

# Un recorrido observando trabajos

Autor(es): **Battistini, Osvaldo R.**

*Battistini, Osvaldo R.. Doctor en sociología. Investigador del CONICET y de la Universidad de Buenos Aires y el Instituto de Investigaciones Gino Germani. Profesor de la UBA.*

---

Este artículo no es más que un camino de observación por distintas realidades de trabajo. Son tres momentos, separados o no en el tiempo, no importa demasiado, donde me detuve a mirar a la gente trabajar. Sin interferir en su cotidianeidad, sin preguntar más allá de una posible interacción circunstancial con quienes estaban trabajando, sin mi máscara de investigador prejuicioso, mi mirada trató de desgajar tareas, analizar actitudes, relevar interacciones, recorrer espacios y tiempos de otros y, en definitiva, desacralizar la teoría como marco previo a cualquier estudio que hagamos sobre el trabajo. Si, la teoría luego se cuelga en algunos aspectos del artículo es solamente con posterioridad a la mirada y únicamente para reafirmar el hecho, no para fundarlo previamente. Iba a ser difícil percibir muchos aspectos que solamente preguntando podían ser detectados, pero esta era mi metodología (solo observar) y debía atenerme a ella, un simple *voyeur* de la vida cotidiana.

El artículo es entonces eso, la transcripción de mi observación desde afuera de tres casos diferentes: un comercio de venta de ropa femenina, un bar tradicional de Buenos Aires y una obra en construcción. Es sólo una parte de múltiples observaciones, encaradas hace unos años, sobre distintos trabajos, y la selección actual sólo obedece a un capricho intelectual: tratar de mostrar las diferencias y similitudes entre trabajos, espacios, tiempos, trabajadores, en tres actividades cotidianas por las que pasamos todos los días, con las que a veces interactuamos y que constituyen también parte de nuestras necesidades y consumos.

## **En un comercio de venta de ropa**

Hacia fin de año, caminaba con mi esposa por la avenida Santa Fe, buscando los típicos regalos para las fiestas. Las veredas estaban, como suele ocurrir en estos tiempos, plagadas de gente como nosotros, replicando todos el mismo ritual consumista propio de la época. Como la jornada parecía ser larga era preciso relajarse y dejarse llevar por el proceso de compras, total que es solamente una vez al año. De cualquier modo, como sucede con toda situación alienante, el sujeto metido en ella y sufriente, busca las grietas del sistema y se evade para salirse, aunque sea coyunturalmente, de ella, en este caso, el sujeto alienado por la vorágine consumista era yo. Entonces, en tren de evadirme, me puse a observar, solamente mirar a los que circulaban, a quienes compraban y a quiénes vendían, qué pasaba entre ellos, cómo se movían, qué buscaban y qué deseaban.

A poco de andar, con esta nueva misión en mi cabeza, localicé a dos mujeres, una de ellas de unos cincuenta años y la otra de aproximadamente treinta, y una pequeña niña, de unos ocho o

diez años, que juntas miraban la vidriera de un local de ropa femenina de muy alta gama y precio. Según mi primera observación, eran madre, hija y nieta (especulación casi comprobable por actitudes posteriores en el local). Frente al negocio, las dos primeras señalaban una prenda y hacían gestos que parecían remitir a alguna posibilidad de compra. Después de un breve instante decidieron entrar al local, donde varias empleadas atendían ya a otras clientas y otras tantas esperaban ser atendidas. Insistí a mi esposa para entrar allí, no sin chocar con su sorpresa ante mi pedido (no soy muy afecto a este tipo de recorridos y menos a los negocios de venta de ropa para mujeres).

Una vez en el local, comencé a observar los ritos que se desplegaban entre compradoras y vendedoras y entre vendedoras y vendedoras. Las primeras, comenzaban a recorrer las estanterías o los percheros, donde con gran paciencia observaban prenda por prenda, descartando algunas de plano y observando más detenidamente otras, hasta decidir seleccionar alguna que se probarían luego. Los probadores eran un continuo entrar y salir de mujeres, generalmente de a dos, una para probar y otra para asesorar, ante la falta de esta última, la vendedora cumplía ese rol. De cualquier modo, en algunos casos, aun estando la amiga o parienta que otorgaba seguridad a la compra, la vendedora también era consultada en última instancia. Las vendedoras, por su parte, no paraban de ir y venir con vestidos, blusas o suéteres, de distintos colores y modelos. Las interacciones entre vendedoras y compradoras parecían no interrumpirse nunca. Mi primera impresión respecto a este movimiento fue que las empleadas se encontraban bajo tal situación de presión y alienación que seguramente iría minando a lo largo del día sus resistencias y de la cual era imposible evadirse. Para confirmar esta idea bastaba con mirar un poco las actitudes de las clientas, que mientras miraban la ropa de los escaparates o percheros no dejaban de prestar atención a la posibilidad de asaltar a una vendedora libre para consultarla o pedirle un número de talle diferente al que se mostraba y ellas habían encontrado. El tiempo que demoraban las empleadas con clientas anteriores parecía exasperar a las que esperaban, sus gestos de impaciencia así lo atestiguaban. Un hecho me sorprendió en doble sentido. Mientras fungía de marido impaciente, esperando que su mujer se pruebe ropa en ese local, me senté en un cómodo sillón desde donde podía tener un panorama de todo el local. El sillón estaba ubicado casi entrando a los probadores. Desde mi posición, en medio del semicírculo que conformaban dichos probadores, podía ver el movimiento que allí se desarrollaba. En un momento, observo que en uno de los box de prueba estaba sentada una de las vendedoras. No bien se dio cuenta que yo la miré se levantó de golpe y se dirigió rauda rumbo al salón de ventas. Le dije que no se hiciera problemas, que yo no iba a decir nada, pero ella me dijo que si la supervisora la encontraba allí la sancionaba. Claro, que si yo no hubiera mirado, ella seguiría descansando, el supervisor *ad hoc* fui yo, o mejor dicho, la potencialidad de control del cliente sobre la actitud de los trabajadores se puso totalmente de manifiesto. La vendedora me dijo también que les estaba prohibido sentarse durante todo la jornada de trabajo (8 horas diarias), salvo en el descanso de 40 minutos del almuerzo.

Retomando mi observación sobre las clientas que había seguido desde la vereda, me concentré en sus actitudes. Las dos mayores revisaban juntas los percheros y afirmaban o no la posibilidad de la compra. La niña, por su parte, repetía el rito de su madre, tratando de mirar (desde su corta altura) las mismas prendas y reclamaba a su madre que le muestre algún vestido o una blusa. Mientras seguían mirando ropa, se impacientaban porque las vendedoras no las atendían.

Hasta que llegó el momento y una empleada joven, con una sonrisa a flor de labios, se acercó para ofrecerles sus servicios. Luego de algunas consultas la empleada se dirigió al subsuelo del negocio, seguramente el depósito, desde donde regresó con varias prendas, aparentemente de talles distintos a las expuestas en los percheros. Luego las tres clientas se dirigieron a los probadores, donde la madre de la niña se probó varias prendas y su propia madre la asesoró. La vendedora tuvo que ir y volver varias veces a reponer artículos que ellas descartaban, hasta que encontraron el que pareció conformarlas plenamente. En medio de este proceso, la chiquilla continuó repitiendo los gestos de las mayores, colocándose a un lado de su madre, frente al espejo, siguiendo sus movimientos casi a la perfección. Una costumbre, un proceso, una postura y hasta un determinado gusto, pasaban a ser transmitidos de generación en generación.[1] Una vez seleccionada la ropa que se llevarían, las mujeres y la vendedora se dirigieron a la caja, para cerrar la compra. La vendedora ya tenía delante suyo otras clientas esperando, tal como una cadena productiva que volvía a empezar con cada nueva posibilidad de venta.

Hasta allí, todo parecía indicar una sucesión de momentos que profundizaban la alienación de la trabajadora, con presiones y condicionantes espaciales que le impedían lograr algún tipo de resistencia, aunque sea individual. Como sabemos, en los espacios de trabajo reducidos, donde el círculo de compañeros es muy restringido y, tal como sucede en Argentina, la indefensión sindical es muy grande, la precarización de la relación de trabajo suele marcar la pauta comportamental entre patrones y empleados[2]. Sin embargo, ya habíamos visto que, las vendedoras encuentran mecanismos para eludir la prohibición del descanso (lugares escondidos a la vista exterior para estar un rato sentadas), que deben ser más potables en momentos en que en el local haya menos clientes. Luego, reparando de forma más meticulosa sobre las interacciones que se generaron al interior del negocio, pude ver también como las trabajadoras aprovechaban los momentos de prueba de ropa para descansar del ajetreo del local, como eludían la mirada de determinadas clientas haciendo que continuaban en la atención de otra clienta, cuando ante esta interacción terminada acomodaban ropa en el perchero de los probadores para no volver al hall de ventas, como prolongaban el tiempo en el depósito, como conversaban con la encargada de la caja al momento de llevar la mercadería y doblarla ordenadamente en el mostrador, etc. Si exageráramos la visión sobre las coerciones que se establecen sobre los trabajadores para obtener de ellos la mayor productividad posible, perderíamos de vista cada uno de los momentos en que el trabajador puede eludir los mecanismos de control, aun los impuestos por la misma lógica de presión directa del comprador. No estamos aquí diciendo que la alineación se reduce y que mejoran las condiciones de trabajo, esto sigue en pie de la misma forma. Simplemente estamos advirtiendo acerca de que, aun en las peores condiciones, el ingenio de los trabajadores encuentra la forma de saltar por encima de las normas impuestas por el patrón.

Finalmente, mi esposa también había aprovechado para comprar uno de los regalos que debíamos colocar en el arbolito de navidad. Teníamos que pagar y estuvimos largo rato esperando en frente a la caja. Allí pude escuchar las conversaciones entre cajeras y vendedoras que, siempre se referían a acontecimientos externos al trabajo, a hechos de la vida cotidiana y que, en algunos casos, parecían ser parte de conversaciones sostenidas a lo largo del día e interrumpidas por el trabajo. Finalmente, pagamos y nos fuimos, restaban sólo mis notas para reconstruir ese pasaje.

## En un bar

Hacía más de cinco años que no paraba en ese bar a tomar algo. En otra época iba una vez por semana, dado que quedaba en medio de mis tres empleos y rumbo a mi sesión semanal de terapia. Esta vez, caminaba por Buenos Aires observando el trabajo, hacía calor, era mediodía y tenía hambre y sed. Entré, me senté en una mesa contra la pared y me detuve a mirar un rato lo que sucedía, como transcurría un tiempo en el trabajo de los mozos y en las relaciones que allí se establecían con los parroquianos. Era un comercio tradicional, atendido por mozos de años realizando ese trabajo. Después de tanto tiempo, la fisonomía del local no había cambiado para nada y, hasta los clientes parecían repetirse, la confianza que circulaba entre ellos y los mozos así lo atestiguaban.

Al rato, uno de los mozos, que me resultó cara conocida, se acercó a mi mesa. Él, que tenía mejor memoria visual que la mía, una vez frente a mí exclamó: *“¿cuánto tiempo sin venir por acá?”*. Pensé, “no hay mejor manera de comenzar una observación sobre el trabajo en un bar que la confianza con el interlocutor...”, pero ya estaba tentado por el vicio del investigador, y simplemente me limité a contestar como un simple cliente que ciertamente había frecuentado el local: “si hace mucho que no vengo”, a lo cual el mozo me dijo que hacía *“cerca de unos cinco años”*. Después de comentar mi admiración por su memoria, él me dijo que era *“sólo entrenamiento para ver...”*[3]. Hice mi pedido y el mozo se retiró. Aproveché para tomar notas sobre esto y lo que de ahí en adelante sucedía en el bar.

Dos mozos atendían las mesas (otro más joven que el que me atendió a mí), una persona que atendía el mostrador y la caja (el encargado), alguien que lavaba los platos y un cocinero. El mozo joven conversaba amablemente con dos señoras sentadas en una de las mesas. El otro mozo, que secaba unos cubiertos mientras nadie requería su presencia en las mesas, fue llamado por una pareja para que les cobre. Al pasar por otra mesa, donde un señor terminaba su plato de fideos, le consultó si había comido bien, si los fideos habían sido de su agrado. El cliente le dijo que sí y le preguntó algo acerca de la salsa, a lo cual el mozo contestó sin dilaciones y con gusto. Continuó la conversación, porque el mozo le preguntó, con curiosidad, de donde venía, a lo cual el parroquiano le respondió que de Marcos Paz (imaginé que esto iba a quedar grabado en la memoria del mozo). Cuando el cliente se levantó y se fue, el mozo lo saludó amablemente y le deseó un muy buen día.

Antes de que me sirvan lo que pedí, los mozos compartían un momento de descanso en la barra, mientras tomaban un café y hacían bromas al lava-copas. Cuando mi pedido estuvo preparado, el mozo me lo acercó y me dijo: *“siempre escribiendo usted...”*, su memoria llegaba a registrar mi comportamiento luego de cinco años. Ahí, después de preguntarme si me había mudado o cambiado de trabajo, me dijo que el otro mozo estaba también en aquella época, pero en la cocina, después de un tiempo había progresado en el oficio y pasó a atender las mesas.

Entró al local un trabajador informal que vendía guías de calle en la esquina del bar, tomó un vaso de agua y conversó con los mozos quienes lo consultaron por que no había venido el día anterior. En ese mismo momento, un señor entró directamente al baño, a la salida le dio la mano a uno de los mozos, quien le preguntó si iba a comer, el cliente le dijo que sí y se sentó en una de las mesas.

El mozo más joven hablaba con dos personas, sentadas en una mesa junto a uno de los ventanales que daba a la esquina, largo rato les explicó algo que parecía ser un recorrido y señalaba hacia la calle, parecían extranjeros.

Pido la cuenta y mi mozo se acerca para cobrarme. Mientras tanto, el otro mozo, se acomoda junto a la barra para mirar la televisión junto al cajero, ambos conversan amablemente y se ríen. Terminó de pagar, saludo al mozo estrechando fuertemente su mano, él me dice: *"fue un gusto volver a verlo y vuelva cuando quiera, que la buena gente siempre se encuentra..."*.

Si comparamos el trabajo en este bar con el comercio anterior podremos establecer notables diferencias en el ambiente en que se desarrollan las actividades de los trabajadores. Las tareas desarrolladas por estos últimos se desenvuelven en un clima mediatizado por el diálogo y el conocimiento de los clientes. Los puestos de trabajo responden a posiciones que se alcanzan a partir del aprendizaje y los años, pero no significaban (por lo menos en este caso) jerarquías marcadas y disposiciones relacionales contrarias de unos y otros. El diálogo, la memoria y el reconocimiento del otro, parecen ser el lubricante que aceita la vida cotidiana en el trabajo. Otra vez, sin considerar en este caso que la cordialidad y el buen clima laboral reducen al máximo la alienación, podemos observar como los trabajadores también aprovechan estas ventajas y se paran sobre ellas para vivir el cotidiano, hasta aprovechando sus conocimientos del espacio para restringir las presiones del llamado de los clientes y reducir el ritmo impuesto por ellos[4].

### **En una obra en construcción**

Caminando por la vereda de la avenida Córdoba, me paro frente a un edificio en construcción. Solamente veo el encofrado de la planta baja y la elevación del primer piso, pero los carteles del frente indican que allí se levantará una gran torre.

Los obreros trabajan en el techo de la planta baja, la mayor parte de ellos usaba cascos amarillos y uniformes color caqui y sólo dos tenían cascos azules y uniformes del mismo color, lo cual me hizo suponer que se trataba de los supervisores. Otro, que tenía también casco azul estaba vestido con jeans y remera, y daba órdenes sin participar en el trabajo manual, parecía ser el maestro mayor de obra.

Dos obreros trabajaban agachados a uno de los costados del piso, clavando maderas y conversaban animadamente. En algún momento detuvieron su tarea para prestar más atención a la discusión o hacer algún ademán que refuerce su idea. En otro lateral, otros tres y uno de casco azul miraban un plano extendido sobre unos cajones que hacía las veces de mesa. Más lejos, otros dos estaban subidos a un andamio y picaban una pared. En el centro del piso, dos obreros manejaban largas varillas de hierro.

Después de un rato, el supervisor que estaba con los del plano pareció dar órdenes y se alejó bajando las escaleras hacia la planta baja. Los tres obreros que quedaron en la mesa siguieron conversando sin mucho apuro. Por lo que pude apreciar desde lejos, el plano dejó de ser su preocupación y sus gestos y risas no parecían tener como objeto fundamental el trabajo. Al rato, estos obreros se dispersaron y se dispusieron a realizar otras tareas en el edificio. El maestro mayor de obra se acercó a la mesa junto con uno de los supervisores, tomó en sus manos el plano y le dio indicaciones con gestos al supervisor, quien luego llamó a uno de los obreros que

acomodaba las varillas de hierro y juntos midieron una distancia en una de las paredes. Luego de esto, el supervisor y el maestro mayor de obra siguieron conversando mirando el plano. La planta baja no se podía ver porque una serie de maderas, chapas y un cartel de la constructora tapaban todo el recorrido de la obra, hasta que arribó un camión repleto con bolsas de cemento y se abrió un gran portón de madera. Así, pude divisar que en dicha planta solamente estaban construidas las columnas de hormigón armado que sustentarían todo el edificio, entre ellas se disponían más bolsas de material, las maderas y los ladrillos necesarios para continuar el trabajo, a lo lejos se veía el fondo del terreno. Según el cartel de la constructora, el objetivo final era un enorme edificio de departamentos, cada uno de los cuales se presentaba como sumamente moderno y confortable. En la terraza se ubicaría una pileta de natación y un espacio de solárium, en el fondo se preveía un jardín que en la foto aparecía de enormes dimensiones, que por lo que se observaba desde el frente no parecía coincidir mucho con la realidad. Mirando la actualidad y el futuro, ciertas preguntas sin respuesta inmediata me asaltaron: ¿cuál era la relación, en términos de la ilusión del consumo, entre el edificio que mostraban los carteles y lo finalmente construido? ¿a qué imaginarios se estaba dirigiendo ese cartel? ¿cómo se relacionaban los hábitos de vida y las viviendas de quienes estaban construyendo ese edificio (los obreros) con las características que publicitaba el anuncio? Por un rato, pensando en esto último, miré detenidamente las escenas retratadas en el cartel que anunciaban el futuro edificio, era gente tomando sol a los costados de la piscina o disfrutando de las comodidades de los departamentos, cuyo aspecto físico, el color de pelo y las vestimentas contrastaban fuertemente con quienes, en esos momentos, se estaban encargando de construir cada una de las paredes de la futura torre edilicia. También resultaba extraño a mi pobre percepción que en un corto tiempo, tan pocos trabajadores logren construir una obra tan grande donde iba a vivir tanta gente.

El camión alteró relativamente la dinámica de trabajo en el edificio, dado que, por orden de uno de los supervisores, cinco trabajadores debieron dejar sus tareas en el techo para disponerse a cargar las bolsas al hombro y depositarlas en el piso de tierra de la planta baja. Mientras dos de las personas que venían en el camión, desde la planchada del mismo, depositaban las bolsas en los hombros de los obreros del edificio, estos últimos pasaron a conformar, con su ida y vuelta desde el camión a la pila de bolsas que armaban, una especie de óvalo, que mirado con detenimiento parecía asimilarse a una danza previamente estudiada y planificada. El ritmo y la precisión para dejar las bolsas y volver al camión evitaban que alguno espere demasiado su bolsa frente a la planchada, esquivase a un compañero en el camino o dudara sobre el lugar a depositar su carga. Si, por un instante, me hubiera abstraído de mirar a los obreros, lo único que hubiese visto es como el camión se vaciaba y la pila del fondo del edificio aumentaba su tamaño, casi como si una máquina fuera la encargada de realizar ese desplazamiento. Al cabo de esta tarea, estos cinco trabajadores no retornaron inmediatamente al techo, parecieron tomarse un descanso, sentados al lado de las bolsas aprovecharon para fumar y conversar, mientras el supervisor firmaba papeles y hablaba con el que conducía el camión en la calle. Cuando el supervisor volvió a la obra, el portón se cerró y los cinco trabajadores volvieron a sus respectivos lugares de trabajo.

Al llegar el mediodía todos los obreros detuvieron su trabajo y se dispersaron en improvisadas mesas para comer juntos. El que estaba vestido de jeans y remera bajó con uno de los supervisores, salieron hacia la calle y entraron en un restaurante de la esquina.

Al cabo de una hora, los obreros retomaron lentamente su trabajo, la recuperación del ritmo pareció llevar un tiempo, algunos terminaron de fumar y conversar entre sí en los lugares cercanos adonde luego continuarían con sus respectivas tareas.

Cuando el supervisor y el de jeans regresaron, una camioneta 4x4 color blanca se estacionó frente al edificio, de la cual baja alguien con un casco blanco en sus manos y una carpeta, saludó amablemente a los otros dos y los tres entran juntos a la obra hablando y sonriendo. Una vez dentro del edificio, los tres recorrieron la obra, miraron cada actividad, comentaron algo en cada caso y después de todo ese recorrido pasaron a revisar el plano, luego de lo cual el de casco blanco se retiró nuevamente en la camioneta. Este era seguramente el arquitecto quien, en todo el tiempo que pasó dentro del edificio no pareció realizar ningún tipo de interacción con el resto de las personas que allí estaban trabajando.

## **Conclusión**

Concluir nos obliga primero a reflexionar sobre lo que significa observar sin intervenir como investigador. Se trata de una perspectiva casi absolutamente subjetiva (¿cuál no lo es?), pero que tiene el valor del que se despoja de los prejuicios teóricos para mirar lo muchas veces oculto tras de ellos. A partir de ello, podemos adentrarnos algo en ciertas comparaciones entre las tres realidades observadas.

Si, como vimos, en los tres casos el espacio, los tiempos, los controles y los clientes parecen condicionar los ritmos de trabajo, no lo hacen de igual manera en cada uno de ellos y no todo remite a situaciones de alienación y sufrimiento de los trabajadores. Con distintas libertades relativas, estos últimos encuentran formas de eludir las miradas vigilantes de clientes y supervisores para tomarse sus propios tiempos de descanso. La pregunta que surge es: ¿cuándo esas situaciones pasan de la simple estrategia individual resistente a constituir parte de lo colectivo? Parecería que, por costumbre o por tipo de tarea, tanto en el bar como en el edificio en construcción esto es más posible que en el negocio. Asimismo, en este último caso, las jerarquías son más marcadas y visibles que en los casos anteriores.

Al mismo tiempo, en las tres situaciones, clientes y consumo parecen constituirse en ordenadores de espacios y disciplinas. Si en el negocio de venta de ropa esto se muestra como condicionante inmediato y coactivo, en el bar deja ese lugar para ingresar en el ritmo que puede controlar relativamente el trabajador, y en el edificio es solo futuro en un cartel que distancia realidades entre los que producen y los que, más adelante allí vivirán.

## **Bibliografía**

Abal Medina, P. (2009): "Dispositivos, resistencias, modos de politización. Un estudio sobre la relación capital-trabajo en grandes empresas". Tesis doctoral IDES-UNGS.

Bourdieu, Pierre (1997): *Razones prácticas Sobre la teoría de la acción*, Traducido por Thomas Kauf, Barcelona, Editorial Anagrama.

---

*Artículo enviado especialmente para su publicación en Herramienta.*

[1] Dice Bourdieu (1997: 19) "A cada clase de posición corresponde una clase de *habitus* (o de gusto) producidos por los condicionamientos sociales asociados a la condición correspondiente y, por intermedio de estos *habitus* y de sus capacidades generativas, un conjunto sistemático de bienes y de propiedades, unidas entre ellas por una afinidad de estilo". En este sentido, la niña estaba recibiendo y captando ese *habitus* (como principio generador de prácticas distintas y distintivas) que le permitiría luego reproducirlo y resignificarlo a lo largo de su vida.

[2] Trabajadores que, aun contratados formalmente, no son defendidos convenientemente por su sindicato y por el desconocimiento de sus derechos y la ausencia de referencias identitarias fuertes con otros trabajadores en situaciones similares se encuentran en condiciones de mayor indefensión. (Abal Medina, 2009)

[3] Recuerdo una investigación que un tiempo atrás habían hecho unos clientes (casualmente investigadores también) de bares porteños sobre la memoria de los mozos. Diario La Nación 9 de agosto de 2009: "La memoria de los mozos, al descubierto". [http://www.lanacion.com.ar/nota.asp?nota\\_id=1160292](http://www.lanacion.com.ar/nota.asp?nota_id=1160292)

[4] Mientras el mozo hablaba y se reía con uno de los clientes, otro lo llamaba desde otra mesa. El mozo parecía no advertir el llamado, pero al observarlo detenidamente, lo que hacía era evitar que su mirada se cruzara con el que requería su presencia. Desde su posición y ante la exageración del gesto del cliente era imposible no advertirlo. Años atrás, en un restaurante francés, el Profesor Yves Lichtenberger me decía que las competencias del mozo también le permitían evitar las presiones que los clientes imponían sobre su ritmo de trabajo cotidiano.