

image not found or type unknown



www.juventudrebelde.cu

image not found or type unknown



Cuba tiene enormes potencialidades para el turismo, dice José Manuel Ortiz Núñez. Autor: Roberto Suárez Publicado: 01/06/2019 | 10:06 pm

«Para mí, Cuba lo tiene todo»

Conversar con José Manuel Ortiz Núñez, director general del Hotel Iberostar Parque Central, nos recuerda que ninguna ley garrote puede apagar voluntades de amigos sinceros

Publicado: Sábado 01 junio 2019 | 10:33:43 pm.

Publicado por: Alina Perera Robbio, Calixto Ferral

Como quiere que todo funcione y fluya del mejor modo posible, José Manuel Ortiz Núñez (Madrid, 1979), director general del Hotel Iberostar Parque Central, se angustia, se inquieta cuando llega a un lugar nuevo. Así es, nos ha dicho, hasta que las cosas toman el paso deseado.

Cuba, el motivo de este diálogo, la Isla a la cual el enemigo de siempre ha puesto la mano de hierro sobre el cuello —mano que ahora quiere apretar hasta la asfixia a través de la ley Helms-Burton y de su título III— apareció en la vida de nuestro entrevistado por razones profesionales. Y por lo que pudimos apreciar, no parece que el sombrío panorama de amenazas haya enfriado el cariño y los sueños de futuro que la Isla inspira en Ortiz.

Él estudió Hotelería en la ciudad de Sevilla. Esa fue una elección que había tenido clara desde sus 16 años de edad y que como tal comunicó a su padre cuando cumplió los 18. Los estudios universitarios y sus consiguientes prácticas implicaron conocer disímiles lugares, sobre todo de su tierra natal y de Gran Bretaña. Fue esa una suerte que se acrecentó con el título de universitario en la mano.

A sus 23 años José Manuel Ortiz asumió la subdirección en un hotel de Marbella. En 2010 entró al Grupo Iberostar; y a partir de ese momento los viajes fueron más recurrentes y el desempeño más intenso. Poco faltó para que partiera a Croacia para dirigir dos hoteles, pero los acontecimientos tomaron otro rumbo.

Mientras trabajaba en un hotel urbano, en Santa Cruz de Tenerife, Ortiz fue convocado a una reunión en Mallorca. La cita era con «el Presidente de Iberostar, quien evidentemente me conocía bastante del paso por los diferentes hoteles en que yo había estado; él visitaba mucho los hoteles, por lo cual le veía bastante, y la reunión era con él, en su despacho. Mandó a buscar un folleto sobre Cuba y me lo mostró. Lo que más destaque de aquel momento es que don Miguel transmitía ilusión. O sea, que Cuba no es un país cualquiera para él. Vi en él, hablando del tema, la misma ilusión con que ha sabido levantar toda la compañía».

En algún momento de nuestra estancia en el Hotel Iberostar Parque Central, nos encontramos, casualmente, con el señor Miguel Fluxá Roselló, presidente del Grupo Iberostar. «A Cuba se le quiere, o no se le quiere; y con ella pasa igual: o te quiere, o no». Así nos dijo al saludar, en claro mensaje de que los verdaderos cariños no admiten términos medios.

Todavía estos reporteros, en el instante del saludo, tenían fresca en su memoria la emoción sentida por Fluxá en octubre de 2018, cuando se inauguró en La Habana el Hotel Iberostar Grand Packard, segundo con categoría cinco estrellas plus en la capital. Entonces comentó a los presentes su placer por estar en el hotel que se estrenaba al cabo de 25 años de «contacto constante» con la Isla. Esa vez patentizó su gratitud por la confianza que a él le habían conferido los cubanos para emprender una obra de tal rigor.

Otros detalles de cercanía marcaron nuestra entrevista con Ortiz: en su despacho, por ejemplo, una de las paredes mostraba una amplia imagen de la visita, en 1963, del Comandante en Jefe Fidel Castro Ruz a la antigua fábrica de ron Bacardí. A sugerencia de un trabajador, a quien el líder había preguntado sobre qué nueva marca de ron proponía, nació el nombre de Caney. Ese instante y otras imágenes muy cubanas, aderezan los espacios del hotel.

El 8 de abril de 2015 llegó Ortiz a Cuba con la tarea, dada por Fluxá Roselló, de asumir un hotel gigantesco. «Te designamos porque tenemos que hacer allí muchas cosas, y quiero que te vayas a Cuba». Y una vez en el lugar de destino, comenzó un período de adaptación.

Más que en años, el tiempo de estancia de Ortiz en la Isla debería medirse por sus jornadas de entrega que pueden ser de hasta 16 horas cuando hace falta. «De Cuba lo más importante es —nos ha explicado— entender dónde uno está, y sobre todo la cultura, la idiosincrasia».

—De esta etapa entre nosotros, ¿qué aprendiste de Cuba y de los cubanos?

—En mi primera experiencia de trabajo en la cayería norte de Villa Clara me encontré una plantilla muy noble, personas llanas. Había gente de Santa Clara, pero también de todos los pueblos de los alrededores. Había trabajadores que hacían viajes de tres horas en ómnibus para llegar. Tenían, muchos de ellos, un nivel cultural importante.

—¿Fue fácil, o no, interactuar con los trabajadores cubanos?

—Adaptarme al personal cubano fue fácil. Adaptarme quizás a las problemáticas que tenía el hotel, fue complicado, porque el lugar tenía en ese momento muchas dificultades que había que afrontar y solucionar. Esa fue la parte difícil. Estuve allí un año y 11 meses.

—**¿Tuviste éxito cambiando esa realidad?**

—Sí. Se recuperó la confianza de los turoperadores, mejorando el servicio y las instalaciones. Todo con un equipo de trabajo más motivado que hizo subir la reputación del hotel, el cual volvió a ser el hotel líder del Cayo Santa María en mi período.

—**¿Cuáles fueron las claves que llevaron a ese éxito?**

—La clave estuvo en la adaptación, en la constancia, y en trabajar con pasión. El éxito es un resultado. Uno puede alcanzarlo, pero ese es un tema de superación y de constancia en el trabajo. Si tengo que trabajar 14 horas, lo hago; si tengo que hacerlo 16, también. Lo más importante en mi experiencia es que hay que apostar por los recursos humanos, preocuparse por todos los aspectos en su trabajo, pues ahí está la clave del éxito, en un equipo motivado y unido».

—**¿Cuál fue tu siguiente lugar?**

—Estuve luego un mes y días apoyando operaciones en La Habana, hasta que me aprobaron el Parque Central, donde estoy desde mayo de 2017.

—**¿Cuba marca de algún modo la diferencia en tu trayectoria de trabajo?**

—Cuba a mí me ha dado más cosas de las que yo he podido aportar trabajando. Ha significado una experiencia muy intensa. Para mí es algo que me llevo en la maleta, y en mi corazón. Ha sido una superación de muchos desafíos. Ha sido enfrentarse a un buen número de problemas; pero al final te das cuenta de que todo se puede resolver, y cuando vas pasito a pasito, mejorando cosas, la satisfacción es tremenda.

—**Si te pidiera tres filosofías para el trabajo que has aprendido aquí, ¿cuáles mencionarías?**

—En primer lugar el valor de respetar. Lo otro es la humildad. Yo por suerte he hecho de camarero, he alistado habitaciones, las he supervisado, he trabajado en cocina también. Eso te da una visión general de todo lo que conforma un hotel. Cuando he sido director no he tenido miedo a hacer el trabajo de subdirector.

«La otra filosofía es que hay que tocar las cosas con la mano. Hay que recorrer todos los rincones del hotel, supervisar servicios, estar con los clientes y apoyar al equipo de trabajo donde acontece el servicio; que no te lo cuenten. Si yo he tenido que ver un problema en las habitaciones o en las bombas de agua, eso no podía analizarse desde un despacho».

—**¿Cuántas potencialidades reales tiene la Isla, en tu opinión, para desarrollar el turismo?**

—Para mí, Cuba lo tiene todo. En primer lugar, una magia especial, algo que atrapa. El cubano es muy particular: cuando te abre su corazón, desde su pequeño orgullo de ser, es muy amable y deja al cliente muy satisfecho.

«Hay una fortaleza que tiene todo el personal cubano que no la hay en otros países. He visto, con problemas

graves, gente trabajando 18 horas, levantadas a las tres, cuatro de la mañana, abriendo un agujero en una zanja para ver dónde había rotura de una tubería. He visto gente trabajando sin irse para su casa. El cubano es muy luchador; eso es algo innato en él. Cuando hay dificultades, se unen todos y encuentran la solución. Probablemente el enigma de la corta recuperación de Cuba a raíz del deterioro sufrido por los hoteles con el paso de un huracán, consista en que la gente llegó y empezó a trabajar a machetazo limpio, para abrir los caminos. Ese sentimiento de pertenencia, que sacrifiques tanto por tu gente y por tu centro de trabajo, es una gran fortaleza. Esas cosas son sentimientos de lucha que el cubano lleva en el ADN.

«Sí. Potencialidades tienen muchísimas. Espectaculares. Aquí tienen un tema muy importante para el turismo, que es la seguridad. En mi opinión, tal fortaleza hay que ponerla un poquito más en valor; es algo que debe estar en todos los catálogos: sol, playa, y seguridad. Y lo otro es que los cubanos tienen mucha cultura.

«Por otra parte, el tema de la música es espectacular, y aquí por ejemplo, en La Habana, los clientes alucinan, se quedan maravillados porque en todas las esquinas hay música, y de excelente calidad. Cuba tiene, además de su tabaco y de su ron, magníficos lugares con sus historias. Remedios, en Villa Clara, es un pueblo bonito. Trinidad en Sancti Spíritus... Quiero ir a Camagüey, a Holguín, a Santiago de Cuba, a Baracoa en Guantánamo...».

—**Hablas como quien piensa quedarse por largo tiempo...**

—De momento estamos aquí. Pasa el tiempo y ya llevo cuatro años y algo más. Aquí hay muchas cosas, muchos atributos que son valiosos para el turismo. Habrá que crear nuevos servicios... Tenemos que seguir apostando por la calidad, mejorar las infraestructuras, y seguir invirtiendo para que los hoteles brillen. Además de apostar fuertemente por una formación de calidad de Hotelería para preparar a todos los jóvenes, pues hay muchos hoteles en desarrollo y tenemos que brindar el mejor servicio para ganar clientes fieles.

Es decir que la apuesta por Cuba crece, en momentos como estos..., preguntamos a Ortiz, y él sigue hablando de proyectos futuros, y de su hotel que mucho le gusta: «el Parque Central es un lugar importante, con grandes retos. Me gustan los hoteles urbanos, me apasionan...».

En su pasión, y en su franqueza, encontramos la respuesta esperada: con ley garrote no se apagan las voluntades de los amigos sinceros.

<https://juventudrebelde.cu/index.php/cuba/2019-06-01/para-mi-cuba-lo-tiene-todo>