implicaran cierta fuerza física. Sin embargo, en la práctica, a pesar de que la categoría laboral era la misma, sus actividades diferían.

Adelia, una entrevistada que trabajó en un hotel privado de alta categoría de la ciudad, recordaba que allí había un solo mucamo y que trabajaba únicamente de noche²⁰². Sus tareas no eran las mismas que las desarrolladas por las mucamas durante el día, y su trabajo, según la percepción de Adelia, era mucho “más tranquilo”. Estaba en el hotel “por si a alguno le pasaba algo”, como por ejemplo, tener que cambiar una sábana durante la noche. En cambio, Susana, empleada del hotel Provincial, sostenía que los mucamos realizaban “el trabajo pesado”, como pasar la aspiradora por los pasillos o lustrar los pisos de las habitaciones. Michelle Perrot (2011) ha señalado que, históricamente,

²⁰¹ Expediente 2907 (1963), Tribunal de Trabajo N° 2, Mar del Plata; Expediente 3305 (1965), Tribunal de Trabajo N° 2, Mar del Plata; Expediente 4519 (1968), Tribunal de Trabajo N° 2, Mar del Plata.

²⁰² Entrevista a Adelia, Mar del Plata, febrero de 2013.

en el ámbito privado el servicio de habitaciones fue sobre todo femenino: mozas, sirvientas y camareras eran parte de una jerarquía que coronaban las doncellas, normalmente asignadas a las princesas. En el ámbito masculino, era una ocupación más elevada, necesariamente aristocrática en el sistema de la Corte: el “ayuda de cámara” y el “chambelán”²⁰³ eran más un título que una deshonra. Un paralelismo puede realizarse entre lo señalado por Perrot y lo observado en la hotelería marplatense de la segunda mitad del siglo XX: a pesar de que la categoría laboral se compartía, existía una división por género de las tareas. Además se establecían entre sus trabajadores y trabajadoras una jerarquía y una distinción visibles en la vestimenta y en la denominación. Mientras que las mucamas utilizaban guardapolvos (blancos o de color, según el establecimiento)²⁰⁴, los mucamos vestían chaqueta negra, pantalón bordó y zapatos negros, y en muchos casos -como recordaron algunos/as entrevistados/as- eran denominados *valets*²⁰⁵.

En el testimonio de Susana también se muestra que, si bien había varones, se trataba de un trabajo asociado a las mujeres. A pesar de no verbalizarlo en su relato, sus gestos a la hora de referirse a estos trabajadores dan a entender que aquellos que se desempeñaban en este puesto de trabajo eran homosexuales. Más allá de la veracidad de esta afirmación, resulta interesante observar que la construcción social e histórica de los trabajos como “femeni-

²⁰³ Un chambelán es un funcionario, una persona noble que acompañaba a un rey.

²⁰⁴ La cuestión de la vestimenta y del uniforme de las trabajadoras será analizada en el último apartado.

²⁰⁵ Entrevista a Susana, Mar del Plata, noviembre de 2012; entrevista a Miguel, Mar del Plata, marzo de 2016.

nos” o “masculinos” condicionaba la forma en que eran vistos aquellos que se desempeñaban en tareas que “no correspondían” a su género²⁰⁶.

El empleo como mucama era una posibilidad para las mujeres que buscaban insertarse en el mercado laboral, ya que -según lo detallado por numerosas entrevistadas en los momentos iniciales de sus relatos- su desempeño como ama de casa les brindaba los conocimientos necesarios²⁰⁷. Sin embargo, frente a preguntas más específicas relacionadas con las formas de realizar el trabajo, salieron a la luz las diferencias entre las tareas realizadas a escala doméstica y aquellas realizadas en el hotel. Es decir, un trabajo que ha sido asociado con el ámbito del hogar, en algunos aspectos se transformaba cuando se realizaba en otros espacios. En ese sentido, si bien en el momento de ser contratadas o de haber empezado a trabajar contaban solo con los saberes adquiridos en el ámbito doméstico, en el transcurso del trabajo cotidiano (ya sea en el hotel, ya en su hogar) iban adquiriendo nuevos saberes y una nueva formación.

Como sostiene Bernard Lahire (2001), las personas no siempre son “conscientes” ni están en condiciones de hablar de lo que son, de lo que hacen o de lo que saben. Hay prácticas y saberes que no son identificables como tales. Cuan-

²⁰⁶ Dentro del campo de estudios sobre el servicio doméstico se ha desarrollado un considerable número de investigaciones sobre trabajadores domésticos varones. Estos estudios han destacado la importancia del trabajo remunerado en la construcción de la masculinidad y cómo esta entra en tensión cuando el trabajo realizado es considerado socialmente como “femenino”. En la Argentina los trabajadores domésticos varones disminuyeron a lo largo del siglo XX, producto de un proceso de “feminización” del sector; a comienzos de siglo era común su presencia en él. Véanse: Allemandi, 2017; Pérez, Cutuli y Garazi, 2018. En el caso de Europa es un fenómeno que ha ido aumentando en las últimas décadas de la mano de la inmigración. Véanse: Chopra, 2006; Kilkey, 2010; Näre, 2010; I. Pérez y Stallert, 2015; Sarti, 2010; Scrinzi, 2010; Tranberg Hanses, 1986.

²⁰⁷ La cuestión de las distintas representaciones en torno a la “necesidad” de trabajar ha sido analizada en el capítulo II.

do se pregunta a alguien respecto a lo que “saben” o lo que “hacen”, aquellos cuyos saberes o sus saber-hacer están objetivados (claramente identificados desde el punto de vista social) tienen mayor facilidad para “declarar” sus saberes y sus prácticas. De este modo, las prácticas y los saberes más visibles y declarables son aquellos ligados a tiempos y lugares específicos, relativamente autónomos. Cuando se les pregunta sobre sus “saberes”, las personas se refieren con más facilidad a todos los tiempos oficiales y explícitos de transmisión de conocimientos, que a todo lo que aprendieron sin ser plenamente conscientes.

Ello puede advertirse en los relatos de las entrevistadas. Cuando se les preguntó con qué capacitación contaban en el momento del inicio de la relación laboral, la respuesta inmediata de todas fue “ninguna”. Sin embargo, cuando indagamos un poco más, todas hicieron referencia a sus experiencias en la realización del trabajo doméstico en su hogar, lo que produjo una importante tensión en torno al aprendizaje de los saberes y las habilidades requeridas para la realización de las distintas tareas. ¿Cómo pueden interpretarse y explicarse dichas respuestas? Probablemente, esos “saberes invisibles”, como sostiene Lahire (2001), fueron producto de ciertas situaciones de socialización en que dichas mujeres, desde niñas, fueron llevadas a construir hábitos, disposiciones, saberes y saberes-hacer vinculados al trabajo doméstico, en el interior de marcos socialmente organizados, sin que haya habido una transmisión expresa. En el caso de las mujeres, la transmisión de saberes vinculados a la realización del trabajo doméstico es parte del proceso de construcción de su identidad femenina.

En una entrevista, Consuelo, empleada desde principios de la década del setenta en un hotel gremial, negó haber adquirido nuevos conocimientos durante su trabajo en el hotel. Según su relato, ella

trabajó desde los 11 años ayudando a su madre, que se desempeñaba como lavandera y planchadora en su domicilio. Allí fue, según sus recuerdos, donde aprendió todo. Para ella, el trabajo en el hotel era *lo mismo* que en la casa. Sin embargo, el argumento con que sostuvo su afirmación se asentaba en la categoría del hotel: como no era un hotel *delicado* sino del gremio de empleados municipales de la provincia, la exigencia no era tanta. Aunque no profundiza en detalles, su punto de comparación eran los estándares de exigencia que, al momento de la entrevista, recibía su hija, como mucama en un hotel de cinco estrellas de la ciudad.

Otra tensión importante se observa en relación a lo aprendido en el hotel y en el trabajo cotidiano. Los relatos están cargados de contradicciones en ese sentido. En una primera instancia, aparece recurrentemente la idea de que en el marco laboral no se adquirirían nuevos conocimientos y de que todo “ya se sabía de antes”. Sin embargo, frente a la pregunta directa respecto a la capacitación necesaria para este trabajo, en algunas ocasiones las entrevistadas aludían a sus experiencias domésticas como único entrenamiento y, en otras, reconocían el aprendizaje que se adquiriría en el espacio laboral. En algunos testimonios se destaca que los conocimientos que las mujeres ya poseían debían “adaptarse” a las exigencias del hotel. En otros, las entrevistadas relatan que ellas mismas eran las encargadas de “enseñarles” a hacer el trabajo a las mucamas nuevas, lo que constantemente ponía en cuestión la idea de que las mujeres no necesitaban capacitación para realizar dicho trabajo. Generalmente, las entrevistadas presentan un relato en el que “ellas” no necesitaban aprender nada nuevo, pero “las otras” trabajadoras, sí. Posiblemente esta forma de presentarse a sí mismas tenía como finalidad destacar su carácter de “buenas amas de

casa”, aspecto especialmente valorado en las mujeres durante gran parte del siglo XX.

Como vimos, las fuertes continuidades del trabajo realizado por las mucamas en el hotel con el realizado en el marco de su hogar, opacaron la percepción de las propias trabajadoras de sus conocimientos y su formación específica para el desarrollo de esta tarea. En el caso del trabajo doméstico no remunerado, la valoración social de los saberes aplicados en él como “naturales” e “innatos” de las mujeres contribuyó a su desvalorización y escaso reconocimiento. ¿Cómo era en el caso del trabajo en los hoteles? ¿Cómo percibían las mucamas su propio trabajo?

¿Saberes invisibles para un trabajo invisible?

Al igual que lo que ocurría con el trabajo doméstico remunerado y no remunerado, una de las particularidades que observamos en relación a las actividades realizadas por las mucamas en el hotel es su invisibilidad. A primera vista, la invisibilización era doble: además de su escaso reconocimiento a nivel social, este trabajo se realizaba en ausencia de los huéspedes del hotel, sus beneficiarios inmediatos. Un manual destacaba respecto a la jefa del sector:

se espera que trabaje con mucho menor contacto con los clientes que la mayoría de los jefes de departamento, dado que gran parte del trabajo del ama de llaves es “tras bambalinas” (...) El ama de llaves necesita ser paciente y tener mucho tacto, al igual que cualquier otro miembro de personal del hotel, pero deberá estar más preparada para trabajar sin el constante

contacto con los clientes, que hace que muchos de los otros trabajos del hotel sean tan agradables²⁰⁸.

A diferencia de otras áreas del hotel en que la interacción cara a cara entre el trabajador y el cliente era necesaria para producir el servicio brindado, aquí, si bien los principales destinatarios del trabajo de las mucamas eran los huéspedes, estos solo observaban y disfrutaban de sus resultados, no del proceso de trabajo en sí mismo²⁰⁹.

No obstante, tanto la invisibilidad de su trabajo como la distancia entre las mucamas y los huéspedes deben ser matizadas. En los manuales de hotelería puede advertirse un esfuerzo significativo (en comparación a otros puestos) para otorgar valor a este trabajo, quizá porque socialmente era uno de los menos valorizados y jerarquizados. En algún sentido, era necesario mostrar que este trabajo era imprescindible e importante:

El departamento de ama de llaves es responsable de mantener limpio y ordenado todo el hotel, exceptuando las cocinas y una o dos áreas especializadas. En los hoteles más grandes, que son comparables en tamaño a un pueblo pequeño, este no es ningún trabajo mediocre...²¹⁰

Muchos huéspedes ven únicamente sus cuartos, el salón de

²⁰⁸ Boella, M. (1981 [1979]). *Trabajando en un hotel*. México: Compañía Editorial Continental, p. 67.

²⁰⁹ Una advertencia similar puede realizarse para el trabajo realizado en la cocina. Véase el capítulo VI.

²¹⁰ Boella, M. (1981 [1979]). *Trabajando en un hotel*. México: Compañía Editorial Continental, p. 63.

recepción y los pasillos, por lo que pueden juzgar los estándares del hotel solo por el trabajo del departamento de ama de llaves. Las amas de llaves, por lo tanto, contribuyen vitalmente a las utilidades y la reputación de hotel. Un ama de llaves, por lo tanto, debe cumplir con estándares absolutamente altos de limpieza, higiene y presentación²¹¹.

En estos fragmentos se observa la importancia del trabajo en el sector para la imagen del hotel que se llevarían los huéspedes. De igual forma, en los relatos de las mucamas también aparece una valoración de su trabajo, asentada en la percepción que del hotel, y principalmente de ellas, tendrían los pasajeros. Cuando se le preguntó a una entrevistada qué era una buena mucama, nos dijo:

Yo me vengo conforme a mi casa porque todo está lindo, porque dejo perfecto donde tiene que estar la persona... Bien limpio... yo no iba a dejar una carpeta y la tierra abajo viste (...) Lo principal es atender a la gente. Nosotros vivimos por eso, por la gente... tenemos que atenderla bien. Yo siempre fui de la idea esa²¹².

Como se observa en la cita anterior, al igual que los trabajadores que se desempeñaban en otras áreas las entrevistadas destacan que el foco de su trabajo estaba en la atención a los huéspedes, los clientes del hotel. En este tipo de trabajo, como sostiene Enrique de la Garza

²¹¹ *Ibidem*, pág. 65.

²¹² Entrevista a Carmen, Mar del Plata, abril de 2013.

Toledo (2009), la típica relación laboral bilateral entre asalariados y empresarios se convertía en una relación triádica que incluía, además, a los huéspedes. En este sentido, a pesar de ser un trabajo que se encontraba en una “zona gris” en lo que se refiere a la interacción/no interacción entre las trabajadoras y los clientes, estos tenían cierta influencia en su trabajo ya que, incluso en ausencia de una interacción significativa, sus comportamientos y sus deseos repercutían en el ritmo y en las experiencias de trabajo (Sherman, 2011).

De acuerdo con ello, podemos traer a cuenta la experiencia relatada por Lucy, una mujer que en 1980, con 27 años comenzó a trabajar como mucama en el hotel de un importante sindicato, luego de haber trabajado como servicio doméstico por horas y como remalladora en su domicilio. Lucy contaba cómo cambiaba el trabajo en el mes de marzo, cuando la mayoría de los clientes del hotel eran adultos mayores. Si por un lado, para las ocho de la mañana -horario de comienzo de la jornada laboral de las mucamas- las habitaciones ya estaban vacías para poder comenzar a trabajar, por otra parte el ritmo del trabajo aumentaba porque los huéspedes, después del mediodía, regresaban para dormir la siesta. Esto no ocurría tan frecuentemente en enero o febrero, meses en que los turistas acostumbraban ir a la playa, lo que les permitía a las mucamas desarrollar su trabajo en las habitaciones hasta las dieciséis horas (horario de finalización de la jornada).

Además de las relaciones estrictamente laborales, en otros relatos se mencionan otros vínculos más “personales” entre las mucamas y los huéspedes. Son recurrentes las menciones a las invitaciones a sus viviendas particulares -que en la mayoría de los casos nunca se concretaban- que los huéspedes realizaban a las mucamas, ya sea de paseo, ya sea a trabajar. Este último fue el caso de Lucy. En sus diez

años de trabajo en el hotel, Lucy tuvo contacto con centenas de huéspedes; sin embargo, a algunos de ellos los recuerda de modo especial. La entrevistada relató que cierta vez, en una de las habitaciones que le tocaba limpiar y ordenar, había notado que la mujer dormía en el sentido inverso, es decir, con los pies del lado de la cabecera de la cama. Lucy, por su cuenta, decidió comenzar a tenderle la cama al revés. Finalizada su estadía, cuando el matrimonio se estaba por retirar del hotel, fueron a saludarla y a ofrecerle trabajo en su casa en Mendoza. En ese momento Lucy se enteró de que la señora tenía problemas respiratorios y que dormía de ese modo porque le resultaba más beneficioso para su salud. Hasta entonces, según su relato, su relación con el matrimonio había sido de “buenos días, buenas tardes”, nada más. Sin embargo, según nuestra entrevistada, a la mujer le había gustado el detalle que había tenido al tenderle la cama al revés y le ofreció trabajo como empleada doméstica en su hogar. En ese caso, observamos que la invisibilidad del trabajo puede desaparecer. Aunque quien lo realizaba siguiera siendo invisible, su trabajo fue advertido y valorizado por la huésped de la habitación. No obstante, ello no significa que fuera una situación común.

En los relatos de las mucamas se revela el esfuerzo constante que realizaban individualmente por “destacarse” por sobre sus compañeras, y que podemos interpretar como una forma de hacer más visible su trabajo ante los ojos de los empleadores y de los huéspedes. Tal es el caso de Bety, quien recordó que un amigo de su marido le había comentado que con lijas finas podían limpiarse los artefactos del baño para que quedasen más limpios. Así, luego de probar en su casa, comenzó a llevar sus propias lijas para limpiar las habitaciones del hotel, con el objetivo de que su trabajo se destacara por sobre el del resto:

“porque uno siempre quiere ganarle al otro, el orgullo que uno tiene”, sostuvo Bety²¹³. En términos de Michael Burawoy (1989) la actitud de esta trabajadora podría entenderse como de consentimiento, puesto que, independientemente de la situación de subordinación en la que se encontraba como empleada, en determinadas circunstancias podía adoptar algún tipo de decisiones. Aunque el sociólogo británico acuñó este concepto para aquellos trabajadores que se encontraban dentro de un proceso productivo de tipo industrial y en abierta discusión con los estudios que focalizaban en el conflicto y en la coerción, también puede utilizarse para pensar las experiencias en los trabajos de servicios personales. Como lo manifestó Bety, el consentimiento no se encontraba en las ideas sino en las prácticas y las actividades concretas en el lugar de trabajo.

Consuelo, en cambio, entendía que en “la atención” estaba la particularidad de su trabajo:

es otra cosa la atención, tenés que saber hablar con la gente cuando viene. Yo era casi una de las únicas que conversaba bien con la gente. Todos querían ir al segundo piso. Nadie quería ir a otro piso. Todos... “¡Ay, quiero ir con Consuelo!” (...) Porque yo tenía mucha atención con la gente (...) “Hola señora, ¿qué habitación le gusta?” Porque a mí el administrador me dejaba acomodar a la gente, y las otras tenían rabia, ¿viste? Como yo era la más grande, la más vieja ahí²¹⁴.

Sin embargo, a diferencia del trabajo industrial, no era solo el em-

²¹³ Entrevista a Bety, Mar del Plata, abril de 2013.

²¹⁴ Entrevista a Consuelo, Mar del Plata, mayo de 2013.

pleador quien se beneficiaba de este consentimiento y de este “margen de maniobra” con el que contaban las trabajadoras; era una actividad en la que el contacto con los clientes era tan significativo que ellas mismas se veían beneficiadas. A pesar de que no fuera la explicación de su propia conducta, otra entrevistada deslizó en su relato una de las finalidades de la buena atención a los huéspedes: la obtención de mayores propinas.

Acá en un congreso guardé un pijama de un año a otro porque venían siempre los mismos secretarios, y cuando se lo devolví se quería morir. Si yo sabía que era de él, lo habíamos guardado con nombre y apellido, lo conocemos. Cuando vino, se lo dimos. Él lo dio por perdido... y a las chicas eso les gustaba... aparte se ganaban las propinas, era importante eso²¹⁵.

En el final de esta cita se deja entrever una de las motivaciones de su trabajo. En el relato, Adelia intenta distanciarse de aquellas que realizaban su trabajo por las propinas, y lo menciona en términos de “a las chicas eso les gustaba”, sin incluirse dentro del conjunto. No obstante, a partir de este y otros de los relatos que destacan la importancia de las propinas, podemos inferir que estas eran una importante motivación. Cabe aclarar que, como mostramos en el Capítulo II, aunque hasta 1980 la vigencia del denominado laudo gastronómico prohibía expresamente la percepción de propina por parte de los trabajadores, esta era una práctica bastante arraigada en la sociedad. Así, la satisfacción del cliente ante la calidad del servicio recibido era ex-

²¹⁵ Entrevista a Adelia, Mar del Plata, febrero de 2013.

presada, en reiteradas oportunidades, con la entrega de una suma de dinero extra al trabajador. Las mucamas de hotel no fueron ajenas a esta situación, y en sus relatos se descubren sus esfuerzos por agradar con su trabajo a los huéspedes, diferenciándose si era necesario de sus propias compañeras.

El trabajo también se hacía visible en los cuerpos de las trabajadoras²¹⁶. La demanda de esfuerzo y el desgaste físico ocasionados por esta actividad son aspectos mencionados por las entrevistadas, aunque de diferente forma. El caso más extremo es quizás el de Nelly, quien sostuvo que este era un “trabajo insalubre”. Como consecuencia de la realización de tareas que demandaban mucho esfuerzo físico, como lavar las alfombras con máquinas muy pesadas o dar vuelta los colchones, su columna y sus huesos sufrieron un importante desgaste. La artrosis y la deformación de sus manos le impiden, actualmente, la realización de muchas actividades, incluidas las domésticas. Susana describe una situación similar, en la que se destaca el enorme esfuerzo físico que implicaba realizar su trabajo, y el impacto que tuvo sobre su salud:

y era bastante complicado el trabajo porque era mucho más... eh... mucho más manual que ahora... era mucho más pesado también, ¿no? No había tanta tecnología, tanta cosa que facilitaba el trabajo (...) El trabajo era pesado, la forma de

²¹⁶ En la Argentina, la preocupación por la salud de las trabajadoras aparece tempranamente en el siglo XX atada a su condición de madres o potencial maternidad. Sin embargo, aquellas que serían sujetos de atención y cuidado eran únicamente quienes que se desempeñaban en el sector industrial y estaban, según las nociones de trabajo dominantes en el período, expuestas a mayores riesgos. Véase Biernat y Ramacciotti, 2011.

limpiar también, no había los productos que hay ahora... por ejemplo hoy en día existen los desengrasantes, una pasadita y se terminó. En esa época se usaba el ácido muriático, era muy frecuente usar el ácido muriático. Se hacía una pastita, se ponía el antiguo “Puloil” y se ponía ácido muriático rebajado con agua... se hacía una pastita y con eso se limpiaban los azulejos, era muy tóxico. Entonces era más complicado el trabajo²¹⁷.

En el recuerdo de Elsa, en cambio, el esfuerzo y el desgaste físico son puestos en segundo plano. En ese sentido, en un primer momento manifestó que su trabajo no le generó ningún problema físico; luego reveló que posee várices en las piernas, producto de las largas horas que pasaba de pie. Sin embargo, insistió en que ella es una mujer sana. Los relatos de Adelia y Carmen fueron similares. Cuando se les preguntó si tuvieron algún problema físico como consecuencia del trabajo, inmediatamente respondieron:

Carmen: No, no...

Entrevistadora: ¿Las manos?

Carmen: Bueno, sí, las manos siempre... siempre tengo muy delicadas las manos. Mira este dedo cómo lo tengo, deformado... de limpiar las canillas. Sí, trae problemas, el trabajo de mucama es muy duro, viste... antes había bañeras, había que lavar las bañeras. Era joven uno, pero el cuerpo...²¹⁸

Adelia: Para nada... Lo único que me quedó es esto [muestra

²¹⁷ Entrevista a Susana, Mar del Plata, noviembre de 2012.

²¹⁸ Entrevista a Carmen, Mar del Plata, abril, 2013.

el dedo pulgar de la mano] que el médico dice es el mal de la mucama, viste (...) de hacer las camas... se deforma este hueso²¹⁹.

¿Por qué, a pesar de los efectos negativos -actualmente visibles- que su trabajo tuvo sobre sus cuerpos, en un primer momento de la entrevista algunas mucamas los niegan o les restan importancia?

Una posible respuesta es que el mismo discurso de las entrevistadas está permeado y mediado por los presupuestos culturales que consideran que los trabajos realizados por las mujeres no conllevan desgaste físico²²⁰. La invisibilidad del esfuerzo que implicaba la realización del trabajo doméstico no remunerado se extendía a las mucamas de hotel, impidiendo su visibilización aun por parte de las mismas trabajadoras. Asimismo, si para otros puestos de trabajo los manuales advertían algunas de las dolencias o malestares que podían generar determinados movimientos o posturas, en el caso de las mucamas no hacían ningún tipo de referencia. La preocupación por el cuidado de sus cuerpos aparecería recién en la década del noventa, cuando comenzaron a desarrollarse estudios que comprobaban los daños físicos

²¹⁹ Entrevista a Adelia, Mar del Plata, febrero de 2012.

²²⁰ En relación a ello, el economista Gary Becker (1991), uno de los mayores defensores de la Teoría del Capital Humano, explica la concentración de las mujeres en los puestos de trabajo de menor productividad y menores salarios aduciendo la temprana especialización de las mujeres en el trabajo doméstico. No obstante, la principal causa de las diferencias salariales y ocupacionales entre varones y mujeres se explicaría por la dispersión de intereses de las segundas que, aunque trabajen para el mercado, *dedican menos esfuerzo físico y mental a sus ocupaciones extradomésticas*. Esta interpretación de corte neoclásica ha sido fuertemente criticada por las teorías del mercado dual y de la segmentación del mercado de trabajo, y por la economía feminista. Véanse Anker, 1997; Carrasco, 2006.

que producía la realización de tareas de limpieza a esta escala y sin los cuidados y recaudos pertinentes.

No obstante, aun las entrevistadas que restaron importancia a las dolencias físicas destacaron las consecuencias de los esfuerzos realizados, de los movimientos repetitivos o de la manipulación constante de productos químicos²²¹. Este es el caso de Bety, una mujer que en el momento de la entrevista tenía 70 años y que desde los 30 -a mediados de la década del setenta-hasta los 65 trabajó en un hotel sindical. La entrevistada recordó que en más de una oportunidad tuvo que ser asistida médicamente en su lugar de trabajo, por haberse intoxicado a causa de la inhalación de cloro. Sin embargo, en el relato de Bety ello aparece como una anécdota graciosa en la que cuenta cómo, a pesar de que se lo habían prohibido, ella continuó usando lavandina. En cambio, los términos que utilizó Nelly para referirse a su trabajo muestran un mayor padecimiento: “cuando uno es joven, lo aguanta”²²². La *juventud* como elemento necesario para la realización del trabajo nuevamente aparece en el relato de Consuelo, quien destacaba que a pesar de que ella era joven, el trabajo era muy duro y, a veces, el cuerpo lo sufría. El término “aguantar”, utilizado por Nelly, aparece también en el relato de Elsa. En ambos, la palabra es utilizada en el sentido de resistir o soportar (cierto esfuerzo o sufrimiento). Elsa nos decía con respecto a sus compañeras de trabajo:

éramos todas mujeres grandes las que estábamos (...) éramos

²²¹ Otros estudios han estudiado cuestiones vinculadas al esfuerzo y deterioro físico que conllevan algunos trabajos realizados por mujeres. Véanse Cutuli, en prensa; Lobato, 2007a.

²²² Entrevista a Nelly, Mar del Plata, mayo de 2013.

todas mujeres... y las chicas jóvenes no aguantan, querida... no es un trabajo para una chica joven (...) a lo mejor la más joven puede tener 30 años, son chicas jóvenes por supuesto. Han aparecido chicas jovencitas pero... eso no... las chicas no aguantan... hay que moverse mucho, hay que trabajar mucho²²³.

En ese fragmento, además de plasmarse una concepción diferente de la juventud (según la perspectiva de Elsa, las mujeres de treinta años eran “mujeres grandes”; para Nelly o Consuelo, eran “jóvenes”), aparece la idea de la necesidad de cierta experiencia en la realización de alguna actividad similar (principalmente las domésticas) para poder hacer frente a las exigencias de este trabajo. Según los relatos, podemos inferir que durante el período analizado las mujeres que se desempeñaban como mucamas de hotel debían poseer dos características: por un lado, cierta experiencia de trabajo (no necesariamente remunerado) que les diera los conocimientos y las habilidades necesarias para afrontar una labor con los requerimientos ya mencionados; por otra parte, cierta juventud o bienestar físico que les permitiera tolerar las exigencias corporales que el trabajo suponía.

Hasta aquí reconstruimos las particularidades del trabajo de un sector con gran relevancia dentro del hotel pero poco visibilizado socialmente, y hemos analizado algunas representaciones en torno a la invisibilidad de este trabajo. Llegados a este punto se presenta otro interrogante: ¿qué representaciones existían en torno a las mucamas?

Aptitudes y moralidades (femeninas)

²²³ Entrevista a Elsa, Mar del Plata, noviembre de 2012.

Como hemos sostenido, en el sector de los servicios las cualidades personales de quienes se desempeñaban adquirirían centralidad y protagonismo. La posibilidad de ocupar un puesto de trabajo determinado no se daba solo por el manejo de las técnicas necesarias para realizarlo, sino también por las cualidades personales de los trabajadores y las trabajadoras. En el caso de las mucamas, las cualidades esperables -rastreables en sus relatos, sentencias judiciales o manuales- eran identificadas como “innatas” o adquiridas durante su socialización como mujeres a lo largo de sus vidas, y no necesariamente como habilidades o saberes propios de este trabajo. En este sentido, un manual sostenía que las principales aptitudes que debía tener una mucama eran “un gusto personal por la limpieza, honradez, disciplina, puntualidad y buena presentación personal”²²⁴.

Los estereotipos de género y las representaciones sobre la feminidad resultaban centrales en la definición del trabajo como femenino. Cuando se le preguntó a Adelia si aprendió muchas cosas nuevas en el hotel en relación a la forma de realizar su trabajo, nos dijo: “No, yo ya lo sabía, era muy limpita”. Similar fue la respuesta de Carmen cuando le preguntamos cómo comenzó a trabajar en el hotel:

Cuando precisaron mucamas o para limpiar el hotel, lo primero que pensó [una vecina que ya trabajaba en el hotel] fue en mí, porque ya me conocía como yo era: era muy trabajadora, era muy limpia y que me daba maña con todo²²⁵.

En estos fragmentos, las entrevistadas hacen de su actividad labo-

²²⁴ Báez Casillas, S. (1979). *Hotelería*. México: Compañía Editorial Continental, p. 123.

²²⁵ Entrevista a Carmen, Mar del Plata, abril de 2013.

ral una cualidad personal, un aspecto que define su identidad: ellas no limpiaban solamente, ellas *eran* muy limpias. Como ha sostenido Lahire (2001), en el aprendizaje informal de oficios muchas veces lo que se transmite no es un “saber”, sino un “trabajo” o una “experiencia”. Cuando los saberes y los saber-hacer son indisociables de quienes lo realizan, en este caso las mujeres, lo importante es *estar en* lo que se hace. En los fragmentos citados, las entrevistadas dan un paso más: no solo había que *estar en* sino *ser*; su habilidad se convertía en una cualidad de las mujeres en tanto tales.

El puesto de mucama de hotel (al igual que ocurría con otros empleos) era un horizonte al que podían aspirar las mujeres, principalmente de clases populares, ya que era un trabajo en el que era “espeable” que una mujer se empleara. Sin embargo, a los ojos de algunos, las trabajadoras no dejaban de ser parte de un sector estigmatizado. En el caso de las mucamas, el vínculo con los huéspedes, compañeros o jefes, y el desarrollo de su trabajo en espacios “privados” del hotel ligados a la intimidad de las personas, generaban en el imaginario de ciertos sectores sospechas sobre sus conductas, poniendo en duda la moralidad y la reputación de las trabajadoras.

Como ha sostenido Graciela Queirolo (2015), la doble moral sexual masculina habilitaba la propagación de representaciones sobre fantasías amorosas, cuando no sobre acosos, entre la trabajadora y el jefe²²⁶. En ese sentido, una entrevistada, hija de los dueños de un pequeño

²²⁶ La doble moral sexual masculina consistía en una práctica que habilitaba para los varones una sexualidad reproductiva dentro de la institución matrimonial, junto

hotel que funcionó en la ciudad entre 1967 y 1974, relató una “anécdota” en la cual estaban involucrados su hermano y una empleada. La familia de la entrevistada no solo explotaba el establecimiento, sino que vivía de forma permanente en él. Además el hotel contaba con algunas pocas empleadas. Una de ellas, encargada de tareas de limpieza, lavado y planchado de ropa correspondientes tanto al servicio del hotel como de los dueños, mantuvo a principios de los setenta una relación amorosa con Gustavo, hermano de la entrevistada, de aproximadamente 18 años. Dicha relación era de carácter secreto, porque el hombre estaba próximo a casarse con su novia. Luego del casamiento, la empleada quedó embarazada, decidiendo no informar esa situación y abandonar su puesto de trabajo. Gustavo y su familia, sin embargo, se enteraron de su paternidad 18 años después, cuando su hija quiso saber quién era el padre²²⁷.

En los relatos, algunas entrevistadas buscaron distanciarse discursivamente de imágenes y prácticas como las relatadas en el párrafo anterior. Cuando se le preguntó a Consuelo por las tareas que debía realizar en invierno, además de mencionar que trabajaba ocho horas diarias y que, si era necesario, trabajaba durante sus francos, agregó, sin que se lo preguntáramos, que sus administradores

eran una maravilla. Todos me querían, porque yo siempre me comporté muy bien. Jamás me vieron nada con ningún hombre ahí adentro como a veces se hace... a veces pasa... por ahí un mozo con una mucama²²

se vio en la necesidad de aclarar cómo era su forma de vincularse con los hombres dentro de su espacio laboral, diferenciándose de aquellas que solían tener romances o algún tipo de vínculo con sus compañeros de trabajo. Creemos que esta aclaración se debe a la existencia de un imaginario social que vinculaba a las mucamas con ese tipo de prácticas, independientemente de si efectivamente ocurrían o no. Una representación similar se advierte en el relato de Adelia, que cuando le preguntamos si había tenido otro tipo de trabajo nos contestó:

Adelia: No, porque me encantó. Me encantó... la verdad que me encantó... Mi familia no... mi mamá sí, mi papá y mi suegro... mi suegro en las primeras fiestas no... eh... me sacó... decía que eran todas putas [esta última palabra la dice en un tono de voz muy bajo].

E.: ¿No le gustaba su trabajo...?

A.: Nooo... No le gustaba...

E.: Su familia tenía una visión... ¿como mala del trabajo?

A.: No... Porque antes las mucamas, las telefonistas, todo el mundo viste... era la fama... la fama... Pero uno jerarquiza el trabajo... (...) Es uno el que le da dignidad²²⁹.

Si bien en la década del sesenta la presencia femenina en el mercado de trabajo era cada vez más común, en determinados sectores sociales, que pueden considerarse de clase media, aún perduraban ciertas visiones del trabajo femenino cargadas de estigmas, que se acre-

centaban en aquellas que ocupaban puestos de trabajo como los de mucama o telefonista. En el caso de las telefonistas de los años veinte, Dora Barrancos (1999) ha sostenido que ya fuera porque estaban muy expuestas, en virtud de su propio oficio, a alternar con clientes varones o porque la propia invisibilidad del trato les confería cierta impunidad, las operadoras telefónicas no gozaban de buena fama. Estas representaciones comunes a las mucamas y las telefonistas, aun de distintas épocas, dan cuenta por un lado de que eran transversales a distintos grupos de trabajadoras, y por otro, de su perdurabilidad en el tiempo.

Las sentencias judiciales también refieren situaciones que contribuían a sostener dicho imaginario. En 1964, una mucama inició una demanda motivada por su despido²³⁰. La particularidad del caso radicaba en que no se denunciaba la vulneración de derechos laborales de la trabajadora, sino que se denunciaba un acto de acoso personal. Según sus declaraciones, el 19 de enero de 1964, el dueño del hotel en el que trabajaba la demandante irrumpió en una habitación que ella estaba limpiando con la “evidente pretensión de consumir anteriores requerimientos amorosos”, actitud reiterada tanto para con ella como para con su hermana, también mucama del establecimiento. Luego de esta situación, la trabajadora se presentó en el comedor del hotel a la hora del almuerzo, insultó en voz alta a su jefe, golpeó groseramente la mesa en que este comía con su esposa, se sacó el delantal y se lo arrojó encima. En ese momento también se dirigió a los pensionistas, a quienes les dijo que el dueño era un puerco y que la comida estaba podrida. Luego del altercado se retiró del hotel. Su hermana, en cam-

²³⁰ Expediente 3632 (1966), Tribunal de Trabajo N° 2, Mar del Plata.

bio, continuó trabajando hasta finalizar la jornada. Al día siguiente tanto la denunciante como su hermana enviaron un telegrama en el que intimaban a su jefe a que justificara el despido verbal, el cual, según el demandado -cuya versión fue aceptada por los jueces- nunca existió. El demandado sostuvo que ambas se presentaron a trabajar a las 9:30 en lugar de a las 7:30, horario que les correspondía. Debido a que su trabajo ya estaba en gran parte realizado, el empleador les dijo que se retirasen y volvieran al día siguiente. Como las hermanas no se reintegraron a trabajar, tal como el empleador les había ordenado, los jueces consideraron que ellas eran las responsables de la ruptura del vínculo laboral. Además, la grave denuncia en torno a las “pretensiones inmorales” de su jefe fue desestimada, ya que -según el entender de los jueces- como el demandado vivía en el pequeño establecimiento hotelero con su esposa, era de presumir que tales actitudes no podrían pasar inadvertidas por esta, y se resistieron a creer que las tolerara. Asimismo, la esposa del demandado había advertido previamente que las empleadas eran muy deficientes y rebeldes. Sumado a ello, según la lectura de los jueces, “desde un primer momento se advierte un deseo irrefrenable de las actrices de percibir indemnizaciones, sin que se advierta un verdadero interés de reintegrarse al empleo”. Por lo tanto, su demanda por despido injustificado fue desatendida.

En este caso, los jueces entendieron que la “conducta esperable” era que las trabajadoras se interesaran por reincorporarse a su empleo y no una indemnización por despido (sin tener en cuenta, como mencionamos, la denuncia de acoso que habían realizado contra su empleador). Como dicha actitud no fue la presentada por las demandantes, los jueces entendieron que no debían hacer lugar a la demanda, ya que solo mostraban un interés de tipo económico. Este interés

era valorado y juzgado negativamente por el tribunal, al catalogar la conducta de las hermanas como consecuencia de su “deseo irrefrenable” de percibir indemnizaciones.

La puesta en duda de la honorabilidad y la honradez de las empleadas también aparece en los casos en los que, en situaciones dudosas, se las acusaba de robo. Este tipo de acusación particularmente se daba a las mucamas, porque la misma naturaleza de su trabajo la habilitaba. Ellas se desempeñaban en espacios poco visibles del hotel y en contacto directo con las pertenencias de los huéspedes. En algunos casos, la misma relación laboral podía depender de la acusación de un huésped. En ese sentido, Adelia, mucama de uno de los hoteles de mayor categoría de la ciudad, cerrado en 1989 (Château Frontenac), nos decía que frente a la queja de algún huésped -ya sea por la desaparición de algún bien u otro tipo de mal comportamiento de la mucama-, el hotel probablemente despidiera a la empleada involucrada. Dicha política empresarial podía ser consecuencia del nivel socioeconómico del público que lo frecuentaba. En cambio, Consuelo y Lucy, trabajadoras de hoteles gremiales, coincidieron en que generalmente no había problemas con los huéspedes. Ambas recuerdan que solo una o dos veces hubo altercados con gente mayor que solía olvidarse de dónde ponía las cosas y luego acusaban a la mucama. En esos casos, los administradores no tomaban ningún tipo de medidas porque, según los relatos, confiaban en quienes trabajaban allí (además, probablemente, un posible robo por parte de una trabajadora sería muy difícil de probar para justificar un despido)²³¹. A pesar de ello, destacan la “incomodidad” que generaban situaciones como esas:

Había por ejemplo un caso de una que “la pollera, la pollera

²³¹ Esta cuestión

negra”, y no la tenía, y no la tenía, y yo le digo “¿Está segura de que la trajo?” y la compañera me dice “Sí, si vino con ella puesta”. Bueno, cuando llega a su casa usted llame por teléfono que nosotros vamos a pagar la llamada, pero dígame si la encontró porque si no esta chica [la mucama] va a ser suspendida y es una lástima... Bue, y después llamaron que había quedado en la casa y la compañera ¡la había visto que la tenía puesta! [Irónica] Para defenderla, decía todo que sí... no, no, es terrible... Y después gente que vos veás que jugaba a la quiniela o que antes se jugaba mucho a los caballos... yo le decía a las chicas: “Cuidado chicas que acá va a faltar plata” y eso yo ya lo pasaba a la recepción... ¡y le faltaba plata!²³²

Escenarios como los descriptos por las entrevistadas aparecen en litigios judiciales iniciados por trabajadoras. En una sentencia de 1963, se presenta el caso de una mucama que sostuvo haber sido despedida verbal y arbitrariamente el 11 de febrero de 1962²³³. Sin embargo, el demandado negó el despido y manifestó que la trabajadora había abandonado su empleo por propia decisión, ya que había sido acusada por un pasajero de hurtar la suma de \$ 16.000, situación por la cual fue citada varias veces a la seccional primera de policía. Además, algunos testigos sostuvieron que habían oído decir a la empleada que se retiraría del hotel porque estaba cansada de concurrir a la comisaría a consecuencia del hurto que se le imputaba. Frente a estos argumentos, los jueces consideraron que el contrato de trabajo había sido roto

voluntariamente por la trabajadora.

Un conflicto similar aparece en una sentencia de 1960²³⁴. El motivo de la demanda era el despido injustificado de una trabajadora que se desempeñó como mucama en un hotel ubicado en la zona de Playa Grande entre el 15 de diciembre de 1958 y el 3 de febrero de 1959. Sin embargo, el empleador sostuvo que la empleada abandonó sus tareas. Según aquel, el 3 de febrero se interrogó a la mucama por la desaparición de unos lentes de oro propiedad de una pasajera, momento en el que sufrió una crisis nerviosa y debió ser atendida por un médico que residía temporalmente en el hotel. Luego de esta situación, la trabajadora no se reincorporó a sus labores cotidianas. Aunque la demandante sostuvo que la imposibilidad de presentarse en su trabajo se debía a una enfermedad, los jueces dieron como válida la argumentación del empleador, quien sostuvo que la empleada abandonó su trabajo, y desestimaron su demanda.

En ambos casos se puso en duda la confiabilidad de la demandante con el fin de desprestigiarla en el marco del litigio laboral, y los jueces interpretaron como ciertos los argumentos de los demandados. La desestimación de los reclamos por parte del tribunal puede ser interpretada como la aplicación de una “sentencia o juicio moral” sobre las trabajadoras, por la conducta denunciada por sus empleadores.

En las sentencias aparecen dimensiones de la personalidad y cualidades personales de las empleadas en los argumentos de testigos, demandados y jueces. Como observa Santiago Canevaro (2015) en su trabajo sobre juicios que involucran a empleadas domésticas, en mu-

²³⁴ Expediente 1182 (1969), Tribunal de Trabajo N° 2, Mar del Plata.

chos casos los demandados responden en términos morales, acusando y poniendo en cuestión la honorabilidad o el carácter de la empleada que había iniciado el proceso. Las valoraciones que distintos actores realizaban sobre las trabajadoras -incluso ellas mismas- pueden interpretarse no solo como distintas maneras de entender o definir las prácticas y los comportamientos esperables de las “buenas trabajadoras”, sino de las mujeres en general.

Mucamas de hotel y domésticas: las superposiciones de su trabajo

La cercanía al servicio doméstico no solo se daba en relación a los valores y las actitudes esperables de las trabajadoras. Si para los trabajadores de otros sectores del hotel, el uniforme y su apariencia física eran rasgos que le permitían marcar su jerarquía y cierto distanciamiento de otros miembros de la clase trabajadora, en el caso de las mucamas su estética similar a las de servicio doméstico incidía en la desjerarquización tanto del trabajo como de quien lo realizaba. Como se desprende de los relatos y de lo establecido por el CCT (Art. 17º, sobre la indumentaria de trabajo), durante el día las trabajadoras solían utilizar delantales o guardapolvos y calzado relativamente cómodo -zapatillas blancas o zapatos-, pelo recogido y, en algunos casos, cubierto. En las horas de la tarde y noche, aquellas que trabajaban en hoteles de mayor categoría solían utilizar uniformes más formales, muchas veces de color negro con delantal, cuello y puños blancos, cofia cubriendo el pelo atado y zapatos negros con taco. Como lo definió una entrevistada, eran “como las de Mirtha Legrand”²³⁵, haciendo alusión a las mujeres que aparecen en el clásico programa

²³⁵ Entrevista a Teresa, Mar del Plata, junio de 2013.

de televisión sirviendo a los comensales durante el almuerzo.

En los hoteles más pequeños, las mujeres encargadas de las tareas de limpieza no utilizaban uniforme, sino algún tipo de delantal más cercano al que utilizaría un ama de casa para realizar las tareas de limpieza en un hogar. Como se observa en la foto de Carmen, con la cual iniciamos este capítulo, solo podemos saber que está realizando las tareas de limpieza en el patio de un hotel porque un entrevistado nos brindó dicha información. Si nos remitimos únicamente a la imagen, no es fácil establecer si la mujer está trabajando en un hotel, en su propia casa o como servicio doméstico.

Cuando se les preguntó a las entrevistadas si había diferencias entre el trabajo en casas particulares y en el hotel, nos respondieron:

Y sí, hay diferencia... es mejor el hotel que la casa particular. En la casa particular trabajas más... que tenés que limpiar la heladera, que tenés que limpiar el aparador, que tenés que limpiar el bajomesada, que tenés que limpiar toda... viste... es distinto, es todo distinto²³⁶.

No, no, no, yo quería el hotel por el horario... prefería el hotel por el horario²³⁷.

En ambos fragmentos se observa una preferencia del trabajo en

²³⁶ Entrevista a Carmen, Mar del Plata, abril de 2013.

²³⁷ Entrevista a Elsa, Mar del Plata, noviembre de 2012.

el hotel por sobre el realizado en casas particulares. Además, a pesar de que las entrevistadas no lo manifestaran explícitamente, existían diferencias sustanciales en términos de derechos laborales²³⁸. Como ya vimos, los CCT de la industria gastronómica y hotelera incluían a la mayor parte del personal²³⁹ que cumpliera tareas en establecimientos hoteleros y gastronómicos. Sin embargo, y a pesar de que las mucamas de hotel gozaban de los mismos beneficios y obligaciones que el resto de los trabajadores, su trabajo presentaba ciertos rasgos que resultan clave para comprender las estrategias desplegadas por empleadas y empleadores en el marco de los litigios laborales. Sus vínculos con el trabajo doméstico (remunerado y no remunerado) fueron un factor de considerable peso al momento de definir la relación laboral frente a la justicia.

A pesar de las continuidades existentes con el servicio doméstico, desde muy temprano las mucamas de hotel estuvieron asociadas a los trabajadores hoteleros y gastronómicos, estableciéndose una jerar-

²³⁸ El Decreto-ley 326 de 1956 estableció el primer estatuto para el servicio doméstico en la Argentina. Si bien mantuvo algunos de los derechos ya reconocidos a las trabajadoras domésticas previamente, como el salario anual complementario, el descanso semanal obligatorio, y sumó otros como el derecho a vacaciones, jubilación, indemnización por despido y preaviso, y la limitación de la jornada de trabajo, estos no se regían con los mismos parámetros que para el resto de los trabajadores; sus beneficios siempre eran menores. Además, se mantenía la exclusión de las trabajadoras domésticas del régimen de accidentes de trabajo y de las licencias por maternidad. Sin embargo, la restricción más importante que establecía dicho decreto era la de quiénes podían ampararse en él. Aunque incluía bajo su órbita al personal sin retiro, solo las trabajadoras que se empleasen un mínimo de cuatro horas, cuatro días a la semana para un mismo empleador estaban amparadas por esta legislación. Véase Pérez, 2018.

²³⁹ Decimos “la mayor parte” porque, como mostramos en el Capítulo I, había algunos trabajadores y trabajadoras de hotel cuya actividad era regida por otros CCT.

quía entre ambos trabajos que se manifestaba, entre otras cosas, en los mayores beneficios laborales con los que contaban las primeras. Sin embargo, si bien las normas pretendían ser claras y precisas sobre aquello que legislaban (evitando las “zonas grises”), los usos de la ley por parte de los diferentes actores develaban continuas superposiciones entre lo laboral y la vida privada, así como entre distintas categorías laborales, que resultan significativas a la hora de analizar la situación de las mucamas de hotel frente a la justicia. Los estereotipos de género y las representaciones sobre la feminidad, lo doméstico o el mundo familiar resultaban centrales en la definición del trabajo femenino y los derechos de trabajadoras y empleadores, e influyeron de un modo considerable en las estrategias destinadas a limitar sus derechos.

Para poder gozar de los beneficios que establecía la regulación de su trabajo, en el marco de un litigio, luego de probar su relación laboral las trabajadoras debían hacer lo mismo con su categoría. Una de las particularidades del trabajo de las mucamas era, como vimos, la realización dentro del hotel de otras tareas que no le correspondían según su puesto, como por ejemplo el lavado y planchado de ropa de cama, la atención del comedor o la cocina, pero que al ser realizadas usualmente por mujeres tanto fuera como dentro del mercado de trabajo, también se les atribuían²⁴⁰. En estas circunstancias, la multiplicidad de tareas realizadas constituía un argumento utilizado en su perjuicio o en su favor, según quién lo expusiera, en el marco de un juicio laboral.

²⁴⁰ Expediente 6645 (1969), Tribunal de Trabajo N° 2, Mar del Plata.

Tal fue el caso de Beatriz, quien argumentando su calidad de mucama, en 1969 inició una demanda contra su empleador²⁴¹. Sin embargo, este sostuvo que la trabajadora se desempeñaba como lavandera, posición que logró acreditar con la declaración de testigos. En consecuencia, el empleador tuvo que pagarle una suma de dinero, pero considerándola como lavandera y no como mucama, lo cual redundó en una disminución de sus beneficios económicos. Un caso similar fue el de Nora, quien sostuvo que tras ausentarse unos días de su trabajo a causa de una enfermedad -la cual no pudo ser probada durante el juicio-, fue despedida por su empleador²⁴². Nora inició la demanda en calidad de peona de cocina de un establecimiento que, según el CCT, quedaba incluido dentro de la categoría de “pensión de hasta doce habitaciones”. No obstante, tanto su empleador como los jueces le atribuyeron la categoría de mucama. Una vez más, advertimos en los beneficios económicos de cada una de las categorías la justificación para su intercambio. Si bien en 1959 hubo una reactualización salarial, sabemos que hasta 1958, según el CCT, una mucama que se hubiera desempeñado en un establecimiento de la categoría antes mencionada cobraba un sueldo de \$ 330, mientras que un peón o peona de cocina cobraba \$ 850. En ambos casos, más allá de cuáles fueran las categorías reales de las trabajadoras, estos cambios de categorías se convertían en artilugios legales pasibles de ser utilizados por los difusos límites existentes -en la práctica- entre el trabajo de las mucamas y aquel realizado por trabajadoras de otros puestos laborales.

²⁴¹ Expediente 6328 (1969), Tribunal de Trabajo N° 2, Mar del Plata.

²⁴² Expediente 1023 (1959), Tribunal de Trabajo N° 2, Mar del Plata.

Además de la confusión con otras categorías laborales existentes en el hotel, otra de las problemáticas recurrentes que afectaban a las mucamas -que no se daban en otros casos- era la confusión con el servicio doméstico. Particularmente, esta última era posible cuando la trabajadora se desempeñaba en un establecimiento pequeño, manejado por sus propios dueños y generalmente sostenido gracias al trabajo de pocas personas. En la demanda iniciada por Mirta, por ejemplo, observamos esta situación. En 1959 se dispuso a reclamar la suma de \$ 12.448,30 en concepto de salarios y sueldo anual complementario por el despido arbitrario de su trabajo como mucama de hotel entre el 23 de diciembre de 1957 y el 5 de febrero de 1958. Frente a esta demanda, su empleador sostuvo que ella se había desempeñado como “empleada doméstica” en tres departamentos aledaños al hotel, también de su propiedad. En este caso, sin embargo, los jueces clasificaron a Mirta como “mucama de hotel”. Su decisión estuvo basada, esencialmente, en lo declarado por una testigo, que manifestó que la esposa del demandado le había dicho que necesitaba una “mucama de hotel”, y que ella la había visto trabajando allí²⁴³. En el veredicto, el tribunal sostuvo que aun si solo hubiera trabajado en los departamentos, la tarea de la trabajadora no habría podido ser clasificada como la de una empleada “doméstica”, por el beneficio económico que el empleador obtenía de su alquiler. La diferencia entre unas y otras no se encontraba en qué cosas hacían sino en dónde las hacían y en la capacidad de los empleadores de obtener una ganancia con ese trabajo: recordemos que desde 1956, el servicio doméstico se definía legalmente por ser realizado en el hogar del empleador,

²⁴³ Expediente 734 (1959), Tribunal de Trabajo N° 2, Mar del Plata.

sin que este tuviera fines de lucrar con él²⁴⁴.

Como vemos, en estos casos los demandados desplegaban una serie de argumentos, en relación al tipo de relación laboral que los unía con la trabajadora, con el fin de disminuir sus beneficios. Lo llamativo es que los jueces, en la mayoría de los casos, aceptaron dicha confusión como válida.

En este sentido, podemos citar el caso de María Celia. Según se expuso a la justicia, ella se había desempeñado como mucama en el hotel Petit Las Heras entre el 13 de noviembre de 1964 y el 15 de diciembre de 1965. Sin embargo, su empleador manifestó que las tareas de María Celia se desarrollaron en el ámbito familiar. Sostuvo que su lugar de trabajo era un edificio de dos pisos en cuya planta baja habitaba la familia -donde y para la que trabajaba la empleada-, mientras que en la superior había habitaciones que se encontraban ocupadas por personas que residían de forma permanente en el establecimiento.

Los cuatro testigos que aportaron a la causa sostuvieron que María Celia nunca trabajó para los residentes del hotel, sino solo para la familia, realizando tareas de cocina y limpieza en el dormitorio de la demandada. En estos testimonios se basaron los jueces para determinar su calidad de mucama doméstica y no de empleada gastronómica. Frente a su reclamo de \$ 105.135 en concepto de diferencia de salarios, vacaciones no gozadas y sueldo anual complementario, según correspondía a los empleados gastronómicos, los jueces determinaron que, como empleada doméstica, le correspondían tan solo \$ 11.400 en

²⁴⁴ Decreto-ley 326/56.

concepto de sueldo, aguinaldo impago y vacaciones. En este caso observamos que los criterios utilizados para determinar la categoría profesional de la trabajadora (doméstica o gastronómica) fueron tanto el espacio donde desarrollaba la actividad, como el hecho de que la empleadora no obtuviera un lucro directo de ella, o que, al menos, este no pudiera ser probado²⁴⁵.

Por último, la situación más “extrema” era la negación de la relación laboral. En el caso de las mucamas, observamos una operatoria recurrente por parte de los empleadores, que desconocían la existencia de una relación de trabajo entre las partes. La posibilidad de negar el vínculo laboral se daba en aquellos casos en que la demandante vivía en su supuesto lugar de trabajo.

Tales fueron las experiencias de Ángela y de Carmen. Amparándose en lo establecido por el CCT, Ángela inició una demanda por la suma de \$ 34.268,60 en concepto de sueldos, porcentaje gastronómico, francos, aguinaldo, indemnización por antigüedad, falta de preaviso e integración del mes de despido, por su trabajo como mucama en el hotel Residencial El Ceibo, entre el 23 de marzo y el 9 de octubre de 1961. Sin embargo, el demandado negó la relación laboral, justificando la presencia de Ángela en su residencia porque le facilitaron a ella y a su familia, de modo gratuito, dos habitaciones, la cocina y demás comodidades.

En este sentido, algunos testimonios fueron clave para probar la existencia de la relación laboral. Si bien la demandante manifestó ser mucama, los testigos dijeron no haberla visto realizando tareas inhe-

²⁴⁵ Expediente 5009 (1968), Tribunal de Trabajo N° 2, Mar del Plata.

rentes a su labor según el CCT, sino limpiando la cocina, barriendo el patio, tendiendo la ropa o cocinando, es decir, tareas propias del trabajo doméstico. Desde la lectura de los jueces, la realización de tales actividades era presumible porque la actora había vivido allí más de seis meses y porque son tareas propias de todo hogar. En este caso observamos cómo operaban las representaciones sobre la feminidad y su fuerte asociación con el trabajo doméstico, para sostener que el haber realizado las tareas mencionadas no implicaba la existencia de un vínculo de trabajo. Por otro lado, el hecho de que durante las temporadas anterior y posterior no se hubiera desempeñado como mucama en algún otro hotel fue un factor en que los jueces se apoyaron para determinar que la actora no había trabajado en el hotel. Con estos argumentos el tribunal rechazó la demanda de Ángela²⁴⁶.

El caso de Carmen presenta características similares. Según los datos que nos brinda la sentencia, mientras su marido se desempeñaba como conserje en un hotel que contaba con 17 habitaciones, ella lo hacía como única mucama. Sin embargo, una vez terminada la relación laboral y frente al reclamo de sueldos impagos, aguinaldos, vacaciones, francos no gozados, entre otros, el demandado no reconoció la existencia de una relación laboral con la demandante. Su presencia en el hotel se explicaba porque ocupaba una habitación junto a su marido, quien sí trabajaba allí.

Una vez más, se recurrió al testimonio de testigos para probar la relación laboral. Una mujer que solía frecuentar el bar del hotel, un pensionista y la madre de una inquilina señalaron que el señor era encargado del establecimiento y que vieron trabajar a su esposa en

²⁴⁶ Expediente 2248 (1963), Tribunal de Trabajo N° 2, Mar del Plata.

tareas de limpieza general y de las habitaciones durante varios meses.

Gracias a estos testimonios, los jueces determinaron la calidad de empleados de ambos. Establecieron que debía abonárseles los sueldos, porcentajes impagos y aguinaldos. Además, por el hecho de haber permanecido ininterrumpidamente en el establecimiento se estimó como probable que no hubieran gozado de días francos ni de vacaciones, y que hubieran trabajado en días feriados. En consecuencia, la demanda de ambos prosperó en su totalidad, debiéndoseles abonar la suma de \$ 101.760²⁴⁷. Es llamativo que, en estos casos, el argumento que buscaba desestimar la calidad de trabajadoras de las demandantes fue que vivían de forma permanente allí cuando, como expusimos en el Capítulo I, la vivienda y la comida para el personal estaban contempladas por el mismo CCT.

En los casos mencionados observamos cómo, en algunas situaciones, el llamado “régimen de invisibilidad” contemplado para las empleadas domésticas se extendía a las mucamas de hotel en una cadena que impedía la prueba de la relación laboral cuando esta tenía lugar en espacios de trabajo difíciles de catalogar, o cuando implicaba la realización de tareas cercanas al trabajo doméstico no remunerado. Romina Cutuli (2018) sostiene que existe un “régimen de invisibilidad” para el servicio doméstico, que surge en contraste a los elementos que, según Robert Castel (1997), han permitido que el trabajo pasara de la esfera de la servidumbre a la esfera de la libertad. Según dicho autor, la construcción del estatuto del salariado se da a partir de dos elementos: el derecho del trabajo y la protección social. Es decir, el trabajo dejó de ser servidumbre al superarse el régimen de meras

²⁴⁷ Expediente 2331 (1963), Tribunal de Trabajo N° 2, Mar del Plata.

transacciones interindividuales de trabajo por dinero. Así, en el caso de algunas mucamas de hotel, el espacio en que desarrollan su labor y la superposición de funciones con el rol de ama de casa y de empleada doméstica, trabajos socialmente poco reconocidos y valorados, contribuyeron a ese régimen de invisibilidad, que se evidenció en algunas sentencias judiciales citadas en el presente capítulo.

La incidencia de las costumbres y del imaginario respecto de los roles de género -en particular la tradicional identificación de las tareas domésticas como responsabilidades femeninas y el servicio doméstico como un trabajo femenino- eran factores determinantes a la hora de definir el vínculo laboral entre empleadas y empleadores. Apelando a distintos argumentos y situaciones, no solo se discutían las categorías laborales, sino que incluso llegaba a negarse una relación laboral y se limitaban, de esta manera, los derechos de las trabajadoras aun cuando legalmente estuvieran reconocidos.

El trabajo femenino ha sido un tema analizado desde diversas problemáticas y perspectivas, tanto desde la historia en particular como desde el conjunto de las ciencias sociales. Este capítulo tuvo como objetivo abordar uno de los sectores de hotel altamente feminizado. El trabajo empírico reveló que los vínculos existentes entre el trabajo de las mucamas de hotel y el trabajo doméstico remunerado y no remunerado fueron centrales en la forma en que se definió su trabajo, y en los significados y sentidos asignados.

La división de esferas que se dio en la modernidad adjudicó al géne-

ro femenino la realización de las tareas domésticas, vinculadas al sostenimiento no económico de la familia, tales como la elaboración de alimentos, vestido, limpieza, lavado de ropa, cuidado de niños y ancianos, etcétera. En ese contexto, el papel asignado a las mujeres dentro de las familias fue central, manteniéndose (solo con leves cambios) hasta la actualidad. Es por ello que para indagar en las características que adquirió su participación en el mercado de trabajo utilizamos una perspectiva que nos permitió la visibilización de las diversas articulaciones existentes entre el mundo doméstico o familiar y el mundo laboral.

En el caso particular de las mucamas de hotel encontramos una fuerte imbricación entre ambos espacios. Los lazos que unían su trabajo con el doméstico no remunerado, realizado tradicionalmente por las amas de casa, y con el servicio doméstico, a cargo de empleadas domésticas, fueron centrales en la propia definición de esta ocupación como feminizada y poco cualificada. Las tareas, los saberes, las habilidades y el esfuerzo físico involucrados eran compartidos por los tres trabajos. Si bien el espacio difería, considerar la habitación del hotel como una “ficción de lo doméstico” nos permitió incluirlo dentro del conjunto de trabajos domésticos remunerados.

De esta manera, algunas de las características del trabajo doméstico se hicieron extensivas a las de las mucamas de hotel: su invisibilidad, su poca valorización y escaso reconocimiento social. Ello era producto del presupuesto de que las mujeres no habían recibido una capacitación especial para las tareas domésticas, y en consecuencia se consideraba que no precisaban ningún tipo de capacitación para la realización de las mismas tareas en el mercado. Las cualificaciones, al ser consideradas “naturales” en lugar de producto de años de socialización, no eran reconocidas como tales incluso, en muchos casos, por

las mismas trabajadoras.

En ese sentido, si bien este empleo permitió la incorporación de algunas mujeres al mercado laboral, al sostenerse durante muchas décadas gracias a las habilidades y los conocimientos adquiridos en el espacio doméstico, el mercado de trabajo reforzó su identificación como una tarea eminentemente femenina, reproduciendo y creando al mismo tiempo estereotipos de género.

Como hemos argumentado, durante las décadas analizadas el trabajo de las mucamas estaba fuertemente relacionado con el trabajo doméstico. Sin embargo, no todas las tareas asociadas con las mujeres en el marco del hogar eran realizadas por ellas en el mercado de trabajo. Tal era el caso de las actividades vinculadas a la cocina y al servicio de alimentos. Si el acto de cocinar y servir la comida en contexto familiar era una tarea femenina, cuando el trabajo se desarrollaba a una escala mayor que la doméstica pasaba a formar parte del dominio de los hombres y, en el espacio público, se transformaba en una profesión masculina. En el próximo capítulo abordaremos las implicancias que tenía, para esta actividad particular, su pasaje del mundo privado al mundo público.

CAPÍTULO VI

Cocina y comedor²⁴⁸

Trabajos femeninos, profesiones masculinas

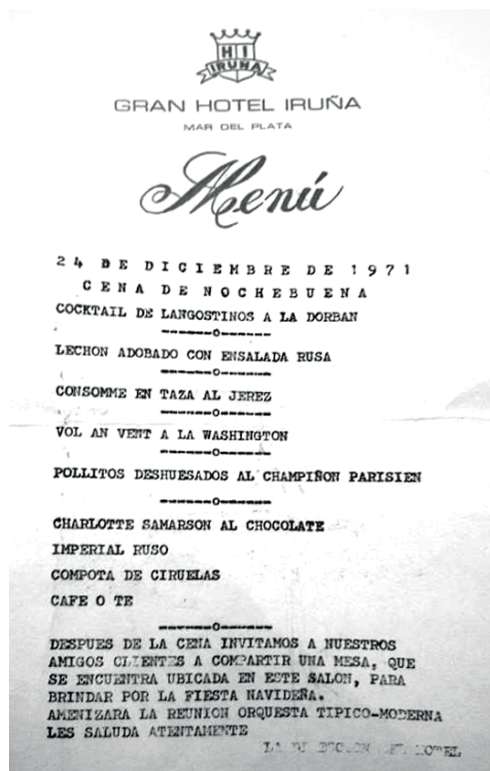


Imagen 9. Menú del Gran Hotel Iruña. 1971.

Recuperado de <https://www.facebook.com/groups/mardelplataviajaeneletiempo/>

²⁴⁸ Parte de las ideas expuestas en este capítulo fueron publicadas en Garazi, 2019.

Tareas y saberes usurpados

Para la Nochebuena de 1971, el Gran Hotel Iruña de Mar del Plata ofrecería una cena para que sus “amigos clientes” pudieran celebrar allí la llegada de la Navidad. En el menú figuraban los platos que podrían degustar los comensales: *cocktail* de langostinos a la Dorban, lechón asado con ensalada rusa, consomé en taza al jerez, *vol au vent* a la Washington, pollitos deshuesados al champiñón *parisien*, *charlotte Samarson* al chocolate, imperial ruso, compota de ciruelas y café o té. También se especificaba que se realizaría un brindis en una mesa común y que la reunión sería amenizada por una orquesta típico-moderna.

Este era el menú para una cena de gala ofrecido por uno de los hoteles de mayor categoría de la ciudad. Diez años antes, el 1 de febrero de 1961, el hotel Hermitage también ofrecía una cena, que constaba de crema *barbette jubilé*, pastina en caldo, consomé al oporto, filet de congrio bercy, escalopines de ternera al marsala con arvejas, berenjenas salteadas al tomate, pollo de granja grillé, papas *gaufrettes*, ensalada de estación, copa cardinal, compotas, café y té.

Los nombres de los platos ofrecidos dan cuenta de la importante influencia que tenía en ellos la cocina francesa (Anoeta Freire, 2015). Sin embargo, dichos platos no podían encontrarse en cualquier hotel. En aquellos de menor categoría y tamaño, muchas veces pertenecientes a familias inmigrantes y sostenidos por el trabajo de sus miembros, la cocina tenía influencias de sus lugares de origen, principalmente Italia o España²⁴⁹. Como puede observarse en el menú correspondiente

²⁴⁹ Los menús de los servicios ofrecidos por hoteles han sido utilizados como fuente histórica, entendiendo que pueden proporcionar valiosa información sobre la historia de la cocina de lujo. Patricia Van den Eeckhout y Peter Scholliers (2003), en un análisis

al almuerzo del día 1 de febrero de 1955 del hotel Sáenz, la denominación de los platos da cuenta de una cocina más sencilla y cotidiana: fiambre surtido con ensalada rusa, sopa de verdura española, muni-ción en caldo, ñoquis de papa napolitana, asado de ternera al horno al vino blanco con ensalada de lechuga, frutas surtidas, flan y café.



Imagen 10. Menú del hotel Sáenz. 1955. Recuperado de <https://www.facebook.com/groups/mardelplataviajaenletiempo/>

de los menús de hoteles belgas de la década del veinte, han sostenido la idea de que estos pueden considerarse como declaraciones y, por lo tanto, como textos, a través de los cuales los anfitriones expresan su relación con los invitados y con el contexto social y cultural. Además, los menús presentados en reuniones de menor categoría también pueden ser leídos como declaraciones, en tanto revelan las pretensiones, ambiciones y el sentido de pertenencia e identidad de los anfitriones. Véanse también: Barceló Quintal, 2012; Remedi, 2017.

La diversidad y heterogeneidad que caracterizaba a la hotelería marplatense también se plasmaba en los servicios gastronómicos que ofrecía cada uno de los establecimientos y, muchas veces, era ese servicio precisamente el que definía su categoría. Los hoteles podían brindar desde un sencillo desayuno hasta grandes banquetes. Para 1977, por ejemplo, según el Anuario Estadístico de la Municipalidad del Partido de General Pueyrredon, de un total de 68.583 plazas de hoteles (distribuidas en 951 establecimientos de distinta categoría), 37.583 contaban con desayuno, 1.108 con media pensión y 10.293 con pensión completa (que incluía desayuno, almuerzo y cena)²⁵⁰. Es decir, alrededor del 70 % de las plazas hoteleras de la ciudad contaban con algún tipo de servicio gastronómico. De dicho servicio dependía también el personal necesario para el trabajo en el sector de cocina y comedor: la cantidad de trabajadores y trabajadoras, la formación requerida a cada uno de ellos, las formas de organizar el trabajo y las condiciones laborales variaban considerablemente de un establecimiento a otro. Asimismo, el perfil de los y las turistas que concurrían incidía en las características que debían presentar sus trabajadores y trabajadoras.

En el ámbito doméstico, generalmente la cocina era una actividad asociada a las mujeres y con determinadas características que se construían, transmitían, enseñaban y aprendían cotidianamente (Caldo, 2009). Sin embargo, en el espacio público la actividad adquiría ciertas particularidades en las que el género de quien la realizaba era un

²⁵⁰ *Anuario Estadístico del Partido de General Pueyrredon, 1974-1978* (s.f.). Mar del Plata: Municipalidad del Partido de General Pueyrredon, Subsecretaría de Planeamiento y Desarrollo, Departamento de Estadística, p. 8.

clivaje decisivo (Giard, 1999). Mientras que en los hoteles pequeños, más próximos a las pensiones, podía haber mujeres encargadas de la cocina, en los hoteles de gran tamaño y categoría aquella era un espacio altamente masculinizado. Si las cocineras eran asociadas al hogar y a la vida doméstica, los cocineros eran asociados al mercado de trabajo y a una “profesión” determinada, estableciéndose una jerarquía dentro de la actividad anclada en el género de quien la realizaba (Pite, 2016) y una “fragmentación” del saber culinario entre la gran o alta cocina y las cocinas domésticas o cotidianas (Caldo, 2017). Ahora bien, ¿qué características presentaba el trabajo en las cocinas? ¿Qué diferencias había según las categorías de los establecimientos? ¿Qué influencia tuvieron la realización de la actividad y el espacio en que se desarrollaba en términos de estatus de los trabajadores y las trabajadoras? ¿Cómo se articulaban género, trabajo y profesión?

En los capítulos anteriores analizamos dos sectores en los que el género del trabajo y de los trabajadores y la mayor o menor proximidad con el trabajo doméstico definían muchas de sus características y atributos. En este analizamos la cocina y el comedor, espacios claramente diferenciados pero al mismo tiempo estrechamente relacionados. Particularmente, en las actividades realizadas allí el género del trabajo estaba dado o establecido no por las tareas en sí mismas, sino por las particularidades del lugar en el que se desarrollaban.

A lo largo del libro sostuvimos que en la hotelería había trabajadores visibles y trabajadores (pero sobre todo trabajadoras) invisibles. El caso de la cocina, sin embargo, nos permite matizar esa idea y problematizar los distintos niveles de visibilidad de algunas dimensiones de las experiencias de trabajo aquí analizadas. Si bien el trabajo se realizaba totalmente “a espaldas” de los huéspedes, su producto -la

comida- era consumido y evaluado por ellos y su calidad definía, en gran medida, al servicio general del hotel²⁵¹. En ese sentido sostenemos que el trabajo en esta área particular del hotel estaba cubierto por “velos”, que permitían traslucir algunos rasgos del trabajo y ocultar otros.

Siguiendo esta idea, organizamos el capítulo en tres apartados. El primero repone algunos aspectos “velados” del trabajo en el sector de la cocina, aquellos menos visibles (aunque no por ello invisibles). Nos concentramos en las condiciones de trabajo, en las formas de organizarlo y en las jerarquías existentes, atendiendo a la diversidad de servicios ofrecidos en la ciudad. Mientras quienes realizaban el trabajo cotidiano podían permanecer en las sombras, generalmente el *chef* o cocinero responsable de la cocina era una personalidad más o menos visible, debido a que era el autor de los menús o platos presentados, y era quien, en los casos en que fuera necesario, se hacía presente frente a los comensales ya fuera para recibir una felicitación o un reclamo. El segundo apartado repone las dimensiones vinculadas a los saberes, las habilidades y las cualificaciones implicadas en el trabajo allí realizado, y las representaciones sociales en torno a ellos, entendiéndolos como un aspecto que se encontraba “entre velos”, en tanto en algunos contextos y circunstancias aparecían con mayor o menor nitidez. Los saberes implicados en esta ocupación eran visibilizados de forma desigual: aquellos puestos que implicaban las tareas más ejecutivas y repetitivas poseían ciertos saber-hacer vinculados a la práctica coti-

²⁵¹ Recordemos que, durante gran parte de las décadas analizadas, la estadía de los huéspedes en los hoteles podía prolongarse durante toda una temporada, por lo cual el hecho de alimentarse allí no constituía una experiencia extraordinaria sino más bien una práctica cotidiana. Véase Elias y Dunning, 1992.

diana de trabajo socialmente no visibilizados, reconocidos y valorados como tales. En cambio, los saberes que poseía un *chef* o jefe de cocina, más allá del modo en que habían sido adquiridos, eran asociados a un oficio o profesión, a la aplicación de ciertas competencias y, por lo tanto, reconocidos como parte de un corpus de saberes organizados. Este privilegio que han tenido los saberes teóricos por sobre los prácticos justificó, no solo para el caso aquí analizado, una clasificación social que jerarquizó la teoría y las tareas de creación, al mismo tiempo que consideró la práctica como mera aplicación (Spinosa, 2006).

Si bien el trabajo realizado en la cocina era fundamental para definir el servicio y el nivel del hotel, no menor era el realizado en el sector del comedor. El último apartado del capítulo está destinado al análisis de aquellos trabajadores “des-velados” (en el sentido de “sin velo”) cuyo rasgo distintivo era su alto grado de visibilidad frente a los comensales. La contracara de la invisibilidad de algunos trabajadores de la cocina y de sus condiciones de trabajo era la total y necesaria visibilidad de los del comedor. La calidad del servicio no solo se definía en torno a los alimentos y las bebidas que se servían, sino cómo se los servía. Así, el trabajo de los mozos adquiría centralidad, sobre todo en aquellos establecimientos de mayor categoría. Sin embargo, ello no se traducía en un reconocimiento y visibilización de los saberes asociados a ellos. Una vez más, el peso que la práctica y la cotidianidad tenían en los *saber-hacer* y en los *saber-ser* de este trabajo invisibilizaba el proceso de formación en el que habían sido adquiridas ciertas habilidades y competencias. ¿Qué tareas les correspondía realizar a quienes trabajaban en el comedor? ¿Cómo se organizaban? ¿Cómo se articulaba su trabajo con el realizado en la cocina? ¿Qué representaciones sociales existían en torno a la figura de los mozos? ¿Cómo operaban en ellas sus vínculos con el trabajo de servicio doméstico?

El trabajo “velado”: condiciones, organización y jerarquías en la cocina

En los servicios gastronómicos los hoteles encontraban su nota distintiva. “Un buen *chef*-profesaba un cuaderno de orientación profesional- tiene el poder de aumentar la fama de un hotel”²⁵². En otro, se sostenía que

los servicios de alimentos y bebidas juegan un papel importante en promover la individualidad de un hotel. Durante gran parte de la historia de los hoteles, han sido los restaurantes los que han hecho famosos a determinados hoteles (...) Actualmente (...) la mayoría de los huéspedes son personas con recursos limitados, por lo que todo lo que se ofrece en un hotel moderno está planeado teniendo en mente gente con presupuestos más modestos (...) Por lo tanto para alguien que considere una carrera en el departamento de alimentos y bebidas de un hotel, la variedad de hoteles y los tipos y estándares del servicio de alimentos son muy extensos²⁵³.

En relación a lo que se sostiene en la cita, la ciudad de Mar del Plata no era una excepción. En ella, la variedad, los tipos y estándares de los servicios gastronómicos de los hoteles eran muy heterogéneos y, podemos sostener, una de sus particularidades. La diferenciación social entre los veraneantes de distintos sectores se manifestaba, entre otras cosas, en los servicios gastronómicos a los que accedían. Los modos de comer daban cuenta y eran producto de una determinada cultura, y se

²⁵³ Boella, M. (1981 [1979]). *Trabajando en un Hotel*. México: Compañía Editorial Continental, pp. 69-70.

les atribuían diversos sentidos sociales²⁵⁴.

En su clásico estudio sobre el proceso de civilización, Norbert Elias (2016) mostró que la diferenciación social en Occidente empezó en primer lugar en la cocina, y se encontraba asociada a los modos de preparación y el consumo de los alimentos. La característica particular de esta “cocina diferenciada” radicaba, entre otros aspectos, en que el sujeto que estaba a cargo de idear y ejecutar el trabajo era masculino, y además los hombres eran los poseedores de los saberes necesarios para realizarlo (Caldo, 2017).

Como puede observarse en los menús de algunos hoteles de mayor categoría de la ciudad citados al inicio del capítulo, los servicios gastronómicos ofrecidos se correspondían con las características de dicha “cocina diferenciada” señalada por Elias. La cocina actuaba como una seña de identidad, una seña de reconocimiento (Victoria Uribe, 2010). En ese sentido, la “alta” cocina que caracterizaba a la hotelería de mayor categoría establecía fronteras entre quienes podían acceder a ella y quienes no, lo que estructuraba y expresaba, a partir del consumo, sentidos de pertenencia y de preeminencia cultural (Coulon, 2000). Asimismo, existían fronteras que definían quiénes estaban habilitados para “producir” dicha cocina, es decir, entre aquellos que poseían los saberes necesarios para desempeñarse en ella y aquellos que no.

En este tipo de establecimientos se seguía el modelo de la alta cocina francesa moderna, tanto en lo relativo a los platos ofrecidos

²⁵⁴ En este libro no haremos un recorrido por los estudios sociales sobre la alimentación, ya que trasciende sus fines. Sin embargo consideramos necesario referir a algunos estudios, ya que aquí analizamos ciertas experiencias de trabajo estrechamente vinculadas a determinados tipos de alimentación. Véanse Flandrin, 1987; Goody, 1995; Montanari, 2004.

como a la organización del trabajo (Neirinck y Poulain, 2001). Como recordaron dos trabajadores, tanto en el hotel Hermitage como en el hotel Provincial –ambos, de máxima categoría– la cocina se organizaba por áreas o “estaciones” y se encontraba a cargo de *chefs*²⁵⁵ *provenientes de Francia, contratados y “traídos” especialmente a la Argentina para desarrollar esta tarea durante los meses del verano, mientras que el resto del año se desempeñaban en países europeos. Si en Europa, ya para la primera mitad del siglo XVIII emplear un cocinero hombre se había convertido en un signo de distinción, emplear uno francés generaba un estatus extra* (Mac Con Iomaire, 2008, 2009). Dicha tradición se había hecho extensiva a los hoteles de mayor categoría de gran parte del mundo occidental, y la Argentina no fue ajena a dicho proceso (Vidal Buzzi, 2002). En el caso de Mar del Plata, a pesar de las transformaciones en los estándares hoteleros, todavía a mediados del siglo XX podían advertirse estos rasgos en determinados establecimientos. Los *chefs* eran los encargados de desarrollar los menús, constituían la autoridad máxima dentro de la cocina y eran los responsables de todo el trabajo en el sector. En los relatos de los entrevistados, las cocinas de dichos establecimientos aparecían como majestuosas:

[Se ofrecía] un servicio que tenía un menú que lo hacía el *chef*... La cocina medía casi diez mil metros cuadrados (...) Era como una fábrica. Estaba el *chef* principal vestido con pantalón de piqué, el pañuelo, el sombrero y la pilcha perfecta, hablando por micrófono, dando instrucciones a las zonas de fiambres, a la zona de

²⁵⁵ Aunque la palabra “*chef*” se traduce como “cocinero”, su origen remite a la palabra “jefe” en francés. De allí que, al jefe de cocina se lo denomine *chef*.

fuegos, a la zona de postres... era una fábrica en sí misma²⁵⁶.

A diferencia de otras áreas del hotel, las representaciones que existían en torno a este espacio eran más cercanas a aquellas del mundo del trabajo industrial que al de servicios. A pesar de que la organización en “estaciones” también estaba presente en las cocinas domésticas racionalizadas²⁵⁷, el hecho mismo de que las de hotel se denominaran “cocinas industriales” para referir a su capacidad para elaborar grandes cantidades de alimentos, da cuenta de dicha asociación. Era el único sector del hotel que podía entenderse como una unidad de producción, con una fuerte división y racionalización del trabajo por sectores. Allí se elaboraban bienes materiales -aunque efímeros- a partir de la transformación de materias primas mediante el uso de determinados artefactos y utensilios que podemos equiparar a las máquinas o herramientas de una fábrica o taller. La materialización del trabajo en un producto con características similares al trabajo industrial era un factor que contribuía a su visibilización.

Esta singularidad del trabajo en la cocina también apareció en las entrevistas. A diferencia de otros trabajadores que podían circular por el hotel y establecer contactos con compañeros de otros sectores, los de la cocina tenían un espacio de trabajo claramente delimitado y diferenciado del de los demás. Cuando le preguntamos a Esteban, trabajador del sector de la recepción de un hotel de la máxima categoría, si tenía vínculo con el personal de cocina, nos contestó: “No, nosotros éramos de otra

²⁵⁶ Entrevista a Carlos, Mar del Plata, abril de 2016.

²⁵⁷ Para un recorrido sobre la evolución histórica de las cocinas domésticas, véanse: Bravo, 2011; Pérez, 2012b.

casta. Era una organización muy grande. No había interacción, ni siquiera merendábamos juntos. Éramos como otra clase”²⁵⁸.

Además de que la distancia estaba dada por una separación material de los espacios de trabajo, dicha segregación física se traducía en un distanciamiento simbólico entre los trabajadores de distintas áreas que, en el relato de Esteban, se manifestó en su referencia a cada uno de los grupos como pertenecientes a “castas” o “clases” diferentes.

Además de esta separación física, las características del espacio en el que trabajaban y los utensilios que manipulaban “alejaban” a la cocina de algunas características con las que se asociaba a los trabajos de servicios. Principalmente, la cercanía y el contacto cotidiano con el fuego o el manejo de máquinas o elementos cortantes, hacían que los trabajadores que allí se desempeñaran estuvieran expuestos a accidentes. En ese sentido, Fernando, un hombre de aproximadamente 55 años que se desempeña en el área de la cocina desde principios de la década del ochenta, sostuvo:

El hombre antes consideraba que la mujer para la cocina no servía, en la casa sí... pero a ver... sabemos que la cocina es riesgosa, una mujer se puede caer, se puede quemar, se puede cortar, entonces el hombre... llamémoslo así, es más fuerte, en ese caso, entonces por eso el cocinero de antes consideraba que la mujer no servía para eso. No es que no podía. No servía directamente²⁵⁹.

²⁵⁸ Conversación con Esteban, Mar del Plata, septiembre de 2017.

²⁵⁹ Entrevista a Fernando, Mar del Plata, septiembre de 2017.

Eran precisamente los riesgos de que se produjera algún accidente los que, según los argumentos del entrevistado, inhabilitaban a las mujeres para desempeñarse allí. Si bien la cocina formaba parte del “servicio” que brindaba el hotel, en ella estaban implicados ciertos procesos y formas de organizar el trabajo que lo acercaban al trabajo industrializado y, en tanto, al universo laboral masculino. Sin embargo, ello no negaba el carácter de servicio de la actividad, en tanto la valoración de la calidad del producto era determinada subjetivamente por los clientes y era elaborado buscando su satisfacción.

El trabajo allí realizado, además, producía un importante desgaste físico como efecto de la permanencia de pie por largas horas, de la exposición a ruidos y a altas temperaturas que, en verano, podían alcanzar los cuarenta o cincuenta grados centígrados, y de las extensas jornadas de trabajo. Como recordó un entrevistado, “antes teníamos un horario de entrada y no de salida”. Se ingresaba cerca de las nueve de la mañana para realizar las tareas preparatorias y se retiraban a las 15 o 16 horas, dependiendo de la demanda de los comensales. Luego, volvían a ingresar a las 18 o 19 horas, hasta las 12 o una de la mañana, cuando finalizaba el servicio. Probablemente dichas jornadas tan extensas también constituían un factor que desalentaba la participación femenina en el sector.

La organización del sector era altamente jerárquica. Como se observa en los CCT, sus trabajadores formaban parte de lo que se denominaba “brigada de cocina”. El término “brigada” tenía su origen en el ámbito militar y aludía a una unidad compuesta por dos o más regimientos o batallones y encabezada por un general. En cierta medida, la apropiación de dicho término para referir a la organización del trabajo en el área daba cuenta de la disposición jerárquica de las

tareas que se realizaban en la cocina y de quienes estaban encargados de ejecutarlas. Esta estructura caracterizada por una fuerte división del trabajo tenía como objetivo poder hacer frente a los altos volúmenes de demanda y proveer una gran diversidad y cantidad de platos a los comensales.

La existencia de diferentes puestos de trabajo y sus jerarquías se plasmaba en los CCT de la época. Según el convenio vigente entre 1956 y 1958 en la zona atlántica, existían distintos puestos: jefe de brigada, jefe de partida, pastelero, comís, ayudante, peón de plaza, peón de cocina, cocinero/a²⁶⁰. Aunque hasta 1990 los CCT no establecieron qué actividades correspondían a aquellos que ocuparan cada puesto, en algún sentido las categorías laborales daban cuenta del lugar que cada trabajador/a tendría dentro de la cocina, en tanto correspondían a una forma de organización del trabajo en el sector que, para mediados del siglo XX, ya se encontraba institucionalizada o al menos tomada como modelo en los hoteles y los restaurantes de alta categoría en diversos países del mundo²⁶¹. El uso de determinados conceptos como el de comís (castellanización de *commis*, “empleado” en francés), jefe de brigada o jefe de partida, daba cuenta de que la cocina francesa no solo tenía influencia en los platos elaborados sino el modo de organizar el trabajo. La denominación de los puestos, sin embargo, no era

²⁶⁰ CCT para la Industria Gastronómica y Hotelera, Zona Atlántica. Vigente entre el 1 de mayo de 1956 y el 30 de abril de 1958.

²⁶¹ El reconocido *chef* francés Aguste Escoffier fue quien, a fines del siglo XIX, modernizó la cocina francesa tradicional. Además de crear nuevas recetas, innovó en el modo de organizar el trabajo en las grandes cocinas a partir de su división en distintas secciones que se encontraban bajo la dirección de un *chef* denominado “jefe de brigada” o “jefe de partida”. Véase Mac Con Iomaire, 2009.

indicativa, necesariamente, de lo que ocurría en la práctica cotidiana y de las tareas que desempeñaba cada trabajador.

Los CCT, asimismo, eran un registro de la mayor complejidad que iría adquiriendo el trabajo en el sector con el avance del siglo. El CCT de 1973, por ejemplo, establecía que se considerarían “jefes de partida” las siguientes denominaciones técnico-profesionales: jefe de brigada, *saucier*, *garde-manger*, *rotisseur*, *patissier*, *pousonier*, fiambrero, suplementario, familiar y *grillardon*²⁶². *En la década del setenta, la influencia de la gastronomía francesa podía advertirse también en la denominación de una mayor cantidad de puestos de trabajo presentes en los CCT -ausente en los de décadas previas-, lo que podría estar dando cuenta de que ya no era un atributo exclusivo de los establecimientos de mayor categoría, sino que dicho modelo se había extendido a una parte considerable de la gastronomía y la hotelería, aunque no se replicara de la misma forma en todos*²⁶³.

²⁶² CCT 411/73. *Saucier* era el encargado de todas las salsas, menos de pescados y de las minutas, siendo también segundo jefe de cocina. *Garder manger* era el encargado de despistar y cortar la carne que necesitaba para la cocina. *Rotisseur* era el parrillero, quien tenía su cargo los embutidos, achuras, carnes y pollos, etcétera, que salen del grill. *Patissier* era el encargado de elaborar los postres y la repostería. *Pousonier* era el encargado de la elaboración de los platos preparados a base de pescados y mariscos, con sus salsas correspondientes. Fiambrero era el encargado de la elaboración de todos los platos fríos (estas especificaciones no estaban realizadas en el CCT, solo enunciados los distintos puestos).

²⁶³ Fue recién el CCT del 1990 el que explicitó las diferentes funciones asociadas a cada uno de los puestos: el jefe de brigada era el responsable del funcionamiento de la cocina y tenía a su cargo la confección del menú de toda la brigada de la cocina bajo su dirección, debiendo realizar los pedidos de mercaderías y dirigir en las categorías especial “A” a los jefes de partida. El jefe de partida era el encargado de las distintas especialidades gastronómicas; la integración de las partidas estaba condicionada a las especialidades que figuraban en el menú y al número de plazas de cada establecimiento. El pastelero era el encargado de la elaboración y despacho de todo lo referido a la pastelería y demás postres. El comís era el auxiliar directo del jefe de partida, y en ausencia de este ocupaba

Dichas categorías no solo implicaban tareas diferentes sino que suponían una jerarquía en términos de remuneración. Tanto el puesto que se ocupaba como el tipo de establecimiento en que se desarrollaba el trabajo tenían incidencia. Tomemos por caso las categorías de jefe de partida, peón de cocina y cocinero/a. Según el CCT, el jefe de partida podía encontrarse en establecimientos de “categoría especial”, “A”, “B” y “C” (no así en la categoría más baja, “D”). En 1956, en todos los establecimientos el puntaje asignado en el sistema de laudo era de 8 puntos. Sin embargo, lo que variaba era el sueldo: en categoría especial le correspondía \$ 2.350, en “A” \$ 2.200, en “B” \$ 2.100 y en “C” \$ 1.800. Para el caso de los peones de cocina, los puntos asignados en el sistema de laudo eran cuatro, y el sueldo, de \$ 950 para todas las categorías hoteleras (no existiendo su figura para aquellos de categoría “D”). Por último, el puesto de cocinero/a solo se registraba para establecimientos de las dos categorías hoteleras más bajas, “C” y “D” y en las pensiones de hasta doce habitaciones, contando en todas con 8 puntos y cobrando un sueldo de \$ 1.800, \$ 1.500 y \$ 1.400 respectivamente²⁶⁴. La categoría de “cocinero/a” daba cuenta de una ocupación o profesión, pero no de un lugar dentro de una jerarquía (como podían ser las de jefe, peón, ayudante), lo cual podría implicar que en ese tipo de establecimientos una sola persona estuviera a cargo de distintas tareas, y que incluso la misma reglamentación lo contemplaba.

su puesto. El ayudante colaboraba con el jefe de partida y el comís en la preparación de comidas, no así en su cocción. El peón de cocina tenía como tarea todo lo relacionado a la limpieza de mercaderías, mesada, cocina, piletas, ollas y otros utensilios de la sección, traslado de mercaderías en el sector y realización de todas las tareas que no se encontraran específicamente asignadas para el sector. El puesto de cocinero era similar al del jefe de partida y, en algunos casos, podía trabajar a sus órdenes.

²⁶⁴ CCT para la Industria Gastronómica y Hotelera, Zona Atlántica. Vigente entre el 1 de mayo de 1956 y el 30 de abril de 1958.

Como puede observarse, el área de la cocina era la que contaba con los salarios más altos dentro de la hotelería. Si los comparamos con los de otros trabajadores y trabajadoras de hotel, en una misma temporada, mientras una mucama que se desempeñara en un establecimiento categoría “A” cobraba \$ 350 o un mozo \$ 400, un peón de cocina cobraba \$ 950 y un jefe de partida \$ 2.200. La diferencia era sustancial. Probablemente en dicha valorización económica se condensaran diversas cuestiones. Por un lado, el hecho de considerarlo un trabajo cualificado y para el cual se requerían ciertos conocimientos y habilidades. Si para el caso de los hombres eran entendidas como aprendidas, en el caso de las mujeres, aunque eran consideradas “naturales”, debían “refinarse” y adaptarse a las necesidades del mercado. Por otro, el hecho de que los trabajadores de la cocina no tuvieran un contacto directo con los clientes reducía su posibilidad de percibir propinas, parte muy significativa de los ingresos que recibían los demás trabajadores a pesar de su prohibición desde mediados de los cuarenta hasta 1980. Por ese motivo, sus ingresos provenían principalmente del salario y del porcentaje asignado en el sistema del laudo (recordemos que los puestos de mayor jerarquía de la cocina contaban con el puntaje más alto, igual al de un conserje, mozo o maître; y los restantes un puntaje intermedio, más próximo al de las mucamas o porteros).

La significativa división del trabajo que existía en los establecimientos de mayor categoría también se plasmaba en las sentencias judiciales. En 1968, el Tribunal de Trabajo N° 2 de Mar del Plata dictó una sentencia a una demanda iniciada en conjunto por 189 empleados del Hotel Provincial contra su empleador, reclamando sueldos impagos. Allí puede observarse que el trabajo en el sector de la cocina se encontraba dividido en una cantidad de puestos de trabajo especiali-

zados: barman, sandwichero, cafetero, lavacopas, peón de cocina, jefe de cocina, cocinero, ayudante y comís de cocina, todos ellos ocupados por personal masculino²⁶⁵.

Los manuales de hotelería también establecían una diferenciación entre el personal a cargo de la cocina de cada tipo de establecimiento, lo que da cuenta de que no era una particularidad local sino una característica del rubro en distintas zonas turísticas:

son los *chefs* de los buenos hoteles quienes perciben los sueldos más altos, después de los gerentes. Los *chefs* también tienen más categoría, por lo general, que cualquier otro jefe de departamento en un hotel (...)

En ningún otro sitio de un hotel hay mejores oportunidades de desarrollar la creatividad, imaginación y expresión personal que en las cocinas, particularmente si el hotel aún mantiene las tradiciones de la Alta Cocina fundadas hace muchos años por los grandes *chefs* franceses (...)

En el otro extremo, por supuesto, está el *chef* del pequeño hotel de provincia que tiene que hacer todo él mismo sin ayuda. En una cocina así no hay nadie más que haga las múltiples tareas de la cocina, que en una cocina más grande se delegan a los ayudantes de cocina o a los *commis* de cocina, expresión francesa para cocineros (subalternos)²⁶⁶.

En ese sentido, podemos sostener que no eran únicamente las tareas realizadas las que le asignaban un valor monetario al trabajo, sino

²⁶⁶ Boella, M. (1981 [1979]). *Trabajando en un Hotel*. México: Compañía Editorial Continental, pp. 71-72.

también las características del espacio en el que se realizaban, probablemente porque de la categoría del establecimiento dependerían tanto la complejidad de los platos ofrecidos como los volúmenes de trabajo. El tipo de establecimiento no solo jerarquizaba a sus trabajadores en términos salariales sino también en términos de estatus profesional. Como se observa en el manual, las representaciones sociales en torno a las responsabilidades que acarrearba el trabajo en cada uno de los establecimientos tenían injerencia en su valoración social.

La organización del trabajo y de los trabajadores estaba asentada en la responsabilidad asignada socialmente a las labores que desarrollaba cada uno, así como a los saberes implicados. En este sentido, la división de tareas era un indicio de la mayor complejidad que adquiriría el trabajo cuando se desarrollaba a mayores escalas que la doméstica.

Si bien en los hoteles de categoría la cocina se caracterizaba por ser un espacio masculinizado, con una marcada división del trabajo y en donde los puestos jerárquicos eran ocupados por personal especializado, en los hoteles más pequeños y de menor categoría la cocina podía ser manejada por pocas personas, hombres o mujeres, empleados o dueños del establecimiento, como relataba Antonio Tabucchi en el cuento con el que iniciamos el libro. Era común que los dueños o dueñas de los establecimientos se encontraran a cargo de la cocina, ofreciendo los platos tradicionales de sus lugares de origen.

Tal fue el caso de un hotel familiar que funcionó desde la década del cincuenta hasta mediados de los setenta, en el que el área gastronómica estaba a cargo de un grupo de tres hermanos que compartían su propiedad. Según los recuerdos de Ana, hija y sobrina de los dueños (que además vivían allí), el establecimiento era un hotel familiar con pensión completa: desayuno, almuerzo y cena. A la tarde se brindaba

agua para el mate o la merienda. Cuando le preguntamos cómo se organizaba el trabajo en la cocina nos dijo:

Mi tío mayor, Salvador, era el que cocinaba, preparaba el almuerzo y la cena. Tenía un ayudante. Mi papá era el mozo y Enzo era el adicionista y también ayudante de mozo. El almuerzo eran tres platos muy abundantes: la entrada, lo que seguía y el postre. El restaurant era para la gente que se alojaba en el hotel, trabajaban desde diciembre hasta mediados de abril. Durante el verano los trabajadores que venían eran de Río Hondo, de Termas de Río Hondo. Eran trabajadores que venían ya desde antes, o sea, trabajaban durante la temporada... eran un mozo, uno que lavaba todos los platos y las dos mucomas. Todos los años venían los mismos, salvo alguna vez que no venía uno por ahí mandaba un hermano o un primo, pero siempre era ya con conocidos. Era gente muy honesta, muy laboradora, ningún problema (...)

Mi familia se especializaba en la cocina y cocinaban bien. El hotel tenía su comedor, un comedor amplio, grande. Y mucha gente comía en el comedor o comía en el patio en las noches de verano. El comedor tenía mesas grandes, en cada una entraban 6 o 7, o 10 o 12 en las mesas largas. Había entre 8 y 10 mesas... (...) Estaba la despensa, donde salía todo lo que es fiambre. Funcionaba todo con la caldera y teníamos cocina económica, “la locomotora”. Venía Fernández, que tenía la carbonería Fernández, a traer la leña, era todo con leña. Tenía un sótano donde se guardaba mercadería, azúcar y cosas²⁶⁷.

Como puede observarse, el trabajo estaba a cargo de la familia y de algunos pocos ayudantes. El tipo de servicio que ofrecían podía ser

²⁶⁷ Entrevista a Ana, Mar del Plata, marzo de 2017.

cubierto con cuatro o cinco personas que, como dijo Ana, “fueron aprendiendo haciendo el trabajo”. Si bien existía una organización de las tareas y, según la entrevistada, cada uno de sus familiares tenía un puesto asignado, la división del trabajo era más flexible que en otro tipo de establecimientos. Todos colaboraban si era necesario porque, según su propia definición, “Ellos eran laburantes y querían que todo salga bien, al pie del cañón...”.

Incluso en los hoteles en que se contrataba el personal, era común que se emplearan personas emparentadas entre sí. Como recuerda Susana,

Antes se acostumbraba por ejemplo que el personal del hotel eran todos familia. El papá, por ejemplo, trabajaba de cocinero, el hermano del papá trabajaba de mozo, el otro trabajaba de bachacero, el otro era el cafetero y todos cumplían una función, eran todos parientes. Y yo llegué por intermedio de mi tío, que trabajaba de mozo²⁶⁸.

Dicha situación era recurrente en las experiencias analizadas: al empleo se accedía principalmente por algún familiar o conocido que realizaba el contacto con el establecimiento. Como había recordado Ana, si desde Termas de Río Hondo no venía el empleado que lo hacía temporada tras temporada, enviaba a algún familiar con las recomendaciones pertinentes. En la mayoría de los casos, puede observarse la importancia que adquirirían las redes familiares o de conocidos a la hora de conseguir el trabajo. La posibilidad de contar con referencias del futuro empleado/a y la confianza que ello generaba en los empleadores eran un factor de gran relevancia.

²⁶⁸ Entrevista a Susana, Mar del Plata, noviembre de 2012.

Ahora bien, ¿sobre qué elementos se asentaban la organización, la división y la especialización del trabajo referidos en este apartado? En este libro sostenemos que dicha organización y jerarquía estaba asentada principalmente en la construcción social de los saberes y cualificaciones requeridos para el trabajo. La cualificación, entonces, se trataba de una relación y, en tanto, dependiente de las interacciones sociales²⁶⁹. ¿Cómo se articulaban género, habilidad y cualificación? ¿Cómo se articulaban espacio y cualificación?

Entre velos: saberes y habilidades de los trabajadores y las trabajadoras de la cocina

Como dijo Fernando en el fragmento citado más arriba, en el marco del hogar la cocina era entendida como una tarea de la cual podían estar a cargo las mujeres; sin embargo, cuando la actividad se trasladaba al mercado de trabajo adquiría nuevas dimensiones y “nuevos riesgos”, que debían ser enfrentados con ciertas habilidades “masculinas”.

Como sostenía un manual local:

[el jefe de cocina] con la misma agilidad con que vigila y controla el trabajo de sus ayudantes, prepara los más variados platos, logrando a veces verdaderas creaciones en el arte culinario. Los hoteles y restaurantes de más categoría no retienen a sus clientes si no disponen de un excelente “chef”.

Y no solo es un incomparable ejecutor, sino que aprovecha al

²⁶⁹ Un interesante estado de la cuestión en torno a las nociones de calificación y competencias laborales en la sociología del trabajo puede consultarse en Carrillo e Iranzo, 2000.

máximo toda la mercadería de que dispone. Hace el inventario de las existencias y anota en la lista de compras lo que sea necesario²⁷⁰.

El modelo ideal de jefe de cocina que presentaba el manual era un trabajador masculino capaz de combinar una serie de destrezas: no solo debía preparar los más variados platos, sino también vigilar y controlar el trabajo de los demás, ejecutar, racionar y crear artísticamente. La creatividad asociada a la cocina es recurrente. Como se observa en un fragmento citado en el apartado anterior, el trabajo allí realizado no solo permitía desarrollar la creatividad y la imaginación, sino que constituía una forma de “expresión personal”. Las actividades desarrolladas por los cocineros por momentos se diferenciaban claramente de otras que tenían lugar tanto en la cocina como en el hotel, en general en cuanto al contenido del trabajo. La creación o la planificación de menús o nuevos platos les permitía desarrollar determinadas capacidades que, en algún sentido, asociaban lo creativo a lo productivo, a diferencia de otros puestos que se caracterizaban por desarrollar actividades mecánicas y repetitivas. El prestigio de la dimensión creativa de la tarea de cocinar, sin embargo, no era exclusivo de la cocina realizada en la esfera pública. Dentro de las tareas que formaban parte del trabajo doméstico, la cocina era una de las más valoradas socialmente²⁷¹. Ahora bien, ¿dónde se adquirirían las

²⁷⁰ *Hotelería y turismo, Cuaderno de Orientación Profesional* (1968). Buenos Aires: Santillana, 1968.

²⁷¹ En ese sentido, Luce Giard (1999) ha sostenido que “En estos tiempos cuando el empleo que tenemos o buscamos en vano a menudo no es más que aquello que proporciona una identidad social, cuando para tanta gente nada subsiste al final del día sino el desgaste amargo de tantas horas grises, *la preparación de una comida proporciona esa rara felicidad*

distintas habilidades y los saberes “necesarios” para desempeñarse en la cocina de un hotel? ¿En qué contextos o situaciones se hacían visibles? ¿En cuáles eran valorados? ¿Quiénes podían encarnarlos? Al igual que en otras áreas, la experiencia y la práctica eran esenciales para la formación del trabajador. Si la cocina fue uno de los primeros sectores para los cuales se destinaron cursos de capacitación, ellos solo eran utilizados para “reforzar” conocimientos y habilidades adquiridas previamente:

si bien sabemos que en la cocina, como en todo en general, todo lo que uno quiere hacer, la práctica es el 80 % de lo que uno realmente después va a hacer... está bien que uno estudie, nos da la teoría de algo teórico de lo que podía llegar a ser, cómo podía llegar a ser, ¿sí? Pero la práctica es todo. Entonces bueno, entonces cuando uno estudia y a su vez trabaja, entonces te favorece un montón las cosas, vos ya sabés de qué estás hablando, hablás con propiedad, entonces esa es la diferencia. Para mí fue mucho más fácil²⁷².

De igual forma, cuando le preguntamos a Fernando qué puestos había ocupado antes de llegar a ser el *chef* a cargo de una cocina, nos dijo:

de producir uno mismo cualquier cosa, de labrar un fragmento de lo real, de conocer las alegrías de una miniaturización demiúrgica, al asegurarse el reconocimiento de quienes la consumirán por medio de inocentes y agradables seducciones” [La cursiva es nuestra] (p. 160). Véase también Pite, 2016.

²⁷² Entrevista a Fernando, Mar del Plata, septiembre de 2017.

Por todos, por todos, si no, no podés estar a cargo de una cocina. Porque una persona que tiene a cargo una cocina, un grupo de gente o lo que sea, debe tener los conocimientos ¿sí? Los conocimientos prácticos de haber trabajado y el conocimiento también del manejo del personal²⁷³.

El valor de la práctica era central en lo que él denominó “viejo cocinero”, en contraposición a los “nuevos cocineros”, que se forman en escuelas antes de ingresar al mercado de trabajo. A pesar de que él ejerce actualmente como *chef*, se identifica con aquellos “viejos cocineros”, porque su “escuela” inicial fue una cocina:

El anterior cocinero no tenía las herramientas, aprendía mirando o escuchando. Estaba bueno también eso. ¿Cuál es la diferencia entre los dos? Que yo me quedo quizás con el anterior, ¿por qué? Porque el anterior aprendía y se quemaba en la cocina, sabía de qué estabas hablando. Yo, un cocinero que tenía antes, el tipo me podía hacer una plaza de cien cubiertos, y solo... hoy el nuevo cocinero no puede hacer ni la mitad. Porque los tiempos son otros, los chicos han aprendido de otra manera. El cocinero viejo sabía lo que estaba haciendo, se quemaba, transpiraba y no le importaba, en cambio hoy el nuevo cocinero no es lo mismo, ha cambiado mucho²⁷⁴.

En relación al trabajo realizado en las demás áreas del hotel, el de la cocina es el que fue entendido más tempranamente como una profesión y el que, en determinados establecimientos, más se alejaba

²⁷³ *Ibidem*.

²⁷⁴ *Ibidem*.

del trabajo doméstico. Aunque las tareas y los propósitos podían ser similares a las realizadas en el hogar, los modos de organizar el trabajo, de ejecutarlo y sus productos variaban de manera considerable, así como los mecanismos de transmisión de los saberes. Socialmente, la actividad de cocinar en el mundo público, con fines lucrativos y en espacios con determinadas características -ya fuera un hotel o un restaurante-, era entendida como una “profesión”. Como puede observarse en los avisos clasificados del diario *La Capital* de Mar del Plata en los que se solicitaba y ofrecía personal, aquellos que destacaban la “profesionalidad” como un atributo del trabajador eran, en su gran mayoría, hombres:

Cocinero profesional para hotel se ofrece; Cocinero español competente ofrécese; Cocinero prof. práctico amasar postres etcétera; Cocinero de profesión para hotel b. informe; Chef de cocina, se ofrece tratar calle 132 N° 868; Chef de cocina y segundo cocinero se ofrece, temporada; Se ofrece pastelero europeo para hotel tratar Azcuénaga 1336; Buen cocinero completo fiambreiro pastelero ofrécese hotel importante T. 22944; Cocinero italiano profesional se ofrece para temporada con dos muchachos 16 y 17 años, prácticos del ramo o solo. Rafael Serpa. Canning 1153. Cap. Federal; Cocinero de primera para hotel temporada. Hasta 160 personas. T.E. 21255²⁷⁵.

El hecho de destacar la profesionalidad de los trabajadores parece haber sido un rasgo relevante y un atributo valorado tanto para quienes se ofrecían como para quienes buscaban empleados para hoteles

²⁷⁵ Diario *La Capital*, del 5 de enero de 1954 al 4 de noviembre de 1960.

de determinada categoría. Sin embargo, no podemos establecer sobre qué elementos se asentaba dicha “profesionalidad”. En algunos casos, podía estar dada por estudios formales. En otros, por experiencias de trabajo previas y, en tanto, vinculada a la práctica de trabajo en sí misma y no a un saber o una educación formalizada. Como ha señalado Rebekah Pite (2016), para la Argentina de mediados de siglo, aun cuando dentro del trabajo doméstico remunerado y no remunerado la cocina inspiraba reconocimiento e incluso respetabilidad, los varones se acercaban a ella “con una actitud no como el cocinero que era desvalorizado socialmente, sino al contrario, como el gourmet que había viajado, el bon vivant, que conoció nuevas cosas...” (p. 212).

Volviendo al análisis de los avisos clasificados, la referencia al país de origen de los trabajadores debió de haberse utilizado para dar cuenta tanto de atributos asociados socialmente con cada una de las nacionalidades como de conocimientos de la gastronomía extranjera. Esta alusión a la condición de extranjero comienza a desaparecer a mediados de los sesenta, probablemente porque el mercado de trabajo ya contaba, cada vez más, con mano de obra nacional.

Si bien los puestos de mayor jerarquía requerían, al menos en términos discursivos, de conocimientos, experiencia y profesionalismo, los puestos más bajos como los de peón de cocina o lavacopas (si bien no existía en términos legales esta categoría, era una denominación muy extendida) podían ser ocupados por jóvenes con poca trayectoria laboral, ya que no requerían de una formación o conocimientos culinarios específicos:

Muchacho de lavacopas y limpieza para hotel chico de categoría, se busca; Se ofrece comis o lavacopas, buena presencia.

España N° 315; Lavacopas necesito. Colón 1602, presentarse después 9 horas; Lavacopas, 14 a 17 años, Portofino. Corrientes 1900; Se ofrece una chica cualquier trabajo doméstico, sin retiro; un muchacho peón de cocina, o sea lavacopas. Calle 33 N° 6739, barrio El Martillo; Lavacopas de 15 a 17 años. Alberti 1629²⁷⁶.

La “bachaza”²⁷⁷, sector en el que se desempeñaban los lavacopas o peones, era un trabajo por el cual se podía empezar en la cocina, tal como fue el caso de Fernando. Llegó a la ciudad junto a su hermano a fines de la década del setenta desde Santiago del Estero. Ambos comenzaron a trabajar en el restaurante de un balneario por temporada y luego, gracias a su cuñado, ingresaron a trabajar en la cocina de un hotel como peones o, como él dijera, de “bachaceros”. Cuando le preguntamos qué tareas le correspondía realizar, nos explicó:

Generalmente hay dos tipos de bachaceros. Está el que lava platos, copas y vajilla en general. Y aquel que trabaja... que lava... quizás que hierve la verdura, que ingresa los víveres y a su vez lava todo lo que es asaderas, ollas ¿sí? Si bien pertenecen al mismo sector, en cierta hora... la cocina se divide en esto... entrás a la mañana donde ingresás los víveres, todo lo que pedís a la noche. Los chicos, dos o tres peones que haya,

²⁷⁶ Diario *La Capital*, del 10 de enero de 1954 al 5 de diciembre de 1975.

²⁷⁷ Término utilizado por los mismos trabajadores para referir al sector de la limpieza de los elementos utilizados en la cocina y en el servicio de mesa.

todos se dedican a eso. Una vez que se abre el despacho que es a partir de las doce horas; ahí se dividen en dos: uno va a los platos y otro va a las ollas, ¿se entiende? Y después al final de turno otra vez se juntan, donde todos lavan todo. Para que la cocina quede limpia para el turno siguiente²⁷⁸.

Ahora bien, si como dijimos anteriormente los puestos de trabajo más altos de la cocina otorgaban a quienes los ejercían cierto estatus profesional, ello podía ser producto o de una herencia del estatus familiar que les permitía insertarse directamente en los puestos de mayor jerarquía o de un ascenso en la escala social vinculada a la promoción en la jerarquía laboral. Aquellos que se iniciaban en los escalafones más bajos como peones de cocina provenían generalmente de sectores populares. En ese sentido nos resulta interesante la reflexión que realizó al respecto un entrevistado que se desempeñó como gerente en distintos hoteles, al recordar la influencia considerable que tuvo en términos cuantitativos y cualitativos en la ciudad de Mar del Plata la mano de obra proveniente de Santiago del Estero:

¿Quién trabaja en la gastronomía? ¿Quién llega a la gastronomía? (...) el tipo que pasó hambre... el que pasó hambre... vos me dirás “ah, está Francis Malmann”. No, no, no, yo te estoy hablando del obrero (...) ahí en la cocina nunca te va a faltar comida²⁷⁹.

²⁷⁸ Entrevista a Fernando, Mar del Plata, septiembre de 2017.

²⁷⁹ Entrevista a Jorge, Mar del Plata, septiembre de 2017.

Como puede observarse en el fragmento citado, quien se desempeñó como gerente definió a aquellos que ocupaban los puestos de menor jerarquía de la cocina en términos de “obrero”. Fue la única vez que, en las entrevistas realizadas, apareció este concepto para referirse a los trabajadores del sector hotelero. Probablemente, desde la perspectiva de este entrevistado que podemos asociar con las clases medias profesionalizadas, las duras condiciones de trabajo a las que estaban expuestos los trabajadores de la cocina explicaban que allí se insertaran quienes “habían pasado hambre” como forma de asegurarse su sustento material que, en su interpretación, llegaba al extremo de “asegurarse la comida”, al igual que el relato de Ítalo G., con el que abrimos el Capítulo I.

Si bien en otras áreas del hotel se consideraba que cualquier persona podía trabajar, en las tareas de elaboración de los alimentos no cualquiera podía desempeñarse. Para ello era necesario tener conocimientos, independientemente de dónde se habían adquirido. Cuando le preguntamos a Ernesto (propietario y trabajador de un hotel familiar) quién daba las órdenes en el hotel, nos dijo:

El dueño. ¡Salvo en la cocina! Ahí era el jefe de cocina el que mandaba. Tenían fama de mandones y eran mandones. Hacían el control de calidad de la comida, devolvían lo que no les servía. Ahí el dueño tenía que aceptar lo que decía²⁸⁰.

²⁸⁰ Entrevista a Ernesto, Mar del Plata, octubre de 2016.

Según sus percepciones, ni aun el dueño del hotel podía discutir o desautorizar una orden dada por el jefe de cocina. Probablemente eso se debía a que este último no solo tenía un conocimiento determinado, sino que dicho conocimiento era reconocido como tal. En la Argentina, desde fines del siglo XIX los saberes culinarios habían ganado cierta legitimidad que se manifestaba, entre otras cosas, en la circulación de libros de cocina provenientes de Europa escritos por *chefs* varones y dirigidos a un público profesional compuesto por otros *chefs* y por cocineros y cocineras que se desempeñaban en las casas de la élite (Pite, 2016).

En ese sentido, los avisos clasificados son ilustrativos. Si para otros puestos de trabajo del sector hotelero no se explicitaba la necesidad de contar con capacitaciones o experiencias laborales previas, en el caso de la cocina sí:

Cocinera muy práctica en cocina Italiana para hotel chico se necesita con certificados, Tucumán 2316; Cocinera-repostera profesional necesita hotel categoría T.E. 3-00929; Se ofrece cocinero profesional para hotel o restaurant 9591²⁸¹.

Además, en algunos de ellos se especificaba para qué tipo de establecimiento el trabajador o trabajadora debía o podía ser pertinente, lo que da cuenta de que las características del establecimiento eran determinantes de las habilidades y conocimientos que debían poseer los trabajadores o las trabajadoras:

²⁸¹ Diario *La Capital*, del 30 de noviembre de 1955 al 29 de diciembre de 1975.

Cocinera de profesión, competente para hotel, ofrécese T.E. 20862; Cocinero se ofrece, italiano para hotel pequeño. Tel. 31754; Cocinera muy práctica a prueba para pensión todo año 40 personas necesito Córdoba 2640; Cocinera para hotel 45 personas necesito, pres. con documentos y referencias c/ afuera. San Luis 2144²⁸².

Para estos puestos, a diferencia de otros del hotel, era común que se requirieran ciertos conocimientos y la posibilidad de comprobarlos. Sin embargo, en los relatos de las mujeres adquieren preeminencia los saberes y las habilidades aprendidas en el marco del espacio familiar. En ese sentido, Ana recordó:

Después tenía una tía [Carmen] que cocinaba excelentemente bien, todo casero, que hacía el Don Pedro o también despachaba el helado. Ella había ido a cocina y repostería al Colegio N° 1, que daban a la tardecita. Era excelente cocinera. También hacía mi tía los panzerotti, que eran como una especie de empanadita con queso adentro, una cosa exquisita, el secreto estaba en la masa que era muy finita (...) Estaban los struggeli y estaban las zeppolas, las zeppolas eran las redondas con miel... eso hacía mi tía Carmen. Mi mamá la ayudaba, mi mamá sabía hacer pero no le gustaba cocinar, entonces mamá la ayudaba... se hacía como una trencita, se cortaban, se freían...²⁸³

²⁸² Diario *La Capital*, del 17 de diciembre de 1955 al 29 de noviembre de 1960.

²⁸³ Entrevista a Ana, Mar del Plata, marzo de 2017.

La realización de cursos de cocina, en el caso de las mujeres, no era una novedad ni una práctica acotada a aquellas que se dedicaban a cocinar de forma extradoméstica (Pite, 2016). Estos cursos, como a los que asistió Carmen, no necesariamente estaban destinados a quienes se dedicaban a la actividad a cambio de un ingreso económico, sino que estaban destinados a las amas de casa (Pérez, 2012b). En ese sentido es significativo el relato de Vera, una mujer que actualmente tiene 77 años y que se desempeñó desde la década del sesenta como única cocinera en diversos establecimientos de mediana categoría del país y en casas particulares. Además de cocinar, ella se encargaba desde las tareas previas a la elaboración de las comidas hasta la limpieza de los utensilios y del espacio. Cuando le preguntamos dónde aprendió el oficio, nos dijo:

Yo aprendí con mi mamá. Y aprendí sola, y aprendí mirando un libro. Después sí hice cursos y los hice por hacer. Si vos vieras los diplomas que yo tengo (...) Yo tengo hechos cursos de conservas, licores, dulces, panificación, tartas frías, tartas saladas, pero tartas que son ¡carísimas de hacer!, que solo las podés hacer para una fiesta o un casamiento... hice todos los cursos habidos y por haber²⁸⁴.

Según el relato de Vera, los cursos de capacitación solo los “hizo por hacer”, no le aportaron nada que ella no supiera previamente. Además Vera solo hizo referencia a cursos cortos, cada uno con una

²⁸⁴ Entrevista a Vera, Santa Clara del Mar, agosto de 2017.

temática específica, y no a una formación general en gastronomía, como han recordado cocineros varones de otro tipo de establecimientos.

En las sentencias de los tribunales laborales locales también puede observarse que las mujeres solían estar encargadas de la cocina solo cuando se trataba de hoteles de dimensiones pequeñas. Allí, además, era común que fueran la única empleada del sector o que contaran con tan solo un ayudante de cocina. Tal era el caso de una cocinera que se desempeñó de modo permanente entre el 2 de julio de 1961 y el 2 de agosto de 1962, en un hotel con catorce habitaciones, dos de las cuales estaban ocupadas por sus dueños. Además, según la sentencia, el hotel no se encontraba localizado en una zona turística y era de comodidades precarias, lo que en algún sentido habilitaba a que una mujer estuviera a cargo de la actividad²⁸⁵.

Al igual que ocurría con el trabajo de las mucamas, la categoría laboral de las mujeres que se desempeñaban en la cocina era puesta en duda en el marco de los litigios laborales. Una vez más los estereotipos de género, los lugares en los que era “esperable” o no que se encontrara una mujer, así como las tareas que según el imaginario social podía desarrollar, invisibilizaban a las trabajadoras. En ese sentido, encontramos el caso de María Rosa quien, según sus dichos, se había desempeñado en el hotel Residencial Monserrat, de categoría “pensión de hasta 12 habitaciones”, en calidad de peona de cocina desde

²⁸⁵ Expediente 2601 (1963), Tribunal de Trabajo N° 2, Mar del Plata. Situaciones similares se encuentran en: Expediente 1771 (1961), Expediente 1712 (1961), Expediente 2020 (1962), Expediente 4754 (1967), Expediente 5393 (1968), entre otros.

el 14 de enero de 1959 hasta el 20 de febrero del mismo año cuando, por una enfermedad, debió abandonar el trabajo. El juicio se inició por una disputa en torno a su categoría laboral. Si bien se le había abonado un sueldo, se lo había hecho en calidad de mucama, por lo cual la trabajadora acudió a la justicia para reclamar su remuneración como cocinera. Luego de comprobar su categoría y atendiendo a lo establecido por el CCT vigente, los jueces determinaron que correspondía que se le abonaran \$ 2.316,60, es decir, \$ 1.328,28 más de lo que había recibido²⁸⁶.

Aunque en menor medida que lo que ocurría en el caso de las mucamas, en el marco de los juicios también se utilizaba la estrategia que buscaba confundir a las mujeres cocineras con el servicio doméstico, como les ocurrió a dos trabajadoras que alegaron haberse desempeñado como ayudante de cocina y cocinera durante quince días durante abril de 1960 en un establecimiento categoría D. Por su trabajo debían percibir \$ 2.849,90 y \$ 4.827 respectivamente en concepto de sueldo, porcentaje gastronómico, días francos y sueldo anual complementario. A pesar de que el demandado negó que explotara un hotel y alegó que las trabajadoras se desempeñaron como servicio doméstico, los jueces no dieron lugar a sus argumentos y dieron cauce al reclamo iniciado por las demandantes²⁸⁷.

De esta forma, observamos que cuando la elaboración de los alimentos traspasaba los límites de lo doméstico y se instalaba como un servicio ofrecido en el mercado, aparecían nuevas tensiones en la que el género y el espacio eran factores decisivos. Si quien realizaba la

²⁸⁶ Expediente 1023 (1959), Tribunal de Trabajo N° 2, Mar del Plata.

²⁸⁷ Expediente 2020 (1962), Tribunal de Trabajo N° 2, Mar del Plata.

tarea era una mujer, la actividad era considerada poco cualificada por hacerse extensiva a una actividad remunerada las habilidades “naturales” femeninas explotadas cotidianamente en el marco del hogar. En cambio, si quien estaba a cargo de la cocina era un hombre, se consideraba como una labor “cualificada” que requería una capacitación y formación adicional a la doméstica y en la que la creatividad era un valor fundamental.

Teresa del Valle (1997) sostiene que en el caso de la gastronomía se da una “usurpación de saberes” en relación a la elaboración de las comidas. Al trasladar una actividad que pertenece a la casa y contextualizarla en un espacio donde todo está controlado por hombres, los saberes implicados en la elaboración de comida se convierten en propiedad de ellos, se ritualizan y se delimitan para entenderlos como una señal de prestigio. Es decir, que la actividad fuera asociada tradicionalmente a las mujeres no significaba que los hombres no realizaran esta tarea, pero bastaba que ellos la hicieran para que cambiara su significado (Bourdieu, 2000). Asimismo, con la apropiación de estos conocimientos por parte de los varones, se iniciaba otra línea de transmisión vinculada al espacio público en el que el reconocimiento y el prestigio de esa cocina lo otorgaban los cocineros que transmitían los saberes a sus discípulos (Del Valle, 1997). Así, se observa una estrecha relación entre prestigio y actividades masculinas: la transferencia de ciertas competencias a un trabajo remunerado, y en tanto “productivo”, transformaba profundamente no solo las condiciones en que se ejercía sino también sus características intrínsecas, otorgándole una posición más alta dentro de la cadena de jerarquías que se establecía entre los puestos de trabajo del sector hotelero (Daune-Richard, 2000).

En las definiciones que los propios trabajadores y trabajadoras brindan acerca de lo que era un buen cocinero o una buena cocinera, también aparecen elementos diferentes. En ese sentido, Fernando nos dijo:

Un buen cocinero debe saber, conocer los platos, conocer los tiempos y tener el control. Conociendo eso tenemos el control de lo que uno quiere hacer. Porque yo digo cualquiera puede ser cocinero, cualquiera puede ser un chofer, pero no cualquiera puede ser un buen cocinero y no cualquiera es un buen chofer, esa es la diferencia entre una cosa y la otra. Uno debe tener el control de eso, y ¿cómo tenemos el control? Conociendo y sabiendo de lo que estamos hablando y de lo que estamos haciendo. Entonces si tenemos esos requisitos somos un buen cocinero, es un buen profesional, digamos así²⁸⁸.

En cambio, Vera, afirmó:

Por empezar tenés que saber hacer de todo, tener buen carácter, no ser chinchuda, no empezar a putear; si algo no te sale bien no vas a tirar la cacerola. Tener cuidado en todo. Yo, en cinco años no se me quemó una comida, un scon, nada. Se me puede quemar ¡joj!, pero no, yo tengo mucho cuidado. Yo si por ejemplo voy a cocinar, yo te miro la olla si está limpia, cómo está. Si estaba ahí abajo andá a saber si pudo haber pasado una laucha ¿por qué no? La lavo... no no no, soy muy higié-

²⁸⁸ Entrevista a Fernando, Mar del Plata, septiembre de 2017.

nica en ese sentido, muy higiénica. No te uso el mismo aceite, tiro todo al diablo, ni acá en mi casa uso el mismo y eso que yo estoy sola, no no no, soy muy cuidadosa²⁸⁹.

Los atributos que Fernando y Vera asociaron con un buen cocinero y una buena cocinera no son los mismos. En el caso de los hombres se destacaron las habilidades vinculadas al conocimiento de la labor desarrollada y al control del proceso productivo en términos generales. La descripción de Vera, en cambio, resaltó cualidades valoradas socialmente de las mujeres: el buen carácter, el cuidado, la higiene, la practicidad. Además, el relato de Fernando introdujo la dimensión profesional de la labor, ausente en el relato de Vera. Si omitiéramos la referencia al trabajo en la cocina, podríamos decir que Fernando buscó explicar las cualidades que debía tener un “buen profesional” de cualquier rubro, mientras que Vera se centró en las cualidades que debía tener una buena ama de casa, independientemente del trabajo que realizara.

Si los trabajadores de la cocina iniciaban y finalizaban el proceso de elaboración de los alimentos, desde la planificación y adquisición de las materias primas necesarias para cocinar hasta la eliminación de las sobras y la limpieza de la vajilla utilizada por los comensales, ¿quiénes constituían el nexo entre ellos y los huéspedes? ¿Qué características tenía su trabajo? ¿Cómo era organizado y cómo se establecían sus jerarquías? ¿Qué saberes y habilidades estaban implicadas?

²⁸⁹ Entrevista a Vera, Santa Clara del Mar, agosto de 2017.

Trabajadores “des-velados”, saberes velados: el trabajo en el comedor

El producto del trabajo realizado en la cocina tenía como destinatarios a los comensales del hotel. A pesar de que, como dijimos anteriormente, era un sector en el que se producían bienes, estos eran elaborados para una persona determinada que se encontraba presente en el momento en que se llevaba a cabo el proceso de producción y que lo consumiría de forma inmediata (Gorz, 1995). Para que llegara a ellos era imprescindible el trabajo de quienes se encargaban de trasladar los platos desde la cocina al comedor: los mozos.

En los hoteles de gran categoría, el servicio a la mesa no estaba acotado únicamente al trabajo de los mozos. En este tipo de establecimientos, aun una tarea que a simple vista podía parecer sencilla se complejizaba y daba lugar a una importante división del trabajo. En los recuerdos de los trabajadores este rasgo aparece como característico:

Cinco personas atendían cada mesa, amén del *maître* que recibía a la gente, el *sommelier*, el comís, el mozo. Los *sommelier* antes que la gente hiciera la elección de los vinos que iban a tomar, les daban a elegir el tipo de copa. Traían un carro con copas, porque el hotel tenía una vajilla infinita, no solo la vajilla propia de contacto digamos, sino la platina en la cual se servían los preparados de la cocina...²⁹⁰

En hotelería se hace así: está el *sommelier*, que es el que sirve el vino (...) después estaba el mozo, el comís. El comís era el

²⁹⁰ Entrevista a Carlos, Mar del Plata, abril de 2016.

aprendiz de mozo o el ayudante de mozo (...) se ponía por ejemplo una gran mesa de fiambres donde la gente se levantaba y le servían los mozos. Después estaba el primer plato, el segundo plato, el postre...²⁹¹

Los CCT también son un claro registro de que, al igual que la cocina, la atención del salón comedor estaba a cargo de una cantidad de trabajadores organizados en escalafones: *maître d'hôtel*, mozo, mozo de vinos, mozo de pisos, mozo de bar, comís de comedor, comís de pisos, comís principiante²⁹². Si en los casos de las mucamas/os, cocineros/as, peones/as de cocina, se especificaba que el puesto podía ser ocupado por mujeres o varones, en el caso de los mozos solo se hacía referencia a los trabajadores en términos masculinos.

En relación al salario y al puntaje asignado según el laudo gastronómico, todas las categorías de mozo mencionadas contaban con un salario de \$ 400 en hoteles categoría Especial y “A”, y \$ 360 en categoría “D” y 8 puntos. Los comises, por su parte, contaban con 5 puntos y un sueldo que iba desde los \$ 350 en los hoteles de mayor categoría hasta \$ 330 en los de menor. Como puede observarse, en términos de remuneraciones de sus trabajadores, el sector de comedor estaba más cercano al de pisos y habitaciones probablemente porque, al igual que este, era un trabajo construido socialmente como no cualificado, y para el cual no se requería una formación determinada.

²⁹¹ Entrevista a Miguel, Mar del Plata, marzo de 2016.

²⁹² CCT para la Industria Gastronómica y Hotelera, Zona Atlántica. Vigente entre el 1 de mayo de 1956 y el 30 de abril de 1958.

En términos de reglamentación, otro aspecto en que el trabajo de los mozos se acercaba al de las mucamas era que el CCT no establecía qué tareas debían realizar sino los volúmenes de trabajo. En los hoteles de categoría especial, el mozo no podía servir más de catorce cubiertos; en categoría “A”, dieciocho; en “B”, veinte; en “C” y “D”, veintiocho, y en las pensiones de hasta doce habitaciones, treinta y cinco. Asimismo, las únicas tareas que se especificaban eran aquellas que estaban prohibidas: el personal de mozos de categorías especial, “A” y “B” tenía prohibida toda tarea de limpieza, exceptuando la denominada “enjabonada de los utensilios de comedor”. Los comises de todos los establecimientos, así como los mozos de las categorías “C”, “D” y pensiones, quedaban excluidos de la obligación de lavar el piso.

Al igual que en otros casos, la prohibición de determinadas tareas debía de responder a que en algunas situaciones se solicitaba su realización. Este rasgo puede observarse también en las fuentes judiciales. En una sentencia de una demanda iniciada a fines de la década del cincuenta, se hace alusión a un conflicto suscitado entre dos trabajadores y sus empleadores precisamente porque estos últimos esperaban que los mozos levantaran las sillas y limpiaran el piso del comedor del hotel²⁹³. Dentro del conjunto de sentencias analizadas, este es un caso excepcional. Sin embargo, hay un dato que podría explicar por qué tuvo lugar este tipo de conflicto: uno de los demandantes era delegado gremial y el otro, subdelegado. Es decir, solo trabajadores con un alto nivel de conocimiento de sus derechos y obligaciones y con cierto compromiso gremial podían tener un conflicto por estos motivos. En la causa comparecieron cuatro testigos, compañeros de trabajo de los demandantes,

²⁹³ Expediente 102 (1959), Tribunal de Trabajo N° 2, Mar del Plata.

quienes sostuvieron que los actores no cumplían con sus tareas de mozos ni con los horarios, que usaban palabras fuera de lugar hasta con sus mismos compañeros y actitudes descomedidas, queriendo “mandar más que el dueño” (sic). Uno de los testigos incluso aseguró que los actores le habían ordenado no levantar las sillas y manteles y que, en caso de hacerlo, sería suspendido (facultad que no le correspondía como delegado gremial). Los demás trabajadores reconocieron que, hasta el momento en que los demandantes ingresaron a trabajar en el hotel, acostumbraban levantar las sillas “pues así se había arreglado que trabajarían”. La primera diferencia entre los actores y los empleadores tuvo lugar cuando se les ordenó a aquellos que realizaran dicha tarea y barrieran los pisos, las cuales, según los demandantes, correspondían al personal de maestranza. Luego de llamados de atención para que revieran sus malas conductas, de una suspensión y de un intercambio de telegramas entre los trabajadores y los empleadores, aquellos se consideraron despedidos e iniciaron la demanda frente a la justicia. Esta actitud fue evaluada por los jueces como “ni justa, ni adecuada, ni proporcionada”, por lo cual rechazaron la demanda²⁹⁴.

Según los recuerdos de un trabajador, durante la temporada, un día de trabajo de un mozo de un hotel de alta categoría se organizaba de la siguiente manera:

Pedro: Ahí nosotros entrábamos, por ejemplo, y hacíamos “la platina”, que era limpiar todos los cubiertos con los mozos, y después este...

²⁹⁴ Los jueces realizaron una extensa argumentación en torno a por qué no correspondía dar lugar a la demanda, que aquí omitiremos porque excede lo que nos interesa analizar.

Entrevistadora: ¿A qué hora entraba?

P.: A las ocho, ocho y media. Después a las once, once y media almorzábamos, nos cambiábamos, trabajábamos hasta las tres y media más o menos. Volvíamos a las siete a cenar (...)

E.: ¿Y a la noche, hasta qué hora?

P: Hasta las once los días normales, once, once y media. Ahora, cuando había algún evento, hasta las tres o las cuatro²⁹⁵.

La denominada “platina” a la que refiere Pedro estaba compuesta por todos los utensilios utilizados en el comedor. Para tener una idea de los volúmenes de vajilla y otros elementos utilizados, podemos apelar al detalle de los bienes muebles de un hotel de mediana categoría con cincuenta habitaciones, ubicado en la zona de Punta Mogotes, inventariados para un remate a realizarse en agosto de 1969. Allí se establecía que la “platina-loza” estaba compuesta por: nueve soperas, diez cucharones, once legumbreras, treinta y ocho platos de huevos, cuarenta y seis fuentes surtidas, doce salseras, siete aceiteras, tres queseras, treinta y nueve conchillas de manteca, veinte fruterías, veintidós bols, cuarenta y dos cucharitas de helado, cuarenta cucharitas de café, dos medidas de whisky, cuatro palilleros, cinco coladores de té, tres cucharas de clericó, veintiocho floreros, veinticinco jarras para agua, un porta-cucharas, cuatro baldes, dos o tres tazas de caldo, once teteras, cuatro cafeteras, nueve jarras para leche, dos jarras de clericó, una coctelera, ciento treinta cuchillos de mano, ciento doce cucharas de mesa, ciento doce tenedores de mesa, cincuenta cuchillos

²⁹⁵ Entrevista a Pedro, Mar del Plata, mayo de 2016.

de postre, sesenta y dos cucharas de postre, sesenta y un tenedores de postre, sesenta saleros, treinta y dos palilleros, dos bandejas, veinticinco paneras, cincuenta y cinco copas de vino, treinta y cuatro vasos de vermouth, ocho vasos grandes, cincuenta y cuatro copas de champagne, cuarenta copas varias, treinta y dos vasos para pieza, veintiuna compoteras de vidrio, quince ensaladeras de loza, trescientos platos playos (ciento ochenta y dos sin usar), ciento ochenta y cuatro platos soperos (ciento diecinueve sin usar), doscientos dos platos de postre (ciento cuarenta y seis sin usar), ciento cincuenta y nueve platos de café con leche (noventa y cinco sin usar), ochenta y seis platos de café (veintiuno sin usar), cuarenta y siete tazas de té, ochenta y cinco tazas de café (cincuenta y siete sin usar) y noventa tazas de café con leche (treinta y ocho sin usar)²⁹⁶. Probablemente, en los hoteles de mayor categoría o tamaño estos volúmenes se multiplicaran, así como la diversidad de la vajilla. El personal del comedor era el encargado de la limpieza, el orden y el adecuado cuidado de todos los elementos utilizados para realizar el servicio. Debían evitar roturas y, en caso de producirse, debían informarle al *maître*.

Miguel fue uno de los entrevistados que llegaron a la categoría más alta dentro de este sector. Luego de muchos años de trabajar en distintas áreas del hotel, accedió al puesto de *maître*, jefe de los mozos, como él mismo lo definió. Al igual que ocurrió con entrevistados de otros sectores, cuando le pedimos a Miguel que nos explicara en qué se diferenciaba de los mozos, su primera respuesta hizo alusión a su

²⁹⁶ Hotel Carbó, Av. Martínez de Hoz 1827. Detalle de los bienes muebles inventariados para remate del día 16/8/69. Recuperado de <http://fotosviejasdemardelplata.blogspot.com.ar/2014/01/hotel-carbo-de-ramon-carbo.html>

vestimenta: estaba vestido de negro con guantes blancos; según sus palabras, “estaba vestido de pingüino”²⁹⁷. Luego explicó que no era solo una cuestión de atuendo lo que lo distinguía de los mozos. Las tareas que realizaba también eran diferentes. A él no le correspondía atender las mesas sino recibir y acomodar a los comensales, organizar y supervisar el trabajo de todo el personal del sector, al mismo tiempo que le enseñaba como realizarlo.

El puesto de *maître* era el que social y económicamente contaba con mayor prestigio del área. Ello se plasmaba también en los manuales de hotelería de la época. En uno de ellos, en el que se explicaba de modo muy simplificado qué tareas correspondían a cada puesto, se sostenía:

El “maître”

Es el jefe del personal de restaurant del hotel y ordena y dirige la preparación del servicio antes de cada comida. Tiene toda la responsabilidad de restaurant, el comedor y el personal a su cargo. Debe conocer la lista de entrada y salida de viajeros y, de acuerdo con el Jefe de cocina, deberá tomar parte en la disposición del menú y carta del día.

Atiende a los clientes y a sus preferencias y debe poseer cualidades especiales para el trato con los viajeros.

En los grandes hoteles donde el servicio es más complicado, el “maître” dispone de ayudantes que tienen funciones análogas a las suyas. Este cargo es el segundo “maître”.

²⁹⁷ Entrevista a Miguel, Mar del Plata, marzo de 2016.

Camareros o mozos

Son los encargados de servir al cliente²⁹⁸.

Como puede observarse, mientras al *maître* se le dedicaba un párrafo en el cual se explicaba con bastante detalle qué tareas debía realizar y qué cualidades debía tener -lo que, además, era acompañado por una imagen ilustrativa²⁹⁹-, a los mozos se les dedicaba tan solo una oración muy breve que no daba mayores detalles. Una narración similar encontramos en el marco de las entrevistas en las que, en un primer momento, solo se mencionaba a los mozos o se hacían escasas referencias, sin detallar qué tareas realizaban. Probablemente ello se haya debido a que es una de las figuras más visibles y comúnmente conocidas del sector, y se supone que cualquier persona conoce cuál es el trabajo que le corresponde.

A pesar de ocupar un lugar más bien menor en los manuales y las entrevistas, en la dinámica cotidiana de los hoteles de categoría el trabajo de los mozos cobraba gran protagonismo. No solo debían trasladar la comida desde la cocina a la mesa, sino que debían desarrollar determinadas habilidades en pos de brindar un servicio de excelencia para comensales exigentes. En cierta medida, eran los que articulaban la cocina con los gustos y las necesidades de los clientes. Aunque, como recuerdan los trabajadores, ambos espacios estaban claramente diferenciados y solo excepcionalmente un mozo podía entrar a la cocina; su trabajo constituía el último eslabón de una cadena de labores. Su

²⁹⁸ *Hotelería y turismo, Cuaderno de Orientación Profesional* (1968). Buenos Aires: Santillana, s.p.

²⁹⁹ Será analizada al finalizar el capítulo.

papel no era solo de intermediarios, sino que eran los representantes de la cocina frente a los huéspedes, lo que generaba más de un conflicto entre los trabajadores de ambos sectores. En ese sentido, cuando le preguntamos a un empleado de la cocina cómo era el vínculo con el personal del salón, nos dijo:

Hay una rivalidad. Una rivalidad dónde... a ver... ambos sectores tienen su razón ¿sí? Vamos por el mozo... ¿qué pasa? Es la cara del lugar, es el que da la cara si algo sale mal o algo sale bien. También sabemos que el mozo trabaja por la propina, entonces esas cosas la parte del mozo se entiende que quiere que salga en tiempo, en forma, si es posible un poquito más grande de lo que sale normalmente. Vamos al otro lado (...) yo no estoy trabajando con vos solo... el mozo tiene su mesa, dos mesas, tres mesas, el cocinero tiene todas las mesas... entonces ahí viene la rivalidad... antiguamente ¿qué pasaba? La diferencia del mozo viejo y el mozo de ahora... el mozo viejo decía “marcho tal tal tal” y venía al minuterio y le daba \$ 20, listo ya está, no había conflicto, el chico de hoy no le da nada...³⁰⁰

Como puede observarse, si para Fernando había un viejo y un nuevo cocinero, también ocurría lo mismo con los mozos. Sus evaluaciones de las experiencias de trabajo pasadas las realiza a la luz de sus experiencias presentes. En ese sentido, establece una diferencia entre las prácticas que tenían los mozos “de antes” y los que se desempeñan actualmente. La práctica que tenían los antiguos mozos de compartir su propina con el personal de la cocina es valorada en términos positivos y entendida como un elemento que apaciguaba los posibles con-

³⁰⁰ Entrevista a Fernando, Mar del Plata, septiembre de 2017.

flictos entre los trabajadores. Sin embargo, ello no significaba que las tensiones desaparecieran por completo. Otros entrevistados también recordaron esta faceta de la relación de trabajo.

Los mozos no solo debían memorizar cada uno de los pedidos y qué comensal solicitaba cada plato, sino “marchar”³⁰¹ cada uno de ellos en el sector de la cocina correspondiente y en el momento preciso, para que todos pudieran ser servidos al mismo tiempo. Además, como se observa en los menús que presentamos al inicio del capítulo, en los establecimientos de mediana y menor categoría los platos ofrecidos contaban con denominaciones descriptivas que daban cuenta de con qué y cómo se habían realizado las preparaciones. En cambio, en los hoteles de mayor nivel, los platos tenían nombres cuya lectura, en general, no proporcionaba información precisa y, los comensales debían recurrir al mozo para que explicara en qué consistía cada uno de los platos, qué ingredientes lo componían y qué técnicas se utilizaba para su elaboración, y para que los aconsejara en su elección³⁰². Asimismo, en más de una oportunidad eran los encargados de terminar los platos frente a la vista de los huéspedes. En ese sentido, el reglamento interno de trabajo de un hotel de la ciudad elaborado a principios de los noventa sobre las prácticas laborales llevadas a cabo durante décadas en el establecimiento sostenía que el mozo “Deb[ía] conocer y aplicar las diferentes técnicas de flambeado, trinchado y deshuesado”³⁰³, lo qu

³⁰¹ Término utilizado por los trabajadores para referir al pedido de los platos en la cocina.

³⁰² Un breve análisis e historización de las formas de denominar los platos tanto en la cocina doméstica como de los grandes restaurantes ha sido realizado en el clásico libro *La invención de lo cotidiano*, de Michel de Certeau y Luce Giard, 1999.

³⁰³ Reglamento interno de trabajo del hotel Antártida Argentina, s/f. provisto por el gerente general del establecimiento.

e da cuenta de que en algunas ocasiones tenían que intervenir en alguna parte del proceso de elaboración o presentación de los platos.

En ese tipo de comedores, un huésped también podía encontrar al *sommelier* (o mozo de vinos, según el CCT), encargado tanto de sugerir a los clientes el vino apropiado para la ocasión como de asesorar a los comensales sobre el tipo de copa pertinente para cada variedad. Además, como hasta mediados de la década del setenta era común que los huéspedes permanecieran durante un período prolongado, una práctica habitual era que los *sommeliers* se encargaran de guardar y etiquetar para un próximo almuerzo o cena las botellas que no habían sido finalizadas. En aquellos establecimientos en que no había una persona que se dedicara específicamente a esta labor, eran los mozos quienes debían “Conoce[r] las temperaturas, formas de abrir y servir diferentes vinos”, así como sugerir “los vinos según las directivas recibidas”³⁰⁴.

Un dato significativo que aparece en los recuerdos de los trabajadores de hoteles de gran categoría es que durante el período que abarca el presente libro existían comedores específicos para determinados grupos de personas: para el personal de servicio doméstico (privado) de los huéspedes y para las niñas y los niños. Por entonces, era común que los veraneantes de la élite viajaran con su propio personal de servicio, como mucamas, niñeras, choferes, etcétera, quienes compartían el desayuno, el almuerzo y la cena con los niños de las familias. Ello también se plasmaba en el reglamento de algunos hoteles: el artículo 3 del Reglamento del Hotel Royal establecía que las horas de comida “para los señores clientes” eran de 11:30 a 13:00 horas para el

³⁰⁴ *Ibidem*.

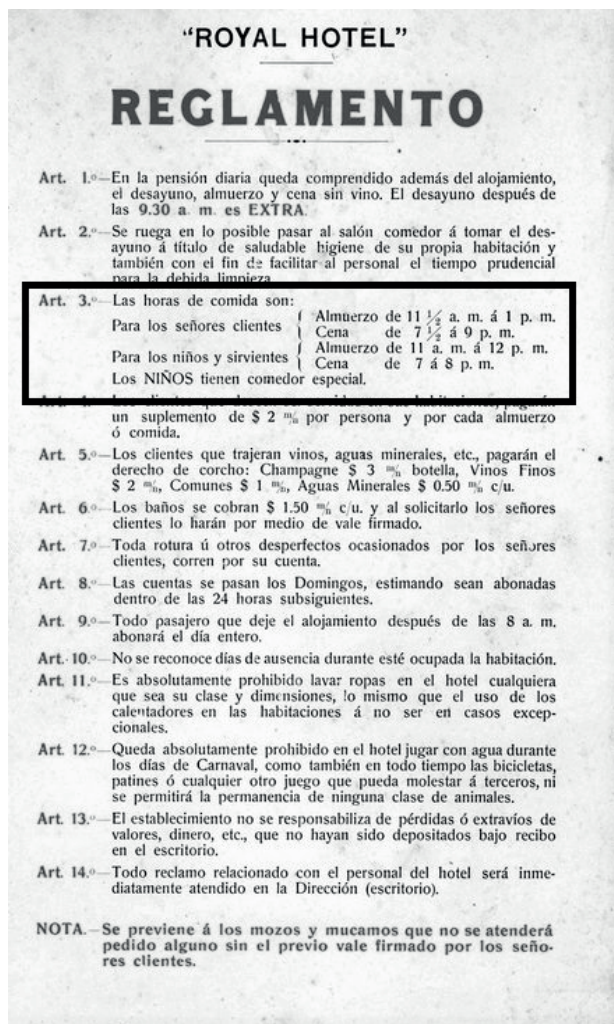


Imagen 11. Reglamento del Hotel Royal, sin fecha.

Recuperado de <https://www.facebook.com/groups/mardelplataviajaeneletiempo/>

almuerzo y de 19:30 a 21:00 para la cena, mientras que “para los niños y sirvientes” eran de 11:00 a 12:00 y de 19:00 a 20:00 en un “comedor especial”³⁰⁵. Este comedor era atendido únicamente por comises. Los mozos prácticamente no iban allí, lo que da cuenta de que el trabajo también se organizaba en función del público al que se debía atender y que este, asimismo, jerarquizaba a los propios trabajadores.

En general, los comises, igualmente denominados aprendices o ayudantes de mozos, se encargaban de retirar los platos de la mesas y, según los recuerdos de los trabajadores, solían tener cuatro o cinco mesas a su cargo. Este puesto era el de menor jerarquía y estaba reservado para jóvenes. Según el CCT, en las categorías “especial”, “A” y “B”, aquellos que se desempeñaran como comís principiante tenían como tarea la limpieza del salón y solo podían iniciarse en la profesión con una edad máxima de 17 años. Al igual que otros sectores del hotel, el oficio de los mozos se aprendía en el mismo lugar de trabajo, y ellos se iniciaban en los puestos de trabajo de menor jerarquía y responsabilidad.

Cuando preguntamos a los entrevistados dónde aprendieron los conocimientos para realizar su trabajo, todos contestaron en una línea similar: *se aprendía ahí, trabajando* o, como nos dijo Miguel en relación al personal que provenía de las provincias del noroeste del país: ellos eran “los que realmente nos enseñaron a trabajar a nosotros”³⁰⁶. Otro trabajador, al comparar su experiencia con la actividad gastronómica actual, dijo: “Ahora es importante que cuando van a trabajar a

³⁰⁵ Reglamento del Hotel Royal. S.f.

³⁰⁶ Entrevista a Miguel, Mar del Plata, marzo de 2016.

algún lado ya tienen conocimientos que se los da el gremio, nosotros antes empezábamos de lavacopas...”³⁰⁷.

El saber circulaba entre los trabajadores y, en alguna medida, su capacitación consistía en aprender un “saber-hacer” y un “saber-ser” (Lahire, 2001; Lichtemberg, 1992). En los hoteles, el trabajo de los encargados de atender el comedor adquiría centralidad debido a que, como ya hemos sostenido en otras partes del libro, no solo importaba qué producto se brindaba sino cómo. En ese sentido, una manual sostenía:

el factor simple más importante es que el empleado que preste el servicio sea amable y cortés, además de competente, porque por muy deliciosos que sean los alimentos o las bebidas, un huésped no gozará con una comida cuando el servicio sea deficiente³⁰⁸.

Para lograr un servicio de determinada calidad, el reglamento de trabajo de un hotel detallaba cuáles eran las obligaciones que correspondían al mozo. Si el reglamento destacaba los conocimientos que debían tener los trabajadores y las tareas que correspondía que realizaran vinculadas al armado de las mesas, el manejo de la loza, la cristalería y la mantelería, la limpieza y el orden del salón, el conocimiento de los platos, las formas de vincularse con el personal de la cocina, etcétera, los modos en que los trabajadores debían vincularse con los huéspedes estaban expuestos con meticulosidad y cargados de precisiones que especificaban cómo hacerlo:

³⁰⁷ Entrevista a Pedro, Mar del Plata, mayo de 2016.

³⁰⁸ Lattin, G. (1975). *Administración moderna y de hoteles y moteles*. México: Trillas, p. 125.

[El mozo] Recibe sin demora al cliente que es dirigido por el *maître* a su sector o que haya pasado solo; lo saluda, lo reconoce si es cliente habitual. Emplea la máxima cortesía y dentro de lo posible, lo orienta a una mesa determinada sin que el cliente se sienta obligado (...)

Reconoce por semblante e intuición cuando al cliente la comida o el servicio no fue de su agrado dando parte al *maître* (...)

Está sumamente atento a las necesidades del cliente. Cuando camina el salón, mira a todos y cuando está ocupado acusa la recepción de la voluntad de ser atendido del cliente, con palabras o gestos amables y sonrientes. Asiste a la brevedad. Está obligado a atender y resolver todo problema o inconveniente del cliente, sin que éste se vea forzado a levantarse de la mesa (...)

No habla a los gritos ni en voz alta en el salón. Jamás debe discutir con nadie. Nunca gesticula. No habla de lejos con los clientes (...)

Cuando habla con los clientes no se apoya en las mesas ni en los respaldos de las sillas. No se debe apoyar en paredes, columnas o muebles (...)

No coloca sus manos en el bolsillo ni se cruza de brazos. Cuando se desplaza camina rápido. Por ninguna causa debe correr (...)

La sonrisa, muy medida debe tenerla a flor de labios, evidenciando amabilidad y cortesía permanente hacia el cliente. Debe sobreponerse a sus problemas personales o laborales y sonreír³⁰⁹.

³⁰⁹ Reglamento interno de trabajo del hotel Antártida Argentina, s/f. provisto por el gerente general del establecimiento

Como puede observarse en los fragmentos citados, los mozos debían ser corteses en la forma de atender a los clientes; asimismo, debían ser intuitivos, atentos, amables, sonrientes, discretos y, sobre todo, tenían que “sobreponerse a sus problemas personales y laborales y sonreír”. Como hemos analizado en el Capítulo II, la teatralidad era un elemento central del trabajo en el sector hotelero y formaba parte del repertorio de habilidades utilizadas por los trabajadores que se desempeñaban en él (Gardner y Wood, 1991).

En las entrevistas a trabajadoras, los procesos de aprendizaje y adquisición de estos atributos aparecían de un modo más encubierto, por considerarse que las habilidades implicadas en los servicios eran “naturales” de las mujeres. En cambio, en las entrevistas a los hombres, si bien no hacían referencia a procesos educativos formales, sí reconocían desde un primer momento el conocimiento que habían adquirido en el marco del hotel y la importancia de empezar en los escalafones más bajos.

En ese sentido, los avisos clasificados también dan cuenta de dicha naturalización -o no- de las habilidades. En el caso de los pedidos u ofrecimiento de mujeres para desempeñarse como mucamas no se hacía ninguna referencia a sus cualidades; en el caso de los mozos se mencionaba algún rasgo que diera cuenta de qué tipo de puesto podía ocupar, según sus atributos:

Se ofrece matrimonio mucama y mozo muy competente para hotel. T.E. 33975; Matrimonio español con hija 15 años ambos buena presencia, ofrécese, prácticos servir mesa u otro trabajo, pensión u hotel. Avellaneda 4926. T.E. 36202; Se ofrece 3 personas: madre e hija para muc. Y joven para mozo en hotel. Llamar T.E. 33182³¹⁰

³¹⁰ Diario *La Capital*, del 28 de noviembre de 1955 al 29 de noviembre de 1960.

Un dato llamativo de los avisos clasificados es que, como dijimos en el Capítulo I, en la década del setenta disminuyeron significativamente los pedidos y los ofrecimientos de personal para hotelería en general, pero especialmente para el caso de los mozos. Probablemente ello se debiera a un cambio en el perfil de la hotelería local, que ya no ofrecía los servicios gastronómicos de antaño sino unos más sencillos, adaptados al perfil del turismo de clase media y trabajadora que comenzó a arribar a la ciudad, y para el cual no se requería el mismo volumen de personal.

Si en los hoteles de mayor nivel el trabajo se encontraba dividido y organizado entre gran cantidad de personal, en los hoteles de menor categoría y tamaño, poco personal, incluso mujeres, podía estar a cargo de la atención del salón. En ese sentido, una entrevistada, hija de los dueños de un establecimiento hotelero, sostuvo:

me hacía gracia tener que servir el desayuno, yo no tenía... no había hecho curso ni nada y bueno, el primer día que tuve que salir agarré la bandeja y pensé que se me iba a caer, y después con la práctica ya la llevaba como los mozos con una mano en el medio y servía lo más bien (...) Cada vez que tenía que salir de la cocina y enfrentarme a toooda esa gente ahí sentada... yo era tímida... eso también me ayudó un poco a superar la timidez³¹¹.

En los hoteles más modestos, quienes se encargaban de servir las mesas no necesariamente se consideraban a sí mismos como mozos/as, ya que esta era entendida como una tarea accesorio de otras que realizaban en el hotel. Asimismo, en estos casos, los relatos de sus tareas en

³¹¹ Entrevista a Graciela, Mar del Plata, abril de 2015.

el comedor aparecen en un lugar más bien menor y en términos de “colaboración”, no de trabajo, acercándolo más a las tareas propias del hogar que del mercado de trabajo. A veces, hasta los huéspedes de mayor confianza y cercanía con la familia trabajaban. En ese sentido Gustavo (inquilino permanente de un hotel) nos dijo “a veces laburaba yo, me ponía atrás del mostrador y me pedían las bebidas...”³¹², haciendo referencia a su asistencia al trabajo de los mozos del comedor del hotel en que vivía.

Una de las ideas que buscamos sostener en este libro era que el trabajo en hotelería tenía muchas reminiscencias del realizado por el servicio doméstico de casas particulares de principios de siglo. Si respecto de las mujeres realizábamos esta observación principalmente para el caso de las mucamas, en el caso de los hombres se daba principalmente en los puestos del comedor. Ello era claramente visible en sus uniformes y en las formas de arreglar su cuerpo.



Imagen 12. Figuras ocupacionales del servicio doméstico. Caricatura de la revista *Caras y Caretas*, Buenos Aires, 6 de julio de 1901, N° 144, p. 37. Tomada de Cecilia Allemandi (2017). *Sirvientes, criados y nodrizas. Una historia del servicio doméstico en la ciudad de Buenos Aires* (fines del siglo XIX y principios del XX) Buenos Aires: Teseo, p. 75.

³¹² Entrevista a Gustavo, Mar del Plata, febrero de 2017.



Imagen 13. Mozos del Hotel Sorrento, Hipólito Yrigoyen 1549 (c. 1960), Mar del Plata: archivo personal de Ana



Imagen 14. Dibujo de un maître. Hotelería y Turismo. Cuaderno de Orientación Profesional (1970). Buenos Aires: Santillana



Imagen 15. Mozos del hotel Château Frontenac. (1973). Mar del Plata. Recuperada de <http://www.lacapitalmdp.com/contenidos/fotosfamilia/fotos/7916>

Las imágenes de los mozos de hotel presentadas no distan demasiado de la caricatura del personal de servicio doméstico aparecida en *Caras y Caretas* a principios del siglo pasado. A pesar de que las fotografías corresponden a experiencias de trabajo muy diferentes, una en un pequeño hotel familiar en el que las dos personas que aparecen en la imagen (Imagen 14) cubrían todo el servicio, y otra de un hotel de gran categoría y en el que más de quince personas atendían el comedor (Imagen 15), la estética que presentan sus trabajadores no difiere demasiado. Además, el paso del tiempo parece no haber influido en las representaciones en torno a estos trabajadores. Tanto en la caricatura del servicio doméstico de principios del siglo XX como en el dibujo del *maître* aparecido en un manual local de principios de los setenta y en las fotografías, se observan hombres con el cabello muy corto y prolijamente peinado, camisa, saco y moño o una chaqueta similar, y un paño de tela blanca en uno de sus brazos. Dicha forma de presentación y arreglo personal estaba establecida en los mismos reglamentos de trabajo:

[El mozo] Concorre a su trabajo debidamente afeitado, cabello corto, sin barba, uñas cortas, con el uniforme sano, bien aseado y presentado (...)

Siempre debe llevar el cristal o servilleta apoyado en el brazo. Nunca deja servilletas en la cocina³¹³.

La cercanía con el servicio doméstico se manifestaba tanto en las tareas que realizaban como en la estética de sus trabajadores. En re-

³¹³ Reglamento interno de trabajo del hotel Antártida Argentina, s/f. provisto por el gerente general del establecimiento.

lación a su arreglo personal, Raffaella Sarti (2010) ha señalado que en Europa, entre fines del siglo XIX y principios del XX, los trabajadores domésticos masculinos fueron sometidos a una castración simbólica, ya que se les impidió el uso de bigotes, signo de virilidad. Además, sostuvo que el desempeño en un sector -los servicios personales- entendidos culturalmente con atributos femeninos, puede haber afectado su masculinidad. En el caso de los trabajadores del comedor de hotel, entendemos que dichos elementos, además, influyeron en su jerarquía. A pesar de la centralidad de su figura en lo que concernía a la atención de los huéspedes, social y económicamente no contaban con el mismo prestigio con que podía contar un trabajador más o menos jerarquizado de la cocina o de la recepción.

En ese sentido, cuando le preguntamos a un entrevistado hasta cuándo había trabajado, nos dijo:

En el 88... dejé... mi hija no me dejaba usar más el uniforme porque decía que ya no tenía edad³¹⁴.

Probablemente el motivo principal para que la hija le exigiera que dejara su empleo era la edad de su padre y las exigencias del trabajo cotidiano; sin embargo, en el argumento del entrevistado aparece la figura del uniforme como elemento que, según su hija, no lo habilitaba a continuar en su ocupación. De hecho, una vez jubilado, continuó desempeñándose en la actividad en algunos eventos del hotel, aunque de modo excepcional.

³¹⁴ Entrevista a Pedro, Mar del Plata, mayo de 2016.

Desde la modernidad, la cocina doméstica ha sido entendida como una tarea eminentemente femenina. Aunque era una de las labores del hogar en la que los hombres tenían mayor participación, en términos generales la responsabilidad de preparar y servir alimentos recaía en las mujeres. Como ha señalado Rebekah Pite (2016), los varones no solían interesarse en aprender a cocinar, a menos que quisieran trabajar como cocineros profesionales.

La experiencia de trabajo aquí analizada no escapa del diagnóstico realizado por Pite. En la hotelería marplatense se ponía de manifiesto, aun en una misma área, una división sexual del trabajo que reactualizaba la oposición domesticidad femenina versus productividad masculina. En el espacio público las mujeres podían estar a cargo de una cocina cuando la actividad no distaba demasiado de la escala doméstica -como en una pensión o en un hotel de pequeñas dimensiones-, mientras que cuando la actividad alcanzaba volúmenes “industriales” era exclusiva de los varones -como en los hoteles de gran categoría o tamaño-. Cocinar era un *trabajo* femenino a la vez que una *profesión* masculina.

En este capítulo hemos intentado mostrar las tensiones y las implicancias que tenía la realización en el mundo público una tarea asociada con la esfera doméstica, destacando la incidencia que en ellas tenía la masculinización de la actividad. Reconstruimos algunas de las formas en que se entendía el trabajo, tratando de dar cuenta de la diversidad que caracterizaba a la hotelería marplatense de la segunda mitad del siglo XX. Las características del espacio en el que se desarrollaba la actividad eran centrales al momento de

definir quién estaba habilitado para desempeñarse allí.

Dentro de la hotelería, el área de la cocina fue la primera en la que algunos de sus trabajadores eran entendidos como profesionales. El hecho de que fuera un espacio altamente masculinizado y cuyo personal debía adquirir y manejar una cantidad considerable de saberes y habilidades, incidió de forma directa en las formas en que se entendió el trabajo en el sector. La división jerárquica de los trabajadores y su especialización en tareas concretas realizadas en un espacio determinado de la cocina dan cuenta de que, dentro de los servicios, la racionalización del trabajo propia de las industrias se incorporó, en primer lugar, en esta área. Además, el reconocimiento social que tenía la ocupación se traducía en una valoración económica superior a la del resto de los trabajadores y las trabajadoras del sector hotelero. Aun aquellos que se desempeñaban en los puestos menos cualificados y de menor jerarquía contaban con salarios sustancialmente más altos que aquellos y aquellas que se desempeñaban en áreas como la recepción, o pisos y habitaciones.

El comedor también era un espacio altamente masculinizado. Hombres de distintas edades y orígenes se desempeñaban allí realizando una diversidad de tareas. Estos constituyeron un recurso central en el proceso de trabajo vinculado al servicio de los alimentos. La visibilidad que caracterizaba a sus trabajadores influyó de modo directo en las cualidades que debían poseer. Sin embargo, aquí mostramos que ello no se tradujo necesariamente en un reconocimiento y valoración económica y social de dichas cualidades. Al igual que sucedía con las mucamas, su proximidad con el servicio doméstico los ubicaba en un lugar de menor categoría dentro del conjunto de los trabajadores hoteleros y de la clase trabajadora en general.

| CONSIDERACIONES FINALES |

Durante el siglo XIX y en gran parte del siglo XX el trabajo como objeto de estudio fue una preocupación central para las ciencias sociales (Álvarez, 2001, 2002; Álvarez, Cutuli y Martino, 2000). Sin embargo, en la producción teórica y en las investigaciones empíricas prevaleció una definición limitada de trabajo, motivo por el cual se privilegiaron el abordaje y la indagación de determinadas experiencias laborales, desatendiendo otras que no se ajustaban a dicha categorización. La noción androcéntrica construida durante la modernidad y difundida con el industrialismo tuvo como corolario la invisibilización de aquellas actividades cuyas características no se correspondían con la definición hegemónica. De igual forma, la expansión del régimen del salariado en las décadas centrales del siglo pasado tendió a opacar otras formas que adquirieron las relaciones de trabajo.

En ese sentido, esta investigación busca contribuir al conocimiento de determinadas experiencias laborales que tuvieron lugar en la Argentina, específicamente en la ciudad de Mar del Plata durante la segunda mitad del siglo XX, que no solo permite devolver algunos matices a la imagen que se ha construido en torno al mundo del trabajo urbano, sino que al mismo tiempo permite discutir las nociones de trabajo subyacentes en dicha interpretación. Como hemos sostenido e intentado mostrar a lo largo del libro, los empleos de servicios perso-

nales desbordan las categorías tradicionales con las que ha sido pensado el trabajo durante largo tiempo.

El análisis aquí propuesto incorporó distintas dimensiones que han caracterizado al trabajo en el sector hotelero y permitió acercarnos a la dinámica que caracterizaba a sus relaciones laborales. Así, cuestiones relativas a la remuneración, a las formas de contratación de mano de obra, al tiempo de trabajo, a su dimensión emocional y relacional, a sus vínculos con las tareas domésticas, a las cualidades que debían presentar sus trabajadores y trabajadoras, entre otras, fueron centrales para comprender las particularidades que presentó esta actividad.

El escenario sobre el que tuvieron lugar las experiencias de trabajo fue el inicio de nuestro recorrido, y nos permitió situarlas en el devenir histórico de la ciudad de Mar del Plata. El peso que en ella ha tenido el turismo como actividad privilegiada durante gran parte del siglo pasado ha dado lugar a la conformación de un mercado de trabajo con ciertas singularidades que impactaron de modo directo en aquellos y aquellas que se insertaron en él. Además, las transformaciones que afectaron a las propias prácticas de turismo, evidenciadas principalmente en la posibilidad de sectores cada vez más amplios de veranear en la ciudad, diversificaron la oferta de servicios destinados a satisfacer sus necesidades y, en tanto, dieron lugar a una multiplicidad de experiencias laborales.

La hipótesis que sostuvimos es que los vínculos y las continuidades que durante el período abordado este trabajo presentó con aquel realizado en la esfera doméstica (ya fuera de forma remunerada o no) permitieron la inserción de varones y mujeres de diversas edades y orígenes sociales en el mercado de trabajo marplatense. Sin embargo, la realización en la esfera pública de una actividad con reminiscencias

de aquellas efectuadas en la esfera doméstica daba lugar a ciertas tensiones e implicancias que aquí buscamos analizar.

En este punto es interesante retomar las advertencias que han realizado las intelectuales feministas respecto a las características particulares que presentó, desde la modernidad, el trabajo doméstico o reproductivo realizado por mujeres en el marco del hogar de modo gratuito y que, en muchos casos, se tornaba inseparable de quien lo realizaba. A pesar de que el feminismo de los setenta reclamó la categoría de trabajo para dichas actividades, al mismo tiempo señaló la imposibilidad de medirlo mediante las escalas y los valores del sistema capitalista (Federici, 2013; Himmelweit, 2005). Siguiendo esa línea interpretativa, nuestra investigación también busca advertir que el análisis de determinadas experiencias de trabajo remuneradas que se dan en el marco del capitalismo tampoco puede basarse únicamente en los principios que guían al trabajo industrial. Por un lado, mostramos que las tareas de reproducción exceden el marco del hogar, al que en un momento histórico determinado fueron asociadas. Por otro, buscamos reponer la importancia de atender a “lo doméstico” y a lo que allí ocurre para pensar el mundo del trabajo.

Ahora bien, ¿cómo reconstruimos los elementos que caracterizaron las experiencias aquí analizadas? En este libro combinamos el análisis de diferentes fuentes que nos permitieron acceder a distintos visos del trabajo. Algunas más totalizadoras, normativas o prescriptivas sobre las condiciones de trabajo o en torno a las representaciones de sus trabajadores o trabajadoras (leyes, decretos, estadísticas, CCT, manuales), nos permitieron acceder a ciertos aspectos generales de las experiencias laborales en la hotelería marplatense y a otras que las trascienden. Sin embargo, este tipo de registros solo habilitan a per-

filas y reconstruir ciertas imágenes “ideales” y homogéneas sobre las formas que adquirieron las relaciones de trabajo en el sector. Así, otras fuentes (entrevistas, sentencias judiciales, debates legislativos, avisos clasificados) permitieron poner a los sujetos en primer plano e iluminar algunos aspectos más sutiles de las experiencias cotidianas de trabajo, imposibles de captar a partir de aquellos. La combinación de ambas escalas de análisis facultó el abordaje de problemáticas diferentes aunque interrelacionadas. ¿Cuáles fueron dichas problemáticas?

Si bien la hotelería de la ciudad se fue transformando a lo largo del siglo y, principalmente a partir de la década del sesenta, producto de su adecuación a las necesidades de los turistas provenientes de sectores sociales cada vez más heterogéneos, un rasgo del trabajo allí realizado se mantuvo: su fuerte impronta estacional. Aunque algunos trabajadores y trabajadoras lograban desempeñarse en el sector de forma permanente, predominaron relaciones de trabajo temporales que podían o no ser redituables para algunos varones y mujeres, de acuerdo al momento del curso de vida. En ese sentido, tanto los modos de participación en el mercado de trabajo como los usos del tiempo se organizaron en torno a determinadas identificaciones de género que, aunque sufrieron transformaciones, mantuvieron sus rasgos más significativos. Si bien en la segunda mitad del siglo XX se asistió a una mayor aceptación social y a una valoración positiva de la participación femenina en el mercado de trabajo, ello no significó un cambio en la percepción respecto de sus responsabilidades domésticas. Por lo tanto, si los usos del tiempo de los hombres se repartían principalmente entre tiempo de trabajo (remunerado) y tiempo privado, el de las muje-

res se repartía entre trabajo remunerado y doméstico, o al menos sus discursos se organizaron en torno de esos modelos de masculinidad y feminidad (Murillo, 2006).

Aunque el trabajo en el sector era una de las oportunidades laborales más importantes de la ciudad en los meses de verano, varones y mujeres no se encontraban en igualdad de condiciones. Mientras los hombres se concentraban en los puestos que denominamos “visibles”, caracterizados por el alto nivel de contacto con los huéspedes, por una mayor jerarquía dentro del sector y mejores posibilidades de ascenso, las mujeres se concentraban en áreas y puestos “invisibles”, con poco reconocimiento social y económico y menores posibilidades de promoción en la jerarquía laboral. Durante el período abordado, género, espacio y trabajo se articularon para definir tanto quiénes estaban habilitados/as para desempeñarse en cada una de las áreas del hotel, como las representaciones sociales que existían en torno a los trabajadores y las trabajadoras. Esto solo comenzaría a transformarse con los cambios que afectaron al trabajo en el sector en los noventa, cuando mujeres con determinado nivel educativo, con saberes específicos e institucionalmente reconocidos, comenzaron a insertarse en espacios hasta el momento exclusivos de los hombres, como la conserjería o las grandes cocinas. Es significativo, sin embargo, que la incorporación de las mujeres a dichos puestos no supuso la inserción de los hombres en las áreas tradicionalmente feminizadas. En este caso observamos que la llamada “revolución estancada”³¹⁵ señalada

³¹⁵ El concepto de “revolución estancada” ha sido acuñado por Arlie Hochschild (1989) y retomado en nuestro país por Catalina Wainerman (2005) para hacer referencia al proceso en el cual las reivindicaciones femeninas en el mundo laboral no se tradujeron en una mayor igualdad en las relaciones intergenéricas al interior del mundo doméstico.

para las relaciones de género en la esfera doméstica se extendía a la esfera pública, perpetuando una fuerte desigualdad que continuaba asignando a las mujeres las tareas menos cualificadas. Como señalamos, las continuidades con el trabajo doméstico remunerado y no remunerado se hacían manifiestas en mayor o menor medida en todas las áreas de trabajo analizadas. Las tareas desempeñadas y las necesidades que se satisfacían a través de su realización eran algunos de los elementos que acercaban a estas ocupaciones al mundo doméstico. En este punto, la perspectiva de género resultó indispensable para formular interrogantes que permitieran visibilizar los diferentes modos de concebir los trabajos realizados por mujeres y por varones. Así pudimos advertir, entre otras cosas, que los saberes y las habilidades requeridos para su realización no eran valorados de la misma forma. Si en el caso de los hombres se reconocían como cualidades o como conocimientos adquiridos (aunque sea durante la misma experiencia laboral), en el de las mujeres se los interpretaba como parte de la naturaleza femenina. De esta forma, las experiencias masculinas daban lugar a una construcción social de sus labores como ocupaciones más o menos cualificadas para las cuales se requería cierto entrenamiento, mientras que las de las mujeres eran entendidas como no cualificadas.

Un aspecto central del trabajo en el sector era el carácter de servicio que revestía la actividad y las especificidades que le otorgaba el hecho de que los consumidores (huéspedes) formaran parte del proceso de trabajo. Los debates suscitados a lo largo del siglo pasado en torno a la remuneración de sus trabajadores y trabajadoras, así como los distintos niveles de trabajo emocional involucrados en las experiencias cotidianas, dan cuenta de los alcances y los efectos de dicha proximidad. Si las fuentes prescriptivas destacaban estas dimensiones

del trabajo como un rasgo común a distintos países occidentales, otros registros permitieron acceder a percepciones diversas que dieron cuenta de prácticas y representaciones que coexistieron, y del peso que tuvieron en la construcción de subjetividades de trabajadores y trabajadoras.

Los empleos de servicios remiten tanto a una tarea técnica como a una relación social (Fraisie, 2000). André Gorz (1995) ha sostenido que las prestaciones que no *crean* valor de uso, aunque sean objeto de un intercambio mercantil público, son trabajos serviles o trabajos de servidor. No obstante, esta dimensión servil quedaba enmascarada cuando existía un contrato de trabajo regido por el derecho, y se ponía de manifiesto cuando la trabajadora o el trabajador era retribuido en función de la satisfacción que con su servicio le generaba al cliente. Como hemos visto, en la actividad hotelera era muy común el ofrecimiento de propinas a los trabajadores por parte de los clientes como una forma de reconocimiento económico por la calidad del servicio y del trato recibido. Es decir, si bien la persona que realizaba la actividad podía variar, el cliente reconocía personalmente a quien efectivamente la había hecho, evidenciando el carácter relacional que revestía la actividad. A pesar de que a fines de los setenta comenzaron a aparecer paulatinamente ciertos elementos que buscaban normalizar el trabajo o, al menos, la formación de sus trabajadores (escuelas y cursos de hotelería, publicación de manuales, etcétera), durante las décadas siguientes continuó siendo un trabajo difícil de estandarizar y en el que el valor que el cliente asignaba al trabajo no era ajeno a la persona que lo realizaba, sino que dependía precisamente de ella. Esta característica alejó en gran medida al sector de los servicios de la noción

tradicional de trabajo productivo, según la cual el valor del trabajo era independiente de la persona que lo llevaba a cabo.

A pesar de que la división sexual del trabajo solía replicarse en hoteles con características muy distintas, constatamos que en aquellos en los que el trabajo se acercaba más a la escala doméstica, sus trabajadores y trabajadoras, muchas veces dueños del establecimiento, familiares o personas cercanas, se hacían cargo de una multiplicidad de tareas, y que las relaciones allí establecidas no necesariamente adquirían la forma de empleo entendido en términos tradicionales. Ello da cuenta del peso significativo que tenía en la definición y en las características que adquiriría el trabajo, tanto el espacio en el que se desarrollaba como las tareas en sí mismas. El hecho de que fueran ocupaciones que buscaban satisfacer necesidades asociadas tradicionalmente con el espacio doméstico y con el género femenino, muchas veces dificultaba su reconocimiento social y económico. Sin embargo, no ocurría lo mismo en aquellos hoteles de gran categoría o tamaño, en los que no se podía poner en duda el carácter de empleado/a de sus trabajadores/as. De esta manera, observamos que la hotelería combinó relaciones asalariadas con otras formas de relaciones laborales, lo que no solo traía aparejadas diferentes condiciones de trabajo sino que también debilitaba las distinciones entre el trabajo realizado en la esfera pública de aquel realizado en el espacio doméstico, y establecía jerarquías aun entre trabajadores/as que se desempeñaban en un mismo sector de servicios.

Como han señalado algunos entrevistados, el trabajo en los hoteles era muy atractivo para personas provenientes de distintos sectores sociales. Si para algunos podía ser una experiencia pasajera que cubría sus expectativas en un momento determinado de su curso de vida,

para otros podía ser una experiencia de trabajo duradera, en torno de la cual se construiría un oficio. Ahora bien, ¿podemos establecer qué lugar ocupaban los trabajadores y las trabajadoras del sector dentro de la estructura de clases? Esta pregunta es bastante compleja de resolver debido a que, como dijimos anteriormente, la naturaleza de los servicios brindados habilitaba una pluralidad de relaciones laborales. En ese sentido queremos señalar dos cuestiones.

Por un lado, mientras algunas y algunos trabajadores podían ser netamente asalariados, otros/as podían ser, al mismo tiempo, dueños o explotadores del establecimiento, lo que hacía desaparecer la tradicional distinción entre empleado y empleador. En ese sentido, es difícil establecer el estatus de quienes se desempeñaban en el sector atendiendo únicamente al trabajo que realizaban, ya que aquel dependía de una multiplicidad de factores. Por otro, las representaciones sociales en torno a los trabajos allí realizados eran bastante disímiles. Con esto queremos señalar que, aun entre los que eran únicamente asalariados/as, se establecía una jerarquía entre los mismos trabajadores/as de acuerdo a la tarea y al trabajo que realizaban. Como señalara oportunamente Robert Castel (2012), en la sociedad salarial la identidad social se definía a partir del lugar que se ocupaba en el salariado y en relación con otras categorías socio ocupacionales/profesionales. Así, no era el mismo el estatus construido en torno a la ocupación de conserje, *chef* o telefonista que a la de mozo o mucama. Incluso la misma imagen y presencia de los trabajadores y las trabajadoras constituyó un elemento que establecía diferencias y jerarquía, tanto al interior del hotel como dentro de la clase trabajadora en términos generales.

Ahora bien, si el caso analizado nos permitió reponer algunas singularidades del trabajo en este sector particular de servicios en un momento y espacio determinados, ¿qué otra cosa nos dicen estas experiencias sobre la imagen que se ha construido sobre el mundo del trabajo urbano del siglo XX? Las contribuciones pueden ser ubicadas en dos niveles de análisis: uno más próximo al devenir histórico y otro más conceptual.

Durante el último cuarto del siglo XX, la sociedad argentina en general experimentó un proceso de crisis y deterioro del estatuto del salariado validado, en la década del noventa, por reformas legislativas que formalizaron la flexibilización laboral, el trabajo a tiempo parcial, la inestabilidad, etcétera. La novedad de la última década del siglo pasado fue la extensión a gran parte del mercado de trabajo de la reducción del empleo formal y estable y de los derechos asociados a él. En este libro, sin embargo, hemos mostrado que algunos de dichos elementos ya estaban presentes en determinados sectores del mercado de trabajo, aunque no necesariamente con los mismos efectos negativos con los que después se lo asoció.

Lo señalado para Mar del Plata, sin embargo, no puede generalizarse para el conjunto del país debido a que se trataba de una ciudad con singularidades relacionadas a su condición balnearia. No obstante, el caso analizado contribuye a otorgarles cierta complejidad a las lecturas que se han realizado en torno a las dinámicas y las transformaciones que han afectado al mundo del trabajo, permitiendo rastrear elementos que persistieron y otros que se alteraron, y el significado que cada uno de ellos adquirió en momentos históricos determinados.

Ello también permite introducir elementos que invitan a repensar los atributos que se le han asignado al trabajo, al pensarlo desde

nociones androcéntricas. Como hemos mostrado a lo largo de esta investigación, los trabajos de servicios personales no formaron parte de las experiencias que contribuyeron a formar la imagen que desde las ciencias sociales en general y desde la historiografía en particular se construyó sobre el mundo del trabajo. A pesar de los altos niveles de participación de varones y mujeres en ellos, la construcción de sus actividades en torno a cualidades socialmente entendidas como femeninas tendió a opacar el peso que el sector tuvo en el mundo del trabajo urbano. De esta manera, la visibilización de estas experiencias introduce nuevos elementos para el análisis del mundo laboral, le devuelve a esa imagen algunos de sus matices iluminando algunos aspectos que permanecían opacos y tensiona la noción de trabajo que subyacía en las interpretaciones clásicas.

Si durante mucho tiempo trabajo productivo y trabajo doméstico o mundo del trabajo y mundo doméstico fueron entendidos como opuestos, los aportes teóricos del feminismo y de los estudios de género nos invitaron a ampliar el foco para visualizar las interacciones entre ambos, cómo se construyeron mutuamente y cómo operaron en casos concretos como el aquí analizado.

| FUENTES CONSULTADAS |

Entrevista^{s316}

Entrevista a Adelia, Mar del Plata, febrero de 2013.

Entrevista a Alejandro, Mar del Plata, abril de 2016.

Entrevista a Ana, Mar del Plata, marzo de 2017.

Entrevista a Bety, Mar del Plata, abril de 2013.

Entrevista a Carlos, Mar del Plata, abril de 2016.

Entrevista a Carmen, Mar del Plata, abril de 2013.

Entrevista a Consuelo, Mar del Plata, mayo de 2013.

Entrevista a Gustavo, Mar del Plata, febrero de 2017.

Entrevista a Elsa, Mar del Plata, noviembre de 2012.

Entrevista a Ernesto, Mar del Plata, octubre de 2016.

Entrevista a Fernando, Mar del Plata, septiembre de 2017.

Entrevista a Graciela, Mar del Plata, abril de 2015.

Entrevista a Héctor, Mar del Plata, mayo de 2016.

Entrevista a Jorge, Mar del Plata, julio de 2014 y septiembre de 2017.

³¹⁶ Los nombres de los entrevistados y las entrevistadas fueron modificados para proteger su identidad, así como los nombres de otras personas a las que refirieron.

Entrevista a Lina, Mar del Plata, junio de 2013.

Entrevista a Lucy, Mar del Plata, mayo de 2013.

Entrevista a Miguel, Mar del Plata, marzo de 2016.

Entrevista a Mirta, Mar del Plata, marzo de 2013.

Entrevista a Nelly, Mar del Plata, mayo de 2013.

Entrevista a Pedro, Mar del Plata, mayo de 2016.

Entrevista a Sandra, Mar del Plata, noviembre de 2014.

Entrevista a Susana, Mar del Plata, noviembre de 2012.

Entrevista a Teresa, Mar del Plata, junio de 2013.

Entrevista a Vera, Santa Clara del Mar, agosto de 2017.

Conversación con Esteban, Mar del Plata, septiembre de 2017³¹⁷.

Entrevistas pertenecientes al Archivo de la Imagen y la palabra del Centro de Estudios Históricos (Departamento de Historia, Facultad de Humanidades, Universidad Nacional de Mar del Plata)

Entrevista a Mario Benedetti.

Entrevista a Casimiro De Filippi.

Entrevista a Ítalo Grassi.

Entrevista a Iside Magnanelli.

³¹⁷ La diferenciamos de las entrevistas ya que tan solo fue una conversación telefónica de unos pocos minutos, pero que decidimos incorporar debido a que nos brindó algunos datos y pareceres significativos a los fines de nuestra investigación.

Documentos privados

- Fotografías personales de entrevistados y entrevistadas.
- Fotografías e imágenes privadas disponibles on-line en *Fotos de Familia. El gran álbum de Mar del Plata*, perteneciente al diario *La Capital* de Mar del Plata. Recuperado de <http://www.lacapitalmdp.com/contenidos/fotosfamilia/>
- Carpeta de un curso de mucama, perteneciente a una trabajadora.

Fuentes estadísticas

• *Censos Nacionales Económicos*

Censo de Comercio 1954, Tomos i y ii, Dirección Nacional de Estadística y Censos, Buenos Aires, 1959.

• *Censos Nacionales de Población y Vivienda*

III Censo General de la Nación, Indec, 1914.

IV Censo General de la Nación Indec 1947.

V Censo Nacional de Población, Indec, 1960.

VI Censo Nacional de Población, Familias y Viviendas, indec, 1970.

VII Censo Nacional de Población y Vivienda, Indec, 1980.

• *Boletines y anuarios estadísticos*

Población 1895-2000, Departamento de Estadística, Subsecretaría de Planeamiento y Desarrollo, Municipalidad de General Pueyrredon, s/f.

Mar del Plata en cifras, Municipalidad de General Pueyrredon, 1999.

Anuario Estadístico, 1970, Municipalidad de General Pueyrredon.

Anuario Estadístico, 1971, Municipalidad de General Pueyrredon.

Anuario Estadístico Biodemográfico, Social, Económico y Financiero, 1974-1978, Municipalidad de General Pueyrredon.

Anuario Estadístico Biodemográfico, Social, Económico y Financiero, 1976-1980, Municipalidad de General Pueyrredon.

Anuario Estadístico Biodemográfico, Social, Económico y Financiero, 1979-1983, Municipalidad de General Pueyrredon.

Producto Bruto Interno 1970-1986, Dirección de Estudios Socioeconómicos, Dirección General del Consejo Municipal de Planeamiento, Municipalidad del Partido de General Pueyrredon, 1989.

Unión del Comercio y la Industria y la Producción (UCIP). Serie estadísticas. Mar del Plata, 1969.

Publicaciones oficiales

Comisión Municipal de Turismo, *Hoteles y Pensiones de Mar del Plata*, Municipalidad de General Pueyrredon, 1960.

Boletín del Concejo Deliberante de la Municipalidad de General Pueyrredon.

Boletín Oficial de la República Argentina.

Debates Parlamentarios del Congreso Nacional (cámaras de Diputados y Senadores).

Proyectos Legislativos disponibles en el Archivo de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación, recuperados de <http://apym.hcdn.gob.ar/expedientes>

Fuentes judiciales

Sentencias del Tribunal de Trabajo N° 2, Mar del Plata, 1958-1990.

Convenios Colectivos de Trabajo

Rama hotelero-gastronómica

CCT 109/54, Nacional.

CCT s/n° Zona Atlántica, vigente entre el 1 de mayo de 1956 al 30 de abril de 1958.

CCT 23/66, Nacional.

CCT 188/71, Capital Federal.

CCT 406/73, Provincia de Buenos Aires.

CCT 411/73, Zona Atlántica.

CCT 125/90, Nacional.

Otros Convenios Colectivos de Trabajo

Unión de Trabajadores de Entidades Deportivas y Civiles (UTEDyC)
160/75.

UTEDyC 236/75.

UTEDyC 183/92.

Empleados de Comercio 130/75.

Leyes y decretos

Decreto 4.148/46.

Decreto 326/56, Régimen de Trabajo para el Personal que Presta Servicios en Casa de familia.

Decreto 22.310/80.

Ley 5.291, Sobre el Trabajo de Mujeres y Niños.

Ley 11.278, Sobre el Pago de Salarios.

Ley 11.317, Sobre el Trabajo de Mujeres y Niños.

Ley 12.921, Ratificatoria de Decretos.

Ley 14.250, Sobre Convenios Colectivos de Trabajo.

Ley 20.744, Sobre Contratos de Trabajo.

Publicaciones periódicas

Diario *La Capital* de Mar del Plata, avisos clasificados: enero a junio de 1954; octubre, noviembre y diciembre de 1955, 1960, 1965, 1970, 1975, 1980, 1985, 1990. Hemeroteca del Archivo Museo Histórico Municipal “Roberto T. Barili”.

Diario *La Protesta*: ejemplares sueltos: septiembre de 1925, agosto de 1930, septiembre de 1930, marzo de 1932, abril de 1932, mayo de 1932, Biblioteca de la Juventud Moderna.

Revista *HOPEBAR*: enero de 1955, diciembre de 1957, febrero de 1961, marzo de 1971, febrero y marzo de 1974, edición 60º aniversario 1979, enero de 1980, diciembre de 1981, julio de 1982, febrero, marzo, mayo, julio, octubre, noviembre y diciembre de 1984, febrero, marzo, abril, agosto, diciembre de 1985, enero y diciembre 1986, enero, junio, julio, septiembre, octubre y noviembre de 1987, enero, febrero, abril, septiembre, octubre de 1988, enero y febrero de 1989, diciembre de 1990 y marzo de 1991. Biblioteca Municipal de General Pueyrredon.

Revista *HYG*. Revista de la Federación Empresaria hotelera Gastronómica Argentina, 1 de julio de 2015.

Manuales de hotelería

Reglamento interno de trabajo del hotel Antártida Argentina, s/f.

Michael Boella (1981) [1979]. *Trabajando en un hotel*, México: Compañía Editorial Continental. Biblioteca Municipal de General Pueyrredon.

Paul B. White y Helen Beckley, *Recepción hotelera* 1983 [1978], México, Compañía editorial Continental, Biblioteca Municipal de General Pueyrredon.

Hotelería y turismo, Cuaderno de Orientación Profesional (1968), Buenos Aires: Santillana, Biblioteca Municipal de General Pueyrredon.

Sixto Báez Casillas (1979). *Hotelería*, México, Compañía Editorial Continental. Perteneciente a un entrevistado.

Sixto Báez Casillas (1985). *Departamento de teléfonos*, Serie: *Manuales para capacitación y adiestramiento en hotelería*. México: Compañía Editorial Continental. Perteneciente a un entrevistado.

Sixto Báez Casillas (1985). *Departamento de recepción*. Serie: *Manuales para capacitación y adiestramiento en hotelería*. México: Compañía Editorial Continental. Perteneciente a un entrevistado.

Gerald W. Lattin (1975). *Administración moderna y de hoteles y moteles*. México: Trillas. Perteneciente a un entrevistado.

| BIBLIOGRAFÍA |

- AA.VV. (1991). *Mar del Plata. Una Historia Urbana*. Buenos Aires: Fundación Banco de Boston.
- AA.VV. (1999). *Caras y contracaras de una ciudad imaginada. Mar del Plata de la prehistoria a la actualidad*. Mar del Plata: HISA-Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Abad de Santillán, D. (2006). *La F.O.R.A. Ideología y trayectoria del movimiento obrero revolucionario en la Argentina*. Buenos Aires: Ediciones HL.
- Abramo, L. (2004). ¿Inserción laboral de las mujeres en América Latina: una fuerza de trabajo secundaria? *Estudios Feministas*, 12, 224-235.
- Acha, O. (2013). La organización sindical de las trabajadoras domésticas durante el primer peronismo. *Revista de Estudios Marítimos y Sociales*, 5/6, 27-39.
- Adamovsky, E. (2009). *Historia de la clase media argentina. Apogeo y decadencia de una ilusión, 1919-2003*. Buenos Aires: Planeta.
- (2012) *Historia de las clases populares en la Argentina: desde 1880 hasta 2003*. Buenos Aires: Sudamericana.
- Adib, A., y Guerrier, Y. (2003). The Interlocking of Gender with Nationality, Race, Ethnicity and Class: the Narratives of Women in hotel Work. *Gender, Work and Organization*, 10, 413-432.
- Aguilar, P. (2014). *El hogar como problema y como solución. Una mirada genealógica de la domesticidad a través de las políticas sociales. Argentina, 1890-1940*. Buenos Aires: Ediciones del CCC.
- Allemandi, C. (2017). *Sirvientes, criados y nodrizas. Una aproximación a las condiciones de vida y de trabajo en la ciudad de Buenos Aires a partir del servicio doméstico (fines del siglo XIX y principios del XX)*. Buenos Aires: Teseo-Universidad de San Andrés.

- Álvarez, A., y Reynoso, D. (1991). Las actividades económicas. En AA.VV., *Mar del Plata. Una historia urbana* (pp. 67-92). Buenos Aires: Fundación Banco de Boston.
- Álvarez, N. J. (1986). Crisis y caminos. Intereses sectoriales e intervención del Estado en el origen de la red caminera argentina, 1930-1943. *Anuario IEHS*, 1, 229-253.
- (2001). El trabajo turbulento: representaciones sociales y alternativas. En *Actas del Primer Congreso Nacional sobre Problemáticas Sociales Contemporáneas*. Santa Fe: FHUC-UNL.
- (2002) Visiones del trabajo en Mar del Plata. En *Actas de 4tas Jornadas de Investigadores del Departamento de Historia*. Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar del Plata.
- , Cutuli, R., y Martino, A. (2000) Sociedad del trabajo: ¿Éxodo o nostalgia? En C. Lozano (comp.), *Democracia, Estado y Desigualdad* (pp. 165-176). Buenos Aires: Eudeba.
- , Rustoyburu, C., y Zuppa, G. (2005). *Pasado y Presente de la Mar del Plata Social*. Mar del Plata: Eudem.
- Andújar, A. (2015). Comunidad obrera, género y políticas asistenciales: Comodoro Rivadavia, 1922-1932. En *Archivos del movimiento obrero y la izquierda*, 59-78.
- , y Caruso, L. (2016) *Vivir con los justos. Estudios de historia social del trabajo en perspectiva de género. Argentina, siglo XIX y XX*. Rosario: Prohistoria.
- Anker, R. (1997). La segregación profesional entre hombres y mujeres. Repaso de las teorías. *Revista Internacional del Trabajo*, 116, 343-370.
- Anoeta Freire, F. (2015). *La influencia del francés en el vocabulario gastronómico castellano* (Trabajo de Fin de Grado en Traducción e Interpretación). Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Araujo, M. L., y Passeri, S. (s. f.) *Migraciones de ayer y de hoy en Santiago del Estero. Cursos y recursos en la población joven de la provincia*. Santiago del Estero: Universidad Nacional de Santiago del Estero.

- Arias, P., y Wilson, F. (1997). *La aguja y el surco. Cambio regional, consumo y relaciones de género en la industria de la ropa en México*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara.
- Armus, D. (2007). *La ciudad impura. Salud, tuberculosis y cultura en Buenos Aires, 1870-1950*. Buenos Aires: Edhasa.
- Arriagada, I. (1997). *Realidades y mitos del trabajo femenino urbano en América Latina*. Santiago de Chile: CEPAL.
- (2007). Abriendo la caja negra del sector servicios en Chile y Uruguay. En M. A. Gutiérrez (comp.) *Género, familias y trabajo: rupturas y continuidades. Desafíos para la investigación política* (pp. 23-47). Buenos Aires: CLACSO.
- Bach, A. M. (2010). *Las voces de la experiencia. El viraje de la filosofía feminista*. Buenos Aires: Biblos.
- Badaró, M. (2006). Identidad individual y valores morales en la socialización de los futuros oficiales del ejército argentino. *Avá*, 9, 60-76.
- Bagguley, P. (1990). Gender and Labour Flexibility in Hotel and Catering. *Services Industries Journal*, 10, 737-747.
- Ballent, A. (2006). *Las huellas de la política*. Buenos Aires: Prometeo-UNQ.
- Barceló Quintal, R. (2012). Los cocineros y pasteleros franceses en la ciudad de México: la modernidad en la mesa durante el Porfiriato. *Cuadernos de nutrición*, 35, 46-56.
- Barili, R. (1989). *Italianos de Mar del Plata* (vols. 1-2). Nápoles: Instituto Gráfico Italiano.
- Baron, A., y Boris, E. (2007). «The Body» as a Useful Category for Working-Class History. *Labor: Studies in Working-Class History of the Americas*, 4, 23-43.
- Barrancos, D. (1999). Moral sexual, sexualidad y mujeres trabajadoras en el período de entreguerras. En F. Devoto y M. Madero (dirs.), *Historia de la vida privada en la Argentina. La Argentina entre multitudes y soledades. De los años treinta a la actualidad* (pp. 199-226). Buenos Aires: Taurus.

- (2005). Historia, historiografía y género: Notas para la memoria de sus vínculos en la Argentina. *La aljaba*, 9, 35-65.
- (2008). La puñalada de Amelia (o cómo se extinguió la discriminación de las mujeres casadas en el servicio telefónico). *Trabajos y comunicaciones*, 34, 111-128.
- (2010). *Mujeres en la sociedad Argentina. Una historia de cinco siglos*. Buenos Aires: Sudamericana.
- Barrère-Maurisson, M.-A. (1991). *La división familiar de trabajo. La vida doble*. Buenos Aires: Trabajo y Sociedad.
- Bartolucci, M. (2002). *Mar del Plata. Imágenes urbanas, vida cotidiana y sociedad*. Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Bartolucci, M., y Pastoriza, E. (2005). *Recuerdos en común. Italianos en la Argentina, 1886-1960*. Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar del Plata-Asociación Marchigiana.
- Becker, G. (1991). *Tratado sobre familia*. Madrid: Alianza.
- Bell, D. (1976). *El advenimiento de la sociedad postindustrial: un intento de prognosis social*. Madrid: Alianza.
- Belloni, A. (1960). *Del anarquismo al peronismo. Historia del movimiento obrero argentino*. Buenos Aires: Peña Lillo.
- Benería, L. (1979). Reproduction, Production and the Sexual Division of Labor. *Cambridge Journal of Economics*, 3, 203-225.
- Benería, L. (1999). El debate inconcluso sobre el trabajo no remunerado. *Revista Internacional del Trabajo*, 118, 321-246.
- (2004). Trabajo productivo/reproductivo, pobreza y políticas de conciliación. *Revista Nómadas*, 24, 8-21.
- Bertaux, D. (1989). Los relatos de vida en el análisis social. *Historia y fuente oral*, 1, 87-96.
- (1999). El enfoque biográfico: su validez metodológica, sus potencialidades. *Proposiciones*, 29, 1-23.

- Bertaux, D., y Bertaux-Wiame, I. (1993) Historias de vida del oficio de panadero. En J. Marinas y C. Santamarina (Eds), *La historia oral: métodos y experiencias*, (pp. 231-250). Madrid: Debate.
- Biernat, C., y Ramacciotti, K. (2011) La protección a la maternidad de las trabajadoras en Argentina: aspectos legales y administrativos en la primera mitad del siglo XX. *História, Ciências, Saúde*, 18, 153-177.
- Biernat, C., y Ramacciotti, K. (2013). *Crecer y multiplicarse. La política sanitaria materno-infantil. Argentina 1900-1960*. Buenos Aires: Biblos.
- Billorou, M. J. (2015). Mujeres que trabajan. Las maestras pampeanas en la primera mitad del siglo XX. *Anuario*, 12, 1-18.
- Bilsky, E. (1984). *La semana trágica*. Buenos Aires: CEAL.
- Blofield, M. (2008). Feudal Enclaves and Political Reforms: Domestic Workers in Latin America. *Latin American Research Review*, 44, 158-190.
- Blum, A. (2004). Cleaning the Revolutionary Household: Domestic Servants and Public Welfare in Mexico City, 1900-1935. *Journal of Women's History*, 15, 67-90.
- Bonaccorsi, N., y Carrario, M. (2012). Participación de las mujeres en el mundo sindical: Un cambio cultural en el nuevo siglo. *Aljaba*, 16, 125-140.
- Bontempo, P., y Queirolo, G. (2012). Las “chicas modernas” se emplean como dactilógrafas: feminidad, moda y trabajo en Buenos Aires (1920-1930). *Bicentenario. Revista de Historia de Chile y América*, 2, 51-76.
- Borderías, C., y Carrasco, C. (1994). Las mujeres y el trabajo: aproximaciones históricas, sociológicas y económicas. En C. Borderías, C. Carrasco, y C. Alemany, *Las mujeres y el trabajo. Rupturas conceptuales* (pp.15-110). Madrid: Economía Crítica.
- Boris, E., y Fish, J. (2015). Decent Work for Domesticity: Feminist Organizing, Worker Empowerment, and de ILO. En E. van Nederveen Meekerk, S. Neunsinger, y D. Hoerder, *Towards a Global History of domestic Workers and Care Workers*. Leiden: Brill.

- Boris, E., y Prügl, E. (1996). *Homeworkers in Global Perspective: Invisible No More*. Nueva York: Psychology Press.
- Bouffartigue, P. (1996). ¿Fin del trabajo o crisis del trabajo asalariado? *Sociología del Trabajo: Revista Cuatrimestral de Empleo, Trabajo y Sociedad*, 29, 91-110.
- Bourdieu, P. (1988). *La distinción*. Madrid: Taurus.
- (1989). La ilusión biográfica. *Historia y fuente oral*, 2, 27-33.
- (1994). "L'esprit de famille". En *Raisons pratiques sur la théorie de l'action*. París: Editions du Seuil.
- (2000). *La dominación masculina*. Barcelona: Anagrama.
- (2011). *Las estrategias de la reproducción social*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Bouvet, Y., Desse, R.-P., Morell, P., y Villar, M. del C. (2005) Mar del Plata (Argentina): La ciudad balnearia de los porteños en el Atlántico suroccidental. *Investigaciones geográficas-Universidad de Alicante*, 36, 61-80.
- Bravo Bravo, J. (2011). Así en la cocina como en la fábrica. *Feminismo/s*, 17, 183-211.
- Brites, J. (2007). Afeto e desigualdade: gênero, geração e classe entre empregadas domésticas e seus empregadores. *Cadernos Pagú*, 29, 91-109.
- Britos, N. (s. f.). Trabajo social, trabajo de servicios. Algunos problemas en la comprensión de los determinantes del trabajo profesional. Recuperado de <http://reco.concordia.ca/pdf/Britos04trabajo%20social.pdf>
- Burawoy, M. (1989). *El consentimiento en la producción. Los cambios del proceso productivo en el capitalismo monopolista*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de España.
- Burin, M. (2003). El deseo de poder en la construcción de la subjetividad femenina. El "techo de cristal" en la carrera laboral de las mujeres. En A. Hernando, *¿Desean las mujeres el poder? Cinco reflexiones en torno a un deseo conflictivo* (pp. 33-70). Madrid: Minerva.
- Cabrera, M. Á. (2006). Lenguaje, experiencia e identidad. La contribución de Joan Scott a la renovación teórica de los estudios históricos. En C. Borde-

- rías, Joan Scott y las políticas de la historia (pp. 233-257). Barcelona: Icaria.
- Cacopardo, F. (2001). *¿Qué hacer con la extensión? Mar del Plata, ciudad y territorio (siglo XIX y XX)*. Buenos Aires: Alianza.
- Calandrón, S. (2014). «Tirar es como tejer»: género, moralidad y usos de la fuerza física. En *Género y sexualidad en la policía bonaerense* (pp. 37-62). Buenos Aires: UNSAM Edita.
- Caldo, P. (2009). Pequeñas cocineras para grandes amas de casa... La propuesta pedagógica de Angel Bassi para las escuelas argentinas, 1914-1920. *Temas de Mujeres*, 5, 33-50.
- Caldo, P. (2013). El «hábito» hace a la maestra. Hacia una historia de las prácticas de consumo de las mujeres dedicadas a la docencia en Argentina 1939-1943. *Naveg@mérica*, 10, 1-30.
- Caldo, P. (2014). No parecían mujeres, pero lo eran. La educación femenina de las maestras, Argentina 1920-1930. *Historia y Sociedad*, (26), 237-265.
- Caldo, P. (2017). Saberes femeninos: la cocina y la transmisión de las recetas en los clivajes de las lógicas del consumo (Argentina, 1880-1945). En I. Pérez y M. Ribeiro dos Santos, *Gênero e consumo no espaço doméstico: representações na mídia durante o século XX na Argentina e no Brasil* (pp. 63-92). Curitiba: UFPR.
- Campillo, F. (2000). El trabajo doméstico no remunerado en la economía. *Revista Nómadas*, 12, 98-115.
- Canevaro, S. (2013). Gestionando distancias y disputando saberes en el hogar: Empleadas y empleadoras del servicio doméstico en Buenos Aires. *Iluminarias*, 14, 276-305.
- Canevaro, S. (2015). Juicio, acusaciones y traiciones. Moralidades en disputa en el servicio doméstico en Buenos Aires. *Seculo XXI*, 5, 26-52.
- Canning, K. (1994). Feminist History after the Linguistic Turn: Historicizing Discourse and Experience. *Signs*, 19, 368-404.
- (2006). *Gender history in practice: historical perspectives in bodies*,

- class and citizenship*. Cornell University Press.
- Cañada, E. (2015). *Las que limpian los hoteles. Historias ocultas de precariedad laboral*. Barcelona: Icaria.
- Cárdenas, I. (1986). *Ramona y el robot. El servicio doméstico en barrios prestigiosos de Buenos Aires*. Buenos Aires: Ediciones Búsqueda.
- Carrasco, C. (2006). La economía feminista: una apuesta por otra economía. En M. J. Vara, *Estudios sobre género y economía*. Madrid: Akal.
- Carrasquer, P.; Torns, T.; Tejero, E., y Romero, A. (1998). El trabajo reproductivo. *Papers*, 55, 95-114.
- Carrillo, J. e Iranzo, C. (2000). Calificación y competencias laborales en América Latina. En E. de la Garza Toledo, *Tratado latinoamericano de Sociología del Trabajo* (pp. 179-193). México: COLMEX-FLACSO-UNAM-FCE.
- Caruso, L. (2012). ¿"Donde manda capitán no gobierna marinero"? El trabajo marítimo en el Río de la Plata (Argentina), 1890-1920. *El Taller de Historia*, 4, 37-60.
- Caruso, L. (2016). *Embarcados. Los trabajadores marítimos y la vida a bordo: sindicato, empresas y Estado en el Puerto de Buenos Aires, 1889-1921*. Buenos Aires: Imago Mundi.
- Caruso, L., y Stagnaro, A. (2017) *Una historia regional de la OIT: Aportes sobre regulación y legislación del trabajo latinoamericano*. La Plata: UNLP-FaHCE.
- Castel, R. (1997). *La metamorfosis de la cuestión social*. Buenos Aires: Paidós.
- (2012) *El ascenso de las incertidumbres*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Chaney, E., y García Castro, M. (1989) *Muchachas No More: Household Workers in Latin America and the Caribbean*. Philadelphia: Temple University Press.
- Chopra, R. (2006). Invisible Men: Masculinity, Sexuality, and Male Domestic Labor. *Men and Masculinities*, 9, 152-167.
- Cooper Jackson, J. (2001). Women middle managers' perception of the glass ceiling. *Women In Management Review*, 16, 30-41.

- Coulon, C. (2000). La cocina como objeto político. En *Cocinas del Mundo. La política en la mesa*. España: Fundamentos.
- Cuadrado Roura, J. (2001). Los servicios y la industria (1950-2000) *Revista de Historia Industrial*, 19-20, 357-364.
- Cuadrado Roura, J., y del Río Gómez, C. (1993). *Los servicios en España*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Cuchí Espada, V. (2008). Before they Were Companions: Mexican Gibson Girls, 1881-1911. *Secuencia* (71), 65-80.
- Cutuli, R. (2019). *Del trabajo a la casa... Trabajo, mujeres y precarización laboral en la industria pesquera marplatense (1990-2010)*. Mar del Plata: Eudem.
- Cutuli, R. (2018). Justicia ciega. En I. Pérez; R. Cutuli, y D. Garazi, *Senderos que se bifurcan. Servicio doméstico y derechos laborales en la Argentina del siglo XX* (pp. 115-144). Mar del Plata: Eudem.
- Da Orden, M. L. (2005). *Inmigración Española, familia y movilidad social en la Argentina moderna. Una mirada desde Mar del Plata (1890-1930)*. Buenos Aires: Biblos.
- Da Orden, M. L.; Pastoriza, E. (1991) La formación de una ciudad moderna. Grupos sociales y ámbitos culturales. En AA. VV. *Mar del Plata. Una historia urbana* (pp. 165-207). Buenos Aires: Fundación Banco de Boston.
- Daune-Richard, A.-M. (2000). Cualificación y representación social. En M. Maruani, C. Rogerat, y T. Torns, *Las nuevas fronteras de la desigualdad. Hombres y mujeres en el mercado de trabajo* (pp. 71-86). Barcelona: Icaria.
- Davidoff, L. (1995). *Worlds Between: Historical Perspectives on Gender and Class*. Nueva York: Routledge.
- Davis, A. (2005). El trabajo doméstico toca su fin: una perspectiva de clase. En *Mujeres, raza y clase* (pp. 221-239). Madrid: Akal.
- De Castro Pericacho, C. (2010). *Trabajadores en busca de narraciones: las consecuencias de las transformaciones del tiempo de trabajo sobre la configuración de las identidades narrativas de los trabajadores* (Tesis Doctoral). Madrid: Universidad Complutense.

- De la Garza Toledo, E. (2000). Fin del trabajo o trabajo sin fin. En *Tratado latinoamericano de sociología del trabajo* (pp. 755-773). México: Fondo de Cultura Económica.
- (2006). *Del concepto ampliado de trabajo al sujeto laboral ampliado*. México: Anthropos.
- (2009). Hacia un concepto ampliado de trabajo. En J. C. Neffa; E. de la Garza Toledo, y L. Muñíz Terra, *Trabajo, empleo, calificaciones profesionales, relaciones de trabajo e identidades laborales* (pp. 111-140). Buenos Aires: CLACSO-CAICYT.
- De Olivera, O., y Ariza, M. (2000). Trabajo femenino en América Latina: Un recuento de los principales enfoques analíticos. En E. de la Garza Toledo, *Tratado latinoamericano de sociología del trabajo* (pp. 644-666). México: Fondo de Cultura Económica.
- Del Campo, H. (2005). *Sindicalismo y peronismo: los comienzos de un vínculo perdurable*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Del Valle, T. (1997). *Andamios para una nueva ciudad: lecturas desde la antropología*. Valencia: Universitat de València.
- Di Liscia, M. H., y Maristany, J. (1997). *Mujeres y Estado en la Argentina. Educación, salud y beneficencia*. Buenos Aires: Biblos.
- Díez, F. (2001). *Utilidad, deseo y virtud. La formación de la idea moderna del trabajo*. Barcelona: Península.
- Doyon, L. (2006). *Perón y los trabajadores. Los orígenes del sindicalismo peronista (1946-1955)*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Drinot, P. (2016). *La seducción de la clase obrera. Trabajadores, raza y formación del Estado peruano*. Lima: Instituto de Estudios Peruanos.
- du Gay, P. (2007). *Organizing identity*. London: Sage.
- Dubert, I. (2006). Modernity without Modernization: The Evolution of Domestic Service in North-West Spain, 1752-1900. *Gender and History*, 18, 199-210.
- Dussel, I. (2000). Historias de guardapolvos y uniformes: sobre cuerpos, nor-

- mas e identidades en la escuela. En S. Gvirtz, *Textos para repensar el día a día escolar. Sobre cuerpos, vestuarios, espacios, lenguajes, ritos y modos de convivencia en nuestra escuela* (pp- 105-132). Buenos Aires: Santillana.
- Elias, N. (2016). *El proceso de la civilización*. México: Fondo de Cultura Económica.
- , y Dunning, E. (1992). La búsqueda de la emoción en el ocio. En *Deporte y Ocio en el Proceso de la Civilización*. Madrid: Fondo de Cultura Económica.
- Engelen, T. (2002). Labour strategies of families: a critical assessment of an appealing concept. *International Review of Social History*, 47, 453-464.
- England, P. (1982) The Failure of Human Capital Theory to Explain Occupational Sex Segregation. *Journal of Human Resources*, 17, 358-370.
- Evers, A. (2000). Les dimensions sociopolitiques du tiers secteur. Les contributions théoriques européennes sur la protection sociale et l'économie plurielles. *Sociologie du travail*, 42, 567-585.
- Evers, A., y Laville, J.-L. (2004). *The third sector in Europe*. UK: Edward Elgar Publishing.
- Falcón, R. (1986). *El mundo del trabajo urbano (1890-1914)*. Buenos Aires: CEAL.
- Favero, B. (2000). *La inmigración italiana en la Argentina*. Buenos Aires: Biblos.
- (2008). *Voces y memoria de la inmigración. Mar del Plata en el siglo XX*. Mar del Plata: Eudem.
- , y Portela, G. (2005). *Más allá de la avenida Cincuentenario: el barrio del puerto, 1920-1960*. Mar del Plata: Suárez.
- Federici, S. (2013). *Revolución en punto cero: trabajo doméstico, reproducción y luchas feministas*. Madrid: Traficante de sueños.
- Ferguson, J. (2009). Visiones del trabajo. En E. Pastoriza, *Un mar de memoria* (pp. 146-167). Buenos Aires: Edhasa.
- (2011). *Presencias. Recuperación de testimonios orales y visuales de la ciudad de Mar del Plata y del Partido de General Pueyrredon*. Mar del Plata: Suárez.

- Ferreras, N. O. (2012). La construcción de una *Communitas del Trabajo*: las relaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y América del Sur durante la década de 1930. *Dimensões*, 29, 3-21.
- Flandrin, J.-L. (1987). Historia de la alimentación: Por una ampliación de las perspectivas. *Manuscrits: revista d'història moderna*, 6, 7-30.
- Forni, F.; Benencia, R., y Neiman, G. (1991). *Estrategias de hogares rurales en Santiago del Estero. Mercado de trabajo, reproducción y migraciones*. Buenos Aires: CEAL.
- Fraisie, G. (2000). Servidumbre, empleos de servicio y democracia. En M. Maruani, C. Rogerat, y T. Torns, *Las nuevas fronteras de la desigualdad: Hombres y mujeres en el mercado de trabajo* (pp. 227-232). Barcelona: Icaria.
- Gadrey, J. (2000). Le tiers secteur comme objet d'étude : quel objet, quelles études ? Quelques commentaires sur les contributions précédentes. *Sociologie du travail*, 42, 601-606.
- Gallitelli, B., y Thompson, A. (1990). La política laboral en la Argentina del «Proceso». En M. Barrera y G. Fallabella, *Sindicatos bajo regímenes militares. Argentina, Brasil, Chile* (pp. 23-67). Santiago de Chile: CES-Naciones Unidas.
- Garazi, D. (2016). Del “trabajo de servidor” al “trabajo asalariado”. Debates en torno a la remuneración de los trabajadores del sector hotelero-gastronómico en Argentina en las décadas centrales del siglo XX. *Pasado Abierto*, 3, 105-127.
- (2018). Trabajar con y para otros. Algunos aspectos de un trabajo de servicios personales: el sector hotelero de Mar del Plata en la segunda mitad del siglo XX. *Estudios del Trabajo*, 55, 60-87.
- (2019). “Cocina, espacio público y género: el trabajo en las cocinas de hotel (Mar del Plata, segunda mitad del siglo XX)”. *Historia crítica*, 71, 113-133.
- García de Fanelli, A. M. (1989). Patrones de desigualdad social en la sociedad moderna: una revisión de la literatura sobre discriminación ocupacional y salarial por género. *Desarrollo Económico*, 29, 239-264.

- García Raggio, A. M. (1998). Transitando por los márgenes: las transformaciones del trabajo y el debilitamiento de la ciudadanía. En E. de Ípola, *La crisis del lazo social: Durkheim, cien años después* (pp. 9-33). Buenos Aires: Eudeba.
- Gardner, K., y Wood, R. (1991). Theatricality in food service work. *International Journal of Hospitality Management*, 10, 267-278.
- Gergen, K. (1996). *Realidades y relaciones. Una aproximación a la construcción social*. Barcelona: Paidós.
- Gershuny, J. (1987). The Future of Service Employment. En O. Giarini, *The Emerging Service Economy*. Oxford: Pergamon Press.
- , y Miles, I. (1988) *La nueva economía de servicios: la transformación del empleo en las sociedades industriales*. Madrid: MTSS.
- Giard, L. (1999). Hacer de comer. En M. De Certau, *La invención de lo cotidiano 2. Habitar, cocinar* (Vol. 2) (pp. 151-256). México: Universidad Iberoamericana.
- Ginzburg, C. (2008). *El queso y los gusanos. El cosmos según un molinero del siglo XVI*. Barcelona: Península.
- Godio, J. (1972). *El movimiento obrero y la cuestión nacional. Argentina: inmigrantes, asalariados y lucha de clases, 1880-1910*. Buenos Aires: Erasmo.
- Goffman, E. (2006). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Madrid: Amorrortu.
- Gogna, M. (1993) Empleadas domésticas en Buenos Aires. En E. Chaney y M. García Castro, *Muchacha, cachifa, criada, empleada, empregadinha, sirvienta y...más nada* (pp. 81-98). Caracas: Nueva Sociedad.
- Goldsmith, M. (2007) Disputando fronteras: la movilización de las trabajadoras del hogar en América Latina. *Les Cahiers ALHIM*, 14.
- González Turmo, I. (1996) *Sevilla. Banquetes, tapas, cartas y menús. 1863-1995. Antropología de la alimentación*. Sevilla: Área de Cultura-Ayuntamiento de Sevilla.
- Goody, J. (1995). *Cocina, cuisine y clase: estudio de sociología comparada*. Barcelona: Gedisa.

- Gorbán, D., y Tizziani, A. (2015). Circulación de información y representaciones del trabajo en el servicio. *Cuadernos del IDES*, 30, 108-125.
- Gorz, A. (1982). *Adiós al proletariado: Más allá del socialismo*. Barcelona: El viejo topo.
- *Metamorfosis del trabajo. Búsqueda del sentido. Crítica de la razón económica*. Madrid: Editorial Sistema.
- (1998). *Misérias del presente, riqueza de lo posible*. Buenos Aires: Paidós.
- Grignon, C., y Passeron, J.-C. (1991). *Lo culto y lo popular. Miserabilismo y populismo en sociología y literatura*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Grossin, W. (1974). *Trabajo y tiempo. Duraciones, horarios, ritmos*. Barcelona: Nova Terra.
- Guadarrama, R., y Torres Franco, J. L. (2007). *Los significados del trabajo femenino en el mundo global: estereotipos, transacciones y rupturas*. Madrid: Anthropos-UAM.
- Guerrier, Y., y Adib, A. (2000). 'No, we don't provide that service': the harassment of hotel employees by customers. *Work, Employment and Society*, 14, 689-705.
- Guerriero, L. (2015). Acerca de escribir. En *Zona de Obras*. Buenos Aires: Anagrama.
- Gutiérrez, A. (2004). *Pobre como siempre: estrategias de reproducción social en la pobreza*. Córdoba: Ferreyra Editores.
- Gutiérrez, L., y Romero, L. A. (1995). *Sectores populares, cultura y política. Buenos Aires en la entreguerra*. Buenos Aires: Sudamericana.
- Guy, D. (1994). *Sexo peligroso. La prostitución legal en la Argentina 1875-1955*. Buenos Aires: Sudamericana.
- Hall, C. (2013). La historia de Samuel y Jemima: género y cultura de la clase trabajadora en la Inglaterra del siglo XIX. *Mora*, 19, 83-100.
- Hall, S. (1997). The work of representation. En S. Hall (ed.), *Representation: Cultural Representations and Signifying Practices* (pp.13- 74). London: Sage.
- Hampson, I., y Junor, A. (2010). Putting the process back in: rethinking service sector skill. *Work, Employment and Society*, 24, 526-545.

- Hareven, T. (1995). Historia de la familia y la complejidad del cambio social. *Boletín de la Asociación de Demografía Histórica*, XIII, 99-150.
- Harribey, J.-M. (2001). El fin del trabajo: de la ilusión al objetivo. En E. de la Garza Toledo y J. C. Neffa, *El futuro del trabajo-el trabajo de futuro* (pp. 33-50). Buenos Aires: CLACSO.
- Hecht, J. (1980). *The Domestic Servant in Eighteenth Century England*. London-Boston: Routledge y Kegan Paul.
- Hemmington, N. (2007). From Service to Experience; understanding and defining the hospitality business. *The Service Industries Journal*, 27, 747-755.
- Himmelweit, S. (2005). El descubrimiento del trabajo no pagado. En D. Rodríguez y J. Cooper, *El debate sobre el trabajo doméstico* (pp. 251-273). México: UNAM.
- Hobsbawm, E. (1987). Historia de la clase obrera e ideología. En *El mundo del trabajo. Estudios históricos sobre la formación de la clase obrera* (pp. 11-28). Barcelona: Crítica.
- Hochschild, A. (1979) Emotions Work, Feeling rules and social structure. *The American Journal of Sociology*, 85, 551-575.
- (1989). *The second shift: Working parents and the revolution at home*. Nueva York: Viking.
- (2012). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press.
- Horrell, S., Rubery, J., y Burchell, B. (1990). Gender and skills. *Work, Employment and Society*, 4, 189-216.
- Hutchison, E. Q. (2001). *Labors Appropriate to Their Sex: Gender, Labor and Politics in Urban Chile, 1900-1930*. Durham: Duke University Press.
- (2013). Identidades y Alianzas: El movimiento chileno de las Trabajadoras de Casa Particular durante la Guerra Fría. *Nuevo mundo, mundos nuevos*.
- Hymowitz, C., y Schellhart, T. (1986). The glass ceiling: Why women can't

- seem to break the invisible barrier that blocks them from top jobs. *The Wall Street Journal*, 4, 1573-1592.
- Ireland, M. (1993). Gender and class relations in tourism employment. *Annals of Tourism Research*, 20, 666-684.
- Irigoin, M. A. (1991) La población, los habitantes y la trama social urbana, 1880-1940. En AA.VV., *Mar del Plata. Una historia urbana* (pp. 45-65). Buenos Aires: Fundación Banco de Boston.
- James, D. (1991). *Resistencia e integración*. Buenos Aires: Sudamericana.
- (2004). *Doña María. Historia de vida, memoria e identidad política*. Buenos Aires: Manantial.
- Jantet, A. (2003). «A votre service ! » La relation de service comme rapport social. *Sociologie du travail*, (45), 191-209.
- Jay, M. (2009). Historia y experiencia. En *Cantos de experiencia. Variaciones modernas sobre un tema universal* (pp.259-308). Buenos Aires: Paidós.
- Jelin, E. (1976). Migración a las ciudades y participación en la fuerza de trabajo de las mujeres latinoamericanas: el caso del servicio doméstico. *Centro de Estudios de Estado y Sociedad*, 4.
- y Freijóo, M. del C. (1980). Trabajo y familia en el ciclo de vida femenino. *CEDES*.
- Jones, G. S. (1983). *Languages of class: studies in English working class history 1832-1982*. Cambridge University Press.
- Kilkey, M. (2010). Men and Domestic Labor: A Missing Link in the Global Care Chain. *Men and Masculinities*, 13, 126-149.
- Klein, I. (2008). *La ficción de la memoria. La narración de historias de vida*. Buenos Aires: Prometeo.
- Knox, A. (2010). "Lost in translation": an analysis of temporary work agency employment in hotels. *Work, Employment and Society*, 24, 449-467.
- Kofes, S. (1998). Experiencias sociales, interpretaciones individuales: posibilidades y límites de las historias de vida en las ciencias sociales. En T. Lulle;

- P. Vargas, y L. Zamundio, *Los usos de la historia de vida en la ciencias sociales* (pp. 82-101). Barcelona: Anthropos.
- Kok, J. (2002). The challenge of strategy: a comment. *International Review of Social History*, 47, 465-485.
- Korczynski, M., y Evans, C. (2013). Customer abuse to service workers: an analysis of its social creation within the service economy. *Work, Employment and Society*, 27, 768-784.
- Kotler, P.; Bloom, P., y Hayes, T. (2002). *Marketing professional services*. Prentice Hall Press.
- Kritz, E. (1985). La formación de la fuerza de trabajo en la Argentina, 1869-1914. *Cuadernos del CENEP*, 30.
- Krotoschin, E., y Ratti, J. (1967). *Código del trabajo: anotado*. Buenos Aires: Depalma.
- Lacabana, M. (1997). *Mar del Plata en transición. Mercado de trabajo local y estrategias familiares*. Mar del Plata: Facultad de Ciencias Económicas y Sociales-Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Lahire, B. (2001). Lógicas prácticas: el “hacer” y el “decir sobre el hacer”. En *El espíritu sociológico* (pp. 137-155). Buenos Aires: Manantial.
- Lallement, M. (2007). Tiempo, trabajo, sujeto. Balance, cuestiones clave y perspectivas de las transformaciones contemporáneas. En C. Prieto, *Trabajo, género y tiempo social* (pp. 49-63). Madrid: Complutense-Hacer.
- Lanari, M. E.; López, M. T., y Alegre, P. (2000). Empleo en Mar del Plata: restricciones y oportunidades. Análisis del mercado de trabajo local en el contexto de la evolución nacional. *FACES*, 6, 23-66.
- Laufer, J.; Marry, C., y Maruani, M. (2005). *El trabajo del género. Las ciencias sociales ante el reto de las diferencias de sexo*. Valencia: Germania.
- Lautier, B. (2003). Las empleadas domésticas latinoamericanas y la sociología del trabajo: algunas observaciones acerca del caso brasileño. *Revista Mexicana de Sociología*, 65, 789-814.
- Laville, J.-L. (2000). Le tiers secteur. Un objet d'étude pour la sociologie économique. *Sociologie du travail*, 42, 531-545.

- Leon Roman, C. A. (2006). El uniforme y su influencia en la imagen social. *Revista Cubana de Enfermería*, 22.
- Lerussi, R. (2014). *La retórica de la domesticidad. Política feminista, derecho y empleo doméstico en la Argentina*. La Plata: Edulp.
- Lhuillier, D. (2006). Compétences émotionnelles : de la proscription à la prescription des émotions au travail. *Psychologie du travail et des organisations*, 12, 91-103.
- Lichtemberg, Y. (1992). La calificación, apuesta social, desafío productivo. En *Formación profesional, calificaciones y clasificaciones profesionales* (pp. 27-41). Buenos Aires: Pieete/Humanitas.
- Lionetti, L. (1999). Las maestras segundas madres: un imaginario compartido por el ámbito público y privado en Argentina (1870-1920). En M. Ortega; C. Sánchez, y C. Valiente Fernández, *Género y ciudadanía: revisiones desde el ámbito privado* (pp. 291-307). Madrid: Instituto Universitario de Estudios de la Mujer.
- Llyod, C., Warhust, C., y Dutton, E. (2013). The weakest link? Product market strategies, skill and pay in the hotel industry. *Work, Employment and Society*, 27, 254-271.
- Lobato, M. (1990). Mujeres en la fábrica. El caso de las obreras del frigorífico Armour, 1915-1969. *Anuario IEHS* N°5, 171-205.
- (1997) El estado en los años treinta y el avance desigual de los derechos y la ciudadanía. *Estudios Sociales*, 12, 41-58.
- (2001) *La vida en las fábricas. Trabajo, protesta y política en una comunidad obrera, Berisso (1904-1970)*. Buenos Aires: Prometeo/Entrepasados.
- Lobato, M. (2004). Entre la protección y la exclusión: discurso maternal y protección de la mujer obrera, Argentina 1890-1934. En J. Suriano, *La cuestión social en Argentina 1870-1943* (pp. 245-275). Buenos Aires: La Colmena.
- Lobato, M. (2007a). *Historia de las trabajadoras en la Argentina (1869-1960)*. Buenos Aires: Edhasa.

- (2007b). Los cuerpos protegidos: el trabajo femenino como objeto de preocupación pública. En *Historia de las trabajadoras en la Argentina: 1869-1960*. Buenos Aires: Edhasa.
- (2008). Trabajo, cultura y poder: dilemas historiográficos y estudios de género en Argentina. *Estudios de Filosofía Práctica e Historia de las Ideas*, 9, 29-45.
- , y Suriano, J. (2013). Trabajo, cuestión social e intervención estatal. En *La sociedad del trabajo. Las instituciones laborales en la Argentina (1900-1955)* (pp.9-53). Buenos Aires: Edhasa.
- Lozares, C., y Miguélez, F. (2007). De la flexibilidad del tiempo productivo a la rigidez del tiempo reproductivo. En C. Prieto, *Trabajo, género y tiempo social* (pp. 205-241). Madrid: Complutense-Hacer.
- Lub, X.; Nije Bijvank, M.; Bal, M.; Blomme, R., y Schalk, R. (2012). Different or alike? Exploring the psychological contract and commitment of different generations of hospitality workers. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24, 553-573.
- Luciani, M. P. (2014). La etapa formativa de la Secretaría de Trabajo y Previsión (1943-1946): primeros pasos organizativos y figuras relevantes. *Anuario del Instituto de Historia Argentina*, 14.
- Lurie, A. (1994). *El lenguaje de la moda*. Barcelona: Paidós.
- Lutz, C. (1988). *Unnatural Emotions: Everyday Sentiments on a Micronesian Atoll and their Challenge to Western Theory*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Lvovich, D., y Suriano, J. (2006). *Las políticas sociales en perspectiva histórica. Argentina, 1870-1952*. Buenos Aires: Prometeo-UNGS.
- Liotard, J.-F. (1985). *La condición posmoderna*. Madrid: Gedisa.
- Mac Con Iomaire, M. (2008). Searching for Chefs, Waiters and Restaurateurs in Edwardian Dublin: A Culinary Historian's Experience of the 1911 Dublin Census Online. *Petits Propos Culinaires*, 86, 92-126.

- Mac Con Iomaire, M. (2009). *The emergence, development and influence of French haute cuisine on public dining in Dublin restaurants 1900-2000: an oral history*. (Tesis Doctoral) Dublin Institute of Technology, Dublin.
- Mantero, J. (1997). Mar del Plata: devenir urbano y desarrollo turístico. *FACES*, 3, 135-142.
- Marrero Rodríguez, J. (1995, 1996). Semejanzas y diferencias en la producción de bienes y servicios. Una reflexión sociológica a partir de la reestructuración de la actividad turística. *Sociología del Trabajo: Revista Cuatrimestral de Empleo, Trabajo y Sociedad*, 26, 63-80.
- Mars, G., y Nicod, M. (1984). *The world of Waiters*. London: Allen y Unwin.
- Marshall, A. (2006). Efectos de las regulaciones del trabajo sobre la afiliación sindical: Estudio comparativo de Argentina, Chile y México. *Cuadernos del IDES*, 8.
- Maruani, M. (1991). La construcción social de las diferencias de sexo en el mercado de trabajo. *Revista de Economía y Sociología del Trabajo*, 13-14, 129-137.
- Maruani, M. (2000a). De la sociología del trabajo a la sociología del empleo. *Política y Sociedad*, 34, 9-17.
- (2000b). Introducción. En M. Maruani, C. Rogerat, y T. Torns, *Las nuevas fronteras de la desigualdad. Hombres y mujeres en el mercado de trabajo* (pp. 15-24). Barcelona: Icaria.
- Mauss, M. (1988). Techniques of the Body. *Economy and Society*, 2, 70-88.
- Milanesio, N. (2014). *Cuando los trabajadores salieron de compras*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Mirás Araujo, J. (2005). Rasgos básicos y transformaciones en el servicio doméstico en una ciudad periférica. A Coruña, 1900-1960. *Cuadernos de Historia Contemporánea*, 27, 197-221.
- Molinari, I. (1998). El mundo del trabajo: la vida de las obreras de la conserva en función de los tiempos de la fábrica. La sociabilidad en la fábrica, el ho-

- gar, el barrio, el tiempo libre en Mar del Plata, 1940/1983. *Anais Eletrônicos do III Encontro da ANPHLAC*, 1-11.
- Molinari, I. (2008). Obreras, operarias y empleadas. El trabajo de las mujeres en Mar del Plata, entre los años 1940 y 1960. *Trabajos y comunicaciones*, 34, 153-170.
- Molyneux, M. (2005). Más allá del debate sobre el trabajo doméstico. En D. Rodríguez y J. Cooper, *El debate sobre el trabajo doméstico* (pp. 13-51). México: UNAM.
- Montanari, M. (2004). *La comida como cultura*. Barcelona: Trea.
- Morgade, G. (1997). La docencia para las mujeres: una alternativa contradictoria en el camino de los saberes legítimos. En *Mujeres en la educación. Género y docencia en Argentina (1870-1930)* (pp. 67-114). Buenos Aires: Miño y Dávila.
- Múgica, M. L. (2001). *Sexo bajo control: la prostitución reglamentada: un escabroso asunto de política municipal. Rosario entre 1900 y 191*. Rosario: Universidad Nacional de Rosario.
- Murillo, S. (2006). *El mito de la vida privada: de la entrega al tiempo propio*. Madrid: Siglo XXI.
- Näre, L. (2010). Sri Lankan Men Working as Cleaners and Carers: Negotiating Masculinity in Naples. *Men and Masculinities*, 13, 65-86.
- Nari, M. (1998). De la maldición al derecho. Notas sobre las mujeres en el mercado de trabajo. Buenos Aires, 1890-1940. En H. Garrido y M. C. Bravo, *Temas de mujeres. Perspectivas de Género*. Tucumán: CEHIM-UNT.
- Nari, M. (2004). *Políticas de maternidad y maternalismo político, 1890-1940*. Buenos Aires: Biblos.
- Nash, M. (1983). *Mujer, familia y trabajo en España, 1875-1936*. Barcelona: Anthropos.
- Navarro, M., y Wainerman, C. (1979). El trabajo de las mujeres: un análisis preliminar de las ideas dominantes en las primeras décadas del siglo XX. *Cuadernos del CENEP*, (7)

- Neirinck, E., y Poulain, J. P. (2001). *Historia de la cocina y de los cocineros: técnicas culinarias y prácticas de mesa en Francia, de la Edad Media a nuestros días*. Barcelona: Editorial Zendrera Zariquiey.
- Nieto, A. (2008a). Anarquistas y obreras del pescado: una experiencia de organización sindical en los años '40. *Historia Regional*, 25, 89-117.
- (2008b). Conflictividad obrera en el puerto de Mar del Plata: del anarquismo al peronismo. El Sindicato Obrero de la Industria del Pescado, 1942-1948. *Revista de Estudios Marítimos y Sociales*, 1, 35-44.
- (2011). Un acercamiento «topográfico» a la militancia sindical libertaria en la Argentina de los años cuarenta. *Anuario digital, Escuela de Historia, UNR*, 24, 187-216.
- , y Colombo, G. (2008). Aproximación a las formas de la lucha obrera en la industria de la pesca, Mar del Plata 1997-2007. *Labour Again*.
- Novick, M. (2001). Nuevas reglas de juego en Argentina: Competitividad y actores sindicales. En E. de la Garza Toledo, *Los sindicatos frente a los procesos de transición política* (pp. 25-46). Buenos Aires: CLACSO.
- Offe, C. (1992). *La sociedad del trabajo*. Madrid: Alianza.
- Oliva, M., y Schejter, C. (2006). El empleo en las ramas características del turismo en Argentina. *Aportes y Transferencias*, 2, 36-68.
- Pahl, R. E. (1991). *Las divisiones del trabajo*. Madrid: MTSS.
- Palermo, S. (2008). El trabajo femenino en el siglo XX: nuevas miradas y planteos de la historia de la mujer y los estudios de género. *Trabajos y comunicaciones*, 34, 99-109.
- Palermo, S. (2009). Masculinidad, conflictos y solidaridades en el mundo del trabajo ferroviario en Argentina (1912-1917) *Revista Mundos do Trabalho*, 1, 94-123.
- Palermo, S. (2012). La acción del DNT frente a los conflictos laborales en los ferrocarriles y su intervención en la gran huelga de 1917. En M. Lobato y J. Suriano, *La sociedad del trabajo. Las instituciones laborales en la Argentina (1900-1955)* (pp. 57-83). Buenos Aires: Edhasa.

- Palermo, S., y D'Uva, F. (2015) Vida sindical y sociabilidades masculinas: los trabajadores ferroviarios en la Argentina de principios de siglo XX. *Archivos del movimiento obrero y la izquierda*, 7, 37-58.
- Palmer, C.; Manassero Mas, M. A., y García Buades, E. (2009). Consecuencias del Trabajo Emocional en el Sector Turístico: ¿Riesgos Psicosociales o Salud Laboral? *Ciencia y Trabajo*, 32, 85-95.
- Panettieri, J. (1968). *Los trabajadores*. Editorial J. Álvarez.
- Paperman, P. (2003). Surveillance underground. The uniform as an interaction device. *Etnography*, 4, 397-419.
- Pastoriza, E. (1993). *Los trabajadores de Mar del Plata en vísperas del peronismo*. Buenos Aires: CEAL.
- (1996). Mar del Plata en los años '30: entre la regresión política y el progresismo social. En E. Pastoriza y J. Melón Pirro, *Los caminos de la democracia. Alternativas y prácticas políticas. 1930-1943*. Buenos Aires: Biblos/ Universidad Nacional de Mar del Plata.
- (2002). *Las puertas al mar. Consumo, ocio y política en Mar del Plata, Montevideo y Viña del Mar*. Buenos Aires: Biblos.
- (2008). Estado, gremios y hoteles. Mar del Plata y el peronismo. *Estudios Sociales*, 34(1), 121-147.
- (2009). *Un mar de memoria. Historia e imágenes de Mar del Plata*. Buenos Aires: Edhasa.
- , y Torre, J. C. (1999). Mar del Plata, un sueño de los Argentinos. En F. Devoto y M. Madero (dirs.), *Historia de la vida privada en la Argentina. La Argentina entre multitudes y soledades. De los años treinta a la actualidad* (pp. 49-77). Buenos Aires: Taurus.
- Pedetta, M. (2014). Hombres de negro. Los trabajadores del casino marplatense (1930-1950) *Estudios Sociales*, 47(1), 41-68.
- Pegoraro, V. (2015). La familia de la construcción: representaciones corporativas y discurso empresarial. La «historia sagrada» del Centro de Constructores y Anexos de Mar del Plata. *Estudios Sociales Contemporáneos*, 12, 193-208.

- Pereyra, F. (2015). El servicio doméstico y sus derechos en Argentina. *Revista Nueva Sociedad*, 256, 90-102.
- , y Poblete, L. (2015). Qué derechos? ¿Qué obligaciones? La construcción discursiva de la noción de empleadas y empleadores en el debate de la Ley del Personal de Casas Particulares (2010-2013) *Cuadernos del IDES*, 30, 73-102.
- Pérez, I. (2012a). *El hogar tecnificado. Familias, género y vida cotidiana, 1940-1970*. Buenos Aires: Biblos.
- (2012b). La cocina tecnificada. Consumo, eficiencia y género en el espacio doméstico. En *El hogar tecnificado. Familias, género y vida cotidiana. 1940-1970*. Buenos Aires: Biblos.
- (2013). Entre las normas y sus usos. Servicio doméstico, trabajo, intimidad y justicia en el Consejo de Trabajo Doméstico (Buenos Aires, 1956-1962) *Nuevo mundo, mundos nuevos*.
- (2017). Domestic hierarchies: Household workers and middle-class employers in Buenos Aires, 1956-1976. *Journal of Latin American Studies*, 9, 35-50.
- , y Canevaro, S. (2018). Estrategias de las trabajadoras domésticas frente a la justicia laboral. En I. Pérez; R. Cutuli, y D. Garazi, *Senderos que se bifurcan. Servicio doméstico y derechos laborales en la Argentina del siglo XX* (pp. 169-189). Mar del Plata: Eudem.
- , y Cutuli, R. (2011). Trabajo, género y desigualdad. El caso de las empleadas domésticas. Mar del Plata, 2010-2011. 2° Premio Concurso BialeMasé: *El estado de la clase trabajadora en la provincia de Buenos Aires* (Ministerio de Trabajo, Gobierno de la Provincia de Buenos Aires).
- , Cutuli, R., y Garazi, D. (2018). *Senderos que se bifurcan. Servicio doméstico y derechos laborales en la Argentina del Siglo XX*. Mar del Plata: Eudem.
- , y Stallert, C. (2015). Male Domestic Workers and Gendered Boundaries among Latin American Migrants in Brussels. *European Journal of Latin American and Caribbean Studies*, 98, 69-86.
- Pérez, P. (2008). Desigualdades de género en el mercado de trabajo argentino

- (1995-2003) *Trabajos y comunicaciones*, 34, 171-200.
- Perrot, M. (2011). Habitaciones de hotel. En *Historia de las alcobas* (pp. 171-201). México: Fondo de Cultura Económica-Siruela.
- Pinna, G. (2015). Luxe, genre et émotions dans l'hôtellerie. *La nouvelle revue du travail*, 6, 1-13.
- Pite, R. (2016). *La mesa está servida: Doña Petrona C. de Gandulfo y la domesticidad en la Argentina del siglo XX*. Buenos Aires: Edhasa.
- Polachek, S. (1980). Occupational Self-Selection: A Human Capital Approach to Sex Differences in Occupational Structure. *The Review of Economics and Statistics*, 60-69.
- Portelli, A. (1991). Lo que hace diferente a la historia oral. En D. Schwarzstein, *La historia oral* (pp. 36-51). Buenos Aires: CEAL.
- Queirolo, G. (2004). El trabajo femenino en la ciudad de Buenos Aires (1890-1940): una revisión historiográfica. *Temas de Mujeres*, 1, 55-87.
- Queirolo, G. (2008). El mundo de las empleadas administrativas: perfiles laborales y carreras individuales (Buenos Aires, 1920-1940) *Trabajos y comunicaciones*, 34, 129-151.
- (2014). Vendedoras: género y trabajo en el sector comercial (Buenos Aires, 1910-1950) *Estudios Feministas*, 22, 20-50.
- (2015). Dactilógrafas y secretarías perfectas: el proceso de feminización de los empleos administrativos (Buenos Aires, 1910-1950) *Historia Crítica*, 57, 117-137.
- (2018). *Mujeres en las oficinas. Trabajo, género y clase en el sector administrativo (Buenos Aires, 1910-1950)*. Buenos Aires: Biblos.
- Ramacciotti, K. (2011). De la culpa al seguro. La ley de Accidentes de Trabajo, Argentina (1915-1955) *Revista Mundos do Trabalho*, 3, 266-284.
- (2014). Influencias internacionales sobre la gestión de los accidentes de trabajo en Argentina. Primera mitad del siglo XX. *el@tina. Revista electrónica de estudios latinoamericanos*, 12, 21-42.

- , y Valobra, A. (2010). La profesionalización de la enfermería en Argentina: Disputas políticas e institucionales durante el peronismo. *Asclepio. Revista de Historia de la Medicina y de la Ciencia*, 62, 353-374.
- Ramos, R. (2007). Metáforas sociales del tiempo en España: una investigación empírica. En C. Prieto, *Trabajo, género y tiempo social* (pp. 103-204). Madrid: Complutense-Hacer.
- Recalde, H. (1997). *La salud de los trabajadores en Buenos Aires (1870-1910). A través de las fuentes médicas*. Buenos Aires: Grupo Editor Universitario.
- Recchini de Lattes, Z., y Wainerman, C. (1977). El empleo femenino y desarrollo económico: algunas evidencias. *Desarrollo Económico*, 17, 301-317.
- Rees, G., y Fielder, S. (1992). The service economy, subcontracting and the new employment relations: contract catering and cleaning. *Work, Employment and Society*, 6, 347-368.
- Regini, M. (1990). *The Future on the Labor Movement*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Remedi, F. (2014). El «problema del servicio doméstico» en la modernización argentina. Córdoba (1910-1930). En F. Remedi y M. Barboza Cruz, *Cuestión Social, políticas sociales y construcción del Estado social en América Latina, siglo XX* (pp. 51-71). Córdoba y México: Centro de Estudios Históricos Prof. Carlos Segretti y UNAM.
- Remedi, F. (2017). Modernidad alimentaria y afrancesamiento. Ciudad de Córdoba (Argentina) en el tránsito del siglo XIX al XX. *Historia Crítica*, 65, 71-92.
- Rifkin, J. (1995) *El fin del trabajo*. Barcelona: Paidós.
- Robin, R. (2002) La autoficción. El sujeto siempre en falta. En L. Arfuch (ed.), *Identidades, sujetos y subjetividades* (pp. 45-58). Buenos Aires: Prometeo.
- Rodríguez, D., y Cooper, J. (2005). *El debate sobre el trabajo doméstico*. México: UNAM.
- Romero Amado, J.; Toledo Navarro, Y., y Ocampo Fernández, V. (2014). El sector servicios: revisión de los aportes para su teorización y estudio. *Tecsis-tecatl*, 16, 1-20.

- Sainsbury, D. (1996). *Gender, Equality and Welfare States*. Nueva York: Cambridge University Press.
- Sarasúa, C. (1994). *Criados, nodrizas y amos: el servicio doméstico en la formación del mercado de trabajo madrileño, 1758-1868*. Madrid: Siglo XXI.
- Sarti, R. (2005). Domestic service and European identity. En *Proceedings of the servant project*, 5, 195-284.
- (2006). Domestic Service: Past and Present in Southern and Northern Europe. *Gender and History*, 18, 222-245.
- (2010). Fighting for Masculinity: Male Domestic Workers, Gender, and Migration in Italy from the Late Nineteenth Century to the Present. *Men and Masculinities*, 13, 16-43.
- Saulquin, S. (2006). *Historia de la moda argentina*. Buenos Aires: Emecé.
- (2010). *La muerte de la moda, el día después*. Buenos Aires: Paidós.
- Sawhill, I. (1973). Economics of Discrimination Against Women: Some New Findings. *Journal of Human Resources*, 8, 383-396.
- Schvarstein, L. (2005). *Trabajo y Subjetividad. Entre lo existente y lo necesario*. Buenos Aires: Paidós.
- Scott, J. W. (1992). Experiencia. *La Ventana*, 13, 42-74.
- Scott, J. W. (1999). El género: una categoría útil para el análisis histórico. En M. Navarro y C. Stimpson, *Sexualidad, género y roles sexuales* (pp. 37-75). Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Scott, J. W. (2008a). Las mujeres en la formación de la clase obrera en Inglaterra. En *Género e Historia* (pp. 95-121). México: Fondo de Cultura Económica.
- (2008b). Sobre el lenguaje, el género y la historia de la clase obrera. En *Género e Historia* (pp. 77-94). México: Fondo de Cultura Económica.
- , y Tilly, L. (1978). *Women, Work and Family*. Nueva York: Holt, Rinehart and Winston.
- Scrinzi, F. (2010). Masculinities and the International Division of Care: Migrant Male Domestic Workers in Italy and France. *Men and Masculinities*, 13, 44-64.

- Sherman, R. (2011). Beyond interaction customer influence on housekeeping and room service work in hotels. *Work, Employment and Society*, 25, 19-33.
- Sinclair, T. (1997). *Gender, Work and Tourism*. London: Routledge.
- Soprano, G. (2000). El Departamento Nacional del Trabajo y su proyectos de regulación estatal de las relaciones capital-trabajo en Argentina. 1907-1943. En J. Panettieri, *Argentina: trabajadores entre dos guerras* (pp. 31-53). Buenos Aires: Eudeba.
- Soprano, G. (2007). Del Estado en singular al Estado en plural: Contribución para una historia social de las agencias estatales en la Argentina. *Cuestiones de Sociología*, 4, 19-49.
- Spinosa, M. (2006). Los saberes y el trabajo. *Anales de la Educación Común*, 2, 164-173.
- Stagnaro, A. (2012). *Los Tribunales del Trabajo como escenario del conflicto entre el capital y el trabajo: 1948-1960* (Tesis Doctoral) Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación-Universidad Nacional de La Plata, La Plata.
- Steedman, C. (2009). *Labours lost: domestic service and the making of modern England*. Cambridge: Cambridge University Press.
- (2013a). El trabajo de servir: las tareas de la vida cotidiana en Inglaterra, 1760-1820. *Mora*, 19, 101-126.
- (2013b). The servant's labour: The business of life, England, 1760-1820. (C. Covello, Trad.), *Revista Mora*, 19, 101-126.
- Stone-Mediatore, S. (1998) Chandra Mohanty and the revaluing of 'experience'. *Hypatia*, 13, 116-133.
- Supiot, A. (2008). *Derecho del trabajo*. Buenos Aires: Heliasta.
- Suriano, J. (2000). *La cuestión social en Argentina, 1870-1943*. Buenos Aires: La Colmena.
- (2007). El largo camino hacia la ciudadanía social. En S. Torrado, *Población y bienestar en la Argentina del primero al segundo Centenario. Una Historia Social del siglo XX* (Vol. 1) (pp. 69-96). Buenos Aires: Edhasa.

- Tabucchi, A. (2016). Carta desde Casablanca. En *El juego del revés*. Barcelona: Anagrama.
- Théubad, F. (1998). *Écrire l'histoire des femmes*. Fontenay-aux-Roses: ENS.
- Thompson, D. (2013) Las mujeres y la radicalidad política en el siglo XIX: una dimensión ignorada. *Mora*, 19, 65-82.
- Thompson, E. P. (1964) *The Making of the English Working Class*. Nueva York: Pantheon Books.
- (1984) Tiempo, disciplina de trabajo y capital industrial. En *Tradición, revuelta y conciencia de clase. Estudios sobre la crisis de la sociedad pre-industrial* (pp. 199-218). Barcelona: Crítica.
- Tinsman, H. (1992). The Indispensible Services of Sisters: Considering Domestic Service in United States and Latin American Studies. *Journal of Women's History*, 4, 37-59.
- Tizziani, A. (2013). El Estatuto del Servicio Doméstico y sus antecedentes: debates en torno a la regulación del trabajo doméstico remunerado en la Argentina. *Nuevo mundo, mundos nuevos*.
- Torrado, S. (1982). *El enfoque de las estrategias familiares de vida en América Latina. Orientaciones Teórico-metodológicas*. Buenos Aires: CEUR.
- Torre, J. C. (ed.) (1988). *La formación del sindicalismo peronista*. Buenos Aires: Legasa.
- (1990). *La vieja guardia sindical y Perón. Sobre los orígenes del peronismo*. Buenos Aires: Sudamericana.
- Torre, J. C., y Pastoriza, E. (2002). La democratización del bienestar. En J. C. Torre, *Los años peronistas (1943-1955)* (Tomo 8) (pp. 257-312). Buenos Aires: Sudamericana.
- Torricella, A. (2011). *Género, prácticas de re-presentación familiares/personales y fotografías. Usos y sentidos de la propia imagen y su devenir doméstico. Argentina, 1930 a fines de 1960*. Universidad Nacional de Quilmes, Bernal.
- Touraine, A. (1971). *La sociedad posindustrial*. Barcelona: Ariel.

- Tranberg Hanses, K. (1986). Household work as a man's job: Sex and gender in domestic service in Zambia. *Anthropology Today*, 2, 18-23.
- Urry, J. (2002). Working Under the Tourist Gaze. En *The Tourist Gaze*. London: Sage.
- Van Den Eeckhout, P. (2015). Waiters, Waitresses, and their Tips in Western Europe before World War I. *International Review of Social History*, 60, 349-378.
- Van Den Eeckhout, P., y Scholliers, P. (2003). The language of a menu (Le Grand Hotel, Brussels, 1926) *Food and History*, 1, 240-248.
- van der Linden, M. (2005) Towards a New Historical Conceptualization of the World Working Class. *História*, 24, 11-40.
- Vargas, F. (2015) El índice de dependencia potencial en Santiago del Estero 2001-2010. *Revista de Población, Estado y Sociedad. Centro de Demografía y Población*, 9, 1-25.
- Vazquez Lorda, L. (2010). El otro ángel del hogar es mujer, trabajadora y asalariada. Las empleadas domésticas y el catolicismo en la Argentina de los años 1950. En N. J. Álvarez, *Familia, género y después... Itinerarios entre lo público, lo privado y lo íntimo* (pp. 107-125). Rosario: Prohistoria.
- Viazzo, P., y Lynch, K. (2002). Anthropology, family history and the concept of strategy. *International Review of Social History*, 47, 423-452.
- Victoria Uribe, M. S. (2010). La minuta del día: Los tiempos de comida de la élite capitalina a principios del siglo XX. *Historia y grafía*, 34, 15-45.
- Vidal Buzzi, F. (2002). Comer adentro, comer afuera. Paradigmas y Transformaciones en el consumo alimentario. En AA.VV., *La cocina como patrimonio (in) tangible*. Buenos Aires: Comisión para la Preservación del Patrimonio Histórico Cultural de la Ciudad de Buenos Aires.
- Wagner, P. (1997). *Sociología de la modernidad*. Barcelona: Herder.
- Wainerman, C. (2005). *La vida cotidiana en las nuevas familias: ¿una revolución estancada?* Buenos Aires: Lumiere.

- (2007). Mujeres que trabajan. Hechos e ideas. En *Población y bienestar en la Argentina del primero al segundo centenario. Una Historia Social del siglo XX* (Tomo 2) Buenos Aires: Edhasa.
- , y Binstock, G. (1992). El nacimiento de una ocupación femenina: La enfermería en Buenos Aires. *Desarrollo Económico*, 126, 271-284.
- , y Recchini de Lattes, Z. (1980). *La medición del trabajo femenino*. Buenos Aires: CENEP.
- Wajcman, J. (2005). El género en el trabajo. En J. Laufer, C. Marry, y M. Maruani, *El trabajo del género. Las ciencias sociales ante el reto de las diferencias de sexo* (pp. 191-205). Valencia: Germania.
- Walsh, T. (1990). Flexible labour utilisation in the private service sector. *Work, Employment and Society*, 4, 517-530.
- Weller, J. (2001). Procesos de exclusión e inclusión laboral: la expansión del empleo en el sector terciario. *Revista CEPAL*.
- (2004). El empleo terciario en América Latina. *Revista CEPAL*.
- Williams, R. (2003) *Palabras clave. Un vocabulario de la cultura y la sociedad*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Zimmerman, E. (1994) Reforma política y reforma social: tres propuestas de comienzos de siglo. En F. Devoto y M. Ferrari, *La construcción de las democracias rioplatenses: proyectos institucionales y prácticas políticas* (pp. 17-29). Buenos Aires: Biblos/Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Zylberberg-Hocquard, M. H. (1997). Historia y división sexual del trabajo. La obrera. En H. Hirata y D. Kergoat, *La división sexual del trabajo. Permanencia y cambio* (pp. 207-224). Buenos Aires: Asociación Trabajo y Sociedad-PIETTE.



El revés de las vacaciones:

hotelería, trabajo y género

Mar del Plata, segunda mitad del siglo XX

La expansión del turismo a mediados del siglo XX permitió que muchas personas de distintos sectores sociales accedieran a la experiencia de vacaciones en Mar del Plata. Como parte de ese proceso, se produjo un importante incremento de los trabajadores que satisfacían las necesidades de las y los turistas.

Con el foco en las condiciones de trabajo y en las relaciones de género, Débora Garazi reconstruye las singularidades del trabajo en la hotelería marplatense de la segunda mitad del siglo XX a partir de las experiencias de quienes se desempeñaron allí. Atendiendo a cuestiones relativas a la remuneración, el tiempo de trabajo, los saberes y habilidades implicadas, la distribución del trabajo según el género de los y las trabajadoras y la discriminación que ello implicaba, esta investigación contribuye a tensionar la forma en que el trabajo ha sido interpretado en tanto categoría y práctica social, y a matizar la imagen que se ha construido sobre el mundo de trabajo urbano del siglo XX.