

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

Débora Garazi

Resumen:

A pesar de la relevancia que han tenido los servicios a lo largo del siglo XX en Argentina, los estudios en clave histórica sobre el sector recién han aparecido en las últimas décadas de la mano de la historia de las mujeres y de los estudios de género. Durante largas décadas, en el ámbito académico ha prevalecido una noción determinada de trabajo y, en tanto, de trabajadores, asociada al modelo industrial, masculino y asalariado, entendido como dominante desde fines del siglo XIX y aquellas ocupaciones que no se adecuaban a esos criterios recibieron menor atención. De esta forma, la exploración de los atributos de 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 trabajo y sólo se incorporaron de manera más tardía.

Diversos autores han destacado que la singularidad de los trabajos de servicios personales radica en el carácter inmaterial de su producción, en la imposibilidad de separarla de la circulación y el consumo y en la importancia de la interacción con los clientes y otros actores no productivos.

Este artículo explora algunas de las singularidades del trabajo y de las experiencias de trabajadores y trabajadoras que se han desempeñado en el sector hotelero de Mar del Plata, en la segunda mitad del siglo XX. Partimos de la idea de que 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. Analizamos las habilidades y cualidades relacionales que debía poseer el personal para desempeñarse satisfactoriamente en el sector, así como las caras y contracaras que, según los propios trabajadores/as, presentaba esta ocupación.

Palabras clave: trabajo- servicios personales- hotelería- género

Work *with* and *for* others. Some aspects of a personal services job: the hospitality industry in Mar del Plata in the second half of the 20th century

Abstract:

Despite the relevance that services have had in the 20th century in Argentina, historical studies of the sector have only recently appeared in the history of women and gender studies. During long decades, in the academic field, has prevailed a certain notion of work associated with the industrial, masculine and salaried model, understood as dominant since the end of the 19th century. The occupations that did not conform to those criteria received less attention. In this way, the exploration of the attributes of the personal service or customer service jobs often associated with the middle classes and the female gender, were marginalized.

Several authors have pointed out that the singularity of personal services works lies in the immaterial character of their production, in the impossibility of separating them from circulation and consumption and in the importance of interaction with clients and other non-productive actors

This article explores some of the singularities of the work and the experiences of workers who have worked in the hotel sector of Mar del Plata, in the second half of the 20th century. We start from the idea that working for and with others and in tasks so linked to the biological and social reproduction of life gave rise to forms and working relationships with their own characteristics. We analyzed the skills and relational qualities that the personnel should possess to perform satisfactorily in the sector as well as the obverse and reverse that, according to the workers, presented this occupation.

Key Words: work- personal services- hospitality- gender

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 XX¹

Débora Garazi²

Introducción

*En gastronomía [término utilizado para referirse también a la hotelería] los problemas que tenés o que traes de la calle, tenés que olvidarte. Tenes que pensar en el trabajo, atender al cliente como se merece. No con cara de enojado.*³

La frase con la que iniciamos el artículo fue dicha por Manolo, un trabajador hotelero-gastronómico de la ciudad de Mar del Plata que se desempeñó en el sector por más de cuatro décadas. Comenzó a trabajar a los doce años, en la temporada 1949-1950, en uno de los hoteles de mayor categoría de la ciudad y permaneció allí hasta 1988, año en que se jubiló luego de haber ocupado diversos puestos e ir ascendiendo en la escala jerárquica. En su relato salieron a la luz, entre otras cuestiones, algunas singularidades de las experiencias de los trabajadores y trabajadoras que se desempeñaban en un servicio personal caracterizado por la proximidad y el contacto directo y cotidiano con los huéspedes.

A pesar de la relevancia que han tenido los servicios a lo largo del siglo XX en Argentina, los estudios en clave histórica sobre el sector recién han aparecido en las últimas décadas de la mano de la historia de las mujeres y de los estudios de género (Barrancos, 2010; Lobato, 2007; Queirolo, 2004; Wainerman, 2007).

Durante largas décadas, en el ámbito académico ha prevalecido una noción determinada de trabajo y, en tanto, de trabajadores, asociada al modelo industrial,

¹Este artículo es parte del resultado de la investigación llevada a cabo en el marco de la tesis doctoral para optar por el título de Doctora en Ciencias Sociales y Humanas por la Universidad Nacional de Quilmes titulada "Trabajo, género y servicios: experiencias y representaciones del trabajo en la hotelería (Mar del Plata, segunda mitad del siglo XX), financiada con una beca de Postgrado de CONICET. Asimismo, formó parte de los proyectos colectivos "Segregación ocupacional: trabajo y género dentro del sector de servicios (Mar del Plata, segunda mitad del siglo XX)" (2014-2015) y "Trabajo doméstico y cuidados remunerados: desigualdades de género y clase en el mercado de trabajo" (2016-2017), cuya ejecución estuvo a cargo del grupo de *Estudios sobre Familias, Género y Subjetividades* de la Universidad Nacional de Mar del Plata. Agradecemos los comentarios y sugerencias de los/as evaluadores/as anónimos de la revista *Estudios del Trabajo* gracias a los cuales el artículo se vio beneficiado.

²UNMdP/CONICET. Correo-e: deboragarazi@gmail.com

³ Entrevista a Manolo, Mar del Plata, marzo de 2016.

masculino y asalariado, entendido como dominante desde fines del siglo XIX y aquellas ocupaciones que no se adecuaban a esos criterios recibieron menor atención (Scott, 2008). De esta forma, la exploración de los atributos de 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 trabajo y sólo se incorporaron de manera más tardía.

Diversos autores han destacado que la singularidad de los trabajos de servicios personales⁴ radica en el carácter inmaterial de su producción, en la imposibilidad de separarla de la circulación y el consumo y en la importancia de la interacción con los clientes y otros actores no productivos (Gershuny, 1987; Goffman, 2006; Gorz, 1995; Hochschild, 1979; Urry, 2002).

En ese sentido, este artículo busca explorar algunas de las singularidades del trabajo y de las experiencias de trabajadores y trabajadoras que se han desempeñado en el sector hotelero de Mar del Plata, ciudad turística argentina por excelencia, en la segunda mitad del siglo XX.⁵ En este tipo de trabajo, como sostiene Enrique de la Garza Toledo (2009), la típica relación laboral bilateral entre asalariados y empresarios se convertía en una relación trídica que incluía, además, a los huéspedes.

Para acceder a las experiencias apelamos a relatos de vida construidos a través de entrevistas de carácter abierto (Bertaux, 1989).

⁴Si 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, otros servicios personales). Como puede observarse, siguiendo esta clasificación, las experiencias de trabajo abordadas en el presente artículo se inscriben dentro de los servicios personales. Ver: (Evers & Laville, 2004; Weller, 2004)

⁵El 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, en muchos casos, de modo estacional. El recorte temporal, segunda mitad del siglo XX, responde a diversas cuestiones. Una de ellas está vinculada con las características que presentaba 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 sentidos. Por un lado, en lo que refiere a los procesos de trabajo en sí mismos que tendieron a una suerte de “profesionalización” de la actividad. Por otro lado, un deterioro de las relaciones de trabajo a nivel general producto de las políticas de flexibilización y precarización laboral implementadas en esa década.

Contamos con 25 entrevistas realizadas a personas vinculadas con el mundo de la hotelería durante el período contemplado por nuestra investigación.⁶ La mayoría de ellas corresponden a trabajadores y trabajadoras, y los casos seleccionados buscaron dar cuenta de la heterogeneidad que caracterizaba al sector en la ciudad de Mar del Plata: 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 hemos empleado manuales de hotelería de la época, así como reglamentos de trabajo de hoteles particulares en los que puede observarse cuáles eran las aptitudes y atributos esperados, al menos en el plano ideal, de quienes se desempeñaban allí, y que dan cuenta de la importancia otorgada a aquellas habilidades vinculadas al manejo de la relación con los huéspedes.⁷

Uno de los elementos centrales que ha caracterizado al trabajo en hotelería es su carácter de “servicio al consumidor”. Partimos de la idea de que 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. Muchas de las actividades que desarrollaban las y los trabajadores no podían posponerse, requerían una realización diaria y en un tiempo determinado, lo que implicaba su presencia en el hotel las 24 horas del día, los siete días de la semana, durante el período en el que el establecimiento permaneciera abierto al público, generalmente la temporada estival.

Por otro lado, el hecho de trabajar con personas a los que se les brindaba un servicio determinado que, en algún modo implicaba su bienestar y disfrute personal, generaba las más variadas experiencias de trabajo que combinaban la realización de ciertas tareas habituales y frecuentes con otras que respondían a acontecimientos imprevistos (Gorz, 1995; Mars & Nicod, 1984) y, en las que, el autocontrol de las emociones públicas y privadas, o lo que se ha denominado *trabajo emocional*, aparecía

⁶Las entrevistas fueron realizadas entre 2012 y 2017.

⁷Aunque algunos manuales 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, otros formaban parte del acervo de la Biblioteca Municipal “Leopoldo Marechal” del partido de General Pueyrredón la cual constituía un repositorio de material de consulta disponible para los marplatenses (Ver Fuentes).

como rasgo fundamental (Elías, 2016; Gracia, Ramos, & Moliner, 2014; Hochschild, 1979). Como ha sostenido André Gorz (1995), los trabajos de servidor, se caracterizan no sólo por suministrar una cantidad de trabajo contractual a un precio contractual, sino también por agrandar, darse por entero. Así, los trabajadores y 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.

Ahora bien, ¿qué habilidades y saberes debían poseer los trabajadores/as para desempeñarse en este tipo de ocupación?, ¿cómo se manifestó la dimensión *relacional* del trabajo en los relatos de los y las entrevistadas?, ¿cómo influía en las experiencias de los trabajadores y trabajadoras la categoría del servicio ofrecido y el nivel socioeconómico de los huéspedes del hotel en que se ocupaban?, ¿qué significaba “ofrecer un servicio” para los y las trabajadoras?, ¿cómo influía el género en estas experiencias?, ¿cómo mediaron los procesos de memoria en los modos de evocarlas?

El texto está organizado en dos apartados que abordan algunos aspectos que caracterizaron a las experiencias de trabajo aquí abordadas. Focalizaremos particularmente, en aquellos que se desprenden de su carácter de servicio personal y de la proximidad que existía entre quienes ofrecían y quienes demandaban el servicio. En primer lugar, nos centramos en las cualificaciones, habilidades y aptitudes relacionales que debían poseer los trabajadores/as que, como mostraremos, formaban parte del *trabajo emocional*. Luego, analizamos las caras y contrararas que, según los propios trabajadores y trabajadoras, tenía el hecho de desempeñarse en un trabajo estacional en constante contacto con los huéspedes.

Aptitudes, cualidades y habilidades de las y los trabajadores de servicios

Uno de los elementos centrales que ha caracterizado al trabajo en hotelería es su carácter de servicio personal y de “servicio al consumidor”. Ahora bien, ¿cómo se definía el servicio ofrecido?, ¿qué características presentaba?, ¿cuáles eran las cualidades que debían pretensar quienes se desempeñaban allí?

En su gran mayoría, las definiciones que han intentado distinguir los bienes de los servicios han hecho hincapié en el carácter material y tangible de los primeros en oposición al carácter inmaterial e intangible de los segundos (Kotler, Bloom, & 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 y que se desempeñó allí desde la década del sesenta, en el hotel...

*se vendía atención y, además, una habitación bien equipada y servicios. Pero esos servicios [eran] brindados por gente.*⁸

Lo que se destaca en dicho fragmento es la cuestión de la atención al cliente, las dimensiones material e inmaterial de las prestaciones brindadas por el hotel y el papel que en él cumplían las y los trabajadores. Los aspectos materiales del servicio (habitación, cama, comida, etc.) perdían su valor o carecían de sentido si quien los ofrecía no estaba a la altura de las circunstancias. Como mostramos más adelante, las y los trabajadores no sólo debían presentar ciertas cualificaciones sino cualidades personales que les permitieran desarrollar satisfactoriamente una ocupación donde el *saber ser* revestía igual o más importancia que el *saber hacer*.

Al tratarse de actividades y labores que se “desprendían” de la vida cotidiana y doméstica (Garazi, 2017), los hoteles permitían la inserción en el mercado laboral de aquellos/as que no tenían cualificaciones formales requeridas en otros tipos de trabajo.

Sin embargo, como explicitaban los manuales de hotelería de la época, reglamentos de trabajo y las entrevistas, era necesario poseer ciertas cualidades personales o adquirir una serie de aptitudes para desempeñarse allí.

En ese sentido, con relación a los mozos, un 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 deficiente.*⁹

⁸ Entrevista a Ernesto, Mar del Plata, octubre de 2016.

⁹ Gerald W. Lattin (1975). *Administración moderna y de hoteles y moteles*. México: Trillas. Pág. 125.

Para lograr un servicio de determinada calidad, y en la misma línea que lo sostenido en la cita anterior, 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 correspondían que realizaran, los modos en que debían vincularse con los huéspedes estaban expuestos con mayor meticulosidad y cargados de precisiones que especificaban cómo hacerlo:

[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 sonreír.¹⁰

Como puede observarse en los fragmentos citados, los mozos debían ser corteses en la forma de atender a los clientes, ser intuitivos, atentos, amables, sonrientes, discretos y, sobre todo, debían “sobreponerse a sus problemas personales y laborales y sonreír”. 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 & Wood, 1991). En ese sentido, Arlie Hochschild sostuvo que el *trabajo emocional* era un componente básico de los requerimientos laborales de muchos puestos de trabajo en las sociedades de servicios. Como sugiere el fragmento citado, en los servicios se buscaba generar cierta empatía con los clientes. Por un lado, los trabajadores debían desarrollar habilidades que les permitieran percibir las emociones ajenas y adecuarse a ellas. Por otro lado, debían comunicarse a través de un

¹⁰ Reglamento interno de trabajo del Hotel Antártida Argentina, s/f. provisto por el Gerente general del establecimiento.

lenguaje corporal determinado que implicaba un esfuerzo por parte del trabajador tanto en el control de sus movimientos como de sus emociones, sentimientos y expresiones, 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, & Schalk, 2012; Pinna, 2015)

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, durante el período abordado, las ocupaciones con mayor contacto con los clientes eran ocupadas por varones. 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 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, los puestos de trabajo “visibles” pueden entenderse como herederos de aquellos que, en las casas de las familias de elite, solían realizar los mayordomos, porteros, choferes, etc.¹¹, caracterizados por su mayor jerarquización. La presencia masculina 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, 1988), habilidades necesarias para el desempeño en trabajos de servicios.

Particularmente, en la hotelería se combinaban dos tipos de calificaciones. En primer lugar, *saberes-hacer*, entendidos como habilidades que se adquirían o se aprendían en la práctica y, en tanto, difíciles de explicitar y muchas veces subestimados.

¹¹ Hacia fines del 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 dicha categoría. Cecilia Allemandi (2017), ha mostrado que las tareas de los servidores domésticos, hasta principios del siglo XX, 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, planchadoras, los hombres lo hacían generalmente como mucamos, valets, chefs, pinches, cocheros, porteros, jardineros (Allemandi, 2017). Sobre la demarcación de algunas categorías laborales del servicio doméstico ver: (Pérez, Cutuli, & Garazi, 2018)

En segundo lugar *saberes-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 por lo 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 a lo relacional constituían cualidades indispensables de las y los trabajadores.

En el marco de las entrevistas, esta dimensión del trabajo adquirió centralidad. Las y los entrevistados hicieron referencia a un conjunto de habilidades consideradas básicas para el trato al cliente: educación, simpatía, respeto, etc.

Sin embargo, entendemos que la aptitud más valorada en el sector era la capacidad de adaptarse a las características del cliente y de tratarlo de acuerdo a sus particularidades (Folbre, 2001; Hochschild, 2012). Los trabajadores destacan que *estaban para servir*: el foco del trabajo estaba puesto en las necesidades de los huéspedes del hotel (du Gay & Salaman, 1992). Las tareas desarrolladas, entonces, adquirirían sentido sólo 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 referido anteriormente aparecía en los relatos de los entrevistados. El fragmento con el que iniciamos el artículo sintetiza en gran medida una idea que atraviesa todos los relatos: la necesidad de los trabajadores y 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 (Elias & Dunning, 1992). Algunos estudios, incluso la propia definición elaborada por Hochschild, han destacado la disonancia emocional, es decir, la discrepancia entre las emociones sentidas y las emociones expresadas y los niveles de estrés y de conflicto, que podía generar este tipo de actuación (Gracia et al., 2014). Sin embargo, dicha dimensión no aparece en las narrativas de nuestros entrevistados o, mejor dicho, aparece en la mayoría

de los casos valorado 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 opacas 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.

La discreción es otra de las características que destacan las 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?¹²

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 tiempo.¹³

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 aspectos a aquella que se podía establecer entre el servicio doméstico y sus empleadores (Pérez, 2013; Steedman, 2009).

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 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

¹² Entrevista a Carmen, Mar del Plata, abril de 2013.

¹³ Entrevista a Pedro, Mar del Plata, mayo de 2016.

mitos que se generan en torno a los acontecimientos que ocurrían o podían ocurrir en los hoteles, el hecho de que sólo 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.

Caras y contracaras del trabajo de servicios

A pesar de las transformaciones que afectaron a la actividad turística en Mar del Plata a lo largo del siglo XX (Pastoriza & Torre, 1999), la estacionalidad, es decir, su concentración durante la temporada estival, fue un rasgo permanente.

Ello daba lugar a la existencia relaciones de trabajo temporales, jornadas laborales con días y horarios flexibles, ausencia de descansos semanales en algunos casos, etc. que influían en gran medida en las experiencias de los trabajadores y trabajadoras.

Lo distintivo de la hotelería era que los trabajadores y 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/as no solo recibían órdenes de sus superiores, sino que, en muchos casos, recibían órdenes, sanciones o reconocimientos de los mismos clientes. Esta relación de servicio y proximidad con los huéspedes daba lugar a diversas experiencias, valoradas y recordadas de forma desigual por los trabajadores y trabajadoras.

“Fisgones de lujo”

Emplearse en hoteles marplatenses permitía a los trabajadores/as establecer contactos con personas pertenecientes a distintos sectores sociales y de orígenes muy diversos. Según las experiencias relatadas por los entrevistados/as, ocuparse en aquellos de alta categoría tenía un atractivo superior. 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 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 figones de lujo, estábamos en una primera fila. Pero vestidos de verde y con 50 botones... Pero estábamos viendo, estábamos presenciando las cosas raras que pasaban ahí.*¹⁴

Según el relato de este entrevistado, haber trabajado en dicho hotel, le permitió asistir a un mundo que, dado sus orígenes de clase media, de otra forma, no hubiera podido acceder.

La identidad de las y los trabajadores del sector era construida a partir de lo que Osvaldo Battistini(2009) ha denominado “referenciales identitarios”. Si, por un lado, es a partir del discurso que los individuos relatan y describen lo que son, en él están haciendo referencia al conjunto de interacciones e identificaciones que hayan aparecido a lo largo de su historia. Los referenciales dan cuenta de estas últimas, y se refieren a aquellos “otros” (individuos o grupos) o valores, desde o frente a los cuales se pueden reconocer como iguales o diferentes, cuyos aspectos adoptan, rechazan u observan para posicionarse frente a ellos o desde ellos.

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 entrevistadas y, en algún sentido, es utilizado en sus relatos como un factor de distinción dentro del conjunto de los trabajadores(Castel, 2012) del sector como si el “prestigio” de sus huéspedes se hiciera extensivo a ellos por el sólo 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...*¹⁵

¹⁴ Entrevista a Carlos, Mar del Plata, abril de 2016.

¹⁵ Entrevista a Pedro, Mar del Plata, mayo de 2016.

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 elite con los sectores populares (Hecht, 1980).

Los trabajadores y 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 trabajadoras de hoteles de gran nivel de la ciudad de Mar del Plata.

La cercanía y el vínculo con determinados sectores sociales les permitía 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 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, etc.

En los relatos, dicho contacto es descripto con cierto orgullo. En algún sentido, pareciera que el público al que atendían también jerarquizaba a los trabajadores/as. Los hombres y mujeres que se desempeñaron en hoteles de mayor categoría destacaron su vínculo con personalidades reconocidas socialmente 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 trabajó en hotelería y que por muchos años 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 le tenías que entregar todo... ellos no lo pedían, pero sabían que cuando venían...*¹⁶

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.

Según 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 en algunas situaciones se posicionaban en un lugar de mayor jerarquía respecto de los trabajadores, reafirmando de esta forma su posición de privilegio. Sin embargo, 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 disposición de los otros- mas no servidores. Su estatus de trabajador/a asalariado 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 & 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.*¹⁷

¹⁶ Entrevista a Adelia, Mar del Plata, febrero de 2013.

¹⁷ Entrevista a Manolo, Mar del Plata, marzo de 2016.

Luego de una discusión entre el trabajador y el deportista, que seguía insistiendo para que lo dejaran entrar, el empleado le dijo que hasta que no tuviera una orden del gerente no lo iba a dejar ingresar al 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 respaldado su actitud frente al conflicto en las órdenes y jerarquías que, como empleado, debía respetar.

Las relaciones con los huéspedes no sólo 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, 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 las quiere, las lleva” ... ¿pero sabes qué medias y qué calzoncillos?¹⁸

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 laudo¹⁹ - 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

¹⁸ Ídem.

¹⁹ El “laudo gastronómico”, vigente entre 1946 y 1980, establecía que todo el personal comprendido en el convenio colectivo de trabajo correspondiente a la industria hotelera y gastronómica 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 las mismas. Estos porcentajes se aplicarían por categorías de acuerdo a un sistema de puntos detallado en el CCT (Garazi, 2016).

sentido. El deseo de bienestar movilizado por la expansión del consumo y las prácticas de imitación operaban para que, lo que *a priori* podría considerarse ofensivo (como la apropiación de bienes usados, ajenos y descartados), se convirtiera en un privilegio y en un factor de jerarquización.

La posibilidad de la trabajadora de valorar un objeto o prenda determinada se desprendía, precisamente, del valor que otra persona les había otorgado previamente.

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. El vínculo con ella fue definido 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 "chichi" viste... de estas señoras de antes, de alta alcurnia... Me ha regalado ropa.²⁰

La descripción da la idea de una relación más compleja en la que se combinaba amistad y trabajo más que exclusivamente de 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, al menos ella, interpretaba 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 trabajadores. El contacto cercano con personas de clases más acomodadas les permitía reapropiarse de ciertas prácticas ya fueran de consumo o de comportamiento, haciéndolas extensivas a su vida cotidiana y adaptándolas según sus necesidades y posibilidades materiales.

²⁰ Entrevista a Consuelo, Mar del Plata, mayo de 2013.

“Ir al revés de la gente”

En el apartado anterior mostramos algunos aspectos del trabajo que, podríamos sostener, fueron valorados en términos positivos por los trabajadores/as.

Sin embargo, en algunos relatos, también 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 donde agarrarte. Si vos la primera vez ya estás con que... le contestas mal o de mala manera... ya no podes... 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 solucionas. Porque esto sí, es un trabajo de clientela, y de boca a boca.²¹

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.

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 realizados con la cara- que por el contenido en sí). Esta idea de trabajo “a contramano” cobraba sentido en el marco de una sociedad salarial en la que la norma estaba constituida por el trabajo estable, regular y a tiempo completo (Castel, 1997). La particularidad de la actividad hotelera de la ciudad de Mar del Plata, en cambio, radicaba en su concentración durante la temporada estival, por lo cual 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 explícitamente, 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

²¹ Entrevista a Pedro, Mar del Plata, mayo de 2016.

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 quizás trabajar en un banco, un ejemplo te pongo ¿Por qué? Porque trabajas de lunes a viernes, no trabajas los fines de semana. Acá trabajas sábado, domingo y el lunes que es feriado también los trabajas... 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 comparas 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...²²

Como puede observarse, en la valoración del puesto de trabajo aparecían elementos extrínsecos e intrínsecos al mismo (Burawoy, 1989). Sin embargo, a diferencia del trabajo industrial, en los trabajos de servicios -en los que las dimensiones relacional y emocional eran atributos centrales-, la frontera entre unos y otros aspectos no siempre era tan nítida. Además de ciertas características vinculadas 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 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, éstos 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 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". Manolo mencionó que en las fiestas y la temporada no podía estar con su familia. Si

²² Entrevista a Héctor, Mar del Plata, mayo de 2016.

bien era una cuestión que le molestaba, “no quedaba otra: cuando la gente se divertía, vos estabas trabajando”.²³

Sin embargo, ello no implicó ningún tipo de reclamo por parte de su familia, porque “sabían lo que era el trabajo”.²⁴ Si bien este empleo tenía tiempos de trabajo diferentes a los tradicionales y que dependían, 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 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 dónde vienen gran parte de sus vínculos y experiencias sociales (Murillo, 2006).

En cambio, en los relatos de algunas mujeres, este aspecto es vivido con cierta culpa o, al menos, se esfuerzan por “justificar” su presencia en el mercado de trabajo. Cuando le preguntamos a Adelia, una mujer que se desempeñó desde mediados de los setenta en distintas áreas de un hotel de gran categoría, 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 20 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 mí.²⁵

Este tipo de análisis en relación con la experiencia, en el que se encuentra muy presente la “culpa”, aparece solo en el caso de algunas 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, en la mayoría de las trabajadoras pertenecían a familias de clases populares²⁶ o como ellas mismas se definieron:

²³ Entrevista a Manolo, Mar del Plata, marzo de 2016.

²⁴ Ídem.

²⁵ Entrevista a Adelia, Mar del Plata, febrero de 2013.

²⁶ En la historiografía no existe un consenso respecto a las categorías y definiciones más apropiadas para referir 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

trabajadoras, laborantes, 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 media²⁷, 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 casa, la tensión entre sus prácticas, sus deseos y los mandatos sociales, atraviesan constantemente sus discursos (Davis, 2005). Sin embargo, puede ser que dichas tensiones se debieran no sólo al hecho de trabajar sino al tipo de trabajo de servicios realizados.²⁸ Mientras 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 mucama, 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 próximos (Barrancos, 1999; Lobato, 2007; Nari, 1998).

Consideraciones finales

Desde su fundación a fines del siglo XIX, los servicios fueron una parte significativa de la economía marplatense. Su consolidación, a lo largo del siglo XX, como una ciudad con una fuerte impronta turística dio lugar a la conformación de un mercado de trabajo con características particulares. Específicamente, el sector hotelero

definición de Ezequiel Adamovsky quien utiliza el término *clases populares* -a diferencia de quienes hablan de “grupos” o “sectores,” ver: (Gutiérrez & 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 gradé 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 este artículo la noción de “sectores populares” la utilizamos únicamente en un sentido descriptivo para referir al grupo al que pertenecían las y los sujetos.

²⁷ Ezequiel Adamovsky utiliza la categoría clase media para referirse de 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, etc.) (Adamovsky, 2009).

²⁸ Es necesario aclarar que, para el período abordado, existía una fuerte división sexual del trabajo al interior de los hoteles. Las mujeres se concentraban en aquellos puestos cuyas tareas eran más próximas al trabajo doméstico como la limpieza (ya fuera como mucama o en el lavadero), con menor visibilidad y jerarquía. En cambio, los puestos de mayor jerarquía y visibilidad eran ocupados exclusivamente por varones.

constituyó una importante fuente de trabajo para hombres y mujeres de diversas edades que deseaban incorporarse al mundo laboral.

Durante largas décadas, en los estudios históricos ha prevalecido una noción moderna de trabajo que lo entendía como una actividad realizada en la esfera pública, asociada en su gran mayoría a la producción material, demandada, definida, reconocida como útil por otros y remunerada por ellos (Gorz, 1995). El reconocimiento del trabajo (masculino) como una actividad estable, realizada a tiempo completo, en un espacio diferenciado de la casa y cuyo producto era separable de quien lo realizaba, conllevó la invisibilización de otras formas de trabajo.

En ese sentido, la incorporación al análisis de las ocupaciones de servicios implicó repensar algunas categorías con las que el trabajo había sido abordado hasta entonces, así como la incorporación de nuevas dimensiones de análisis. Cómo ha señalado Gorz (1995), ciertas ocupaciones tenían la singularidad de que no consistían solamente en un intercambio de trabajo por una remuneración, sino también en agrandar. A dichos trabajadores, entonces, se les paga no solamente en razón de su utilidad económica sino por el placer o bienestar que pueden proporcionar a una persona particular. Algunas actividades remuneradas en las que existía este involucramiento entre el/la trabajador/a y el cliente han sido entendidos como trabajo emocional. En ellos, 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.

Así, los relatos de los trabajadores y trabajadoras aquí presentados matizan la idea de que el trabajo 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.

De esta manera, la dimensión emocional/relacional del trabajo adquiriría centralidad en las experiencias laborales de quienes se desempeñaron allí y se manifestaba, entre otras cosas, en las habilidades y cualidades que los trabajadores y trabajadoras debían poseer para brindar un servicio de calidad a los clientes.

Asimismo, la proximidad entre trabajadores y huéspedes y el tipo de servicio ofrecido daba lugar a diversas vivencias en torno al trabajo realizado. Algunos aspectos,

como la posibilidad de conocer y estar en contacto con el estilo de vida de los sectores sociales más acomodados, eran valorados en términos positivos y aparecen en los discursos de los entrevistados/as como un factor de orgullo y distinción.

En cambio, otros aspectos, como el hecho de brindar un servicio que requería la presencia de trabajadores a tiempo completo en el hotel durante el período de vacaciones, fines de semana, feriados o fiestas, eran los elementos que generaban mayores tensiones en las experiencias de los trabajadores/as. Como mostramos a lo largo del texto, los sentidos que las y los trabajadores le otorgaban a la interacción con los huéspedes y al trabajo “a contramano” 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.

Bibliografía

- Adamovsky, E. (2009). *Historia de la clase media Argentina. Apogeo y decadencia de una ilusión, 1919-2003*. Buenos Aires: Planeta.
- Adamovsky, E. (2012). *Historia de las clases populares en la Argentina: desde 1880 hasta 2003*. Buenos Aires: Sudamericana.
- 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.
- Barrancos, D. (1999). Moral sexual, sexualidad y mujeres trabajadoras en el período de entreguerras. En F. Devoto & M. Madero, *Historia de la vida privada en la Argentina. La Argentina entre multitudes y soledades. De los años treinta a la actualidad*. Buenos Aires: Taurus.
- Barrancos, D. (2010). *Mujeres en la sociedad Argentina. Una historia de cinco siglos*. Buenos Aires: Sudamericana.
- Battistini, O. R. (2009). La precariedad como referencial identitario. Un estudio sobre la realidad del trabajo en la argentina actual. *Psicoperspectivas*, VIII(2), 120-142.
- Bertaux, D. (1989). Los relatos de vida en el análisis social. *Historia y fuente oral*, 1, 87-96.
- 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.
- Castel, R. (1997). *La metamorfosis de la cuestión social*. Buenos Aires: Paidós.
- Castel, R. (2012). *El ascenso de las incertidumbres*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Davis, A. (2005). El trabajo doméstico toca su fin: una perspectiva de clase. En *Mujeres, raza y clase*. Madrid: Akal.
- de la Garza Toledo, E. (2009). Hacia un concepto ampliado de trabajo. En J. C. Neffa, E. de la Garza Toledo, & L. Muñíz Terra, *Trabajo, empleo, calificaciones profesionales, relaciones de trabajo e identidades laborales*. Buenos Aires: CLACSO-CAICYT.
- du Gay, P., & Salaman, G. (1992). The culture of the customer. *Journal of Management Studies*, 29(5), 615-633.
- Elias, N. (2016). *El proceso de la civilización*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Elias, N., & 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.
- Evers, A., & Laville, J.-L. (2004). *The third sector in Europe*. UK: Edward Elgar Publishing.

- Folbre, N. (2001). *The Invisible Heart: Economics and Family Values*. Nueva York: The New York Press.
- 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.
- Garazi, D. (2017). Las inestables fronteras entre el trabajo “productivo” y “reproductivo”. Reflexiones a partir del trabajo en el sector hotelero. *Trabajo y Sociedad*, 29, 431-446.
- Gardner, K., & Wood, R. (1991). Theatricality in food service work. *International Journal of Hospitality Management*, 10(3), 267-278.
- Gershuny, J. (1987). The Future of Service Employment. En O. Giarini, *The Emerging Service Economy*. Oxford: Pergamon Press.
- Ginzburg, C. (2008). *El queso y los gusanos. El cosmos según un molinero del siglo XVI*. Barcelona: Península.
- Goffman, E. (2006). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Madrid: Amorrortu.
- Gorz, A. (1995). *Metamorfosis del trabajo. Búsqueda del sentido. Crítica de la razón económica*. Madrid: Editorial Sistema.
- Gracia, E., Ramos, J., & Moliner, C. (2014). El Trabajo Emocional desde una perspectiva clarificadora, tras treinta años de investigación. *Universitas Psychologica*, 13(4), 1517-1529.
- Gutiérrez, L., & Romero, L. A. (1995). *Sectores populares, cultura y política. Buenos Aires en la entreguerra*. Buenos Aires: Sudamericana.
- Hecht, J. (1980). *The Domestic Servant in Eighteenth Century England*. London-Boston: Routledge & Kegan Paul.
- Hochschild, A. (1979). Emotions Work, Feeling rules and social structure. *The American Journal of Sociology*, 85, 551-575.
- Hochschild, A. (2012). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press.
- Jantet, A. (2003). À votre service ! » La relation de service comme rapport social. *Sociologie du travail*, (45), 191-209.
- Kotler, P., Bloom, P., & Hayes, T. (2002). *Marketing professional services*. Prentice Hall Press.
- Lallement, M. (2007). Tiempo, trabajo, sujeto. Balance, cuestiones clave y perspectivas de las transformaciones contemporáneas. En C. Prieto, *Trabajo, género y tiempo social*. Madrid: Complutense-Hacer.
- Lichtemberg, Y. (1992). La calificación, apuesta social, desafío productivo. En *Formación profesional, calificaciones y clasificaciones profesionales*. Buenos Aires: Pieete/Humanitas.

- Lobato, M. (2007). *Historia de las trabajadoras en la Argentina (1869-1960)*. Buenos Aires: Edhasa.
- Lub, X., Nije Bijvank, M., Bal, M., Blomme, R., & 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(4), 553-573.
- Lutz, C. (1988). *Unnatural Emotions: Everyday Sentiments on a Micronesian Atoll and their Challenge to Western Theory*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Mars, G., & Nicod, M. (1984). *The world of Waiters*. London: Allen & Unwin.
- Murillo, S. (2006). *El mito de la vida privada: de la entrega al tiempo propio*. Madrid: Siglo XXI.
- Nari, M. (1998). De la maldición al derecho. Notas sobre las mujeres en el mercado de trabajo. Buenos Aires, 1890-1940. En H. Garrido & 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.
- Pastoriza, E., & Torre, J. C. (1999). Mar del Plata, un sueño de los Argentinos. En F. Devoto & M. Madero, *Historia de la vida privada en la Argentina. La Argentina entre multitudes y soledades. De los años treinta a la actualidad*. Buenos Aires: Taurus.
- Pérez, I. (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*.
- Pérez, I., & Canevaro, S. (2018). Estrategias de las trabajadoras domésticas frente a la justicia laboral. En I. Pérez, R. Cutuli, & D. Garazi, *Senderos que se bifurcan. Servicio doméstico y derechos laborales en la Argentina del siglo XX*. Mar del Plata: Eudem.
- Pérez, I., Cutuli, R., & Garazi, D. (2018). *Senderos que se bifurcan. Servicio doméstico y derechos laborales en la Argentina del Siglo XX*. Mar del Plata: Eudem.
- Pinna, G. (2015). Luxe, genre et émotions dans l'hôtellerie. *La nouvelle revue du travail*, (6), 1-13.
- Queirolo, G. (2004). El trabajo femenino en la ciudad de Buenos Aires (1890-1940): una revisión historiográfica. *Temas de Mujeres*, 1(1).
- Sarti, R. (2005). Domestic service and European identity. En *Proceedings of the servant project*. Liège: Éditions de l'Université de Liège.
- Scott, J. W. (2008). Las mujeres en La formación de la clase obrera en Inglaterra. En *Género e Historia*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Steedman, C. (2009). *Labours lost: domestic service and the making of modern England*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Urry, J. (2002). Working Under the Tourist Gaze. En *The Tourist Gaze*. London: Sage.

Wainerman, C. (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* (Vol. 2). Buenos Aires: Edhasa.

Weller, J. (2004). El empleo terciario en América Latina. *Revista CEPAL*, (84).

Fuentes

*Entrevistas*²⁹

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 Beba, Santa Clara del Mar, agosto 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 Eduardo, 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 Guadalupe, 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

Entrevista a Lina, Mar del Plata, junio de 2013

Entrevista a Lucy, Mar del Plata, mayo de 2013

Entrevista a Manolo, 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 Esteban, Mar del Plata, septiembre de 2017

²⁹ Algunos nombres de los entrevistados y entrevistadas fueron modificados para proteger su identidad.

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 Pueyrredón.

Paul B. White, y Helen Beckley (1983 [1978])-*Recepción Hotelera*. México: Compañía editorial Continental. Biblioteca Municipal de General Pueyrredón.

Hotelería y turismo (1968). Cuaderno de Orientación Profesional. Buenos Aires: Ed. Santillana. Biblioteca Municipal de General Pueyrredón.

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.