

CAPITULO 1

EL HECHIZO INICIAL

LA DÉCADA DE LOS SESENTA

LAS INFLUENCIAS EXTERNAS

Guardo en mi recuerdo imágenes de lo que para mí significaba un mundo de lujo cuando, de niño, paseando con mis abuelos pasaba por delante de la puerta del Gran Hotel de Alicante. Desde la calle, tras las puertas de un cristal limpio con esmero, veía una enorme escalinata alfombrada en la que destacaba el brillo de una dorada barandilla y el trasiego de unos empleados, muy bien uniformados, atendiendo a quienes intuía personas ricas e importantes, capaces de viajar y de poder pagar lo caro que sería el hospedarse en un hotel de estas características. El tiempo acaba con todo y así, a mediados de la década de 1970, el Gran Hotel fue demolido, dando paso a la edificación de un aparcamiento.

Ya entonces y más tarde, con ocho o diez años, poco o nada podía saber de este maravilloso y complicado mundo del turismo. Mi único conocimiento provenía de una familia de vecinos amigos de mis padres, los Belmar, cuyos dos hijos, según comentaba Pepita a mi madre, estaban muy bien empleados. El mayor, Pepito, era recepcionista en el hotel Carlton y el pequeño, Tonete, botones de este mismo hotel. Su madre, presumiendo de sus hijos, le contaba a la mía cómo los dos tenían dinero por todos los bolsillos.

—Cuando voy a lavarles la ropa, siempre encuentro dinero en los bolsillos de los chicos. Y es que son tantas propinas que se sacan...

—Fíjate, hasta en los cubiletes del parchís esconden, muy bien dobladitos billetes de veinte duros —seguía diciéndole.

—¡Dios sabe la cantidad de dinero que ganarán!

Indudablemente, en aquellos tiempos de penuria económica tan generalizada, era una gran suerte poder trabajar en un hotel de esa categoría. No obstante, estos dos hermanos en los años setenta abandonaron el mundo de

la hostelería. El mayor se dedicó a menesteres más gratificantes para él, concretamente al mundo de la pintura y tiempo después inauguró una academia de dibujo y pintura; el hermano pequeño entró, allá por 1972, a formar parte de la plantilla de un banco; por aquel entonces trabajamos los dos, Tonete y yo, en la recepción del hotel Cristal, pero sobre esto volveré más adelante. Lo que es un hecho indiscutible es que mi entrada en el mundo de la hostelería y del turismo, está marcada por estos amigos.

Por si esto no era suficiente, en enero de 1961, todavía contando con diez años, mis padres trasladaron su domicilio a una barriada de nueva construcción en la que muchos de los nuevos vecinos trabajaban, ¡oh casualidad!, en el hotel Carlton. En la misma escalera, justo en el piso de abajo, vivía el primer *maître* del hotel, José Gracia Polo, y en la puerta de enfrente Andrés Lluch y su hermano Pepito, el primero trabajaba en la oficina y el segundo era mozo de equipajes. También vivían en esta calle, un pasaje particular que tan sólo tenía seis portales, más empleados del hotel Carlton, Joaquín –al que todos llamaban Chimo y era el interventor del hotel–, Estrada –oficinista–, Carmina –camarera de pisos– y su hermano Vicente –barman–. Es decir, todo se estaba conjurando para mi futura incorporación a este hotel.

EL RECOMENDADO

Al principio de la década de 1960 me encontraba realizando lo que entonces se denominaba el Bachillerato Elemental en el Instituto Jorge Juan de Alicante, estudios que nunca pude finalizar. El no tener estudios –ni tan siquiera elementales– siempre fue para mí como una pesada losa hasta que una mañana del mes de octubre del año 1977, una vez superadas las pruebas de acceso a la universidad para las personas mayores de veinticinco años, pisé por primera vez como alumno la Universidad de Alicante. Comencé a cursar los estudios de la licenciatura en Geografía e Historia. Esta decisión, aunque entonces no lo sabía, fue el gran acierto de mi vida. A partir de ese día todo comenzó a cambiar para mí y para mi familia. A veces quiero imaginarme, sin poder hacerlo, cómo hubiera sido mi vida si no hubiera tomado la decisión de una carrera universitaria.

Pero retornando a los años sesenta, fue el día 13 de febrero de 1964, recién cumplidos los catorce años, cuando mi vida dio un vuelco radical y tuve que dejar de ser un niño. Ese día, como casi todos, comía en casa de mis abuelos y al llegar me encontré con algo fuera de lo normal. Junto a mis abuelos estaba esperándome mi padre. Con una sonrisa de satisfacción había tomado, junto con mi madre, una decisión, con el convencimiento de que hacían lo mejor para mi futuro.

–Hijo, vamos corriendo al hotel Carlton –dijo mi padre.

No terminaba de entender lo que estaba pasando pero sabía que era algo serio. Lo notaba en el semblante de mis abuelos. Mucho tiempo después supe que habían discutido con mis padres por no compartir la decisión que habían tomado de que abandonase los estudios para ponerme a trabajar.

–Me ha llamado nuestro vecino, el Sr. Gracia –el *maître* del hotel–, para decirme que hay vacante una plaza de botones –dijo mi padre.

Así fue como la vida, sin saber muy bien por qué, me cambió brusca-mente. Ya no tuve ocasión de volver al instituto, ni siquiera para despedirme de mis compañeros. Al día siguiente comencé a trabajar como botones en el hotel Carlton. No puedo decir que contra mi voluntad ya que me faltó el arrojo de negarme a la decisión de mis padres. Era incontestable que, para bien o para mal, me incorporaba al mundo laboral y abandonaba los estudios que en aquel entonces estaba cursando, que era lo que se conocía como Bachillerato Elemental.

Para poder escribir las siguientes páginas he tenido que vencer constantemente muchos sentimientos encontrados. Oleadas de recuerdos me inundan trayendo a mi mente imágenes y sensaciones que tenía olvidadas por completo y que, sin embargo, las sigo teniendo presentes de forma intensa.

En muchas ocasiones, el hurgar por los recuerdos me ha producido evocaciones gratas que me han motivado una sonrisa, pero también he tenido que revivir momentos y tesoros adormecidos en lo más profundo de mis recuerdos y que me han abierto muchos de los costurones que envuelven el corazón.

EL VISTO BUENO DEL DIRECTOR

Llegué al hotel en compañía de mi padre. José Gracia nos recogió en la puerta de servicio y fuimos directamente al despacho del director, don Salvador Lázaro Pérez. Estaba retrepado en su sillón y no dejaba de hablar por teléfono y de fumar un cigarrillo tras otro. Recuerdo con total precisión lo que entonces ocurrió. Todavía no podía imaginarme las veces que durante los siguientes años iría a ese despacho con las manos enfundadas en unos guantes blancos, portando una deteriorada bandeja bañada en plata, para entregarle al director el paquete de tabaco o cualquier otra cosa que había requerido al conserje.

De aquella entrevista –constantemente interrumpida por llamadas de teléfono o por los oficinistas que entraban y salían del despacho del director–, en la que no tuve ocasión de pronunciar palabra alguna, lo que más me llamó la atención fueron las enormes manos de director –parecían las palas de unos remos–, de lo grande que era este señor y de lo pequeño que era su despacho, sobre todo teniendo en cuenta que no dejaba de llamar a gente que accedía

por otra puerta y que, más tarde, supe que por ella se tenía paso directo a la oficina del hotel.

—Muy bien —me dijo el director, preguntándome si hablaba inglés, como si se tratara de algo normal en aquellas fechas. Con un batiburrillo de sentimientos bien complicado pude decir, con la voz entrecortada y a modo de disculpa, que en el instituto estudiaba francés, a lo que me contestó, concluyendo la entrevista:

—Bien, mañana empiezas a trabajar.

O lo que es lo mismo, el 14 de febrero de 1964, para más señas el día de San Valentín, a las nueve de la mañana, con catorce años, rompí por completo, a mi pesar, con mi vida de estudiante. Me quedé colgado a mitad del cuarto curso del Bachillerato Elemental, y me topé, de golpe, ante una nueva realidad. Era botones del hotel Carlton de Alicante, el único hotel de lujo de la ciudad —en aquel entonces no existía la actual clasificación por estrellas de estos establecimientos—.

UN SECTOR EN AUGE

Mi incorporación a la industria del turismo data pues desde aquellos años en los que se registraba una creciente llegada de turistas y de ingresos, gracias al desarrollo económico que habían alcanzado los países del mundo occidental y cuando España comenzó a consolidarse como uno de los destinos turísticos más deseados del mundo Mediterráneo. El crecimiento turístico desbordaba todas las previsiones. El sol y las playas —y también los precios— ejercieron como reclamo para los ciudadanos de la Europa fría que se desplazaban, ansiosos por tomar el sol, hacía las tierras del Sur.

Cuando comencé a trabajar en el hotel Carlton se hacían campañas publicitarias muy diferentes a las que se realizan actualmente. Entonces se afirmaba que los turistas valoraban, como un gran tesoro, la hospitalidad de los españoles, así como el trato amable hacia quienes nos visitaban. Con la propaganda turística, el Régimen también trataba de obtener rentabilidad para su imagen. Intentaba convencer a los españoles de que millones de extranjeros visitaban España atraídos por nuestra forma de vida y por nuestros valores, teniendo que verse obligados a reconocer que era un país magnífico.

EL HOTEL CARLTON

Así fue como se inició mi conocimiento, por dentro, de este tipo de empresas y que, con los años, han cambiado completamente. El hotel Carlton era un hotel de referencia obligada en la hotelería española y que deslumbraba, con

DATOS PERSONALES		HOTEL MEDITERRÁNEO, S. A. Ingeniería (HOTEL CARLTON)	
1.º Apellido: <i>MARZON</i>		provincia de <i>ALICANTE</i>	de 19 <i>64</i>
2.º Apellido: <i>MARTÍNEZ</i>		provincia de <i>ALICANTE</i>	
Nombre: <i>TOMÁS MANUEL</i>		el día de <i>15 FEB</i>	
Nacido el <i>11</i> de <i>enero</i>			
en <i>Alicante</i>			
Provincia de <i>ici</i>			
Nacionalidad <i>española</i>			
Estado <i>soltero</i>			
Domiciliado en <i>Alicante</i>			
calle de <i>Paraje de Camporredón, s/n. 1.º B. A.</i>			
CLASIFICACION PROFESIONAL		Causó baja en la empresa	
Profesión <i>Botany</i>		motivos	
Especialidad <i>Hotel</i>		el día de _____ de 19 _____	
Categoría		La Empresa,	
<i>Alicante 2 de Julio 1967</i>		Conforme:	
El interesado,		La Junta de Conciliación Sindical	

Cartilla profesional del Sindicato Provincial de Hostelería y Actividades Turísticas de Alicante

su ambiente de lujo, a sus visitantes. Era, por supuesto, un hotel excelente. Estaba muy bien situado con fachada a la Explanada y a la Rambla de Méndez Núñez. Inaugurado el 16 de julio del año 1957 por una empresa valenciana, Hoteles del Mediterráneo, se le concedió, al principio de los años sesenta, la placa al mérito turístico.

Su vestíbulo era muy lujoso, con abundancia de mármol de diferentes colores y tonalidades y se cuidaba, limpiaba y abrillantaba con mucho esmero. Se buscaba que la primera impresión de los turistas que llegasen fuese buena, no en balde se dice que a los hoteles se les juzga por su vestíbulo.

Su amplia escalinata, alfombrada en invierno, daba paso a la conserjería y a la recepción a izquierda y derecha respectivamente. De estos dos departamentos se ocupaban empleados muy bien uniformados, de buena presencia, perfectamente rasurados y con un esmerado corte de pelo; atendían a los clientes con una exquisita educación y cortesía, proporcionando un magnífico ambiente.

El hotel, no sólo lo frecuentaban los clientes hospedados, también era un punto de encuentro para la burguesía local. Médicos, empresarios, banqueros, consignatarios, etc., organizaban en él sus tertulias, al mediodía, a la hora del aperitivo o con el café a primeras horas de la tarde. Acostumbraban a ocupar siempre las mismas mesas en sus reuniones: en el salón Flecha, en el salón Cuadrado, en el salón de Televisión, en el bar de abajo, en el bar de dentro o en el salón Sol.

Las señoras, también tenían sus círculos y reuniones en el hotel Carlton, ocupando el tiempo en animadas charlas frente a un café o una taza de té, o bien jugando a los naipes, sobre todo al *bridge*, al más puro estilo de la *belle époque*. A estas reuniones, tanto de varones como de damas, se sumaban algunos clientes habituales, sobre todo aquellos a quienes denominábamos «invernantes», por conocer o tener amistades entre la burguesía local. Quienes trabajábamos cara al público teníamos, pues, la oportunidad de conocer lo mejor de la sociedad local ya que, puntualmente, desfilaba por sus salones.

De esta forma, el hotel y los empleados, no solamente debíamos atender y dar servicio a los clientes alojados en él. Las personas que ocupaban sus salones, o las mesas de la cafetería, de la terraza o del restaurante, incluso los aficionados a acodarse encima de un taburete, frente a la barra del bar —éstos eran los más gastadores y los más generosos con las propinas— podían disponer de los servicios y del personal del hotel. Recuerdo cómo desde el restaurante o desde la cafetería, llamaban al conserje reclamando la presencia de un botones para hacer un recado. Frecuentemente consistía en ir a comprar tabaco, prensa, algún medicamento de la farmacia o bien llevar una tarjeta con un mensaje para el cliente de alguna habitación, o incluso portar una carta a una dirección cercana al hotel. No obstante, cuando se solicitaba la presencia de un botones en el restaurante, generalmente era para que fuese a comprar un cigarro habano.

Sobre este último tema, el tabaco, los clientes usualmente demandaban cigarrillos rubios americanos auténticos, es decir, de contrabando.

—Pero chaval, que sean americanos.

—No me traigas un paquete del estanco que no lo quiero.

Estos requerimientos tenían el atractivo de lograr una buena propina y para ello los botones teníamos que espabilarnos y saber dónde se vendía tabaco de estraperlo. Recurríamos a los pequeños puestos o carritos de venta de chucherías en las calles y que debajo de una tela blanca de algodón se hallaba todo un arsenal de tabaco americano. Costaba más caro que el del estanco; nosotros cargábamos unas pocas pesetas más al cliente y, junto a la propina, el encargo nos era rentable. En casos extremos, acudíamos a realizar estas compras a un salón de limpiabotas ubicado cerca del hotel, en la calle San Fernando, pero aquí, el «limpia», que era un joven enano, tenía un negocio de productos de contrabando que, a mí personalmente, no me convencía mucho y, además, vendía más caro de lo habitual.

UN MUNDO DE EDUCACIÓN

Los hoteles de lujo eran una excelente escuela de educación y de buenos modales, de parte de los clientes para sus empleados. Esto ponía a veces en algún compromiso. En una ocasión, un cliente me dijo:

–Botones, voy a estar en el salón Flecha, llévame allí recado de escribir. Mi ignorancia hizo que no entendiese lo que me decía y tuvo que repetir su solicitud.

–Recado de escribir –me dijo de nuevo, sin mayores pistas o aclaraciones. De todas formas yo no lo dudé.

–Enseguida se lo traigo señor, fue mi respuesta. Y presto me dirigí al conserje para que me sacase del apuro. Afortunadamente el conserje que estaba de guardia era Vicente, Vicente Sanchís Gadea, al que más adelante volveré a referirme por ser una de las personas que más me ayudó y a quién más admiré en aquellos años de mi adolescencia.

–Vicente, el señor Maiquez –por cierto un cliente con muy mal genio– me ha pedido recado de escribir y no sé a qué se refiere.

–Llévale papel de escribir y un par de sobres con el membrete del hotel.

Hoy, pasado mucho tiempo, evoco aquella época con añoranza ya que supuso para los niños que trabajamos en ellos una capa de cultura y de modales añadidos. Sin embargo, el tiempo todo lo cambia y esta faceta didáctica también se perdió en el tan apasionante mundo del turismo.

Como ejemplo de ello, a mitad de los años ochenta, trabajando en el hotel Gran Sol, el director de turno –uno de tantos de los que tuve que sobrellevarse encontraba junto a la recepción deambulando ocioso con un papel en sus manos, cuando un cliente se dirigió a él preguntándole:

–Por favor, ¿sería tan amable de indicarme si por acá hay un mingitorio que pueda utilizar?

El director se giró hacia mí con cara de espanto. No sabía lo que quería el cliente. Para sofoco del director tuve que intervenir indicándole al cliente dónde se encontraban los aseos.

Este mismo director, en otra ocasión se vio envuelto en un aprieto muy semejante. Un cliente tuvo la ocurrencia de hacerle la siguiente pregunta:

–¿Podría decirme dónde está la alberca del hotel? –a lo que el culto director le respondió con gran aplomo y seguridad:

–El recepcionista se lo indica enseguida –lamentablemente, en el hotel no había ni alberca, ni piscina, ni balsa, ni aljibe, ni nada parecido, ni siquiera un director medianamente culto.

MI PRIMER CONTACTO CON CLIENTES

Llegó el momento de la realidad. Mi primer día de trabajo, a las nueve de la mañana, de aquel 14 de febrero del lejano año de 1964. Nada más entrar en el vestíbulo del hotel que, a primera vista me pareció pulcro y solemne, con su opulento mobiliario, sus luces encendidas, sus mullidas alfombras, el

movimiento de los clientes, camareros corriendo, el ir y venir de otros empleados y el sonido de los teléfonos, etc. Y yo, con sólo catorce años, temeroso de no estar a la altura de mi trabajo, todavía lampiño y ataviado con un viejo uniforme de cuarta o quinta mano, lleno de botones dorados y un escudo también dorado a la altura del corazón con el anagrama del hotel, con mi impoluta camisa blanca y una corbata negra, me encontraba totalmente abochornado y deseando ser invisible, empezando a sospechar que, además, aquél iba a ser mi uniforme durante mucho tiempo, lo que me producía un hondo y agorero presentimiento sobre mis perspectivas de futuro que no ofrecían un aspecto demasiado brillante. Y en ese momento, cuando salgo al escenario, un tipo uniformado con un traje del mismo color al mío, pero con más adornos dorados y luciendo en la manga un entorchado similar al de un almirante –luego supe que se trataba del jefe de conserjería, a quien llamaban el Tío Vera–, y al que yo veía por primera vez en mi vida, me dijo airado, con la voz severa y la mirada fría:

–¿Es qué no oyes que están llamando al ascensor?

Obviamente yo no sabía absolutamente nada. Ni de llamadas de ascensor ni de cuál era mi trabajo. Aquel recuerdo todavía me produce sentimientos caóticos, aun habiendo sucedido hace casi cincuenta años. Solamente era consciente de que me tenía que incorporar a una realidad que me obligaba a tener que asimilar muchas cosas a la vez y de forma acelerada.

–Parece que estés en Babia. No sabes que aquí se viene a trabajar –el Tío Vera era así.

Este fue mi debut en el mundo del turismo... como para ir echando cohetes no, desde luego.

Estaba muy claro, para mi desdicha, que no era invisible. En lugar de salir corriendo, me tragué las lágrimas y mi orgullo infantil y me metí en el ascensor. Creo que era la primera vez que accedía a uno de estos artefactos, cuanto menos yo solo y, mucho menos, como responsable o conductor de esta máquina.

Tenía que salir airoso del primer momento de mi vida laboral. Con decisión me atreví a pulsar un botón que aparecía iluminado en el tablero, sin saber qué sería lo que me esperaba al llegar a mi destino. Cuando el ascensor se detuvo, abrí las puertas y me encontré con una visión insólita. Eran unas personas que hubieran llamado la atención de cualquier observador casual, y provocaron que me sintiera cohibido ante ellas. Tenía ganas de echar a correr, pero me limité a esbozar una mueca parecida a una sonrisa. Se trataba de dos bellas señoritas y de un caballero. Tendrían poco más de veinte años, pero desde mi edad, mi altura y nervios, los veía como personas mayores.

Esto no tiene mayor comentario si no fuese que, para incrementar mi desconcierto, estos clientes vestían de una forma muy extraña. Bueno, a decir verdad, jamás había visto a nadie ataviado como estos clientes. Recuerdo con melancolía aquella lejana escena cuando por primera vez tomaba contacto con unos clientes y que acentuaba mi consternación. Lo inusual en ellos era que vestían de jinetes, con botas altas bien bruñidas, chaquetillas verdes o rojas, pantalones abombados y una gorrita muy simpática típica de los jinetes que intervienen en eventos hípicas. Me quedé de piedra. Tras saludarles con un probable gesto apagado, con gran esfuerzo pude sacar un hilo de voz para preguntar tímidamente y quizás con expresión alelada:

–Por favor, ¿a qué piso quieren ir los señores?

–Al restaurante, contestó con desenfado y sin dirigirme una mirada una de las jóvenes amazonas.

Como es lógico, esta señorita no tenía por qué saber que yo acababa de empezar a trabajar y no tenía ni idea de la planta donde se encontraba el restaurante del hotel. Bueno, para ser más exactos ni el restaurante ni nada. Se mirara como se mirara, la situación era para mí desalentadora. Pero como en tantas ocasiones me ha ocurrido en la vida, la fortuna vino a mi camino y el jinete varón dijo que no, que era muy tarde y tenían que irse. Aliviado, pero aún temblando y sofocado, pulsé el botón de «bajo» del ascensor. Posteriormente supe que se trataba del Sr. Amorós, quien ese año fue el vencedor de la prueba hípica «Akra-Leuka» en Alicante y que por aquellas fechas se celebraban unos campeonatos hípicas en el desaparecido, como tantas cosas, hipódromo de Alicante.

LA CONSERJERÍA

La conserjería de un hotel es un lugar con mucho movimiento. Es uno de los departamentos que mayor contacto establece con los clientes y forma parte de la imagen, satisfactoria o no, que un cliente pueda llevarse del establecimiento. De la conserjería dependíamos los botones, los ascensoristas, los mozos de equipaje, los ayudantes de conserjería y los conserjes.

Las capacidades indispensables que la tarea de un buen conserje requería era la de ser una persona educada, con amena conversación y mundología, buena presencia y don de gentes y con la suficiente habilidad como para poder solucionar todo tipo de problemas y necesidades que tuviesen los clientes. En una ocasión, al estallar la guerra de Yom Kipur, en octubre de 1973, cuando las fuerzas sirias y egipcias lanzaron un ataque sorpresa sobre posiciones israelíes, un cliente me pidió que le consiguiese el alquiler de un

avión, fuese como fuese y a cualquier precio, para volar inmediatamente a Tel Aviv o a cualquier otro aeropuerto cercano a Israel. Tras múltiples llamadas telefónicas, pude localizar una empresa en Madrid que estaba dispuesta a realizar este viaje. Tras ponerles en contacto con el cliente mi labor se dio por concluida.

En la conserjería del hotel Carlton éramos un batallón de niños de entre 14 y 18 años, y un nutrido grupo de ascensoristas formado por jóvenes algo mayores y por adultos. Unos y otros, al iniciar nuestro turno de trabajo, teníamos el decidido y firme propósito de conseguir la mayor cantidad de propinas posible. Incluso llegábamos a pactos o alianzas para ir a medias o contra otros compañeros, pero estas sociedades se rompían por la desconfianza que solía producirse en el seno de cada grupo. Sobre las propinas, recuerdo que había un ascensorista, Pepito Ortiz, que era un verdadero genio. Tenía un envidiable don de gentes, unas dosis de persuasión extraordinarias y una facilidad innata para caer bien a la clientela. No podíamos creerlo, pero es cierto que era capaz de sacarle una propina al tipo más «hueso» con quien uno podía toparse. Eran muchas las ocasiones en que nos preguntábamos cómo lo conseguía. Simplemente tenía el don de saber caer muy bien. Pero para sus compañeros era un peligroso enemigo, le teníamos pánico, era un rival a batir pero no podíamos con él. Al tema de las propinas dedicaré un punto más adelante, pues se constituían en uno de los principales ejes económicos de este empleo.

LOS BOTONES DE HOTEL

Al iniciar mi trabajo en el hotel Carlton y tras la anécdota del ascensor y los caballistas, el conserje delegó en otro botones veterano, Castejón, para que me enseñase las diferentes dependencias del hotel, que eran muchas, y cuál sería el trabajo y la rutina a la que tendría que enfrentarme a diario. Así fue como pasé unos días junto a este joven, quien poco tiempo después dejó el trabajo y nunca volví a saber de él.

El trabajo de los botones consistía, nada más iniciarse el turno a las siete de la mañana, en ir al quiosco de prensa y traer los periódicos estipulados por el conserje. Era costumbre del hotel obsequiar con un periódico local, concretamente el *Diario Información*, a todos los clientes españoles que pernoctaban en el hotel. Y cuando los hospedados eran clientes especiales, como era el caso de los invernantes, se les entregaba, además, el *ABC* o *El Pueblo*. Esto, obviamente, era una deferencia del hotel. El conserje anotaba en el periódico el número de las habitaciones a las que teníamos que llevarlos y salíamos disparados a hacer el reparto. Los periódicos los introducíamos

por debajo de la puerta. En algunas ocasiones los diarios eran más gruesos que el hueco que ésta dejaba y no cogían, por lo que nos quedábamos con ellos para utilizarlos como moneda de cambio para desayunar.

En estos momentos y a esta temprana hora de la mañana venía la primera situación de negociación para los botones. Los camareros que estaban sirviendo los desayunos en los pisos, querían que les diésemos un periódico y nosotros, cosa lógica, tratábamos de hacer un trueque que nos fuera favorable. Un periódico a cambio de un café con leche y una pieza de bollería.

—Hoy no puede ser, te puedo dar un café con leche pero no un *croissant* —el *croissant* y la ensaimada se cotizaban mejor que el bollo—, nos han traído muy pocos y están contados —nunca entendí la acostumbrada y acreditada tacañería de los camareros en aquella época.

—Pues los periódicos también están contados —respondíamos.

Casi siempre había acuerdo. Pero si no lo había —algunos camareros se creían el mismísimo príncipe de Gales— no era más que cuestión de tener un poco de paciencia y merodear escondidos por las inmediaciones del *office*, donde estaba toda la mercancía de los desayunos preparada, hasta que solicitasen la presencia del camarero en alguna habitación. Si tardaban en hacerlo, nosotros mismos los llamábamos desde alguna habitación que estuviese desocupada o desde la que estaban limpiando las camareras. Eran unos momentos de «vacío de poder». La bollería, los zumos, los cafés, las mermeladas, las mantequillas, todo, quedaba sin vigilancia y era cuando podíamos satisfacer las necesidades alimenticias a nuestro antojo.

Al haber tenido que llegar a este escenario de falta de entendimiento por lo que para nosotros era la chulería del camarero, hacía que actuásemos con un sentimiento de venganza y muy mala uva, por lo que arramblábamos con todo lo que nos apetecía y salíamos corriendo para desayunar tranquilamente en cualquier escondite de los muchos del hotel.

Hubo un botones, del que solamente recuerdo su nombre de pila, Rafael, y del apodo que le pusieron, Semáforo —por un tic que tenía en los ojos—. Era mucho más alto, fornido y corpulento que el resto de los botones y era el terror de los camareros y de los cocineros. En apenas un par de minutos era capaz de dejar temblando una bandeja de bollos o de ensaimadas. A su boca abierta le encaraba un bollo por la parte del azúcar y con un dedo lo empujaba hacia adentro y a por otro bollo.

Estuvo poco tiempo trabajando en el hotel Carlton pero sus hazañas fueron memorables. Cierta día, poco después del mediodía, antes de que comiese «la familia» —así se denominaba la comida que hacían los camareros y los cocineros antes de abrir el restaurante— el Semáforo le pidió al cocinero de guardia que le diese algo de comer. El cocinero le dijo que cogiese, de una

bandeja que tenía preparada para la «familia», un par de sardinas fritas. Se las comió todas. El cocinero no daba crédito a lo que había pasado y estaba con un cabreo impresionante. Entre las burlas de sus compañeros, afirmaba que el Semáforo se había zampado más de cincuenta sardinas. El segundo plato de quince personas se lo engulló este botones en un abrir y cerrar de ojos. Su voracidad era insaciable.

Poco después, el Semáforo fue despedido del hotel, no por lo que comía, sino por haber estado una noche viendo una película en el salón de la televisión. Esto no hubiera significado mayor problema, si no fuera por el hecho de que veía la película apoyado en el respaldo del sillón ocupado por el director general de la cadena hotelera a la que pertenecía el hotel Carlton, y haciendo caso omiso a las repetidas llamadas de atención de don Lorenzo —el director general—, en el sentido de que le estaba molestando.

A primera hora de la mañana el limpiabotas del hotel, hacía un repaso por todas las plantas para limpiar los zapatos que los clientes dejaban en las puertas de las habitaciones —actualmente esto se ha perdido por completo, puedes dejar los zapatos y correr el riesgo de que, a la mañana siguiente, hayan desaparecido—. Este trabajo, cuando era el día libre del «limpia» o estaba de vacaciones, recaía en los botones. Era un quehacer que, aunque no nos agradaba, tenía sus ventajas, pues nos permitía estar un buen rato por los pisos sin control alguno; la tardanza estaba en función de nuestros intereses. Si sabíamos que esa mañana, pronto, dejaría el hotel un buen cliente, es decir, un cliente que solía ser generoso con las propinas, los zapatos se limpiaban a la carrera, para poder estar en el *hall* esperando la salida de este cliente.

En el turno de mañana había poco negocio de propinas para los botones. Contrariamente, había mucho trabajo, sobre todo el que generaba el propio hotel y que no tenía una remuneración extraordinaria. Sobre las nueve de la mañana teníamos que llevar las fichas a la policía, con la filiación de los clientes que, a lo largo del día anterior, se habían registrado en el hotel. Había que entregarlas en un despacho de la comisaría que estaba ubicado en la primera planta. Allí hacíamos cola los botones de todos los hoteles de Alicante. Había dos tipos de fichas de registro de viajeros, una blanca que pertenecía a los españoles y una amarilla correspondiente a los extranjeros. La parte superior de la ficha se quedaba en comisaría y la colocábamos en el montón correspondiente, de españoles o de extranjeros; la parte inferior la teníamos que sellar y llevar al hotel para su archivo. Esta rutina suponía que, en temporada alta, con muchas fichas para sellar, y la cola corriendo muy lentamente, pasábamos un buen rato esperando.

En comisaría casi siempre se encontraban de servicio los mismos inspectores de policía, por lo que los conocíamos. Casualidades de la vida, uno

de estos inspectores, sobre el que volveré más adelante, era don Celso Serrano Navarro, una de las mejores personas que he conocido en mi vida. En aquella época ni él ni yo, con mis catorce años, podíamos imaginar que años más tarde me casaría con su hija Virtudes, con la que continúo felizmente casado.

Desde recepción nos mandaban a diario al banco, para cambiar por pesetas, las monedas extranjeras que habían entrado en caja; esta misión tampoco era de nuestro agrado. En aquel entonces, en el banco, hacían las cuentas con una lentitud exasperante, utilizando una calculadora manual que ahora estará en los museos; además solía haber gente y, por tanto, teníamos que hacer aburridas y tediosas colas. También debíamos ir a cobrar facturas, tanto a empresas como a particulares, de sus invitados que alojábamos en el hotel. Sin embargo, una de las cosas que más me incomodaba era, cuando los fines de semana, se quedaban sin cambio en recepción, lo que, incomprensiblemente para los botones, sucedía con mucha frecuencia.

—Tráeme quince mil pesetas en billetes de cien y también monedas de veinticinco.

Nos veíamos obligados a realizar un desesperante peregrinaje, teniendo que recurrir a las cafeterías y bares de los alrededores, a los taxistas, a los quioscos de prensa, a los carritos de chucherías, etc., en busca del cambio que, en ocasiones se convertía en una labor casi imposible de realizar. A veces, quienes nos daban algo de cambio aprovechaban para deshacerse de los billetes de cien pesetas más viejos, y esto enfadaba mucho al recepcionista de turno.

—Otro día no traigas billetes tan viejos. No ves que da vergüenza dar estos billetes a los clientes. Estos comentarios no nos afectaban, pensábamos que así quizá otro día, reservaban más cambio y nos evitaríamos estas misiones.

Los botones también debíamos hacer recados para la oficina del hotel. Era una de las facetas de nuestro trabajo que nos irritaba sobremanera. Desconozco las causas, pero nadie se sentía a gusto en las oficinas. Y este comentario no es referido solamente a mi periodo de botones. El caso es que, con motivos o sin ellos, a lo largo de mi vida profesional, comprobé como los empleados en contacto con el público siempre tuvimos pocas relaciones con los de la oficina, quizá fuera por celos al no tener propinas o por no conocer a los clientes. No lo sé, pero por un motivo o por otro las relaciones casi siempre eran poco fluidas.

En aquellos tiempos era muy utilizado el correo postal y los conserjes eran los encargados del franqueo de las cartas. No solamente vendían sellos a los clientes que lo solicitaban, también se hacían cargo del correo del hotel, franqueando la correspondencia que generaba la oficina. Los botones éramos quienes comprábamos los sellos, bien en correos o en un estanco. Casi siempre

nos pedían los conserjes que trajésemos sellos de las nuevas emisiones y nosotros, siempre obedientes, procurábamos traer los sellos con la «cara» de Franco, lo que les enervaba. Los botones tratábamos de escabullirnos de la labor de franquear las cartas en conserjería, pues en la oficina requerían, lógicamente, una relación de las cartas que se enviaban, con el destinatario y el precio, para luego rembolsar el importe al conserje.

–No quiero ver un cenicero sucio –nos decía el conserje.

–Da un repaso por los salones –esto significaba ir al guardarropa y coger un trapo limpio y un espray para limpiar los cristales de las mesas; disponer las sillas en su sitio y comprobar que todo estaba en perfectas condiciones.

–Los botones de la chaqueta del uniforme los tienes muy sucios, quiero verlos brillar como si fueran de oro –y allá íbamos a darles «Netol» y frotarlos con un paño para que quedasen relucientes.

–Haz el relevo a la telefonista mientras desayuna.

–Sube al planchador el uniforme que ha dejado para limpiar el jefe de recepción.

–Vete a la puerta de servicio y sustituye un rato al portero que tiene unas cosas que hacer.

Estas labores, para los botones eran objeto de poca gracia, pero que pueden dar una primera aproximación de lo polivalente que era la figura de un botones en el hotel. Es una lástima que estos personajes hayan desaparecido de estos establecimientos.

EL CONTACTO CON LOS CLIENTES

Si hasta ahora he podido describir alguno de los aspectos que menos atraía del trabajo de botones, decir que lo que más nos gustaba era hacer recados para los clientes.

–Botones, sube a ver lo que quiere el cliente de la habitación 307 –decía el conserje.

Era una orden que nos complacía. Si, además, sabíamos que el ocupante de esa habitación era un buen cliente, es decir, propinero, mucho mejor.

Se trataba de hacer recados como comprar tabaco, prensa o alguna medicina. Esto último, ir a comprar algún medicamento a la farmacia tenía un plus para nosotros; en la farmacia más cercana al hotel, la del Dr. Romero, nos hacían un diez por ciento de descuento, dinero que iba a parar directamente a nuestro bolsillo; además, el cliente nos solía agradecer el encargo con una propina. Negocio redondo.

Los botones también sustituíamos a los ascensoristas cuando tenían que ausentarse para desayunar o para ir al aseo. Aquí también había sus historias.

Generalmente, el ascensorista jamás dejaba el ascensor en manos de otra persona mientras no hubiese salido de la habitación un buen cliente, es decir, un cliente que solía dar generosas propinas. Los ascensoristas controlaban a los que habían bajado de sus habitaciones y a los que faltaban y cuando consideraban que ya estaba hecha la mañana –en cuanto a propinas se refiriera– era cuando se relajaban.

No se acaba aquí esta historia, en el hotel Carlton, para los clientes había dos ascensores con un ascensorista en cada uno de ellos. ¿Qué ocurría entonces? Una lucha. Si los señores de la habitación 403, tenían la rutina de salir por la mañana a eso de las 10,30 y después de recibirlos con simpatía en el ascensor, preguntarles como habían pasado la noche, un breve comentario sobre el tiempo del día y un hasta luego señores, que pasen un buen día, se conseguía una propina, pues habrá que tratar de que bajen en mi ascensor y no en el de mi compañero. ¿Cómo se logrará esto? Muy fácil, sobre la hora prevista se para el ascensor en la planta de estos clientes; que llaman desde otros pisos, pues que esperen; que viene el compañero con el otro ascensor... yo estoy primero o ayer los bajaste tú y hoy me toca a mí. Así se funcionaba.

Sobre los ascensoristas tengo que decir que a media mañana se producían momentos de tensión pues el *maître*, José Gracia, no hacía más que subir y bajar al restaurante, que se encontraba en la planta octava; y como era una persona muy seria y bastante parca en palabras, nadie lo quería subir. ¿Y cómo se evitaba? Cuando se le veía venir por el pasillo que daba acceso al *hall*, los dos ascensoristas subían a un piso y allí bloqueaban el ascensor hasta que el *maître* se quejaba al conserje y éste localizaba a una camarera de pisos para que fuese a ver qué pasaba con los ascensores. Como todo ello requería su tiempo, el *maître* cogía el montacargas.

Para los botones, el turno de tarde era más enriquecedor, en el sentido estricto de la palabra. Era el turno durante el que más propinas se recaudaban. Normalmente, el mayor número de entradas de los clientes en un hotel suele producirse por la tarde-noche. Y aquí era donde los botones libraban sus grandes batallas, alianzas y estrategias para acompañar a los clientes a la habitación lo que, casi siempre, era motivo de propina. Todo era cuestión de habilidad.

Lo primero, ver en recepción el número de reservas para esa tarde –ya permitía calcular someramente como iría el turno y el bolsillo–. Si entre las reservas estuviera la de algún cliente conocido por su generosidad, había que prestar mucha más atención con el propósito de no perderse su llegada. Una estrategia para quitarle la entrada a tu compañero era apostarte en un lugar donde vieras cuando llegaba el cliente con su coche. No es difícil comprender

que si venía sólo, con poco equipaje y en un Seat seiscientos o similar y detrás ha parado otro coche, en este caso un Mercedes por ejemplo, lo sensato era desaparecer de la escena y que tu colega acompañara al cliente del seiscientos. Así había vía libre para los del coche lujoso. Otra estrategia suponía comprobar que venía una señora y que bajase del coche portando un neceser o cualquier otro equipaje de mano o, lo más habitual un abrigo o gabardina, y así:

–Señora, permítame que le lleve el neceser.

–Señora, no vaya usted cargada. Permítame que le lleve el abrigo.

–Muchas gracias joven, no sabes lo agotada que vengo, hemos tenido un viaje muy fatigoso –esto olía ya a una buena propina.

–Si tienen la amabilidad de acompañarme les enseño su habitación. Siempre dando la imagen de una corrección extrema.

En aquellos años ya sabíamos distinguir a los nuevos ricos. Nos jactábamos de que este trabajo nos hacía buenos fisonomistas. En ocasiones había clientes que podían ser una presa fácil en manos de un botones que supiera tocarles la fibra sensible.

–Mira que cochazo ha parado en la puerta –me dijo en una ocasión un ascensorista.

Se trataba de un Dodge Dart de color negro, con brillantes adornos cromados, muy elegante y espectacular, sobre todo en aquellos años cuando un buen coche no iba mucho más allá de un Seat 1400.

De él vimos como se apeaba un matrimonio del que destacaba una señora especialmente llamativa. La juventud la había perdido hacía algunos años; podría decirse que era una mujer de edad indefinida, aunque le puse unos cincuenta años, y que sabía vestirse de manera que llamase la atención. Se enfundaba en un enorme y precioso abrigo de visón que le cubría todo el cuerpo, le llegaba hasta un palmo por encima del suelo. Solamente se veía el inmenso abrigo, muy caro, y el rostro ajado de la dama. Pero la verdadera sorpresa no había llegado. Creo que si hubiera ido desnuda no habría llamado tanto la atención. Al subir las escaleras que daban acceso al *hall* del hotel, el abrigo se abrió –todos estábamos pendientes de esta señora– mostrando el resto de su indumentaria. Pudimos ver como iba ataviada con un chándal de color rojo muy vivo y brillante, ceñido a su cuerpo, de forma que se le marcaban las abundantes y generosas curvas de su anatomía.

Indudablemente su atavío sugería que se trataba de unos nuevos ricos, lo que significaba dinero fresco. Era una de las entradas que considerábamos como sumamente prometedoras. Serás tú quien acompañarás a esos clientes, pues te has adelantado a tus compañeros rivales; por el camino les comentarás las vistas tan preciosas que tiene su habitación a la Explanada y al mar;

que estamos teniendo unos días espléndidos; que cuántos días estarán los señores; que si ya conocían la ciudad; y llegando a la puerta, mire que habitación tan agradable; verán cuánta luz entra, descorriendo las cortinas, levantando las persianas y abriendo las ventanas y la puerta de la terraza para concluir:

–Si los señores necesitan alguna cosa más, estoy a su disposición.

–Muchas gracias muchacho, toma –y así según la generosidad o el humor del cliente, podías sacarte dos duros de propina, en caso de no ser muy espléndido, o cinco duros que solía ser más normal.

Una tercera maniobra se tenía que aplicar cuando los clientes venían solos. En estos casos había un lugar excelente para acechar en la recepción. Era en la esquina del mostrador desde donde se veía la ficha que ponía el recepcionista para bloquear la habitación que asignaba a este cliente. Había que confiar en la buena vista, ver el número de habitación y dirigirse rápidamente a la conserjería y coger la llave. Ya está. La entrada era tuya.

El tema de las propinas, en aquella época, no era una cuestión baladí. Aunque más adelante ampliaré este asunto, diré que un mes bueno podría suponer que las propinas recibidas llegasen a multiplicar por cuatro o por cinco el sueldo de botones.

Si durante esa tarde entraba mucha gente al hotel, significaba que las posibilidades de hacer una buena caja se ampliaban. Paralelamente, también había más trabajo, ya que había que cumplimentar las fichas de policía tomando nota de los datos que figuraban en los documentos de identidad y en los pasaportes de los extranjeros. Referente a las entradas, lo que menos nos motivaba eran los grupos. Antes de su llegada poníamos las llaves en las cerraduras de las puertas, para que así subiesen directamente sin tener que aglomerarse en la conserjería. A estos clientes nunca se les acompañaba a las habitaciones. Lo que sí nos daban era trabajo al tener que cumplimentar cuarenta o cincuenta fichas de policía.



Pegatina para las maletas del hotel Carlton de Alicante