

LOS CAMAREROS "VIEJOS"

Hace unos días, mientras buscaba cierta documentación en la Biblioteca de Pedagogía de la Universidad de Barcelona, me tropecé con uno de esos trabajos de investigación que generalmente se desechan por carecer de validez, ya sea interna o externa, y que sólo se utilizan cuando - por alguna razón - uno está interesado en cualquiera de las aportaciones que realiza, aunque científicamente las conclusiones no sean aceptables. Se trataba del "*Development of Adaptive Competence in Adulthood*", de Marion Perlmutter, Michael Kaplan y Linda Nyquist, de la Universidad de Michigan. En él trataban de refutar las habituales tesis que solemos ver en mucha de la producción empírica existente sobre el comportamiento de los adultos, que insistentemente ha venido poniendo especial énfasis en el declinar que sobreviene con la edad. Prácticamente todos los trabajos anteriores observados enfocan el asunto de esta manera, sobre todo en los que se refiere a trabajadores de "cuello azul". Estos trabajos defienden la idea de que, a lo largo de la vida, se produce un desarrollo hasta un cierto momento, pasado el cual comienza la involución. El propósito del estudio de Michigan era rechazar las anteriores tesis y señalar las ventajas que ofrece la vida adulta. Su argumentación es que crecimiento e involución, en diferentes áreas, coexisten, avanzan de forma paralela: el primero prácticamente no acaba nunca y la segunda comienza curiosamente en épocas tempranas. Y que, por tanto, la madurez puede traer unos inconvenientes pero también unas claras ventajas.

El hecho de que me interesara por el artículo se debió a dos razones. La primera de ellas, que estoy totalmente de acuerdo con la tesis de los autores del estudio. La segunda, que el trabajo se había realizado en empresas de restauración y que la ocupación elegida había sido la de camarero.

Lo importante, a mi juicio, es que la investigación puso de manifiesto, claramente, que los camareros mayores son mejores profesionales que los jóvenes. Los autores no consiguieron demostrar lo que originalmente se habían propuesto, habida cuenta de que no se daban en el experimento las condiciones necesarias para inferir relaciones causales entre las variables dependientes y las independientes. Se comparaban profesionales diferentes en también diferentes etapas de su vida; unos, experimentados y otros - los jóvenes - lógicamente con mucha menor experiencia. Era obvio que en el experimento influían otras muchas variables no controladas como el grado de motivación, la diferente valoración del puesto de trabajo - y consecuentemente la diferencia en el miedo a perderlo -, la vida más ordenada de los mayores, la probable adquisición por parte de éstos de unos valores que hoy día ya se están cuestionando, el afán de los veteranos por trabajar - a fin de ahorrar energías - con más inteligencia, la innegable experiencia acumulada por los "perros viejos" y - especialmente - el hecho de que éstos hayan sufrido una especie de "selección natural" por el trabajo de toda una vida profesional en la que sólo los mejores o los más vocacionados sobreviven. Estas pueden ser las verdaderas causas de que los profesionales "senior" y experimentados se colocaran con clara diferencia sobre los jóvenes.

<http://www.mediterraneandiet.com>

Lo que nos importa de todo esto no son las conclusiones que el estudio pretendía conseguir, que no resisten un análisis metodológico, aunque las tesis puedan ser - y de hecho yo pienso que son - ciertas. Lo que de verdad interesa es que el experimento puso de relieve, sin ningún género de dudas, la mayor efectividad, rendimiento y profesionalidad de los camareros veteranos analizados.

A menudo he venido observando este mismo hecho entre muchos de los trabajadores en activo de nuestro país. Los mayores son más profesionales, más corteses, están más atentos al desarrollo del trabajo y utilizan intuitivamente métodos más operativos. Un camarero maduro rara vez se mueve "de vacío", y a la hora de resolver conflictos tiene más temple y más destreza con "la muleta". Asimismo suele tener más orgullo profesional, más amor por el oficio, más respeto por las tradiciones y por los ritos en el desempeño de su función. Y los que bajan el listón profesional lo suelen hacer con pena, e influidos por un cierto estilo "funcional" interesado exclusivamente en el "transporte de comida". Lo que, junto con muchos otros factores de distinto signo y procedencia, influye de manera decisiva en la actitud y en el nivel de motivación imperantes en estos momentos en los profesionales españoles.

Con respecto a los que están desempleados, no contemplados por el estudio, me gustaría romper también una lanza en su favor. Es cierto que un gran porcentaje de los demandantes de empleo de larga duración, inscritos en esta ocupación y con formación suficiente, no están parados por casualidad, sino que deben su situación a una actitud que les impide pasar, o bien las entrevistas de selección, o el período de prueba. No obstante, en el caso de los camareros de cierta edad, la causa más importante que los deja aparcados son precisamente los años. Aun cuando hay que saber separar el grano de la paja, me gustaría ofrecer a los posibles empleadores la conclusión indirecta del estudio americano para que dejen de lado esos injustificados prejuicios por los camareros - léase profesional de hostelería, por extensión - de cierta edad y no los rechacen sistemáticamente por esa única y exclusiva causa, porque entre ellos puede haber algunos de gran interés. Como argumento a lo anterior diré que hace poco, en una de las acciones formativas organizadas en el seno de EUROQUALIFICATION, descubrimos un caso digno de mención. Uno de los alumnos del curso de "Maître" era un cierto señor, de cincuenta y tantos años y con poco pelo, que reiteradamente venía siendo rechazado por cuantas empresas había visitado en los últimos años. Una vez finalizado el curso, tuvo la oportunidad de realizar la función de responsable de Bares en un cierto establecimiento. El resultado fue que, pocos meses después, había convertido un negocio hasta entonces en decadencia en un lugar próspero y de excelencia.

Hoy se le puede ver, majestuoso e imponente, con una brillante calva que le otorga aún más solemnidad, atendiendo al cliente con una calidad que casi resulta una reliquia del pasado. Y, por añadidura, ha resultado ser - tal y como se esperaba - una persona de absoluta confianza que defiende, además, el negocio como si fuera propio.

Antonio Flores Sentí

<http://www.mediterraneandiet.com>