

Lo que se extraña en el Capri



Hotel Capri/La Habana

Por Giusetta León García /CubaSí

Para nadie en esta ciudad, habanero o visitante, pasa inadvertido este edificio de 1957, muy cerca del emblemático Hotel Nacional de Cuba y del popular Coppelia capitalino. Es el Capri. Con sus 220 habitaciones y toda la leyenda de su Salón Rojo.

El hotel, que aún desde la altura de la calle 21 es capaz de mirar al mar a través de sus balcones más altos, fue revitalizado en 2013. Administrado por la cadena Gran Caribe y desde febrero del 2014 es administrado por NH Hotel Group.

Para nadie en esta ciudad, habanero o visitante, pasa inadvertido este edificio de 1957, muy cerca del emblemático Hotel Nacional de Cuba y del popular Coppelia capitalino. Es el Capri. Con sus 220 habitaciones y toda la leyenda de su Salón Rojo.

El hotel, que aún desde la altura de la calle 21 es capaz de mirar al mar a través de sus balcones más altos, fue revitalizado en 2013. Administrado por la cadena Gran Caribe y desde febrero del 2014 es administrado por NH Hotel Group.

La propia empresa, junto a su partner cubano Gran Caribe, se hizo cargo en 2018 de una típica casona del Vedado de principios del Siglo XX (1928), renovada parcialmente en 2016 y convertida en el intimista y elegante Hotel Victoria.

Técnicamente, podríamos describir el complejo que constituyen estas instalaciones como una opción ideal para quien quiere hacer turismo de ciudad y vivir La Habana actual, sus calles, su gente, el movimiento cotidiano de la ciudad nueva, pero también estar lo suficientemente cerca como para escaparse a la ciudad antigua y disfrutar de la espiritualidad y los encantos de la vieja Habana.

Agregar, además, que cuentan con todas las comodidades que los estándares hoteleros prevén; el NH Capri, quizás sea el único en Cuba donde puedas reservar una habitación duplex. Una presentación formal, incluiría las habitaciones para personas con discapacidad, las de no fumadores, las dos suites espaciosas con una vista exterior envidiable (De hecho, todas cuentan con vistas exteriores e iluminación natural) La carpintería exquisita y la decoración con obras plásticas y piezas en vidrio de colores o cerámica.

¿Piscina? Por supuesto. Ambos la tienen. El NH Capri en el último piso y el NHC Victoria en el patio interior de la casa original dividida hoy en 31 habitaciones y el resto de los servicios habituales de una instalación hotelera.

Sin embargo, no solo de estos temas se habla cuando Yamina Pla Barbeito, Sub Directora General del complejo Capri- Victoria, accede a una entrevista para conversar sobre este centro que conoce desde que había que entrar con casco de constructor. De hecho, justo el día que la visitamos andaba en tenis y

no con los taconazos con que una imagina que se la va a encontrar:

"Me disculpan, yo ando toda despeluzada y en tenis, porque llegué en tacones, pero solo por aquellos entrar así por la puerta, enseguida me cambié y me fui para el Victoria a limpiar, ya nos estamos preparando para recibir clientes y ustedes saben, todo el mundo tiene que ayudar, así se hace equipo".

Claro que la entendemos y, de paso, descubrimos una de las cosas que se ha extrañado allí durante estos tiempos de pandemia: "el equipo". Un equipo de trabajadores que de a poco se ha ido incorporando para la atención a turismo nacional y también clientes que pasan allí su aislamiento.

¿Como les ha ido?

"Hasta ahora creo que bien. En el Capri llevamos abiertos desde febrero, hemos tenido de los clientes en aislamiento, 32 positivos, y ningún evento, muestra de que se han aplicado correctamente las medidas, se han incorporado a trabajar incluso madres con hijos pequeños, porque se van sintiendo más seguras, conscientes de que si se aplican todas las medidas de higiene y seguridad establecidas correctamente no van a tener problemas".

A estas alturas ya el Victoria ha comenzado a comercializarse solo para nacionales. Recorrimos ambos hoteles mientras conversábamos, es un ciclón esta mujer por aquellos pasillos ¿qué pasa con la conexión? ¿Cuántos televisores sin mando? Cada detalle. Hasta donde el jefe puso el huevo sabe Yamina de su lugar de trabajo y es que para ella, asegura que para todos allí, es mucho más que eso, es su lugar de realización, de orgullo:

"Capri está en el 9no lugar y Victoria en el 3ro en Tripadvisor, que es el primer hotel, porque lo demás son casas de renta. Para nosotros eso es el resultado de una filosofía de enfoque al cliente, aún en el aislamiento, que el servicio sea igual atento, cordial, sin temores porque las medidas necesarias están todas aseguradas. Todos accionamos en función de la mejor imagen, pero también de un trato más humano. La cortesía, la discreción, resolver los problemas del cliente enseguida, no hacerlos esperar. En nuestra filosofía de trabajo una queja es una oportunidad de superar la deficiencia, nunca una molestia"

Y las inventan en el aire. Ahora mismo, que se ponen más difíciles iniciativas como "la foto loca" o "el cliente mimado", uno que se elige al azar y recibe toda clase de atenciones especiales: permitirle elaborar sus propios cocteles y enseñarlo, ofrecerle clases de baile, un desayuno en la habitación quizás o una cena esmerada en el restaurante especializado... pues bien, ahora, han decidido llenarlos de "abrazos" imaginarios como estos carteles de "Corazones a un metro y medio".



Hotel Capri/La Habana

Si alguna noche usted nota el Capri apagado, no necesariamente es que se averió algo o hubo un corte, quizás estén celebrando La hora del Planeta, una experiencia que también comparten con los clientes. Obvio que no los obligan a permanecer en "apagón", los convocan, crean atmósferas agradables con velas, pero insisten en la importancia de darle un respiro al Medio Ambiente, al menos durante una hora:

"Los invitamos a tomar conciencia, a que participen y la mayoría lo hace, incluso luego comparten la foto en las redes sociales y escriben mensajes lindísimo como "el mundo mejor que quiero para mis nietos" y cosas así".

Además, atienden un círculo infantil de la comunidad: "siempre celebramos con ellos el día del

educador, el 28 de enero, se hacen actividades muy lindas en homenaje a Martí, los trabajadores donan juguetes..." En 2020, aparecieron con todo y mariachis en la casa de niños sin amparo familiar de Playa y festejaron los 15 de dos jovencitas que viven allí.

Pero no es todo. La parte en que Yamina necesita respirar y secarse alguna lagrimita es cuando me cuenta de las visitas a la sala infantil del Hospital Oncológico: "vamos todos los años, algún trabajador se viste de payaso o llevamos uno profesional, cada uno aporta algo para los niños, pasamos un rato alegre, es lo más importante, ese momento de alegría, los padres lo agradecen mucho y ellos también y para nosotros eso ha tenido un impacto humano y sentimental muy fuerte".

Esto es lo que se extraña en el Capri por estos días. No solo el ajetreo habitual de la atención al cliente (al que ya se ido volviendo aunque en menor escala) Se extraña recibir a los niños de La Colmenita para un evento, a los de tal cual escuela de la comunidad, hasta la recogida de materia prima que podría parecer un trabajo pesado.

Quizás por eso están entre los hoteles de Gran Caribe en La Habana acaban de establecer una alianza con la Campaña Súmate y ya comienzan a complotarse para ir juntos al Oncológico el próximo febrero por el día del amor y la amistad o participar en cuanta iniciativa aparezca para construir una ciudad y un país mejor, que se traduce en aportar al cumplimiento de los objetivos de desarrollo descritos en la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. Reciclaje, empoderamiento de la mujer, lucha contra todo tipo de discriminaciones, consumo responsable de bebidas alcohólicas, salud... son temas en la agenda de Súmate en los que el colectivo del complejo Capri- Victoria ya se va (valga la redundancia) sumando.

Técnicamente, se llama responsabilidad social corporativa y es parte de lo que, unido a la eficiencia, les ha ganado en tres ocasiones la condición de Colectivo Vanguardia Nacional. Sin embargo, también se llama humanismo, solidaridad, compromiso...

<https://www.radiohc.cu/de-interes/caleidoscopio/259513-lo-que-se-extrana-en-el-capri>



Radio Habana Cuba