

Una noche en primer hotel administrado por EEUU en Cuba

Por MICHAEL WEISSENSTEIN

Associated Press, 28 de julio de 2016

LA HABANA (AP) — Cuba es una tierra de esplendores arquitectónicos, asombrosos paisajes, gente cálida y algunos de los peores hoteles del mundo.

Los estados socialistas no son reconocidos por su administración hotelera y he escuchado y vivido una serie de historias de terror desde que me mudé a Cuba en 2014: alimentos incomibles, personal grosero, fugas de aguas residuales en las cocinas, puertas de cristal que se hacen añicos mientras los huéspedes se duchan.

Así que cuando la gigante hotelera estadounidense Starwood anunció un acuerdo para hacerse cargo del Hotel Quinta Avenida, administrado por el ejército cubano en la elegante sección de Miramar de La Habana, quedé intrigado. ¿Sería Starwood capaz de mejorar unas instalaciones que los huéspedes han hecho pedazos con críticas en internet por sus grillos, cucarachas y alfombras sucias?

Hay mucho en juego en la respuesta.

El turismo se incrementó en un 20% el año pasado después de que los presidentes Raúl Castro y Barack Obama declararon un descongelamiento de las relaciones entre ambas naciones. Los vuelos comerciales procedentes de Estados Unidos comenzarán en septiembre, lo que atraerá a nuevos visitantes. Y en momentos en que su benefactor Venezuela se está desplomando, Cuba necesita el dinero de los turistas.

Pero hay una escasez de habitaciones de hotel decentes, incluso en las instalaciones etiquetadas como de cinco estrellas. Las cadenas estadounidenses esperan ayudar a resolver ese problema y regresar al que fuera un popular centro turístico para los estadounidenses y que poco a poco reabra su economía luego de medio siglo de socialismo.

En caso de que las compañías estadounidenses puedan expandir y mejorar el sector hotelero administrado por el gobierno cubano podría haber muchos ganadores.

Así que hice una reservación.

Por medio del ciber sitio de Starwood, reservé una "Habitación Clásica" con una cama king para dos personas por 250 dólares. Con el fin de poner a prueba la invitación de Starwood para que los huéspedes hagan solicitudes especiales, pedí almohadas adicionales, agua y un mapa a mi llegada.

Starwood ha estado reentrenando al personal en el Quinta Avenida, que fue rebautizado como Four Points by Sheraton La Habana. El entrenamiento se nota:

El registro como huésped fue notablemente sencillo para un hotel cubano. Los recepcionistas fueron atentos y hablaban un inglés fluido. Mi prometida y yo recibimos nuestra llave y enfilamos a la habitación. Había dos camas individuales en lugar de una king, sin agua, mapa o almohadas adicionales. La recepción rápidamente nos cambió a una habitación con cama king.

Pero el resto de nuestra experiencia fue bastante desagradable. Un mes antes, el hotel fue renombrado con gran fanfarria, incluidas comodidades prometidas como las confortables "camas características" de Starwood. Pero nuestro colchón estaba aguado, con una colcha decorativa manchada y las sábanas dobladas sobre una especie de tapete de plástico como el que se utiliza con los niños que mojan la cama. Cuando investigué por qué una de las lámparas al costado de la cama no funcionaba (le faltaba el foco), me di cuenta de que toda la lámpara montada en la pared estaba floja y se balanceaba en la única posición en la que impedía que se viniera abajo.

Las alfombras de los pasillos parecían nuevas y la pintura lucía fresca, y nuestra habitación contaba con una secadora del cabello, ducha y losetas de baño que parecían nuevas. Pero las paredes estaban sucias y percutidas. A las mesas parecía que alguien les había quitado calcomanías con un objeto puntiagudo. La puerta del minibar estaba floja y las bebidas navegaban en un charco de agua a temperatura ambiente.

La cafetera venía con dos paquetes de café, una bolsa de té y el letrero: "Café-Té NO INCLUIDOS". El internet en la habitación tenía un costo de 5 dólares la hora.

Desanimados, mi prometida y yo nos fuimos a la piscina. El recepcionista nos dijo que estaba abierta hasta las siete de la noche, aunque añadió gentilmente: "Pueden nadar hasta las 9 o 10".

Llegamos a las 6:30 p.m. Estaba cerrada. Un trabajador la limpiaba con sustancias químicas que estaban en un cubo de plástico y nos dijo que podíamos volver en dos horas.

Fuimos a la espaciosa terraza para tomar unos cocteles y bocadillos. El coctel de camarón no estaba tan malo: un puñado de camarones bañados en aderezo ruso en una copa de Martini rellena de lechuga. Pero el menú data de las épocas en las que se abrió el hotel en 2010 y era dirigido por la cadena ibérica Barceló. ¿Cómo lo sé? Porque alguien le pegó con cinta adhesiva una etiqueta de papel con el logotipo de "Four Points by Sheraton" en el frente. Cuando retiré la etiqueta, decía "Barceló".

Sin la disposición de arriesgarnos con las entradas, huimos a un excelente restaurante privado cercano, y luego nos detuvimos en el vestíbulo para finalizar con la última copa de la noche.

Pedí un vodka Absolut con agua mineral y limón. No sé qué me dieron, pero no era Absolut. Sabía a disolvente de pintura y me escaldó la boca.

Cuando me quejé con la cantinera, lo probó y estuvo de acuerdo conmigo en que no era Absolut, pero me mostró la botella e insistió en que nadie en el hotel la había rellenado con una marca menos costosa o con licor adulterado. Abrió una botella nueva de Finlandia y me sirvió un trago, que sabía justo como se anunciaba.

Fui al sanitario para hombres, pero hui en el momento en que abrí la puerta, ahuyentado por el olor a drenaje. Volvimos a la habitación.

Nuestra estadía finalizó la mañana siguiente con su punto más bajo.

El buffet gratuito lucía incomedible y lo era: una serie de cazuelas que contenían huevos revueltos de dos tonalidades, salchichas grasientas y hot dogs hervidos e hinchados que flotaban en agua tibia. Para acompañar, una mezcla de bollos de pan rancios y frescos, y una selección de trozos de guayaba, papaya y sandía.

Intenté probar una de las salchichas de tonalidad grisácea y tuve que escupirla. Estaba más fría que la temperatura ambiente. Todo eso acompañado de un café aguado y amargo y que dejaba la boca con un sabor a químicos.

Registramos nuestra salida y nos fuimos a casa para recuperarnos.

Pablo Casal, gerente del hotel, parece trabajar arduamente para mejorar las deterioradas instalaciones que recibió de Gaviota, la rama turística del ejército cubano. Cuando se le pidió comentar sobre nuestra experiencia, aclaró que todas las transformaciones hoteleras toman tiempo y que los huéspedes pueden esperar una rápida mejoría en los próximos meses, incluida la llegada de los nuevos colchones con el estándar de Sheraton y la ropa de cama a principios de septiembre.

"Si se quedan en este momento en el hotel, pueden tener una buena experiencia. Pero no es la que nosotros queremos brindar", me recalcó. "Queremos contar con todos los estándares".

Creo que será capaz de mejorar de manera drástica su hotel en los próximos meses. Pero hasta entonces, aquellos que esperen disfrutar de estándares internacionales en el primer hotel administrado por Estados Unidos en Cuba en más de 50 años podrían volver decepcionados a casa.