

# ¿Cuán seguras son las instalaciones hoteleras en Cuba?

CubaNet | viernes, 27 de mayo, 2022 8:00 am



LA HABANA, Cuba. - La [explosión del hotel Saratoga](#) pudiera servir al Gobierno cubano para comenzar a cambiar algunas cosas con respecto a la seguridad de sus instalaciones para el turismo extranjero, precisamente porque reveló cuán vulnerables y peligrosas pueden ser estas incluso cuando se promocionan como de altos estándares y con un registro de visitantes que cuenta con personalidades de fama mundial como es el caso de la edificación siniestrada y donde se alojaron Mick Jagger, Madonna, Beyonce, Quentin Tarantino, Clint Eastwood y Stanley Kubrick, entre otros.

Ubicado al inicio de la céntrica avenida habanera conocida como Paseo del Prado, a unos metros del Capitolio, sede del Parlamento cubano, el Saratoga ocupó los titulares de prensa en todo el mundo este 6 de mayo último cuando por un escape de gas, mientras un camión cisterna con más de 12 000 litros del combustible abastecía los depósitos del hotel, el edificio saltó en pedazos, provocando la muerte de 46 personas, más daños en edificaciones cercanas.

Aunque aún no se han publicado los resultados oficiales del peritaje, pudiendo conocerse finalmente si la causa del siniestro fue accidental o intencional —a pesar de que el Gobierno cubano, a pocos minutos del suceso, se apresuró a

acallar los rumores sobre un posible atentado—, si algo ha quedado claro de acuerdo con las evidencias es que la explosión fue producida por un escape del gas usado en las cocinas y calderas del hotel Saratoga, el cual se almacenaba en dos depósitos, ubicados en el sótano y en la azotea del edificio, a pesar de los riesgos que supone el uso y manejo de este combustible altamente volátil, más para una zona tan densamente poblada y transitada.



Hotel Saratoga antes de la tragedia (Foto de los autores)

De los testimonios publicados por diversos medios de prensa durante las primeras horas hay varios que parecen apuntar a una serie de negligencias que, al converger, derivaron en la tragedia o la propiciaron, entre ellas la mala ubicación de los depósitos de gas —donde la estética se impuso a la seguridad— en los sótanos de un edificio de finales del siglo XIX, el frecuente olor a gas que regularmente reportaban los trabajadores del hotel mucho antes del siniestro, la ausencia de un cordón de seguridad y señalizaciones de peligro durante la descarga, la fisura en la manguera de abastecimiento detectada por un cocinero y no por las personas que debieron estar al tanto de tales asuntos, esto último de

acuerdo con [las declaraciones](#), para la prensa oficialista, de Alexis Acosta, intendente del municipio Habana Vieja.

Otra razón que apunta a la posibilidad de que la explosión no tuvo su detonante en factores externos al hotel sino en elementos internos que la propiciaron, ya como accidente o atentado, son los incumplimientos de las normas relacionadas tanto con el manejo de combustible como con el óptimo estado técnico de las instalaciones y la seguridad en general, lo cual se deduce de [las declaraciones](#) de funcionarios de la compañía estatal Unión Cuba Petróleo y de la subdivisión de Gas Licuado, en las que confirmaron que el camión cisterna que “se encontraba en posición de descarga” al momento de la explosión “estaba en condiciones técnicas para operar” y que tanto el equipo como el hotel habían pasado recientemente las inspecciones reglamentarias de acuerdo con las normas de seguridad vigentes en la Isla.

De hecho, durante la extracción del camión cisterna, en medio de las labores de escombreo, se pudo constatar a simple vista no solo que era un equipo con poco tiempo de explotación sino que apenas había sufrido daños de consideración a pesar de haber estado cercano al epicentro del estallido que, a juzgar por los daños visibles, sin dudas ocurrió en alguna zona próxima al área de servicios y los sótanos, donde se encontraba uno de los depósitos, a menos de 50 metros de la cocina principal, como han confirmado a *CubaNet* varios trabajadores del hotel.



Momento de extracción del camión siniestrado (Foto tomada de Internet)

Con relación al tema de la seguridad de esta y otras instalaciones similares, con sistemas de manejo y almacenamiento de combustibles muy parecidos en casi todos los hoteles de la Isla, este medio recabó información tanto en las propias instalaciones —en conversación con varios trabajadores, directivos y funcionarios, cubanos y extranjeros— así como en la escasas publicaciones, tanto las generadas como trabajos académicos, principalmente en las facultades de turismo, y en internet, donde pocas veces se ha abordado el asunto.

## **De viejos abandonos y “lamentables accidentes”**

El 12 de septiembre de 2020, la caída de un ascensor en el hotel Meliá Habana, causó la muerte de un huésped. Aunque los responsables de la cadena española que lo administra [calificó el suceso](#) como un “lamentable accidente” y jamás se ha vuelto a hablar del asunto ni se han divulgado debidamente los resultados de las investigaciones, lo cierto es que, según ha trascendido de fuentes vinculadas a las acciones de peritaje, fue el resultado del “abandono sostenido” de “una operación sencilla y rutinaria” como es el “ajuste de configuración de la velocidad del

equipo”, la cual estaba programada para un edificio de más pisos donde la velocidad de desplazamiento debe ser mayor.



El hotel Bristol recién inaugurado, a unos pasos del Saratoga (Foto de los autores)

“La única explicación es que no se realizaron las inspecciones. Eso era muy normal no solo en todos los hoteles del GAE (GAESA) hasta que pasó lo del Meliá Habana”, asegura una fuente vinculada al Ministerio de Turismo de Cuba. Y continúa diciendo: “No creas que la cosa se ha vuelto más estricta que antes, lo que ahora han puesto la velocidad (de los ascensores) al mínimo, incluso en los hoteles más altos, como el Cohiba, pero la falta de piezas es la misma que sufre el transporte y la aviación y todo en este país. Para decirte, cuando me toca visitar cualquiera de esos hoteles yo subo por las escaleras aunque llegue muriéndome, nada de ascensores, porque yo sé que muchos funcionan de milagro”, afirma la fuente.

Aun así tanto Meliá como los militares de GAESA, dueños del hotel, salvaron responsabilidades escudándose tras los dictámenes técnicos de operatividad

óptima, los que regularmente han recibido tras las inspecciones de seguridad de una compañía estatal (COMETAL) que igual está en manos de los mismos propietarios del Meliá Habana, una instalación con servicios promovidos como de cinco estrellas y considerado entre los mejores de la Isla.

Pero, a juzgar por los comentarios negativos en TripAdvisor, dejados por varios clientes después de sus visitas a hoteles en Cuba, los abandonos no son ni casuales ni excepcionales, y hasta algunos recién inaugurados de altos estándares como el Manzana Kempinski, el Paseo del Prado, el Grand Packard de Iberostar, o el emblemático Hotel Nacional, no escapan a las críticas por malos servicios sino además por las condiciones —en ocasiones calificadas como deplorables— en que se encuentran, al punto de que algunos huéspedes han visto amenazada su tranquilidad y seguridad, como se deduce de las críticas relativamente recientes en TripAdvisor (sobre todo de 2018 y 2019, antes de los cierres por la pandemia) a hoteles [como el Habana Libre](#) y al propio Saratoga, donde algunos han referido experiencias de “malos olores”, “ruidos insoportables” y hasta “olor a gas”.



**Matias Ola**



escribió una opinión (feb 2020)

📍 Buenos Aires, Argentina

33 contribuciones • 8 votos útiles



## El Servicio es muy Malo

“Buenos días: me llamo Matias Ola y soy un Viajero empedernido. Hace una semana he llegado de Cuba y busco hospedarme en los mejores hoteles en cada ciudad que visito y tener una experiencia agradable.

El Hotel Saratoga le falta mucho para cumplir rangos de 5 estrellas. El servicio es muy malo. La limpieza de las habitaciones deja mucho que desear. No hay un servicio “de lujo” respecto al precio que pagas. El desayuno no tienen nunca buena frutas. Los maleteros “Ramon y Ariel” te venden hasta el respiro del vecino con tal de sacar sus comisiones. Todo lo que hagas en Cuba hazlo por tu cuenta sino siempre toman provecho de ti.

Si quieres lujo, este Hotel no es el correcto.

Una opinión sobre el Saratoga de febrero de 2020 (Captura de pantalla)

Así lo reflejó en octubre de 2018 la usuaria XusaS, de España, que aunque calificó el servicio como “muy bueno” por parte del personal que la atendió y elogió el confort de las habitaciones, dijo haber sentido “fuertes olores como a gas”, así como ruidos provenientes de uno de los bares del Saratoga.

Una opinión similar es la de Jackie L, de Miami, Florida, quien años atrás, en 2015, otorgó la peor calificación al hotel y dijo sentirse “decepcionada”. Al igual que el usuario Mike B, también de Estados Unidos, quien percibió “malos olores” en su habitación aunque los atribuyó a la poca higiene en las cercanías del hotel.

Las quejas, sin dudas, son muy pocas pero constantes desde su inauguración, y reflejan que las cosas no han marchado como debieran, no para un hotel destinado y vendido a clientes VIP.



**69estheru**



escribió una opinión (ago 2016)

📍 La Línea de la Concepción, España

91 contribuciones • 35 votos útiles



### **mala experiencia**

“Nos alojamos solo una noche, que nos costo una fortuna, fue nuestro ultimo dia en la Habana, por eso decidimos que seria una Buena idea permitirnos un capricho.

Desafortunadamente llegamos a las 3 am debido a que nuestro vuelo de cayo largo llego con mucho retraso.

Cuando llegamos al hotel, la recepcionista nos recibio bastante mal, habiamos reservado una habitacion con vistas al patio para evitar el ruido.

Opinión de agosto de 2016 en TripAdvisor (Captura de pantalla)

Sobre los “fuertes olores”, tanto a comida en mal estado como a gas, así como



sobre otras cuestiones internas del hotel que repercutían en servicios y funcionamiento deficientes, también nos hablan dos trabajadores del Saratoga, entrevistados por *CubaNet* bajo estrictas condiciones de anonimato puesto que, a raíz de la explosión, tanto Gaviota S.A. como oficiales del Ministerio del Interior a cargo de las investigaciones, han amenazado con fuertes represalias a quienes ofrezcan información a cualquier medio de prensa, sea oficialista o independiente.

“Siempre bromeábamos con el olor a gas pero nunca pensamos que pasaría algo así”, afirma uno de los trabajadores entrevistados. “Pasaba siempre, aunque no viniera la pipa (de gas licuado), era algo normal, porque nos decían que era normal (...) cuando llamábamos a CUPET o a los bomberos y revisaban nunca encontraban nada malo (...). Eso siempre fue una preocupación. (...) Cuando la pipa llegaba no se cerraba el perímetro, no se ponía personal de seguridad para decirle a la gente por lo menos que cruzaran a la otra acera (...), pasaba gente fumando. Eso se quedaba solo, nadie vigilaba nada. Los choferes (de los carros cisterna) se bajaban y pasaban a la cocina a pedir algo para llevarse, como pasa en todos los hoteles. Era algo muy normal”.

“Hubo varias quejas (de los clientes) sobre los olores (a gas y a basura), entonces se habló con CUPET para que el gas no viniera con tanto mercaptano, que es lo que da ese olor (...), el gas que se lleva a los hoteles es así, con poco olor, precisamente para que los clientes no se quejen (...), nunca dijeron que había escape sino que el depósito estaba muy cerca de la cocina y que cuando rellenaban siempre se iba a sentir pero no era peligroso porque era casi indetectable (...). Con la basura se llegó a un acuerdo para que la recogieran todos los días y se compraron contenedores especiales, herméticos, pero a veces pasaban tres días, una semana, y el carro no pasaba; entonces se metía la basura que podía descomponerse más rápido en las neveras o nosotros mismos teníamos que buscar un camión y llevarla al vertedero”, asegura otra de las fuentes.



Hotel Manzana, en el mismo circuito de lujo que el Saratoga y con un sistema de seguridad similar (Foto de los autores)

## **El peligro como costumbre**

Aunque la seguridad de los hoteles es uno de los puntos más débiles señalados por las administraciones extranjeras cuando asumen el control de cualquier instalación en Cuba, son muy pocas las investigaciones realizadas y publicadas en la Isla sobre el tema. Las pocas que existen se enfocan principalmente en asuntos generales de administración e implementación de tecnologías dirigidas a los servicios pero tocan muy superficialmente o evaden problemáticas como las relacionadas con el tratamiento de residuos, desechos, combustibles y sustancias que pudieran representar un peligro tanto para los huéspedes como para el personal que los asiste.

Así, se pueden encontrar algunas referencias muy tangenciales al tema en varios trabajos de diploma en las facultades de Turismo, [relacionados con la calidad de los servicios](#), así como en [manuales de gestión interna de uso académico](#) o los de

Luis Benavides, de la Universidad de Matanzas, sobre un estudio realizado en el Hotel Villa Trópico, de Varadero, en 2008. Este último también [está disponible en internet](#), aunque apenas se acerca a la problemática.

El directivo de una importante cadena hotelera europea establecida en Cuba, en conversación privada con periodistas de *CubaNet* durante la realización de este reportaje, ha señalado algunas de las dificultades que enfrentan a diario con respecto a la seguridad en general de las instalaciones que administran.

“No podemos decidir con el personal que trabajamos y hay muchas áreas en las que no podemos opinar, entre ellas las relacionadas con los mantenimientos y las empresas a las que contratamos; todo eso lo gestiona la parte cubana”, explica la fuente. “No es posible que se contrate a alguien, asumiendo nosotros todos los gastos, para que tan solo certifique la seguridad de un hotel, eso no se puede, tiene que ser con la entidad que ellos tienen ahí y que son ellos mismos, con sus normas adaptadas a su realidad, que nada tiene que ver con las normas de nosotros (como empresa extranjera). Nos limitamos a la gestión, en lo más esencial, en las ventas y los servicios al cliente, pero en otras cosas, aunque sepamos que andan mal, no podemos hacer nada que no sea quejarnos y esperar a que se conmuevan”.

Y más adelante continúa diciendo: “Nosotros al principio invitamos a varios amigos, incluso cubanos con mucha experiencia, para trabajar sobre los resultados de sus investigaciones pero no funcionó (...). Se trataba de instalar paneles solares en algunas áreas, transformar algunas instalaciones, introducir tecnologías con mayor seguridad. Nos dijeron no se puede, no se les autoriza, todo eso nos corresponde a nosotros, y es que parece que no les gustó la palabra ‘presupuesto’, ni cuando dijimos ‘Nosotros asumimos eso’. Querían seguir vendiéndonos todos esos servicios, las certificaciones, todo lo que gira alrededor de eso, es su negocio”.

Pero pudiera decirse, con base en lo expresado por varias fuentes de los medios académicos relacionados con el Turismo, que la seguridad en general que debe garantizar la parte cubana no solo es parte de un negocio donde ofrecen lo que no pueden sino un tema prohibido, censurado, a pesar de que es donde habría más problemas a señalar, y que se hace imprescindible a raíz de la explosión del Saratoga, aún sin esclarecer las verdaderas causas.



Más dinero para construir nuevos hoteles que para su mantenimiento. Construcción de un nuevo hotel en La Habana (Foto de autores)

“Los militares no quieren que nadie meta las narices en sus asuntos”, nos dice un estudiante a punto de graduarse de Turismo, con el que conversamos.

“Precisamente para salvar responsabilidades cuando ocurre cualquier cosa, como lo del ascensor del Meliá Habana, o cosas menores como intoxicaciones con alimentos, quemaduras, accidentes de todo tipo, y es que las normas de seguridad no se cumplen. Busca una sola investigación donde se toque el tema directamente. No las hay. Sin embargo las quejas de los clientes apuntan a que hay problemas acumulándose: desde cosas tan simples como pérdidas de objetos en instalaciones de lujo, tratamiento de las aguas, manejo de los alimentos, almacenamiento de sustancias y desechos, hasta cosas tan graves como esta, la explosión por un escape de gas. (...) Cuando alguien, no importa si es estudiante o profesor, solicita un permiso para desarrollar una investigación en instalaciones específicas, te dan un no rotundo, pero es en esas áreas donde más problemas tienen, y graves, porque todo el mundo sabe que nada se hace como debe ser,

muchas cosas se hacen porque hay que actualizar un plan, o porque alguien sin ningún tipo de conocimiento decide hacerlo así y ya, y eso que pasó en el Saratoga con el gas puede ocurrir en cualquier otro hotel, porque hay problemas con los mantenimientos pero también porque todo el mundo se caga en las normas”, afirma el estudiante a partir de su experiencia y la de otros compañeros de clase durante la preparación de sus temas de grado.

También al respecto nos informa un funcionario del Ministerio de Turismo, para el que los sucesos del Saratoga cambiarán algunas cosas en cuanto a seguridad pero solo hasta que se les olvide a quienes, según sus palabras, “dan las órdenes” porque “es como si nos hubiéramos acostumbrado a vivir con el peligro, con el ‘eso no pasa aquí’”.

“Ahora han mandado a inspeccionar todos los hoteles, y ya cuando la pipa llega tiene que haber dos guardias custodiando y nadie puede permanecer en el área de serviciado”, informa la fuente.

“Eso se hacía antes pero ya después todo se relajó. ‘Total, si nunca pasa nada’. ‘Esas cosas no pasan aquí pero porque nada, esto es Cuba y ya’. ‘Eso solo ocurre en las noticias de afuera’. Cuando lo del ascensor del Meliá Habana fue igual, mandaron a parar todos los ascensores. ¿Y cuál fue el resultado? Que más de la mitad hay que renovarlos, pero cuando se trata de dinero todo se queda así, de eso no se vuelve a hablar (...). Con lo del gas va a pasar igual. Hay hoteles como el Manzana donde el sistema es el mismo; el Bristol, recién inaugurado, casi al lado del Saratoga, el sistema es muy parecido (...), nuevo, sí, pero en unos años y sin el mantenimiento que lleva lo veremos pasar por lo mismo, y ojalá no ocurra otra cosa así, pero es que en Cuba no es que no haya una cultura del mantenimiento, que de verdad no la hay, sino que odian la palabra mantenimiento porque significa dinero que hay que sacar de donde mismo debieron guardar pero no lo hicieron. Construyen, construyen, construyen porque el dinero sale del presupuesto del Estado o del que alguien regaló o prestó pero a nada se le da mantenimiento, o se hace muy tarde, o se hace mal. Un solo ejemplo a la vista, el (hotel) Habana Libre está para echarlo abajo, de lo mal que está, hay habitaciones donde tocas una pared y te electrocutas de cómo está la humedad. Ahora están asustados con lo del Saratoga pero cuando se les pase el susto igual empiezan a recortar”, asegura el funcionario.



Un nuevo hotel en construcción mientras otros se caen a pedazos (Foto de los autores)

El régimen cubano se ha propuesto para el 2030 elevar el número de cuartos de hotel a más de 100 000, de acuerdo con [declaraciones oficiales de 2019](#), sumando unas 18 000 habitaciones a las ya existentes, distribuidas en unos 40 hoteles nuevos aún en fase constructiva. Una inversión gigantesca y pretenciosa cuando se la compara con la escueta lista de [instalaciones hoteleras actualmente en reparación y mantenimiento](#), que abarca apenas medio centenar en toda la Isla, de un total que ronda las 350, y donde La Habana pudiera considerarse como privilegiada al contar con solo 12 de sus hoteles en reparaciones de envergadura.

Con los retrasos y adversidades que han impuesto tanto la pandemia como las crisis políticas a nivel mundial, junto a los profundos desajustes derivados de la llamada “Tarea Ordenamiento” (un paquete de medidas del régimen que ha repercutido negativamente en el escenario económico de la Isla), los planes para el turismo de cara al 2030 sin dudas sufrirán modificaciones, aunque el Gobierno

cubano se empeñe en cumplirlos solo por mostrar al mundo su capacidad de superar los problemas, una pretensión que provocará y acentuará otros males mayores incluso para la propia industria turística nacional donde, con la tragedia del hotel Saratoga, se ha hecho evidente que algunas cosas que aparentaban ser el paradigma de la perfección funcionan peligrosamente mal.

*Recibe la información de CubaNet en tu celular a través de [WhatsApp](#). Envíanos un mensaje con la palabra "CUBA" al teléfono [+1 \(786\) 316-2072](#), también puedes suscribirte a nuestro boletín electrónico dando [click aquí](#).*