

HACIENDO NEGOCIOS EN UN PAÍS MULTIRRACIAL

Wilfredo Ardito Vega

Imagínese usted, por un momento, que es administrador de una nueva tienda y descubre que los empleados sistemáticamente hostilizan a algunos clientes. Imagine que convoca a una reunión en la institución pública donde trabaja, y los vigilantes impiden el ingreso a uno de sus invitados debido a sus rasgos físicos.

El maltrato al público por motivos raciales es mucho más frecuente de lo que comúnmente se desea creer, como muestran los siguientes testimonios: "Me ha pasado varios sábados, yendo con ropa deportiva a hacer alguna gestión en los bancos del Jockey Plaza, que ni siquiera me contestan cuando les hablo", recuerda el director de uno de los principales centros de idiomas de Lima, de rasgos marcadamente andinos. "Estaba con unos amigos italianos en un restaurante de Puno y el mozo les entregó a todos ellos el menú y me ignoró a mí totalmente", señala una economista limeña. "Fui a recoger un cheque a una agencia de cooperación y la recepcionista me trató de manera prepotente, porque me tomaba por el mensajero de una empresa", refiere un sociólogo mestizo. Un amigo negro recuerda: "Estaba entrando con mi esposa a la zona VIP para un concierto, con las entradas en la mano y los vigilantes se interpusieron, para preguntarnos qué hacíamos allí".

Aunque hace ya varias décadas que la clase media peruana adquirió un perfil plurirracial, muchas empresas e instituciones aún no son conscientes de los problemas que genera la incapacidad de su personal para tratar a sus "nuevos" clientes. Recientemente, una empresa transnacional de telecomunicaciones pudo descubrir que su baja penetración en clientes andinos y mestizos se debía a la dificultad de sus representantes de ventas para tratarlos bien. Hace unos años, los vendedores fueron contratados intencionalmente por sus rasgos blancos, en la idea que darían una impresión de eficiencia. Nadie pensó que un criterio mejor de contratación sería que no fueran racistas. Grave error: "Han sido formados desde niños para menospreciar a personas de piel más oscura", comenta un psicólogo, "aunque así afecten la imagen de su propia empresa".

Las consecuencias pueden ser lamentables para los negocios. Un ingeniero indica: "Jamás nadie de mi familia ha vuelto a ese local, porque era evidente que sólo a nosotros nos estaban atendiendo mal", refiriéndose a un café de San Isidro. "Allí sólo se preocupan por la cara de los meseros y no por enseñarles a atender a la gente", señala un abogado, al divulgar entre sus amigos una mala experiencia en un restaurante del Ovalo Gutiérrez.

Muchos empleados con actitudes racistas, no logran comprender que están obrando erróneamente: "¿Y por qué a ti te tendría que tratar de usted?", declaraba desafiante, una cajera del Banco de Crédito en una agencia de San Isidro, cuando un cliente protestó por el maltrato que recibía.

Además, como hemos señalado en anteriores ocasiones, el racismo en el Perú también es practicado hacia quienes son similares a uno. Otro ingeniero recuerda su asistencia a un partido de tenis: "Lo más chocante es que el

vigilante que nos impedía el paso era tan cholo como mi papá y yo, pero creía que su función era no dejarnos entrar".

Si una cajera o un vigilante creen que pueden maltratar a un cliente de clase media, piense en el trato que recibe un campesino. Las empresas mineras deberían analizar si el racismo de sus representantes no puede estar en la base de su difícil relación con las comunidades. "En ocasiones se entrega efectivamente mucho dinero a los campesinos, pero las maneras son tan despectivas, que difícilmente la población puede sentirse agradecida", revela un analista especializado en conflictos mineros.

¿Se puede revertir esta situación? Por supuesto que sí. En primer lugar, es fundamental admitir que el racismo está presente en todos los peruanos. Por ello, una respuesta errada de algunas empresas, como el Bar Etnico del Bohemia o el Dragón de Barranco es sostener que los clientes mienten, al negar toda posibilidad que los incidentes racistas se hayan producido. De esta manera, sólo consiguen que el establecimiento sea percibido como cómplice de dichas prácticas.

Es fundamental conversar sobre el tema, especialmente con el personal que está en relación con el público, desde vigilantes hasta vendedores. Por ejemplo, la empresa de telecomunicaciones mencionada está buscando asesoría especializada para cambiar los prejuicios raciales de sus vendedores. El centro de entretenimiento Larcomar ha solicitado charlas especiales para su personal de seguridad. Existen también mecanismos muy simples para comprobar las actitudes racistas que pueden tener los candidatos a un empleo. Ninguna empresa, institución estatal, agencia de cooperación u organismo de derechos humanos debería asumir, a priori, que no necesita revisar comportamientos o actitudes racistas de sus integrantes. ¿Se anima a hacer algunas preguntas al respecto a sus compañeros de trabajo?