

SECTOR TURÍSTICO EN CUBA

CUBANET



www.cubanet.org

SELECCIÓN MENSUAL DE ARTÍCULOS Y NOTICIAS SOBRE
EL SECTOR TURÍSTICO PUBLICADOS EN NUESTRO SITIO DIGITAL

FEBRERO 2021



03

*Hotel Habana Libre,
la casa del terror*

07

*Inversiones hoteleras en Cuba:
dinero que se esfuma*

12

*Cuentapropistas del sector turístico:
"Seguir tirando hasta ver qué pasa"*

14

*Renta de viviendas a extranjeros,
negocio en la encrucijada*

16

*Reservas y servicios del turismo en Cuba
serán comercializados en dólares*



Hotel Habana Libre, la casa del terror

La instalación está "casi en ruinas como toda La Habana (...), pero lo peor es el derrumbe moral y anímico de la gente que atiende", lamentó un turista argentino hospedado en el hotel en abril de 2020.

CUBANET

LA HABANA, Cuba. – Indiscutiblemente el Hotel Habana Libre, por su arquitectura y ubicación, es uno de los edificios más icónicos de Cuba. Sin embargo, para numerosas personas que han tenido la experiencia de hospedarse allí en algún momento de los últimos diez años, la instalación administrada por el grupo español Meliá Hotels & Resort es una verdadera "casa de los horrores".

Miles de opiniones negativas junto a las malas calificaciones otorgadas por los usuarios en el sitio web TripAdvisor, y publicadas entre los años 2012 y 2021, pudieran

ubicarlo en los primerísimos puestos de los peores hoteles del mundo, a pesar de ser promovido como uno de los más representativos, confortables y lujosos de la Isla, tanto por Meliá como por el Gobierno cubano.

Palabras como "decepción", "terror", "deprimente", "abandonado", "sucio", "sobrevalorado" y "decadente" han sido las más abundantes en los cerca de 5.000 testimonios sobre experiencias personales de huéspedes del Habana Libre. Aquí hemos seleccionado algunos, pero todos pueden ser leídos ahora mismo en Internet. Incluso varios de ellos están respaldados por imágenes que dan cuenta del desastre que acontece en ese famoso lugar de la capital cubana.

El usuario de TripAdvisor nombrado Mir M, de Argentina, escribió esta opinión en septiembre de 2020: "NO VOLVEREMOS JAMÁS. Un hotel horrible, oloroso, atención PÉSIMA. Sábanas y toallas olorosas, las alfombras manchadas (...), realmente un ASCO todo. Jamás volveremos a Cuba, fue lo peor que pudimos hacer. El desayuno una porquería. Gente, NO VAYAN, se arrepentirán, es tirar el dinero". Fecha de la estancia: febrero de 2020.

Otro usuario, Arm, también de Argentina, escribió: "Profunda tristeza. El hotel casi en ruinas como toda La Habana (...), pero lo peor es el derrumbe moral y anímico de la

gente que atiende, es evidente que los turistas ya no son bienvenidos, solo interesa cuántos CUC dejan de propina, malos gestos, pésima atención, no hay ducha caliente en un cinco estrellas. No vuelvo nunca más ni lo recomendaría. Los cubanos deberían replantearse si quieren vivir de recibir turistas, su único tema de conversación es salir de la Isla 'pal norte'". Fecha de la estancia: abril de 2020.

La usuaria Silvia V emitió su criterio en TripAdvisor: "Si querés pasarla mal, alójate en este hotel. Pagué por un hotel de cinco estrellas y nos dieron habitaciones de dos estrellas. Humedad en la habitación y pasillos, con rajaduras en paredes. Baño oscuro, con un techo feo, el agua tarda un montón para calentarse. Ventanales sucios. SI VAN, ALÓJENSE A PARTIR DEL PISO 20 (...). A partir del piso 19 empieza la zona tenebrosa". Fecha de la estancia: enero de 2020.

Sallyann F, huésped de Reino Unido, opinó: "Les doy una estrella y eso es ser generoso. ¿Por dónde empiezo? Nos alojamos en este hotel en nuestro viaje de tres días a La Habana. La primera noche nos fuimos para nuestra cena en el restaurante; el personal parecía miserable, la comida estaba fría (...). Nos dieron una habitación en la novena planta, vistas estupendas, pero desafortunadamente la habitación necesita una reforma, la ducha

no funcionaba bien (...). La unidad de tocador tenía la puerta que se había perdido (...). No me alojaría aquí de nuevo". Fecha de la estancia: marzo de 2013.

JasMoon1001, también de Reino Unido, escribió: "El PEOR hotel de cinco estrellas en que he estado. En general los hoteles en La Habana no son muy buenos, pero esto era malo desde el momento en que entré (...). Defraudados, frustrados y molestos. La noche se pone peor, al poner mi cabeza en la almohada para dormir, podía oír una tormenta como sonido que venía de los ascensores. En general se puede oír a la gente hablando cuando van a sus habitaciones en el pasillo". Fecha de la estancia: marzo de 2013.

Las anteriores son valoraciones que coinciden en no recomendar el Hotel Habana Libre ni siquiera para cortas estadías, e incluso demandan el cierre inmediato de la instalación. Lo más interesante es que son opiniones emitidas en el lapso de tiempo de casi una década durante la cual no se han ejecutado las obras de mantenimiento y restauración que regularmente fueron anunciadas entre 2011 y 2019 en la prensa cubana, tanto por parte de los gestores del inmueble como por su propietario, el Grupo Empresarial Gran Caribe, perteneciente al Ministerio de Turismo de Cuba (MINTUR).

¿A DÓNDE HA IDO A PARAR EL DINERO DE LAS OBRAS?

Es lo que hemos preguntado a directivos, funcionarios y trabajadores vinculados al Hotel Habana Libre pero, al mismo tiempo, es la misma interrogante que hemos recibido como respuesta la mayoría de las veces, sin que nadie pueda explicar cómo es posible que con más de 70 millones de dólares aportados por Meliá al presupuesto del MINTUR para las reparaciones entre los años 2011 y 2019, según lo avalan los reportes aparecidos en la prensa oficialista de la Isla, el deterioro del edificio ha ido empeorando, al punto que hoy de las 572 habitaciones con que cuenta el hotel, apenas unas 100 estén en servicio, y de estas solo una veintena pueda ser calificada como "óptimas", de acuerdo con los datos obtenidos en el lugar.



A pesar de que tanto la gerencia del hotel como los directivos de Gran Caribe rechazaron ser entrevistados por periodistas de un medio independiente, hemos podido acopiar información de diversas fuentes que apunta a lo que ha estado sucediendo.

Evelaine García, quien fuera trabajadora de la Dirección de Inversiones de Gran Caribe entre los años 2002 y 2008, señala que a pesar de la reparación capital de finales de los años 90 e inicios del 2000, cuando el grupo hotelero español Guitart asumió la dirección del Habana Libre, muchos elementos constructivos que son fundamentales no estuvieron entre las prioridades, de modo que las obras apenas resultaron un maquillaje, más aún por emplearse materiales de mala calidad.

“Se hizo a la carrera con lo que había a mano, contrarreloj porque era Periodo Especial. El capital lo aportó Guitart y se embarcó con eso. Como a los dos años (Guitart) recogió y se fue porque no daba la cuenta, entonces Meliá se quedó con el Elefante Blanco por un compromiso con Fidel (Castro) porque en realidad el hotel le ha dado más pérdidas que ganancias (...). Fueron más de 80 millones de dólares que se usaron en ampliar las habitaciones, reduciendo las terrazas e instalando los ventanales de cristal, las escaleras de incendio en los laterales,

reemplazando las máquinas de aire acondicionado, las alfombras, puertas, todo menos las tuberías, el sistema eléctrico y de ventilación. Todo eso quedó tal cual, como estaba cuando se inauguró en los años 50, y ahora se han encontrado que cuesta más repararlo que hacer un hotel nuevo”, dice García.

Un funcionario de Meliá, entrevistado por CubaNet bajo estrictas condiciones de anonimato, afirma que han sido varias las reparaciones proyectadas entre los años 2011 y 2019, pero todas se han convertido en “misión imposible” debido a que la parte cubana les impide no solo contratar la empresa adecuada para ejecutar las obras con la calidad requerida —la que Meliá seleccione— sino, además, cerrar el hotel para realizar los trabajos en la magnitud que se necesita, debido al estado precario de la edificación.

“La reparación no le corresponde a Meliá, porque no es el propietario del hotel y eso no está en el acuerdo con el MINTUR. A nosotros solo nos corresponde la administración, la gestión, atraer clientes y solicitar la ayuda financiera usando como garantía la marca. Atraer clientes, bien. Es Meliá. Lo malo ha sido retenerlos. Es algo que se ha vuelto difícil por las malas condiciones que existen, deterioro del mobiliario, humedad, problemas de elec-

tricidad, abastecimiento y bombeo de agua, plagas de cucarachas. Hay pisos que hemos tenido que clausurar completos. Hoy hay más de diez pisos totalmente fuera de servicio. De seis ascensores funcionan tres, a veces dos o ninguno. Unas veces porque están rotos, y otras porque hay normas absurdas de ahorro de electricidad impuestas por la parte cubana que nos obligan a eso, debido a que el hotel no es rentable. Pasa igual con el sistema de aire acondicionado, con el servicio de agua caliente. Las quejas de los huéspedes llueven y no podemos hacer mucho. Ofrecer disculpas y ya. A pesar de que no nos corresponde, nosotros hemos destinado en diez años más de 70 millones de dólares a mantenimiento. Entre 2011 y 2015 fueron 40 millones, y de 2018 a ahora, cerca de 30 millones entregados al MINTUR”, asegura el funcionario.

La destrucción ha alcanzado tal magnitud que incluso los propios trabajadores del hotel temen a que en cualquier momento ocurra un desastre similar al acontecido hace unos meses en el hotel Meliá Habana, cuando la caída de uno de los ascensores provocó la muerte de una persona.

“Los mecánicos vienen, certifican los ascensores en ‘buen estado técnico’, pero se sabe que no es así. Aquí nada funciona bien. Lo que hacen es sacar piezas de un lado para arreglar el otro porque todo aquí es viejo, muy viejo, pero de cambiarlos nada. Pintura y dale echando”, comenta una camarera del hotel.

“No dudo que un día alguien se electrocute o muera aplastado por un trozo de techo. Yo quisiera que tú vieras cómo están los pisos del cuatro hasta el 15, es una cascada de agua lo que cae, las paredes no las puedes tocar por los corrientazos que dan, son charcos y charcos de agua por todos lados, las puertas hinchadas, parece el Titanic cuando se hundía”, advierte un trabajador de la instalación.

Hongos, malos olores, ruidos, cucarachas y robos a los huéspedes

El usuario de TripAdvisor identificado como Andrea Jara escribió: “Una experiencia nefasta. Quiero comentarles

mi lamentable experiencia en el hotel Tryp Habana Libre. El día 27 de enero a las 23:00 horas aproximadamente acudimos al hotel después de cenar en un restaurante que estaba en el exterior. Un trabajador llamado Camilo le impidió la entrada a mi pareja, ya que él pensaba que era de nacionalidad cubana. Mi pareja estaba hospedada en el hotel obviamente, le comentamos que era de nacionalidad española y él empezó a reírse con tono despectivo y también con racismo. Camilo me indicó que el nombre de mi pareja no estaba en la lista, yo le indiqué dónde estaba su nombre junto con los nuestros y él me empezó a decir que no era él. Después de tenernos a la espera durante 20 minutos, al final nos dejó pasar porque vio cómo mi pareja iba a poner una hoja de reclamaciones. Ni siquiera se disculpó, ni Camilo, ni el director general del hotel por la ofensa y la molestia que nos ocasionó”. Fecha de la estancia: enero de 2020

Cynthia, otra huésped, opinó en febrero de 2020: “PÉSIMO HOTEL, LO PEOR. (...) Los recepcionistas que nos atendieron, horrible, no daban explicaciones de nada, no se sabían expresar, no hablaban claramente (...). Tuve problemas al ingreso, la habitación no estaba lista en el horario correspondiente y cuando ya podía pasar a la habitación (...) fuimos al área de ascensores y resulta que tenían dos ascensores habilitados para 25 pisos. La demo era eterna para llegar a la habitación. Después fuimos a utilizar la ducha y, sorpresa, no había agua caliente. Y no hubo hasta que nos fuimos”.

Y continúa la misma usuaria: “(...) Todos los huéspedes con que nos encontrábamos reclamaban, no hacía falta siquiera hablar el mismo idioma para entender la molestia de todos y la cero capacidad de resolución del hotel, habían franceses, uruguayos, argentinos, españoles, todos diciendo que era el peor hotel en donde se habían quedado. Además nos enteramos que el problema del agua no era solamente de esos días, sino que llevaban tiempo teniendo esos dramas. No recomiendo para nada Tryp Habana Libre”. Fecha de la estancia: enero de 2020.



La huésped María Fernanda L dijo: “NO VAYAN. Todo es de 1990. ROTO. SUCIO. DESCUIDADO. La pileta da depresión. El comedor es horrible. Parece un hospital. La habitación estándar tiene el baño pésimo. La pintura cachada. Las sillas rotas. Acolchados de 30 años. Cortinas transparentes viejas, deshilachadas y la limpieza la realizan por la tarde, a las 18 horas”. Fecha de la estancia: enero de 2020.

Por su parte, Gustavo Aguirre denunció en TripAdvisor: “ME ROBARON EN ESE HOTEL. Me hospedé en el hotel los días 19 y 20 de noviembre de 2020. Salí a recorrer la ciudad con mi señora y mi hijo y cuando volví me faltaba una tablet de mi habitación. Hice el reclamo en Atención al Cliente y no me dieron respuesta. Me fui decepcionado del mismo. Malísima atención de absolutamente todo el personal... paredes con humedad... cucarachas en las habitaciones, y además de eso LADRONES! DEVUÉLVANME EL DINERO DE LA TABLET QUE ME ROBARON! Si tienen un poco de dignidad y respeto devuelvan el valor del objeto que me faltó de la HABITACIÓN. La no. 1103”. Fecha de la estancia: noviembre de 2019. (Hasta el momento no ha obtenido una respuesta de la dirección del hotel).

El usuario dariosincler escribió: “CADA AÑO QUE PASA ESTÁ PEOR. Nos alojamos en dos oportunidades, la primera vez cuando llegamos a Cuba la habitación no tenía

aire, no funcionaba y no disponía de agua caliente”. Fecha de la estancia: junio de 2019.

Ignacio D, huésped de nacionalidad española, dejó su testimonio: “Horrible. Rellenan las botellas de agua del desayuno con agua del grifo. Estuvimos cinco días en el hotel Tryp Habana Libre y la verdad que la experiencia no podía haber sido peor. Nada más llegar, nos metieron en una habitación desastrosa, con muebles de hace 50 años destrozados, sucia, sin agua caliente. A la mañana siguiente protestamos y nos dieron una habitación de las nuevas. La limpieza seguía siendo deficiente. Lo peor lo vivimos en el desayuno, después de días de estar enfermos y extremando precauciones nos dimos cuenta de que las botellas del agua del desayuno las rellenan; notábamos un sabor extraño pero no sabíamos si el agua embotellada allí es así, nos dimos cuenta que los camareros al terminarse se las llevaban de vuelta a la cocina con mucho cuidado y al volver verificamos que los tapones estaban sin precinto. Al preguntar, nos dan la peregrina explicación de que son los cocineros quienes se las abren para que ellos verifiquen... ¿Quéeee? (...) Lo comentamos con otros huéspedes y también estaban enfermos. Están jugando con la salud de sus

clientes, es algo muy grave que vamos a reclamar en España. Sinvergüenzas. Huid de este hotel”. Fecha de la estancia: octubre de 2019.

El usuario Rodrigo Araya comentó en el mismo foro: “Las cucarachas del baño y el olor a humedad son puntos a mejorar en las habitaciones. El punto negro fue la pérdida de unos audífonos AirPods en la habitación, tenemos la certeza que fue el lugar en que se perdieron. Estamos a la espera de novedades, aún pensamos que podrían aparecer. Nuestros datos quedaron en recepción. Estuvimos entre el 1-3 de octubre, mi nombre es Rodrigo Araya, desde Chile”. Fecha de la estancia: octubre de 2019.

Pepe C, otro huésped dijo: “¿Meliá Cinco Estrellas? ESTAFADORES. Para dar habitación el día de llegada cuatro horas esperando de lentos y desorganizados que son, para después darte una habitación podrida, muebles caídos, lóbraga, la bañera picada y lleno de cucarachas... desayuno que ni un hostel de mala muerte... penoso, un timazo, los pasillos sucios, ascensores fatal...”. Fecha de la estancia: septiembre de 2019.

Para la usuaria Isabel L, de España, el Hotel Habana Libre es una “pesadilla”: “Madre mía ¿por dónde empiezo? Lo de este hotel no tiene nombre. Check in: Lento y personal antipático. Habitación: Sábanas con lamparones, cucarachas. Baño: atascado y sucio todo. El hotel está hecho un asco. La moqueta está asquerosa, huele fatal, me quedé en un piso 21 con otras siete personas una HORA Y MEDIA. Mi marido tuvo que bajar los 21 pisos con la maleta y mi hijo y yo arriba esperando. De seis ascensores funcionaba uno. De hecho, una chica perdió el vuelo. Llamábamos a recepción y nadie hacía nada. En el restaurante las cucarachas andaban a sus anchas. De verdad, solo queríamos salir de allí. El buffet de chiste. La peor comida que he probado, hasta el pan. No lo recomiendo en absoluto. Que terminen de ‘arreglarlo’ y luego nos saquen el dinero. Muy muy mal”. Fecha de la estancia: agosto de 2019.

Marce P, de Chile, opinó en enero de 2020: “Vacaciones del terror. Realmente decepcionada, el hotel completo olía a humedad, hongos por todos lados, muros, pisos, alfombras y techos, de todos los ascensores solo uno estaba disponible; para acceder a la habitación había que pasar por un pasillo de servicios francamente salido de una película de terror, las habitaciones antiquísimas, mala calidad de las camas, cortinajes sucios, el agua casi no calentaba en la ducha, el baño tenía cucarachas, las toallas un desastre, el frigobar no tenía ni agua, lo peor. En el desayuno, uno de los panecillos tenía un pelo enorme. Sin duda no recomendable”. Fecha de la estancia: noviembre de 2019.

El usuario 156jessicad156, huésped de Argentina, escribió el 9 de septiembre de 2015: “La Torre del Terror. Qué horror este hotel. El lobby es lindo y agradable... pero ya al subir a los ascensores se siente lo que se viene. Todos rotos, sucios, como de un hotel abandonado. Al bajar en el piso nueve el olor a humedad de las alfombras (...) es realmente asqueroso. La habitación muy descuidada, con una limpieza muy superficial, al igual el baño. Tiene caja de seguridad pero no te advierten que es con cargo de 2 CUC por día. Sin dudas... ¡NO VAYANNNNNN!”. Fecha de la estancia: agosto de 2015.

PÉSIMO SERVICIO, PRECIOS CAROS Y BAJOS SALARIOS

Los precios por noche de las habitaciones del Hotel Habana Libre, de acuerdo con las numerosas páginas que lo promocionan, oscilan entre los 85 y 255 euros. Cantidades que debieran corresponderse con la categoría de cuatro estrellas que hoy ostenta la instalación, luego de haber sido calificada como cinco estrellas durante más de cuatro décadas.

De hecho, aún el logotipo de la empresa en páginas como las de Meliá y Gran Caribe conservan las cinco estrellas y, como hemos podido comprobar directamente visitando los lugares, hasta en los burós de ventas, al menos en Cuba, se les oferta a los turistas extranjeros como un sitio de altos estándares.

“Se ha propuesto un ajuste de los precios de acuerdo con la situación que tenemos pero no hemos sido autorizados”, afirma bajo condición de anonimato una trabajadora del hotel vinculada al Departamento de Economía.

“Se necesita una autorización del Ministerio de Finanzas y Precios, pero no ha sido aprobada, así que se sigue cobrando como si fuera un cinco estrellas (...). Se rebajó la categoría a cuatro estrellas pero los precios son los mismos. Meliá tiene y a la vez no tiene que ver con eso. Pudiera presionar para que se haga, pero no lo hace. La política de ellos ha sido siempre no incomodar al Gobierno, hacer lo que le dicen. Incluso con el salario de los trabajadores. Aquí la gente sigue cobrando peor que en cualquier lugar. Se salvan los que reciben propinas pero, por ejemplo, las auxiliares de limpieza, las camareras, los cocineros, seguridad y servicios en general tienen salarios de llanto, por eso se dan constantemente los hechos de robo, de habitaciones sucias, los malos tratos. Los trabajadores o se roban lo que pueden para revender por ahí o se cansan y se van”, afirma la entrevistada.

“Ha habido robos en las habitaciones, pero no son tantos como dicen. Es verdad que se pierden cosas pero no es tan así”, comenta un trabajador del hotel: “La verdad es que pagan muy mal a los trabajadores para lo que ganan ellos (Meliá) por las habitaciones. Un precio que jamás yo pagaría, no tanto porque no me alcance el dinero sino porque aquí solo sirven las habitaciones de arriba, del piso 20 para arriba, las otras están deprimentes, las cucarachas te caminan por arriba; hace unos meses hubo una extranjera que se rajó la mano con el borde de un azulejo. Las únicas que sirven son las habitaciones que repararon arriba, y para que te den una tienes que pagar 20 pesos (dólares) por encima y cuidado no tengas que darle otros 50 al carpeta, si no te mandan para las malas”, advierte el empleado.

Sobre estas realidades también nos ofrece su testimonio Pavel Cisnero, quien trabajó hasta junio del año pasado como recepcionista del hotel. Actualmente está desempleado a causa de la ola de despidos relacionados con la pandemia de COVID-19.

“En la última reparación solo habilitaron las habitaciones

de los pisos de arriba y, por supuesto, la suite Castellana donde estuvo Fidel (Castro) cuando triunfó la Revolución, el resto quedó tal cual. Se hizo el lobby y algunas áreas de restaurantes, la discoteca pero el otro desastre, el más grande, sigue ahí. Los turistas que llegan se mandan para las habitaciones estándar. Si se quejan entonces se cambian, si no, se quedan en las que les tocó. Para reservar una habitación Premium tienen que pagar 20 dólares por encima del precio normal, y como son pocas, el de la recepción se las da a quien entienda. El que pague se las lleva. La gente piensa que a uno le pagan un buen salario pero en realidad es una miseria, obligatoriamente uno tiene que luchar la propina, buscar el extra. Yo nunca lo hice pero supe de recepcionistas que alquilaban las habitaciones cerradas por su cuenta. Para matar (tener sexo ocasional) y eso”, asegura Cisnero.

La versión oficial sobre el caos que se vive en el Hotel Habana Libre, a pesar de las reformas que dicen estar realizando desde hace una década, se reduce al par de justificaciones que la dirección del establecimiento repite desde

2012, una y otra vez, sin variaciones ni asomo de vergüenza, en sus respuestas a las quejas de los huéspedes, sobre todo en el foro de TripAdvisor.

El Hotel Habana Libre, inaugurado el 19 de marzo de 1958, fue considerado entre los más lujosos de la Isla antes de la llegada de Fidel Castro al poder en 1959. Con 27 pisos, es uno de los edificios más altos de Cuba. Fue construido como hotel Habana Hilton, un convenio de Hilton International Hotels con la Caja de Retiro Gastronómico de Cuba, a un costo de 24 millones de dólares.

El 11 de junio de 1960 fue expropiado y pasó a llamarse Habana Libre. En la década del 90 del siglo pasado la edificación fue transferida al Grupo Hotelero Gran Caribe y se acordó compartir la administración con el Grupo Guitart Hotels, de España. En diciembre de 2000 la administración fue compartida con el grupo Hoteles Tryp, recién adquirido ese año por la cadena Meliá. Aunque en 2010 Meliá vendió la marca Tryp por 32 millones de euros al holding estadounidense Wyndham Worldwide, con sede en Nueva Jersey, la firma española se mantiene como administradora del hotel.





Inversiones hoteleras en Cuba: dinero que se esfuma

Hoy el complejo Neptuno-Tritón, como buena parte de los hoteles en Cuba, es prácticamente inhabitable o al menos no se corresponde con la categoría que ostenta debido al grado de deterioro.

CUBANET

LA HABANA, Cuba. – Fueron cerca de 10 millones de dólares los que el grupo Gran Caribe, empresa estatal perteneciente al Ministerio de Turismo (MINTUR), destinó en 2015 a la reparación integral del complejo hotelero Neptuno-Tritón, pero, a juzgar por las 281 calificaciones de “pésimo” más las 105 de “malo” que ha recibido la instalación en TripAdvisor, poco de ese dinero fue usado en hacer las reformas que se anunciaron aquel año y, quizás, ni siquiera las anteriores a esa fecha.

De 573 opiniones de clientes que se pueden leer en la

página citada, apenas ocho lo califican como “excelente”. Y es que no solo se trata de la mala atención que recibieron del personal de servicio ni de la falta de higiene generalizada sino, además, de la destrucción de techos, escaleras, paredes, pasillos y mobiliario, que a gritos hablan de cuán prolongado ha sido el abandono.

Hoy el Neptuno-Tritón, como buena parte de los hoteles en Cuba, es prácticamente inhabitable o al menos no se corresponde con la categoría que ostenta debido al grado de deterioro. Las torres, de 22 pisos y 240 habitaciones cada una, fueron levantadas en principio con financiamiento del “campo socialista” de Europa del Este y su Consejo de Ayuda Mutua Económica (CAME) a mediados de los años 70, y fueron el primer gran hotel construido en La Habana por el régimen comunista después de 1959.

Pero, aun en medio de la bonanza económica de la era soviética y los préstamos financieros recibidos de países ajenos al bloque comunista, sobre todo del gobierno español a finales de los años 80, la construcción tardó más de una década en terminarse debido a “problemas de presupuesto”, de acuerdo con la información divulgada en los medios de prensa oficialistas de la época. Así la torre Neptuno terminó siendo inaugurada en 1991, en

medio de la debacle político-económica que Fidel Castro bautizó eufemísticamente como “Período Especial”, pero que en realidad alcanzó proporciones de hambruna, tanto así que aún hoy muchos cubanos sufren por las marcas psicológicas, físicas y sociales que esos años dejaron como secuelas.

Lo cierto es que, en medio de la vorágine constructiva relacionada con la celebración de los XI Juegos Panamericanos en la Isla, del endeudamiento y la ruina financiera que estos provocaron, el Partido Comunista, empeñado en promover a Cuba como destino turístico, decidió concluir el proyecto de las “torres gemelas” de Miramar sin miramientos y a toda velocidad, lo cual, según opinión de varias personas vinculadas a la obra, repercutió en la calidad de la edificación.

Como consecuencia, a inicios del nuevo milenio, los bloques habitacionales, afectados más por la chapucearía, el abandono y la cercanía al mar que por el paso del tiempo, ya habían sido declarados con severos daños estructurales que, de continuar, podrían desembocar en el derrumbe total.

“En el año 2003 se aprobó un presupuesto de ocho millones de pesos (dólares) para la rehabilitación”, afirma el ingeniero civil Reinaldo Maza, vinculado al proyec-

to original: “El dinero era de una donación de España que también incluía la rehabilitación del Hotel Comodoro que no recuerdo bien si también recibió entre ocho y diez millones, que fue cuando se comenzaron a hacer los bungalows, pero en el Neptuno-Tritón no se hizo absolutamente nada más allá del cambio de los ventanales, algunos aires acondicionados y las áreas exteriores. Las estructuras quedaron tal cual. Era un trabajo muy complejo, costoso, por la altura de los dos edificios. Las empresas constructoras que podían hacerlo, como Bouygues (Bouygues Batiment International), que entonces comenzaba en Cuba, estaban totalmente en la construcción de hoteles para los militares en los cayos y en Varadero. A alguien del MINTUR se le ocurrió que era mejor emplear ese dinero en hacer más bungalows en el Comodoro”.

“El dinero lo aprueban y con la misma se va en otros proyectos de Gran Caribe”, asegura un antiguo empleado del hotel: “Desde que trabajo aquí he visto más de una vez que llegan, ponen los andamios, las grúas, pasan los meses, los vuelven a desmontar cuando el salitre los pica y no pasa nada. Dicen que el daño es tan grande que es mejor demolerlo y hacer otro”.

Pero ni una cosa ni la otra: ni demolición ni rehabilitación. Y aunque los presupuestos para la ejecución han sido regularmente asignados, casi al instante se esfuman.

“Lo que pasa es que son presupuestos asignados a mantenimiento y no a inversiones. Por tanto deben usarse en el año”, explica un funcionario de la Dirección Económica de Gran Caribe: “Si dentro de ese año no se usa, no importa si es por un problema ajeno a la empresa, ese dinero es reintegrado al presupuesto del MINTUR, y sin dudas de allí pasa al Estado, para usarse en otros asuntos que probablemente no tienen que ver con turismo. Así fue hasta el 2017 tanto para mantenimiento como para inversiones. Por eso nunca asumen la rehabilitación como una inversión sino como mantenimiento, porque se sabe que el plazo expira”.

Y más adelante el mismo funcionario continúa con la explicación de los mecanismos por los cuales el dinero desaparece: “El presupuesto de inversiones no vence, o mejor dicho, tiene mucho más tiempo para ejecutarse.



En el caso del Neptuno, del Habana Libre, incluso de hoteles nuevos como el Packard, todos tienen el mismo problema, cuando no se ejecuta el presupuesto de mantenimiento este no se acumula, sino que se pierde. Con esas trampas se ha jugado todo el tiempo. Se ingresa dinero para reparaciones, se deja pasar el tiempo, y el dinero se usa en otra cosa. O se dice que fue usado en mantenimiento porque se compra un poco de pintura, algunos muebles, que muchos terminan en casa de alguien o en el mercado negro. La justificación es el vencimiento del plazo. Es la parte cubana la que está obligada al mantenimiento y la que debería asumir el financiamiento como única dueña del hotel, pero en la práctica, como Cuba no tiene fuentes de financiamiento externo, es la parte extranjera la que consigue los préstamos financieros para que hagamos lo que mejor sabemos hacer, desvestir un santo para vestir otro”.

De acuerdo con la información publicada de manera dispersa tanto en la prensa como en diversos trabajos académicos relacionados directa o indirectamente con las inversiones para el turismo en la Isla (véase nota 1 al final del reportaje), al menos entre los años 2000 y 2019, tanto el Ministerio del Turismo en representación de todos sus

grupos hoteleros, como Gaviota S.A. —perteneciente al Grupo Empresarial de las Fuerzas Armadas (GAESA)—, Habaguanex y la Constructora Puerto Carena (las dos últimas de la Oficina del Historiador de La Habana hasta que fueron absorbidas por GAESA a mediados de 2016), habrían recibido al menos la suma de más de 1.850 millones de dólares por concepto de donaciones y préstamos financieros cuyo propósito era la rehabilitación de la planta hotelera fundamentalmente en la capital cubana.

Debido a que el régimen cubano no permite el acceso a los datos, y a que en Cuba no existen leyes que obliguen a las instituciones y funcionarios públicos a la transparencia informativa, se trata de un estimado que pudiera quedar muy por debajo de la realidad, más cuando hemos decidido dejar fuera del cálculo varias sumas importantes como, por ejemplo, las aportadas por el Fondo Saudí para el Desarrollo.

El Fondo Saudí, presente en la Isla desde el año 2010 hasta la actualidad, se ha mantenido inyectando préstamos y donativos que oscilan entre los 30 y 200 millones de dólares anuales, fundamentalmente destinados al desarrollo de la infraestructura hidráulica en la Isla (indispensable para el crecimiento de la industria del turismo)

pero, además, a las obras del llamado “Plan Maestro” de la Oficina del Historiador de La Habana, donde están incluidas las labores de reparación del conjunto arquitectónico del Malecón. No obstante, vale señalar que un edificio emblemático como el Hotel Deauville, aunque enclavado en la zona, no parece haber sido beneficiado, puesto que la edificación, perteneciente al grupo Gran Caribe del MINTUR, integra desde hace años la lista de los hoteles peor calificados.

Algo que no sorprende, en tanto se pudiera afirmar sin temor a las generalizaciones que la totalidad de los hoteles en Cuba, incluyendo instalaciones emblemáticas como el Hotel Nacional, el Habana Libre, el Meliá Habana, incluso “joyas” como Paradisus los Cayos, de Meliá; y Gran Packard, de Iberostar, no cumplen con los altos estándares con que son promovidos por los turoperadores dentro y fuera de la Isla, ya no solo por el servicio que brindan sino por el penoso estado de mantenimiento que exhiben y sobre el que se reiteran quejas, reclamos y denuncias.

QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Aunque el Grupo Gran Caribe promociona el Hotel Neptuno-Tritón como “una magnífica elección para los viajeros que visiten La Habana” por su precio “económico”, la cercanía al mar y su ubicación en la barriada de Miramar, la realidad es que la mayoría de los huéspedes coinciden en calificarlo como “pésimo”.

El usuario de TripAdvisor nombrado como Paratecle, de España, alojado en el lugar en enero de 2021, escribió: “No se cumplían las medidas anti COVID (no temperatura, empleados sin mascarillas) falta de higiene, falta de mantenimiento, insectos en la habitación”.

Marisa H, en la misma página en junio de 2020, calificó el lugar como “asqueroso”: “El hotel tiene cuatro ascensores, solo funciona uno, sin aire acondicionado, horrible. (...). La habitación sucia, llena de bichos, carcoma, migas de pan, comida, está muy descuidado todo en general. La ducha no era ducha, es una manguera (porque no tienen más). Las toallas estaban amarillas, llenas de agujeros”.

Vicente Danni F, de Colombia, y Caridad F, de España, alojados en el hotel en enero y febrero de 2020, también se quejaron del estado de los ascensores, del servicio recibido y recomiendan la reparación general de los edificios: “Pésimo servicio. Si desea ir a Cuba nunca nunca haga la reservación online, no hay garantía (...). Los que reciben en la puerta están todo el tiempo conectados con el teléfono celular y hablando entre ellos, luego al sexto día preguntan muy agresivos: ¿ustedes están alojados? Porque nunca antes los vi. (...) La comida en la mañana de mala calidad. Tres ascensores rotos por años, y el que funcionaba dejó de hacerlo por dos días. Este hotel necesita cambiar sus empleados y la reparación general del lugar”.

Carmen Y Perez, de Estados Unidos, escribió en enero de 2020: “La gran estafa. (...) El aire acondicionado hace mucho ruido, tiene cuatro ascensores de los cuales solo funcionaba uno. El último día de mi estancia se rompió el único que funcionaba por lo cual tuve que bajar 21 pisos y al momento de poner una reclamación nadie quiso dar la cara. Estoy muy decepcionada de este hotel, no se lo recomiendo a nadie”.

Sara M, de España, en diciembre de 2019 lo calificó como “basura de hotel”, y agrega: “Mejor dormir en la calle. Instalaciones pésimas, sucias y deterioradas. La gente de recepción muy antipática y los porteros del hotel unos pesados con las mujeres. El desayuno muy básico y con hormigas en el embutido. El baño de la habitación un horror, con tuberías abiertas. La nevera no funcionaba, el balcón mejor no apoyarse en la barandilla. Muebles viejísimos y una puerta que conectaba con la habitación de al lado por la que se oía todo. En resumen, una pocilga. Nada aconsejable”.

Una opinión coincidente es la del huésped identificado como Trulibola: “¿Puede haber algo peor? Por favor no vayan. ¡No ocurrió una tragedia en ese hotel todavía de milagro! ¡Parece abandonado! No salgan al balcón. Deficiencia en barandas y en estructura. Si están en el piso 18 suban por las escaleras. El ascensor está súper exigido. ¡Desastroso! ¡Como positivo es que van a vivir una expe-



riencia única que no se van a olvidar más, ja!". Fecha de la estancia: enero de 2019.

Pero no solo el Neptuno-Tritón y el Habana Libre, ambos de Gran Caribe, se encuentran en esa situación de abandono. En TripAdvisor hay reportes similares sobre el mantenimiento y los servicios de hoteles emblemáticos como el Nacional, el Sevilla y hasta de los "ultra lujosos" Gran Hotel Manzana Kempinski y Gran Packard.

Sobre estos dos últimos no abundan las malas referencias, pero sorprende que, siendo instalaciones consideradas como de cinco estrellas plus, una treintena de huéspedes los hayan calificado de "malo" y medio centenar como "pésimo".

Sobre el Iberostar Grand Packard, en marzo de 2020 la usuaria de TripAdvisor Elisa Enríquez, de España, escribió: "La limpieza no era perfecta para un hotel de esta calidad. Había polvo acumulado por las esquinas, detrás de la puerta y debajo de la cama. En un hotel de cinco estrellas estos detalles no deberían ocurrir. La habitación tiene que estar impecable. La ducha tenía un poco de moho en las juntas de las baldosas, las orillas de los grifos y la orilla de la mampara. El aseo olía un poco a caño por falta de ventilación. En la terraza había excremento

de pájaro acumulado de días. La ropa de cama tenía alguna mancha (...). Los cristales de la zona de desayunos estaban sucios y también los de la piscina".

Por su parte, el usuario Paradise24288981841 escribió en enero de 2020: "Hotel lujoso con cosas para mejorar. Los cuatro días de alojamiento la temperatura del agua de la habitación estuvo tibia, a pesar de los reclamos no pudieron solucionar el tema, incluso nos ofrecieron cambiar de suite pero en los dos casos el agua tampoco estaba caliente, con lo cual deduzco que era una falla de todo el hotel".

Otro hotel con problemas, administrados por la cadena Meliá en acuerdo con Gran Caribe, además del Habana Libre, es el Meliá Habana, señalado como "malo" y "pésimo" por más de 200 usuarios de TripAdvisor, y con una calificación de 45 puntos en la escala de 100.

La usuaria identificada como Lia señaló en agosto de 2019 que la instalación necesitaba "una reforma URGENTE": "Tendrían que hacer una GRAN reforma, le urge mucho. Hay paredes de la planta cinco que se están cayendo. No fue económico, pagamos un dineral y los resultados no fueron los esperados".

Ese mismo mes, Carlos Pérez, de México, escribió:

"Pésimo hotel. El peor hotel en La Habana. El gerente en turno es una persona sin criterio. Viaje desde México y recibí pésimo trato, incluso discriminatorio. Prefieren al turista europeo. La persona en la recepción no se preocupa por dar un buen servicio. Si vienes a Cuba, mejor elige otras opciones".

Ari, huésped de España, opinó en enero de 2020: "Me esperaba más. Decepcionante en muchos aspectos. (...) Había goteras en el baño que se colaban a través de uno de los focos oxidados del techo (...). De seis ascensores en determinados momentos del día solo funcionaban dos por lo que para bajar se podía tardar más de 15 minutos".

Otro de Meliá que no escapa a las quejas es Paradisus los Cayos, en Cayo Santa María. Vendido como "un paraíso en el Caribe", varios comentarios en TripAdvisor hacen dudar:

Patri-T-21, huésped de Argentina, dijo en febrero de 2020: "Malísimo. Realmente una desilusión enorme. El hotel es bastante nuevo, desde afuera parece lindo, pero al entrar deja mucho que desear. El lobby es amplio pero triste y con mal olor. La atención pésima. (...) El comedor espantoso. Antes de llegar ya se siente el olor a verdura podrida y al entrar el olor es muy feo, falta de ventilación y limpieza. Los platos no los lavan, se nota que los sumergen en agua y eso es todo, quedan sucios, con restos de comida y en general mojados. La comida, si a uno le quedan ganas de comer, es regular, en cinco días, o sea 10 comidas, solo tres fueron buenas".

Arlet G, de España, escribió en febrero de 2020: "Es una falta de respeto tanta pasividad de los directivos de este hotel ante los problemas. (...) Estando embarazada casi me electrocuto en la ducha, hoy 15 llego al bufé y ni yogurt pude encontrar, ni refresco ni nada que poder ingerir, hasta los mismos trabajadores se quejaban pues no tenían con qué trabajar, no había azúcar ni siquiera para endulzar un poco de leche".

PRÉSTAMOS, ENDEUDAMIENTOS Y CERO REHABILITACIONES

Si no ha sido en las rehabilitaciones anunciadas regularmente en la prensa cubana ni en el buen aprovisionamiento de los hoteles y el cuidado sistemático de estos,

entonces ¿en qué se han empleado los fondos asignados?

Mauricio Olivera, exfuncionario de Cubanacán S.A., diplomático y que, además, ocupó diversas responsabilidades en el Ministerio de Turismo entre los años 80 y 90, asegura que cabe la posibilidad de que los presupuestos se hayan utilizado en la construcción de nuevos hoteles.

"Cuando en los años 90 Fidel (Castro) decide fomentar el turismo, toda la planta hotelera de Cuba estaba en ruinas y me imagino que siga así. Los (Juegos) Panamericanos se habían chupado todo el dinero que quedaba de cuando los soviéticos; en esa misma fecha Meliá estaba por Varadero levantando el (hotel) Sol Palmeras, todo al mismo tiempo, soltando dinero como locos, y de ahí se iba una gran tajada para los Panamericanos y también para lo que no eran los Panamericanos".

Y especifica: "Los Panamericanos fueron lo que después fue la Batalla de Ideas. Agujeros negros que se tragaron todo el dinero que entró. Todas eran tareas de Fidel. Y con él los Osmany Cienfuegos, los Otto Rivero, pero era Fidel el que decidía lo que pasaba con el dinero. Tenía habilidad para sacarle el dinero a cualquiera, prometer y después hacer lo que le daba la gana. Ese estilo de trabajo, al antojo, el 'ah, porque me da la gana', es el mismo estilo de trabajo en los ministerios cubanos, en las empresas. No dudo que pidan dinero para reparar, lo dejen podrirse un año en una cuenta y después lo saquen para hacer otra cosa que les sirva para pedir más dinero. Es lo que hacíamos todo el tiempo en el MINTUR", afirma Olivera.

Por su parte, un directivo de la representación de Iberostar en Cuba, que aceptó conversar con CubaNet bajo condiciones de anonimato, reconoce que gran parte de los presupuestos y créditos concedidos a la Isla por bancos españoles, a pesar de haber sido gestionados por la parte extranjera, no terminan cumpliendo la función para la cual les fueron solicitados.

"El convenio es de administración, es al propietario del hotel, la parte cubana, a quien corresponde el mantenimiento y cualquier otro gasto en ese sentido. Nosotros sabemos los problemas de financiamiento que enfrenta



el gobierno cubano, por eso es que ayudamos con la solicitud de los créditos, con los préstamos, hasta con la renegociación de las deudas, pero lo que ha estado sucediendo es responsabilidad total de la parte cubana. Además, de eso hay burocracia por los cuatro costados... para la importación, el pago de impuestos, la contratación de personal y de las empresas constructoras donde no decidimos en lo absoluto. Logramos hace poco una licencia de importación que nos ha permitido mejorar, pero aún hay problemas sin resolver, el dinero para mantenimiento no se acumula cuando no se usa, ¿por qué no? ¿Por qué se desvía para otras cosas? ¿Por qué no se ejecuta si aquí sobran las empresas (constructoras) que pueden hacerlo? Pero hay que contratar a la que ellos digan, y eso es absurdo porque es la misma empresa con más compromisos que capacidad", dice el directivo de Iberostar.

En el "Informe Económico y Comercial" —tanto en el de 2019 como en el de 2020—, elaborado por la Oficina Económica y Comercial de España en La Habana, se advierte a los ciudadanos españoles de los riesgos que deben enfrentar cuando invierten en la Isla.

En los documentos no solo se habla de los propósitos

eminentemente políticos que rigen las decisiones del Partido Comunista en lo relacionado con las inversiones extranjeras, sino también de los problemas con la importación de insumos, la exportación de bienes y servicios, la selección de los socios comerciales, la búsqueda de suministradores en el mercado internacional y la aprobación de proyectos, incluidos los de la Zona Especial de Desarrollo Mariel.

Pero lo más importante en cuanto al tema que nos ocupa es que hace énfasis en la alta probabilidad de que las deudas contraídas por la parte cubana nunca sean saldadas, así como las retenciones de capital en los bancos cubanos.

Por su parte, la agencia de calificación Moody's, en la actualidad continúa evaluando el riesgo de Cuba como "Caa2 estable", lo que coloca al país en la categoría 7ma. de "Riesgos Substanciales".

Desde finales de 2015 en Cuba se están produciendo impagos a los proveedores. Numerosos contratos están sufriendo importantes retrasos en su cobro, de modo que tan solo en el balance del empresariado español en Cuba, a comienzos de 2019 se estimaba el volumen de la deuda en torno a los 300 millones de euros.

Anteriormente, en noviembre de 2015, España había alcanzado un Acuerdo de reestructuración de la deuda a corto plazo por un importe de 201 millones de euros, de los que se condonaron 118 millones y otros 40 millones de euros pasaron a integrar un Fondo de Contravalor de Deuda.

Otros informes y estudios, algunos incluso realizados por instituciones académicas de la Isla (véase nota 1 al final del reportaje), también señalan estos y otros "agujeros negros" de la economía cubana dentro de los cuales se pierde el rastro de los presupuestos asignados a las instituciones estatales, lo que afecta por igual a los fondos administrados por las instituciones de gobierno, en especial a la llamada "Contribución Territorial para el Desarrollo Local" (CTDL). (Véase Nota 2, al final).

La CTDL tan solo en el año 2018 fue de unos 1.000 millones de pesos (en aquel momento en paridad con el dólar), pero en la práctica no significaron absolutamente nada en tanto no cumplieron su función de tributar al desarrollo de los municipios, es decir, fue dinero recaudado por el pago de impuestos, cobro de multas y otros que, casi en su totalidad, se perdió.

"Hay una cosa importante en todo esto y es lo que

nosotros llamamos el 'milagro Gaviota', y es cómo en menos de 20 años Gaviota se convirtió de la nada en el grupo empresarial hotelero más poderoso", advierte Mauricio Olivera. Y agrega: "Su nacimiento fue cuando el MININT cayó en desgracia y la batuta de los dólares pasó a las FAR, su crecimiento fue en los años de la famosa Cuenta Única, y su apoteosis fue precisamente cuando se cogen el BFI (Banco Financiero Internacional). Es casi una coreografía".

Directamente relacionado o no con lo que ha estado sucediendo en décadas, lo cierto es que la cadena hotelera del Grupo de Turismo Gaviota S.A., administrado por las Fuerzas Armadas de Cuba, fue creada en 1988 y ya para el año 2016 se había convertido en el principal grupo hotelero cubano con cerca de 30.000 habitaciones de cuatro y cinco estrellas, y con un plan de crecimiento que, aún con los problemas de financiamiento que dice afrontar el Gobierno cubano, plantea construir más de 50.000 habitaciones más para el año 2025.

En tal sentido, el Ministerio de Turismo ha anunciado en su "Estrategia de Desarrollo para el año 2030", "proyectos de inversión intensos" para ampliar la capacidad de alojamiento hasta alcanzar más de 100.000 cuartos nuevos para el 2030, de los cuales unos 30.000 serán construidos con capital extranjero. Para lograr esta ambiciosa meta se requerirán, según algunos expertos, aproximadamente 33.000 millones de dólares en nuevas inversiones (Richard Feinberg y Newfarmer, 2016), pero de las rehabilitaciones de los viejos hoteles nada se ha dicho en concreto.

NOTAS

1. El Gobierno cubano no publica información detallada al respecto. Junto con los datos recopilados en entrevista con diversas fuentes, estos son algunos de los reportes de prensa, reportajes, artículos y trabajos académicos consultados tanto para este cálculo aproximado como para contrastar la información y constatar la regularidad de los proyectos de rehabilitación de algunas de las instalaciones:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=50252-85842020000100013

Ministro de Turismo: Hay estrategias en marcha para revertir la situación del sector

Una década de desarrollo del turismo en Cuba (1990-2000)

Anoceto, L. (1998): "El turismo, motor de la economía cubana de los noventa", en Revista Destinos, no. 6, pp. 4-6

Ayala, H. (2001): "Medio siglo de transformaciones del turismo en Cuba", Centro de Estudios Turísticos, Universidad de La Habana

Brundenius, C. (2003): "El turismo como 'locomotora' de crecimiento: reflexiones sobre la nueva estrategia de desarrollo de Cuba", en Miranda, P. (Org.) "Cuba: reestructuración económica y globalización", pp. 265-295.

Elliott, S. M. & Neirotti, L. D. (2008): "Challenges of tourism in a dynamic island destination: The case of Cuba. Tourism Geographies, pp. 375-402.

Feinberg, R. E. & Newfarmer, R. S. (2016): "Tourism in Cuba: Riding the wave toward sustainable prosperity".

Ferradaz, I. (2001): "Excelente futuro del turismo en Cuba", Periódico Granma, 4 de agosto del 2001, p. 3.

Ferradaz, I. (2002): "Estrategia de Cuba para la diversificación de su producto turístico", Revista Bohemia, no. 3, pp. 18-19

García, A. (2005): "Turismo y desarrollo económico: un acercamiento al caso cubano", Revista Temas, no. 43(3), pp. 43-55.

Marrero, M. (2018): "Discurso del Ministro de Turismo de Cuba durante la inauguración de la 22 edición de la feria" en La Habana.

Risco, Y. del & Mundet, L. (2005): "El turismo como estrategia de desarrollo en Cuba. Estudios Geográficos", pp. 293-318.

Inversiones devolverán esplendor a hoteles Habana

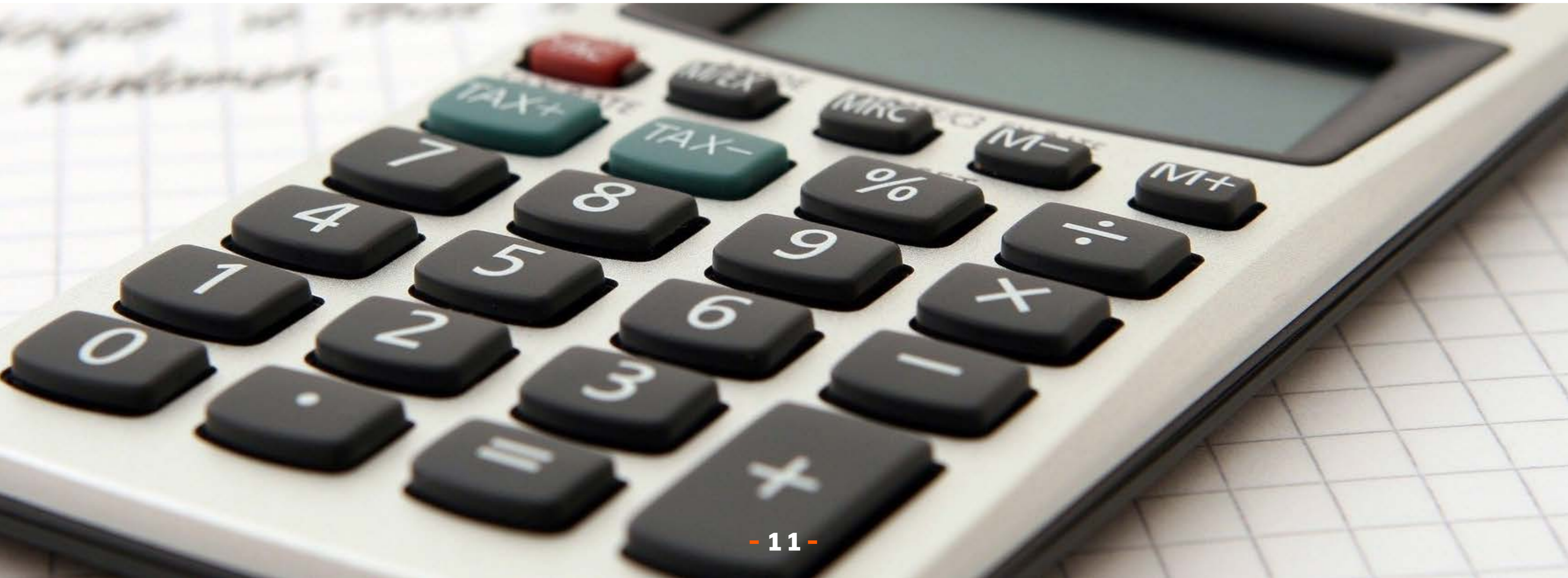
Libre y Riviera

Construirán hotel cinco estrellas cerca del aeropuerto José Martí

<http://www.acn.cu/economia/66287-hotel-nacional-de-cuba-en-proceso-de-necesario-mantenimiento>

Echarri Chávez, M. et al. (2018): "Emprendimientos turísticos: realidades y desafíos para Cuba", Facultad de Turismo, Universidad de La Habana; Salinas, E. (tesis inédita): "El turismo en Cuba: desarrollo, retos y perspectivas", Universidad de La Habana.

2. La Contribución Territorial como fuente de financiamiento al Desarrollo Territorial cubano, tesis de Lisset Cárdenas Palazón y Alodia Alonso Alemán, Universidad de Pinar del Río.





Cuentapropistas del sector turístico: "Seguir tirando hasta ver qué pasa"

"El futuro es incierto, no se sabe qué va a pasar con la pandemia y después con la política del Estado", lamenta un artesano habanero entrevistado por CubaNet.

AUGUSTO CÉSAR SAN MARTÍN Y RUDY CABRERA

LA HABANA, Cuba. – Carlos, Maikel y Andrés unieron sus destinos cuando se enfocaron hacia el sector del turismo. Lo hicieron con la intención de buscar los ingresos necesarios para sobrevivir a la crisis estructural de la economía cubana.

Carlos Masa se convirtió en músico, Maikel Plascencia en artesano, y Andrés Pérez pasó de ser actor de una compañía de teatro a presentarse como estatua viviente. Los tres coincidieron en el Centro Histórico de La Habana Vieja, en el ambiente turístico matizado por

artistas plásticos, personajes costumbristas, músicos, artesanos, vendedores ambulantes y estatuas vivientes. Centenares de cuentapropistas que ganaban el sustento con el turismo extranjero en el denominado "kilómetro de oro".

Desde 2019 la Isla comenzó a sufrir un descenso del 9% en el ingreso de turistas al país, provocado en parte por las restricciones de la Administración del expresidente de Estados Unidos Donald Trump. Sin embargo, la parálisis general sucedió en 2020 debido a la pandemia de coronavirus.

Ahora, el cierre parcial del país a causa del mayor rebrote del coronavirus SARS-CoV-2 registrado desde el comienzo de la pandemia mantiene vacías las principales plazas turísticas de la Isla, con marcada tendencia al descenso en la entrada de turistas extranjeros.

El cierre económico derivado de las medidas de contención epidémica dejó expuestos a miles de trabajadores del sector privado que enfrentan la inflación progresiva. Carlos, Maikel y Andrés forman parte de

los cuentapropistas que intentan sobrevivir a la crisis económica que antecede a la pandemia.

MÚSICO

Carlos Masa se graduó de mecánico y operador de centrales azucareros. Según narró a CubaNet, quería jubilarse en el oficio.

"Trabajé 10 años en los centrales hasta que los destruyeron. Digo esto porque no los cerraron, los abandonaron hasta su destrucción. Después trabajé como estibador en el puerto, hasta que también cerraron los muelles".

Masa se propuso estudiar música, pero le faltó respaldo económico para pagar las clases, o las recomendaciones para acceder a las instituciones culturales. No le quedó otro remedio que aprender de forma autodidacta, "cayéndole atrás a la música para desarrollar el oído musical", dice.

La economía del país, una de cuyas principales fuentes de ingreso es el turismo, hizo que el mecánico devenido músico reajustara sus expectativas y

cambiara de sector. Masa asegura que contempló una esperanza en las reformas económicas impulsadas por Raúl Castro en 2007. En apariencia, la nueva política apuntaba hacia el desarrollo de las pequeñas empresas.

Sin embargo, la desconfianza del Gobierno generó enmiendas a la política económica, que interrumpieron el progreso del sector privado. La entrada del músico al turismo como cuentapropista también fue bloqueada por las políticas laborales.

"Para trabajar con el turismo hay que tener papeles, y no se podían conseguir porque (los funcionarios del sector) no querían trabajar conmigo. (Entonces yo) tocaba la trompeta sin permiso en las zonas turísticas. Eso me costó multas, y hasta días en calabozos", recuerda.

Masa se hizo célebre en el llamado "kilómetro de oro". La prensa independiente de la Isla, así como la extranjera y las agencias de turismo, le otorgaron la popularidad que necesitaba para exigir su vínculo formal como trabajador del sector turístico.

"Descubrí que mi imagen andaba por el mundo promocionando el turismo cubano (...). Reuní el marketing y los trabajos publicados con mi imagen. Todo eso se lo presenté a Eusebio Leal. Le dije que no quería dinero por eso, solo que me dejaran trabajar para el turismo. Así fue como conseguí la plaza que tengo hasta ahora (...)"

Por eso, la actual "caída del turismo no solo me afecta económicamente, (sino que) está aniquilando todos mis esfuerzos (...). Ahora trato de sobrevivir como electricista".

El mecánico y operador de centrales, estibador, músico y ahora electricista va por las casas reparando equipos electrodomésticos.

"Llevo una extensión eléctrica conmigo para no pasar a las casas por el tema de la COVID-19; así voy tirando hasta ver qué pasa".

Artesano

“Trabajo con el turismo porque es la fuente de ingreso más directa”, dijo a CubaNet Maikel Plascencia, el joven artesano que se graduó de técnico medio en Instrumentación y Control, pero nunca encontró trabajo en la especialidad.

Plascencia aprendió la artesanía con estudiantes latinoamericanos que estudiaban en la Isla. De esa forma llegó a trabajar como artesano en ferias de Argentina, Brasil y Uruguay. En Cuba, vende sus manualidades, específicamente en “el kilómetro dorado”.

“Yo vendo en la zona turística lidiando con la Policía y los inspectores”, dijo a Cubanet, y añadió: “Tuve la licencia llamada ‘bordadora tejedora’ parece que los hombres no están incluidos. La licencia me permitía hacer el trabajo en mi casa y venderlo allí. Imagínate, yo vivo en Santiago de Las Vegas. ¿A quién le vendo mi

artesanía en la puerta de mi casa? (...). Mientras haya turismo se puede sobrevivir con la artesanía, eso es lo que hago. Ahora no, en estos momentos se vende muy poco, o nada (...). Se puede vender bien con los cubanos si el bolsillo de la gente anda bien porque el país funciona, pero sabemos que no es así”.

A Plascencia no solo le preocupa la recuperación del turismo sino que le atormentan las políticas de la economía socialista centralizada, que ha mantenido el desabastecimiento y las carencias como su principal logro.

“El futuro es incierto, no se sabe qué va a pasar con la pandemia y después con la política del Estado. Nosotros somos un país que depende del turismo, y ahora la tenemos jodida”, lamenta.

ACTOR

La actual ola de transmisión del coronavirus SARS-

CoV-2 provocó el retroceso de la Isla en el camino hacia la apertura económica. El ascenso en la curva de contagios, sobre todo en La Habana, originó nuevas prohibiciones para los artistas callejeros como el actor Andrés Pérez Viciado que, hasta la fecha, se mantenía en el principal punto turístico de la capital presentándose como la estatua viviente del Caballero de París.

Antes de consolidarse como actor fue obrero en una hilandería, torcedor de tabaco en una fábrica y también estuvo desempleado. Más adelante comenzó su carrera actoral como aficionado, hasta que se inició como profesional en la compañía Teatro Estudio.

Después de descubrir el teatro callejero optó por la interpretación de las llamadas estatuas vivientes. De esa forma, la actuación y las ganancias económicas se unieron para equilibrar la vida del actor.

El entrevistado asume el trabajo como una necesidad

profesional, aunque no cubra todos sus gastos. Así es como compensa la afectación económica que produce el declive turístico.

“Yo trato de estar en el presente, y de alguna manera interactuar con el público cubano que me da lo necesario para sobrevivir al mes. Tengo un amigo pintor que hace su trabajo aquí (en la zona turística) por la izquierda. Ahora, él va para el Parque Lenin y les hace retratos a los niños. La cosa es encontrar un modo de ganar dinero con el cubano y mantener la energía artística”, explica.

Pese a todo, Carlos, Maikel y Andrés se niegan a abandonar totalmente el “kilómetro de oro” al que tanto les costó llegar. Ahora, la crisis de salud y la debilidad económica del país los obliga a reinventarse, una vez más.





Renta de viviendas a extranjeros, negocio en la encrucijada

“Creo que, con muy pocas excepciones, a todos nos está yendo muy mal”, lamenta la propietaria de una casa de renta en La Habana.

CUBANET

LA HABANA, Cuba. – Casa de renta en el Vedado de cuatro habitaciones climatizadas, cuatro baños, salones amplios y jardines tan exquisitamente cuidados que no pareciera un pedazo de La Habana. Pero la vivienda, que desde 2017 hasta los primeros tres meses de 2020 tuvo un 80 por ciento de ocupación en Airbnb, está a punto de cumplir en marzo próximo un año sin ser alquilada a extranjeros y, como consecuencia, su propietaria ha decidido venderla.

Aunque pudiera contarse entre las pocas afortunadas que alcanzaron a recuperar la inversión inicial, Alina,

la dueña del hostel, es hoy una de los más de 30.000 arrendadores de viviendas en Cuba a los que la pandemia ha colocado en la encrucijada de vender el negocio, convertir sus “hostales” en “alquileres por horas” para clientes nacionales o, simplemente, resignarse a esperar por el retorno de la normalidad y la reapertura al turismo internacional, con la incertidumbre y los riesgos que implica cada una de las opciones.

Alina reconoce que en 2019 su negocio ya no rindió lo mismo que en 2017 y 2018, cuando las ganancias promediaron los 70.000 dólares anuales; sin embargo, el balance negativo de unos 40.000 dólares en el año le pareció más que suficiente para asegurarse de lo mal que marchaban las cosas en la Isla tras la disminución de la llegada de turistas y los obstáculos y limitaciones impuestos al emprendimiento.

“Creo que, con muy pocas excepciones, a todos nos está yendo muy mal. El año pasado hice solo 2.000 dólares, y ya empezamos muy mal este”, comenta Alina. “Hay quienes han entregado la licencia o se han puesto a alquilar por la izquierda a cubanos, pero lo he pensado y no me da la cuenta”.

“Este es un negocio que hice con mi hermana”, explica. “Ella está en Miami. Ya recuperamos el dinerito

que puso, pero igual, la idea era ganar regularmente, después comprar otra casa y así ir creciendo, hasta donde te dejan, porque aquí sabes que todo lo que te haga prosperar es ilegal. (...) Lo más inteligente es vender, pero llevo seis meses publicando el anuncio en todos lados y no aparece nadie (...). A veces me escribe alguien, pero todo queda así. Esto se ha puesto muy malo y la gente no está comprando. Hay que vender y después irse en cuanto se pueda”.

En una situación más difícil se encuentra Igor, propietario de un negocio de renta a extranjeros en Centro Habana. En 2019 él y su esposa, residente en Francia, invirtieron 35.000 dólares en la compra del apartamento y gastaron otros 5.000 en repararlo, instalar los equipos de aire acondicionado, el refrigerador y el calentador, comprar muebles, sábanas y utensilios de cocina. Esperaban recuperar una gran parte de ese dinero en la temporada alta del turismo, entre finales de 2019 e inicios de 2020, pero la suerte no estuvo a su favor.

“¿Quién iba a pensar que las cosas se complicarían así? Cuando más embullados estábamos, ¡boom!, todo se vino abajo”, dice Igor. “Nos dio tiempo a alquilarlo tres veces, por suerte fueron buenas rentas, de casi un mes cada una, porque en el mismo edificio hay gente que el

año pasado y el otro se fueron en blanco. Ahora los que no quieren vender se han puesto para la renta por horas, pero eso no es vida: el lavoteo de sábanas, toallas, los cubanos que no cuidan y que ponen el aire a todo meter, el problema del coronavirus que cualquiera te lo pega, yo creo que lo mejor es vender y por lo menos se recupera lo que gastamos porque esto es para largo”.

El repaso por varios grupos de compraventa en las redes sociales, así como por páginas de clasificados cubanas como revolico.com, nos lleva a detenernos en los tantos anuncios que hacen referencia directa a sus contratos vigentes con agencias extranjeras y con Airbnb, lo cual revela que son numerosos los dueños de negocios de renta que, debido a la crisis actual, han decidido vender sus propiedades.

Aunque algunos con los que pudimos conversar ya directamente, ya mediante internet, albergan la esperanza de un retorno a la normalidad y, por tanto, de una reanimación del turismo internacional, el trauma provocado por los meses de paralización de la economía, más las sospechas y evidencias de que el régimen ha emprendido una cruzada contra el “cuentapropismo” para favorecer a las empresas estatales, los han hecho inclinarse por la opción de vender e, incluso, marcharse definitivamente de Cuba.

“Si fuese solo el coronavirus uno esperaba lo que tuviera que esperar y ya, pero ¿y lo otro? Porque esto cada día se pone peor”, afirma Xiomara, también a la espera de vender su casa en La Habana para después emigrar.

“Es evidente que no quieren negocios privados que les hagan la competencia. Ahora son tantos los requisitos

para alquilarle a un extranjero con esto del coronavirus que es mejor que te digan ‘no queremos que lo hagas, y punto’. Se han aprovechado de la situación. Quieren mandar en todo, en los precios, en la cantidad de habitaciones que tienes, si le alquilas a este o aquel, en si tienes más de dos casas, pero ellos cobran lo que les da la gana, construyen y construyen. Poco a poco irán cerrando a todo el mundo para ellos acaparar esa clientela. La cosa es joder”, asegura Xiomara.

Cuando la compañía Airbnb comenzó sus negocios en la Isla en abril de 2015 lo hizo con unas 1.000 casas de renta. Ya al año siguiente la cifra superaba las 20.000 viviendas en todo el territorio nacional. Sin embargo, de acuerdo con los datos de la Oficina Nacional de Estadísticas e Información (ONEI), al cierre de 2016, solo 389 casas de alojamiento en todo el país mantenían contratos similares con entidades estatales cubanas.

Tal diferencia pudiera traducir el poco interés que tiene el régimen cubano en fomentar el emprendimiento privado en ese sector, donde la política ha estado dirigida a incrementar la planta hotelera, aún cuando el porcentaje de ocupación de esta es bajo y, más aún, cuando los turistas estadounidenses —que fueron el pretexto para construir más hoteles—, han mostrado marcado interés en hospedarse usando los servicios de Airbnb cuando no optan por los cruceros.

“Creo que lo más prudente es vender, si es que se puede, porque ahora está bien difícil”, dice Yesenia, que se dedica por su cuenta a la compraventa de casas, un negocio considerado ilegal por el Gobierno.

“Antes de la pandemia ya había gente vendiendo (casas de renta). Se han dado cuenta de que en Cuba todo es un pasito para alante y dos para atrás. Jamás los van a dejar prosperar. Cuando esto termine no habrá mejo-

ría porque van a querer llenar los hoteles y van a tratar de cerrar todas las casas de renta que puedan, como han hecho con los taxis particulares para que los turistas tengan que ir obligatoriamente con los estatales. Han prohibido las excursiones, los campismos, eso es territorio exclusivo de ellos, ya dijeron que aunque vacunen van a mantener las medidas sanitarias, así que van a poner multas y quitar licencias a trocha y mocha, por cualquier bobería”, lamenta Yesenia.

Otros vendedores con los que indagamos sobre el tema coinciden en que es notable cómo desde mediados de 2020 ha aumentado el número de casas y apartamentos de renta a extranjeros que se han puesto a la venta, con precios que oscilan entre 30.000 y más de medio millón de dólares, sobre todo en La Habana. Sin embargo, también refieren que han sido muy pocos los propietarios con éxito en la gestión.

Aseguran, además, que en los últimos seis meses el interés por la compra de casas con valores por encima de los 25.000 dólares ha sido casi nulo, que la mayoría de los propietarios están exigiendo recibir el pago en moneda estadounidense y que los pocos interesados en comprar estarían a la espera del segundo semestre del año cuando suponen que el panorama será menos sombrío con la retirada total del CUC de circulación, la posible disminución de los casos de COVID-19 en la Isla y el probable retorno a las negociaciones con los Estados Unidos.





Reservas y servicios del turismo en Cuba serán comercializados en dólares

De esa manera, se agudizarían aún más las diferencias sociales entre una minoría que recibe dólares del exterior y una inmensa mayoría de cubanos cuyos salarios no tienen ningún valor práctico.

CUBANET

LA HABANA, Cuba. – Como parte del proceso de dolarización de la economía que lleva a cabo el régimen cubano desde mediados de 2020, se espera que a partir de julio del presente año, coincidiendo con la culminación del proceso de unificación monetaria que implica la desaparición del peso convertible (CUC), más del 90 por ciento de los establecimientos hoteleros y de los servicios del turismo dirigidos al mercado nacional pasarán a cobrarse en la modalidad de “moneda libremente convertible” o MLC, con lo cual se eliminaría la posibilidad actual de pagar con pesos cubanos (CUP), es decir, la moneda que reciben como salario casi todos los trabajadores de la Isla.

Un alto funcionario del Ministerio del Turismo (MIN-

TUR) de Cuba ha confirmado a nuestro medio que, como ha ocurrido con la red de Comercio Minorista, en breve será publicada la lista de hoteles y centros turísticos cuyos servicios pasarán a comercializarse exclusivamente en dólares, lo cual incluiría los establecimientos con categoría de 5 estrellas y 5 estrellas plus, así como el conjunto de instalaciones administradas por empresas extranjeras como Iberostar, Accor, Meliá, Kempinski, Mercure, NH Hotels y otras.

La información, corroborada además por funcionarios del Ministerio de Economía, así como por trabajadores del turismo en la Isla, agrega que las ofertas en pesos cubanos se limitarán a una treintena de establecimientos administrados por las cadenas estatales Islazul y Cubanacán, lo que representaría apenas el 9 por ciento del total de la planta hotelera de Cuba, compuesta por cerca de 400 instalaciones.

“Son unas 350 instalaciones que pasarán a la nueva modalidad. Algunas brindan servicios de altos estándares, que necesitan importar los insumos y les resulta imposible continuar cobrando los servicios en pesos cubanos”, afirma el funcionario bajo la condición de que nos reservemos su identidad, ya que le está prohibido ofrecer información a la prensa independiente.

“Si se continúa cobrando en las dos monedas (pesos cubanos y dólares) no solo se torna compleja la contabilidad, como ahora con el CUC, sino que de seguir así estaríamos cobrando en una moneda que, hay que reconocerlo, hoy no cuenta con respaldo real en divisas, serían como precios simbólicos. Todos los servicios que antes se cobraban en CUC pasarán a MLC; hay hoteles como el Manzana, Paseo del Prado, el Nacional, Packard y otros de ese nivel que aún están estudiando variantes para el cobro de los servicios de bar, restaurantes, piscina, gimnasios, centros comerciales, servicios que son consumidos por clientes no hospedados. Estas modalidades descartan el manejo de efectivo y pudieran incluir el prepago de una tarjeta para consumo dentro del establecimiento, el uso de aplicaciones móviles para las transacciones, abonos previos al consumo, etcétera, debido a las dificultades que pueden presentarse con el pago mediante sistema POS”.

En agosto de 2020 el Ministerio del Turismo de Cuba inició la comercialización de los productos turísticos mediante el pago con tarjetas en MLC, cuyo respaldo proviene fundamentalmente de las remesas que los cubanos residentes en el exterior envían a sus familiares en la Isla.

En ese primer momento, aunque algunos estableci-

mientos de la cayería norte y Varadero se destinaron en exclusiva al alojamiento de los turistas extranjeros, debido a la situación epidemiológica causada por la pandemia de COVID-19, para el resto de las ofertas se mantuvo la posibilidad del pago en CUC para clientes nacionales, aunque al mismo tiempo se estimuló el pago con tarjetas en MLC con el descuento de un 10 por ciento a quienes lo hicieran ya sea desde Cuba o el exterior.

En cambio, la cadena de tiendas Caracol y la renta de autos eliminaron totalmente las ventas en CUC para acogerse directamente a la modalidad por tarjetas en MLC. Por su parte, los servicios de alojamiento a nacionales se restringieron a menos de una veintena de unidades a mediados de junio de 2020, cuando se decidió pasar a varias provincias a la primera fase de recuperación postpandemia. Al respecto, comenta el mismo funcionario del MINTUR:

“Cubanacán puso a prueba una decena de hoteles, al igual que Islazul, con el propósito de comprobar cuán rentable era cobrar los servicios en moneda nacional, tanto en CUC como en CUP. La renta de autos y la venta en las tiendas (Caracol), en cambio, sirvieron para comprobar si la disposición era bien acogida, saber si la gente respondería positivamente a la iniciativa, y así fue. A

pesar de las limitaciones por el coronavirus se hicieron las reservaciones y ventas en MLC que preveíamos en un inicio. También se ha visto que mantener los servicios en pesos cubanos es imposible. Convencer a la parte extranjera de que acepte cobrar en una moneda que no tiene respaldo ha sido difícil, así que no quedan soluciones”, señala este funcionario.

Por su parte, trabajadores del sector, entrevistados al respecto, confirman que se realizan ajustes en las operaciones de venta y que esperan los cambios para el segundo semestre del año, aunque hoteles como el Packard, Manzana, Nacional y Paseo del Prado comenzarían a hacerlo muy pronto, en cuanto se restablezcan los servicios.

Para el caso particular del Packard, en la capital cubana, se estarían ensayando modalidades de prepago en

carpeta, mediante la expedición de una tarjeta de consumo.

“Cuando se pase a la normalidad y comencemos a recibir clientes cubanos, ya sea en las habitaciones o en otras áreas comunes a clientes y visitantes, estamos viendo la posibilidad de usar una tarjeta o un depósito previo en carpeta, para evitar cualquier dificultad con las tarjetas de Red emitidas por los bancos cubanos, problemas de conectividad, saldo insuficiente, extravíos o equívocos que son frecuentes hoy en las tiendas en MLC”, ha dicho una especialista del área de ventas de la cadena española Iberostar.

“No se ha hablado nada de fechas pero estamos trabajando en ese sentido. Lo que está seguro es que los servicios de bar, en la terraza y la piscina, que antes se

cobraban en CUC no se cobrarán en pesos cubanos. No sabemos bien aún cómo se hará, si dejarán que los cubanos vuelvan a entrar cuando no sean clientes del hotel, pero en pesos no será. Habrá que buscar una solución porque los servicios en la terraza son los que más ingresos diarios reportan al hotel”, afirmó una trabajadora del Hotel Packard, en La Habana.

De concretarse en los próximos meses la decisión del MINTUR, aún no divulgada, de pasar sus instalaciones hoteleras a la modalidad de venta de bienes y servicios exclusivamente en moneda libremente convertible (MLC), se agudizarían aún más las diferencias sociales entre una minoría que recibe dólares del exterior y una inmensa mayoría de cubanos cuyos salarios son pagados por el régimen en una moneda sin ningún valor práctico.

Cuando a mediados de 2020 el régimen anunció la apertura de las tiendas en MLC aseguró que esta decisión impopular y altamente discriminatoria abarcaría apenas 72 establecimientos en todo el país, con la finalidad de captar divisas que servirían en lo fundamental para abastecer la red comercial en CUC y pesos cubanos, pero han pasado los meses y la situación de desabastecimiento se torna cada día más dramática, mientras que la dolarización rebasa el número inicial de comercios y se extiende por más de dos centenares de establecimientos a lo largo y ancho de Cuba.



ENCUÉTRANOS ADEMÁS EN



ESCRÍBENOS A

cntredaccion@gmail.com

Para acceder a la página de Cubanet desde Cuba,
descarga PSIPHON, gratis y sin límites de ancho de banda

También puedes evadir la censura y acceder a nuestra página
directamente a través de un sitio espejo colocando la siguiente
dirección en la barra de tu navegador:

<https://s3.eu-central-1.amazonaws.com/qurium/cubanet.org/index.html>

Descarga la aplicación móvil de Cubanet tanto
para Android como para iOS

Recibe la información de Cubanet en tu teléfono a través
de Telegram o WhatsApp. Envíanos un mensaje con la palabra "CUBA"
al teléfono +1 (786) 316-2072