

## EL SEÑOR LUNA

Aun recuerdo la primera vez que se dirigió a mí, con su penetrante mirada y autoritaria voz. Me encontraba a punto de entrar al Restaurante de la Escuela Superior de Hostelería de Madrid, donde yo iniciaba el primer año, y aún no sabía la estrictas normas de presentación que el Sr. Luna exigía para todo el que tenía relación con la esfera que él representaba. Casualmente me faltaba un botón de la chaquetilla, uno de los galones andaba medio desprendido y el afeitado de esa mañana no me había salido muy apurado. Ese día no comí, pero aprendí una lección muy importante, la primera de una serie que marcarían mi vida como profesional de la Hostelería y como docente y responsable de la docencia, después. Ni que decir tiene que los meses que pasé atendiendo sus clases fueron un calvario. El Sr. Luna lo veía todo, siempre estaba en todas partes y no había forma de hacer algo mal sin que acabara enterándose.

Pero marcó una época y hoy, sus discípulos, y los discípulos de sus discípulos, pueden contarse por decenas de millares. Para muchos de los que estuvimos con él es el referente obligado. A menudo, ante un determinado problema, pensamos ¿que hubiera hecho el Sr. Luna en esta situación?

Recientemente tuve un debate público con un profesor de la Harvard Business School, justamente uno de la minoría - procedente de esa institución pero en absoluto representante del espíritu de la misma - que abandera la postura "antiinstitucionalista". Dicha corriente de opinión es contraria a la creación, por parte de las corporaciones docentes, de lo que ellos llaman "una imagen de marca" en el alumno que sale de sus aulas. Alegan que el esfuerzo por inculcar en éste una serie de valores o hábitos deforma la personalidad de los mismos y produce "clónicos", o individuos fabricados en serie. Traje a colación, como argumento, el caso del Sr. Luna, su impacto en mi vida y en la de prácticamente todos mis compañeros, y resalté el hecho de que no me sentía especialmente traumatizado por la experiencia, sino más bien todo lo contrario: en la Escuela había ganado el poder andar por la vida profesional con la seguridad del que cuenta con unos sólidos patrones-conducta. Y en cuanto a que saliéramos todos iguales, ya me hubiera gustado a mí parecerme a Gustavo Ron, a Juan Mary Arzak o a muchos otros cuyos nombres sería muy largo incluir en este escrito.

El antes aludido profesor de Harvard se sentiría muy feliz si visitara alguna de las actuales Escuelas de Hostelería europeas, lógicamente incluyendo también españolas. Los alumnos pueden sentirse tranquilos de que saldrán de ellas psicológicamente indemnes, pues pueden pasearse a su antojo sin afeitarse, sucios, desmelenados, o luciendo uno de esos bonitos pendientes que sirven para "liberarse". Sin contar con las actitudes que muestran para con el cliente, la dirección del centro, el profesorado o sus propios compañeros.

Y lo peor del caso es que los responsables de la institución y el profesorado te pasean por la misma con la beatífica sonrisa de quien te está mostrando la Capilla Sixtina. No ven las imágenes que se aparecen ante su vista, se han acostumbrado a la penumbra de la mediocridad y de la cutrez, y se encuentran inmersos en el círculo vicioso de la

degradación del tradicional y clásico espíritu hotelero. Y es en ese momento cuando pienso que para ellos sólo habría un remedio eficaz: mandarles al Sr. Luna.

Cuando trato el problema de esas escuelas con aquellos representantes de las mismas con quien tengo más confianza, me suelen aducir la imposibilidad de luchar contra una corriente que les arrastra a todos. Y me hablan de la vulneración de los derechos humanos, de los derechos a la propia imagen y de no sé cuantas historias más. ¡Pobres derechos humanos, si estos consistieran en poder presentarse impunemente sucio y desaliñado al trabajo y en la facultad de comportarse de una forma tan grosera que no puede por menos que resultar "de diseño"! Porque ya no se trata de un problema de educación, que siempre los ha habido y que generalmente se han superado, sino de unas deliberadas posturas de "pasotismo" y chulería, actitudes - por otro lado - generadas como subproductos en los países supuestamente más desarrollados y prácticamente inexistentes en los situados en vías de desarrollo, en donde el sentido secular y tradicional del respeto se mantiene como una parte del patrimonio cultural.

Cuando una situación se deteriora, es difícil volver a reconducirla. Por eso es extremadamente importante no perder nunca la orientación y el norte. El ejemplo de la dirección primero y de los profesores, después, junto con una política activa de riguroso seguimiento, son factores imprescindibles para mantener a un Centro de Hostelería orientado a la consecución de los que tendrían que ser sus fines pedagógicos fundamentales. Enseñar técnicas es importante. Pero inculcar actitudes, y desarrollar los hábitos de mantenerlas en todo momento, lo es mucho más. Sin ello, una Escuela de Hostelería puede convertirse fácilmente en un magnífico instrumento de deformación profesional y, en definitiva, en una gran fábrica de parados. Y las principales víctimas son, además de la sociedad, los propios alumnos, que no comprenden como son sistemáticamente rechazados en los procesos de selección o despedidos a la primera de cambio.

Hoy, que - junto con serios y auténticos intentos - se adoptan innumerables posturas cosméticas en pro de la calidad, no hay una decidida voluntad oficial de comenzar la cadena de procesos justamente por la calidad de la enseñanza. Se cambian programas, se modifican planes, se altera la carga horaria... Pero lo más importante, lo que auténticamente hay que modificar, sigue su inalterable caída hacia el abismo: la desmotivación de los responsables y de los docentes y su progresiva desprofesionalización y divorcio del mundo empresarial. Sería injusto si no afirmara también que, junto a estos poco edificantes ejemplos, hay escuelas - principalmente privadas y autonómicas, aunque no sólo ellas y no todas ellas - que han roto la tendencia de los últimos años y han dado nueva vida a nuestro alicaído sector docente. Pero - insisto - hoy, que están de moda los "ataques" de calidad, las parodias de montajes de "círculos" y la recurrente referencia vacía a los famosos "catorce puntos", conviene decir que cuando los japoneses no habían descubierto aún al Sr. Deming, o el Sr. Deming a los japoneses, el Sr. Luna ya estaba haciendo calidad.

Antonio Flores Sentí  
Ex-alumno del Sr. Luna