

Maîtres, mozos, comises y sommeliers: el trabajo en el salón comedor de hoteles de alta categoría (Mar del Plata, 1950-1990)

MAÎTRES, WAITERS, COMMISES AND SOMMELIERS: WORK IN THE DINING ROOM
OF HIGH CLASS HOTELS (MAR DEL PLATA, 1950-1990)

Débora Garazi *

Resumen

Este artículo explora las representaciones del trabajo y las experiencias de varones que se desempeñaron en el sector comedor de hoteles de gran categoría en la ciudad de Mar del Plata, en la segunda mitad del siglo XX. Partimos de la idea de que el trabajo realizado por los maîtres, mozos, comises y sommeliers en dichos hoteles tenía fuertes vínculos y continuidades con el realizado históricamente por el servicio doméstico de casas de la élite lo cual le otorgaba ciertas particularidades. A partir de entrevistas a trabajadores que se desempeñaron durante el período analizado, Convenios Colectivos de Trabajo, manuales de hotelería, avisos clasificados y documentación privada perteneciente a algunos hoteles de la ciudad, analizamos

Abstract

This article explores the representations of the work and experiences of men who worked in the dining rooms of high-class hotels in the city of Mar del Plata, in the second half of the 20th century. We start from the idea that the work carried out by the maîtres, waiters, comises and sommeliers in these hotels had strong links and continuities with the work carried out historically by the domestic service of elite houses, which gave it certain peculiarities. Based on interviews with employees who worked during the analyzed period, Collective Labour Agreements, hospitality manuals, classified ads and private documentation belonging to some hotels in the city, we analyzed the organization and hierarchies of work, as well as the

* Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET). Universidad Nacional de Mar del Plata - Universidad Nacional de Quilmes, Roque Sáenz Peña 352, Oficina 201, Bernal (CP 1876), Buenos Aires, Argentina. Dirección electrónica: [deboragarazi@gmail.com].

la organización y las jerarquías del trabajo así como los derechos y obligaciones de quienes se desempeñaban en él. Asimismo focalizamos en las habilidades y cualidades que debía poseer el personal y en los modos en que las adquirían y cómo ello incidía en la construcción de un modelo de trabajador masculino determinado.

Palabras clave: Mozos; Trabajo; Servicios personales; Masculinidad.

rights and obligations of those who worked in it. We also focus on the skills and qualities required of the staff, the ways in which they acquired them and how this affected the construction of a specific male worker model.

Keywords: Waiters; Work; Personal services; Masculinity.

Se dice que mister Marshall fue el primero en hacer ver la gran importancia de la plata, al subrayar que no había otro objeto en la casa que un invitado examinase tan a fondo como la plata durante las comidas. Se trataba, por lo tanto, de un indicador público del nivel de una casa. Y fue mister Marshall el primero que dejó estupefactos a las damas y caballeros que visitaban Charleville House con una plata limpia y brillante como nunca se había visto antes. Naturalmente, todos los mayordomos del país, acuciados por sus patronos, empezaron a obsesionarse con el tema de la plata, y enseguida hubo varios mayordomos, lo recuerdo muy bien, que presumían de haber descubierto métodos de limpieza que superaban los empleados por mister Marshall, métodos que mantenían celosamente secretos, como hacen los chefs franceses con sus recetas.¹

Así como los chefs –franceses o no– mantenían en secreto sus recetas, los mayordomos también guardaban los suyos. La cita con la que iniciamos este artículo no refiere al trabajo realizado en los hoteles sino al desarrollado por los mayordomos –y todo el equipo de servicio que lo acompañaba– en las grandes mansiones inglesas de principios del siglo pasado en las cuales la limpieza y el brillo de la platería que se utilizaba para comer eran uno de los detalles que daban cuenta del nivel de la casa. Salvando las distancias espaciales y temporales, no muy alejados de esta descripción fueron los relatos de quienes se desempeñaron en los comedores de los hoteles de mayor categoría de la ciudad de Mar del Plata. En ellos, el servicio gastronómico ofrecido, tanto lo que refiere a la calidad de la comida como al servicio y la atención que se brindaba (que incluía, entre otras cosas, la limpieza de la vajilla), eran centrales para definir la categoría del hotel.

Durante la segunda mitad del siglo XX, de la mano de la masificación del turismo, se diversificaron los establecimientos hoteleros destinados a satisfacer las demandas de los veraneantes (Pastoriza y Torre, 2019). Hoteles de origen privado, estatal o gremial, de las más variadas dimensiones y categorías coexistieron (Pastoriza, 2008) y habilitaron la inserción de una gran cantidad de personas al mercado laboral (Garazi, 2020). Una de las áreas de trabajo del sector hotelero que más importancia revestía era la cocina y el comedor y, quienes se desempeñaban allí, estaban a cargo de garantizar el servicio de alimentación de los huéspedes. Para fines de la década del setenta, 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), más del 70% brindaba algún tipo de servicio gastronómico: el 54,79% contaba con desayuno, 1,61% con media pensión y 15% con pensión completa (que incluía desayuno, almuerzo y cena).² De dicho servicio dependía el personal necesario para el sector de cocina y comedor: la cantidad de trabajadores/as, la formación requerida a cada uno de ellos, las formas de organizar las tareas 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 quienes brindaban los servicios (Garazi, 2018).

A partir de entrevistas a trabajadores del sector que se desempeñaron durante el período analizado,³ Convenios Colectivos de Trabajo,⁴ manuales de hotelería, avisos clasificados y documentación privada perteneciente a algunos hoteles tales como reglamentos internos y menús, en este artículo focalizaremos en las experiencias y representaciones del trabajo de quienes se desempeñaron en los comedores de los hoteles de más alta categoría de la ciudad.⁵ Si bien dichos trabajadores han sido englobados genéricamente bajo la categoría de *mozos*, como mostraremos más adelante, existía una variedad de puestos laborales que, en ciertos aspectos se diferenciaban y, en otros, se superponían. Más allá de las especificidades de cada uno de los puestos, la tarea de los mozos era conectar la cocina con los comensales. Mientras, la cocina era el espacio donde se elaboraban los platos ofrecidos (Garazi, 2019), el comedor era el espacio donde eran consumidos. Si el trabajo en la cocina era central para definir la calidad del servicio ofrecido por un establecimiento, no era menor la importancia del realizado en el comedor por el personal encargado de servir los alimentos aunque, como veremos, no contaba con el mismo reconocimiento social y económico.

El artículo se inicia con una cita que describe una experiencia de trabajo de quienes se desempeñaban en el ámbito doméstico porque sostenemos la idea de que el trabajo realizado en los hoteles tenía fuertes vínculos y continuidades con el realizado en dicho espacio. El hecho de que durante el siglo XIX y hasta las primeras décadas del XX, los trabajos desarrollados en el sector hotelero –junto a otros– confluyeran bajo la denominación común de “servicio doméstico” es un elemento que da cuenta de dicha asociación (Allemandi, 2017). A pesar de que con el avance del siglo XX los varones tuvieron menor participación en el servicio doméstico (Pérez, Cutuli y Garazi, 2018), no ocurrió lo mismo con su participación en trabajos similares pero desarrollados en la esfera pública. En ese sentido, el trabajo de los mozos de los grandes hoteles puede interpretarse como una prolongación de las tareas que los mayordomos y sirvientes solían realizar en las casas de la elite. Una particularidad de estos trabajos era su alto nivel de masculinización. Si bien los trabajos de servicios personales fueron asociados a cualidades y habilidades “femeninas”, en el caso de la hotelería marplatense los puestos de mayor contacto con los huéspedes estaban ocupados por varones. Esto, sin embargo, no era una característica exclusiva de esta ciudad si no que, como se ha señalado para otras experiencias de trabajo en el sector de comedor, mientras los servicios más cercanos a los domésticos podían ser cubiertos con personal femenino, los servicios con un estilo más formal requerían de trabajadores varones (Hall, 1993). La idea de que el servicio doméstico masculino constituía un objeto de distinción para las familias de elite (Durin, 2013) se hacía extensiva al espacio

público y, en tanto, a los hoteles de alta categoría, dando lugar a la conformación de sectores de trabajo masculinizados.

Dentro del hotel, quienes se desempeñaban en el comedor formaban parte del personal “visible”, es decir, aquellos que podían y debían ser “vistos” por los huéspedes, lo cual incidía directamente en las características que adquiriría su trabajo. En ese sentido, debido a que era un espacio de contacto directo entre los huéspedes y el personal del hotel, las habilidades relacionales adquirirían centralidad ya que el trato que allí recibieran sería determinante para la imagen que los clientes se formarían del establecimiento.

El artículo está organizado en dos apartados. En el primero presentamos las formas de organizar el trabajo en el comedor así como las jerarquías establecidas entre su personal ya que, como veremos, en los hoteles de alta categoría el trabajo en el sector se encontraba altamente diversificado. En el segundo apartado analizamos las habilidades, capacidades y aptitudes requeridas para la realización de este trabajo. Focalizamos en la percepción que tenían los propios trabajadores en torno a los saberes y destrezas implicadas en sus tareas y a los procesos mediante los cuales se adquirían. También analizamos la importancia que tenía en esta ocupación la imagen y la apariencia física de los trabajadores. En el comedor no solo eran importantes las tareas que debían realizarse sino también cómo y quién las realizaba. El uniforme y el aspecto de los trabajadores era una cuestión de gran relevancia ya que su imagen representaba la calidad del servicio ofrecido y, al mismo tiempo, se erigía como símbolo de pertenencia a determinado grupo y ponía de manifiesto las jerarquías tanto dentro del hotel como del conjunto de los trabajadores y de la sociedad.

JERARQUÍAS, DERECHOS Y OBLIGACIONES

Desde mediados del siglo XX, en términos de regulación laboral, el trabajo de los mozos de hotel estaba comprendido en los Convenios Colectivos de Trabajo (en adelante: CCT) de la industria hotelero-gastronómica y era alcanzado por los derechos y obligaciones que allí se establecían. Como consecuencia de la estacionalidad del turismo en Mar del Plata, las actividades económicas que de él se derivaban presentaban ciertos rasgos distintivos. En ese sentido, en el caso del sector gastronómico y hotelero existía una legislación específica para quienes se desempeñaran en la Zona Atlántica,⁶ lo que da cuenta que las particularidades regionales tenían una importante influencia en características que adquirirían las relaciones de trabajo.

La especificidad más importante del trabajo en la zona estaba asociada con el trabajo estacional que se concentraba durante la temporada estival, entre los meses de diciembre y abril. En ese sentido, el CCT establecía que

los trabajadores temporarios debían ser contratados por un mínimo de 90 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 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 ocho horas diarias o las 48 horas semanales. Todos los trabajadores debían percibir un sueldo fijo, el porcentaje o laudo gastronómico,⁷ casa y comida (o su equivalente en dinero) y, en el caso de los empleados permanentes, vacaciones pagas. Además, debían tener 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.

A pesar de las distancias existentes entre la reglamentación y las realidades cotidianas de trabajo, los testimonios de los trabajadores que se desempeñaron en establecimientos privados de alta categoría, manifiestan bastantes similitudes con lo expresado en el CCT (excepto la jornada diaria de trabajo que, muchas veces, estaba supeditada a los eventos extraordinarios que se realizaran en el hotel). El tipo de hotel en que se trabajara no solo influyó en los derechos que efectivamente gozaban los trabajadores, sino también en la organización del trabajo y las tareas que debían realizar. En ese sentido, no era lo mismo desempeñarse en el comedor de un hotel modesto que en el de uno de lujo.

En los hoteles de gran categoría, el servicio de mesa no estaba acotado únicamente al trabajo de los mozos, sino que ésta era una categoría más entre otras. En este tipo de establecimientos, aún 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 comis, 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...⁸

En hotelería se hace así: está el sommelier, que es el que sirve el vino (...) después estaba el mozo, el comis. El comis era el aprendiz de mozo o el ayudante de mozo (...) se ponía por ejemplo un gran mesa de fiambres donde la gente se levantaba y le servían los mozos. Después estaba el primer plato, el segundo plato, el postre...⁹

Los Convenios Colectivos de Trabajo también son un claro registro de que, al igual que ocurría con el trabajo en otros sectores del hotel, la atención del salón comedor estaba a cargo de una cantidad de trabajadores organizados en escalafones: *maitre d'hotel*, mozo, mozo de vinos, mozo de pisos, mozo de bar, comis (castellanización de *commis*, en francés) de comedor, comis de pisos, comis principiante.¹⁰ Si en los casos de otros puestos como las mucamas/os, cocineros/as, peones/as de cocina, se especificaba que el puesto podía ser ocupado por mujeres o varones, una particularidad del caso de los mozos es que solo se hacía referencia a los trabajadores en términos masculinos. Esta “masculinización” del sector no se manifestaba solo en términos reglamentarios sino también en la práctica: hasta fines de la década de los ochenta únicamente los varones accedían a estos puestos de trabajo.

En términos de remuneración, dentro del conjunto de trabajadores y trabajadoras del sector hotelero, quienes se desempeñaban en el comedor recibían un salario intermedio. Los mozos cobraban un salario similar al de las mucamas, probablemente porque al igual que éste era un trabajo construido socialmente como no cualificado y para el cual no se requería una formación determinada. Para la temporada 1958-1959, el CCT estableció que, mientras un ayudante de cocina (uno de los puestos más bajos del sector) debía cobrar un salario de m\$ 950 y una mucama m\$ 360, un mozo contaba con un salario de m\$ 400 y 8 puntos en el sistema de laudo. Los comises, por su parte, contaban con 5 puntos y un sueldo de m\$ 350 en los hoteles de mayor categoría. Los bajos salarios en los trabajos de mayor contacto con los clientes muchas veces eran compensados gracias a las propinas que éstos le otorgaban a las y los trabajadores. Por ese motivo, como mostraremos en el próximo apartado, la calidad de la atención ofrecida adquiría centralidad en estos trabajos.

Ahora bien ¿qué era, específicamente, lo que hacía el personal del comedor? Con relación a las tareas, el CCT no especificaba cuáles se debían realizar sino los volúmenes de trabajo según el tipo de establecimiento.¹¹ 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 hasta doce habitaciones, treinta y cinco. Probablemente, los diferentes volúmenes de trabajo asignados según las categorías de los establecimientos se debían al tipo de servicio ofrecido (no era lo mismo brindar una cena compuesta por cinco pasos en los que, probablemente, el mozo tuviera que finalizar alguno ante la vista de los comensales, que una que solo contaba con plato principal y postre elaborados totalmente en el sector de la cocina). 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 respondía a que, era común que se solicitara su realización. Esto fue confirmado por los relatos de algunos entrevistados y por los datos presentes en las fuentes judiciales. En una sentencia de una demanda iniciada a finales de la década del cincuenta, se hace alusión a un conflicto suscitado entre dos trabajadores y sus empleadores precisamente porque estos últimos les habían exigido a los mozos que levantaran las sillas y limpiaran el piso del comedor del hotel.¹² En la causa comparecieron cuatro testigos, compañeros de trabajo de los demandantes, quienes reconocieron que, hasta el momento en que los demandantes ingresaron a trabajar en el hotel, acostumbraban a levantar las sillas “pues así se había arreglado que trabajarían”.¹³ Es decir, más allá de lo que estableciera el CCT vigente, existían arreglos de tipo informal que determinaban qué tareas debían realizar los trabajadores durante su jornada laboral.

Según los recuerdos de un trabajador, durante la temporada de verano 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...

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 cuatro.¹⁴

La denominada “platina” a la que refiere Pedro estaba compuesta por todos los utensilios usados en el comedor: soperas, cucharones, legumbres, fuentes surtidas, salseras, aceiteras, queseras, fruteras, bols, cucharitas de helado o café, coladores de té, jarras, teteras, cafeteras, cocteleras, cuchillos, cucharas y tenedores de mesa así como de postre, bandejas, paneras, copas, vasos, compoteras, ensaladeras de loza, platos playos, soperos y de postre, tazas, etc.;¹⁵ los volúmenes y la diversidad de la vajilla dependían del tamaño y la categoría del hotel y, aquellos más lujosos, eran los que contaban con una batería de utensilios más diversa y específica para determinados usos. 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, al igual que lo hacía *míster Marshall*, el personaje de la historia con la que abrimos el artículo, en *Charleville House*. Específicamente, eran los mozos y comises los

encargados de realizar esta tarea y su trabajo lo hacían bajo la orden y estricta supervisión del *maitre*.

Manolo fue uno de los entrevistados que llegó a la categoría más alta dentro de este sector. Ingresó a trabajar a uno de los hoteles de mayor categoría de la ciudad en la temporada 1949-1950 con apenas 12 años. Luego de unos cuantos años de trabajar en distintos puestos de la conserjería y del comedor accedió al puesto de *maitre*, en el que se jubiló tras 40 años desempeñándose en el mismo establecimiento. Según su definición, el *maitre* era el jefe de los mozos. Cuando le pedimos que nos explicara en qué se diferenciaba de ellos su primera respuesta hizo alusión a su vestimenta: estaba vestido de negro con guantes blancos, según sus palabras: “estaba vestido de pingüino”.¹⁶ Inmediatamente explicó que no era solo una cuestión de atuendo lo que lo distinguía: 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 enseñarles cómo realizarlo. Además, en los eventos especiales que se realizaban en el hotel como una cena de gala, el festejo de un cumpleaños o un espectáculo musical, era el encargado de organizar y planear el servicio ofrecido desde el comienzo hasta el final: desde la disposición de las mesas y la elección de la vajilla que se utilizaría, pasando por la ubicación de los comensales y por la determinación de quienes atenderían cada zona del comedor, hasta el personal que se encargaría de dejar el salón en condiciones para el siguiente servicio.

El puesto de *maitre* 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 correspondía a cada puesto se sostenía:

El “*maitre*”

Es el jefe del personal de restaurante 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 “*maitre*” dispone de ayudantes que tienen funciones análogas a las suyas. Este cargo es el segundo “*maitre*”.

Camareros o mozos

Son los encargados de servir al cliente.¹⁷

A pesar de ocupar un lugar más bien menor en los manuales y las entrevistas, en la dinámica cotidiana de los hoteles de alta 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 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 papel no solo era de intermediarios sino que, eran los representantes de la cocina frente a los huéspedes, la “cara visible” del servicio, lo que generaba no pocos conflictos entre los trabajadores de ambos sectores. En ese sentido, cuando le preguntamos a un cocinero que se desempeñó desde principios de los ochenta en el sector 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 sale algo 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 minuterero y le daba \$20, listo ya está, no había conflicto, el chico de hoy no le da nada...¹⁸

Como puede observarse, para Fernando había un “viejo” y un “nuevo” mozo que se diferenciaban por sus prácticas. La costumbre que tenían los antiguos mozos de compartir su propina con el personal de la cocina era valorada por el personal que se desempeñaba allí en términos positivos y entendida como un elemento que apaciguaba los posibles conflictos 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”¹⁹ 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 puede observarse en los menús de los hoteles, mientras en los establecimientos de mediana y menor categoría los platos ofrecidos contaban con denominaciones descriptivas que daban cuenta con qué y cómo se habían realizado las preparaciones,²⁰ 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, qué técnicas se utilizaba para su elaboración y los aconsejara en su elección.²¹ Además, 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 sostenía que, el mozo “Deb[ía] conocer y aplicar las diferentes técnicas de flambeado, trinchado y deshuesado”,²² lo que da cuenta de que, en algunas ocasiones debían 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 por un período de tiempo prolongado en la ciudad y, en tanto, en el hotel, una práctica habitual era que los *sommeliers* se encargaran de guardar y etiquetar las botellas que no habían sido finalizadas para un próximo almuerzo o cena. 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”, sugerir “los vinos según las directivas recibidas” y “aplica[r] su intuición y experiencia para detectar a quien ofrecerá la prueba” del vino antes de proceder a servirlo.²³

Un dato significativo que aparece en los recuerdos de los trabajadores es que en los hoteles de gran categoría, hasta avanzado el siglo XX, existían comedores específicos para determinados grupos de personas: para el personal de servicio doméstico (privado) de los huéspedes y para las y los niños. Por entonces, era común que los veraneantes de la elite viajaran con su propio personal de servicio como mucamas, niñeras, choferes, etc., quienes, además de alojarse en sectores del hotel destinados para ellos, compartían el desayuno, almuerzo y cena con los niños y niñas 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” era de 11.30 horas a 13 horas el almuerzo, y de 19:30 horas a 9 horas la cena, mientras que “para los niños y sirvientes” era de 11 horas a 12 horas y de 19 horas a 20 horas en un “comedor especial”.²⁴ Este comedor era atendido únicamente por *comises*, es decir, personal de menor jerarquía que los mozos. Los mozos, prácticamente no iban a dicho comedor, lo que da cuenta de que el trabajo también se organizaba en función del público al que se debía atender y que éste, 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 que recién se incorporaban en el mundo de la gastronomía. Según el CCT, en las categorías “especial”, “A” y “B”, aquellos que se desempeñaran como *comis* 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 ocurría en otros sectores del hotel, el oficio de los mozos se aprendía en el mismo lugar de trabajo y se iniciaba en los puestos de trabajo de menor jerarquía y responsabilidad. ¿Qué habilidades y cualidades se requerían para realizar estos trabajos? ¿Cómo se adquirían?

AMABILIDAD, BUENA PRESENCIA Y DISCRECIÓN

Durante el período abordado, y a diferencia de lo que ocurriría hacia la última década del siglo XX, uno de los aspectos que caracterizaba al trabajo hotelero era la ausencia de espacios formales de capacitación para el trabajo por lo cual, la formación necesaria para realizarlo, se adquiría en los mismos hoteles y en la práctica cotidiana. Cuando preguntamos a los entrevistados dónde aprendieron los conocimientos y habilidades para realizar sus labores, todos contestaron en una línea similar: *se aprendía ahí, trabajando* o, como nos dijo Manolo, en relación al personal que provenía de las provincias del noroeste del país durante las temporadas de verano: ellos eran “los que realmente nos enseñaron a trabajar a nosotros”.²⁵ Otro entrevistado, al comparar su experiencia con la actividad gastronómica actual, dijo: “ahora es importante que cuando van a trabajar a algún lado ya tienen conocimientos que se los da el gremio, nosotros antes empezábamos de lavacopas...”.²⁶

Como puede observarse en las citas del párrafo anterior, el saber circulaba entre los trabajadores y, en alguna medida, su capacitación consistía en aprender un “saber-hacer” y un “saber-ser” (Lichtemberg, 1992; Lahire, 2001). Sin embargo, a pesar de la inexistencia de espacios de educación formal para estas ocupaciones, al igual que se ha observado en el caso de los hombres que se ocupaban en el servicio doméstico de casas particulares, los discursos de los entrevistados definieron a sus habilidades como adquiridas, en contraposición con el discurso que presenta a las labores domésticas como no calificadas e innatas. A diferencia de las mujeres, quienes son consideradas trabajadoras domésticas “por naturaleza”, los varones intentan dar cuenta del proceso de aprendizaje que los habilita a desempeñarse en su puesto. El énfasis en el carácter aprendido de dichas habilidades, en algún sentido, es una manera de defender su identidad masculina en tanto el trabajo que realizan requiere de cierta cualificación y de habilidades que no le son innatas (Scrinzi, 2010; Durin, 2013).

En los hoteles, el desempeño de aquellos encargados de atender el comedor adquiriría centralidad debido a que, en los trabajos de servicios personales, no solo importaba qué producto se brindaba sino la manera de hacerlo. 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 deficiente (Lattin, 1975: 125).

Para que el servicio brindado por el establecimiento estuviera a la altura de los estándares de calidad manifestados, los reglamentos de trabajo de los hoteles ponían un especial interés en las obligaciones que correspondían al personal. En el caso del personal del comedor, el reglamento mencionaba los conocimientos que debían tener los trabajadores y las tareas que correspondían que realizaran vinculadas al armado, disposición y limpieza 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 del menú, sus ingredientes y el tiempo de elaboración de cada uno, las formas de vincularse con el personal de la cocina, etc. Sin embargo, en lo que más hincapié se hacía era en los modos en que los trabajadores debían vincularse con los comensales. Esta dimensión del trabajo estaba expuesta de una forma muy minuciosa y detallada:

[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.²⁷

Según rezaba el reglamento de trabajo, los mozos debían poseer una serie de cualidades para desarrollar su labor de manera satisfactoria: cortesía, intuición, amabilidad, discreción, voluntad, eran solo algunas de ellas. Asimismo, debían tener la capacidad de “sobreponerse a sus problemas personales o 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; Garazi, 2018). Este 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 es lo que la socióloga norteamericana Arlie Hochschild (2012) ha denominado trabajo emocional y es una característica central de los trabajos de servicios personales. Otra de las cualidades que definían a un “buen mozo” era la discreción. En ese sentido, un entrevistado sostuvo:

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.²⁸

Debido a las prolongadas estancias de los huéspedes en los hoteles marplatenses, los mozos, estaban en contacto con su cotidianidad y conocían o tenían acceso a ciertos aspectos de la vida privada e íntima de éstos que, en otras circunstancias, quedarían reservados a relaciones de familiaridad o de carácter privado. La interacción que se establecía entre trabajador 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 (Steedman, 2009; Pérez, 2013). Por ese motivo, la discreción era una cualidad indispensable, sobre todo para aquellos que se desempeñaban en hoteles de gran categoría e interactuaban, en muchas ocasiones, con personas que pertenecían a los sectores más acomodados de la sociedad.

A pesar de que dichas cualidades relacionales así como los saberes prácticos del trabajo no eran adquiridos en procesos educativos formales, ello no significaba que no fueran un requisito para desempeñarse en los diferentes puestos. En ese sentido, los avisos clasificados que ofrecían personal, también dan cuenta de algunas de las cualidades necesarias para ocupar una plaza en el sector ya que solían mencionar algún rasgo que diera cuenta qué tipo de puesto podía ocupar según sus atributos:

Se ofrece matrimonio mucama y mozo muy competente para hotel. T.E. 33975.²⁹

Se ofrece joven buena presencia para portero de hotel u lavacopas. T. 25978.³⁰

Se ofrece 3 personas: madre e hija para muc. y joven para mozo en hotel. Llamar T.E. 33182.³¹

Maitre D'Hotel, buenas referencias, habla francés, italiano, castellano. T.E. 22134.³²

Un dato llamativo de los avisos clasificados es que para la década del setenta disminuyeron significativamente los pedidos y 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 destinados a los veraneantes de la elite porteña, 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.

Otro de los aspectos que adquiría centralidad en las experiencias de trabajo de los mozos era el del arreglo corporal. No solo debían concurrir a su trabajo con el uniforme correspondiente sino que también debían presentar una apariencia física determinada: los hombres debían utilizar el cabello muy corto y prolijamente peinado, uñas cortas, 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 cocina.

No debe secarse la transpiración o las manos con el cristal o servilleta. Siempre lo hará con su pañuelo fuera de la vista de los clientes (...)

Nunca debe usar el baño del restaurante. Debe concurrir al baño del personal aún fuera del horario de atención al público. Debe higienizarse manos y uñas hasta la exageración.³³

Como puede observarse, en el caso del personal del comedor no solo eran importantes las tareas y las formas de realizarlas sino también la apariencia de quienes las llevaban a cabo. En las descripciones de la vestimenta y del aspecto físico se evidencia que la cercanía con el servicio doméstico, como sostuvimos al inicio del artículo, no se manifestaba únicamente en las tareas que realizaban sino también en la apariencia de sus trabajadores y los cuidados que debían tener en torno a su imagen. El hecho de que los mozos fueran los “trabajadores visibles” del servicio gastronómico y del hotel, los obligaba a

cuidar considerablemente su imagen tanto en lo que refería al arreglo corporal como al comportamiento y actitudes que tendrían frente a los clientes y las formas de dirigirse hacia ellos y a sus compañeros.

En el caso de los trabajadores del comedor de hotel, entendemos que estas cuestiones contribuyeron a la construcción de una masculinidad determinada que se alejaba de aquella propia de las clases trabajadoras que la asociaba con la fuerza, la rudeza, etc. (Palermo, 2009). Para ciertos trabajadores del sector hotelero (como los conserjes, administrativos, etc.) la “buena presencia” se convirtió en una marca de estatus social (Queirolo, 2018) ya que, en cierto sentido, se ubicaban dentro de un universo laboral asociado a los empleados administrativos y de atención al público en los que, la pulcritud y el buen trato eran aspectos fundamentales. En cambio, en el caso del personal del comedor, si bien dichas cualidades también eran centrales, su “buena presencia” estaba asentada en modelos más próximos a los del servicio doméstico lo que hizo que, social y económicamente, no contaran con el mismo prestigio que podía contar, por ejemplo, un trabajador más o menos jerarquizado de la cocina o de la recepción.

CONSIDERACIONES FINALES

Desde 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. El sector hotelero constituyó una importante fuente de trabajo para hombres y mujeres de diversas edades que deseaban incorporarse al mundo laboral. Específicamente, los hoteles de alta categoría se caracterizaban por contar con una gran cantidad de personal altamente organizado y jerarquizado.

Es pertinente señalar que una de las particularidades del trabajo en el sector hotelero era su estacionalidad y que la mayor demanda de personal estaba concentrada durante los meses de verano. Así, parte de los trabajadores y trabajadoras que durante la temporada se desempeñaban en hotelería, en invierno lo hacían en otras ocupaciones. Asimismo, ello habilitaba a que residentes de otras regiones del país se trasladaran a la ciudad para trabajar durante la temporada estival. Dentro de ellos tuvieron fuerte presencia hombres y mujeres provenientes de la región norte, sobre todo de la provincia de Santiago del Estero (Garazi, 2020). Los hombres, específicamente, solían emplearse en el sector de la cocina y comedor. ¿De qué manera la hotelería (y la gastronomía) se erigió como un nicho de trabajo para los migrantes internos? ¿Cómo eran sus trayectorias laborales? ¿Con qué formación contaban? ¿Qué relaciones y

jerarquías se establecían con la comunidad local? Son algunas preguntas que quedan abiertas para futuras investigaciones.

Dentro del conjunto de los trabajadores hoteleros, quienes se desempeñaban en el comedor ocupaban un lugar central ya que la calidad y categoría del establecimiento dependía, en gran medida, del servicio gastronómico ofrecido. En ese sentido, entendemos que no sólo los alimentos ofrecidos y el personal que los elaboraban eran centrales sino también quienes se encargaban de brindar el servicio de mesa. En el artículo sostuvimos la idea que las labores desarrolladas por los mozos de hotel implicaron la transferencia a la esfera pública de una ocupación cuyo origen se encontraba en el espacio doméstico y, por lo tanto, con ciertas reminiscencias del trabajo allí realizado. De esta manera, si la presencia de servidores domésticos masculinos jerarquizaba a las familias de elite, contar con mozos varones distinguía a los hoteles. Es por ello que, hasta finales del siglo XX, los comedores de la hotelería de lujo eran un espacio altamente masculinizado: hombres de distintas edades y orígenes se desempeñaban allí realizando una diversidad de tareas y constituían un eslabón central en la cadena de trabajo que tenía como finalidad garantizar el servicio de alimentación de los huéspedes.

En ese sentido, nos propusimos examinar algunas de las implicancias que conllevó que el empleo de mozos presentara importantes vínculos con el servicio doméstico. Las continuidades y solapamientos entre ellos hicieron extensivas algunas de las características de este último al primero. Por un lado, de manera similar a lo que ocurría en el caso de los hombres que se ocupaban en el servicio doméstico de casas particulares, quienes se desempeñaron como mozos en hoteles entendieron que las habilidades y conocimientos necesarios para realizar su trabajo eran adquiridos. Si bien hasta la década del '90 del siglo pasado no se extendieron espacios formales de capacitación para estas labores, los mismos lugares y compañeros de trabajo funcionaban como tales. Entendemos que el acento en el carácter aprendido de dichas habilidades, en algún sentido, era una forma de construir una identidad masculina determinada en tanto el trabajo que realizaban requería de cierta cualificación y de habilidades que no le eran innatas (a diferencia de lo que ocurría con las mujeres que se desempeñaban en trabajos cercanos o similares al doméstico). Por otro lado, la visibilidad que caracterizaba a los trabajadores producto de su contacto directo con los huéspedes influyó en las actitudes, comportamientos y formas de arreglo y control corporal esperables, la cuales también estuvieron fuertemente influenciadas por modelos próximos a los del servicio doméstico.

A modo de cierre podemos sostener que, si bien el trabajo realizado por los mozos era central para el servicio brindado por los hoteles de categoría, ello no se tradujo necesariamente en un reconocimiento y valoración económica y social del trabajo y de quienes se desempeñaban en él. Su proximidad con los

servidores domésticos incidió en los distintos procesos sociales que ubicaron a los mozos en un lugar de menor categoría dentro del conjunto de los trabajadores hoteleros y de la clase trabajadora en general.

NOTAS

- ¹ ISHIGURO, Kazuo (1994): *Los restos del día*, Barcelona, Anagrama.
- ² *Anuario Estadístico del Partido de General Pueyrredon, 1974-1978*, Municipalidad del Partido de General Pueyrredon, Subsecretaría de Planeamiento y Desarrollo, Departamento de Estadística.
- ³ Realizamos 25 entrevistas a personas que se han desempeñado en hotelería durante el período analizado (ocupando diferentes puestos de trabajo). Específicamente, diez de ellas corresponden a personal que se desempeñó en el sector de cocina y comedor. Las entrevistas fueron de carácter abierto y de una duración de entre 40 y 120 minutos aproximadamente. Todas fueron realizadas a personas que actualmente residen en la ciudad de Mar del Plata, excepto una, en Santa Clara del Mar..
- ⁴ Contamos con algunos Convenios Colectivos de Trabajo para la Industria Gastronómica y Hotelera Zona Atlántica vigentes durante el período estudiado, los cuales nos brindan abundante y rica información respecto a las regulaciones de la actividad, derechos y obligaciones de empleados/as y empleadores. Asimismo se han comparado con CCT vigentes en períodos similares pero aplicables a otras zonas del país, permitiéndonos poner en primer plano las singularidades de la zona: CCT 109/54, Nacional; CCT s/n° Zona Atlántica, vigente entre el 1.05.1956 al 30.04.1958; 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.
- ⁵ Nos referimos, entre otros, al Hotel Provincial, Hermitage, Château Frontenac, Royal, Antártida Argentina, Iruña, Nogaró. Todos ellos se localizaban en la zona céntrica de la ciudad y cercanos a la costa (casi todos con vista al mar).
- ⁶ La “Zona Atlántica” comprendía distintas localidades ubicadas sobre el Océano Atlántico, caracterizadas por el turismo durante los meses de verano.
- ⁷ 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. Asimismo, durante el período de vigencia del laudo, la percepción de propina estaba prohibida aunque su entrega seguía siendo una práctica fuertemente arraigada en la sociedad (Garazi, 2016).
- ⁸ Entrevista a Carlos, Mar del Plata, abril de 2016.
- ⁹ Entrevista a Manolo, Mar del Plata, marzo de 2016.

- 10 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.
- 11 Categoría “Especial” y “A” eran la más alta, mientras que “D” y pensiones eran las más bajas.
- 12 Expediente 102, Tribunal de Trabajo N° 2, Mar del Plata, 1959.
- 13 Los jueces realizaron una extensa argumentación en torno a porqué no correspondía dar lugar a la demanda que aquí omitiremos porque excede lo que nos interesa analizar.
- 14 Entrevista a Pedro, Mar del Plata, mayo de 2016.
- 15 Hotel Carbó, Av. Martínez de Hoz 1827. Detalle de los bienes muebles inventariados para remate día 16.08.1969. Cf. [<http://fotosviejasdemardelplata.blogspot.com.ar/2014/01/hotel-carbo-de-ramon-carbo.html>].
- 16 Entrevista a Manolo, Mar del Plata, marzo de 2016.
- 17 *Hotelería y turismo*, Cuaderno de Orientación Profesional, Buenos Aires, Ed. Santillana, 1968.
- 18 Entrevista a Fernando, Mar del Plata, septiembre de 2017.
- 19 Término utilizado por los trabajadores para referir al pedido de los platos en la cocina.
- 20 Menú Gran Hotel Iruña, 1971; Menú Hotel Saenz, 1955; Menú Hotel Nogaró, 1959; Menú Hotel Hermitage, 1961.
- 21 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, cf. Giard (1999), Capítulo XIII, Las reglas del arte.
- 22 Reglamento interno de trabajo del Hotel Antártida Argentina, s/f., provisto por el Gerente general del establecimiento.
- 23 *Ídem*.
- 24 Reglamento Hotel Royal, s/f.
- 25 Entrevista a Manolo, Mar del Plata, marzo de 2016.
- 26 Entrevista a Pedro, Mar del Plata, mayo de 2016.
- 27 Reglamento interno de trabajo del Hotel Antártida Argentina, s/f., provisto por el Gerente general del establecimiento.
- 28 Entrevista a Pedro, Mar del Plata, mayo de 2016.
- 29 Diario *La Capital*, 28.11.1955.
- 30 Diario *La Capital*, 17.12.1955, p. 4.

- ³¹ Diario *La Capital*, 29.11.1960.
- ³² Diario *La Capital*, 30.11.1960, p. 11.
- ³³ Reglamento interno de trabajo del Hotel Antártida Argentina, s/f., provisto por el Gerente general del establecimiento.

BIBLIOGRAFÍA

- ALLEMANDI, Cecilia (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.
- DURIN, Séverine (2013): “Varones en el servicio doméstico en el Área Metropolitana de Monterrey: Ideologías de género en la organización del trabajo”, *Trayectorias*, 15, 37, pp. 53-72.
- GARAZI, Débora (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, pp. 105-127.
- GARAZI, Débora (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, pp. 60-87.
- GARAZI, Débora (2019): “Cocina, espacio público y género: El trabajo en las cocinas de hotel (Mar del Plata, segunda mitad del siglo XX)”, *Historia Crítica*, 71, pp. 113-133.
- GARAZI, Débora (2020): *El revés de las vacaciones: Hotelería, trabajo y género. Mar del Plata, segunda mitad del Siglo XX*, Bernal, Universidad Nacional de Quilmes.
- GARDNER, Kevin & Wood, Roy (1991): “Theatricality in food service work”, *International Journal of Hospitality Management*, 10, 3, pp. 267-278.
- GIARD, Luce (1999): “Hacer de comer”. En DE CERTAU, M., *La invención de lo cotidiano 2. Habitar, cocinar*, México, Universidad Iberoamericana, pp. 153-255.
- HALL, Elaine (1993): “Waitering/waitressing: Engendering the work of table servers”, *Gender y Society*, 7, 3, pp. 329-346.
- HOCHSCHILD, Arlie (2012): *The managed heart: Commercialization of human feeling*, California, University of California Press.
- LAHIRE, Bernard (2001): *El espíritu sociológico*, Buenos Aires, Manantial.

- LATTIN, Gerald W. (1975): *Administración moderna y de hoteles y moteles*, México, Trillas.
- LICHTENBERG, Yves (1992): “La calificación, apuesta social, desafío productivo”. En JOBERT, A. *et al.*, *Formación profesional, calificaciones y clasificaciones profesionales*, Buenos Aires, Pieete-Humanitas.
- PALERMO, Silvana (2009): “Masculinidad, conflictos y solidaridades en el mundo del trabajo ferroviario en Argentina (1912-1917)”, *Revista Mundos do Trabalho*, 1, 2, pp. 94-123.
- PASTORIZA, Elisa (2008): “Estado, gremios y hoteles. Mar del plata y el peronismo”, *Estudios Sociales*, 34, 1, pp. 121-147.
- PASTORIZA, Elisa y TORRE, Juan Carlos (2019): *Mar del Plata. Un sueño de los argentinos*, Buenos Aires, Edhasa.
- PÉREZ, Inés (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*, pp. 1-17 [doi:10.4000/nuevomundo.65167].
- PÉREZ, Inés; CUTULI, Romina y GARAZI, Débora (2018): *Senderos que se bifurcan. Servicio doméstico y derechos laborales en la Argentina del Siglo XX*, Mar del Plata, Eudem.
- QUEIROLO, Graciela (2018): *Mujeres en las oficinas. Trabajo, género y clase en el sector administrativo (Buenos Aires, 1910-1950)*, Buenos Aires, Biblos.
- SCRINZI, Francesca (2010): “Masculinities and the International Division of Care: Migrant Male Domestic Workers in Italy and France”, *Men and Masculinities*, 13, 1, pp. 44-64.
- STEEDMAN, Carolyn (2009): *Labours lost: Domestic service and the making of modern England*, Cambridge, Cambridge University Press.

