



Charlando en el hoyo 19

DRIVER. Durante 46 años en el golf he conocido muchos caddies, jugadores y pros. Yo mismo he sido caddie (desde los 8 años), jugador, socio y pro de golf. Vivir el golf desde diferentes roles te da una perspectiva más amplia de lo que ocurre en un club. Hoy hablaremos sobre conductas poco profesionales que he visto en los pros de golf. Hago estas observaciones con los siguientes objetivos:

- Mejorar la formación de los pros.
 - Mejorar el desempeño de los pros y la calidad de los servicios que proporcionamos.
 - Mejorar la atención a los socios.
 - Eliminar las malas prácticas laborales trabajando en equipo socios, directivos, gerencia y los pros.
- El pro vendedor. Una conducta muy frecuente en nuestro medio, es que el pro te venda un bastón o equipo que no te sirve. Lo vemos que lo hacen con los niños, las damas y los caballeros. Ejemplos:
 - No está bien, que un pro venda a un principiante un equipo Ping, que estuvo de moda hace 30 años.
 - En el caso contrario, no es correcto que un pro venda a un principiante un set de fierros blade de una marca reconocida, si sabe que será muy difícil que les pegue bien.
 - Tampoco está bien que el pro presione a una jugadora para que cambie de bastones, mucho menos si ya le dijo que no quiere cambiar por el momento.

Es entendible que el pro tiene necesidades económicas, pero abusar de la confianza del jugador y de su falta de conocimiento, es una falta ética que pone en tela de juicio su profesionalismo. Con el tiempo el jugador se dará cuenta que el pro se aprovechó de su inocencia y dejará de tomar clases con él, además de que se lo dirá a sus amigos. Al final el pro pierde más que la ganancia que obtuvo con la venta.

- El pro cobro por adelantado. En este caso el pro le propone al jugador que le pague una cantidad de clases por adelantado, por ejemplo, 10 clases. La sabiduría popular dice que “músico pagado, toca mal son” y eso también ocurre en las clases de golf. El pro se esconde para no dar las clases, las da de mala gana y en muchos casos no las completa. En mi experiencia “clase dada, clase pagada” es la mejor práctica para mantener una relación sana con los alumnos.
- El pro trueque. Este pro se caracteriza porque intercambia clases por artículos o servicios. Si el jugador tiene una mueblería, el pro le pide una sala y se la paga con clases. En apariencia es una negociación ganar-ganar, pero en general el jugador sale perdiendo porque en realidad no necesita las 50 clases que cuesta la sala, porque se confunden con la cantidad de clases dadas, porque el jugador está atado a tomar clases sólo con este pro, etc. “Clase dada, clase pagada” es el formato que más conviene al pro y al jugador.

- El pro rebajas. El pro rebajas se caracteriza porque cobra muy barato su trabajo. Hay pros que cobran sus clases a mitad de precio con tal de tener más alumnos. Esta conducta ocasiona que las clases de golf se devalúen y los jugadores no estén dispuestos a pagar el precio del mercado. Sabemos que las clases de golf son caras entre otras razones por el mercado al que van dirigidas, por lo especializado de ese conocimiento y porque son muy pocos los profesionales calificados para darlas.
- El pro prestatario. Hay pros que tiene el mal hábito de pedir dinero prestado a los socios. Piden para salir de vacaciones, para pagar otras deudas, para pagar la tarjeta de crédito, para pagar el crédito hipotecario, para completar para comprar un carro, etc. Los pros tienen un buen sueldo, más los ingresos de las clases particulares, son de los empleados con mejores ingresos en un club de golf, así que no deberían pedir dinero prestado. El reglamento de recursos humanos debería prohibir que el personal pida dinero prestado a los socios. El club podría tener una caja de ahorro o un fondo para préstamos a empleados.
- El pro rifador. Hacer una rifa es una de las formas menos creativas para obtener recursos. A los socios no les agrada que los pros los presionen para comprar boletos de una rifa, por más noble que sea la causa. Si hay necesidades personales o de un grupo se deben buscar otras alternativas para obtener recursos.
- El pro encima clases. Hay pros que en su afán de dar muchas clases cometen el error de encimar clases, esto significa que ponen a dos o más jugadores en el mismo día y horario. Ambos jugadores se molestan por tremenda falla del pro. El responsable del área de golf debe amonestar al pro que comete este error de forma frecuente. El pro debe revisar muy bien su agenda y confirmar cada clase para no cometer este error.
- El pro pirata. Este tipo de pro se caracteriza porque quiere abarcar a todos los alumnos, y para lograrlo suele piratear alumnos a otros pros, llegando al extremo de pelearse con sus colegas. Por ejemplo, sin un pro sale de vacaciones, el pro pirata busca la manera de quitarle sus alumnos. Los mismos alumnos le comentan a su pro que el pro pirata ha estado haciendo su trabajo sucio. El pro debe respetar a los alumnos de los demás pros, afortunadamente el sol sale para todos y hay trabajo para todos.
- El pro político. El pro político se caracteriza porque promete el cielo y las estrellas a los jugadores o a sus padres. Les dice que los hará campeones en poco tiempo, que él hará que le peguen mejor a la bola, que con él lograrán mayor distancia, etc. Las promesas no se cumplen y el pro pone en mal a sus colegas, porque el jugador cree que todos los pros somos vendedores de humo. Un pro no debe prometer resultados a los jugadores, su trabajo es enseñar cómo lograrlos.
- El pro tips. El pro tips se caracteriza porque dan consejos no pedidos con el afán de que el jugador tome clases con él. Hace muchos años aprendí que no debo dar tips si el jugador no me lo ha pedido. El pro tips suele recorrer la práctica buscando a quien dar un consejo. Yo creo que, si un jugador te necesita, él pedirá tu ayuda.
- El pro protagonista. El rol de un pro es enseñar a los jugadores, pero hay pros que buscan aparecer en la foto como si ellos fueran los jugadores. Los pros protagonistas buscan la manera de mostrar

que ellos son los mejores pros y que sus alumnos son los más exitosos. Los pros protagonistas incluso buscan a las jugadoras y jugadores sobresalientes porque ven que es más fácil colgarse una medallita con ellos. El pro debe entender que su trabajo es tras bambalinas y que no debe salir en la foto.

- El pro por casualidad. Hay muchos que trabajamos de pros sin tener la vocación y el perfil para serlo. Algunos son pros porque su padre o un directivo los puso, otros porque eran caddies de un jugador y cuando este fue directivo lo puso, otros eran boleros, vigilantes, jardineros, etc. Que bien que sean pros, es justo darles el mérito, el punto es que ahora se esfuercen por desarrollar la vocación para serlo. Es evidente que a muchos pros no les gusta enseñar, pero al menos deben mostrar cierto interés en ello, y tal vez con el tiempo les guste.
- El pro adicto al celular. Los pros, tal como muchas personas, tienen dependencia al celular y al internet, de manera que durante la clase, están hablando por teléfono, navegan por sus redes sociales o escriben mensajes. El pro debe respetar el tiempo de la clase para centrar su atención en el jugador. Sólo en casos urgentes debiera atender al celular y al hacerlo, por educación debe avisarle al alumno.
- El pro ponedor de bolas. Una vez estuve esperando a una persona en una práctica de golf. Durante el tiempo de espera estuve observando a un pro dar su clase. Como la espera fue larga, seguí observando porque quería ver que el pro hiciera un swing, un golpe o mostrará a su alumno como hacer los movimientos. El pro no lo hizo, sólo estuvo poniendo las bolas. Me prometí que en mis clases siempre haría swings y golpes para mostrar lo que estoy enseñando.
- El pro touch. Una vez un jugador reportó a un pro, nos pidió que le dijéramos que “no tocará la mercancía”, refiriéndose al hecho de que el pro estaba pasando los límites de lo permitido con una jugadora. Los pros (hombres) debemos ser muy respetuosos del espacio y el acercamiento que tenemos con las niñas, jóvenes y damas durante una clase. Si es necesario tocarlas para ayudarles con una posición o movimiento hay que pedir su permiso. Por la pandemia del COVID-19 este tema tiene más relevancia, de manera que los pros debemos adaptarnos a enseñar sin tocar a las alumnas.
- El pro porrista. El reforzamiento es una excelente herramienta para la enseñanza, pero cuando el halago y el elogio son excesivos y sin fundamento, su efecto puede ser negativo. Algunos ejemplos clásicos son:
 - El pro le dice al jugador que está haciendo bien los movimientos, pero la realidad es que no.
 - El pro le dice al jugador que le está pegando bien, pero ambos saben que no es así.
 - El pro le dice al jugador que está logrando mayor distancia, pero la verdad es que no es así.

Los alumnos son inteligentes y pronto se dan cuenta que el pro es muy bueno para echar porras, pero no para mejorar su juego. El pro debe ser sincero con sus alumnos respecto a su progreso.

- El pro militar. Este pro cree que las academias de golf de los clubes son como las academias militares o academias especializadas en golf, ambas de Estados Unidos. La realidad es que las academias de golf de los clubes de nuestro país son formativas, recreativas, sociales, etc. Ciertamente es que es necesaria una disciplina, pero no de grado militar.

- El pro no reglas. Un día iba con un pro en un carrito de golf, estábamos recorriendo el campo para supervisar el ritmo de juego. De repente el pro se sale del camino y cruza por los fairways, como en ese club no está permitido circular por los fairways, le dije que no estaba bien hacerlo, él me dijo que no había problema que los pros somos como los policías de tránsito y que podíamos violar las reglas. Desafortunadamente esta conducta es frecuente entre los pros, por ejemplo:
 - Salen a clases al campo y no piden salida al starter.
 - Salen a clases al campo y se meten en cualquier hoyo sin pedir permiso.
 - En sus clases en el campo usan más bolas que las permitidas.
 - Cuando juegan y se enojan dañan el campo.
 - Dejan caer la bandera en el green sin cuidado (actualmente no por la pandemia).
 - Siguen en clase cuando las áreas de servicio (carritos, almacén de bastones, práctica) ya terminaron su horario.

- La academia es mala, yo soy mejor. Hay pros que en su afán de conseguir clases particulares les dicen a los padres que la academia de golf no es buena, que en ella los alumnos no progresan y que sería mejor si toman clases particulares con ellos. Esta deslealtad de los pros “que muerden la mano que les da de comer” debe ser sancionada por el responsable del área de golf. En mi opinión para la mayoría de los niños y niñas es mejor tomar clases en la academia de golf, muy pocos deben estar en clases particulares.

- El pro noqueador. Hemos hablado de que muy pocos adultos alguna vez en su vida han entrenado dos horas, ahora imaginen un niño o niña que entrena dos horas en la academia de golf y después recibe una clase particular de una hora. Es decir, tres horas de clases de golf. Es lógico que el aprovechamiento de la tercera hora será muy bajo porque el jugador está cansado, fatigado, agotado, etc. Los padres y pros justifican esto diciendo que el niño o la niña lo piden. Lo dudó mucho, pero al tiempo veamos qué pasa.

- El pro celoso. A este pro no le gusta la competencia, si por alguna razón un pro externo da alguna clase en su club, el pro celoso hará todo lo posible para que no lo vuelva a hacer. En general, creo que los clubes deben proteger a sus pros, pero no me asusta que otros pros quieran dar clases en mi club, la competencia nos hace mejores. Los tiempos están cambiando y las circunstancias actuales están haciendo que los clubes sean más abiertos respecto a los pros independientes. Los clubes se han dado cuenta que pueden tener un abanico amplio de pros sin que todos estén en la nómina.

- El pro curriculum fake. Conocí a un pro con un currículum extraordinario, pero cuando el departamento de recursos humanos le pidió una copia de los certificados que decía tener, le dio vueltas al asunto y no los entregó porque no los tenía. Los pros debemos ser verídicos respecto a la información que contiene nuestro currículum. El departamento de recursos humanos debería verificar la información.

- El robo hormiga. La principal razón por la que despiden a un pro es la deshonestidad. Hay compañeros que acostumbran robar, las formas más comunes son:
 - Vender los pases y los green fees.
 - Robar mercancía del pro shop.
 - Rentar los carritos de los socios sin su permiso o rentar los carritos para uso del personal del área.

- Rentar espacios del almacén de carritos y quedarse con el dinero, no cobrar renta a algunos socios por tener su carrito en el almacén de carritos, vender baterías usadas como si fueran nuevas, cambiar las baterías a los carritos (poniéndoles unas más viejas) sin que se dé cuenta el socio, etc.
- Robar bolas, bastones, medidores de distancia, etc. del almacén de bastones.
- Apropiarse y vender las bolas que se sacan de los lagos, cuando el club paga a un tercero para que las saque y se usen en el tee de práctica.
- Vender los materiales y equipos del área: las bolas de práctica, los tapetes, las banderas, los rastrillos, etc.
- Robarse los productos y muestras que los patrocinadores proporcionan para los participantes de los torneos.
- En algunos torneos privados los organizadores proporcionan un apoyo en efectivo para el área de golf, hay pros que se quedan con todo y no lo reparten.
- Robarse las donaciones en especie y efectivo que los socios hacen para los caddies y el staff de golf.



Es triste hablar de estas conductas, pero es una realidad. El departamento de recursos humanos y de vigilancia deben asegurarse de que no estén ocurriendo en su club.

- El pro facturas. Este es el típico pro que presenta una comprobación de gastos falsa cuando asiste a la gira infantil-juvenil, a un curso de capacitación, a un torneo interclubes, etc. Creo que una persona con tal deshonestidad, no debería ser pro porque esos no son los valores del golf. El departamento de recursos humanos y contabilidad deberían estar al pendiente de estas conductas.
- El pro pedidos. Este pro se caracteriza por encargarle mercancía de golf a los socios que viajan a Estados Unidos. Qué bueno que hay socios que apoyen a los pros, el problema se da cuando:
 - El pro no le da dinero al socio para que haga la compra.
 - El socio tiene que financiar al pro.
 - El pro no le paga la mercancía al socio.
 - El pro cree que el socio tiene la obligación de ayudarlo.
- El pro que se va de pinta. La mayoría de los pros pasan más de 8 horas en el club, pero también hay pros que se van de pinta para ir a jugar a otro campo, a los casinos, a dar clases en otro club o en una práctica, etc. El departamento de recursos humanos y vigilancia deben estar al pendiente de

la asistencia y puntualidad de los pros, cuando observen un patrón de ausencias es importante hablar con el pro.

- El pro amenazas. Este tipo de pro es el típico jefe que abusa de la autoridad de su puesto. Su estilo es intimidar, amenazar, regañar, abusar, etc. Los caddies son sus víctimas preferidas. Se le olvida que él también fue caddie (en la mayoría de los casos). Si alguien se atreve a cuestionar sus decisiones, se vengará una y otra vez. A este tipo de pro tarde o temprano se le regresa todo el mal que hizo.
- El pro castigador. Este pro con sus castigos a los empleados quiere inspirar miedo, para que le teman. Su lema es “el que la hace la paga”. Curiosamente es muy estricto en poner castigos extremos a aquellos compañeros que no le caen bien, pero a sus consentidos ni siquiera les hace una observación por conductas que ameritan una sanción. A estos pros les urge tomar cursos de liderazgo.
- El pro que no parece pro. Observo a los pros de natación, gimnasio, pádel, tenis, fútbol, etc. y todos parecen atletas, pero en el área de golf hay pros que no parecen pros porque han descuidado su apariencia física. Es difícil que un pro se mantenga en forma si ni siquiera acostumbra caminar. Hay pros que hasta para ir al baño se trasladan en carrito. Creo que los pros debemos ser ejemplo de los beneficios de jugar golf caminando y debemos educar a los jugadores para que lo hagan.
- El pro jugador. Este tipo de pro se caracteriza por ser un buen jugador y por su gusto por las apuestas. Creo que un pro debería jugar con los socios, lo que creo que no está bien es que:
 - Sea ventajoso con los socios, ganándoles su dinero cada semana. Curiosamente por alguna razón a los socios les gusta.
 - Que el pro juegue dos o tres veces a la semana. Eso significa de 8 a 15 horas de trabajo, que se pudieran aprovechar en otras prioridades del área de golf.
 - Que sólo juegue con el mismo grupo, curiosamente el grupo de los directivos o influyentes en el club. Creo que, si al pro tanto le gusta jugar, debería hacerlo con diferentes grupos, incluso aquellos que no sean considerados como esplendidos.
- El pro alegre. Hay pros que les gusta tomar cerveza durante su trabajo o cuando juegan, se respeta ese hábito. Lo que no es correcto es que termine borracho. Durante años esta fue una conducta aceptada, pero los tiempos han cambiado y hoy en día en la mayoría de los clubes no es bien visto que el pro se emborrache durante su trabajo. Recordemos que el pro es un modelo o ejemplo para los niños y jóvenes de la academia de golf.
- El pro oficinista. Hay clubes que quieren un pro que se enfoque en el trabajo administrativo, y le piden que no imparta clases particulares, ni las clínicas. He mi opinión esto no funciona porque el pro debe estar en contacto con el socio para conocer de primera mano como están funcionando los servicios del área.

El pro oficinista por decisión personal, no sale de su oficina, supuestamente porque está muy ocupado en el trabajo administrativo. Los pros que se esconden atrás de una computadora, no son bien aceptados porque: no conocen al socio, no hacen acto de presencia en las salidas ni en el campo, evitan dar las clínicas, mandan a los asistentes a que hablen con los socios, etc.

- El pro lamebotas. Este pro se caracteriza por ser un arrastrado, barbero, soplón, etc. con el gerente de club y con los directivos. Un pro está para servir por igual a todos los socios. El pro debe ser un contrapeso a los directivos que tienden a tomar decisiones para su beneficio personal. Los directivos deberían valorar a un pro que es capaz de proponer, opinar, cuestionar, etc.

Estas conductas nos muestran que dentro de la formación de un pro de golf es importante incluir los valores y la ética. Los pros debemos ayudarnos para no caer en estas conductas, ya que nos afectan a todos. Los socios, gerentes y directivos nos pueden ayudar diciéndonos cuando cometemos estos errores. Un pro con madurez recibirá con gusto estas observaciones y debiera estar agradecido por ello. Yo he cometido muchos errores y sigo haciéndolo, y sé que todavía tenemos muchas áreas de oportunidad. El golf nos enseña la integridad y la consideración, de manera que si nos consideramos maestros de este deporte debemos ser un digno exponente de los valores que representa. **FORE.**

Mateo Melgar Ochoa – Profesional de golf

www.handy.golf

www.youtube.com/jugargolf

mateomelgar1969@hotmail.com