

Las Escuelas-Hotel y la profesionalización del trabajo en el sector hotelero: instituciones, saberes y género (Mar del Plata, 1940-1990)

[Hotel-Schools and the professionalization of work in the hospitality
industry: institutions, knowledge and gender (Mar del Plata, 1940-1990)]

Débora Garazi

(Universidad Nacional de Quilmes – Universidad Nacional de Mar del
Plata – CONICET)

deboragarazi@gmail.com

Resumen:

En este artículo analizamos el papel que ocuparon las Escuelas-Hotel emplazadas en la ciudad de Mar del Plata en los intentos de profesionalización del trabajo en el sector hotelero entre 1940 y 1990. Si bien consideramos que hasta la última década del siglo XX la hotelería no lograría extenderse como una labor profesional, entendemos que desde la década del 40 del siglo pasado hubo intentos que articularon intereses del sector empresarial y estatal que, si bien no siempre fueron exitosos ni tuvieron el alcance esperado, constituyeron mojones dentro del paulatino proceso de profesionalización de la actividad. Este artículo pretende restituir el papel de las instituciones de formación profesional en dicho proceso de profesionalización, entendiendo que este estuvo cargado de tensiones y ambivalencias. Si, por un lado, se asentó sobre estereotipos de género y concepciones determinadas de los oficios y los saberes asociados a ellos, por otro lado, habilitó ciertos espacios y prácticas que permitieron desafiarlos.

Palabras clave: Trabajo; Hotelería; Género; Profesión; Escuela

Abstract:

In this article we analyze the role played by Hotel-Schools located in Mar del Plata city in the attempts to professionalize work in the hotel sector between 1940 and 1990. Although we consider that until the last decade of the 20th century the hospitality industry would not be able to spread as a professional task, we understand that since the 1940s there were attempts that articulated interests of the business and state sectors that, although they were not always successful or had the expected scope, constituted milestones within the gradual process of professionalization of the activity. This article aims to restore the role of vocational training institutions in this process, understanding that the professionalization process was fraught with tensions and ambivalences. If, on the one hand, it was based on gender stereotypes and specific conceptions of jobs and knowledge associated with them, on the other hand, enabled certain spaces and practices that allowed them to challenge.

Keywords: Work; Hospitality Industry; Gender; Profession; School

Recibido: 09/11/2020

Evaluación: 12/03/2021

Aceptado: 23/04/2021

Anuario de la Escuela de Historia *Virtual* – Año 12 – N° 20 – 2021: pp. 1-21.

ISSN: 1853-7049

<http://revistas.unc.edu.ar/index.php/anuariohistoria>



Las Escuelas-Hotel y la profesionalización del trabajo en el sector hotelero: instituciones, saberes y género (Mar del Plata, 1940-1990)¹

A fines de la década del 80, la revista *HOPEBAR* –órgano de difusión de la Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confeiterías, Bares y Afines de Mar del Plata– celebraba los diez años de funcionamiento de la Escuela de Hotelería y Gastronomía del Gran Hotel Casino y sostenía, entre otras cosas, que “esta escuela fue creciendo junto a la conciencia turística de la ciudad. Conciencia que ya existía, pero que hubo de ser reforzada, habida cuenta en la competencia que cada vez y en mayor medida propone la oferta turística nacional e internacional”.²

Por esos años, la escuela dependía de la Federación Empresaria Hotelero Gastronómica de la República Argentina y uno de sus objetivos principales era formar y capacitar al personal del sector en pos de hacer frente a la competencia, cada vez mayor, de otros destinos turísticos. Si la ciudad de Mar del Plata se erigió a lo largo del siglo XX como la ciudad balnearia y el destino de veraneo por excelencia para amplios sectores de la población, desde la década del 70 otras localidades, tanto de la Costa Atlántica como del resto del país, comenzaron a rivalizar con la ciudad (Mantero, 1997; Murray, 2018). En este contexto, desde la lectura de los empresarios locales, fue necesario perfeccionar los servicios ofrecidos y, una de las vías para realizarlo, fue a través de la formación profesional y la capacitación de aquellos hombres y mujeres que se desempeñaban en la hotelería y gastronomía, sectores claves en la atención a las y los turistas.

En este artículo nos proponemos analizar el papel que cumplieron las instituciones de formación de personal en los intentos por profesionalizar el trabajo en el sector hotelero y gastronómico que tuvieron lugar a lo largo del siglo pasado. No nos referiremos a la formación superior en Turismo brindada en el marco de universidades públicas y privadas (Murray, 2018), sino a la formación de aquellos que se empleaban en puestos de trabajo “operativos”, es decir, de aquellos encargados de los servicios de alojamiento, mantenimiento y gastronómicos. Si bien consideramos que hasta la última década del siglo XX la hotelería no lograría extenderse como una labor profesional y que, durante largas décadas, seguiría estando en manos de personas que contaban con saberes y habilidades adquiridas en la misma experiencia de trabajo (la cual también

¹ La autora agradece los comentarios y sugerencias de los/as evaluadores anónimos del *Anuario de la Escuela de Historia Virtual* gracias a los cuales el texto se vio beneficiado.

² Revista *HOPEBAR*, N° 450, febrero de 1989.

incluía al trabajo doméstico no remunerado), entendemos que desde la década del 40 del siglo pasado hubo intentos que, aunque no siempre fueron exitosos ni tuvieron el alcance esperado, constituyeron mojones dentro del paulatino proceso de profesionalización de la actividad.

La hipótesis que sostenemos es que el proceso de profesionalización de las ocupaciones del sector estuvo fuertemente atravesado por clivajes de género que dieron lugar a una profesionalización más temprana de los puestos de trabajo en los que, históricamente, se habían concentrado varones (conserjes, recepcionistas, cocineros y mozos). En cambio, aquellas tareas desarrolladas por mujeres (limpieza de pisos y habitaciones), producto de su fuerte asociación con el trabajo doméstico o con cualidades inherentes a la “naturaleza femenina”, fueron las últimas en profesionalizarse, lo que da cuenta de la incidencia del género en los procesos sociales de construcción de determinados trabajos como cualificados o no cualificados (Biernat y Queirolo, 2018; Correa y Zárate, 2017; Gavrila, 2018; Queirolo, 2020; Ramacciotti, 2015). Sin embargo, hacia fines de la década del 80, de la mano de dicho proceso de profesionalización y en un contexto de importantes transformaciones en los roles de género y en las dinámicas que adquirió el mercado de trabajo, las mujeres comenzaron a insertarse en puestos de trabajo que, hasta entonces, les eran vedados. Así, el proceso de profesionalización estuvo cargado de tensiones y ambivalencias: por un lado, se asentó sobre estereotipos de género y concepciones determinadas sobre los oficios y los saberes asociados a ellos, pero, por otro, habilitó ciertos espacios y prácticas que permitieron desafiarlos.

Ahora bien, ¿qué entendemos por “profesionalización”? Diversos estudios han planteado que la definición de profesión ha sido desde siempre un objeto de debate (Pozzio, 2012) y que es necesario reconocer al concepto como una construcción histórica situada en sociedades determinadas que establecen, para cada contexto, qué y quién es profesional (Freidson, 2001). En ese sentido, algunos autores han sostenido que las identidades profesionales se han construido históricamente a partir del entramado de diferentes procesos que incluían la adquisición de saberes o conocimientos teóricos y prácticos, la pertenencia a instituciones de educación ya fueran privadas o estatales, así como las intervenciones en la esfera pública a través de carreras laborales (González Leandri, 2006; Martín, Queirolo, y Ramacciotti, 2019; Testa, 2018). Así, lo que distingue a una profesión de otra es el conocimiento especializado y las cualificaciones necesarias para realizar diferentes tareas en la división del trabajo (Freidson, 2001).

Para el caso del sector hotelero y gastronómico, en otros estudios hemos sostenido la idea de que, hasta finales del siglo XX, el trabajo allí realizado presentó importantes vínculos y continuidades con el trabajo doméstico remunerado y no remunerado (Garazi, 2020a). De esta manera, consideramos que los intentos de profesionalizar el trabajo de atención al público se asentaron, principalmente, en la pretensión de institucionalizar, formalizar y refinar ciertos saberes que estaban asociados a la vida y al

trabajo doméstico ya fuera remunerado o no, es decir, a saberes de tipo práctico.³ En dicho proceso confluyeron una multiplicidad de actores con intereses plurales y muchas veces encontrados, como los propios trabajadores, los sectores empresariales y el Estado. Para cada uno de ellos la exigencia de *profesionalizar* el trabajo en el sector se asentaba en diferentes necesidades (Belmartino, 2005) y, en tanto, en definiciones de “profesión” que conllevaban distintas implicancias en la práctica. De esta manera, el proceso de profesionalización del trabajo en el sector hotelero, como se ha observado para otros casos (Ramacciotti y Valobra, 2014; Testa, 2013), no tuvo un desarrollo lineal y progresivo, sino que fue, más bien, fragmentario e incompleto, así como tampoco fue homogéneo dentro de todo el sector.

Hacia la década del 40, de la mano del impulso del turismo a nivel nacional, el Estado y los sectores empresarios evidenciaron su preocupación por la capacitación y formación del personal empleado en el sector. El objetivo que se buscaba era mejorar el servicio ofrecido y, en consecuencia, atraer turistas y aumentar las ganancias para el sector. ¿Qué papel ocuparon las instituciones educativas en el proceso de profesionalización del trabajo en el sector hotelero? ¿Qué lugar ocuparon los saberes asociados al trabajo en esos intentos? ¿Cómo se articularon teoría y práctica? Estos proyectos ¿implicaron cambios en la organización del trabajo en el sector y en el modo de realizarlo? ¿Cuáles fueron las limitaciones de este proceso? ¿Cómo incidió el género del trabajo y de las y los trabajadores en la profesionalización de los diferentes puestos?

El artículo está organizado en dos apartados, más la presente introducción y las consideraciones finales. En el primero, abordamos algunos discursos y experiencias que tuvieron lugar entre las décadas del 40 y del 60 y que señalaron la necesidad de profesionalizar la actividad en pos de mejorar los servicios ofrecidos en un contexto de expansión del turismo como práctica social tanto a nivel nacional como internacional. En el segundo, focalizamos en la experiencia y dinámica de funcionamiento de la Escuela de Hotelería y Gastronomía del Gran Hotel Casino emplazada en Mar del Plata, la cual constituye una referencia insoslayable dentro del proceso que analizamos en tanto dicha ciudad presentó un perfil turístico singular producto del proceso de democratización del bienestar y de expansión de las prácticas de consumo y recreación que se dieron durante los primeros gobiernos peronistas y las décadas siguientes (Torre y Pastoriza, 2002).

Para reconstruir dicho proceso apelamos a fuentes de información muy diversas y con distintos registros, cuya posibilidad de ponerlas en diálogo y de utilizarlas de modo articulado se debió a las preguntas que guían la investigación. Utilizamos la revista *HOPEBAR*, órgano de difusión de la Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confiterías, Bares y Afines de Mar del Plata, editada por primera vez en el año 1946;⁴ resoluciones

³ El trabajo de administración y gestión hotelera también fue afectado por un proceso de profesionalización a lo largo del siglo que no abordaremos en este artículo, en tanto implicó una formación de tipo terciaria o universitaria para la ocupación de puestos de mayor jerarquía.

⁴ La revista fue consultada en la Biblioteca Municipal del Partido de General Pueyrredón, donde se guardan algunos ejemplares correspondientes a diferentes años (que se extienden entre 1955 y 1991). En total

del Ministerio de Cultura y Educación disponibles en el repositorio institucional del ministerio (<http://repositorio.educacion.gov.ar/dspace>) y en la Biblioteca Nacional de Maestros (<http://www.bnm.me.gov.ar/catalogos/>); expedientes del Archivo de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación (consultado on-line en <http://apym.hcdn.gob.ar/expedientes>); normativas de la Provincia de Buenos Aires (disponible en <https://normas.gba.gob.ar/>) y publicaciones y recomendaciones de la OIT en torno al trabajo en el sector hotelero y gastronómico que son utilizadas para contextualizar las problemáticas locales en una escala más amplia.

A partir de ello buscamos reflexionar no solo sobre el caso de estudio en particular, sino también en torno a los procesos de profesionalización que se han dado a lo largo del siglo XX y a su desigual impacto en términos de género que los ha caracterizado. Asimismo, el caso permite abordar un aspecto que hasta el momento no ha adquirido centralidad en los estudios sobre el mundo de las profesiones y que está asociado al modo en que la relación entre el ámbito público y el privado inciden en la configuración de las mismas (Gómez Molla, 2017; Martín *et al.*, 2019; Pozzio, 2012).

Capacitar y “profesionalizar” para mejorar el servicio

Como ha mostrado Melina Piglia, en las primeras décadas del siglo XX la difusión del turismo como práctica y su construcción como un bien público, con beneficios pedagógico-patrióticos, higiénicos y económicos para el individuo y la colectividad, condujeron a que fuera asumido como una actividad social que el Estado debía regular, promover y organizar, lo cual ganó consenso entre la sociedad civil. En ese contexto, en el año 1938 el Touring Club Argentino organizó el Primer Congreso Argentino de Turismo y Comunicaciones. Dicho congreso tuvo como resultado la elaboración de un proyecto de ley nacional de turismo que preveía, entre otras cosas, que el Estado se ocupara de impulsar y profesionalizar la hotelería (Piglia, 2011). La idea de profesionalizar la hotelería estaba asociada tanto a la construcción de nuevos hoteles y albergues en distintas zonas del país y al control de los servicios ofrecidos como a la formación de sus trabajadores/as.⁵ En consonancia con ello, el decreto 122.027 de 1942 creó la Dirección Nacional de Turismo y estableció su régimen orgánico. Más tarde fue fusionada con la Dirección de Parques Nacionales y, como han mostrado algunas investigaciones, más allá de sus intenciones iniciales, su actividad se redujo a la

pudimos relevar 39 números no consecutivos. La revista, de carácter bimestral, estaba destinada a brindar información de interés para los empresarios del sector, particularmente los miembros de la Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confiterías, Bares y Afines de Mar del Plata. Entre dicha información se encontraban normativas laborales, salarios vigentes, productos y servicios útiles para los establecimientos hoteleros y gastronómicos, datos de la temporada estival, reuniones y acuerdos establecidos con el sector estatal o trabajador, etc. Asimismo, funcionaba como un modo de difusión y publicidad de las actividades y gestiones desarrolladas por la Asociación.

⁵ Archivo de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación, Expediente 283-D-1939. Recuperado de <https://apym.hcdn.gob.ar/uploads/expedientes/pdf/283-d-1939.pdf>.

organización de excursiones aisladas y a la fundación de la Escuela Hotelera para la formación de personal idóneo (Bruno, 2012).

Dicha escuela fue ideada y fundada en consonancia con los intereses de algunos representantes del sector empresarial quienes, por entonces, demostraron preocupaciones en torno a la formación de las y los trabajadores del sector. En ese sentido, Jorge Durand, fundador y primer presidente de la Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina creada en 1941, impulsó la primera Escuela Hotelera que funcionaría en la ciudad de Mar del Plata y se inauguraría en junio de 1943.⁶ Su Consejo de Administración estuvo conformado por el mismo Jorge Durand como presidente, tres dirigentes del sector empresarial y un representante de la Dirección Nacional de Turismo,⁷ lo que da cuenta de que la formación y capacitación profesional se ubicaba en un área en la que confluían los intereses del sector privado y el público (Astorga, 2009; Labarca, 2001). La escuela funcionó durante dos años, hasta que en agosto de 1945 fue transferida a la Dirección Nacional de Aprendizaje y Orientación Profesional en circunstancias en las que el gobierno peronista buscó centralizar el sistema educativo e impulsar la formación técnico profesional (Pronko, 2003; Sánchez Román, 2007).

El 3 de junio de 1944, mediante el decreto 14.538 se había creado la Comisión Nacional de Aprendizaje y Orientación Profesional (CNAOP) y se había establecido que correspondía al Estado la vigilancia y dirección del trabajo y aprendizaje de los menores de 14 a 18 años de edad, a quienes se le procuraba asegurar la enseñanza efectiva de un oficio o trabajo. Al año siguiente, por decreto N° 6.648, se modificaron algunas disposiciones del anterior, contemplándose la posibilidad de organizar cursos similares de aprendizaje para adultos que desearan perfeccionar su cultura general o sus conocimientos técnicos (Ruiz, Muiños, Ruiz y Schoo, 2009). Sin embargo, en un contexto en que el modelo imperante de trabajo y de trabajador era el del trabajo manual y, específicamente industrial, es probable que la capacitación para el sector de los servicios personales no hubiera estado en el centro de las preocupaciones, lo cual puede observarse en la gama de orientaciones que ofrecían los cursos de la CNAOP: electricistas, mecánicos, radiocomunicaciones, motorista agrícolas, tornería mecánica, fundidores, herreros, etc. (Pineau, 1997). Debido a la ausencia de fuentes, luego del traspaso de la Escuela Hotelera a la dependencia oficial, no hemos podido establecer por cuánto tiempo funcionó y en qué medida tuvo incidencia en la formación de trabajadores y trabajadoras.⁸ En ese sentido, no es llamativo que, en el documento que describía los

⁶ Revista *HOPEBAR*, edición especial 60º aniversario, 1979, nota “Jorge A. Durand organizó la primera escuela hotelera”, sin n° de página.

⁷ Revista *HyG*. Revista de la Federación Empresaria Hotelera Gastronómica Argentina, 01/07/2015. Nota “Primera Escuela Hotelera Argentina”. Disponible en: <http://revistahyg.com.ar/2015/07/01/primera-escuela-hotelera-argentina/>.

⁸ “Primera Escuela Hotelera Argentina”, en Revista *HyG*. Revista de la Federación Empresaria Hotelera Gastronómica Argentina, 01/07/2015. Disponible en: <http://revistahyg.com.ar/2015/07/01/primera-escuela-hotelera-argentina/>.

Fines y Detalles de las Escuelas de la CNAOP y sus Especialidades y ubicaciones a lo largo del país en 1957 no hubiera ninguna referencia a la Escuela de Hotelería ni a cursos asociados a ella.⁹

Para la década del 60, en un contexto de expansión del sector de los servicios y de los empleos asociados a él, las preocupaciones por profesionalizar al personal del sector hotelero no solo eran locales, sino que eran comunes a gran parte de los países en los que la explotación del turismo se erigía como una vía para el desarrollo económico. Asimismo, por esos años, organismos transnacionales como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) manifestaron un marcado interés por la educación obrera tanto en lo que incumbía a la formación sindical como a la capacitación laboral (Scodeller, 2017). En ese marco, en la Reunión técnica tripartita para los hoteles, restaurantes y establecimientos similares de la OIT celebrada en 1965, se señalaba como una problemática común a los países allí reunidos la escasez de personal calificado en el sector.

Según el organismo, en el caso de los países que encontraban en la explotación de sus ventajas naturales y condiciones climáticas un camino para mejorar la balanza de pagos, elevar la capacidad productiva y el nivel de vida de la población, “la industria hotelera deb[ía] hallarse en condiciones de proporcionar servicios adecuados y su personal [debía] poseer las calificaciones necesarias, por lo que e[ra] importante la formación profesional.”¹⁰ En ese sentido, delegados de distintos países destacaron que la formación profesional era un medio de acción esencial para mitigar la escasez de personal calificado y especializado y atender a las crecientes necesidades de mano de obra de las industrias turística y hotelera. Asimismo, recordaron la relación que se establecía entre los niveles de formación y las condiciones de trabajo y se hizo mención especial, como un posible modelo a seguir por todos los países, a los cursos de formación intensiva organizados en México por los sindicatos, en particular de cocineros, así como a la escuela de turismo creada en ese país y en la cual podía estudiarse contabilidad, derecho, relaciones humanas e idiomas.

Como sostuvimos en la introducción, los sectores y puestos de trabajo que buscaron profesionalizarse inicialmente en nuestro país y en otras latitudes fueron aquellos en los que históricamente se habían concentrado hombres. Si nos remitimos a la experiencia argentina de la primera mitad del siglo XX, podemos observar que, dentro del personal que se desempeñaba en hoteles, los únicos que se reconocían y eran considerados como “profesionales” eran los cocineros varones.¹¹ Los saberes que poseían, más allá del modo

⁹ Comisión Nacional de Aprendizaje y Orientación. Fines y Detalles de las Escuelas de la Comisión Nacional de Aprendizaje y Orientación Profesional. Especialidades y ubicación. Ministerio de Educación y Justicia. Buenos Aires, 1957.

¹⁰ Reunión técnica tripartita para los hoteles, restaurantes y establecimientos similares, OIT, Ginebra 4 al 15 de octubre de 1965, p. 4.

¹¹ Archivo de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación, Expediente 1445-P-1942. Recuperado de <https://docs.google.com/gview?url=http://apym.hcdn.gob.ar/uploads/expedientes/pdf/1445-p-1942.pdf?embedded=true>; Archivo de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación, Expediente 335-P-

en que habían sido adquiridos, remitían implícitamente a un proceso de aprendizaje, a la aplicación de ciertas competencias y eran reconocidos socialmente como parte de un corpus de saberes organizados y, en consecuencia, asociados a un oficio o profesión (Garazi, 2019).

De igual modo, los planes de estudio de fines de la década del 60 de las Escuelas profesionales hoteleras de países como Alemania, Austria, España, Estados Unidos, entre otros, dan cuenta de que la profesionalización no alcanzó a los distintos puestos de trabajo del sector de manera homogénea y que estuvo asentada sobre las diferencias de género de quienes tradicionalmente se habían desempeñado en cada uno de ellos. Los cursos brindados ofrecían titulaciones vinculadas al servicio de restaurante (mozos), servicio de cocina, recepcionistas y tenedores de libros, sectores en los que históricamente se habían concentrado hombres y que habían sido construidos como masculinos.¹² En ellos, se privilegiaban asignaturas de idiomas, matemáticas, contabilidad, turismo y publicidad, taquimecanografía, higiene, compra, conservación y elaboración de alimentos, etc.

En el caso de Canadá, por mencionar un ejemplo, se sostenía: “Hay una gran cantidad de centros de formación profesional que, entre sus cursos especializados, ofrecen algunos para personal de hotel y restaurante, sobre todo para la cocina, el bar, el servicio de camareros y las oficinas.”¹³

Asimismo, si tomamos la experiencia de Chile, un país de la región, en el Informe preparado por la OIT con motivo de la creación del Hotel Escuela para la formación y capacitación de personal de nivel medio, superior e instructores para la hotelería se sostuvo que

Los cursos y seminarios desarrollados hasta el año 1973 correspondieron a aquellos oficios hoteleros en los que la necesidad de capacitación profesional era más importante, debido en gran medida a los desniveles existentes entre los requisitos de los cargos y las calificaciones de quienes los desempeñaban. Por esta razón las acciones del programa se dirigieron especialmente a atender las ocupaciones hoteleras de: cocina básica, recepción, control hotelero, camarero, conserje, barman y garzón (ayudante de comedor).¹⁴

1946.

Recuperado

de

<http://docs.google.com/gview?url=http://apym.hcdn.gob.ar/uploads/expedientes/pdf/335-p-1946.pdf&embedded=true>.

¹² Reunión Interregional de expertos en capacitación hotelera y turística, OIT, Chipre, 1969. Informe I “Panorama general de los principales sistemas y métodos de capacitación hotelera y turística aplicados en los países que se prestan para el turismo”. Los países de referencia mencionados en el informe eran: República Federal de Alemania, Australia, Austria, Bélgica, Canadá, Checoslovaquia, Chile, Dinamarca, España, Estados Unidos, Francia, Gran Bretaña, Grecia, India, Irlanda, Israel, Italia, Líbano, Portugal, Puerto Rico y Suiza.

¹³ Ídem, p. 15.

¹⁴ Hotel Escuela para la formación y capacitación de personal de nivel medio, superior e instructores para la hotelería. INACAP. CHI/7 4/019. Conclusiones y recomendaciones del proyecto. Informe preparado para el Gobierno de Chile por la Organización Internacional del Trabajo en su carácter de organismo de ejecución del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Ginebra, 1977, p. 1.

Los cursos y seminarios ofrecidos buscaban jerarquizar a los trabajadores y, en cierto sentido, nivelar las cualificaciones de quienes se desempeñaban en cada uno de los puestos. Si, hasta el momento, las labores habían sido desarrolladas por hombres y mujeres que se formaban y adquirían conocimientos durante el mismo proceso de trabajo, los cursos de capacitación buscaban brindar, previa o paralelamente a la inserción en el mercado laboral, un piso común de conocimientos y habilidades básicas que se consideraban necesarias para desarrollar el trabajo en el sector.

En 1971, nuestro país participó en una reunión organizada por el Centro Interamericano de Investigación y Documentación sobre Formación Profesional – organismo dependiente de la OIT– en la que se tratarían cuestiones relativas a la formación profesional en hotelería. Allí, el representante de Argentina perteneciente al Consejo Nacional de Educación Técnica (CONET), Juan Bautista Domenián, sostuvo que el CONET abordó en 1966 el área de hotelería, específicamente el oficio de mozo de primera categoría. Para la capacitación, se contó con la cooperación de un gran hotel de Buenos Aires, que envió “sus mejores maîtres” y que ofreció de modo gratuito alojamiento y pensión a los 16 asistentes. El curso contaba con 540 horas, distribuidas en 90 días de 6 horas cada uno, en los cuales “se les enseñó la técnica del oficio, se les impartieron clases de cultura general y se les proporcionó conocimientos funcionales de inglés. Tanto éxito tuvo el curso –confesó Domenián– que algunos de mozos así formados (*sic*) emigraron al extranjero en busca de mejores salarios.”¹⁵ Asimismo, Domenián informó que “en Mar del Plata hay una escuela de hotelería, que funciona en términos tradicionales y durante el invierno. Dicha escuela es fruto de un convenio de los empresarios con las autoridades provinciales”.¹⁶ Esta Escuela de Hotelería, fundada en 1966, dictaba las especializaciones en Administración Hotelera, Recepción y Alojamiento, Cocina y Servicios Generales y contaba con profesores graduados o perfeccionados en el extranjero (Murray, 2018). Como puede observarse en los dichos de Domenián, y como ocurriría en la experiencia de la Escuela de Hotelería y Gastronomía del Gran Hotel Casino fundada una década después, los acuerdos entre el sector empresarial y autoridades estatales fueron centrales en la puesta en funcionamiento de los establecimientos de formación profesional para el sector.

La Escuela de Hotelería y Gastronomía del Gran Hotel Casino

Hacia fines de la década del 70, en la ciudad de Mar del Plata, se fundó un nuevo establecimiento destinado a la formación del personal hotelero, el cual funcionó de

¹⁵ Centro Interamericano de Investigación y Documentación sobre Formación Profesional. “La formación profesional en hotelería”. Proyecto 073. Reunión efectuada en Águas de Sao Pedro, Brasil, 1-5 de marzo de 1971. Montevideo, 1971. Pp. 27-28.

¹⁶ Ídem.

manera continuada y estable.¹⁷ Nos referimos a la Escuela de Hotelería y Gastronomía del Gran Hotel Casino fundada en 1979 y con cuya referencia iniciamos este artículo. Como ya hemos mencionado, al igual que las fundadas en 1943 y 1966, la escuela articulaba intereses tanto de los sectores empresariales como del Estado. Mediante el Decreto-Ley 9.643/80 el Poder Ejecutivo de la provincia de Buenos Aires suscribió un Convenio con la Federación Argentina de Hoteles, Restaurantes, Confeiterías, Bares y Afines con el objeto de implementar el funcionamiento de la Escuela de Hotelería. Para ello, la Dirección de Turismo de la Provincia de Buenos Aires cedió a la Federación la explotación del Gran Hotel Departamentos Casino y un lote de playa con sus servicios anexos ubicado en la céntrica Playa Bristol. La medida se fundamentaba en que la expansión de la infraestructura hotelera asociada a la actividad turística traía aparejada la creación de nuevos empleos y, por lo tanto, la capacitación en materia de hotelería produciría un mejoramiento en la calidad de los servicios ofrecidos. De esta manera, el proyecto articulado entre la Dirección de Turismo y el ente representante del sector empresarial “permit[ía] un nivel de formación técnica, siendo el factor humano el elemento primordial a quien esta[ba] dirigida la medida...”.¹⁸ Dada la importancia que Mar del Plata fue adquiriendo a lo largo del siglo como destino privilegiado del turismo para sectores cada vez más amplios de la población, no es casual que las distintas escuelas mencionadas se hayan emplazado allí. En dicha ciudad, se puso de manifiesto la necesidad contar con personal idóneo para atender a los turistas que arribaban a ella cada temporada, evitando así que eligieran otros destinos.

La particularidad del establecimiento educativo fundado en 1979 radicaba en su dinámica de funcionamiento: buscaba enseñar y capacitar al personal al mismo tiempo que era destinado a trabajar en las distintas áreas que conformaban el hotel, similar al modelo de las escuelas-fábrica establecidas durante el peronismo (Paredes y Pochulu, 2005). Así como la enseñanza industrial no solo buscaba capacitar mano de obra para ejercer un oficio, sino y especialmente, encuadrarla en los moldes del trabajo industrial capitalista, aumentar la productividad y reproducir las formas de jerarquía y de disciplina en el contexto más amplio de las relaciones de producción (Pronko, 2003), la Escuela Hotel se proponía, entre otras cosas, que los aspirantes a trabajar en hotelería internalizaran tempranamente las reglas de comportamiento y conducta que caracterizaban al sector de los servicios personales (Hochschild, 2012; Goffman, 2006).

¹⁷ Actualmente, dicha escuela, denominada Escuela de Hotelería y Gastronomía, depende del sindicato que nuclea a las y los trabajadores del sector (UTHGRA-Mar del Plata). La misma se presenta como la primera institución dedicada a la formación de profesionales en el rubro hotelero-gastronómico, fundada en mayo de 1979. No hemos podido establecer en qué momento la Escuela pasó de manos de la Federación Empresaria al Sindicato ni la actitud que éste ha tenido frente a las iniciativas llevadas a cabo en el período que aborda el presente artículo.

¹⁸ Decreto-Ley 9.643/80 de la Provincia de Buenos Aires. Disponible en: <https://normas.gba.gob.ar/documentos/X041zSNx.pdf>

En ese sentido, Román L. Tejero, primer director y gerente de la escuela ubicada al 2300 del Boulevard Marítimo Patricio Peralta Ramos de la ciudad de Mar del Plata, sostuvo que:

Se denominan escuelas hotel a establecimientos que desarrollan la actividad hotelera, enseñando y capacitando al mismo tiempo, personal que será destinado a los distintos sectores que conforman los servicios de un hotel (...) La ventaja que trae aparejada la dualidad de funciones es que se imparte enseñanza al tiempo que se realiza la explotación hotelera. Eso permite al futuro profesional de hotelería recibir a un mismo tiempo la enseñanza teórica y la práctica, con las consiguientes ventajas que de ello deriva. Este método que podríamos llamar de “inmersión” implica alcanzar conocimientos de forma rápida y constante. Se aprecia la tarea que cumple el personal permanente del establecimiento y es factible entonces corregir las deficiencias.¹⁹

Es decir, la búsqueda de profesionalización de la actividad no supuso una escisión entre aspectos teóricos y prácticos del trabajo, sino que siguió entendiéndose como un rubro en el que el “quehacer cotidiano” era central en la formación de las y los trabajadores. Asimismo, desde la lectura del director de la Escuela, estudiar en un establecimiento que contaba con todos los sectores que conformaban una explotación hotelera permitía a las y los estudiantes tener un panorama total de la actividad y, con ello, habituarse a la forma operativa, es decir, conocer el correcto funcionamiento de cada uno de los sectores.

Dos años después de su apertura, la escuela contaba con cursos de Administración, Regiduría de pisos, Mozos y Ayudantes de barman. En el acto de clausura del ciclo lectivo, una egresada agradeció al personal docente “el esfuerzo realizado durante el año para lograr una formación adecuada para actuar como futuros profesionales en la actividad gastronómica.”²⁰ Con el paso de los años, se agregaron nuevos cursos y, para 1984, con el objetivo “de preparar el personal idóneo en las diferentes especialidades de la actividad hotelera y con la mira puesta en una constante superación en la manera de ofrecer y brindar servicios turísticos”,²¹ se dictaban los de Conserjería y Recepción, Ayudante de Barman, Mozo de plaza y vinos, Regiduría de pisos y Ayudante de Cocina.

A mediados de la década del 80, la revista publicó el balance que realizaba una exalumna del curso de Recepción y Conserjería de su experiencia en la Escuela en la que destacaba que sus expectativas tenían que ver, sobre todo, con “el deseo de lograr a mediano plazo una salida laboral” y que los cursos que se dictaban en la escuela eran “muy completos, en conceptos y prácticas, lo que da una sólida base que permite un buen desempeño en las tareas frente al público, que en definitiva es donde se logra el *verdadero fogueo* (...). Además, siendo Mar del Plata una plaza hotelera muy competitiva,

¹⁹ Revista *HOPEBAR*, edición especial 60º aniversario, 1979, p. 79.

²⁰ Revista *HOPEBAR*, Año 35, N° 392, 1981. Nota “Finalizaron las clases”.

²¹ Revista *HOPEBAR*, Año 37, N° 410, 1984. Nota “Nuevo Ciclo en la Escuela Hotel”.

en lo que se refiere a la posibilidad de trabajo, el tener un buen desempeño en los cursos facilita el acceso a los mismos.”²²

La experiencia relatada por la alumna era una forma de dar cuenta de las posibilidades de inserción en el mercado de trabajo y de ascenso laboral que las capacitaciones abrían a las mujeres. Asimismo, se buscaba mostrar que, el hecho de que los cursos fueran relativamente cortos, habilitaba a que, en poco tiempo, quienes los realizaban pudieran estar trabajando y generando ingresos económicos. Así, si bien por un lado el modo en que habían sido organizados los cursos y las concepciones implícitas respecto a las definiciones de los oficios y los saberes implicados en cada uno de ellos contribuían a reproducir estereotipos de género, por otro habilitaba ciertas apropiaciones por parte de las estudiantes, las cuales les permitían desafiar dichos estereotipos y posicionarse de un modo más ventajoso dentro del mercado laboral. Sin embargo, si bien la certificación les facilitaba el acceso al mercado laboral en tanto los cursos brindaban ciertos conocimientos y formación en actitudes y habilidades esenciales, en su relato también se sugiere que el “verdadero” aprendizaje se generaba en la misma práctica de trabajo.

Para ingresar a los cursos era necesario que los aspirantes tuvieran aprobado el ciclo primario, excepto para el curso de Conserjería y Recepción, en el que se exigía el Ciclo básico aprobado. Ello seguramente se debía al tipo de tareas que debían realizarse en el sector que incluían, entre otras cosas, tareas de tipo administrativo y el recibimiento, registro y atención permanente de visitantes tanto nacionales como extranjeros. Dicho curso, de un año de duración, incluía entre sus asignaturas “Facturación”, “Introducción a la Actividad Hotelero-Gastronómica”, “Promoción y ventas”, “Inglés básico y referido” y “Portugués básico y referido”, los cuales requerían el manejo de ciertos conocimientos de lectoescritura y matemáticas adquiridos previamente.

Todos los cursos dictados por la Escuela eran de un año de duración, excepto el de Ayudante de cocina que duraba dos años. Asimismo, el plan de estudios teórico estaba acompañado por un plan de prácticas, que consistía en visitas y prácticas en establecimientos hoteleros y la prestación del servicio en distintos acontecimientos y eventos que tuvieran lugar en la ciudad. Aquellos cursos vinculados a la actividad gastronómica (ayudante de barman, mozo y ayudante de cocina) brindaban conocimientos específicos para el desempeño en cada uno de los puestos como cocktelería y enología en el caso de los primeros, práctica de servicio (*mise en place*) y enología en el caso de los segundos, y gastronomía, arte culinario y pastelería en el caso de los terceros; además, todos tenían en común la asignatura “Higiene y conservación de los alimentos”. Mientras quienes realizaban el curso de barman y mozo debían estudiar inglés y portugués, los ayudantes de cocina estudiaban francés. Ello se debe a que el francés era el “idioma de la gastronomía”, en tanto los nombres de las técnicas de elaboración de los alimentos, los platos e incluso de los puestos de trabajo se expresaban

²² Revista HOPEBAR, Año 38, N° 419, 1985. Nota “Palabras de una ex-alumna”. El destacado es nuestro.

en dicho idioma (Anoeta Freire, 2015). En cambio, en el caso de mozos y barman seguramente se privilegiaba el hecho de que pudieran comunicarse con potenciales clientes que pudieran asistir a los establecimientos en los que se desempeñaran. Los egresados recibían un certificado de idoneidad avalado por la Dirección de Enseñanza No Oficial, dependiente del Ministerio de Cultura y Educación.²³

La escuela, además, articulaba proyectos de formación con el sector empresarial (recordemos que dependía, precisamente, de la Federación que nucleaba a este último sector). Empresarios locales y de otras ciudades del país, ofrecían sus establecimientos para que las y los alumnos de los cursos pudieran cumplimentar el programa de prácticas. Los estudiantes realizaban viajes de estudios, principalmente a la ciudad de Buenos Aires, donde se emplazaban establecimientos como el Sheraton Hotel, máxima expresión de la hotelería internacional de primer nivel. En dichos establecimientos las y los estudiantes no solo ponían en práctica los conocimientos adquiridos durante su formación, sino que también los ajustaban y perfeccionaban gracias a la experiencia real y cotidiana de trabajo.

Además, algunas marcas como Águila Saint Hnos., Nestlé y Fru-Mar donaban materias primas y otros elementos (sobre todo alimenticios) para que las y los estudiantes utilizaran durante su proceso de formación. Esta “cooperación” de las empresas de productos alimenticios seguramente tenía como finalidad publicitar sus productos al permitir que los futuros profesionales del sector los conocieran. Asimismo, gracias a la manipulación y utilización de la materia prima, los alumnos podían desarrollar saberes y técnicas para la elaboración de las mismas que contribuirían a un mejor aprovechamiento del producto. En la formación relativa a la gastronomía, la posibilidad de estandarizar los saberes, las técnicas y las recetas era central para que el servicio brindado mantuviera una misma calidad de manera constante.

Además, como forma de promoción, la Escuela invitaba a los empresarios del sector a actuar como potenciales clientes y así conocer a los futuros profesionales que se formaban en el establecimiento:

hacer de pasajero en el mostrador de la recepción, sentarse en el salón comedor y ser atendido diligentemente por uno de nuestros mozos de plaza y vinos, mientras degusta un exquisito “Lomo a la Wellington” o un “Bavarois Marquise”, ambos elaborados por los alumnos del Curso de Ayudante de Cocina. O bien, luego de presenciar una limpieza modelo de habitaciones, bajar a la barra del cuarto piso para integrar el tribunal de apreciación que evaluará el sabor de un trago internacional preparado por un futuro Ayudante de Barman.²⁴

Como puede observarse, si era necesario mostrar al sector empresarial los beneficios de contratar personal capacitado en la escuela era porque, evidentemente, ello aún no

²³ Revista *HOPEBAR*, Año 37, N° 410, 1984. Nota “Nuevo ciclo de la Escuela Hotel”.

²⁴ Revista *HOPEBAR*, Año 37, N° 412, 1984. Nota “Acontecer en la Escuela-Hotel”.

era una práctica muy extendida. Quienes se formaban en dichos espacios no constituían un número significativo en relación a la cantidad de personal empleado en el sector y necesario para atender a un promedio de 3.000.000 de turistas por temporada (Mantero, 1997): en 1984 egresaron 72 alumnos y, en 1988, 103.²⁵ Durante los primeros años de funcionamiento de la escuela, los cursos de formación no tuvieron un impacto considerable en la estructura ocupacional del sector. Si bien paulatinamente las mujeres comenzaron a incorporarse en sectores que, históricamente, habían estado reservados para hombres como la atención del comedor o de la recepción, ello no ocurrió de forma masiva. Asimismo, no sucedió lo mismo en sentido inverso: los puestos de trabajo asociados a las tareas de limpieza (como las realizadas por las mucamas) continuaron concentrando casi exclusivamente a mujeres. De esta manera, si bien la formación y capacitación profesional les permitió a las mujeres ocuparse en nuevos sectores, habilitando para algunas la posibilidad de un ascenso laboral, no se erosionó la tradicional asociación entre tareas de limpieza y mujeres. Así, observamos que la llamada “revolución estancada”, señalada para las relaciones de género en la esfera doméstica (Wainerman, 2005), se extendía a la esfera pública perpetuando una fuerte desigualdad que continuaba asignando a las mujeres las tareas entendidas como menos calificadas.

A diferencia de los años anteriores, en la invitación a inscripciones para el año 1985, se aclaraba, además, que los aspirantes debían tener entre 16 y 40 años, excepto el de Ayudante de Barman que, debido al trabajo con bebidas alcohólicas, debían tener como mínimo 18 años, y que los cursos eran totalmente gratuitos para ambos sexos. Si bien no se especificaba el sexo de los aspirantes a cada curso, las imágenes que solían acompañar las publicaciones daban cuenta del género de las personas a quienes buscaban interpelar. Entendemos que la manera de pensar el trabajo de cada uno de los puestos, sus tareas, el espacio en que se realizaba y las reglas de comportamiento de cada uno de ellos estaban asociadas a estereotipos, experiencias y tradiciones de trabajo desarrolladas por largos años que asociaban cada uno de los puestos con un género determinado. En ese sentido, es significativo que el curso que anteriormente se denominaba “Regiduría de Pisos” (expresando cierta “neutralidad” en términos de género) pasara a llamarse “Curso de Mucama y ayudante de gobernanta”, lo que indicaba explícitamente el género de las destinatarias.²⁶

Para fines de la década del 80, se modificaron algunas cuestiones respecto a los cursos. En primer lugar, se explicitaron las “aptitudes especiales” que debían tener todos los aspirantes independientemente del curso que realizaran: buena presencia y buena salud.²⁷ Además, en las condiciones de ingreso se exigía una edad de entre 18 y 45, es decir, se estableció como requisito para la inscripción la mayoría de edad. También se

²⁵ Revista *HOPEBAR*, Año 37, N° 416, 1984. Nota “Cierre del Ciclo Lectivo en la Escuela de Hotelería” y Revista *HOPEBAR*, Año 42, N° 450, 1989. Nota “Escuela Hotel. Comienza a transitar su décimo aniversario”.

²⁶ Revista *HOPEBAR*, Año 38, N° 418, 1985. Nota “Escuela de Hotelería y Gastronomía”.

²⁷ Revista *HOPEBAR*, Año 41, N° 441, 1988. Nota “Escuela de Hotelería y Gastronomía”.

exigieron mayores niveles educativos para la inscripción a ciertos cursos como el de Recepcionista y Conserje que se requería el Ciclo Secundario completo. Asimismo, para dicho curso se especificaba que se dictaba para ambos sexos y, como puede observarse en el cambio de denominación del curso de Mozo, ahora también interpelaba a mujeres, ya que incluía a camareras. Este cambio da cuenta de las transformaciones que estaban sufriendo las representaciones de género en torno al trabajo realizado en el sector. Si durante gran parte del siglo XX la conserjería y el salón comedor habían sido construidos como espacios masculinizados (Garazi, 2020b), gradualmente las mujeres fueron incorporándose en ellos de la mano del proceso de profesionalización de la actividad.

Con el avance de la década del 80, es posible observar en la revista de la cámara empresarial una referencia cada vez más frecuente a la Escuela, a sus cursos, a su dinámica de funcionamiento y a sus logros. La Escuela no solo buscaba formar personal para el sector hotelero y gastronómico de la ciudad de Mar del Plata, sino de todo el país. Para ello, había establecido un sistema de becas que, quienes estaban interesados, debían tramitar a través de la Asociación de Hoteles de sus lugares de residencia.²⁸ Además de llenar una serie de formularios, los aspirantes debían mantener una entrevista con los profesores y directivos del establecimiento y, una vez admitidos, debían ajustarse a un estricto reglamento. Dado que los becarios vivían en el mismo hotel en el que estudiaban, se explicitaban las normas de convivencia y comportamiento a las que debían atenerse: no podían permanecer en lugares destinados a los pasajeros (sala de estar, bar, sala de televisión, etc.), podían recibir visitas de familiares o amistades únicamente en la sala de estudios y esparcimiento entre las 10 y las 12 hs. con una autorización previa del Gerente del Hotel o del Director de la Escuela. Además, aquellos que fueran mayores de edad (o los menores, con autorización de sus padres), podían cubrir francos de los empleados de manera rentada, sin que ello implicara una relación de empleo entre las partes. La Federación se hacía cargo del hospedaje y la alimentación de los becarios: mientras la Escuela satisfacía las necesidades de alojamiento, las filiales locales se encargaban del pago de los gastos correspondientes a la comida. Los becarios, además, no podían reprobado y, en caso de que ello ocurriera, no serían admitidos nuevamente.

Un punto destacado en el reglamento estaba asociado con la conducta y el comportamiento que debían mantener los becarios. Se explicitaba que “los pasajeros del Hotel tendrán prioridad para cualquier servicio sobre los becarios, debiendo ceder éstos sus turnos en todo momento (utilización de ascensores, comodidades, puertas, etc.)”.²⁹ Solo podían concurrir a lugares comunes con los huéspedes si estaban trabajando o realizando prácticas bajo la vigilancia de un profesor. Estaba totalmente prohibido provocar ruidos molestos, tomar actitudes “reñidas con la moral y buenas costumbres”, subir el tono de voz o generar cualquier desorden que altere las normas de convivencia del Hotel. Las indicaciones del personal del Hotel debían ser estrictamente obedecidas,

²⁸ Revista *HOPEBAR*, Año 37, N° 410, 1984. Nota “Nuevo ciclo de la Escuela Hotel”.

²⁹ Ídem.

respetando el orden jerárquico. Aquellos que no cumplieran alguna de las normas establecidas en el reglamento, serían sancionados y, en caso de ser necesario, se determinaría su expulsión. Estas normas no solo buscaban establecer reglas de convivencia cotidiana, sino que constituían una manera de formar a los futuros trabajadores en aspectos esenciales del trabajo en el sector: el respeto a las jerarquías, las formas de comportamiento, la relación con los huéspedes, el control de las emociones, etc. (Hochschild, 2012). De esta forma, los futuros trabajadores/as eran socializados en ciertas prácticas gracias a las que “internalizaban” cuál y cómo debía ser su rol dentro de la relación de servicio de la que formaban parte y los modos de vincularse tanto con sus superiores como con los clientes (de la Garza Toledo, 2009; Goffman, 2006).

En 1988, egresó la 10ª promoción de la Escuela. De un total de 103 egresados, 12 correspondían al curso de mucamas, 20 al de salón (mozos y camareras), 20 al de recepción y conserjería y 51 al de cocina. Si bien no hay datos respecto al porcentaje de mujeres y varones participantes, hacia fines de la década del 80, los cursos –excepto el de mucamas– tenían una tendencia cada vez mayor a ser mixtos, aunque probablemente el reparto de la matrícula en términos de género no fuera equitativo. Ello no solo era producto de las intensas transformaciones en los estereotipos y roles femeninos sino también de las propias dinámicas que adquirió el mercado de trabajo y que llevó a que, en un contexto de creciente flexibilidad e inestabilidad laboral y caída del poder adquisitivo, cada vez más mujeres buscaran capacitarse para poder acceder a un trabajo remunerado independientemente del momento de su curso de vida.

Como los números lo indican, el curso que mayor atracción generaba era el de cocina, ya que era uno de los sectores con mayor prestigio y en el cual existía la posibilidad de desarrollar una exitosa carrera tanto a nivel local como internacional. Entre ellos hubo 11 egresados del interior del país y extranjeros que habían realizado sus estudios gracias al sistema de becas referido anteriormente: Tandil, Villa Gesell, Paraná, Coronel Suárez, Río Cuarto, Ramallo, Capital Federal, San Juan y Chile eran algunos de sus lugares de origen.³⁰ Con gran satisfacción, la revista destacaba que, de dicha promoción, el 100% de los egresados tuvo una salida laboral inmediata y que muchos de los alumnos egresados de la Escuela encontraban trabajo en el exterior en países como Chile, Barbados, Estados Unidos, España e Italia, lugares en los que se valoraba la “alta profesionalidad e idoneidad de sus egresados.”³¹

A pesar de su importancia, la Escuela que funcionaba en Mar del Plata no fue el único intento en el país de profesionalizar la actividad. Unos años antes, en julio de 1975, el diputado Ludovico Slamovitz (FREJULI) había presentado a la Cámara Baja un Proyecto de Ley para la creación de la Escuela Nacional de Hotelería dependiente del Ministerio de Cultura y Educación con sede en la ciudad de Posadas, Provincia de Misiones

³⁰ Revista *HOPEBAR*, Año 42, N° 449, 1989. Nota “Noticias de la Escuela Hotel”.

³¹ Revista *HOPEBAR*, Año 42, N° 450, 1989. Nota “Escuela Hotel. Comienza a transitar su décimo aniversario”.

(probablemente por su cercanía con la ciudad turística de atractivo internacional de Puerto Iguazú). Dicha Escuela ofrecería las siguientes formaciones: Personal de Servicio Hotelero Especializado, Técnico Hotelero y Licenciado en Hotelería. Como puede observarse, la escuela de Posadas, al igual que la que funcionaría en Mar del Plata, capacitaría al personal de servicio, pero, además, apuntaba a una formación para los puestos directivos, de administración y de gestión del hotel. Con relación a los cursos de formación de Servicio Hotelero Especializado, se señalaba que tendrían un año de duración como nivel de estudio post-primario y capacitarían en técnica culinaria, mozo de comedor, mucama de piso y servicios menores auxiliares.

En los fundamentos del proyecto, el diputado misionero destacaba que el desarrollo turístico del país exigía el mejoramiento y perfección de la infraestructura y que la implementación de un plan de estudios destinado a la formación del personal especializado en la atención directa al viajero merecía especial atención. El Proyecto buscaba cubrir una carencia que, desde su parecer, presentaba el servicio de hotelería en Argentina. Según su diagnóstico, las condiciones socio-económicas de nuestro país y las mayores posibilidades de desplazamiento de individuos pertenecientes a sectores sociales cada vez más amplios, habían producido el aumento de las distintas corrientes turísticas hacia centros cada vez más numerosos del país (Torre y Pastoriza, 2002), a lo que se sumaba el turismo internacional, atraído por las bellezas naturales del territorio. Por lo tanto, para hacer frente a esta creciente demanda de atención, había una necesidad de perfeccionar y mejorar los servicios mediante el incentivo de estudios especializados. Como sostuvo el diputado Slamovitz,

Si hemos de ofrecer nuestro país a los ojos de los viajeros, tenemos que ofrecerle lo mejor de él considerándolo en una unidad integral de la cual forma parte el hombre que, en su escala de trabajo, es la mostración directa de este país. Para ello nada mejor que su perfeccionamiento y la formación de una conciencia hotelera que, sin afectar la faz comercial, se interprete como verdadero servicio a la comunidad.³²

La postura del diputado da cuenta de la importancia que tenían las y los trabajadores en esta actividad de servicios. En este tipo de trabajo no solo importaban las tareas y el modo de realizarlas, sino que adquiría centralidad la persona que la llevaba a cabo en tanto personificaba la calidad del servicio ofrecido. Este servicio sería, asimismo, una muestra de las bondades y cualidades de nuestro país y determinante para la imagen que los viajeros se formarían de él. En ese sentido, independientemente de su concreción, el proyecto del diputado Slamovitz da cuenta de un clima de época en el que, desde distintos sectores con intereses en el desarrollo del turismo, se manifestó una

³² Archivo de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación, Expediente 1032-D-1975. Recuperado de <https://docs.google.com/gview?url=http://apym.hcdn.gob.ar/uploads/expedientes/pdf/1032-d-1975.pdf&yembedded=true>

preocupación por la mejora de los servicios y, especialmente, por la capacitación y formación de su personal.

Consideraciones finales

De la mano del crecimiento y expansión del turismo que se dio durante la segunda mitad del siglo XX y a tono con lo que ocurría en otros países, distintos actores, principalmente empresarios y estatales, advirtieron la necesidad de una formación específica para el personal que se desempeñaba en el sector hotelero. En ese sentido, la fundación de distintas instituciones educativas que adquirieron la forma de Escuelas-Hotel constituyeron hitos dentro del proceso de profesionalización de la actividad, independientemente del alcance que tuvieron.

La dinámica de funcionamiento de dichas escuelas dio cuenta de que, para este tipo de trabajos de servicios personales, no podían deslindarse los aspectos teóricos y prácticos de las labores realizadas. Si bien los planes de estudio contemplaban contenido teórico, el énfasis estaba puesto en la posibilidad de adquirir saberes a partir de la misma práctica profesional. En los servicios personales, no solo eran importantes las tareas que debían ejecutarse, sino el modo en que se realizaban, ya que el proceso de trabajo no solo implicaba al trabajador/a, sino también a los y las huéspedes que requerían el servicio. Por lo tanto, la única forma en que podían adquirirse e internalizarse determinadas habilidades relativas al servicio como la amabilidad, la atención, la discreción, la templanza, el respeto a las jerarquías, etc. era a través de la propia experiencia de trabajo. Con las escuelas, se buscaba que dicha experiencia no se adquiriera únicamente a partir de la participación en el mercado de trabajo y de la realización de una labor determinada –como ocurría en la mayoría de los casos–, sino previamente, en el marco de una institución educativa con características determinadas.

En el artículo mostramos que, al igual que ocurrió en otros países, las escuelas inicialmente privilegiaron la formación en los puestos en que tradicionalmente se concentraban trabajadores varones. En ese sentido, observamos cómo las instituciones educativas reprodujeron y profundizaron las desigualdades y jerarquías de género que ya existían en el sector y que pervivirían sin grandes transformaciones ni cuestionamientos hasta los años 90 del siglo pasado. Las escuelas de formación profesional estuvieron condicionadas por una mirada androcéntrica del trabajo que asociaba a los hombres con el mercado laboral y con el desarrollo de un oficio o profesión determinada y a las mujeres con un rol doméstico. Así, la necesidad de una formación específica para ocupar puestos y sectores de trabajo en los que se concentraban mujeres, especialmente los de limpieza, no se manifestó de una manera equivalente a aquellos en los que se concentraban varones, como la recepción, la atención del salón comedor, el bar o la cocina.

Las instituciones educativas entendieron el trabajo en el sector hotelero, sus objetivos y reglas a partir de ideas y sentidos comunes sobre las ocupaciones y las tareas que se

desarrollaban en las distintas áreas del hotel y de quienes se desempeñaban en ellas, pero también a partir de representaciones sociales más amplias en torno a los roles de varones y mujeres tanto en el mundo público como privado (Gómez Molla, 2017). De esta manera, durante largas décadas contribuyeron a reproducir la división sexual del trabajo que existía al interior de los hoteles y a profundizar las desigualdades de género en el sector, y en el mercado de trabajo en general, al plantear como prioritaria la necesidad de profesionalizar aquellos puestos ocupados por varones. Sin embargo, paradójicamente, ello se tradujo también en una posibilidad para las mujeres de capacitarse e incorporarse en sectores de trabajo de los que antes estaban excluidas. De tal modo, la formación provista por las instituciones se apoyó sobre estereotipos de género, al mismo tiempo que habilitó apropiaciones particulares por parte de las estudiantes a las que les abrió un nuevo horizonte de posibilidades dentro del mercado laboral (Garazi, 2020a).

A pesar de los intentos aquí esbozados, entendemos que la profesionalización del trabajo en el sector hotelero fue un proceso muy lento y con un éxito parcial durante el período abordado ya que no tuvo un alcance considerable dentro del personal ocupado en el sector. Fue a partir de la década del noventa que se asistiría a una profundización de este proceso, en un contexto de importantes transformaciones en el mundo del trabajo y en el que, la formación para el empleo, adquirió centralidad.

Referencias bibliográficas

- Anoeta Freire, F. (2015). *La influencia del francés en el vocabulario gastronómico castellano* (Trabajo de Fin de Grado en Traducción e Interpretación). Universitat Autònoma de Barcelona, Barcelona.
- Astorga, A. (2009). Articulaciones público-privada para la oferta educativa: Encantamientos, sospechas, tensiones. *Educação y Sociedade*, 30 (108), 699-715.
- Belmartino, S. (2005). *La atención médica argentina en el siglo XX: instituciones y procesos*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Biernat, C., y Queirolo, G. (2018). Mujeres, profesiones y procesos de profesionalización en la Argentina y Brasil. *Anuario del Instituto de Historia Argentina*, 18 (1), 1-5.
- Bruno, P. (2012). Los hoteles de turismo (1930-1955): Piezas claves del territorio turístico de la Argentina. *Registros*, 8 (9), 54-80.
- Correa, M. J. y Zárate, M. S. (2017). Historizar la profesionalización sanitaria: Perspectivas desde Chile y Argentina. *Dynamis*, 37 (2), 263-272.
- de la Garza Toledo, E. (2009). Hacia un concepto ampliado de trabajo. En J. C. Neffa, E. de la Garza Toledo, y L. Muñíz Terra (Comps.), *Trabajo, empleo, calificaciones profesionales, relaciones de trabajo e identidades laborales* (pp. 111-140). Buenos Aires: CLACSO-CAICyT.
- Freidson, E. (2001). La teoría de las profesiones. Estado del arte. *Perfiles Educativos*, 28 (93), 28-43.

- Garazi, D. (2019). Cocina, espacio público y género: el trabajo en las cocinas de hotel (Mar del Plata, segunda mitad del siglo XX). *Historia Crítica*, 71, 113-133.
- Garazi, D. (2020a). *El revés de las vacaciones: hotelería, trabajo y género. Mar del Plata, segunda mitad del Siglo XX*. Bernal: Universidad Nacional de Quilmes.
- Garazi, D. (2020b). Hombres, servicios y género: experiencias y representaciones del trabajo en el sector hotelero (Mar del Plata, 1960-1990). *Secuencia. Revista de historia y ciencias sociales*, 106, 1-32.
- Gavrila, C. (2018). "Sed cual ángeles de piedad, fuertes en vuestra propia debilidad": La feminización profesional y agenciamiento de las visitadoras de higiene social, 1935-1942. *Anuario del Instituto de Historia Argentina*, 18 (1), 1-23.
- Goffman, E. (2006). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Madrid: Amorrortu.
- Gómez Molla, R. (2017). Profesionalización femenina, entre las esferas pública y privada: Un recorrido bibliográfico por los estudios sobre profesión, género y familia en la Argentina en el siglo XX. *Descentrada. Revista interdisciplinaria de feminismos y género*, 1 (1), 1-9.
- González Leandri, R. (2006). Campos e imaginarios profesionales en América Latina. Renovación y Estudios de caso. *Anuario IEHS*, 21, 333-344.
- Hochschild, A. (2012). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Labarca, G. (2001). *Formación para el trabajo: ¿pública o privada?* Montevideo: CINTERFOR/OIT.
- Mantero, J. C. (1997). Mar del Plata: Devenir urbano y desarrollo turístico. *FACES*, 3 (4), 135-152.
- Martín, A. L., Queirolo, G., y Ramacciotti, K. (2019). Mujeres y profesiones en la historia: Un recorrido introductorio. En A. L. Martín, G. Queirolo y K. Ramacciotti (Coords.), *Mujeres, saberes y profesiones. Un recorrido desde las Ciencias Sociales* (pp. 11-22). Buenos Aires: Biblos.
- Murray, M. C. (2018). *Turismo y Universidad. Contexto de creación de los estudios en turismo en la Universidad Nacional de Mar del Plata, Argentina* (Trabajo integrador final). Universidad Nacional de Mar del Plata, Mar del Plata.
- Paredes, S. M. y Pochulu, M. D. (2005). *La institucionalización de la educación de adultos en la Argentina. Revista Iberoamericana de Educación*. Madrid: Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI).
- Piglia, M. (2011). The awakening of tourism: The origins of tourism policy in Argentina, 1930-1943. *Journal of Tourism History*, 3 (1), 57-74.
- Pineau, P. (1997). De zoológicos y carnavales: Las interpretaciones sobre la Universidad Obrera Nacional. En H. Cucuzza (Dir.), *Estudios de historia de la educación durante el primer peronismo (1943-1955)* (pp. 205-228). Buenos Aires: Universidad Nacional de Luján-Los libros del riel.
- Pozzio, M. (2012). Análisis de género y estudios sobre profesiones: Propuestas y desafíos de un diálogo posible -y alentador-. *Sudamérica*, 1, 99-129.

- Pronko, M. (2003). *Universidades del Trabajo en Argentina y Brasil. Una historia de las propuestas de su creación. Entre el mito y el olvido*. Montevideo: CINTERFOR/OIT.
- Queirolo, G. (2020). *Mujeres que trabajan. Labores femeninas, Estado y sindicatos (Buenos Aires, 1910-1960)*. Buenos Aires: Grupo Editor Universitario-Eudem.
- Ramacciotti, K. (2015). Introducción al Dossier Mujeres, trabajo y profesionalización. *PolHis*, 71, 1-5.
- Ramacciotti, K., y Valobra, A. (2014, Agosto). *Feminización y profesionalización de la enfermería, 1940-1955*. Ponencia presentada en el XIX y XX Seminario "Reflexiones sobre la historia de la profesionalización y especialización sanitaria en América Latina". Santiago de Chile. Recuperado de http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.6544/ev.6544.pdf
- Ruiz, G., Muiños, C., Ruiz, M., y Schoo, S. (2009). La estructura académica del sistema educativo transformada: La impronta del peronismo. *Anuario de Investigaciones*, 16, 265-276.
- Sánchez Román, J. A. (2007). De las «Escuelas de artes y oficios» a la Universidad Obrera Nacional: Estado, elites y educación técnica en Argentina, 1914-1955. *Cuadernos del Instituto Antonio de Nebrija*, 10, 269-299.
- Scodeller, G. (2017). Educar en derechos laborales: Políticas y acciones desplegadas por la OIT en América Latina durante los años 1950-1970. En L. Caruso y A. Stagnaro (Coords.), *Una historia regional de la OIT: Aportes sobre regulación y legislación del trabajo latinoamericano* (pp- 213-254). La Plata: UNLP-FaHCE.
- Testa, D. E. (2013). Curing by doing: La poliomielitis y el surgimiento de la terapia ocupacional en Argentina, 1956-1959. *História, Ciências, Saúde-Manguinhos*, 20 (4), 1571-1584.
- Testa, D. E. (2018). Filantropía, rehabilitación y terapia ocupacional. Buenos Aires y Río de Janeiro (1943-1960). *Anuario del Instituto de Historia Argentina*, 18 (1), 1-16.
- Torre, J. C., y Pastoriza, E. (2002). La democratización del bienestar. En J. C. Torre (Dir.), *Los años peronistas (1943-1955): Tomo 8* (pp. 257-312). Buenos Aires: Sudamericana.
- Wainerman, C. (2005). *La vida cotidiana en las nuevas familias: ¿una revolución estancada?* Buenos Aires: Lumiere.

Para citar este artículo:

Garazi, Débora (2021). Las Escuelas-Hotel y la profesionalización del trabajo en el sector hotelero: instituciones, saberes y género (Mar del Plata, 1940-1990). *Anuario de la Escuela de Historia Virtual*, 20, 1-21.