

Nuevos hoteles para países viejos

Peripecias de un hotelero moderno

Estambul Hilton



Por J. P. McEvoy



DUEÑOS Y gerentes de hoteles, fondas y hosterías — flexibles personajes dedicados a acomodar viajeros y acomodarse a las rarezas de sus huéspedes — tienen desde tiempo inmemorial una lamentación favorita que reza así: «¡Tiene que haber algún otro modo de ganarse la vida!»

¿Por qué — se preguntan estas almas atribuladas — querrá un Conrado Hilton acumular deliberadamente en sus manos 25 de los hoteles más grandes de los Estados Unidos, incluidos el Waldorf-Astoria y la cadena de los Statler, con un total de más de 27.000 dormitorios y 270.000 dolores de cabeza diarios, y

complicar luego semejante vida de agonía con los fantásticos contratiempos de construir y regentar nuevos hoteles en los países viejos de todo el mundo?

Ahí van unos cuantos botones de muestra de lo que le ha ocurrido. Cuando hace ya varios años se propuso fundar el Habana Hilton, la Caja de Seguro Social de los Trabajadores Azucareros convino en costear su construcción. Pero mañana siguió a mañana, y el tenaz Hilton tuvo que empezar de nuevo sus gestiones en busca de capital habanero. ¿Y dónde creen ustedes que lo encontró su abogado, Mario Lazo? Pues en la Caja de Retiro y Asistencia Social de los Trabajadores Gastronómicos... sindicato que goza fama de ser el más difícil de



2)

lidiar en Cuba. Casi imposible hubiera sido convencer a este sindicato de que invirtiera 14 millones de dólares en edificar un hotel de 28 pisos, con 650 habitaciones, a no ser por el entusiasmo del respetado líder laboral Francisco Aguirre, quien presidía la Caja de Retiro.

En el curso de aquellas negociaciones sin precedente, los funcionarios de la Caja de Retiro tuvieron que discutir los detalles de horas y salarios con los propios miembros de su sindicato. Durante las discusiones fue frecuente que los funcionarios tomaran partido a favor de Hilton por la sencilla razón de que, en su calidad de propietaria, la Caja recibiría dos terceras partes de los beneficios brutos; y, naturalmente, cuanto más costara el trabajo menores serían los beneficios.

Al fin, tras semanas de verbal contienda, se firmaron los contratos y dieron comienzo las excavaciones. Hilton creyó que las dificultades habían terminado. Pero, emparedado entre la noticia de que dos tercios de las bañeras para su hotel de Estambul habían llegado rajadas de Alemania (totalmente inservibles) y la noticia de que no podían instalarse los ascensores para su hotel de Madrid destinados a sustituir otros ascensores que tampoco habían podido utilizarse, recibió un mensaje de La Habana en el cual le comunicaban que los termes marinos habían convertido en queso de *Gruyère* la roca coralina sobre la cual había de asentarse el edificio y que era menes-

24

ter rellenar las cavidades con 200.000 dólares de hormigón antes que pudieran echarse los cimientos.

Bueno, pues ahora verán ustedes lo de Puerto Rico. Los proyectistas del Caribe Hilton de San Juan tuvieron una idea brillante. ¿No sería estupendo, se preguntaron, disponer de cristales a prueba de huracanes? Entusiasmados con la idea, gastaron mucho dinero y emplearon no poco tiempo en experimentos hasta que por fin ¡zas! lograron producir un tipo de cristal capaz de resistir un viento de 400 kilómetros por hora. Lo instalaron con gran orgullo y satisfacción. Llegaron luego los huéspedes, y una oleada de quejas realmente singular en el negocio hotelero inundó las oficinas. Aquel cristal maravilloso tal vez fuese capaz de resistir huracanes, pero apenas un huésped lo arañaba levemente — con el diamante de una sortija, por ejemplo — el cuadro entero del cristal se desintegraba hasta quedar reducido a polvo. El informe oficial era típico del consuelo que los hoteleros han aprendido a esperar: «La cosa — decía — no tiene explicación.»

¿Pues y el Castellana Hilton de Madrid que abrió sus puertas en 1953 con una lista de huéspedes distinguidos llevados en avión a expensas de Hilton desde las grandes capitales americanas y europeas? Solamente la extraña suerte que persigue a los hoteleros pudo inspirar algunos de los rasgos inolvidables de la Gran Fiesta de inauguración. Los ascensores empezaron a dar saltitos



vacilantes y acabaron por quedar estancados entre piso y piso. La fuerza eléctrica falló en pleno banquete. El colmo del desastre sobrevino en forma de alarmante y nutrido tiroteo, al parecer de fusil: eran los ultramodernos asientos de retrete, fabricados de plástico y destinados a ser el asombro de Europa, que se rajaron a causa de la presión.

«El pato inexperto — dice un antiguo proverbio turco — se zambulle de cola.» En 1951 todos los constantinopolitanos se decían unos a otros: «El pato no va a zambullirse de cola en Estambul. Al fin y al cabo el gobierno patrocina el hotel y por lo tanto nos veremos libres de caóticas complicaciones oficiales sobre permisos, aduanas, impuestos y demás zarandajas.»

Al cabo de cuatro años y mil últimas de estómago, en junio de 1955, se anunció la apertura del Estambul Hilton . . . en medio de un torbellino de entorpecimientos burocráticos. Un centenar de invitados venían ya de los Estados Unidos volando en dos Stratocruisers fletados al efecto . . . y las camas y ropas de cama estaban todavía en la bodega de un buque de carga que llevaba semanas surto fuera del puerto a la vista del Bósforo. La provisión de licores estaba encerrada bajo triple sello en los almacenes de la aduana. Ningún funcionario quería extender la documentación necesaria porque «aquello incumbía a otro departamento.»

A última hora alguien situado en las altas esferas gubernamentales cayó en la cuenta de que sin camas ni licores no habría inauguración; y todas las cosas quedaron libres por arte de magia y fueron llevadas en camiones al hotel, donde quedaron esparcidas por vestíbulos y pasillos justamente la víspera de la fiesta.

Llegué aquella misma mañana a tiempo de ver a Walter Schnyder, administrador del Castellana Hilton de Madrid, clavando alfombras vestido de pantalón de rayas y levita. Joe Binns, el impecable gerente del Waldorf-Astoria de Nueva York y vicepresidente de todos los hoteles de Hilton, estaba subiendo camas por las escaleras de servicio. Diseminadas por todo el hotel y vestidas con monos azules, las esposas de los altos empleados de Hilton colgaban cortinas, ponían cuadros y hacían camas.

Buscando en vano sartenes en la cocina, en medio de una Babel de cocineros y sirvientes suizos, franceses y turcos, estaba Felipe, el fabuloso *maitre d'hôtel* del Waldorf, llevado en avión desde Nueva York. Al fin, ya completamente desesperado, llamó a unos caldereros turcos que pasaron toda la noche en el salón de baile haciendo a mano sartenes a razón de 140 liras turcas la pieza.

Al ver cómo se iban ajustando las piezas de aquel rompecabezas, era imposible creer que el hotel pudiera abrirse y funcionar debidamente en 24 horas. Pero así fue. Cuando llegaron la siguiente noche los invitados

capitaneados por el propio Hilton — quien ni siquiera había visto el hotel hasta aquel instante — les dio la bienvenida en el vestíbulo lucida delegación de empleados vestidos con pintorescos uniformes adaptados de clásicos trajes turcos. Tras ellos se encontraban en compañía de sus esposas varios directores procedentes del imperio mundial hotelero de Hilton . . . pálidos y agotados pero triunfantes.

A pesar de todos estos esfuerzos, el hotel podría estar todavía esperando la hora de su apertura si no hubiese intervenido una inteligente muchacha de 17 años, llamada Ana Cocke, que es hija de un vicepresidente de la TWA. «Hay aquí en Estambul — dijo la señorita Cocke — un colegio norteamericano para muchachos turcos. Todos ellos hablan inglés. ¿No podríamos traer unos cuantos chicos de ese colegio a ayudarnos como intérpretes?» En un abrir y cerrar de ojos Ana había reclutado un pelotón de despiertos muchachos turcos deseosos de poner a prueba su inglés.

— ¿Quiere usted decirme qué objeto tienen los hoteles regentados por norteamericanos en otros países — preguntó a Max Blouet que lleva 25 años de gerente en el George V de París — especialmente en Europa donde ustedes han dicho la última palabra en lo que se refiere a lujo, cocina y esmerado servicio?

— Verá usted — contestó Max —. El gremio de hoteles apenas empieza a sentir el efecto paralizante de los

nuevos turistas norteamericanos que se saltan el mar de la noche a la mañana gracias al sistema de viajes a pagar a plazos, cablegrafían reservando cuartos, cruzan en montón la puerta de entrada antes que uno haya tenido tiempo de leer sus cables y gritan: «¿Dónde está mi habitación? ¿Tengo algún mensaje? ¿Puede usted reservarme hotel en Londres para pasado mañana?» Casi no se han construido hoteles en Europa durante una generación.

Los Grand Hoteles, los Splendides y los Palaces no fueron construidos ni se dotaron de personal adecuado para estos viajeros de *llego y me voy*, que van en avión de país en país y en automóvil de ciudad en ciudad. Los turistas europeos corren ahora presurosos de un lado a otro, exactamente igual que los norteamericanos. Viajan con poco equipaje, hacen sus comidas fuera con excepción del desayuno, que toman en la habitación o en algún bar de bocadillos. El bar de bocadillos del Hilton de Estambul, que sirve café con leche, emparedados de carne picada y de carne con queso asado, fue un éxito instantáneo.

¿Qué les parece a los turcos ese edificio ultramoderno que se levanta sobre una colina y domina la vieja ciudad de cuarteados muros y mezzitas históricas?

— Nos inspira orgullo y satisfacción — contestan —. Es un edificio *nuestro*, del cual somos dueños, planeado con la colaboración de arquitectos turcos, capitalizado por la

Caja de Jubilación de la República Turca y atendido por empleados de los cuales el 95 por ciento son turcos. Es la exhibición más dinámica de la modernización que nos esforzamos denodadamente por lograr en esta parte del mundo. No es promesa de propaganda comunista sobre mejores cosas para el porvenir... sino una proeza actual y presente del Mundo Libre. Lo tenemos a la vista, podemos recorrerlo, comer y beber y dormir en él. Nos permite agasajar a visitantes distinguidos de todo el mundo y sentirnos orgullosos de hacerlo.

El Hilton de Estambul, 10 pisos de hormigón, cristal y acero inoxidable, es el último y el más espectacular de la cadena internacional de los hoteles Hilton. En la actualidad se están construyendo nuevos hoteles en Ciudad de México, Acapulco, Montreal, La Habana y El Cairo y ya se han reservado emplazamientos convenientes para un Hilton en Roma, otro en Trinidad y otro en Berlín Occidental.

¿Cuál ha sido el misterioso truco que ha permitido, tras una generación de estancamiento, construir nuevos y grandes hoteles en todas partes? Hilton puso a prueba su fórmula por primera vez en Puerto Rico. El hotel y su alhajamiento se costean en cada país por capital local: privado en Madrid, Ciudad de México y el Cairo; fondos sindicales en La Habana; grupos patrocinados por el gobierno en Puerto Rico, Montreal, Berlín, Roma y

Estambul. El hotel está servido por personal entrenado por Hilton y se toma en arriendo por su compañía y para plazos diversos hasta de 20 años, con opción a renovaciones. Dos tercios de los beneficios brutos de la explotación corresponden a los dueños del hotel y el resto a Hilton.

Advertidos de lo mucho que contribuyen los nuevos y hermosos hoteles a atraer turistas y dólares, los gobiernos conceden numerosos beneficios especiales como la exención de derechos de aduana para equiparlos, la de impuestos por los 10 primeros años y otros alicientes como la cesión gratuita del terreno. (El gobierno de Egipto donó el solar valorado en 2.456.000 libras egipcias que ocuparon los antiguos cuarteles británicos a orillas del Nilo).

La Cámara de Comercio de Puerto Rico cree que el Caribe Hilton de San Juan ha contribuido más que ninguna otra cosa a intensificar el turismo que ha aumentado de 40.000 visitantes con un gasto de cuatro millones de dólares en 1947 a 145.000 visitantes y un gasto de 22 millones en 1954. El Castellana Hilton de Madrid llevó a España durante el primer año más de un millón de dólares estadounidenses que se cambiaron por pesetas, sin contar las libras esterlinas, francos, liras, etc.

Tal vez el subproducto más fascinador y significativo de todo el negocio sea el entrenamiento internacional sobre el terreno en las técnicas del moderno funcionamiento de la industria hotelera. Por ejemplo, 20

turcos fueron a pasar un año en las cocinas, la contaduría y los departamentos de comestibles, bebidas y banquetes de los hoteles Hilton de Nueva York y Chicago. Jóvenes cubanos, que están destinados a desempeñar cargos directivos en el Habana Hilton, se adiestran actualmente en los Estados Unidos. Después de ellos irán jóvenes mexicanos, egipcios y de otras naciones.

«La idea — dice Hilton — es que aprendan cómo se hacen las cosas con

rapidez y eficacia, de modo que cuando regresen a sus países puedan decir a sus compañeros de trabajo: *No me diga que no se puede. Lo he visto hacer en el Waldorf y el Palmer House.* Y, lo que es más importante, no hemos salido al extranjero para crear en otros países gran número de empleos para norteamericanos, sino para adiestrar a sus nacionales en el manejo de sus propios hoteles y en el servicio al nuevo público viajero con la máxima cortesía y prontitud.»



PATRIMONIO
DOCUMENTAL

OFICINA DEL HISTORIADOR
DE LA HABANA