

## **En el incendio de Bayahíbe: escasas medidas de seguridad, improvisación, robos y poca empatía. Así lo vivieron seis turistas italianos.**

- Marco Coscione

---

El 19 de junio un fuerte incendio afectó el hotel Viva Dominicus Beach by Wyndham, en Bayahíbe, República Dominicana. Una semana después tuve la oportunidad de conversar con seis turistas italianos que presenciaron esos dramáticos momentos. El escenario que describen es desolador y nos obliga fuertemente a repensar cómo anticiparse a emergencias de este tipo, cómo gestionarlas de manera responsable y también cómo volver a ser más humanos y empáticos. Tanto los hoteles, como tour operadores, autoridades, aerolíneas, las comunidades y demás turistas no afectados.

En sus testimonios de lo que vivieron hace tan pocos días, aún es evidente la rabia y la frustración, aunque entienden perfectamente que las llamas se propagaron tan rápidamente que todo fue demasiado complicado: *“y por suerte el viento no cambió de dirección, de lo contrario muchos de nosotros no podríamos comentártelo”*. Francesca Valentino, italiana de 46 años... mi edad, es la única persona fallecida en el incendio de Bayahíbe.

### **Falta de seguridad**

Todo empezó en la recepción: *“primero el humo, luego en pocos minutos hemos visto propagarse las llamas hacia un restaurante, después hacia las primeras habitaciones; todo fue muy rápido por el viento y los techos de cana”*. Sin embargo, el relato de los entrevistados evidencia una primera falla: *“hace algunos días empezamos a ver hombres trabajando con soldaduras, o algo parecido, en los techos. Sin ningún tipo de protección, ni personal ni para resguardar los techos”*. Al verlos trabajar así, algunos de ellos pensaron: *“si pasa algo, aquí nos quemamos todos”*.

Los seis turistas aún no pueden creer que arreglos de este tipo se llevasen a cabo de esta forma: sin ninguna medida de seguridad, con hombres trabajando en chancletas y sin preocupaciones. Pero así fue... y por ahí comenzó todo.

*“Una vez empezado el incendio, extrañamente no escuchamos alarmas, ningún llamado a seguir instrucciones, absolutamente nada. En un principio solo mensajes de tranquilidad”*. Tan así que uno de los entrevistados (yo hubiera pensado lo mismo) simplemente imaginó: *“ahora lo apagarán y terminará todo”*. Sin embargo, después, *“eran las mismas trabajadoras del hotel que estaban gritando y rezando, pero sin actuar coordinadas”*. A pesar de ello, los mismos turistas no entraron en pánico y se apoyaron entre ellos.

Justo antes de entrevistar a este grupo de italianos, había escuchado a otra turista argentina en redes sociales. Ella relató que tres días antes del incendio en el hotel se había llevado a cabo un simulacro para casos de emergencia. Los seis no lo presenciaron: *“Nosotros no vimos nada; pero si hicieron alguna formación para estos casos, parece que no funcionó”*.

### **Improvisación**

Cuando llegó el primer camión de bomberos, que todos vimos en las redes sociales, se evidenció la segunda falla: *“el camión llegó y después tuvieron que empujarlo porque algo se había dañado. Además, cuando conectaron la mangara al hidrante no había suficiente presión”*. Un intento fallido que evidenció poca preparación y mucha improvisación frente

a emergencias que, en lugar tan concurrido como este tipo de hoteles, pueden generar una catástrofe. *“En temporada alta el hotel puede llegar a tener 3.000 huéspedes. Sin embargo, incluso ahora que éramos la mitad, la baja presión del agua era indiscutible. Todo el mundo sabe que existe este problema. ¿De verdad no se puede solucionar?”*. Y el problema se evidenció en el momento de mayor necesidad.

La crítica del grupo entrevistado apunta a que no veían las condiciones mínimas para alojar hasta tres mil personas y, al mismo tiempo, ser capaces de enfrentar posibles tragedias. *“Parecen no tener un sistema de seguridad realmente funcionando, menos mal que era temporada baja. Si no fuera por nosotros mismos, que reaccionamos a tiempo y tratamos de unirnos y apoyarnos mutuamente, las muertes podrían haber sido muchas más”*. Según los seis italianos, el caos y la desorganización fueron evidentes.

Incluso una de las entrevistadas relata que personal del hotel le estaba diciendo que no se preocupara, que el fuego se estaba propagando fuera de la estructura hotelera. *“Por suerte que mi hijo tuvo miedo de avanzar hacia la habitación, porque en cuanto me devolví hacia él, me di cuenta de que el techo de la cabaña al lado de la nuestra ya se estaba quemando. En ese momento, otra señora, probablemente de la limpieza, nos gritó de alejarnos sin pensar en nada más”*. Como relata el grupo, no vieron a nadie de la administración o del personal del hotel coordinando una evacuación o indicando qué hacer. Correr hacia la playa, y olvidarse de todas las pertenencias, fue la única manera de no quedarse atrapados y salvarse.

## **Robos**

Y aquí entramos en otro tema que, para colmo, muchos tuvieron que vivir. Al dejar las habitaciones y correr hasta la playa, muchos se quedaron con lo puesto y no pudieron rescatar sus pertenencias. Como afirman los entrevistados, incluso durante el incendio, pero sobre todo después, se documentaron casos de robos y saqueos, lo mismo que otros turistas también confirmaron a otros medios. *“Lo pudieron hacer con toda tranquilidad. Yo que al final logré volver a la cabaña vi que incluso se comieron y bebieron las meriendas que había comprado para mis hijos, dejando los empaques vacíos. Y obviamente maletas abiertas, faltando lo más valioso”*.

Según los seis, pueden haber sido tanto personas externas como personal del hotel; sin embargo, no hay duda de que intencionalmente, y durante muchas horas, se les prohibió regresar a las habitaciones... quizás para contar con la necesaria tranquilidad e impunidad.

## **Escasa empatía**

Muchos turistas, por tanto, no pudieron rescatar sus cosas, quedándose en traje de baño, sin tarjetas de crédito, sin ropa, sin dinero y sin documentos. Por suerte, el Ministerio de Asuntos Exteriores de Italia logró gestionar permisos de viaje para todos aquellos que lo requerían, con el fin de permitirles dejar la República Dominicana sin contar con el pasaporte.

Durante el incendio, todos se trasladaron al hotel de al lado, el Viva Wyndham Dominicus Palace... donde la vida, según comentaron los seis, seguía como si nada estuviera pasando: música, bailes, tragos, animación, nuevos turistas que llegan otros que se van. *“A pesar de ser la misma cadena, parecía de estar en otro mundo, lejano años luz de la realidad que se estaba viviendo en el Viva Dominicus Beach”*.

En general, los entrevistados consideran que no hubo buena coordinación... tampoco un mínimo de solidaridad, salvo raras excepciones, que se esperaba de otros turistas o en la atención de todo el personal hotelero frente a una emergencia de este tipo: tanto tour operador como hotel se preocuparon más bien de “cerrar las cuentas” lo antes posible, empezando con los primeros huéspedes que tenían que viajar la misma noche o al día siguiente. Sin embargo, tampoco lograron organizar adecuadamente el transporte para aquellas personas cuyo viaje de vuelta fue anticipado dada la situación.

*“No teníamos nada y sin pagar no podíamos ni siquiera obtener un cepillo de dientes”. Niños sin pañales, mujeres en sus días sin toallas sanitarias y todo dejado al caso o la buena voluntad del grupo: “Lo único que hicieron fue mantenernos en el hotel Palace 12 horas hasta encontrar una habitación ahí mismo o en el Catalonia Royal; y despacharnos en cuanto fuera posible”. Menos mal sí se logró entregar ciertos medicamentos para patologías específicas.*

La falta de empatía empezaba por los representantes locales del tour operador italiano, pero seguía hasta la gestión internacional de la emergencia: *“En la situación en la cual estábamos, los representantes locales nos decían que teníamos gestionar la comunicación con el tour operador a través del chat. ¿Pero cómo se puede pensar que durante una emergencia como ésta la única vía de comunicación sea un chat?”.*

Para los seis, no fue fácil describir de nuevo todo lo que pasó en un día durante la esperada vacación del año en el Caribe. *“Resumiendo, nos sentimos abandonados”.* Hoy, viendo en las redes sociales cuan rápidamente algunos se olvidan de la tragedia y de la muerte de Francesca, promocionando fiesta, bailes y nuevos cócteles, es fácil entender lo amargo que haya resultado el trago de ron para los seis entrevistados.

Para mí, a pesar de un mundo y una coyuntura histórica que nos obligan a vivir una tragedia tras otra, esta entrevista fue la ocasión para subrayar que no podemos bajar la guardia, que en ciertos aspectos siempre podemos mejorar, especialmente en un país que quiere seguir creciendo en términos de turismo: seguridad en todos los aspectos, organización y planificación, gestión responsable de riesgos y emergencias, solidaridad con los desconocidos. ¿Por dónde empezamos?