

Marco Antonio Sáez, Director de Operaciones de hotel Regal Pacific La desafiante carrera de un profesional hotelero

El camino trazado por este profesional, cien por ciento hotelero, no es común entre sus pares. Siendo muy joven y sin pensarlo fue eclipsado por esta actividad que lo ha llevado en sus 20 años de carrera a estar a la cabeza del hotel Regal Pacific, y comprometido con las nuevas herramientas de gestión de la hotelería moderna

“ Fue en el verano del ‘89 – comienza diciendo Marco Antonio Sáez – cuando me contacté con el mundo de la hotelería y el turismo. Tenía tan sólo 18 años y recién había llegado de Estados Unidos donde terminé mi cuarto medio”. Por ese entonces había comenzado a estudiar acuicultura en la Universidad Católica de Temuco – Sáez nació y se crió en la ciudad de Loncoche, a 85 km. de Temuco –, cuando su hermana, quien era gerente de ventas de una importante agencia de viajes le propuso, ya que tenía un excelente dominio del inglés, se hiciera cargo de un grupo de turistas extranjeros que visitaría la Carretera Austral en Navidad, Año Nuevo y durante el verano. La idea le pareció más que atractiva. Sin embargo, antes de aceptar debía ser entrevistado por el desaparecido empresario Hugo Salas – dueño del hotel Hangaroa en ese tiempo, y de otros hoteles y agencias de viaje –, a quien finalmente le cayó en gracia y lo envió inmediatamente a Coyhaique para que conociera los lugares, flora, fauna, hiciera las reservas y disponibilidad en los hoteles, los menús en los restaurantes, etc.



Para ello le facilitaron un departamento y un vehículo 4x4. Adicionalmente, Sáez investigó todo lo referente al turismo en la región: dónde se hacían los buenos asados a lo gaucha, saber todo acerca de los lagos, etc. *“La verdad es que quedé encantado con el trabajo, el lugar y la actividad en sí misma, que no conocía”,* recuerda.

Con el *“bichito del turismo en la piel”*, cambió pronto su anterior opción profesional por la carrera de hotelería y turismo que se impartía en la Universidad Santo Tomás de Temuco, donde tuvo excelentes profesores como la exigente Mafilda Sandoval, directora de la carrera de Ingeniería, Hotelería y Turismo de la UTEM, en Santiago; jefa de carrera de la Universidad de Valparaíso y máster en turismo en una universidad de España. Después de obtener el título, Sáez se trasladó a la capital con la intención de entrar a trabajar en el hotel Carrera, donde le ofrecieron tres meses de práctica pero solamente a cargo del ascensor del hotel, que era manual. Aunque su idea era otra, de igual forma aceptó el trabajo donde estuvo durante un mes *“subiendo y bajando”*, como el mismo recuerda. Como veía que la posibilidad de que lo cambiaran de área era nula, le comentó la situación a su hermana quien lo contactó con Germán Navarro del hotel Plaza San Francisco – quien posteriormente fue gerente del hotel – para hacer la práctica allí. Luego de una entrevista, comenzó a trabajar en el área de compras y adquisiciones junto a Marta Jiménez, actual gerente de operaciones del hotel, para después cumplir labores en el área de contabilidad y cobranzas. Terminada la práctica, le ofrecieron quedarse ya que había una vacante en conserjería. De este modo, contrato en mano comenzó formalmente como botones, iniciando así su carrera hotelera. Pero el anhelo por aprender de otras secciones lo llevó también a solicitar una oportunidad en el área de recepción, si se daba el caso que faltara alguien en ese puesto, no importando si el turno era de noche y tampoco que ese trabajo, paralelo a su puesto de botones, le significara una mayor remuneración. Aceptada la solicitud, estuvo seis meses realizando esta dinámica de doble turno que comenzaba a las tres de la tarde y terminaba a las once de la noche como botones; para luego estar a cargo de la recepción del hotel hasta las cinco de la madrugada, hora en que se iba a descansar. Así las cosas, un día se le presentó la oportunidad de trabajar en recepción en el turno de día; como ya tenía experiencia lo dejaron definitivamente en el cargo.

Cuando llevaba cerca de tres años en el hotel Plaza San Francisco, se le presentó una nueva oportunidad de trabajo que provino de unos huéspedes del hotel que pertenecían a una compañía forestal con sede en Singapur, la cual



quería instalarse en Chile. A éstos el profesionalismo de Sáez los cautivó, por lo que le ofrecieron triplicar el sueldo que tenía en el hotel para asumir como jefe operativo de la forestal. Tres años alcanzó a estar antes de que la empresa cerrara sus operaciones en Chile. Luego de un corto tiempo, postuló al recién construido Radisson Vitacura, en donde el gerente Esteban Mondaca le ofreció el puesto de senior de recepción. Era el año '95, y hasta el '96 fue uno de los jefes del área de recepción y reservas con mayor responsabilidad, ya que tenía que suplir al gerente nocturno en los feriados de Navidad y Año Nuevo, y en definitiva quedarse a cargo del hotel.

En eso estaba cuando recibió una llamada de Rodrigo Parot, un profesional de mucha experiencia hotelera – ex gerente general de Regal Pacific, ex gerente en Crowne Plaza y quien había aperturado los Holiday Inn –, quien le explicó que el hotel Regal Pacific iba a abrir en agosto del '96, y que se haría una postulación para el cargo de Front Desk Manager, es decir, Jefe de Recepción. Después de pasar varias pruebas – cuatro exactamente – fue elegido entre una terna que postulaba al cargo, por lo que renunció a Radisson. Tiempo después le asignaron la responsabilidad de ser también housekeeper, trabajando en ambas áreas, donde estuvo cuatros años.



Con posterioridad, Sáez decidió hacer un post grado en marketing en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Chile, con el objetivo de seguir escalando en su carrera y ocupar un puesto gerencial. Sin duda, este nuevo título le sirvió para que el directorio de la empresa lo nombrara gerente de operaciones del nuevo hotel Regal Pacific de Buenos Aires. Tras algunos años, el profesional se hizo cargo de responsabilidades mayores pasando a ocupar el puesto de director de operaciones en Santiago. Lo resuelto fue producto de la determinada decisión del profesional, quien solicitó al directorio tener también la responsabilidad total de la parte comercial. Dos años estuvo a cargo de la gerencia comercial, la de operaciones y la de A&B; sin embargo, la gran responsabilidad que esto le demandaba le trajo problemas de salud, por lo que dejó el área comercial.

Según Sáez, *“después de 20 años de carrera uno quiere gerenciar un hotel, siente que puede llevar ese carro porque todas las áreas ya las he manejado bastante bien, aunque esto no se ha dado formalmente por la estructura propia del hotel Regal Pacific”*. Hace cuatro años que Sáez trabaja junto al

hijo del dueño y muchas cosas pasan por él, asuntos que son responsabilidad del gerente general. Sin embargo, el profesional siente que tiene una gran obligación a nivel de ese puesto. *“De todas formas, hoy estoy más tranquilo, tengo un horario normal y mantengo el control absoluto del hotel como director de operaciones; además cuento con la confianza de los dueños, quienes realmente me han hecho sentir que soy parte de ellos”*.

El capital del hotel Regal Pacific pertenece en un 50% a un empresario de origen indio que vive en Hong Kong, con dos hoteles de la marca en Asia además de Chile y Argentina. Dicho empresario posee un holding con varias inversiones en otras áreas, con las cuales busca oportunidades de rentabilidad a corto plazo. Por ello, el tema expansional de la cadena en Chile se evalúa mucho debido a que recién a los 15 años se puede recuperar la inversión en hotelería, dependiendo de la tarifa promedio y otros aspectos a considerar. No obstante esto, hoy día se está mirando con muy buenos ojos el norte chileno, Antofagasta o Copiapó, como posibles plazas a instalarse, para lo cual se están haciendo los estudios correspondientes. ■



Opera

confianza

MICROS es líder mundial en la industria de la restauración con más de 350.000 instalaciones a nivel mundial gracias a ser la única solución totalmente integral con una red de distribución y servicio global en marcha. En el segmento hotelero, MICROS es sin duda alguna el principal proveedor mundial de aplicaciones integrales con más de 20.000 instalaciones a nivel mundial lo cual le ha convertido en el “estándar” de la industria. A través de su red de distribución y servicios, Micros Fidelio atiende las necesidades de todos los segmentos de la hotelería. Micros Fidelio Chile, subsidiaria de Micros Systems Inc, atiende a sus clientes en forma directa sin intermediarios.



micros®

Micros Fidelio Chile
Av. Rosario Norte 532 of 304 /
Edificio Matta / Las Condes
(56)(2)585.88.00
www.micros.com