

HOTEL TEQUENDAMA (1953-2009): UN MICROCOSMOS DE LA BOGOTÁ COSMOPOLITA

Angélica Murcia Piraquive

Trabajo de grado para optar por el título de Comunicador social-periodista

Dirigido por: Maryluz Vallejo

Pontificia Universidad Javeriana

Facultad de Comunicación y lenguaje

Comunicación Social

Bogotá, 29 de enero de 2010

DEL REGLAMENTO DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA

Artículo 23 de la Resolución No. 13 de julio de 1946:

“La Universidad no se hace responsable por los conceptos emitidos por los alumnos en sus trabajos de grado, solo velará porque no se publique nada contrario al dogma y la moral católicos y porque el trabajo no contenga ataques y polémicas puramente personales, antes bien, se vean en ellas el anhelo de buscar la verdad y la justicia”

Contenido

| | |
|--|-----------|
| Introducción | 11 |
| Marco Conceptual | 15 |
| Modernidad | 15 |
| Urbanismo | 17 |
| Espacio público y social | 19 |
| Imaginarios Urbanos | 20 |
| Memoria urbana, patrimonio e historia oral | 21 |
| Historia Cultural y Microhistoria | 23 |
| Los orígenes del Tequendama | 27 |
| Un sector con historia | 32 |
| Cruce de caminos | 34 |
| Se abren las puertas | 36 |
| Gerentes de “cinco” soles | 39 |
| La era de los generales, la colombianización del hotel | 41 |
| Empresa mixta con seis estrellas | 46 |
| El hotel de ensueño | 48 |
| Hoteles, blanco del terrorismo | 52 |
| En la ruta del mejoramiento | 53 |
| El anochecer de un sueño | 55 |
| El amanecer: la era Salazar Gil | 56 |
| La fórmula castrense | 58 |
| Un hotel, ahora cadena hotelera | 59 |
| Hotel escuela | 61 |
| Entre estrellas | 62 |
| Cinco estrellas y millones en cifras | 63 |
| Historias de vivos, avivatos y muertos | 65 |
| Las estrellas del cinco estrellas | 66 |
| Un hotel casi búnker | 70 |
| “Invitados especiales” | 71 |
| De muertes, fantasmas e historias de ultratumba | 73 |
| Huésped, mi querido huésped | 76 |
| -Dominique Garelli, la huésped francesa | 78 |
| Personal calificado | 82 |
| -De las camas a la mesa | 82 |

| | |
|--|------------|
| -Un hombre hecho chef | 84 |
| -La ilusión de lavar | 88 |
| -El hombre de las nenas | 89 |
| -Un ama de llaves | 91 |
| -La energía en el servicio | 93 |
| Estilos de vida: pasarela de reinas, podio de deportistas, y arena de políticos | 96 |
| Tequendama, otra casa del Minuto de Dios..... | 98 |
| La comida, el alma del hotel..... | 106 |
| Tanque de ideas y base de operaciones | 107 |
| El hotel cultural | 109 |
| Porque no puede faltar el fútbol | 111 |
| El protagonismo de la política | 113 |
| -El hotel constituyente | 117 |
| 24 horas en el Tequendama | 122 |
| 5:45 a.m..... | 122 |
| 7:00 a.m | 123 |
| 8:00 a.m | 124 |
| 9:00 a.m | 125 |
| 10:00 a.m | 125 |
| 11:00 a.m | 126 |
| 12:00 a.m | 127 |
| 1:00 p.m..... | 128 |
| 3:00 p.m | 129 |
| 4:00 p.m | 129 |
| 6:00 p.m | 130 |
| 9:00 p.m | 130 |
| 11:00 p.m | 131 |
| 12:00 p.m – 5:45 am..... | 131 |
| 6:00 am | 132 |
| Conclusiones | 133 |
| Bibliografía | 136 |
| Anexo | 139 |

Introducción

Soy bogotana, pero desde hace sólo una década vivo en la ciudad, que he ido descubriendo por partes. El Hotel Tequendama fue uno de estos descubrimientos, porque sólo conocía hoteles de ambientes más contemporáneos, nada tradicionales. Aunque nunca había pisado un salón del hotel, siempre tuve al Salón Rojo como referencia de lugar elegante, escenario de eventos importantes.

Allí llegué indagando en la historia de la hotelería tradicional bogotana para la revista *Directo Bogotá*. Me interesaba recuperar la historia del Hotel Continental en su época dorada —cuando la avenida Jiménez era epicentro de la ciudad— y el hotel ofrecía lo mejor de la gastronomía, el espectáculo y la cultura para huéspedes y visitantes. En los años noventa entró en decadencia hasta su reciente remodelación como edificio de apartamentos y locales comerciales, dentro del plan de recuperación del centro de la ciudad. Tenía claro que había sido un hotel emblemático, pero no había muchas fuentes que pudieran contar la historia, ya que el Continental se inauguró en 1948, y tras su cierre no se conservaron documentos. Fue entonces cuando me encontré con el Tequendama, otro hotel tradicional y reconocido del que sí había registro y del que sí podían hablar los ex empleados que mantienen un vínculo con la empresa y el personal que labora actualmente. De allí surgió la idea de contar su historia, parte de la memoria urbana de Bogotá.

En el Tequendama me abrieron las puertas y los archivos, lo que no era novedad para ellos, porque el hotel ha sido objeto frecuente de estudio para estudiantes de hotelería o de arquitectura; la novedad es que yo no escribiría una historia de tipo empresarial para resaltar el modelo hotelero exitoso. Ni tampoco una historia conmemorativa, con versiones “oficiales”, como la escrita por Alfredo Iriarte en 1988 (aunque me resultó muy útil como libro de referencia). Se trataba de escribir una historia periodística en el género de la crónica.

Así nació la hipótesis que pretendía demostrar: que en alguna medida el Tequendama ayudó a impulsar procesos de modernización sociales y urbanísticos; primero, por el apogeo del hotel a mediados del siglo XX y, segundo, porque a su alrededor —en el entorno del tradicional sector de San Diego— se desarrolló el complejo urbano del Centro

Internacional. Y con este objeto de estudio comencé a armar el marco conceptual con categorías como modernidad, urbanismo, espacio social y urbano, imaginarios urbanos, patrimonio y con un enfoque teórico de la microhistoria y la historia cultural.

El trabajo se justificaba porque no se había hablado antes del hotel como símbolo de Bogotá, como epicentro social, político, económico y cultural del país, ni de sus historias de vida desde el enfoque de la microhistoria, para indagar en las significaciones y dinámicas sociales, más aún teniendo en cuenta que el Estado es el propietario del hotel, adscrito al Ministerio de Defensa, y que frente a la gerencia general está un General de la República de dos soles.

Resultaba pertinente realizar esta memoria sobre un lugar no explorado en su totalidad desde el periodismo cultural. Se desprendió así el objetivo general: escribir una serie de crónicas del hotel visto como un microcosmos de la capital, con sus mismas tensiones y dinámicas sociales, desde sus orígenes y pasando por las distintas épocas hasta nuestros días.

Después de revisar la historia de la hotelería en Colombia e identificar los hoteles más famosos de Bogotá desde comienzos del siglo XX, empecé a estudiar El Tequendama desde las fuentes documentales y orales confrontándolas con los registros de prensa del diario El Tiempo y de El Espectador. La idea era recoger todo lo que se mencionaba sobre el hotel, desde el momento de la inauguración, y cruzarlo con lo histórico.

Fue así como empecé a indagar en los archivos del Tequendama; allí encontré esbozos de la historia, un par de libros corporativos, recortes de prensa en desorden y numerosos informes de gestión. Desafortunadamente, la información estaba fragmentada e incompleta; de la primera época del hotel —cuando lo manejaron extranjeros— no quedó memoria. Los archivos datan de 1975 en adelante, tanto de registros hoteleros como de fotografías, incluso las fotografías son aún más recientes.

Pensaba que esos vacíos podrían subsanarse con las fuentes orales, pero no fue nada fácil. Primero, porque desde Gerencia les sugirieron a los empleados hablar conmigo, con lo que se perdió un poco la espontaneidad y la libertad de hablar sobre sus rutinas y, por supuesto, se sintieron algo cohibidos y con la idea siempre de hacer quedar muy bien al hotel. Así que

antes de continuar con las entrevistas en las que no me decían más de lo que ya sabía, empecé a hacerme notar en los pasillos, en sus puestos de trabajo, de esparcimiento; mi presencia recurrente (de “mosca en la pared”, como dicen los científicos sociales) les generó confianza, y ya los buscaba yo sola —no en compañía de la jefe de prensa o la coordinadora de archivo—, y sin más presión que la del tiempo. Claro que muchos empleados no quisieron hablar o fueron muy parcos; una lástima porque sus historias de vida han estado ligadas al hotel, sin embargo, logré más de 40 entrevistas formales y otra docena de charlas informales.

A medida que acumulaba información, quise buscar modelos de historias sobre hoteles para identificar estructuras, estilos, fuentes. Sin embargo, no encontré ningún texto donde el protagonista fuera un hotel. Sólo una breve crónica de Magdalena Insuasti sobre el hotel de los inmigrantes en Argentina en la que contaba cómo se inició el proyecto y varios detalles de lo que fue el más famoso lugar de inmigrantes en Argentina, un hotel donde podían alojarse 5 días sin pagar o hasta ser ubicados en un puesto de trabajo aquellos provenientes de otros países. Un lugar que llamó la atención de los periodistas por las historias que de allí se desprendían. Una crónica que recoge las impresiones de prensa y la importancia histórica de centros de reunión como estos donde emerge cultura y se fusiona con la existente.

En el libro *Hoteles Literarios; viaje alrededor de la tierra (1958)* de Nathalie Saint Phalle se habla de los hoteles que famosos autores recrearon en sus obras, pero no era tampoco lo que buscaba. En Marshall Berman encontré una historia de lugar, quien en su reciente libro *On the Town (2006)* habla de cien años de espectáculo en Times Square. Desde allí abarca el reconocido sector de Broadway, y con su peculiar visión recrea el mundo del espectáculo y de las artes que pasó por Times Square y dejó huella en los neoyorquinos y visitantes.

Con el fin de desentrañar la historia del Tequendama también revisé el método de inmersión de Gay Talese —uno de los padres del llamado Nuevo Periodismo— para dar cuenta de los lugares (en particular de Nueva York); método basado en la investigación obsesiva sobre los detalles, personajes anónimos y hechos minúsculos necesarios para dimensionar y dibujar el entorno. Método de inmersión periodística y de compenetración

que pude aplicar tras visitas sucesivas al hotel, a distintas horas del día y de la noche donde me dediqué a observar las escenas cotidianas y a ser testigo de eventos repetidos o inusuales. Creo que llegué a conocer mucho mejor el hotel que varios de los empleados que llevan años allí metidos.

Los modelos mencionados me llevaron a escribir una gran crónica dividida en capítulos para reflejar la frenética actividad de un hotel de lujo. La primera parte es histórica, refleja la antesala del hotel moderno, el entorno del turismo y la hotelería del país antes de que llegara a Bogotá la cadena norteamericana que impulsó la creación del Tequendama, a tono con los grandes hoteles del mundo. Se habla del terreno y de sus dueños, la Caja de Retiros de las Fuerzas Militares, y de su influencia en la consolidación de la marca Tequendama. En el segundo capítulo enfoco el estilo administrativo, primero de la etapa internacional y luego de la militar; los hechos que llevaron a que el hotel tuviera sus épocas doradas y otras más difíciles, con huelga de empleados incluida o crisis económica. El tercer capítulo tiene mucho más color: son las historias reales y maravillosas de un sitio con magia, los huéspedes más recordados, las anécdotas que mucha gente no olvida y los fantasmas que lo rondan. El cuarto capítulo es una muestra de lo que ha acontecido en el hotel, de cómo todas las esferas sociales han tenido una relación muy estrecha con esta institución, sede de desfiles de modas, banquetes de caridad, fiestas de mafiosos y eventos políticos tan significativos como la Constituyente. El último capítulo se ocupa de un día en el hotel, 24 horas en las que un ejército de 546 personas trabaja para competirle a las nuevas cadenas hoteleras que ingresan al país.

Esto es solo una aproximación a todo lo que el lugar tiene para ofrecer; estos son los descubrimientos que hice y mi aporte a la construcción de la memoria urbana sobre un lugar, un hotel querido por propios y extraños, que refleja como un espejo la historia y la mentalidad de la sociedad colombiana.

Marco Conceptual

El Tequendama, microcosmos capitalino

“la historia urbana es en buena medida la historia de la construcción de la ciudad, cuyo elemento más específico viene dado por su énfasis en la forma física”¹

Para entender cómo un hotel se vuelve emblemático y adquiere vida propia hay que conocer el contexto histórico en el que surgió y se desarrolló. Aparte de ser un lugar físico, el Hotel Tequendama se ha convertido en un lugar cargado de memoria y de significado, un epicentro bullente de la capital colombiana donde confluyen la vida política, social y cultural con sus dinámicas cotidianas, sus tensiones y conflictos.

En 1948, cuando Bogotá se recuperaba de los estragos del 9 de abril, se concibió un nuevo hotel que ofreciera mayor capacidad que los existentes, porque con la IX Conferencia Panamericana —celebrada en los funestos días del asesinato de Gaitán—, quedó comprobada la limitada oferta hotelera de la capital. Además, la reconstrucción de buena parte del centro tradicional en el eje de la carrera séptima invitaba a hacer una transformación del paisaje urbano, que desde entonces se atisbó como el Centro Internacional, a tono con una urbe cosmopolita.

Modernidad

Antes de que llegara a la ciudad el Hotel Tequendama la modernidad apenas llevaba su curso normal, desde el medio urbano, como menciona Juan Carlos del Castillo se vivía la transformación física de la ciudad con elementos modernos que Del Castillo empieza a estudiar más o menos a principios de siglo, 1920 (Del Castillo, 2003). Precisamente, esa modernización de la ciudad la entiende Alberto Saldarriaga Roa desde los cambios

¹ Citado por Arturo Almadoz en *Historiografía urbana en Latinoamérica: del positivismo al postmodernismo*. En Bruce M. Stave, “A Conversation with Anthony R. Sutcliffe. Urban History in Britain”, *Journal of Urban History*, Vol. 7, No. 3, mayo 1981, pp. 335-379, p. 373

materiales que han alterado la estructura física de un espacio urbano; pero también desde los cambios surgidos en las mentalidades —individual y colectiva— que han orientado los cambios físicos y al mismo tiempo asumido sus efectos (Saldarriaga Roa, 2000)

En ese orden de ideas en el sector del San Diego la construcción del Hotel Tequendama alteró el espacio urbano y las mentalidades, de ahí que fuera imán para convertirse en el Centro Internacional que hoy en día aloja a bastantes corporaciones financieras y oficinas de todo tipo. Su entrada era de por sí un símbolo de progreso sinónimo de cambio de mentalidad, así lo anunciaba la Revista de arquitectura Proa cuando decía que “el nuevo hotel con su influencia ocasionará valorizaciones y una interesante remodelación urbana a sus inmediatas vecindades” (Aspecto panorámico, 1953).

Es así como se puede hablar de modernidad, el sociólogo estadounidense Marshall Berman llama modernidad a la experiencia vital que comparten todos los hombres y mujeres — experiencia del espacio y en el tiempo, del ser y de los otros, de las posibilidades y de los peligros de la vida— (Berman, 1982, p.1). Para él, “los ambientes y las experiencias modernas cruzan todas las fronteras de la geografía y la etnicidad, de las clases y la nacionalidad, de la religión y la ideología”. Según él, dicha experiencia se nutre de una gran variedad de fuentes; de múltiples procesos sociales en el campo académico, la producción, las formas de poder, los espacios, el territorio, las formas de organización social, los conflictos etc. De igual manera esos procesos de modernización generan una variedad de visiones sobre la experiencia moderna que dan vida al concepto de modernismo. En la configuración del hotel sin duda la experiencia es distinta, los ciudadanos que ven cómo nace una estructura a razón de un piso por semana viven el nuevo espacio desde la forma de organización y desde lo que allí se deriva, desde los procesos mismos que llevan al cambio de mentalidad.

Precisamente, Perry Anderson hace la diferenciación entre los términos de modernidad, modernización y modernismo. La modernización alude a los procesos económicos y sociales, mientras el modernismo es una visión cultural, y la modernidad es la experiencia histórica, aquello que media entre el proceso y la visión (Anderson, 1995). En el caso del Hotel Tequendama, el proceso fue llegando de a poco, con la construcción de un edificio que promovió la construcción aledaña y la dinamización del sector. La gente iba teniendo la

idea de que el Centro Internacional evocaba actualidad y convocaba públicos y artistas reconocidos.

Así, desde la formación de un pensamiento moderno de la ciudad también se puede analizar la modernización en Bogotá, según Juan Carlos del Castillo. En el caso hotelero, el escenario cultural y empresarial, influenciado por estilos administrativos y costumbres foráneas que las elites adoptaron trajo esas visiones e ideas de modernidad: el hotel abría sus puertas con estándares internacionales, era dirigido por personal extranjero que se encargaría de mantener la imagen de modernidad, no sólo por el aspecto físico, sino por la constante renovación de sus menús, de sus actividades sociales y de la actividad cotidiana. Los shows a los que concurrían las élites dotaban de glamour y sentido europeo las noches capitalinas.

Urbanismo

La modernización de la ciudad sin embargo, se demoró. El modelo no se impuso fácilmente según Del Castillo porque la preocupación por la modernización se concentró en temas como el estado, el modelo económico, la cuestión agraria, la religión, los partidos, etc. así cuestión urbana quedó relegada a un segundo plano.

Irremediablemente la modernización va de la mano con el concepto de urbanismo, en el sentido de cómo se va configurando la ciudad, en el caso del sector de San Diego y su auge, la carrera décima y la calle 26 se adaptaban con gran dificultad pues en algunos sectores se negaban a quitar construcciones alegando ser consideradas como patrimonio y muestra de la arquitectura (La carrera 10a y la Iglesia de Santa Inés, 1953).

Para hallar las implicaciones simbólicas del hotel es necesario devolvemos a las transformaciones de la ciudad y su configuración urbana. En primer lugar, menciona Del Castillo que Bogotá ingresó al siglo XX con la estructura urbana de una ciudad colonial. Esa metamorfosis de la ciudad colonial hacia la ciudad moderna es un proceso espontáneo que, según José Luis Romero, caracterizó la modernización de las ciudades latinoamericanas (Romero, 1976). Dice Romero que en pocas décadas estas ciudades fueron cambiando y se vieron abocadas a arrinconar las formas de vida y la mentalidad de las clases tradicionales. “En su lugar las nuevas sociedades elaboraron lentamente los

rudimentos de otra cultura urbana que empezaría a desarrollarse en ciudades que muy pronto modificaron los rasgos de su rostro” (Romero, 1976)

A la transformación ayudó el crecimiento demográfico, que en Bogotá se vio definido por los movimientos de poblaciones que huían de la violencia más que por las migraciones europeas (como ocurrió en Buenos Aires, por ejemplo), la ocupación rural en las zonas aledañas a la ciudad y, por qué, no la influencia decisiva de otras ciudades. Ya decía Romero que en el nuevo modelo de la ciudad se incorpora el concepto de monumentalidad, que se expresa en los nuevos elementos urbanos, como los edificios públicos imponentes. El Tequendama en su época fue el edificio más alto en un punto de la ciudad que, si bien no era lejano a la movida del centro, empezaba a descentralizar lo histórico.

Pero mucho antes de que el Tequendama fuera construido, en 1933, se creó el Departamento de Urbanismo que dirigió el austriaco Karl Brunner, quien centró sus esfuerzos en atender los problemas fragmentarios: la organización vial para el centro de la ciudad, el diseño de nuevos barrios y urbanizaciones y el control de proyectos propuestos por los particulares. En la segunda etapa agrega el tema de los equipamientos (Biblioteca Nacional, Ciudad Universitaria, Estadio, etc.).

Con la vinculación de Le Corbusier, en 1949, y su proyecto de modernización urbana se abre espacio a las ideas vanguardistas. Así, la llegada de la modernidad, según Del Castillo, se aprecia en la modernización de sus infraestructuras, fundamentalmente con las redes de servicios públicos y los nuevos edificios que reemplazaron las viejas casonas con tipologías vanguardistas, incluso monumentos como el de los periodistas fue relocalizado, de la carrera décima con 26 al parque que lleva su nombre en la carrera 3ra con Avenida Jiménez en Las Aguas, para dar paso a la modernización y el urbanismo.

Dice Romero que lo más significativo de la transformación de las ciudades fue la aparición de las nuevas burguesías, la imitación por parte de esas burguesías de los modelos europeos, la expresión en la ciudad de otros estilos de vida y el surgimiento de clases medias y obreras que se empezaron a disputar el derecho a la ciudad.

Según María Cristina Campo entre las décadas del cuarenta y sesenta se nota un proceso acelerado de urbanización. En esas décadas la población residente en zonas urbanas pasó de 30 por ciento al 52 por ciento. Según Ocampo, la tasa de crecimiento de Bogotá superó el

5,3 anual; pasó de 330.000 habitantes en 1938 a 1.6 millones en 1964, y a 2,8 millones de ciudadanos en 1973 (Ocampo, 1999).

Vale la pena destacar, como lo hace Arturo Almandoz, que hay que pensar de otra manera en el urbanismo moderno: “Más que los orígenes de la urbanización en su dimensión demográfica o del urbanismo en su sentido técnico, se intenta indagar la formación de la cultura urbana y el despertar de la conciencia sobre ciudad en una sociedad en particular” (Almandoz, 2009). En el caso particular del Tequendama cómo se va formando alrededor de todo lo que se vive en el hotel un despertar de modernidad y como se va configurando poco a poco en un sitio frecuentado por todos los sectores sociales, ahí se puede hablar de alguna manera de ese urbanismo moderno que atrae modernización y modernidad al sector a través de las dinámicas que se empiezan a vivir.

Espacio Público y social

Junto a la idea de urbanismo está el desarrollo del espacio público en las ciudades. Para ello hay que empezar a analizar, como lo hace Gabriela de la Peña, la antropología de lo urbano “entendido como el conjunto de las relaciones sociales llevadas a cabo en el marco de lo público en la ciudad”. Según reseña De la Peña, para el filósofo George Simmel “la ciudad se perfila como el campo de acción sobre el cual los individuos establecen relaciones conforme al constante cambio de estímulos, de especialización y de racionalización”. En esa medida el espacio público es definido como “un orden de las visibilidades destinado a acoger una pluralidad de usos o una pluralidad de perspectivas y que implica, por ello mismo, una profundidad” (De la Peña, 2009). La definición tiene en cuenta la asociación entre la realidad social de los lugares tanto material como simbólica. El espacio público sintetiza el espacio “como marco, (re)producción y apropiación de los sujetos que lo viven y sobreviven; y de lo público como forma de interacción basada en lo fragmentario, lo superficial y lo visible”.

Lo público deviene muchas veces en lo social. Peña menciona cómo Henri Lefèbvre presenta una perspectiva del espacio social “aquello que en el devenir y el discurso cotidianos sirve para distinguir —aunque no para aislar— unos lugares de otros, en los cuales transcurre la vida social”, esos lugares que forman el espacio social corresponden a un uso específico de ese espacio y a unas prácticas espaciales significativas. Según

Lefèbvre, el espacio es un producto social que se refiere a las relaciones sociales que ahí establecen los individuos como usuarios.

Tomando la idea de De la Peña, hay que decir que en el contexto urbano nuestro, el espacio social para descubrir es el Hotel Tequendama, centro urbano importante donde se producen interacciones basadas en el tránsito de ideas, de personas y de objetos. De esa negociación surgen imaginarios o imágenes en tanto representaciones tanto de lo que acontece como de lo que se conoce del lugar.

Imaginarios urbanos

Precisamente del espacio social donde se descubren interacciones y se viven prácticas se pasa a la forma en la que las ciudades son pensadas y analizadas, según Armando Silva deben ser vistas no solo por las edificaciones sino también como construcciones y proyecciones imaginarias, relacionadas a las vivencias y prácticas de los ciudadanos. (Silva, Imaginarios urbanos, 2000)

Las percepciones de la gente proyectadas en una ciudad son imaginarias, según Silva porque cada individuo es hijo de las cualidades de su cultura, porque cada persona vive lo que entiende como su realidad y porque aquello que cada cual imagina es la visión con la que piensa el futuro. (Silva, 2003, pág. 39) Sin embargo, de algo tienen que nacer esas percepciones y qué más que de la ciudad que, como dice Armando Silva del caso de Bogotá, tiene como cualidad sobresaliente haber sobrevivido a una gran herida: un magnicidio. Un hecho que según el autor “le ha impreso un carácter y, no obstante su funestas consecuencias, le ha hecho nacer como ciudad moderna” (Silva, 2003, pág. 39)

Para Silva, la segunda parte del siglo XX nace en nuestro país en 1948 con el asesinato de Jorge Eliecer Gaitán. La investigación de Silva arrojó que 60 por ciento de los encuestados consideran este hecho como la gran herida de Bogotá, que sincrónicamente coincide con el periodo conocido como la Violencia y con el surgimiento de las bases sobre las cuales se sostendrá el desarrollo urbanístico de la ciudad. Para Silva, el drama también dejó profundas huellas en la creación cultural, la arquitectura, el arte y los medios (Silva, 2003, pág. 76)

Con el paso de los años, en la prensa la imagen de las ciudades adquiere un sentido de modernidad, de vida industrial y de reparto de los roles sociales. Para Armando Silva, en Bogotá, este fenómeno tiene varias manifestaciones —topográfica, cultural, temática y por audiencias—, que apuntan a determinar cuáles son los distintos actores urbanos. Así, el autor entiende por actor urbano mediático todo hecho que se refiera a un deseo colectivo que merezca una representación.

El imaginario que construye la prensa tradicional se relaciona con todas las audiencias ya sea las elites o los ciudadanos del común y aquello que les provee como información. Un hecho que sin duda le dio protagonismo al Hotel Tequendama fueron los eventos que se desarrollaban y que eran retratados por los periódicos y revistas, que generaban distintas lecturas en los sectores antes mencionados. Porque si bien, como menciona Armando Silva, en nuestra ciudad el ascenso social se asocia a la posibilidad de cursar estudios y de tener buena cultura, de alguna manera también se relaciona con el acceso a eventos y la visibilidad en los medios y todo eso ocurría en el Tequendama, de ahí a que se pudiera pensar que aquel que iba a encuentros en el hotel gozaba de prestigio o reconocimiento.

Por último, en cuanto imaginarios hay que evaluar cómo el Tequendama termina siendo parte de aquello que el ciudadano del común percibe. En la investigación de Armando Silva, cuando se revisan los datos obtenidos en la indagación sobre la riqueza arquitectónica de Bogotá, se evidencia que los capitalinos han elaborado unos mapas mentales en los que la belleza aparece construida en torno a seis elementos: barrios, plazas, iglesias, edificios, entidades y parques. Entre los barrios está el Centro Internacional, en las calles, la 26, y entre las construcciones y edificios erigidos por entidades se encuentra el Hotel Tequendama. De alguna manera un referente capitalino una marca de identidad urbana.

Memoria urbana, patrimonio e historia oral

La identidad de un lugar está dada por las vivencias de los ciudadanos y por esos fragmentos de memoria en la que hay múltiples reminiscencias de tiempos pasados que de alguna forma se proyectan al presente. Esa identidad es la que constituye la materia esencial del patrimonio urbano y el cultural. En el caso del segundo se puede referir a todo lo material y a lo inmaterial que por su valor es vital para la permanencia de la identidad y

la cultura. “El patrimonio viene dado por la historia, la ciudad es pasado apropiado por el presente y es el la utopía como proyecto actual. No hay ciudad sin proyecto de futuro. No hay urbanismo sin conflicto no hay ciudad sin vocación de cambio” (Borja, 2003).

En el caso del hotel, lo que nos atañe es más la idea de un patrimonio inmaterial en cuanto lugar emblemático en el que se reunieron los sectores del país a tomar sus decisiones. Para la recuperación de este patrimonio es necesario valerse de la historia oral porque en el Hotel Tequendama, si bien hay documentos, no hay trabajos que reflejen sus rutinas o tradiciones. Claro, teniendo en cuenta que hay limitaciones reales con los testimonios como el hecho de que todo no es fidedigno, de que la memoria es traicionera.

Según Steve Stein (1986), la historia oral es una fuente excelente para la vida cotidiana porque en la entrevista histórica se pueden averiguar todo tipo de detalles. La ventaja es que con este método el investigador puede regresar varias veces a las fuentes para explorar la complejidad de un suceso. Lo más importante de este método investigativo es que se conocen los entretelones de los sucesos, el detalle que da más luces y color a las historias. Lo más interesante de la historia oral es que habla sobre los significados de los sucesos para la personas.

Con la historia oral se pretende estudiar a las personas como actores vitales, justamente la historia oral puede ser reveladora para descubrir cómo la autodenominada “familia Tequendama” hizo del hotel el lugar que es. Ahora bien, la apropiación significativa del lugar se conecta con la noción en torno a dicho lugar, con la relación creada “ya sea el espacio habitacional, que se constituye en lugar de residencia, o el espacio de circulación, que se transforma en "lugar de paso", por ejemplo, donde concurren distintas prácticas y densidades simbólicas” (Luis & López, 2004). En el caso de un lugar de memoria los vínculos son aún más fuertes ya que es apreciado más allá de su valor de uso, pues hay sentidos vinculados a la emotividad, a la historia. Bien puede ser este el caso del Hotel Tequendama, cuyo significado va mucho más allá del hecho de ser un lugar de paso para turistas o centro de reuniones.

Es precisamente esa sacralización del patrimonio la que alude u preservación: “Los sentidos de los lugares son emergentes del conjunto de imaginarios compartidos por los diferentes grupos sociales”. (Lacarrieu, 2007)

Historia Cultural y Microhistoria

Todos los elementos que se configuran en el nacimiento y consolidación del hotel son sólo un abrebocas del real objeto de estudio. Así que surgió la inquietud de cómo contar la historia de un lugar. Sobre hoteles como objeto de estudio sólo encontré una crónica que en cierta medida se comparaba con lo que quería trabajar. Magdalena Insausti² escribió sobre el emblemático Hotel de los Inmigrantes de principios de siglo XX en Argentina. Allí reconstruye lo que fue el hogar de inmigrantes, los servicios que ofrecía, su agencia de prensa que atraía más inmigrantes. La crónica relata uno de los últimos lugares que mostraban el auge económico de Buenos Aires a principios del siglo XX, pues se daban el lujo de atender como se debía a todos los inmigrantes que llegaban en situaciones complicadas y que en alguna época fueron foco de cólera en Argentina. Insausti retrata al hotel como sitio emblemático que resume la memoria tangible de un siglo de historia argentina.

Ya que el material sobre hoteles era escaso para trabajar el tema también tomé como ejemplo el libro de Marshall Berman *On the town: a hundred years of spectacle in Times Square* (2006), donde se cuenta la transformación de barrio urbano en Times Square, un lugar que llegó a definir la experiencia urbana con su panorama de luces, los signos y las personas. Berman muestra cómo la vida moderna energiza y permite el desarrollo a través del mundo moderno, así muestra un Times Square donde la gente quiere abrazar, bailar y cantar. Un entorno que invita a la gente a trascender las fronteras de raza y clase. Así, él ve que la combinación de rascacielos que inunda sin piedad la ciudad, la explosión de luces y multitudes son un buen augurio para la gente que quiere encontrar la manera de reclamar su derecho a ser parte de la ciudad espectáculo. Este libro de Berman es una historia cultural del Times Square, una mirada personal de un espacio público, desde sus inicios como centro de entretenimiento hasta su más reciente transformación. Una idea de lo que se quería con el Tequendama.

Entonces, para pensar cómo contar la historia de un hotel que ha sido escenario de todo tipo de acontecimientos se consideró el concepto de la microhistoria. El término de

² Crónica del Hotel de Inmigrantes disponible en:
<http://www.taringa.net/posts/info/866249/Cr%C3%B3nicas-del-Hotel-de-Inmigrantes.html>

microhistoria se remonta a Carlo Ginzburg y su libro *El queso y los gusanos* de 1976 “cuyo objeto era la reconstrucción de la cosmovisión; la de un molinero friulano del siglo XVI” (Serna & Anacleto, 2000, pág. 23).

Según Justo Serna y Anacleto Pons la microhistoria acaba definida por dos rasgos, que a la vez son genéricos y personales. Se habla de un proceso constructivo de la investigación, es decir, los investigadores se caracterizan por hacer de su trabajo un constructivismo consciente en el que no hay nada dado, así todas las elecciones que se hacen sobre categorías, sujetos, pruebas, estilos, porque todo tiene repercusión. Lo segundo se relaciona con una actitud anti escéptica, predicar el constructivismo no tiene por qué significar tomar posiciones escépticas. Así el observador se dota de instrumentos para representar lo más fielmente posible algo que es externo (Serna & Anacleto, 2000, pág. 237).

El contexto resulta ser importante dentro de la definición de la corriente de la microhistoria, pues se insiste en el valor explicativo, significativo del contexto: “si de cosas pequeñas nos ocupamos, hemos de hacerlo ubicándolas en el tiempo y en el espacio correspondiente” (Serna & Anacleto, 2000, pág. 238). Ginzburg habla de la investigación nominal que consiste en la reconstrucción de las distintas esferas de la vida, de las diferentes acciones humanas emprendidas por alguien y que deja huella. A lo que concluyen los autores que no hay una única vía para la historia social.

Para ser más claros, la microhistoria pueden constituirse, como lo menciona Nancy Stieber y lo cita Almandoz, “en investigaciones de pequeña escala sobre las interacciones sociales a través de la cuales la cultura es producida”. Lo más importante es que hay preferencia sobre lo concreto, sobre la observación. “En vez de enmarcar los problemas históricos en trayectorias de desarrollo de largo alcance, los historiadores leen particularidades minuciosas y empíricamente observables, para revelar los códigos, fuerzas y procesos que actúan en las formas culturales” (Almandoz, 2009)

Para Almandoz, la idea de microhistoria es vista “como un planteamiento conceptual y metodológico referente al alcance del estudio, que suele ser asociado con una pequeña localidad o región, en lugar de un contexto nacional”; entonces se le presta mayor atención a aquello que pasa en el día a día, a las personas comunes y corrientes, antes que a los hechos muy importantes de determinados personajes con marcada relevancia dentro de su

entorno. Para el caso del Tequendama es importante retratar la cotidianidad, pero también es vital entender el contexto histórico.

Precisamente ese interés por las cosas cotidianas es lo que, según Almandoz, “vincula a la microhistoria con la preocupación por las formas culturales y tradiciones de los grupos sociales no elitescos”. Así, para él, se da un giro en tanto se reconoce la importancia de la producción de imágenes y discursos para estudiar la transformación de cualquier orden simbólico.

Según el autor, en Latinoamérica el campo de la historia cultural parece ser coincidente con el de la microhistoria. Se comparte la inquietud de incorporar aquellos discursos que representan, “dejando ver una común concepción de lo urbano en tanto generador de imaginarios o como lugar de producción de significados”, tal como cita Almandoz a propósito de Stieber y la microhistoria de la ciudad moderna: “Mientras los artefactos de la ciudad, sus calles, plazas, arcadas y edificios pueden ser interpretados como signos visibles de procesos sociales, económicos y políticos, conceptuando así la ciudad como compuesto de actos representacionales, la representación de la ciudad en sí misma ha devenido un fértil campo de estudio.” (Almandoz, 2009)

De ahí que se intente mediante una microhistoria acercarse a las manifestaciones sociales y culturales que han tenido lugar en el emblemático Hotel Tequendama, como un aporte a la historia cultural del Centro Internacional y de la capital.

Según Almandoz, Paolo Sica insistió sobre la relevancia de la literatura como "reserva importante de meditación", afirmando que la ciudad recreada en la obra literaria se vuelve en sí misma "una de las dimensiones de la ciudad real" (Almandoz, 2009). Para Sica, esas inquietudes han alimentado la necesidad de buscar en el pensamiento humanístico en general, antes que en la literatura urbanística especializada, las claves de los cambios y las transformaciones impuestas por la urbanización moderna en sociedades occidentales. Así, el autor reconoce una concepción también abierta a la representación técnica de lo urbano, que la "ciudad emocional" está "más cercana a la realidad - a la esencia de lo urbano - que la representación y el ordenamiento urbanísticos racionales impuestos por funcionarios estatales.

La microhistoria entendida como un género específico de narrativa y forma de hacer historia. El objeto de la microhistoria, según Roger Chartier, no reside en las estructuras ni en los mecanismos que rigen, fuera de todo subjetivismo, las relaciones sociales, como sí la racionalidad y las estrategias que ponen en funcionamiento las comunidades, las parentelas, las familias los individuos. Por su parte la historia cultural procuró defender la legitimidad del estudio de lo mental sin apelar más que a la propia historia como disciplina o ciencia específica (Vainfas, 1996). La historia cultural no rechaza las expresiones culturales de las élites o clases letradas pero muestra especial aprecio, tal como por las manifestaciones de las mayorías anónimas revela especial aprecio por lo informal y por lo popular.

En la microhistoria bien puede involucrarse los conceptos antes mencionados, si bien hacen parte de la historia que va a retratarse y del objeto de estudio. A partir de categorías como modernidad, urbanismo, espacio social y urbano, imaginarios, patrimonio, historia cultural se pretende develar aquello que está implícito en los 56 años del hotel, en los miles de eventos acontecidos, en las personas que han trabajado y en todo lo que se sigue moviendo aún para lograr entenderlo como el microcosmos capitalino.

Los orígenes Tequendama

Capítulo 1

Advierten los historiadores que desde tempranas épocas se improvisaban hospedajes para los viajeros, inicialmente sólo se les ofrecía un lugar para dormir. Sería el avance en los transportes lo que haría más necesaria las instalaciones hoteleras en las ciudades. En Colombia, la legislación turística impulsó el crecimiento del gremio y atraería la inversión extranjera. Estos son los antecedentes del más famoso hotel capitalino con el nombre del legendario salto

La cronología básica para una historia del turismo colombiano, del arquitecto Jorge Valencia Caro, ubica los inicios de la actividad formal de la hotelería con el decreto del 22 de abril de 1825 expedido por el General Santander, quien en calidad de presidente ordenó conceder “varias exenciones a los que establezcan posadas ventas o mesones, en los caminos públicos”. Así, los propietarios y empleados “indispensables” de cualquiera de estos establecimientos quedaban exceptuados del sorteo para el servicio en el ejército. Los dueños de estos locales no pagaban arrendamiento en los baldíos y si eran cercanos a páramos o desiertos no tenían que aportar nada a los municipios por razones del negocio.

A la legislación que promovió el incipiente gremio se agrega el desarrollo y progreso de los medios de transporte en el siglo XIX. Así, “el hábito de viajar por placer y distracción se hizo más común en el mejoramiento de los servicios férreos, lo cual alentó la construcción de hoteles de verano y descanso en las principales estaciones del ferrocarril” (Liliana Andrade Mahecha, 1983).

Sin embargo, faltaba un gran camino para llegar a los famosos hoteles cómodos y limpios de los que hablaba Santander en su *Diario de Viaje a Europa y los Estados Unidos*, escrito entre 1829 y 1832 (Valencia Caro, 2008, pág. 58) y en los que probablemente muchos patriotas y extranjeros se inspiraron para brindar mejor servicio. El censo reportaba una demografía de 1.686.038 habitantes en el territorio nacional y los visitantes no reportaban siquiera un hotel pequeño; John Steuart, indignado, escribió en 1836: “No creo que en el

mundo civilizado haya una ciudad de su tamaño sin un hotel”. (Valencia Caro, 2008, pag. 60)

Por esta época, en la capital, las posadas y las fondas eran aún rudimentarias; Carl August Golsselman, quien visitaba Colombia con la misión de obtener informes sobre la situación política de cada Estado, en 1847, se quedó en la posada Boyacá porque creyó que por el nombre tan famoso tenía que ser muy cómoda. “Error craso”, comenta él, ya que no contaba con ningún tipo de lujo: “aquí uno no se fija en pequeñeces, y como lo más necesario, la cama estaba limpia y bien tendida, olvidé todo lo superfluo que faltaba y dormí muy bien” (Valencia Caro, 2008, pag 53). Las características de las fondas visitadas por este sueco lo hicieron compararlas en sus informes con las famosas hosterías europeas. En ellos también mencionó lugares donde se conseguía comida y refrigerios, las fondas, donde seguramente tuvo que comer ya que no era común ofrecer servicio de dormida y alimentación en el mismo lugar.

La historia no pareció cambiar a finales del siglo XIX. Miguel Cané, diplomático argentino que visitó Colombia entre 1881 y 1882, destacaba lo mal que vivía un visitante “sobre todo cuando su permanencia es transitoria. Los hoteles son deplorables y no pueden ser de otra manera. Bogotá, no es punto de tránsito para ninguna parte. El que llega allí es porque viene a Bogotá y los que a Bogotá van, no son tan numerosos que pueden sostener un buen establecimiento de ese género”. (Cané, 1907, pag. 211). Durante su viaje por tierras colombianas conoció las vicisitudes de los viajeros en los caminos, se encontró con el “bonito Hotel del Valle, situado a la entrada del pueblo de Guaduas y único albergue decente en todo el camino de Honda a Bogotá” (Cané, 2005, pag 164), con “un detestable hotel, frío como una tumba hotel”, en Facatativá.

A la vuelta del siglo XX, según advertía el famoso cronista Felipe González Toledo, en 1919, cuando comenzó a funcionar la Estación de la Sabana, “la ciudad no estaba prevenida para recibir ni mucho menos para controlar tanta afluencia de gentes, y la capital, por entonces, no tenía hoteles. Disponía de hospedajes, y eso era todo. Había fondas tan populares y recordadas como Los Nueve Estados y tenía hoteles como el Florián” (González Toledo, 2008, pag. 87). Pero, ciertamente, no tenía una gran oferta de estadia. Los viajes todavía eran muy rudimentarios, desde el mar comenta González Toledo, se

tardaban dos semanas en llegar a la capital. “De esta manera, el nacimiento de la aviación coincide con el planteamiento de la necesidad de hoteles que merecieran justamente esta denominación” (González Toledo, 2008, pag. 87).

La historia de la hotelería con categoría y estrellas empezaría a construirse con los hoteles Atlántico y Regina. El primero, cuyo edificio fue levantado hacia 1912 fue considerado como uno de los primeros en ofrecer calidad de alojamiento; estaba situado en la 1ª Calle Real “montado con todo el lujo, confort y demás condiciones requeridas para satisfacer el gusto más refinado” (Posada Callejas, 1918, pág. 412). Contaba con cómodos salones de espera, mobiliario moderno, comedores y bar al estilo europeo. Según comenta Posada Callejas, era el único en su clase y “el preferido por la *high life* nacional y extranjera”, pues allí se celebraban banquetes y festivales de la alta sociedad.

Vendría entonces a competirle el Hotel Regina, inaugurado el 17 de abril de 1921. Julio Caro, Ernesto Michelsen y Daniel Pombo Piñeres abrieron lo que sería considerado como el primer hotel de lujo, con todas las características de un hotel europeo. Estaba ubicado en la 3ª Calle Real, “en la mejor casa de Bogotá”. Según Acosta, Cerdeño y Erazo en su *Tratado General de Hotelería*, contaba con 18 habitaciones y aquellas con baño privado se destinaron al uso exclusivo de las señoras. Al parecer este establecimiento fue pionero en el uso del uniforme para camareros, porteros y empleados; los uniformes eran confeccionados en paño inglés con botones dorados. Según reseña el *Atlas histórico de Bogotá*, “era el lugar más visitado de la ciudad y el centro de reunión preferido por la gente de buen gusto” (*Atlas histórico de Bogotá*, 2004, pág. 350)

Durante sus años de servicio se convirtió en una institución hotelera de primera categoría y en un centro de actividad social para la ciudad. En los sucesos del Bogotazo, en 1948, fue incendiado y sobre sus terrenos se construyó el edificio Avianca. Con el Regina se inició la época floreciente de la hotelería colombiana cuando se construyeron y dieron al servicio importantes hoteles como el Hotel Ritz en Bogotá (1923), el Alférez Real en Cali (1927), Bristol en Medellín y Linderbergh en Popayán (1928), el Niza de Pasto y el Prado de Barranquilla (Acosta, Cerdeño, & Erazo, 1968).

Ya decía González Toledo que esa actividad de un hotel de tipo europeo no tardó en influenciar las costumbres bogotanas. Puede decirse que el Regina, desde que sus puertas se

abrieron, comenzó a señalar una pauta a los bogotanos. A partir de 1926 fueron famosas sus “empanadas bailables”, y fue aquel el primer lugar de reunión, distinto de un club social o de una sala familiar, donde los bogotanos, así no se conocieran entre ellos, comenzaron a reunirse.

Sin duda el Hotel Granada también fue referente de elegancia y distinción. En la *Nueva Historia de Colombia* de Álvaro Tirado Mejía se menciona cómo la construcción del Hotel Granada en Bogotá, iniciada en el año 1928, es un claro ejemplo de la transición arquitectónica hacia lo moderno. “Técnicamente, el edificio fue avanzado en todos sus aspectos, pero su apariencia conservó la composición neoclásica, ya entonces en proceso de desaparición” (Tirado Mejía, 1989, pág. 191). Fue un proyecto ambicioso con la idea de dotar a Bogotá de un hotel con las mejores características del mundo. El diseño original fue concebido en París, de hecho, “todos los planos de la ornamentación en hierro fueron encargados a París y el edificio fue concebido y realizado dentro de los cánones del neoclásico francés que tan vigoroso arraigo alcanzó en toda Iberoamérica” (Saldarriaga Roa & Iriarte, 1998, pag 67).

En 1930 se inauguró este hotel, que funcionó en el sitio donde hoy se encuentra el Banco de la República, esquina suroccidental del parque Santander, en la avenida Jiménez con carrera séptima. Era el sitio de reunión de la aristocracia bogotana y allí se alojaban las personas importantes que visitaban la capital. Tenía ocho pisos de altura y servicios como “el té servido con todo el rigor y protocolo inglés, el bar con los licores más finos y la peluquería solo para hombres. Su sótano sirvió como sede del Grill Room, una de las salas de baile más concurridas y más selectas de Bogotá. Reconocidas orquestas colombianas y extranjeras se dieron cita en este salón” (*Atlas histórico de Bogotá*, 2004, pág. 345).

Después seguiría el Hotel Claridge, en 1932, donde se hospedó Fidel Castro días antes del 9 de abril de 1948. Quince años después del Claridge, abrió sus puertas el Hotel Explanada, también con el propósito de ubicarse entre los mejores y albergar a las familias de posición alta. Contó con 80 habitaciones sencillas con baño, sanitario, teléfono y radio y diez apartamentos o suites. El hotel también tuvo un salón de fiestas, una entrada amplia y elegante, un salón de recepción, un bar y un grill en el sótano. Se inauguró el 1 de julio de

1947 en la avenida Jiménez con carrera cuarta, con capacidad para 120 huéspedes y ambiente europeo.

Por la misma época, Vicente Nasi tuvo a cargo la construcción de un edificio de uso comercial y de oficinas en la avenida Jiménez, construcción que por solicitud del gobierno fue adaptada para un hotel de lujo y calidad que ayudara a hospedar a los visitantes de la IX Conferencia Panamericana que se iba a realizar en 1948. Durante el 9 de abril, el Hotel Continental “fue el único inmueble que dejó las puertas abiertas, y se convirtió en refugio de muchos, después del incendio del Hotel Regina” (AHB, 2004).

Se diseñaron siete pisos de oficinas y un primer piso para almacenes con *mezzanine*. No obstante, se acomodaron 148 habitaciones de varios tipos, pero durante el proceso de adaptación de la edificación para el nuevo uso se presentaron problemas en las áreas de servicios, cocina y comedor. Según cuenta Vicente Nasi en su libro *Arquitectura*, éstas zonas “fueron ubicadas parcialmente en el sótano y se procuró remediar en lo posible su funcionamiento, el comedor se habilitó en el *mezzanine*, donde no se encontraba la altura deseada para esa área”. La firma Cuéllar, Serrano, Gómez se encargó de la transformación e intervención. El edificio, que ocupaba un frente de treinta metros sobre la avenida Jiménez, se amplió con la compra de terreno vecino. Con la transformación el hotel quedó con una capacidad de 230 habitaciones con baño privado y teléfono, además de bar y comedor, dirigidos por expertos europeos.

Gracias a su privilegiada ubicación, servicio y estilo moderno se convirtió en un hotel de primera categoría, donde innumerables fiestas y reuniones tuvieron lugar y adonde Gaitán, según lo describe el arquitecto e historiador Alberto Escovar, debía llegar a almorzar porque tenía una reservación el fatídico 9 de abril. El Continental llegó cuando el estilo de los demás famosos hoteles como el Regina, el Granada y el Atlántico pasaba de moda; este nuevo hotel “encerraba los ideales de modernidad que se respiraba en el ambiente” (Escovar, 2008).

Tuvo huéspedes tan ilustres como Celia Cruz, Daniel Santos, Carlos Julio Ramírez, Camilo Sesto, el torero Manolete y el Boxeador Kid Pambelé, entre otros. Luis Carlos Galán y su entonces novia Gloria Pachón disfrutaron la variedad de cocteles en el bar. Su decadencia llegó en los 90, cuando los elegantes salones fueron ocupados por indigentes de la ciudad,

y hoy en día, tras un largo proceso de remodelación, quedó convertido en edificio de apartamentos y de tiendas lujosas.

Un sector con historia

El próximo en esta lista de hoteles símbolo que generaron progreso y fueron reflejo de tendencias modernas en Colombia es el Hotel Tequendama, abierto al público en mayo de 1953.

El terreno donde hoy se alza el Hotel Tequendama fue hogar espiritual, asilo mental e incluso Escuela de Guerra. Los registros hablan del año 1610 cuando se fundó el monasterio de San Diego de Alcalá, compuesto por la recoleta, el convento y la casa de ejercicios espirituales. En ese año Don Antonio Maldonado y su esposa vendieron el terreno a los padres Franciscanos; allí también se construyó la iglesia consagrada por el Obispo Lobo Guerrero. Cuenta Alfredo Iriarte en el libro conmemorativo de los 35 años del Tequendama que la zona del monasterio se convirtió en el centro de romerías, verbenas, festividades populares, procesiones y otras actividades que de alguna manera presagiaban la actividad intensa que se desarrollaría en el sector del Centro Internacional.

Por órdenes del general Tomás Cipriano de Mosquera, en la revolución de 1861, los conventos y monasterios del país fueron cerrados y los bienes de manos muertas desamortizados. Según comenta Juan Carrasquilla Botero en *Quintas y Estancias de Santafé y Bogotá* mediante la ley 44 del 4 de mayo de 1873, el Congreso de los Estados Unidos de Colombia cedió a favor de los establecimientos de asilo de la ciudad de Bogotá los terrenos de Alto de San Diego que pertenecían a este convento, con excepción de cuatro hectáreas de tierra que fueron transferidas, por la ley 11 del mismo año, al Estado Soberano de Cundinamarca para la construcción de una casa de penitenciaria. El famoso panóptico, hoy Museo Nacional que funcionó desde 1936 hasta 1946 como presidio.

Registra *El Correo Mercantil* el 12 de mayo de 1883 cómo la Junta General de Beneficencia, “después de largas y maduras discusiones”, aprobó la construcción de un hospital y de un asilo para enfermos mentales y necesitados en los terrenos de San Diego, un año después fueron trasladados a dicho claustro. Las hermanas de la Caridad administraron el asilo pero tuvieron varias dificultades tanto de espacio como de recursos

para sobrellevar su labor. La junta de Beneficencia amplió el lugar con la ayuda del arquitecto Julián Lombana, quien aportó los planos para una nueva construcción en cruz.

La zona empezó a dinamizarse, en 1899 se inauguró la planta de la cervecería Bavaria. Años después se abriría la insigne plaza de toros de Santamaría. El famoso circo de San Diego se abrió en 1917, destinado para toros, cine y variedades y con capacidad para 5.500 personas.

En 1907 se dio el paso más cercano a la consolidación del hotel: el presidente Rafael Reyes creó la Escuela Militar de Cadetes, con lo cual contribuyó a la profesionalización de las Fuerzas armadas. La primera Escuela empezó a funcionar en los cuarteles de San Agustín hasta que Pedro Nel Ospina dispuso el traslado de la escuela al Claustro de San Diego. Luego pasaría de ser la sede de la Escuela Militar, a la Escuela Superior de Guerra y el Ministerio de Guerra.

Mediante una ley de 1925, el presidente Pedro Nel Ospina dio vida a la Caja de Sueldos y Retiro de las Fuerzas Militares con el fin de asegurar a los uniformados un ingreso digno, justo y decoroso para los años posteriores al servicio activo. Esta misma Caja de retiros compraría los terrenos para el futuro hotel, cuando el Ministerio de Guerra pensó en el traslado de la Escuela Militar a unas instalaciones más adecuadas. El ministro de Guerra José Joaquín Castro Martínez, propuso a la Caja de Retiros invertir en esos terrenos que serían “un brillante negocio” pues su precio no se comparaba con los planes que había de hacer calles y avenidas, construir modernos edificios, en la zona etc., sin mencionar los avalúos de las propiedades del sector. Aunque el negocio parecía atractivo, la Caja no disponía de la solvencia económica suficiente; tendría que vender unos bonos de deuda pública para poder llevarlo a cabo. La operación tuvo muchos opositores que acusaron al ministro de “atentar contra el patrimonio de los oficiales retirados, contra sus viudas y sus huérfanos y contra la solidez económica de una institución creada con el carácter de previsión social”. (La administración Santos financió la compra del lote del Tequendama, 1953, pag 19). El terreno fue adquirido por \$1.600.000 al Banco Central Hipotecario el 29 de mayo de 1941.

Cruce de caminos

Aunque el terreno fue definitivo, no sería lo único que marcaría el destino del Tequendama. Se podría decir que el hotel nació después de varias reuniones, en la Sala Oval de la Casa Blanca, entre el presidente Franklin Delano Roosevelt y el Gerente General de Pan American Airways, Juan Trippe.

En medio de la preocupación por el nazismo y la Triple Alianza, Roosevelt previó “la necesidad y las posibilidades del comercio interamericano como vehículo para mejorar las economías de todas las naciones en el hemisferio” (Potter, 1996) La política sobre Latinoamérica de Roosevelt se enfocó hacia la “cooperación entre vecinos”, así, en 1940, después de dos conferencias interamericanas, el presidente estadounidense creó la oficina de Asuntos Interamericanos con Nelson Rockefeller a la cabeza. Dicha oficina se encargaría de varios temas; entre los más urgentes estaban la defensa nacional: debían “mantener la unidad en el hemisferio para neutralizar las influencias alemanas e italianas en Suramérica y aumentar el comercio entre los países latinoamericanos y Estados Unidos para mermar de alguna manera “el atractivo de otras influencias europeas alternativas, tanto de corte fascista como comunista”. (Potter, 1996)

De ahí que su interés económico lo llevara a considerar la posibilidad de construir plazas hoteleras adecuadas para tener un mayor éxito en el transporte marítimo y aéreo. Para 1944, Juan Trippe, fundador de Pan Am, Rockefeller, subsecretario de Estado para Asuntos Latinoamericanos, y el presidente Roosevelt se reunieron para tratar el tema turístico y el transporte a Latinoamérica.

El tema del aire en ese momento era revisado en Washington y varios legisladores preferían que otras aerolíneas compitieran en las rutas más transitadas, así que Trippe necesitaba apoyo. Para el desarrollo hotelero sugirió a la empresa estadounidense Startler Hotel Corporations, sin embargo, los ejecutivos, después de evaluar la propuesta, decidieron no intervenir al no tener la capacidad requerida. Se contactaron varios grupos hoteleros para el proyecto, pero ninguno se interesó. Fue así como en una segunda entrevista con Roosevelt, él mismo encargó el proyecto de desarrollo hotelero a Pan Am para crear alrededor de 5.000 plazas hoteleras en Latinoamérica. La inversión inicial sería de de 10.000 dólares por habitación, un total de 50 millones de dólares. Como Pan Am no contaba con la liquidez

suficiente se determinó que “el banco americano Export-Import, entidad que se había creado para financiar las exportaciones de EE UU, sería el vehículo apropiado para asistir al gobierno en este proyecto”. Dicho banco dispuso para el proyecto un crédito de 25 millones de dólares para financiar las empresas concretas. El crédito a veinte años estaría respaldado por el gobierno o el banco nacional y mientras estuvieran pendientes los hoteles estarían administrados por sus operadores desde Estados Unidos.

En 1946, Pan American World Airways informó a sus 35.700 accionistas que la empresa se disponía a entrar en la industria hotelera; “anticipándose a la necesidad de crear plazas hoteleras adicionales, alojamientos limpios y modernos para viajeros con ingresos módicos, su empresa, inmediatamente después de la victoria en Japón, emprendió un gran proyecto para el desarrollo de tales instalaciones en todos los países latinoamericanos”. Del enorme proyecto se encargó la recién creada Intercontinental Hotel Corporations.

Las gestiones empezaron y Colombia figuró como prioritaria en la nueva empresa hotelera. Silvester Roll, alto ejecutivo de la International Hotels, llegó a Bogotá con el fin de iniciar las primeras gestiones encaminadas a la construcción de un gran hotel en Bogotá. Fijó sus ojos en el sector de San Diego después de que el 9 de abril de ese año los principales hoteles fueran incendiados. Como menciona Alfredo Iriarte en *Hotel Tequendama: un símbolo de Bogotá*, aunque éstos hubieran sobrevivido se necesitaba una capacidad mucho mayor para albergar el caudal de visitantes.

Este ejecutivo acordó con la Caja de Retiros que la International Hotels brindaría asesoría técnica y la administración del Hotel. Así, el 12 de noviembre de 1948, ante el Notario segundo de Bogotá se suscribió la escritura en la que se le dio vida a la Sociedad Hotel San Diego S.A. El capital autorizado fue de \$6.000.000, dividido en seis mil acciones con valor nominal de \$10 cada una. Inicialmente, la Caja de Retiro de las Fuerzas Armadas suscribió 579.120 acciones. Por consenso entre la empresa estadounidense y la Caja se decidió la constructora del proyecto fuera la firma Cuéllar Serrano Gómez.

Roll volvió a Nueva York con los acuerdos de compra de servicios técnicos y de gestión para un hotel de 400 habitaciones firmados, así como con las concesiones y garantías necesarias del gobierno colombiano para que se otorgara el préstamo de cuatro millones de dólares del banco Export-import. Este compromiso firmado con el gobierno colombiano y

las Fuerzas Armadas evitó que Intercontinental tuviera un precipitado final, ya que el consejo de Pan Am había fijado el 31 de diciembre de 1948 como fecha límite de su apoyo a la compañía hotelera. Esa sería una alianza sólida que se conserva hasta hoy.

Se abren las puertas

Con todo el entusiasmo por el nuevo proyecto, la Caja de Sueldos de Retiro de las Fuerzas Armadas abrió un concurso a escala nacional con el fin de seleccionar un nombre para el nuevo hotel. El ganador fue “Hotel Bochica”; sin embargo, alguien se adelantó a registrar el nombre como su propiedad exigiendo una suma de dinero por su utilización. La junta decidió cambiar el nombre a Tequendama, que en chibcha quiere decir “puerta abierta”.

La construcción de la enorme edificación a cargo de Cuéllar, Serrano y Gómez, que empezó el 16 de octubre de 1950, produjo un vuelco en la ingeniería colombiana al utilizar concreto armado en la estructura de la obra. En principio hubo una gran discusión entre la ingeniería colombiana y la firma estadounidense Holibrird & Root, consultora del proyecto, quienes preferían que se usara una estructura metálica, sin embargo, los argumentos de la constructora la promesa de avanzar un piso por semana pusieron fin a la discusión.

Los 26.000, metros cuadrados de superficie se completaron a razón de un piso por semana, incluidas las escaleras y las columnas. Se emplearon 2.000 obreros, utilizaron 16.000 metros cúbicos de concreto y clavaron 618 pilotes de 20 metros de longitud para recibir el peso de la estructura de cemento. El esqueleto de 18 pisos pudo ser visto en su totalidad en julio de 1951: superó la altura de todas las edificaciones del momento. El costo de la obra fue de US\$8.750.000. El fotógrafo alemán radicado en Bogotá, Paul Beer, registró todo el proceso de construcción.

Con titulares de prensa como “Hotel Tequendama orgullo de Colombia”, el 17 de mayo de 1953 se abrió el hotel, bajo la gerencia de Ernst Etter, con capacidad de 375 habitaciones, salones para bailes y fiestas, grill room, peluquería para hombres, oficinas e instalaciones modernas. Según El Tiempo, el hotel dio inicialmente al servicio ocho pisos, completamente decorados y amoblados, con precios desde \$30 a \$200 diarios sin derecho a alimentación.

Varios actos precedieron el magno acontecimiento; el Dr. Jorge Esguerra López cortó la cinta inaugural en presencia de los directivos más antiguos de la IHC después la junta directiva del Hotel San Diego S.A y los directores de la Intercontinental Hotels ofrecieron un banquete a los ministros del despacho ejecutivo, a los generales de la república, y otros escogidos personajes del mundo oficial, entre ellos el presidente Roberto Urdaneta Arbeláez. Durante esa fiesta actuaron la orquesta de Cass Harrison y la vedette francesa Danielle Lamar. Al otro día estos artistas también se presentaron para seguir conmemorando el suceso en el gran baile de gala a beneficio del Hospital De la Misericordia, acto oficial de inauguración, en el que alrededor de 800 personas de la alta sociedad bogotana aportaron fondos mediante sus boletas, adquiridas solo con invitación, y disfrutaron de una noche de ensueño que sería el abrebocas de las miles de reuniones de elite que aún se realizan.

El evento se realizó en el gran Salón y en el salón Monserrate, en el segundo se ofrecieron “cocktails y sándwiches” miles de curiosos desde las ocho de la noche se situaron en la décima para ver llegar a los invitados. Una intensa lluvia acompañó la velada mientras en la emisora Nuevo Mundo, Monroy Guzmán y Alarcón Mejía contaron todos los detalles.

Relata El Tiempo, que a su llegada los invitados pudieron ver la elegancia en la decoración de los salones; la primera parte del evento se desarrolló en el salón Monserrate donde se sirvieron entradas. A las once de la noche Cass Harrison y su orquesta interpretaron Rumba Symphony para iniciar el baile, la cantante norteamericana Sherri Rogers cantó *I want to be Happy*. Luego siguió la rubia francesa Danielle Lamar con un vestuario diseñado por Christian Dior y la orquesta de Roberto Lafuente. A las doce de la noche los invitados pasaron al Gran Salón con mesas redondas y rectangulares adornadas con orquídeas dispuestas alrededor de la pista de baile; en el centro, el buffet con una decoración en forma de carruaje romano tirado por tres caballos conducido por una diosa mitológica tallado a mano en azúcar blanco por el pastelero internacional, Mr. Armand Schaus, una decoración que El Tiempo, sin temor a exagerar, calificó como una obra de arte. La fiesta se prolongó hasta tempranas horas del domingo, día en el nuevamente se ofrecería un coctel, con previa reservación, para los bogotanos o extranjeros que quisieran disfrutar en vivo de la música de Cass Harrison, Lafuente y Lamar.

El banquete de inauguración abriría la época dorada de los eventos en el hotel, traería todo el glamour de la élite bogotana y se constituiría poco a poco en un lugar de encuentro de figuras, políticos, deportistas, militares y artistas. La primera semana ya se daban cita para beneficencia; el 28 de ese mes de mayo de 1953 se programó un té para recolectar fondos para el Gimnasio popular y las obras del barrio Antonio Samoré. De ahí siguieron innumerables eventos que serían la antesala del tradicional y famoso Banquete del Millón, realizado por primera vez en 1961, una estrategia para dotar de vivienda a los más necesitados. Los más pudientes se reunían en favor de los pobres para tomar agua y consomé en el Salón Rojo y codearse con aquellos que podían pagar la entrada al banquete más rico y más pobre.

Gerentes de “cinco” soles

Capítulo 2

Probablemente en Colombia se encuentre el único hotel dirigido por un General, nombrado por el Presidente de la República y de propiedad de las Fuerzas Armadas. Su vida militar la reflejan en el liderazgo y la disciplina con que cada gerente timonea el buque insignia de la hotelería en Colombia, que funciona bajo el lema tácito de “hacer patria”. Aquí se narran las épocas de estrellas y “estrelladas”, contando entre las últimas la huelga de empleados, los atentados terroristas, las crisis económicas y los escándalos de corrupción. Pero al fin sale a flote.

Antes de que llegara la última palabra de los militares a los pasillos del hotel, la vida del Tequendama estuvo dirigida por personal internacional. Las condiciones del préstamo y del convenio requerían que la Intercontinental se hiciera cargo de su operación hasta que se pagara la totalidad de la deuda. Así, los encargados se seleccionaron cuidadosamente. El primer gerente fue el suizo Ernst Etter, que contaba con la experiencia europea y americana, tal como lo requería la compañía hotelera. En los mandos medios se rodó de empleados que le ayudaron a dirigir a los colombianos en los quehaceres de un “cinco estrellas”.

El Tequendama fue el hotel más grande de Latinoamérica cuando empezó a operar. Etter logró posicionarlo en el mercado nacional y suramericano, al punto de ser el hotel que más ganancias le aportó a la compañía en los primeros años de consolidación del grupo Intercontinental. En Colombia, su presencia generó temor en los hoteleros que pensaban que el nuevo Tequendama les iba a robar todo el negocio. Para que le ayudara en las relaciones públicas, oficio poco conocido en esa época, el gerente suizo tuvo a su lado un comandante retirado del ejército, Álvaro Roldán, juntos lograron la imagen positiva que el hotel aún conserva.

Una de las primeras tareas que emprendieron fue dar a conocer los servicios de alimentación y los restaurantes del hotel. En principio hubo un inconveniente en el restaurante americano del Salón Esmeralda porque el uniforme de las camareras generó disgusto entre los clientes; según James E Potter, biógrafo de Intercontinental Hotel

Corporation (ahora Intercontinental Hotel Groups, IHG), éstas iban ataviadas en el más tradicional estilo “indio”. Al ver el descontento, el gerente tuvo que cambiar el uniforme; “decidió rápidamente importar desde EE UU el clásico uniforme blanco de camarera con delantal y casquete en color pastel” (Potter, 1996, pág. 29). El cambio, ciertamente, logró que el establecimiento despegara; se empezó a llenar a las horas de la comida y a lo largo del día siempre había gente tomando café y comiendo pasteles.

Tres años después de la inauguración del “puerta abierta”, la Intercontinental presumía del 90% de ocupación en sus hoteles de Bogotá, Caracas y Maracaibo, los primeros de la compañía. En ese lapso se había doblado la cantidad de pasajeros que llegaban por aire a Bogotá. “El Tequendama, con 500 colombianos empleados, generaba unas compras de productos y servicios locales de 4.2 millones de dólares” (Potter, 1996, pág. 29). El éxito en sus ganancias era tal que lo comparaban con el famoso Hotel Waldorf Astoria de Manhattan

Etter administró el hotel por nueve años; salió de la compañía para manejar el Hotel Park Sheraton de Nueva York y regresó nuevamente a IHG para ser gerente general del Hotel Viena Intercontinental en Austria. Gus A Romeas recibió el cargo en enero de 1962. El nuevo gerente había iniciado su carrera en Ginebra veinte años atrás y en los últimos años su talento lo había llevado a dirigir hoteles de la compañía, como el Reforma en México, Tamanaco en Caracas y el Hotel Prado de Barranquilla. Romeas logró mantener el promedio de ocupación de habitaciones y se hizo reconocido por su constante incremento de movimiento y ventas. A su llegada se inauguraron otras 99 suites “confortables y lujosamente decoradas” en el ala norte, y se decidió pasar a este nuevo tramo la famosa “Cafetería” al salón El Virrey que luego se convertiría en el Restaurante El Virrey.

Después vendrían otros funcionarios de la cadena a coordinar el hotel: José Manuel Arriandaga (1964-1967), Jean Pierre Stauffer(1967-1971), quien fue subgerente en la época de Gus A Romeas. Con una década y media de éxitos, la gerencia de la Sociedad del Hotel San Diego S. A decidió ampliar sus instalaciones. El General (r) Mariano Ospina Rodríguez, gerente de la sociedad, anunció la construcción de 18.600 metros cuadrados durante el año 1967 y 1968.

El último dirigente internacional fue Antonio Márquez, quien estuvo desde 1971 hasta 1973. En la misma época en la que entró el gigante Hotel Hilton a la zona. Durante estas administraciones se consolidó la estructura hotelera, el modelo de servicio y las normas de atención que sirvieron para el desarrollo de la industria hotelera nacional.

La era de los generales, la colombianización del hotel

En 1974, con el nombramiento como gerente general del brigadier general en retiro, Miguel Antonio Peña, llegó la segunda época del Hotel Tequendama. Peña había sido gerente de la Sociedad Hotel San Diego S.A por cuatro años, pero sólo hasta esa fecha su nueva gerencia se oficializaba. Llegó a la Sociedad con 32 años de servicio en el Ejército y con experiencia en cargos como comandante de brigadas en Tunja y Cali, Procurador de las Fuerzas Militares, Inspector de las Fuerzas Militares y la Policía, Agregado militar ante el gobierno de Chile, entre otros sobresalientes cargos. En el área hotelera llevaba pocos años.

Esta nueva etapa del hotel se caracterizó “por un acendrado nacionalismo, un permanente anhelo de servicio y superación” (Sociedad Hotelera San Diego, 74), valores que muy bien conocía Peña por su ejercicio castrense. Pero más allá del patriotismo, llegaba con miras hacia la reducción de gastos administrativos y operativos; en ese orden de ideas se fundieron las dos grandes gerencias que dirigían el hotel: la de la Sociedad Hotel San Diego y la del Hotel Tequendama. Una vez se asumió la dirección del hotel, las directivas suscribieron con la Intercontinental un convenio de asesoría, ventas, reservaciones y publicidad que hoy continúa en una nueva etapa con Crowne Plaza, una de las marcas del grupo hotelero que apunta a un mercado de negocios y convenciones.

En esta época de transición se enfrentaron a la capacitación profesional. El retiro de los técnicos extranjeros dejó un reto que la compañía debió asumir para conformar un equipo idóneo. El proceso fue arduo y más la capacitación del personal. Alicia de Amórtegui supervisora de ama de llaves, empezó su entrenamiento en Caracas el 27 de diciembre de 1973. Por cerca de un mes estuvo bajo la dirección del ama de llaves del Hotel Tamanaco, una italiana con estudios de hotelería en Suiza y 15 años de experiencia. En su práctica estuvo en camarería, lencería, vestier, supervisión, asistente y ama de llaves. De ahí sacó nuevas ideas para implementar sistemas que existían en el hotel, pero eran susceptibles de

mejorar. Su capacitación fue tan satisfactoria que a su regreso la pasaron a gobernanta de ama de llaves, posición con muchas más responsabilidades que la de supervisora.

Antes de que llegara la nueva gobernanta, Heriberto Bautista, un trabajador dinámico, fue enviado a Alemania a un entrenamiento en control de mercancías del departamento de comestibles y cocina. Salió el 14 de enero de 1974, llegó a Frankfurt y estuvo por 15 días en un curso de 8 horas diarias en alemán; cuentan que tuvo dificultad con el idioma y sería el gerente Peña el que le insistiría en resistir, aprender y volver (Iriarte, 1988). A él lo que más le interesó fue “lo relativo a la cocina en cuanto a higiene y, por supuesto, a la preparación de las comidas”. (Hotel Tequendama, 1974). Su experiencia le ayudó en la parte administrativa, meses después lo llevaría a ser jefe de cocinas y antes de jubilarse, chef de cocinas, sus invaluable servicios a la compañía le fueron agradecidos en una recepción en el salón Esmeralda el día de su retiro.

Aquellos que no tuvieron la suerte de viajar asistieron a cursos intensivos de mandos medios, ventas, contabilidad y relaciones humanas; en los cursos, la mayoría a cargo del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), fueron compañeros desde el general hasta el empleado de menor clasificación. Fue así como se completó poco a poco la “colombianización” del hotel y para 1976 era manejado por 800 colombianos sin asesoría extranjera. Incluso en el boletín mensual de los empleados, “Ecos del Tequendama”, en la primera evaluación que hacía el general Peña daba un “parte” orgulloso del primer semestre; esos cientos de empleados desmentían el mito de no poder llegar a la plena operación colombiana y dar resultados satisfactorios en la parte económica, sin decaer en calidad.

Atrás quedaban las épocas en que por falta de personal idóneo el cargo de ama de llaves debía ser ocupado por una “gringa descomunal y malhumorada, ante cuyos dos metros de fornida humanidad temblaba todo el personal y que una vez acostó de una trompada a un galán improvisado que la sacó de paciencia con sus piropos importunos” (Iriarte, 1988). Aunque el reconocimiento a lo aprendido llegaba por fin, para algunos la colombianización no fue fácil, así lo testimonia Hernando López, actual chef del hotel, quien para ese entonces era ayudante de cocina. En su opinión, se simplificaron muchos procesos importantes que se hacían antes en la cocina; con la reducción de personal se estrechó

también el inventario: ya no se compraba la cantidad de antes y, por ende, los alimentos no eran tan frescos. Sin hablar de la sensación que le quedó sobre las garantías que antes tenían los empleados con la cadena Intercontinental, por ejemplo los intercambios que hacían con los diferentes hoteles del mundo, la facilidad para implementar nuevas ideas sin pensar tanto en presupuesto, etc.

Para el general (r) Peña, gerente de la época, se alcanzó fácilmente el nivel de tecnificación de los extranjeros gracias a que laboraban *“con un ferviente deseo de hacer patria”*, basándose en la más completa preparación profesional acompañada de *“una entrañable mística por demostrar que el hombre colombiano con esfuerzo y amor a su institución, puede alcanzar la eficiencia y el rendimiento de cualquier técnico foráneo”* (Hotel Tequendama, 1974). Con esto desvirtuaban, según él, a las voces escépticas que auguraban fracasos después de la salida de los internacionales. Desde la gerencia, justo cuando se cumplían las bodas de plata, se alentaba a sostener la imagen y el prestigio del que gozaban.

El general Peña, además de concentrar sus esfuerzos en la capacitación del personal, enfocó su atención en la disminución de riesgos. Se requería que los programas de renovación y mantenimiento fueran ágiles, rápidos y permanentes para no entorpecer la actividad normal del personal o de los huéspedes por el desgaste de 23 años de funcionamiento. Peña no dudó en el capital humano e intelectual que tenía entre sus empleados, y para incentivar sus ideas y su trabajo se inventó dos estímulos: “el premio anual Hotel Tequendama” y “premio mensual a la mejor iniciativa”. El primero otorgó a los primeros puestos dinero en efectivo por obtener las mejores calificaciones en las evaluaciones de sus superiores. Al primer puesto le dieron en diciembre de 1974 \$30.000 pesos, al segundo \$15.000 y \$5.000 al último. Jorge Zubieta, coordinador de mantenimiento, recuerda que era una gran alegría y orgullo ganarse el premio; él, desde el departamento de mantenimiento siempre hacía muy bien sus cosas y por eso fue premiado en varias ocasiones.

El premio mensual reconocía el ingenio de sus empleados para optimizar procesos o crear nuevas formas de hacer las cosas sin sugerencia de sus jefes. El galardón se daba a principio de mes y dependía de la trascendencia del cambio propuesto. El 8 de mayo del mismo año se premió con un televisor de veinte pulgadas a Julio César Matallana, de

mantenimiento, por una mejora que consistía en poner un dispositivo especial que reformaba el sistema de seguridad en las cerraduras de las habitaciones.

Un año nuevo llegaba para el Tequendama y su personal colombiano, y se firmó la Convención del Trabajo “ampliamente satisfactoria” (Hotel Tequendama, 1975, pág. 1). El pacto firmado por 26 meses contemplaba días de permisos especiales, como en el cumpleaños, clases de inglés, entre otras oportunidades. La capacitación siguió constante, en el nuevo año se enfocaron principalmente en los mandos medios: los jefes de sección y supervisores, en quienes radicaba el porvenir para tecnificar el equipo, pues eran los que estarían en capacidad de reemplazar oportunamente a sus jefes y eran los dirigentes lógicos de sus inmediatos colaboradores, claves para fortalecer en la cadena de mando.

Los primeros meses de ocupación de 1975 fueron satisfactorios, cuestión que validaba la eficacia de la operación colombiana. Así lo confirmaría la Corporación Nacional de Turismo el 17 de abril, cuando le otorgó al hotel la clasificación máxima de hotel cinco estrellas y la condecoración de la Orden del Mérito Militar “Antonio Nariño” del Gobierno nacional, que reconoció los invaluable servicios prestados a la sociedad colombiana y al turismo nacional e internacional el 10 de junio de ese año, corroborando su “forma silenciosa de hacer patria”.

Aunque la capacitación del personal seguía siendo una prioridad, las instalaciones también necesitaban atención. Así, con el ánimo de mantener el hotel a la vanguardia se planeó la remodelación del Salón Rojo, que había sufrido desgaste natural por el paso del tiempo. Ya con recursos propios se habían realizado varias obras, entre ellas el lobby principal que se amplió en 500 metros; su nueva apariencia engalanada con el famoso mural “*Teogonía de los dioses chibchas*”, del maestro colombiano Luis Alberto Acuña, transformó la imagen del hotel. Además del vestíbulo, a la zona administrativa se le adicionaron 420 metros para dotarla mejor y poder rehabilitar las viejas oficinas. La remodelación, según el informe de actividades de 1976, significó un incremento notable de ventas.

Sin duda, la remodelación del Salón Rojo del Tequendama fue de las más significativas. “Adaptable y disponible para toda clase de acontecimientos sociales, políticos y culturales, siempre a la altura de prestigio que tradicionalmente ha tenido y cuya importancia radica en que en él está plasmada la historia nacional de las últimas dos décadas”. Así presentó el

gerente Peña en su informe de actividades la remodelación. Una vez, más la firma constructora Cuéllar, Serrano, Gómez y Cía. intervenía el hotel con los planos para la ejecución de la obra que duró 120 días y trabajaron más de 100 obreros. Se construyeron cinco salones: dos grandes y tres pequeños tanto para uso independiente como un gran salón dependiendo de la magnitud del evento. Un *mezzanine* en el techo falso para ubicar las consolas de sonido, iluminación y aire acondicionado, así como las cabinas de traducción simultánea. Aunque el Rojo llevaba su nombre por el color en la decoración, incluyeron luces que cambiaban de tono el ambiente con la combinación de las lámparas rojas, verdes y azules, un sistema novedoso en la época.

Las remodelaciones siguieron, entre las más destacadas están las 200 habitaciones que completaron 800 cuartos disponibles. La nueva cafetería “La cascada” en la planta baja, inaugurada en febrero de 1977, con las especificidades de una moderna cafetería para un servicio rápido y eficiente.

En la ciudad empezaban aparecer más hoteles; en el norte nace en 1979 el Bogotá Plaza, ubicado en la calle 100 con avenida 19, construido por la familia Linsker parientes del ejecutivo de operaciones Manfredo Linsker, antiguo empleado del hotel quien vio en la demanda de la Clínica Barraquer la oportunidad de negocio.

Sin duda, el general Peña supo llevar la transición a buen término. Su última política “el año del huésped satisfecho imprimió “el sello de identificación permanente” de servicio y eficiencia como lo deseaba. A su retiro, en 1980, fue nombrado por el presidente Julio César Turbay Ayala, el también brigadier general (r) Hernán Medina Mendoza, por decreto de 16 de enero de 1980.

Medina entendió el alcance de la organización Tequendama, por eso enfocó su atención en la “perfecta coordinación entre las diversas actividades administrativas y técnicas” (Hotel Tequendama, 1980) que sustentaban su funcionamiento. Esa era, según el nuevo gerente la clave, y por ello prometió poner especial atención en “las relaciones industriales y humanas bien concebidas y practicadas” bajo su política de “alto espíritu de conjunto”. Dentro de ese engranaje no hubo espacio ni para las intrigas ni para los oportunismos, pero sí para valores como la rectitud, claridad, lealtad, respeto, honestidad y discreción con los que le interesaba trabajar.

Entre sus primeras tareas estuvo ultimar detalles para la visita de la Intercontinental al hotel el 22 de abril de ese año. Hans g. Sternik, presidente de la Intercontinental Hotel Corporation y Peter Sutherland, Presidente de la división de las Américas de la I.H.C se reunieron con la junta directiva y el gerente Medina. Ofrecieron un coctel en su honor y como recuerda Hernando López, uno de los chefs del hotel, cuando venían grandes visitas de la IHC todos corrían en la cocina y tenían que salir con las producciones más exóticas y elaboradas para sorprender a los expertos invitados.

En 1984 llegó el brigadier general (r) Carlos Pardo Pinzón a quien recuerdan sus empleados como un hombre paciente, pero que cuando se enojaba zapateaba como niño pequeño; en sus años de director desarrolló varias remodelaciones para estar a la vanguardia. El afán de actualización lo empezaría Pardo para enfrentar los retos del nuevo siglo; de ahí que se creara un programa de remodelación que Pontón Laverde seguiría en de sus años de dirección.

Empresa mixta con seis estrellas

La Sociedad Hotelera Tequendama S. A, antes Sociedad del Hotel San Diego, es una Sociedad de Economía Mixta, vinculada al Ministerio de Defensa Nacional. Una empresa Industrial y Comercial del Estado que se rige por sus estatutos y regímenes especiales. Hace parte del Grupo Social y Empresarial de la Defensa, GSED, 18 empresas cuya misión, en el sentido patriótico es “Contribuir de manera eficaz y medible a consolidar la seguridad y la paz en Colombia a través del suministro oportuno de bienes y servicios que apoyen la Defensa Nacional”. Palabras más palabras menos, asegurarse de brindar todo tipo de facilidades a las Fuerzas Militares y a su comandante el Presidente de la República para su ejercicio, funcionamiento, seguridad y, por supuesto, bienestar. Claro está que este *holding* con sus ingresos y utilidad neta está entre los más grandes del sector privado y estatal.

Es allí cuando entra esta atípica empresa, que según el arquetipo del hotel de cinco estrellas, debería ser manejado por un hombre con fino gusto y refinada actitud. Sin embargo, tenemos un militar retirado con maneras de la academia castrense, que termina encarnando casi a la perfección a ese hotelero cosmopolita pendiente de cada detalle y cuya voz es ley.

El gerente general es nombrado por una resolución; los candidatos son evaluados por el Presidente de la República, quien decide quién estará a cargo de la mole de habitaciones. Al ser un servidor público está sujeto a la libre remoción. La gestión de los gerentes ha sido ha sido muy fructífera y, por lo general, algunos duran más de cuatro años. En varias oportunidades el nuevo gobernante se ha encontrado con un general en el cargo y su reemplazo no ha sido inmediato. El brigadier general (r) Hernán Medina, segundo gerente colombiano del Tequendama, fue nombrado a la mitad del mandato de Julio César Turbay Ayala y estuvo la primera mitad del mandato de Belisario Betancur Cuartas. En 1984 Betancur nombró como gerente a Carlos Pardo Pinzón, quien también estuvo todo el periodo de Virgilio Barco Vargas. Con César Gaviria llegaría Gabriel Pontón Laverde, quien duró más de una década. El actual mandatario, Álvaro Uribe Vélez, nombró a Orlando Salazar Gil, gerente en la actualidad.

La Caja de Retiros de las Fuerzas Militares delega a dos de sus retirados para ocupar los puestos de jefe de operaciones y jefe administrativos, las dos cabezas que le siguen al gerente general. Son por lo general dos coroneles retirados, nombrados por resolución y que ejercen su labor como servidores públicos.

Sobre trabajar para una empresa militar los empleados tienen sus opiniones, que aunque no difieren mucho muestran las ventajas y desventajas de pertenecer al sector de la Defensa Nacional. Una de los factores que facilitan el crecimiento empresarial de la Sociedad Hotelera Tequendama son sus unidades de negocio, entre las cuales se encuentra el Catering Tequendama, suministro de alimentos para medianas y grandes empresas. En la actualidad, esta unidad es la que más utilidades deja por su operación, atiende el comedor del Club Militar, el CAN, Sibaté, Sogamoso, Mamonal en Cartagena. Si bien la oferta de servicios del hotel se ajusta a las exigencias de los clientes, hacer un contrato interinstitucional resulta más fácil. Al pertenecer al Estado hay una facilidad de requerir hoteles para la operación y de tener mayor participación, según comenta Lina Rincón, jefe de prensa del hotel, evocando el reciente caso en el que el Tequendama obtuvo la operación de dos hoteles de la función pública.

Los grandes eventos y banquetes se realizan en el hotel, no sólo por la capacidad sino por la tradición. El respaldo de las fuerzas militares en cuanto a seguridad logra que las

delegaciones y avanzadas de diplomáticos y mandatarios internacionales reconozcan al hotel como un lugar seguro y apropiado para la estadía.

Las desventajas pueden ir desde el papeleo de más que se debe hacer por suscribir contratos y relacionarlos para la posterior revisión de la Contraloría General de la Nación, hasta que a sus empleados de planta se les haga la prueba de polígrafo, prohibida y no aceptada por sus resultados poco exactos, pero requisito indispensable para ser considerado para un contrato a término indefinido.

El hotel de ensueño

Gabriel Pontón Laverde es quizá entre los empleados más antiguos, uno de los gerentes más recordados, por varias razones: ha sido uno de los gerentes que más ha durado en la dirección de la Sociedad y fue el que enfrentó la época de crisis del hotel. Algunos lo excusan, otros lo responsabilizan.

El brigadier general Gabriel Pontón Laverde fue nombrado en 1990 por el presidente César Gaviria Trujillo. Vivió muy de cerca el proceso de elaboración de la Carta Magna, fue uno de los responsables de que los constituyentes tuvieran a mano todo aquello que necesitaran en sus oficinas distribuidas en dos pisos del hotel. No en vano se dice que el hotel fue la cuna de la Constitución.

Cifras hoteleras revelarían años después que por la época se registró una crisis del turismo en Colombia, la actividad económica disminuyó la generación de divisas en un 54.5 por ciento en 1990. Según cifras de Cotelco, durante esos últimos dos años la industria hotelera bogotana funcionó con 67 por ciento de ocupación mientras que en 1988 la cifra fue de 72 por ciento. “Estudios de la Corporación Nacional de Turismo explican que la crisis de imagen del país, ocasionada por la difícil situación de violencia terrorista, significó una disminución considerable en el flujo de turistas extranjeros” (Una torre espantó al Hilton, 1991). Según analizaba El Tiempo “un 8 por ciento menos de turismo europeo, 18 por ciento menos de Canadá, 35 de la zona del Caribe y 16 de Suramérica. En total, el país dejó de percibir 200 millones de dólares”.

Sin embargo, en los periódicos se hablaba de un *boom* hotelero del sector norte; hacia la calle 100, Unicentro y el antiguo Country, sectores de gran actividad comercial,

empresarial, financiera y cultural, se vivía un vertiginoso proceso urbanístico. El desarrollo se caracterizó por hoteles pequeños, cinco estrellas, con servicio personalizado y lujo. Anunciaba El Tiempo en marzo de 1991: “A diferencia del centro y el Centro Internacional (calles 26 a la 34 con carrera 7a.), donde solo queda un hotel cinco estrellas, El Tequendama (704 habitaciones), en el norte hay cinco de este tipo, y en breve serán inaugurados dos más, La Boheme (66) y el Hacienda Royal (82)”.

Con la entrada de nuevos hoteles en ese sector se pretendía obtener un liderazgo en ocupación, pero de alguna manera se logró que el Tequendama con su prestigio y constante modernización se mantuviera en los primeros niveles de preferencia a nivel nacional e internacional, según comentó el diario El Tiempo en la fecha señalada. El Hotel Hilton, por su parte, no contó con la misma suerte: 18 años después de su inauguración cerró sus puertas. Una de las razones para que no se renovara el contrato de arrendamiento en el edificio de la Caja de Retiros de la Policía fue la baja ocupación en los últimos años, según comenta en su columna del 16 de enero de 1991 sobre la salida del Hilton el columnista D’artagnan. El promedio era del 50 por ciento, lo que no hizo rentable su operación.

Pero más allá de la ocupación baja, que se estaba dando también en el Tequendama, la cadena no se sentía contenta con las instalaciones ni con el mobiliario, que estaba muy por debajo de los estándares de sus hoteles en el mundo. Desde el principio la cadena y la caja estipularon que la segunda torre debía ser terminada en un plazo no mayor a diez años a partir de la firma del contrato. Sin embargo, doce años después no estaba lista. Así, en abril de 1991, con los 210 empleados que fueron liquidados por el Hilton, se perdió el 11 por ciento de la capacidad hotelera.

En ese momento la ciudad ofrecía 1.742 habitaciones y sólo seis hoteles cinco estrellas, incluyendo el Hilton. D’artagnan comenta que en parte los hoteles del centro estaban desubicados, lejos de la zona rosa o de lugares para comer y estar. Por otra parte, el World Trade Center en la calle 100 agrupó en el sector mucha actividad comercial y corporativa, así que para D’artagnan el nuevo polo anuló el viejo polo, que por la noche era una “ciudad muerta y miedosa”. De ahí que el norte lograra liderar en habitaciones, incluso antes de la salida del cinco estrellas.

Por esa misma época la Caja de retiros de la Policía estudió propuestas de hoteleros para la administración del hotel que quedaba disponible con la salida del Hilton. Finalmente, empresarios colombianos tuvieron la oportunidad y al gigante lo convirtieron en el Travelodge Hotel-Orquídea Real desde el 7 de abril de ese año. El operador era Hoteles Limitada, una cadena colombiana con 27 años de experiencia y propiedades en varias ciudades del país. Pontón Laverde estaría aún en la dirección para ver cómo cinco años después esa misma alianza no se renovaba, entre otras cosas por la infraestructura ya deteriorada que restaba calidad.

Curiosamente, la Caja de Retiros de la Policía intentó la misma fórmula de éxito del caso Tequendama, pero no fue del todo satisfactoria. Tuvieron más inconvenientes que rendimientos de sus inversiones. La operación de terceros nunca les dio el resultado esperado. Varias causas pueden ser atribuibles, entre ellas el hecho de que nunca hubo una “colombianización”; el hotel tampoco llegó en un momento histórico único que le daría un puesto privilegiado en el mercado como el Tequendama y las instalaciones no fueron renovadas. Sin contar con la cantidad de problemas que tuvieron con la construcción de su segunda torre que les generó pérdidas.

La única forma de competir y de quedarse a la vanguardia era estar actualizados, lo que requería un cambio constante en las instalaciones y servicios del hotel. Por eso para sus primeros años de dirección del Tequendama, Pontón Laverde siguió las remodelaciones que el anterior gerente, Pardo Pinzón, había comenzado y en las que intervino Myriam Restrepo, arquitecta y jefe de proyectos especiales. Restrepo recuerda las remodelaciones de seis pisos que incluían mobiliario y sistema contra incendios nuevos, mejoramiento del lobby, los restaurantes La Cascada y El Virrey, la peluquería y el bar Chispas. También se arreglaron muchos otros detalles en cocinas, corredores y ascensores. Para las obras se destinaron más de \$1.500 millones.

La inversión ese año fue de \$1.000 millones, restauraron otros dos pisos y se llevó a cabo la construcción del Café Vienés que reprodujo con fidelidad el ambiente austriaco. El piso 16 se adaptó para alojar ejecutivos y en el piso 17 se construyeron ocho salones de estilo inglés para atender reuniones desde 20 hasta 50 personas. Se instaló un servicio llamado Punto de

Encuentro donde los huéspedes tenían a su disposición oficinas con todas las facilidades: telefax, télex, computador y secretaria.

En 1992, Pontón Laverde tuvo que enfrentar la famosa huelga que muchos de sus empleados más antiguos aún recuerdan. El Sindicato de la Industria Hotelera y Gastronómica (Hocar) presentó su pliego de peticiones, entre las que se incluía un aumento en el salario del 35 por ciento y la eliminación del contrato presuntivo, que servía para despedir a empleados antiguos, según argumentaban. Las negociaciones no fueron exitosas y el 19 de diciembre paralizaron todas las actividades. El cese de actividades afectó alrededor de 350 huéspedes que fueron reubicados en Residencias Tequendama y en los hoteles Cosmos 100 y el Bogotá Plaza.

Por días, los empleados sindicados bloquearon las puertas de entrada, y según recuerda Jorge Zubieta —de mantenimiento— los primeros días tuvieron que meterse a la fuerza para cerrar las válvulas y que no hubiera escapes. Susana Elvira Vargas, ama de llaves de Apartasuites Tequendama y que trabajó en el hotel por más de 20 años, recuerda que cuando pasaban por ahí llamaban “patiamarillos” a los que no hacían parte de la huelga e intentaban ir a trabajar. Ella trabajó desde Residencias Tequendama, como lo hizo el gerente Pontón Laverde, quien coordinó el equipo de contabilidad desde una improvisada oficina.

El 23 de diciembre el Ministerio de Trabajo convocó un tribunal de arbitramento obligatorio para que resolviera el conflicto pues, según el ministerio, los empleados del hotel no podían entrar en cese de actividades por su condición de trabajadores oficiales. Sin embargo, el sindicato argumentaba que el derecho de huelga estaba consagrado en el artículo 56 de la nueva Constitución para todos los trabajadores que no estuvieran vinculados a empresas de servicios públicos esenciales. Pero como la reglamentación no había sido presentada para dicha norma, los trabajadores tenían que ceñirse a la ley vigente, le aseguró Rafael Carbonell, director de Trabajo del Ministerio, al diario El Tiempo.

Mientras tanto, las provisiones para la temporada de fin de año se perdieron, y el funcionamiento del 15 por ciento de la capacidad hotelera colombiana siguió paralizada. Las carpas del sindicato y las banderas de la Confederación General de Trabajo estuvieron

izadas en la puerta principal por nueve días hasta que se decretó la ilegalidad de la huelga y se levantó el paro.

En los meses siguientes, Jorge Zubieta asegura que a los dirigentes de Hocar que trabajaban en el hotel los despidieron y el sindicato desapareció del hotel. Para él y para muchos fue una huelga inofensiva, que no logró nada y que, al contrario, llevó a la crisis al sindicato que muchas veces se aprovechaba de su posición política. Para Susana no era una asociación que en realidad vigilara los intereses de los empleados.

Hoteles, blanco del terrorismo

Un año después de la crisis de empleados vendría un duro golpe al sector hotelero: cuatro hoteles, entre ellos el Tequendama, fueron víctimas de atentados terroristas. A las 9:20 de la noche del 9 de diciembre de 1992 el recepcionista del Hotel Hacienda Royal, en la calle 115 con carrera 5ª, alertaba a un CAI sobre una bomba en las instalaciones; minutos después, cuando los agentes antiexplosivos del DAS intentaban desactivarlo, el artefacto explosivo estalló.

Casi al mismo tiempo, en el Hotel Tequendama y en el Hotel Orquídea Real explotaron cuatro artefactos más. Dos detonaciones en el Orquídea Real: una en los baños del primer piso y la otra en el piso 36. Las restantes en el Tequendama en los pisos once y ocho. El Hotel La Fontana, en la carrera 15 con calle 127 también fue víctima de los ataques. Esa noche alrededor de diez personas resultaron heridas. Al parecer los terroristas usaron para cada bomba cinco kilos de dinamita comercial.

Los estallidos, más allá de las pérdidas materiales y un herido de gravedad, no generaron ningún trauma en la operación normal de los hoteles. Sólo el efecto psicológico de no ser lugares seguros y de no estar al margen del conflicto. Los hechos se atribuyeron al Ejército de Liberación Nacional (Eln) en su guerra contra el gobierno nacional. Se conoció por los principales medios de comunicación que las reservaciones en los hoteles se hicieron vía fax por una supuesta empresa llamada “Compañía Mora Limitada”, cuyo contacto fue la secretaria ejecutiva, Laura Salazar.

Días después, la Dijín buscaba a una pareja que ocupó la habitación reservada ese día en el Hotel Tequendama y que al parecer coordinó la oleada terrorista. Un año después, el Eln

intentó atentar contra el restaurante en el piso 30 de Residencias Tequendama, pero los explosivos se encontraron y desactivaron a tiempo.

En la ruta del mejoramiento

Al hotel cumplir 40 años de funcionamiento la gerencia continuó en su afán de capacitar permanentemente al personal y seguir en los primeros lugares. El departamento de comunicaciones se inventó el juego “Excelencia 5 estrellas” para enseñar, evaluar y entretener a sus empleados en temas como historia corporativa, estructura empresarial, funciones de los departamentos. Una especie de escalera, el juego de mesa donde se avanza con dados por cuadros numerados, donde se evaluaba el conocimiento sobre el manual de excelencia para prestar un mejor servicio, más o menos 98 preguntas que debían contestar acertadamente para acercarse a la meta.

El Tequendama siempre renovó sus instalaciones, por eso se emprendieron remodelaciones sucesivas. Diera la impresión de que el hotel siempre está en remodelación, pero es que, aunque quisieran hacer todo de una vez no podrían porque tendrían que cerrar. Por eso siempre se hace piso por piso. En el segundo semestre de 1994 se entregaron las obras en los pisos 10, 11, 12 y el Club Intercontinental en el piso 17, donde se ofrecían desayunos, snacks, bebidas y otros privilegios por una tarifa especial. Era el primer club de la cadena en América, los demás estaban en El Cairo, Dubai, Fráncfort, Londres y Nairobi.

El club, que se conservó incluso con la llegada de la marca Crowne Plaza, cuenta con un salón para reuniones, servicio de mayordomo las 24 horas, periódicos, *check in* y *check out* para los ejecutivos. En la construcción de este centro se invirtieron alrededor de 500 millones de pesos. A los lujos se incorporó la nueva *suite* presidencial que cumplía con los estándares de antibala y antinflama, decorada al estilo francés.

Con esas remodelaciones se agregó la escalera de emergencia, en el costado norte, desde el piso 17 hasta el tercero, que fue elaborada con todas las especificaciones de seguridad para evacuar en caso de emergencia.

Para asegurar el puesto entre los mejores, la gerencia siempre dispuso de servicios de fidelidad. En el restaurante La Cascada se impuso el Club Gourmet, una tarjeta con la que obtenían descuentos especiales, preferencia en las reservas y la participación en los

famosos festivales gastronómicos. En el restaurante El Virrey se ofrecían los festivales gastronómicos nacionales y extranjeros de la ciudad. Muestra de su espíritu gastronómico fueron las innumerables invitaciones que recibieron los cocineros a participar en festivales en varios países, como recuerda Hernando López, chef del hotel, quien gracias a las invitaciones conoció muchos rincones del mundo.

En Bogotá la hotelería siguió tomando impulso, para finales de 1995 se estimaba que entrarían en servicio 30 hoteles, para completar un total de 8.000 mil cuartos en la capital. Para Pontón Laverde, el panorama era muy alentador para Colombia, pues “estábamos muy atrasados en comparación con países como México, Argentina y Brasil” (Hoteles: sobrevivirán los más competitivos, 1995) consideraba necesario reducir la tarifa del IVA a los huéspedes extranjeros. También tenía muy claro que la entrada de nuevos hoteles obligaba a una competencia fuerte que finalmente se reflejaría en calidad y precios. “Quien ofrezca más servicios con excelente calidad, a precios justos, estará dentro del mercado y quien no tenga un esquema de costos adecuado saldrá”. (Hoteles: sobrevivirán los más competitivos, 1995).

Aunque la demanda de cuartos disponibles no era la más alentadora, a favor se tenía la idea de que la imagen de Colombia estaba cambiando y el país podía competir con una hotelería más eficiente. Así el Tequendama, según informe de la gerencia de la firma Richey, estaba por encima del promedio mundial; para febrero la calificación promedio para los hoteles cinco estrellas en América Latina fue de 79.8, mientras que el promedio mundial fue de 82.6 y el del Tequendama de 85.6.

Pero no solo el promedio era de mostrar, las cifras del hotel eran muy positivas. En 1994 las ganancias superaron los 4.000 millones de pesos, 2.300 millones de utilidad neta, 15,2 por ciento más que el año anterior. Generaron divisas por 2.2 millones de dólares a pesar de bajar las ventas en habitaciones (de 119.592 en 1993 a 113.736). La diferencia estuvo en las ventas del departamento de alimentos y bebidas que superaron un 12 por ciento el presupuesto estimado para el año.

Así, las inversiones para 1995 superaron los \$4.000 millones de pesos con la renovación total del piso 17, el cambio de la ventanería del edificio para aislar el ruido, actualización de más habitaciones y detalles. El Salón Rojo también contó con novedades y una cara

renovada para el 1996: los cielos rasos en yeso con forma de cúpulas de las que se desprenden lámparas en bronce y cristal de murano, en cuyo entorno se colocaron focos de luz halógena con sistemas especiales para manejar la intensidad de iluminación. Los espejos se quitaron y en su lugar se pusieron paneles en tela roja.

El anochecer del sueño

En 1996 se empezaba a sentir crisis en el sector económico, en junio, julio y agosto al comercio no le fue muy bien. El pesimismo y la austeridad se reflejaban en los preparativos para fin de año: las grandes fiestas de mil personas quedaron reducidas, como el licor, las orquestas y los artistas.

La crisis en el Tequendama se sintió, al menos en la sección de banquetes donde se redujeron las reuniones y eventos que se hacían con un presupuesto amplio. De ofrecer almuerzos en las convenciones se pasó a refrigerio o solo café. “Los congresos que acostumbraban realizar las compañías, los almuerzos y cocteles para clientes y amigos fueron muy pocos” (Pesimismo por las ventas de navidad, 1996).

En 1998 la crisis se sintió fuerte en las empresas del Ministerio de Defensa por cuenta de irregularidades en muchas de ellas. En ese año se presentaron 23 denuncias penales y de carácter administrativo contra funcionarios militares y civiles. Aunque el hotel no resultó implicado en escándalos como millonarias pérdidas en la ejecución de planes o contratos exorbitantes, sí se estableció un sistema de control de costos, en el que ubicaron el punto de equilibrio en una ocupación del 28 por ciento. La que sí arrojó pérdidas fue Residencias Tequendama, por lo que la operación se la entregaron a la gerencia del Hotel Tequendama.

En la reestructuración de Residencias despidieron alrededor de 70 empleados. Dos sindicalistas de la Caja de Retiro de las Fuerzas Militares se encadenaron el 1 de julio de 1999 como protesta por los despidos.

Por aquella época los principales hoteles vivían del cliente de negocios, pues dada la imagen de Colombia en el exterior había caído el turismo vacacional. A sus viajeros, el gobierno de Estados Unidos no les recomendaba Colombia como un lugar seguro; incluso encabezaba la lista de los destinos más peligrosos. El panorama no era muy alentador: los grupos al margen de la ley, en 1999, cometieron 551 masacres, 1.653 asesinatos, 2.991

secuestros y atacaron el 10 por ciento de las poblaciones de Colombia. Cada vez que sucedía algo los turistas cancelaban Colombia como destino.

La recurrente recesión golpeó la confianza de los empleados, y los recortes de personal, aunque no fueron muchos, generaron un clima de inseguridad. Una de las soluciones de la gerencia para mantenerse a flote fue cerrar los pisos aun no remodelados para no generar gastos. La imagen del hotel se resintió, según recuerdan antiguos empleados. Los años siguientes fueron muy difíciles.

La demanda tampoco era suficiente. Tal como lo advertía a El Tiempo, Guillermo Valencia Velásquez, director regional de operaciones de la cadena Inter-Continental para Colombia, la oferta era excesiva “desde hace ocho años se comenzaron a construir hoteles en Colombia en forma desmesurada e irresponsable. Nos fuimos de un extremo a otro” (La hotelería está repartiendo pobreza, 2002). Valencia sentía que se vivía una guerra de precios y que se peleaban hasta las habitaciones de cortesía. El fenómeno lo atribuía a la violencia, a la crisis hotelera en Latinoamérica y hasta al temor a viajar después del 11 de septiembre.

Los turistas tenían razón en temer porque en el 2002 el terrorismo arremetió de nuevo. La noche del 13 de diciembre dos eventos impactaron la seguridad: una agenda bomba que recibió el senador Germán Vargas Lleras en su oficina y le impactó su mano derecha, y una explosión en el piso 30 de Residencias Tequendama donde funcionaba un restaurante. La bomba activada más o menos a las 10:30 dejó 30 heridos, 3 de ellos de gravedad. En la misma semana un carro bomba fue detonado en la avenida Boyacá con 53 y se incautaron vehículos con explosivos.

El amanecer: la era Salazar Gil

Para el momento de crisis y estancamiento que se vivía en el Hotel Tequendama llegaría una nueva ficha. En la baraja de candidatos presentados al presidente Álvaro Uribe Vélez por el ministro de Defensa para ocupar el puesto de Gerente General había dos candidatos: el general Eduardo Torrado y el mayor general Orlando Salazar Gil. La hoja de vida de Salazar estaba más enfocada hacia lo comercial, por ello Uribe Vélez vio en él las condiciones necesarias y en el 2002 lo nombró gerente de la Sociedad Tequendama.

Al llegar a su nuevo cargo, Salazar Gil tuvo que sortear las situaciones que la anterior dirección no resolvió, como los pisos del hotel cerrados por la baja ocupación, y su deterioro. Lo más urgente era abrir de nuevo las habitaciones y para eso era necesario remodelar y cambiar el mobiliario. Estas obras mejoraron la apariencia del hotel, al menos esa fue la impresión que tuvo Lina Rincón, jefe de prensa del hotel. Cuando terminaron las reparaciones sentía que volvían a tener un producto competitivo. Su renovada cara fue reconocida en la revista especializada en negocios, *Latin Trade*, por ejecutivos que lo escogieron como mejor hotel para corporativos en Bogotá en febrero de 2003.

Con esos cambios vino también algo indispensable para salir de la crisis: un nuevo plan estratégico de mercado que le apuntara a un consumidor específico. En el estudio de mercado se dieron cuenta de que su cliente real era el corporativo y en ese orden de ideas la visión de la Intercontinental no se alineaba del todo con su nicho; el cliente al que se dirigía la cadena no se adaptaba al tipo de turista que llegaba a Bogotá. En los últimos años lo que más movía la hotelería eran las convenciones y el Tequendama tenía una decena de salones a los que les podía sacar provecho.

La Intercontinental con su grupo de hoteles ofrecía una nueva posibilidad; migrar a una marca que se ajustara más al perfil al que querían apuntar. En esa medida Crowne Plaza con el lema *The place to meet* —o el lugar para reunirse— se acercaba al ideal de atraer más turismo de negocio, grandes eventos y ocupación. Había que demostrar que la nueva idea era viable ante la junta directiva del hotel y hacer las respectivas negociaciones con Intercontinental para cumplir los estándares de la marca Crowne Plaza.

Pasaron cuatro años antes de que se pudiera firmar el contrato: la fecha quedó definida el 11 de septiembre de 2006. A partir de ese momento empezaron los cambios de mobiliario, lencería y proveedores. Dentro de la diferenciación de marca, Crowne Plaza ofrece su programa *Sleep Advantage*, diseñado para un sueño reparador en el que se presta especial atención a la altura de la cama y la temperatura. *Sleep Advantage* nace a partir de un estudio realizado por la cadena con el experto en trastornos del sueño de Estados Unidos, Michel Breus, quien recomendó condiciones muy específicas para garantizar un sueño profundo: cobijas de un material sintético que se asemeja a la pluma de ganso y que se adapta a la temperatura del cuerpo, junto a unos *amenities* que incluyen un spray con

aromaterapia, un CD de relajación; todos estos elementos estimulan los sentidos, inducen a dormir y luego a despertar con el apoyo del equipo Tequendama.

La inversión era grande, comenta Lina Rincón, pero necesaria para lanzarse de nuevo al mercado con la cara renovada y acabar de una vez con el pánico colectivo de los empleados por el cierre del hotel. Desde la gerencia se empezó a cambiar esa mentalidad con apoyo tanto del personal de planta como el de la Cooperativa Siglo XX (también llamados Cooperados).

Pero no se trataba solo de mayor confiabilidad y rentabilidad; el general Salazar siempre tuvo un sueño y fue convertir al Tequendama en una cadena hotelera nacional, lo que veía factible por el posicionamiento tanto nacional como internacional del hotel y su tradición. Antes de pensar en más hoteles tendría que levantar el Tequendama.

Muchas de sus ideas saldrían de sus trabajos de posgrados y de estudios especializados que realizaba para guiar el hotel de forma certera. Si por algo se ha destacado el gerente ha sido por disciplina en sus estudios. Es así como Lina Rincón lo define; como un hombre muy competitivo, con una verdadera visión de negocios y muy estudioso, como da constancia su profesora de inglés, Yamile Parada. Su deseo de poner al hotel en los estándares internacionales lo ha llevado a buscar certificaciones que no se daban en los hoteles. Al gremio también le ha dado un impulso, así lo reconoce Jorge Pulido Jiménez, director de comunicaciones de la Asociación hotelera de Colombia COTELCO, pues el general ha sido miembro de la junta directiva nacional y presidente por dos años consecutivos de COTELCO, capítulo Bogotá.

La fórmula castrense

El general Salazar no ha olvidado la disciplina de sus primeros años de cadete, aún sigue levantándose tan temprano como aquellos días. Desayuna con algunos de los ejecutivos del hotel mientras discuten asuntos por solucionar, y ocasionalmente la situación del país o la política se les cuele en la reunión. En un día normal el general tiene hasta tres reuniones con sus empleados, en las que aunque no cambia mucho su discurso, y aprovecha cada turno para verlos reunidos, oír sus preocupaciones y, por supuesto, “tirar orejas”.

En 20 minutos se puede discutir desde cuánto se pagó en agua, luz, teléfono, el porcentaje de ocupación, la misión y hasta los nuevos negocios en los que intenta incursionar la sociedad. Tiene que asegurarse de que desde aquellos que no tienen relación directa con los clientes hasta quienes pasan más tiempo a su servicio sean vendedores del hotel, porque ellos saben que si al hotel le va bien a ellos les va bien. Según comenta Lina Rincón, esta gerencia reconoce al final del año el esfuerzo del personal con bonos de compra.

Desde la gerencia se sigue incentivando la innovación, y aquel que haga un proceso más sencillo, efectivo o que disminuya costos gana un premio. De la misma manera se piensa en llenar las vacantes con el personal antes de traer a alguien de afuera. De ahí que las carreras en la hotelería empiecen por lavar platos y terminen en los escritorios de algún departamento. Las capacitaciones siguen siendo constantes, tanto en nuevos sistemas que entran a agilizar procesos como Orfeo —un nuevo gestor de correspondencia—, hasta el idioma inglés tan necesario para la interacción con los huéspedes extranjeros.

Parte de la filosofía de la empresa y, por supuesto, de la gerencia ha sido la responsabilidad social. Así es como nace el Sistema de Gestión Integral (SGI) y específicamente en el hotel han tenido certificaciones como ISO 9001, ISO 2200 a la inocuidad alimentaria, certificado de calidad turística, entre otros.

Aunque el hotel ya había sido reconocido como cinco estrellas en 2005 el Gobierno emitió una norma en relación a la categorización de la hotelería con el fin de formalizar la industria. Y por más discutida que fuera la nueva norma dentro del sector que pensaba que era inocua cuando se regían por estándares internacionales de sus cadenas, el Tequendama por ser una empresa mixta del Estado tuvo que dar ejemplo y someterse a la verificación para sustentar las 5 estrellas; en 2006 obtuvo dicha certificación. Para el 15 de agosto de 2006, un mes y medio antes de que se venciera el plazo para que los hoteles se pusieran en el escalafón, El Tiempo anunciaba: “Solo 11 de 3.359 hoteles en Colombia han certificado la categoría que ostentan”.

Un hotel, ahora una cadena hotelera

El sueño de expandir la sociedad del General Salazar se consolidó hace tres años con sus nueve unidades de negocio. La entrada de la marca Crowne Plaza fue definitiva, de ahí el fortalecimiento de unidades como Aparta Suites (AST), entregada al hotel años atrás para

su operación y cuya remodelación apoya al hotel en largas estadias, grupos grandes y eventos. Bares y restaurantes tiene también amplia experiencia y calidad certificada en sus alimentos: sitios tan simbólicos como el Virrey, el Bar Chispas y el Café Vienés o los nuevos Piazza Roma y Piazza express han tenido gran acogida.

Catering Tequendama es de las unidades de negocio más reciente y una de las que está mejor proyectada. Se encarga del servicio de alimentación de medianas y grandes empresas; actualmente tienen cuentas del Grupo Social y empresarial de la Defensa GESED y produce alrededor de 200 mil servicios mensuales. Grandes Eventos también se está estrenando, aunque el Tequendama cuenta con una gran experiencia en el área de organización la idea es volver a los años en el que el Salón Rojo era centro de entretenimiento donde se presentaban los mejores artistas, esto sin dejar de lado los innumerables eventos políticos, culturales, diplomáticos y corporativos que se realizan en cualquiera de los 32 salones para 2.550 personas de los que dispone este segmento. En el 2009 se hizo un lanzamiento en el que Cheo Feliciano y Maia inauguraron los conciertos que se piensan hacer dos o tres veces por año. La idea es que el valor de la boletería incluya una velada con música, comida y, por qué no, alojamiento.

La lavandería sigue ampliándose, con nuevas máquinas y mayor capacidad para atender las necesidades del hotel, de AST, de las cuenta militares, y de varios hoteles de la ciudad, entre ellos el nuevo Radisson y el Holiday Inn Express, por su experiencia en el lavado industrial con una producción de mil toneladas anuales.

Sin duda lo que consolidó la expansión de la sociedad y de las unidades estratégicas fue la apertura en octubre de 2009 de dos hoteles en la costa Atlántica: Tequendama Inn Santa Marta —antes llamado Pleno Mar— y Tequendama Inn Cartagena —antes Parque Real—. En Cartagena, prácticamente se demolió el edificio ubicado en Bocagrande con una inversión de \$2.000 millones de pesos, para ofrecer 28 habitaciones con capacidad para 104 huéspedes. En Santa Marta, en el hotel en Pozos Colorados se invirtieron \$1.000 millones para ofrecer 16 habitaciones y 20 cabañas con capacidad para recibir 162 huéspedes. Por ahora la sociedad busca explorar nuevos destinos como Nariño, Cundinamarca y el tradicional Boyacá con la concesión de operación de dos nuevos hoteles.

Hotel escuela

El Hotel Tequendama ha sido una verdadera escuela de los hoteleros, en sus 56 años de operación ha servido de sitio de aprendizaje de grandes chefs y administrativos. Incluso aquellos hoteleros experimentados que pasaron por sus oficinas entendieron la dinámica. Ese fue el caso de Manfred Linsker, que llegó con la cadena Intercontinental a ayudar con el recién inaugurado Tequendama. Estuvo como supervisor de *steward* – departamento de limpieza de la cocina-, jefe de recepción, asistente de banquetes, asistente de alimentos y bebidas, jefe de ese mismo departamento, llegó hasta jefe de operaciones del hotel donde estuvo por diez años, otros tantos en Intercontinental Barranquilla hasta que llegó a la instalación del lujoso hotel Casa Medina. En el norte, con el auge de la Clínica Barraquer vio la oportunidad de montar un hotel para suplir la demanda. Fue también cabeza de la cadena hotelera Dann en 1999. Su formación en la Universidad de Cornell de Estados Unidos le sirvió para aportar a la gran escuela que se formaba en la transición del Tequendama de extranjero a nacional.

Olga Lucía, ama de llaves del Hotel Radisson, empezó su carrera en el Tequendama como camarera, luego fue supervisora, gobernanta y ama de llaves. El Radisson le hizo una muy buena propuesta económica y se la llevó. A veces extraña el ritmo militar, y le agradece al hotel su experiencia; sabe que ha sido la escuela de más de un chef reconocido.

Carlos Parada uno de los grandes chef del hotel salió del Tequendama para el Bogotá Plaza y luego para el Club de Los Lagartos. Algunos recuerdan a Carlos Parada como un excelente tallador, quien le enseñó a uno de sus cocineros a tallar figuras de más de un metro; alguna vez vino un gerente de un crucero y se llevó al cocinero, hoy en día está en Nueva York en un famoso hotel.

Si para Franco Bassile, el Tequendama no fue una escuela, ciertamente fue su entrada a la vida pública. Los primeros programas que hizo fue como representante de la gastronomía del hotel Tequendama, después RCN vio en él una figura amable para presentar recetas, respaldadas por un gran hotel, ahora el Hilton de Cartagena.

El chef Joaquín Algarra recuerda sus años en el hotel y sabe que fue lo más importante de su formación como profesional; como cocinero recibió varios premios, representó al hotel en los festivales gastronómicos y aprendió más de lo que la academia le hubiera podido

enseñar. A Hernando López le pasó algo parecido, su carrera toda la desarrolló en el hotel, pasó de ayudante a ser chef ejecutivo; los festivales internacionales le dieron ideas que siempre incluyó en los menús para mejorarlos, y ahora tiene en mente un gran restaurante a las afueras de Bogotá.

De la brigada de cocineros que estuvo operando en el Centro de Convenciones Gonzalo Jiménez de Quesada salieron muy buenos chefs, según recuerda Hernando López Chef ejecutivo, muchos ahora son Chef de los hoteles como el Radisson o el Club la Montaña. El hecho de haber pertenecido al hotel ciertamente da respaldo y les ha ayudado aquellos que han buscado nuevos caminos.

Entre estrellas

Al Tequendama nunca le tocó fácil, si bien en los primeros años en la industria era prácticamente el único cinco estrellas, los hoteles de calidad no demorarían en aparecer. El Bacatá y el Dann en 1968, Del Parque en 1970, el Hilton en 1972, el Bogotá Plaza y el Belvedere en 1978, la Fontana en 1981, Cosmos 100 en 1982, Charleston un año después, Royal Excelsior en 1985, Bogotá Royal en 1986, Casa Medina en 1988, La Boheme y Hacienda Royal en 1991.

Para el gremio, en palabras de Jorge Pulido director de comunicaciones de COTELCO, el Tequendama le aporta mucho a la hotelería por su servicio y calidad, se ha constituido en un emblema en el sector y por qué no decirlo en un modelo. Para Pulido, aunque es dirigido al Turismo de negocios reconoce que hay temas que hacen que su clientela se pueda diversificar; el hecho de prestar tanta atención a sus zonas húmedas como el spa y la próxima construcción de la piscina lo hacen deseable para cualquier otro huésped. Se refleja una constante actualización del producto según comenta Pulido.

El auge de la hotelería en los últimos años, y en parte el éxito Uribe Vélez radica en la política de seguridad democrática, el famoso programa que recuperó la confianza de los colombianos para volver a viajar y de alguna manera hizo que Colombia fuera destino de capital extranjero una vez más. A esto se le suma la ley 788 de 2002 que contempla una exención de impuesto de renta por 30 años para las personas que remodelen, construyan o amplíen un hotel lo que hace muy atractivo para el inversionista que quiere incursionar en

nuevos mercados o expandirse. Ya lo dijo hace poco la Corporación Financiera Internacional, nuestro país es un buen destino para invertir y hacer negocios.

El ministerio de industria y comercio revela que el turismo colombiano actualmente es el tercer sector exportador por encima de sectores como café y flores. En el año 2008 exportó 2.499 millones de dólares; esta cifra revela el éxito obtenido en la venta del destino y se ve reflejada en el incremento de turistas. En el año 2002 llegaban 550 mil turistas y en el 2008 llegaron 1600 turistas extranjeros. Para Jorge Pulido de Cotelco el servicio es uno de los fuertes colombianos, el personal está muy bien preparado para atender a sus clientes y hacerlos sentir muy bien siempre. En eso piensa que Cotelco ha tenido mucha responsabilidad con su departamento nacional de capacitación que forma a sus afiliados en todas las áreas y en todos los puestos de trabajo.

El General Salazar ha contado con la suerte de viajar a varios países en misiones de formación de Cotelco, de ahí que su mente se haya abierto en temas hoteleros. Como la necesidad de incluir la ciudad mejorar la infraestructura y los atractivos.

El DANE revela que en el sector comercio la separación hotel Restaurantes está generando el 26 por ciento de los empleos. Por encima de construcción, transporte, etc.

Cinco estrellas y millones en cifras

La época de crisis que Pontón Laverde tuvo que sortear, sin duda tendría un gran repunte en los primeros años de la gerencia de Salazar Gil. En el primer trimestre de 2004 se reportaba un incremento del 54,78 por ciento en ventas de habitaciones frente al mismo periodo del año anterior. En el segundo trimestre se mantendría el crecimiento en un 40 por ciento y en ese momento, según comentó Lina Rincón, jefe de prensa a El Tiempo en ese momento "Lo más importante es que a junio ya hemos cumplido y superado las metas de facturación que teníamos para el año". Ese año el hotel tuvo un crecimiento en utilidades histórico 415 por ciento. Las ganancias fueron de 2.615 millones de pesos.

Para el año 2005 se registró un incremento de turismo en Bogotá que lógicamente favoreció la ocupación del hotel; se pasó de un 95.702 a 96.545 huéspedes atendidos en los primeros diez meses del año y el número de habitaciones vendidas fue de 71.635 comparada con 66.501 de 2004. Y si el crecimiento del año anterior fue grande, las utilidades ese año

aumentaron 61,12 por ciento se pasó a unas utilidades netas de 4.213 millones de pesos en los primeros 10 meses del año.

En los últimos años el negocio ha escalado en 2008 los ingresos por habitaciones fueron de 19.515 millones, con una rentabilidad del 79% respecto al 2007. El Departamento de alimentos y bebidas, generó ingresos de 12.522 millones de pesos con una rentabilidad del 53%. Así se obtuvieron, en el 2008, utilidades en el orden de los 11.419 millones de pesos.

Para este año las cifras también son alentadoras, aunque se vendieron menos habitaciones, por las remodelaciones las ventas tuvieron un repunte muy interesante. Todo teniendo en cuenta que este año las inversiones en los hoteles de la costa fueron grandes.

Historias de vivos, avivatos y muertos

Capítulo 3

La mole que se erige en la calle 26 entre carreras 10ª y 13 no sería la misma sin los fantasmas que la habitan, los huéspedes y el personal que se esfuerza por dar atención de lujo. Por cada milímetro del hotel de 18 pisos y 21.600 metros cuadrados hay una historia por contar, una persona por conocer y una palabra por decir. Esta es una memoria de fiestas, huéspedes ilustres y excéntricos, empleados inolvidables y hasta muertes extrañas.

En más de cinco libros de huéspedes reposan las firmas de cientos de variados personajes entre los que se encuentran famosos mandatarios, reconocidos actores, cantantes, astronautas que han desfilado por algún pasillo o salón del hotel. La estadía de algunos fue tranquila y poco publicitada, en cambio, la de otros estuvo llena de preparativos y de la barahúnda de los medios de comunicación. Pero siempre con la misma ceremonia: una foto (si era posible) y una firma, con suerte acompañada de un mensaje. Entre los autógrafos más antiguos está el de Marcel Marceu, quien estuvo en 1955.

El Libro de Oro más reciente tiene la firma de Vicente Fernández, el cantante de ranchera, quien puso junto a su firma un caballo. Él, que hace dibujos en cáscaras de huevo, aprovechó la oportunidad para pintar, uno de sus pasatiempos favoritos, y dejar un mensaje a un hotel que lo ha acogido en varias oportunidades y al que le tiene mucho aprecio. La última firma es de la señorita Colombia 2009-2010, Natalia Navarro, quien representó al departamento de Bolívar en el reinado; su estadía fue en noviembre 26, junto a las demás reinas de Colombia el día del Banquete del Millón.

Si bien la mayoría de personas que figuran en el Libro de Oro hace parte de la historia de Colombia, algunos son de oscura recordación, como los narcotraficantes que hacían sus fiestas en los elegantes salones del hotel o que pagaban suites para hacer reuniones más íntimas con bellas modelos y empleados de confianza. Eso sí, dejaban propinas monumentales que las camareras y botones más antiguos aún recuerdan. A José Alvarado, del departamento de decoración y pintura, que lleva más de 26 años en el hotel le tocó la

decoración de la fiesta de quince de una de las hijas de Justo Pastor Perafán, reconocido narcotraficante de los años noventa, que terminó extraditado por el gobierno de Venezuela a los Estados Unidos ese mismo año. Claro, la fiesta se realizó mucho antes de su captura, cuando Perafán presumía de empresario próspero.

Para la fiesta de quince el capo gastó más de 150 millones entre decoración, comida, salón, logística, etc. Fue amenizada por el grupo Los Caribes, que según recuerda Jorge Zubieta, supervisor eléctrico del hotel, venían de ganar un premio en Barranquilla, así que la exclusividad era aún mayor; eso sin contar que también vino Ricardo Montaner, según recuerda. El salón estuvo dispuesto con mesas adornadas con flores, con un tema entre selva y Disney. *“Como un jardín con palmas cocos, naranjas, todo natural”*, dice Alvarado. En la mañana todo el mundo salió con los adornos. Y la quinceañera con sus zapatos con punta de oro. La fiesta superó en fastuosidad la de una de sus primas en el Hotel Hilton meses atrás, según cuentan.

Pablo Escobar y Gonzalo Rodríguez Gacha también desfilaron por ahí, mucho antes que Perafán, a mitad de los años ochenta, cuando podían asomarse a lugares públicos. Los recuerdan más que todo por sus fiestas íntimas. Llegaban hermosas mujeres, varios hombres y pasaban largas veladas. Los guardaespaldas esperaban en los pasillos, mientras sus jefes se divertían; solo entraba y salía personal del hotel para proveerlos de whiskey y comida. En ese entonces, las propinas eran muy buenas, tan jugosas que incluso Gabriel García, mayordomo del hotel que atiende altas personalidades, no ha visto en su vida laboral; solo ha oído hablar de ellas como una leyenda. A esa época dorada de grandes propinas le seguiría una crisis por la baja ocupación y, por supuesto, un gran recorte de personal que Sergio González, chef ejecutivo del hotel, recuerda que fue de más de 300 personas.

Las estrellas del cinco estrellas

El hotel cinco estrellas siempre será el hogar temporal de estrellas de talla internacional porque allí estarán rodeadas de lujos y caprichos. Nadie más que el personal de un hotel para satisfacer las demandas de este tipo de huéspedes. El puente entre una estrella y el hotel se construye a través de la oficina de Mercadeo y Ventas; allí una coordinadora de grupos negocia con el empresario que trae a la estrella. Algunos artistas ya conocen tanto el

hotel, que piden ser alojados en sus instalaciones para sentirse más cómodos. Ha sido el caso de Vicente Fernández, a quien llevaron a otro hotel de lujo y cuando volvió al Tequendama comentó que ahí era donde se sentía más a gusto; en cambio, a su hijo Alejandro Fernández no le gustó la sobriedad y el toque clásico; la última vez que vino los empleados recuerdan que fue poco amable y manifestó que quería otro hotel. Pero el pulso lo ganó su padre. Miguel Bosé también tiene un afecto especial por el hotel; lo recuerda mucho porque su padre —el famoso torero Luis Miguel Dominguín— viajaba con frecuencia a Colombia y se hospedaban siempre en el Tequendama. Así que como lo dice él, *“me siento en casa cada vez que vengo”*. Facundo Cabral también es una estrella regular del hotel, donde se hospeda cada que viene de gira; es tanta su familiaridad que incluso tiene una suite bautizada con su nombre: la 1702 es la suite Facundo Cabral.

La lista anterior no es ni el cinco por ciento de las estrellas que han pisado la alfombra del lobby del hotel. El Tequendama se hizo para hospedar la clientela más distinguida y así se demostró desde su inauguración. Desde entonces los escenarios del hotel estarían preparados para recibir a cualquier estrella; después vendrían famosos como Ana Gabriel, Paloma San Basilio, Julio Iglesias, Juan Gabriel, Rocío Dúrcal, Daniel Santos, Raphael, Celia Cruz.

Por supuesto, la relación entre empresario hotel tiene sus altibajos, en junio de 1991 en los periódicos se registró el hecho más crítico. En Residencias Tequendama no dejaban salir a Alicia Juárez, la famosa cantante mexicana, porque su empresario debía tres semanas de estadía (435 mil pesos de entonces). El problema entre el empresario y la cantante radicaba en la falta de pago y en el hecho de que Juárez, según argumentaba el empresario, había hecho presentaciones privadas no estipuladas en el contrato. El drama terminó al otro día cuando se pagó la cuenta y Alicia pudo salir de Residencias.

Pero independiente de las negociaciones y de las cuentas, el personal siempre está presto atender las demandas de cualquier huésped y aunque algunos empleados argumentan que con las estrellas no tienen tantas consideraciones, la preparación para la llegada de un artista sí es diferente. Marc Anthony, en su visita con su esposa Jennifer López, pidió un ambiente totalmente blanco, lleno de rosas y velas que evocaran armonía; agua en grandes cantidades y un menú especial bajo en calorías y con los gustos del artista. Al príncipe de

Asturias, por su altura, le fabricaron una cama especial y la ducha se adecuó a su estatura. El Dalai Lama, quien estuvo en mayo de 2006, no pidió nada especial en su suite, aunque su menú fue vegetariano; Carlos Rincón, jefe de habitaciones, recuerda que se esmeraron mucho en el arreglo de la cama para que se sintiera muy cómodo, pero él nunca durmió en ella según comprobaron al día siguiente. Él fue más cercano con todos los empleados, y les dedicó una breve reflexión en el Salón Rojo. Muchos lo recuerdan como uno de los huéspedes más importantes que ha tenido el hotel.

Algunos también recuerdan a Eros Ramazzotti, quien inicialmente no se quería quedar en el hotel porque prefería un lugar más pequeño y tranquilo, pero al final accedió. En abril de 1994, pasó todo su día en el hotel, entre descanso y entrevistas con los medios, hasta que a última hora le cancelaron su concierto en Bogotá por una tutela interpuesta por un abogado que quería “evitar posibles desmanes en la zona (del estadio El Campín)”. La tutela fue fallada a favor del abogado cinco horas antes de que abrieran las puertas del estadio, lo que impidió que se presentara en una fecha cercana.

A la recordada Celia Cruz, la cogió el temblor de enero de 1995 en una suite del Hotel Tequendama durante una entrevista con los medios; hubo conmoción en esos instantes, pero diez minutos después continuaron la entrevista. Los empleados la recuerdan como una persona muy sencilla, accesible, incluso, recuerda Jorge Zubieta, conversaron con ella y su esposo, Pedro Knight, ya en esos años sentía que le faltaba el aliento.

David Carradine, la estrella de Kung Fu que murió el año pasado en extrañas circunstancias, también fue huésped del hotel: pasó una larga temporada mientras rodaba una película, *Nieve tropical*, en 1989. De él no recuerdan excentricidades, solo que se quejaba permanentemente por la remodelaciones que se llevaban a cabo en el edificio y que no lo dejaban dormir.

Pocos han sido los problemas con los artistas. En los últimos años los empleados recuerdan el desastre dejado por el grupo de hard rock, Guns and Roses, en 1992. José Alvarado recuerda que dejaron todo un piso destrozado. Tuvieron que cobrarles a sus representantes cortinas, colchones, alfombras, pintura, mobiliario. Durante su estancia, los botones y los inspectores de seguridad tuvieron docenas de ojos más para asegurar que no fueran

molestados y que tampoco entraran mujeres; la batalla fue casi imposible. El estereotipado estilo de vida roquero de drogas, sexo, alcohol y desenfreno se cumplió a cabalidad.

Claro está que no sólo cantantes y desenfrenados artistas visitan el hotel. Las reinas tienen un hogar por excelencia en el Tequendama; en la noche del Banquete del Millón siempre hay un piso real, donde todas las representantes de los departamentos, la reina y las princesas descansan y se alistan para su presentación ante el público bogotano en la pasarela del evento católico más tradicional del hotel. Las reinas internacionales también han encontrado allí un lugar acogedor: en 1992, Lupita Jones, la primera Miss Universo mexicana, se hospedó en el hotel junto a su anfitriona, la recordada Paola Turbay.

Sin duda una de las temporadas de mayor ocupación son los festivales, tanto de cine y teatro, como la Feria del libro, cuando reconocidos autores y artistas conceden entrevistas en el lobby, en los salones o en las suites. De los artistas del Festival Iberoamericano de Teatro que se celebra cada dos años no tienen muchos recuerdos, sólo de una princesa en particular, que aunque no recuerdan su nombre no olvidan que dejó encerrada a una camarera para que le ayudara a bañar a su hijo, de por lo menos 35 años, con discapacidad cognitiva. Cuando echaron de menos a una de las camareras del piso la buscaron y terminaron por encontrarla en la suite de la mujer. Sobre su estadía recuerdan también su afán con los pedidos: llamaba a la recepción, ordenaba algo especial y a los dos minutos preguntaba qué había pasado.

Los deportistas que se hospedan en el hotel también son, por lo general, figuras reconocidas. La Selección Colombia se ha concentrado en el hotel en innumerables ocasiones, tanto la de Mayores como la de Menores. Este año, antes de su triunfo en Sudáfrica, la Sub 17 se alojó en el Tequendama; los jugadores merodeaban por el lobby antes de salir, con la expectativa de una buena representación, sin prensa y sin protagonismo, pero con las mismas atenciones que los Mayores. Quizá esta selección no causó tanto revuelo como la selección del 'Pibe', René Higuita y Leonel Álvarez de los octavos de final de Italia 90; entonces los empleados se peleaban el turno para subir y poder pedirles un autógrafo y tomarse fotos con ellos. El mismo Jorge Zubieta, coordinador de mantenimiento, recuerda que en una de esas ocasiones consiguió la firma de todos los jugadores en un cuaderno para sus hijos.

Futbolistas argentinos también han caminado por los pasillos y dormido en las suites. Pero el asedio de los empleados a los futbolistas les salió caro porque los deportistas se quejaron por la excesiva atención del personal y no los volvieron a dejar acercarse a ninguna de las estrellas.. Desde entonces la orden es no acercarse ni merodear por ahí cuando alguna personalidad se encuentre en las instalaciones.

Otras estrellas que estuvieron en las instalaciones: el ya mencionado Mario Moreno ‘Cantinflas’, Roberto Gómez Bolaños ‘El chavo del ocho’, Alberto Cortés, Julio Iglesias, Alberto Plaza, Ilona Staller —más conocida como la Cicciolina, quien estuvo en 1995 en el Festival Internacional del Humor—, Margot Benacerraf, actriz de cine; Kirk Douglas, Jane Mansfield, Marcel Marceau, Neil Armstrong, Sandro Pertini, Jaime Lusinchi, Ernesto Sábato, Miguelito Valdés, Agustín Lara, Alexander Goudunov y John F. Kennedy y su esposa Jackie, en 1961, cuando el presidente estadounidense inauguró Ciudad Kennedy.

Un hotel casi búnker

Una de las razones que invitan a los mandatarios y a las altas personalidades políticas del mundo a hospedarse en el hotel es la seguridad, ya que existen más de tres anillos de seguridad para detectar sospechosos. Según Judy Castro, supervisora general de seguridad, a las delegaciones diplomáticas se les facilita su trabajo y pueden montar un operativo más complejo.

Así, desde que se inauguró el hotel han recibido delegaciones y figuras importantes de todo el mundo: en 1967 recibieron al Papa Pablo VI, hace más de una década estuvieron Rockefeller, el multimillonario estadounidense, y el mandatario francés Charles De Gaulle; hace poco recibieron a la reina Noor de Jordania y al ex mandatario de los Estados Unidos, Bill Clinton. Eso sin contar con todos los mandatarios latinoamericanos desde Fidel Castro, Hugo Chávez, Luiz Inácio Lula da Silva, Guillermo Endara, Violeta Barrios de Chamoro, entre otros.

De la visita de Fidel Castro, Jorge Zubieta recuerda haberse cruzado con él en el patio y aunque rodeado de seguridad tuvo una impresión amable del mandatario. De forma similar se sintió la llegada de Hugo Chávez, fuertemente custodiado, con una entrada eterna porque se detenía a conversar con cada cámara que lo enfocaba; un hombre muy amable, dado a los medios.

Aunque “las avanzadas” hacen su trabajo, siempre habrá quién se les adelante dependiendo de sus intereses. Aunque no se habla sobre la visita del mandatario francés François Mitterand, hubo revuelo por una bala de un francotirador; gracias a la discreción del personal nunca se filtró nada a los medios. Así, aunque se arregló rápidamente el daño causado por la bala que nunca impactó al mandatario, nadie se atrevería afirmarlo. Alguien más se acuerda de un ramo de flores donde metieron un explosivo para atentar contra un mandatario (del que no precisan el nombre), y que fue detectado a tiempo por el equipo de seguridad.

Algunas visitas son un poco más preparadas. La del príncipe de Asturias, Felipe de Borbón, por ejemplo, hizo correr a más de uno con la cama al tamaño ideal y la ducha en la que pudiera bañarse sin problema. Aparte de estos requerimientos, no hizo ningún pedido especial, pero lo que sorprendió a todo el mundo fue el protocolo con el que se mueve todo a su alrededor, tanto que antes de una de sus presentaciones en público al príncipe se le desprendió un botón y Laura Gutiérrez, jefe de lavandería, tuvo que ir arreglarlo, pero mientras se solucionaba el problemita fue necesario cerrar el salón: el hecho de quitarse la chaqueta podía comprometer el protocolo del soberano porque podría verse relacionado con cualquier marca que usara.

Por su parte, el Rey Juan Carlos de España pedía que la persona que alistara y cocinara sus alimentos siempre subiera a presentarse. A Hernando López, chef ejecutivo, le tocó en varias ocasiones subir a presentarle sus respetos al rey y los platos preparados. *“Uno entraba, él lo saludaba, probaba la comida, la aprobaba y ahí sí se podía retirar”*, dice, y agrega que tenían que estar siempre impecables.

“Invitados especiales”

Algo con lo que es nocivo asociar el turismo es con la situación política de un país, más si es delicada como lo ha sido por las últimas décadas en Colombia. Eso quedó claro en las cifras de ocupación en la época de las bombas del narcotráfico, durante el proceso 8.000, los secuestros masivos, etc. Los años más duros, según recuerdan los empleados del hotel, estuvieron marcados por la inseguridad, cuando diversos países declararon a Colombia como un destino riesgoso al que bajo ninguna circunstancia recomendaban ir.

Por esa misma época, exactamente en diciembre de 1993, Manuela Escobar, hija del extinto capo, le pedía a María Paz Gaviria, hija menor del presidente César Gaviria que intercediera por ella y su familia para que pudieran salir del país. La carta que le dirigió Manuela a María Paz la escribió desde Residencias Tequendama donde estaba recluida la familia bajo protección militar. Desde ahí también saldría la propuesta de un pacto de paz con los enemigos de la familia Escobar, que recientemente habían atentado contra Roberto Escobar, ‘el Osito’, mediante una carta bomba que le llegó a la cárcel y que le ocasionó heridas en la cara y en los ojos. El comunicado, entregado a las agencias internacionales, estaba impreso en la papelería de Residencias Tequendama donde se alojaban la esposa del líder del Cartel de Medellín, María Victoria Henao, y sus dos hijos a la espera de asilo en algún país.

En la actualidad, Aparta Suites Tequendama, antes Residencias, lucha por un nuevo mercado, y en su posicionamiento quiere dejar atrás el hecho de haber sido, y seguir siendo, el hogar de políticos y militares, además de ser lugar de protección de testigos clave en procesos judiciales que involucran al Estado. Ahora el hotel se enfoca a un mercado más internacional, teniendo en mente las largas estadías y con miras a ser parte de la cadena Crowne Plaza. Los últimos huéspedes complicados del hotel fueron guerrilleros que, aunque recluidos allí bajo estrictas medidas de seguridad, se saltaban las reglas de su lugar de reclusión para salir a divertirse y en varias ocasiones causaron estragos y revuelo. Claro, por ser una entidad que depende del Ministerio de Defensa, el hotel tenía que sobrellevarlo, pero cada vez sus directivas y personal aguantan menos estas situaciones de anormalidad.

Uno de los últimos episodios polémicos en que se dio la tensión entre política y turismo fue en noviembre de 2004, cuando el presidente Álvaro Uribe Vélez le ofreció a Luis Hernando Buitrago, alias ‘Julián’ —un ex guerrillero de las FARC que se voló del búnker de la Fiscalía y luego se entregó para acogerse al programa de reinserción— hospedaje en una suite del Tequendama. Por supuesto, la administración del hotel acogió la orden de su presidente, pero lo hospedó en Residencias Tequendama donde días después de su estadía nadie había pagado la cuenta. Según lo registró el diario El Tiempo, los recibos por consumo sumaban \$752.500. Durante su estadía, afirmó el diario, Julián se alojó en el piso 11, estuvo custodiado por más de 30 uniformados apoyados por funcionarios del Cuerpo Técnico de Investigación de la Fiscalía. Claro, no sin una protesta de sus vecinos entre los

que se encontraban políticos, militares y turistas, que con preocupación veían cómo se extremaban medidas y se limitaba el tránsito por algunas zonas.

Los políticos tampoco se salvaron de la polémica. En abril de 1995, el Bloque de Búsqueda de Cali allanó la suite 202 de Residencias Tequendama. Labores de inteligencia apuntaban a que dicho apartamento tenía vínculos con el narcotráfico del Valle; si bien no encontraron todas las pruebas, hallaron teléfonos y papeles que comprometían al representante a la Cámara por Santander, Tiberio Villareal. Según la administración, la suite la ocupaban en momentos distintos el representante y Luis Fernando Murcillo, una de 12 personas que tenían orden de captura por testaferrato. Villareal argumentó que todo era un montaje mientras la policía seguía investigando.

De muertes, fantasmas e historias de ultratumba

‘Mister Babalú’ pidió perdón a la audiencia con angustia mientras intentaba desabotonarse la camisa y salir del escenario; se puso la mano en el pecho, pero apenas dio la vuelta cayó: un ataque cardíaco se lo llevó en plena presentación en el Salón Monserrate del Hotel Tequendama. A las pocas horas las agencias daban la noticia del fallecimiento del cantante cubano Miguelito Valdés, ‘Mister Babalú’, mientras en el hotel había todavía confusión. "Todo fue tan súbito que el asombro nos anuló cualquier tipo de reacción inmediata", dijo después Mario Gareña, el cantante barranquillero que alternó en aquella velada con el cubano”.

Esta muerte, ocurrida el 9 de noviembre de 1978, no ha sido la única en el Hotel Tequendama; aunque no haya registro, circulan historias casi legendarias sobre la muerte de varios obreros que trabajaban en la construcción del hotel cuando quedaron aprisionados entre las columnas de concreto. La señora Beppy Pelts, una holandesa que vivía hacía muchos años en el hotel, murió por causas naturales. Dicen los empleados que en la misma suite donde pasó su luna de miel con su esposo, que falleció en Residencias Tequendama años atrás.

Pero hay quienes escogen morir en este lugar: la altura del edificio se presta para que las personas intenten suicidarse; desde hace años las ventanas más altas sólo se pueden abrir hasta cierto punto para evitar que potenciales suicidas salten. Con todas las precauciones, no hace mucho un hombre se tiró del piso doce, con tan mala suerte que cayó en los ductos

del tercer piso y quedó vivo. Según recuerdan, el fallido suicida era un cliente asiduo del bar Chispas y tenía problemas de dinero.

Entre los suicidios más recordados está el de una joven de clase alta que llegó sola y pagó una noche. Al otro día la encontraron muerta por sobredosis de fármacos. Era una joven atractiva y su madre no entendió por qué lo hizo. Entre los empleados también hubo desconcierto cuando un inspector de seguridad se quitó la vida con su arma de dotación. En el baño de empleados de los hombres se pegó un tiro y Rafael García, encargado de la imprenta, lo vino a encontrar minutos después del estruendo, cuando nada se podía hacer. No recuerdan haberlo visto agobiado.

Pero si bien muchas de estas muertes fueron provocadas, la de un jefe del hotel no lo fue y, por supuesto, ha dado lugar a todo tipo de especulaciones. Jorge Iván Herrera era un profesional hotelero graduado en Canadá, con una carrera de 20 años de servicio en el Tequendama donde pasó por casi todas las dependencias, entre ellas habitaciones, alimentos y bebidas y mercadeo y ventas. Es recordado como un hombre muy estricto, del que aprendieron mucho. Era muy meticuloso, su cuarto del hotel lo limpiaba sólo una camarera que sabía cómo le gustaba todo. Ella fue quien lo encontró un día asfixiado y colgado en su cuarto de hotel, y nunca se supo quién lo asesinó. De las circunstancias de su asesinato se desprenden teorías que tienen que ver hasta con su orientación sexual.

La última muerte de un empleado que llevaba varias décadas en el hotel se relacionó de una vez con el hotel. Everto Vega murió de un infarto después de hacer ejercicio, y hay quienes dicen que ese domingo lo vieron pasar por el hotel a las 9:10 a.m. , justo a la misma hora que murió. Como si se estuviera despidiendo. Así son las historias en el Tequendama, hay carritos de maletas que se mueven sin ser impulsados por nadie, llamadas extrañas, ruidos de otro mundo y un frío ligeramente más fuerte en algunos pisos.

Los botones ya no le ponen atención al hecho de que cuando ellos vuelven a recoger su carro no esté en el mismo lugar donde lo dejaron; ya se acostumbraron a que la camarera sin cabeza —como algunos la llaman—, les corra sus carritos. Algunos se sorprendieron cuando les pasó la primera vez, o cuando vieron en las cámaras de seguridad una sombra extraña moviéndose; ya no les causa curiosidad. La camarera sin cabeza ronda por todos los pasillos del hotel, la han sentido en casi todos los pisos, y asusta con su risa o quejidos a los

empleados; los aterroriza a todos por igual, claro que con los más antiguos ya no hay caso. Hay quienes dicen que fue una antigua camarera, que aunque no murió en las instalaciones por algún motivo su espíritu se devolvió a resolver sus asuntos en el hotel.

Los pasillos del 17 están llenos de leyendas. Alguna vez Franco Basile, chef ejecutivo del hotel hace varios años, salió de la cocina de este piso y se encontró con una señora que rondaba los pasillos como perdida; a Basile le pareció raro y le preguntó qué estaba buscando; luego la acompañó hasta un ascensor para que pidiera ayuda en la recepción. Más tarde preguntó qué había sido de la señora, se la describió al personal, pero le dijeron que nunca la habían visto bajar; él aseguraba haberla montado en el ascensor, consultó con seguridad y pidió ver el video para ver qué se había hecho la señora. En el video aparecía Franco hablando solo y dirigiéndose al ascensor en el piso 17. Nadie lo acompañaba.

En ese mismo piso hay varios salones en los que se hacen eventos; por lo general llega una persona del grupo o empresa que contrata a recibir el salón. El capitán de meseros le muestra la disposición de las mesas, los manteles y todo el menaje, se ultiman y corrigen detalles antes del evento. En varias ocasiones una mujer alta, blanca y muy bien vestida ha llegado a recibir el evento; la mujer revisa los medios audiovisuales, el mobiliario y se cerciora de que todo esté perfecto; le pide un café al capitán de meseros mientras espera y cuando el mesero regresa ya no está. La ejecutiva se ha ido, más tarde llega el verdadero organizador del evento y vuelve a revisar, le preguntan si la mujer tiene algo que ver, el organizador no sabe de quién hablan: él es la persona encargada de hacer eso. Ha pasado ya en varias ocasiones, la misma mujer ha recibido eventos que no son suyos y ha dejado encargado un café; por supuesto, nadie la ha visto después.

Quizá los pisos que reportan los empleados con mayor actividad paranormal son los 11 y 12, donde sienten los pasillos más fríos y hay más ruidos. En el tercer piso, el de oficinas administrativas y salones también pasa una que otra situación anómala. A los que se quedan hasta altas horas de la noche trabajando los asustan, si no sus propios compañeros, los míticos fantasmas. Alguna vez, Dagoberto García, asesor jurídico del hotel, se quedó hasta muy tarde trabajando y empezó a escuchar ruidos extraños; buscó y se encontró con que una de sus compañeras había dejado algo, le había tocado devolverse y por pereza no había prendido la luz. Más tarde oyó otro ruido y no prestó atención, después escuchó la

campanita que suena cada vez que alguien cuelga el teléfono. La oía esporádicamente, así que salió a mirar de nuevo, pero no había nadie en esa zona. Al otro día que también se quedó hasta tarde la campanita volvió a sonar, pero esta vez sí vio pasar a un hombre alto, delgado, vestido de negro con una bufanda blanca y un sombrero negro. Salió para mirar para dónde iba y ya no estaba.

En Apartasuites Tequendama también rondan los fantasmas. Alguna vez un vidente alemán, amigo de un huésped, le dijo a uno de los botones que sí había fantasmas y para probárselo lo mandó un día a una de las escaleras de servicio a esperar; él incrédulo fue y se sentó a esperar, no sabía qué, pero al final sintió una presencia.

No hay lugares tradicionales sin fantasmas, pero sin duda ayuda que el hotel haya sido construido sobre un manicomio donde murieron cientos de alienados, lo que aumenta el halo de ultratumba. No sobra entonces mencionar el hecho de que muchos hayan elegido este lugar para morir y se hayan quedado entre sus pasillos.

Huésped, mi querido huésped

Al huésped se le olvida o se le recuerda, dice Susana Vargas, ama de llaves de Aparta Suites Tequendama (AST). Entre sus más inolvidables clientes está María de Conrado, la esposa de un gerente muy importante que vivió durante varios años en el hotel; vivían en la suite presidencial donde el perro tenía su propia habitación. De vez en cuando le prendían el televisor al perro para que se entretuviera; era muy educado, nunca hizo desastres, recuerda Susana. Ella y su marido lo sacaban a pasear todos los días y ella a veces invitaba a los empleados a seguir y les hacía tomar un Vermouth Cinzano, que a muchos no les gustaba.

Entre los inolvidables también está Mr. Williams, un inglés de una empresa de computadores, adicto a la morfina y a los fármacos. Era un huésped complicado, no dejaba entrar a las camareras a hacer su trabajo, y fue un problema sacarlo de las instalaciones porque aunque era cumplido en sus cuentas; su farmacodependencia lo hacía inestable. Susana recuerda que tuvo una novia y cuando ella lo dejó, él tiraba dardos a su fotografía todo el día; no hacía más. Un caso similar fue el del señor Wira, un empresario de transporte estadounidense adicto a la cocaína, quien también estuvo una larga temporada en el hotel e intentó suicidarse bajo los efectos de la droga. Dagoberto Baquero se acuerda de

él, dice que caminaba como un robot y repetía “pollito, pollito, pollito”. Su adicción lo llevó a un instituto de rehabilitación, una vez salió, quiso volver al hotel pero ya no podía pagarlo.

Otra de las largas estadías fue la de la señora Beppy Pelts, holandesa que vivió con su marido más de diez años, entre Residencias Tequendama y el hotel. Según recuerdan muchos, la señora Pelts era muy complicada. Ana Yive Penagos, quien fue camarera, cuenta que arreglarle su cuarto era realmente estresante, regañaba por todo y perseguía a la persona que estaba limpiando, tocaba el área que ya se había limpiado y decía: “*esto tiene grasa*”. Lo curioso era que al final siempre daba propina, eso sí, moneditas muy contadas y en caso de que fuera un billete siempre tenían que darle las vueltas. Se “casaba” con ciertos meseros y camareras y siempre quería que fueran ellos los que le sirvieran, incluso prefería a los hombres. Susana Elvira recuerda que siempre con su comida se tomaba un trago de whiskey, que envasaba en una botellita pequeña porque le parecía muy caro el del hotel.

Cuando su esposo murió se mudó al hotel, vivió en la suite 1533; en sus últimos años dos mujeres que fueron camareras, cuidaban de ella y la sacaban a dar paseos. Murió, según las cuentas de muchos, en el 2002, después de haber llegado el general Salazar. Quienes estuvieron a su servicio todavía perciben su presencia en esa suite.

El hotel los sentía como su hogar, así que ella decidía cada año cuánto subirle a lo que pagaba por su estadía y alimentación, eso sí, por debajo de cuerda se arreglaban con los responsables de ella, Aviatur, más directamente el señor Jean Claude Bessudo. Alguna vez salió a las 10 de la noche de su cuarto a buscar la enfermería porque no se sentía bien, bajó en su camión de dormir y con su gorro, por supuesto, Rafael Díaz, ingeniero de sistemas, la vio de lejos y pensó que era un fantasma, luego se dio cuenta de quién era, y la acompañó hasta la enfermería. Todos los ejecutivos que les tocaba hacer turno de noche temían la llegada de la señora Pelts.

Las largas estadías son la especialidad de Apartasuites Tequendama, y de la historia de la señora Pelts podemos pasar a la de otra extranjera que siente a AST como su casa, claro, su historia es muy diferente.

Dominique Garelli, la huésped francesa

“*La bóveda del cielo se ha invertido*”, dice Dominique Garelli, mientras contempla la vista desde su habitación en Apartasuites Tequendama (AST). “*Arriba, hacia los cerros, todo es negro y abajo luces y luces por millar, es como una lluvia de estrellas*”, continúa. Al fondo se pueden divisar los cerros de Guadalupe y Monserrate, la plaza de toros La Santamaría, abajo la Séptima, la Quinta, todo en plena ebullición capitalina.

Dominique es franco-italiana, lleva cuatro años viviendo en esta parte del hotel y está muy contenta; piensa que se irá cuando tenga que recibir atención más especializada, antes no. Llegó a Colombia hace 19 años, estuvo en Bogotá dos años luego se fue a Cúcuta donde vivió casi 12 años; en Aparta Suites lleva cuatro. Para su nueva vivienda solo tenía dos cosas en mente: un lugar silencioso y vista a Monserrate, por lo que le recomendaron el Hotel Tequendama donde tuvieron en cuenta sus inquietudes; como su estadía iba a ser larga la remitieron a Aparta Suites. Al llegar a la 2201 sintió una buena impresión, era el primero del pasillo y estaba lejos del ascensor, lo que le podría garantizar silencio. Una vez adentro, dio un par de vueltas y se enamoró apenas entró: era lo que buscaba. Como al piso 22 aún no habían llegado las remodelaciones la dejaron hacer todos los arreglos que quiso, claro, porque ella los pagó. Cambió casi todo, resanó las paredes, remodeló la cocina, tapizó el sofá y trajo sus muebles: dos poltronas, la mesa de centro, el comedor, la biblioteca y la cama. Basó la decoración en dos lámparas que dice que parecen de los años treinta y puso guarda escoba porque son “*a la europea*”. Para su centenar de libros mandó hacer una biblioteca y en la parte inferior de la ventana instaló una estantería adicional para los libros, su gran pasión. “*La otra semana me llega otra caja y no sé dónde la voy a meter*”, dice con su marcado acento francés.

Un retrato grande del Padre Rafael García-Herreros Unda, fundador del Minuto de Dios, adorna la entrada de la habitación. Enfrente está la mesa de comedor, justo en la mitad de la habitación; al lado hay una repisa con varias copas de comunión; fotos enmarcadas — entre ellas, una del padre cuando era más joven—, otra de la más reciente visita del Dalai Lama y un diploma de Dominique como ministra episcopal. Un sofá que ella cubrió con su tapicería. Al fondo, al lado de la ventana, está la cama; frente a ella el centro de

entretenimiento con una grabadora, un televisor y dos poltronas. En la entrada, justo a la derecha, está la cocina; el baño y el clóset están a la izquierda.

Vivir en un hotel ciertamente es más cómodo que vivir en un apartamento. Todos los días le hacen aseo a la habitación: en la mañana de 10:30 a 11:00 tienden la cama, lavan el baño y limpian el polvo.. Además, ella contrata una persona, aparte del hotel, que viene una vez a la semana y se encarga de limpiar, lavar la cocina y la ropa delicada, brillar las copas, aspirar los libros, planchar, etc. Las camareras que atienden su *suite* ya saben cómo es todo con Dominique.

El trato con los empleados es de lo mejor; ella se siente parte de esa familia Tequendama de la que el General Salazar Gil siempre habla. Desde Carolina Londoño, gerente de Aparta Suites Tequendama, hasta las camareras, todos, “*son gente cálida*”, concluye.

Dominique reparte su tiempo entre sus ocupaciones como Ministra de Eucaristía de la iglesia de San Diego, sus gestiones en la Acción Social de la Sociedad Hotelera Tequendama, sus libros y sus conocidos. La Acción Social “*es una gran obra en la que se pretende llevar los valores católicos a la familia Tequendama*”, explica. Allí se realizan los bautizos, primeras comuniones y confirmaciones de los hijos de los empleados del hotel. Les dan un bono para la compra de ropa, un desayuno y la ceremonia. Todo es subsidiado por esta entidad, que depende de la gerencia general. La Acción Social también les hace préstamos de urgencia a los empleados con cómodas cuotas y sin intereses. El capital sale de las fiestas de los empleados donde pagan una cuota, pero “*todo se les devuelve con creces*”.

En la fundación trabaja todos los martes con las esposas de algunos de los militares del Hotel: Gloria Restrepo de Salazar, esposa del Gerente General; Martha de Jaramillo, esposa del coronel Óscar Jaramillo, jefe de operaciones, y Esperanza de Guiza, esposa del gerente de la Cooperativa Siglo XXI. Allí la invitó el general Salazar, a quien conoció por la directora de AST y con quien siempre se encontraba en el Restaurante El Virrey y en el Café Vienés.

“Él fue como mi segundo padre”

A Dominique la trajo a Colombia una gratitud inmensa y un amor familiar que cultivó desde que tenía 18 años, cuando conoció al Padre Rafael García Herreros en un tren de

España con destino a Francia e Italia, en 1950. “*Era un personaje fuera de lo común, me impresionó mucho*”, dice. Ya tenía en ese momento la idea de que la radio era el canal de la misión, “*era muy visionario*”, afirma; no en vano años después lo llamaron ‘El Telepadre’ y estuvo casi por 35 años frente al televisor en su Minuto de Dios. Le interesó tanto que prometió seguir la conversación y así lo hizo; apenas regresó a Roma se puso en contacto con él. Ahí empezaría una vida de correspondencia, llamadas y visitas.

El sacerdote, en una cena en Italia, le presentó a su hermana Matilde quien por la época estaba en Europa. Dominique dice que los García-Herrerros se encariñaron con ella porque les parecía muy raro que estuviera sola; era huérfana, pues su padre había muerto hacía poco. Así, Matilde no dudó en ofrecerle su compañía y apoyo: “*A partir de hoy tienes una familia*”, Dominique, muy grosera —según admite— le dijo: “*Yo no necesito una familia, yo tuve un papá, no necesito a nadie*”, con una actitud europea de niña criada para ser autosuficiente. El padre García-Herrerros la regañó por el desplante y la acogió en su familia. “*Él se convirtió en el padre que reemplazó al que se murió tan joven y ella en la madre que nunca tuve*”, dice con nostalgia.

“*Él me convirtió al Catolicismo porque yo no era ni bautizada*”, afirma. Era una estudiante de historia del arte y literatura en Roma, que iba y venía según su conveniencia y que hasta se inclinaba por el budismo. Por influencia del padre García Herrerros vino a Colombia en 1955; por esa época se estaban haciendo las primeras gestiones para darle vivienda a los más pobres, ella visitaba a las familias y hacía un informe para ayudarles. “*Rafael siempre tuvo predilección por los más pobres, por los indígenas, por los desamparados*”, comenta. Recuerda que él siempre quiso trabajar por ellos, pero la comunidad quería que él continuara sus estudios en Europa y enseñara. Fue una larga pelea que, afortunadamente, ganó.

Dominique no se halló en la Bogotá de entonces, que la asfixiaba; sintió que tenía que seguir su carrera, “*medirse en la vida*” y decidió regresar a Europa. Al concluir sus estudios y progresar en su profesión se sentía muy orgullosa y le contaba siempre al padre, y él le respondía: “*Bueno, está muy bien, y ¿cómo va tu alma? ¿Te confesaste, comulgaste, vas a misa?*”. En su trabajo le fue muy bien, se jubiló como Jefe de departamento de ilustración en una editorial francesa. Viajó todo lo que quiso, antes del llamado del padre

García-Herreros planeaba conocer India y Rusia, que era lo que le faltaba. Pero terminó en Colombia.

Felizmente colombianizada

Llegó hace casi 19 años, cuando entre líneas le entendió al padre García-Herreros que su presencia era urgente porque no tenía mucho tiempo. Por esa época el sacerdote intentaba negociaciones con Pablo Escobar para su entrega a la Catedral. Ella vino a Colombia expresamente a consagrarse a él, a devolverle lo que él le dio una vida entera: “*protección y oración*”. El padre murió dos años después, el mismo día del Banquete del Millón (24 de noviembre de 1992), a la misma hora del evento. Ese día llegaron de la Clínica del Country a la casa cural, a la una de la tarde, cuando ya no había más que hacer; las diálisis no le habían servido. Él, que era un hombre muy místico e inspirado —como lo describe Dominique— estuvo toda la tarde dedicado a la oración preparándose para el encuentro con Dios. No era momento ni de mirar ni de escuchar el Banquete; de eso había tenido mucho en su vida. Se fue al encuentro con el Padre —como decía él—, a las 7:45 p.m., en calma, recuerda Dominique.

Pocos días después, Dominique se fue para Cúcuta a vivir con Matilde, como había sido la voluntad del sacerdote. Matilde era viuda y tenía una casa muy linda en su ciudad natal; con ella vivió casi doce años, hasta que murió a los 97 años de edad. Nunca se adaptó a Cúcuta sobre todo por el clima. Se quedó allí hasta que pudo vender la casa, casi dos años después de la muerte de Matilde, y se devolvió a Bogotá. Gonzalo, el hijo único de Matilde, le ofreció un apartamento en Chapinero Alto, donde sólo tenía que pagar la administración, pero todo le quedaba a lejos. Hasta que Jorge García-Herreros le recomendó el Tequendama, el lugar ideal ya que le quedaban cerca los museos y La Candelaria.

Dos semanas después de su llegada le dio bronconeumonía, estuvo tan mal que se dio cuenta de que sola en ese apartamento en Chapinero Alto no podría vivir y que lo que tendría que pagar de más en el hotel valía la pena. Le sorprendió la atención que recibió en Aparta Suites, todos estuvieron pendientes. De la gerencia mandaban dos camareras todos los días para que le prepararan consomé y, de la gerencia de la sociedad le mandaron médico y enfermera, y los botones le compraban sus medicamentos. “*Apenas lograba ir hasta el baño, perdí 8 kilos*”, dice, y para colmo clonaron su tarjeta en España; le sacaron

lo que tenía para pagar su mes de estadía y como no podía salir de la cama, no podía ir al Ministerio de Relaciones Exteriores para demostrar que siempre estuvo aquí y que le reembolsaran su dinero. Dagoberto Baquero, quien coordinaba AST, le dijo que no se preocupara por el arriendo y que si necesitaba algún medicamento le dijera, que después arreglaban todo. Ella, recién llegada, recibió el apoyo que nunca se imaginó; eso la convenció para quedarse. Su familia apoyó la decisión: *“Los García-Herrereros votaron para que me quedara aquí”*, agrega.

En Aparta Suites se quedará hasta que tenga que recibir cuidados médicos o algo por el estilo. No piensa volver a Francia, que conoce como la palma de su mano, aunque sí le da nostalgia Italia, su hogar en Europa, donde cada año iba a oxigenarse. De Colombia le gustan muchas cosas, entre ellas, la gente, su personalidad y su creatividad; piensa que es un país muy superior a otros países latinoamericanas donde no viviría jamás.

Personal calificado

De las camas a la mesa

Anayive Penagos llegó al hotel después de la famosa huelga, el 10 de febrero de 1992. Entró como camarera y trabajó nueve años en este oficio. Reconoce que cuando llegó al Tequendama no sabía tender una cama, allí lo aprendió todo gracias a las capacitaciones del SENA que daba el hotel. Luego quiso cambiar y durante cinco meses hizo la pasantía en el Restaurante el Virrey, eso sí, tenía que seguir cumpliendo con su trabajo de camarera; sólo en sus tiempos libres se podía dedicar al aprendizaje en el restaurante. Al año, el general Salazar la pasó al departamento de Alimentos y Bebidas con el señor Valdiri, *“el general ve las cosas en la persona, en el trabajo”*, afirma. En el nuevo departamento duró cuatro años; allí tenía que estar en el bar y en los restaurantes sin olvidar asistir a los cursos del Sena de mesa y bar que le dieron toda la experiencia. Luego pasó al Executive Club donde se desempeña actualmente; allí tiene que atender a los clientes asiduos que prefieren un trato preferencial y deciden pagar una tarifa más alta para recibir desayuno y bebidas en un espacio distinto.

Anayive ha cumplido sus metas, desde que llegó sabía que quería trabajar en el club y comprar una casa; lo logró. Luego se casó y tuvo hijos; su nueva meta es darles comodidades y estudio. Lo de su casa fue fruto de su trabajo, claro que contó con la ventaja

de estar en la empresa cuando aún se hacían préstamos de vivienda a los empleados del hotel y se les descontaba por nómina; así alcanzó a pagar su casa en menos de cinco años. Ahora las cesantías y los préstamos para vivienda se entregan por medio del Fondo Nacional del Ahorro. Muchos de los empleados antiguos, como Anayive, consiguieron su casa gracias al hotel.

Su historia familiar está muy ligada al Tequendama, sus dos hijos casi nacieron en el hotel. Cuenta ella que las mujeres en embarazo trabajan hasta los últimos días de gestación; y así lo hizo ella. Un día empezó a sentirse muy mal, se fue a la enfermería y de inmediato le dieron salida; se fue al hospital y dos horas después nació su primogénito. Eso fue hace quince años. Con su otro hijo la historia es similar: a su ex esposo y padre de sus hijos lo conoció por medio de un ex jefe del hotel, luego él entró a trabajar en el Tequendama, pasó de mantenimiento a cajero de departamento, pero por alguna razón lo despidieron. Ahora están en proceso de separación.

Entrar al Tequendama era un sueño, la ilusión del primer trabajo, y la posibilidad de conseguir una pensión o *“más que una pensión”*, como dice ella; ese sueldo seguro, respaldado por una gran empresa y la posibilidad de aprender. Aunque se queda en la empresa no piensa permanecer en el club, quiere estar en la recepción; por ahora asiste a las capacitaciones del Sena y a sus clases de inglés.

Con los huéspedes le va muy bien. Pero, definitivamente, los que más alegrías y satisfacciones le han traído han sido los ilustres: ella tuvo el honor de ser la camarera del príncipe de Asturias junto con su supervisora, Sandra Bernal, que ahora está en el departamento de ventas. Él se quedó en la habitación 1601, recuerda Anayive. Ellas lo atendieron y hasta Sandra dice en medio de risa: *“Le tuvo que hacer unos masajes en la espalda”*. A la suite de Rocío Dúrcal también le tocó entrar y sus vestidos le parecieron un fantasma. También recuerda a Ana Gabriel, y más recientemente la visita del Dalai Lama, que les dio una charla a todos los empleados en el Salón Rojo, que la dejó marcada: *“Ese señor como que lo hipnotiza a uno”*.

Ese es el privilegio de su trabajo, conocer mucha gente, tanta que ni se acuerda: *“Han venido un montón de presidentes...”*, dice mientras trata de recordar nombres. Lo que sí no olvida es el servicio diferenciador del que el General Salazar les habla siempre en las

reuniones, dice —imitando el tono de quien repite una lección— *“que lo llame por el nombre, que sepa qué le gusta, en el desayuno, en la habitación, qué habitación prefiere”*. Por ejemplo, cuando viene Martin Cook, un asiduo huésped que siempre pide la misma habitación, sabe que no le gusta el ruido, que todo tiene que ser impecable y que es un poco más complicado que los demás; por eso los cuidados deben ser mayores. *“Todos vuelven por eso —reitera— por el servicio, por el trato, eso nos dicen ellos”*.

De las anécdotas más graciosas con los huéspedes recuerda que una vez por la mañana intentando hacer un reporte, tocó varias veces en una habitación y procedió a abrirla, con tan buena suerte que la correa en la que tenían todas las llaves de los pisos se trabó en la puerta y en ese momento el huésped abrió y la entró a ella con la fuerza. Quedó enredada con todas las llaves, demasiado cerca del cliente; menos mal que del ataque de risa no pasó a mayores.

Un hombre hecho chef

A Hernando López siempre le gustó la cocina, porque cada vez que podía le ayudaba a su mamá en las preparaciones; aprendió todo lo que pudo de su madre porque en ese entonces no había una carrera formal para convertirse en chef. En ese momento el SENA era la única parte donde se podía aprender algo profesional de cocina, eran solo trimestres, principalmente cursos de corte de carne y salsas, y él estaba muy lejos de la capital. Hernando López nació en Boyacá, pero la violencia partidista obligó a su familia a migrar a Cajamarca, Tolima donde vivieron un largo tiempo. Para obtener la libreta militar tuvo que prestar servicio y fue seleccionado entre 200 hombres —recuerda con curiosa exactitud que fue el número 50, el último— para irse al Batallón Guardia Presidencial en Bogotá.

En otra selección salió, junto a otro compañero, para atender en la casa militar de Palacio. En el SENA les enseñaron todo sobre mesa y bar para poder servir. Dos meses después las mujeres de la cocina necesitaban un soldado que les ayudara, él se ofreció y nuevamente fue enviado al SENA para aprender lo básico; *“ahí arrancó mi cocina profesional”*. Sirvió en Palacio, conoció a Andrés Pastrana y, por supuesto, al presidente Misael Pastrana Borrero. Su historia y la del hotel se cruzan por ese lado militar: él tuvo que prestar guardia en el lobby un día que venían personalidades diplomáticas, durante sus horas de trabajo pensó que algún día tenía que trabajar en el Tequendama, y cumplir su mayor deseo de ser

chef. De su servicio salió con recomendaciones de Palacio. Seis meses después le ofrecieron trabajo en el Tequendama.

Entró como mensajero de la cocina del restaurante Monserrate, le tocaba hacer los pedidos y mantener el congelador en orden. Su turno era de seis de la mañana hasta las dos, pero a veces se quedaba hasta las siete de la noche ayudándoles a los cocineros para poder aprender. De ver su entusiasmo, uno de los *saucier* de banquetes —o que equivaldría a un cocinero primero— cuando su ayudante salió de vacaciones le sugirió al chef que Hernando lo reemplazara. Le fue tan bien con el reemplazo que cuando el ayudante regresó de vacaciones lo mandaron con otra persona. “*Después fui pasando por todas las secciones de la cocina*”, dice Hernando con orgullo; por carnes, estuvo un año en verduras, allí aprendió todos los cortes y las 120 preparaciones que había de papa, cumplió su tiempo en jugos y en cocina fría.

Del mundo a Colombia

Sobre la colombianización —época en la que el hotel después de 20 años de funcionamiento con la cadena Intercontinental pasó a manos nacionales— vio cómo, aunque se seguía la misma línea en cuanto a procesos y calidad, prescindieron de cosas que en su opinión eran muy importantes y marcaban la diferencia. Por ejemplo, en cuanto al personal con la cadena todos los trabajadores eran internacionales, pocos se quedaron y con los años empezaron a recortar cargos que de alguna manera aseguraban calidad y efectividad; se presentan muchos problemas en la cocina y a veces las cosas tienen que servirse como salen. Cuando hay alta ocupación la cocina es una locura, entendible, pues de más de centenar de personas entre cocinas y pastelería se redujeron a la mitad. Las preparaciones también sufrieron su parte, la *mise en place* de un—ingredientes lavados, picados y listos para la receta— la hacían los dos ayudantes de cocina el mismo día; ahora para el Restaurante el Virrey, por ejemplo, se tiene una *mise en place* de una semana, lo que le resta frescura a las preparaciones, pero claro, eso pasa en muchos restaurantes donde no se tiene el presupuesto para tantos ayudantes.

Además, según él, “*ya no hay gente profesional en el ramo*”. Él tuvo que pasar años por todas las secciones de la cocina para aprender, pero ahora no se aseguran de que el personal sepa de todo antes de ascender; “*exigían demasiado, lo que lo obligaba a uno a estudiar*

mucho y a ser mejor”, concluye. Las garantías eran mejores, los empleados tenían las facilidades de hacer intercambios en otros países donde la cadena tuviera establecimientos. Lo más difícil de ese proceso, para él, fue el hecho de que llegaran a dirigir el hotel militares que no tenían experiencia en la hotelería: “*Ellos no sabían nada del negocio, entonces hasta que aprendieran*”, comenta. Antes había más libertad para innovar, “*el chef era la máxima autoridad*”, ahora hay que demostrar que se necesita o que es útil, “*se cohíben mucho para hacer cambios*”, agrega.

Después de la colombianización, el chef fue Heriberto Bautista, quien no se la llevó muy bien con Hernando porque les gustaba la misma cocinera. Así, apenas se enteró de que salía con ella lo mandó al turno de las cuatro de la mañana “*para aburrirme*”, dice Hernando con gracia “*y ya habíamos terminado*”, aclara. Tenía que hacer los jugos, todos eran naturales, sin nada de agua y preparados para cada orden; recuerda que casi se le caen las uñas por el ácido de la piña, y entonces sólo pensaba “*ay, todo por ella*”. La idea del nuevo chef era sacarlo, pero él lo sobrellevó y a los seis meses ya estaba en otro puesto, haciendo los huevos. Duró dos años en el Virrey, pasó por todos los puestos y luego lo pasaron a *entremetier* —encargado de hacer sopas, cremas, consomés, arroces, huevos, guarniciones de hortalizas, pastas, etc. Su ascenso en la cocina de banquetes, el ascenso a *garde manger* se lo ganaría por un evento en el que estuvieron los gerentes de la Intercontinental; cuando ellos venían todos corrían, inventaban platos, sacaban lo mejor.. Para ese evento le tocó inventarse cuatro fruteros, que montó él solo, todo por orden del jefe de operaciones Manfredo Lisker, un hotelero muy exigente. Los fruteros fueron tan buenos que le pidió que organizara un coctel para uno de los invitados que estaba de cumpleaños, con 8 pasabocas fríos en bandejas decorados y una estructura de hielo; los otros ocho pasabocas calientes los prepararon en la cocina de El Virrey. Cuando bajó a revisar todo le pidió el favor de que ayudara a servir esa noche, gran honor, recuerda él, porque el señor Lisker a nadie le pedía favores. Esa noche, a las once, le preguntó qué cargo tenía, el respondió *entremetier*, él le dijo: “Era, porque ahora es *garde manger*”. Así, después de cuatro años de trabajo llegaba a uno de los puestos más deseados en la cocina.

La experiencia le sirvió para ser el *garde manger* del Centro de Convenciones Gonzalo Jiménez de Quesada —cuya administración de alimentos tenía el Tequendama—, tres años después. Al chef español que contrataron no le fue muy bien y sólo duró tres meses; cuenta

Hernando que era más académico que práctico, no tenía la noción de pedidos o de cantidades, almacenó mucha mercancía y la mayoría se perdió, así que el costo de cada plato se elevó hasta 60 por ciento. Hernando López lo reemplazó mientras conseguían un nuevo chef y en poco tiempo logró bajar el costo a 30 por ciento; en seis meses quedó en 20 por ciento con un volumen de venta alto. Como no llevaba tanto tiempo en el hotel dudaron en nombrarlo chef, él renunció. *“Pero cómo iban a dejar ir al mejor empleado del año anterior, que se había ganado un premio para ir a Rio de Janeiro siete días”*, comenta. Así que lo nombraron encargado, casi chef, estuvo cinco años y dice que fue su mejor época en el hotel; llegó a bajar el costo del plato al 15 por ciento. Incluso en la época del narcotráfico era lo que más reportaba ganancias al hotel. Recuerda López que celebraban los cumpleaños de sus empleados con la mejor champaña y comida que quedaba de los eventos; hasta la fiesta de empleados del hotel se hacía con lo que quedaba de los eventos en el Centro de Convenciones. *“El contrato con el Jiménez de Quesada lo acabó Pontón o se acabó y no se lo quisieron renovar”*, dice. Las grandes fiestas de empleados también se acabaron con la nueva administración.

Regresó entonces como jefe del Virrey, Franco Bassile, chef ejecutivo del hotel en esa época, quien lo puso como segundo al mando *-sous chef-*; después de que Bassile se fue lo reemplazó. Gracias a su oficio ha conocido muchas partes del mundo, ha estado en muchos festivales gastronómicos representando al hotel y mostrando lo mejor de nuestro país. Fue declarado el chef de los festivales cuando superó las ventas en Venezuela, de 15 días les tocó extenderlo 15 más, después le siguió México, Chile, Argentina, Perú y otros tantos lugares.

Esos no fueron sus únicos viajes por cuenta del hotel, en sus años de trabajo se ganó muchos premios como mejor empleado del mes y del año: fue a Brasil, Cali, Barranquilla, Medellín, pero el mejor destino fue Ciudad de México para el Congreso Mundial de Gastronomía, donde al lado de los mejores chef del mundo se sintió como una estrella. Lo recogieron en limosina, recuerda que eran mesas redondas de ocho personas donde había en fila por lo menos seis copas con champán y vinos de todos los colores; con cada preparación venía una copa distinta, probó y vio cosas que ni en televisión había visto. El evento fue para más o menos 1.500 personas que se quedaron en varios hoteles. Cada día los recogían en un bus, y cada persona tenía su guía que le comentaba los pormenores de la

ciudad y del evento. Por la noche había cocteles, ida a restaurantes, etc. Probablemente ese fue su mejor viaje, le abrió más los ojos al mundo de la cocina e incorporó lo que pudo al Tequendama.

Sus planes, ahora que se jubila, tienen que ver con la cocina, por supuesto. Atrás dejará la tonelada de lomo o pollo que se alcanza a pedir en un día para un evento o la ovación de más de mil personas de pie por un buen evento. Su nuevo lugar será más pequeño, pero con la calidad que aprendió en su escuela Tequendama, seguro vendrán más aplausos. No olvidará jamás su casa porque ahí cumplió todos sus deseos

La ilusión de lavar

“Entrar al Tequendama era lo máximo”, dice Laura Gutiérrez con emoción. Siempre que pasaba por la trece veía el edificio y pensaba que era el hotel más grande e importante: “Quería trabajar ahí, era como el sueño inalcanzable, así que estar acá es como vivir el sueño”, comenta. Al principio se perdía, entraba por las puertas que no eran. En ese entonces había mucho personal y ella era muy joven, por lo que le caían bromas y pretendientes. Como en cualquier lado, las personas que más tiempo llevaban eran las más unidas y a los nuevos les iba mejor si caían bien. Ella trabajaba solo con mujeres, “había supervisoras que te explicaban y te enseñaban, otras no ayudaban pero en cambio criticaban, si tú no sirves te vas”, recuerda.

Laura es tecnóloga de hotelería de INPAHU, sus pasantías las hizo con el Dann Colonial. Al Hotel Tequendama llegó como supervisora de habitaciones. Revisando habitaciones y coordinando camareras duró cinco años, y durante ese tiempo conoció todo el edificio. Su afán de seguir aprendiendo la llevó a enfrentar un nuevo reto: supervisar el Café Vienés; el cambio era pasar del departamento de habitaciones al departamento de alimentos y bebidas, lo que exigía nuevos conocimientos. Siempre se interesó por la lavandería, así que hizo una pasantía de dos semanas para saber cómo funcionaba. Tiempo después le dieron la oportunidad de trabajar allí. Un cambio que le pareció radical, porque eran procesos totalmente distintos, aunque sigue siendo servicio al cliente. Allí lleva siete años.

Los momentos más difíciles como supervisora probablemente coincidieron con la alta ocupación y la carga de trabajo que volvía complicada la transición entre huésped y huésped. Las habitaciones a veces no alcanzaban a estar listas; algún día un huésped muy

molesto por esa razón le dijo: “*Yo no me quedo en este telarañero*”, ella, con la pena que le causó su actitud despectiva no le pudo decir nada, aunque sabía que no había ni una telaraña en sus habitaciones. Todo tenía su balance, porque muchos clientes eran muy agradecidos y dejaban detalles, lo que les confirmaba la satisfacción de hacer bien las cosas.

Como cualquier mortal con alma de *fan*, buscaba la forma de ver a uno de sus ídolos, Vicente Fernández. También recuerda al famoso actor mexicano Fernando Allende, quien estuvo una larga temporada en el hotel cuando grababa uno de sus tantos culebrones, “*María Bonita*”, en 1995.

Con 17 años en la empresa, sigue teniendo la expectativa de cuando recién entró, “*aún más*”, dice, porque estos años han sido decisivos para ella. Eso se debe en parte a la gerencia, al hecho de que la lavandería es ahora una unidad de negocio, ya no es solamente un apoyo para el departamento de habitaciones. Cuando estaba en habitaciones nunca se imaginó que esas camas que hacía arreglar serían finalmente lencería que abajo tenían que lavar. Siempre quiso decidir entre lavar más o doblar las toallas. Para ella lo más importante en lavandería es que cada día aprende una cosa nueva, eso ha sido lo que más le gustó, el hecho de que no es un trabajo tan rutinario, siempre hay una prenda nueva, un proceso diferente, un nuevo cliente con necesidades distintas.

“*Uno acá está muy escondido, pero se hace notar*”, dice ella porque en la lavandería se han incrementado significativamente las cifras; a Laura no le gusta el trabajo de oficina porque prefiere lo operativo y le funcionan de maravillas las toneladas de ropa que lava cada día. “*Trabajar para el huésped, finalmente eso hacemos porque no importa el hotel si el cliente no está contento, si no se presta un servicio adecuado*”, esa es su filosofía.

El hombre de las nenas

Rafael García salió jubilado hace tres años, pero sigue trabajando con el hotel por medio de la cooperativa Siglo XXI, por amor a la imprenta y por sentirse útil; “*si uno se queda en la casa se pone más viejo, se añeja*”, explica. Tenía un proyecto para hacer su propio taller tipográfico, pero no pudo conseguir la plata. Igual, no le hubiera dedicado tanto tiempo ya que a los ocho días de jubilarse lo llamaron para que volviera, porque lo preferían a él al frente de la imprenta.

Su sueño siempre fue entrar en una gran empresa y trabajó en varias tipografías pequeñas, hasta que hizo un reemplazo de un operario en el Tequendama. Su hermano, que trabajaba en ese departamento, estuvo pendiente de su vinculación porque sabía que Rafael quería entrar al hotel, aunque era difícil que contrataran hermanos. Dos años después de su reemplazo lo llamaron para que trabajara otra vez con ellos; entró el 1º de diciembre de 1986, pero el 31 de ese mismo mes lo llamaron a firmar contrato a término indefinido. Sin importar que tuviera un miembro de su familia adentro le dieron la bienvenida. Ahora hay bastantes hermanos y padres e hijos que hacen parte de la “gran familia Tequendama”, como la llama el General Salazar.

A Rafael en ese entonces le decían ‘el loco’ porque hablaba con las máquinas y se la pasaba cantando. Nunca las trató mal porque vio el caso de alguien que siempre les decía malas palabras a los artefactos de metal y perdió la mano. Aprendió a trabajar con las tres máquinas con que cuenta la imprenta, ya le conoce todos sus achaques, sus rendimientos y alcances. De tipografía ya sabía de todo, y le fue tan bien en su trabajo que en mayo de 1987 se ganó el premio de mejor empleado del mes.

Como señoras caprichosas algunas de sus “nenas”, como las llama cariñosamente, no pueden trabajar al tiempo porque necesitan de su atención. A una tiene que estar echándole agua diluida con un alcohol especial, para que cuando la impresión salga esté prácticamente seca; si no lo hace se manchan todos los bordes y tiene que repetir el trabajo. Como ya conoce el ritmo de su trabajo a la perfección, entre uno y otro pedido lava las máquinas y arregla los papeles. En este momento es único en la imprenta; antes eran por lo menos seis empleados, pero entre recortes de personal y jubilaciones se fue quedando solo, pero consiguió salir adelante sin ayuda. A veces le toca quedarse más tiempo de la cuenta, sobre todo cuando hay que imprimir el informe de gestión que se presenta a la junta, del que sacan 60 copias con aproximadamente 30 hojas. Como dice él, “lo acuartelan” hasta que termina.

Su imprenta depende del departamento administrativo, más exactamente de gestión documental, antes llamado archivo y correspondencia, donde se coordina todo lo que sale a los departamentos, al hotel y Aparta Suites Así en un día normal, Rafael llega, consulta su programación y enciende las máquinas alemanas con las que trabaja. Termina de imprimir

cualquier papelería que le haya quedado pendiente (ahora tiene uno de los individuales del Hospital Militar que dice “pronta recuperación” y que hace parte del menaje de Catering Tequendama). Para más tarde tiene unas comandas (papelería donde se recibe los pedidos, cuentas y facturas), unas sugerencias (formato que se deja en cada habitación para el mejoramiento) y unos registros hoteleros de Aparta Suites Tequendama.

Como es tipografía, algunos trabajos se manejan con negativo, otros con letras, cajones enteros de letras en metal, ya sabe dónde está todo y acomoda una línea con la facilidad de sus 23 años de trabajo tipográfico. En el taller se hacen empastes, se imprimen invitaciones a inauguraciones, festivales, exposiciones, aniversarios, eventos en general y tarjetas de presentación. Todo del hotel, se hacen pocas cosas de clientes externos, como la Caja de Retiros.

De hotelería sabe lo que le llega a su taller, su relación con los huéspedes es indirecta, sólo cuando se registran y llenan un formato que hace Rafael, o cuando piden algo en algunos de los restaurantes y usan la comanda que él saca o cuando dejan una sugerencia en una de las habitaciones. Dice que es tan entregado, que incluso cuando vino su amor platónico, Rocío Dúrcal, ni intentó asomarse por el lobby. Su hija, que hizo un reemplazo, conoció en dos meses lo que él en dos décadas no vio. Sólo recuerda haber visto a Víctor Mallarino, a quien él le iba a dar un autógrafo, cuenta entre risas y a Memo Orozco, que siempre venía a pedir fuego para un cigarrillo, “*él sabía de máquinas porque siempre me decía: esa máquina es una belleza*”, comenta. De resto ha visto al presidente, cuando entra por la carrera séptima y saluda a los empleados que ve, una vez lo vio con Lina Moreno, y ella lo saludó de manera muy afectuosa, lo que nunca se imaginó.

Está felizmente casado desde hace treinta años, quiere renovar sus votos del matrimonio, pero su esposa no quiere, así que le dice en broma que se va a conseguir otra. Es un hombre honesto, que por el dinero no se preocupa demasiado porque trae ruina.

Un ama de llaves

Si de preferencias de huéspedes y servicio se trata hay que preguntarle a Susana Elvira Vargas, una autoridad en el oficio de ama de llave. Entró muy joven al hotel, como camarera. El trabajo, aunque pesado, con 14 habitaciones por día, era mucho más especializado, había gente que aspiraba, limpiaba ventanas, etc. “*En ese entonces no se*

sobrecargaba el trabajo como ahora”, dice Susana. A los seis años de estar trabajando empezó a estudiar en el Sena mecano taquigrafía y al poco tiempo la empezaron a capacitar en la parte administrativa.

Su primer puesto administrativo fue en banquetes. Según recuerda, el hotel toda la vida ha tenido mucha acogida en eventos; cuando ella entró eran tantos los que se hacían que el personal era numeroso, incluso ganaban puntos por cada evento para después tener una comisión. Su trabajo era hacer los convenios, hacía decenas diariamente, que escribía a máquina con papel carbón. De esos primeros eventos, se acuerda especialmente del Banquete del Millón, el más memorable del hotel adonde asistían altas personalidades y se veían las mujeres más elegantes con lujosos abrigos; claro, en ese entonces los que asistían al banquete donaban casas y propiedades, ahora las personas pueden asistir con menos presupuesto. Después, Susana pasó al departamento de alimentos y bebidas, y en los años siguientes estuvo en compras, la gerencia administrativa y financiera, en créditos y cobranzas. De su paso por el departamento financiero recuerda especialmente la huelga de trabajadores de 1991; ella, que siempre ha sido una trabajadora incansable, no se amilanó ante el sellamiento del hotel por el sindicato. Junto a varios de sus compañeros cogió la cartera por cobrar y desde Residencias Tequendama hizo su trabajo, todo a mano y autorizado por el Gerente Pontón, quien también laboraba desde el piso 29 de Residencias.

“He estado en todos los puestos posibles y en todos los departamentos en el hotel”, dice con la seguridad de quien conoce el lugar como la palma de su mano. Después de recorrer todas las dependencias volvió al departamento de habitaciones como ama de llaves, que disfruta por la parte operativa, ya que es una persona inquieta y muy meticulosa. Ahora es auditora de varias normas de calidad, así que tiene que estar encima de la gente para que mantengan los estándares adquiridos. También es ama de llaves de Aparta Suites Tequendama donde es una ficha clave del proyecto para mejorar la imagen, ya que estuvo en la transición de marca la Intercontinental a Crowne Plaza en el hotel, y en AST se piensa hacer lo mismo. Por ahora ella intenta meter poco a poco las cosas que puede, por presupuesto, para que la gente se vaya acostumbrando.

Susana, como muchos, ya se jubiló y sigue vinculada a la familia Tequendama porque sabe que aún tiene mucho que ofrecer y se siente cómoda con el cambio porque es un producto

distinto el que tiene que tener en perfectas condiciones; no solamente son apartamentos, en AST también hay oficinas y los problemas de día a día siempre son distintos. Lidar con “me regalan una taza de azúcar” es diferente a los problemas de servicio a la habitación. Susana no se imaginaba que iba a revisar los cuartos y mirar si el set de cocina estaba completo: “*A esto le falta una cucharita pequeña, dos cuchillos, tiene dos vasitos, le sobra una olla*”, dice mientras revisa minuciosamente los demás detalles.

De lo único que se jacta Susana es de nunca haberles pedido un autógrafo a sus clientes, eso habla de su profesionalismo. Siempre hace que el huésped se sienta como el rey y como tal no debe ser molestado, “*porque por algo él escoge nuestro hotel*”, dice mientras anota que en ese momento en el hotel está su artista favorito, Raphael, a quien jamás le diría así, porque siempre se refieren a él como señor Mattos. A Miguel Bosé también lo atendió, “*sin nada de fanatismo para que se sientan como en casa*”, le abrió la cama, conversó con él un rato y le dijo: “*Señor Bosé, feliz noche*”.

La energía en el servicio

Jorge Zubieta Llegó de “vainas” al hotel, porque había intentado entrar en dos oportunidades sin éxito. Desistió de su idea de trabajar en esa empresa y siguió con sus labores en Jabones Elefante, eso sí, planeando montar su empresa. Muchos años después, una conocida de su esposa le ayudó hacer el contacto en el Tequendama, tan efectivo que al otro día lo llamaron para presentar un examen de conocimiento en el tema eléctrico, su carrera, y lo contrataron de inmediato.

Así, después de mucho anhelarla salió la oportunidad. En sus primeros días tuvo que demostrar sus competencias de todero. Una de sus tareas iniciales fue dirigir la parte de mantenimiento en la primera feria exposición de cocina en la que participó el hotel. . Como se comentó antes, fue tal el éxito del restaurante del Tequendama que el cocinero no daba abasto y a Jorge le tocó “parrillar”. Esos días ajetrechos no los olvida porque aprendió mucho.

Lo bueno de su trabajo era que le permitía hacer muchas cosas distintas porque todo necesita la electricidad. Al principio, se quedaba después de terminar su turno para ver los espectáculos. Por esa época tenía la “goma” de ver todos los shows: vio a Paloma San Basilio, a Raphael, a Sandro, a Julio Iglesias. Para poder quedarse ayudaba con las luces o

prestaba apoyo en la cabina de sonido. Estuvo en la última época dorada del restaurante Monserrate, cuando aún traían a famosos artistas para deleitar al escogido público capitalino. La gente no podía entrar sin corbata, todos tenían que ir muy bien vestidos para la gala que empezaba a las ocho y terminaba a las dos de la mañana.

Según recuerda Zubieta, la época del narcotráfico empezó a alejar esa clientela selecta, como también lo hicieron los escándalos políticos. Por eso siempre ha pensado que los más afectados por los escándalos y las bombas son los hoteleros. Fue así como durante la guerra de los carteles empezaron a bajar las ventas tanto en salones como en restaurantes; la ocupación llegó al 18 por ciento después de haber estado casi siempre por encima del cincuenta. Con la crisis empezaron los recortes de personal. Pasada la oleada terrorista aparecieron los narcocassettes que involucraban al presidente Ernesto Samper y la ocupación volvió a bajar, según recuerda Zubieta.

De su trabajo en el hotel dependen muchas conexiones eléctricas y de vez en cuando toda la luz del hotel: cuando hay apagones generales, es él quien sabe cómo prender rápidamente la planta. En varias ocasiones le ha tocado atravesar la ciudad para poder llegar y encender de nuevo el hotel. En la época de los apagones de Gaviria siempre corrían a prenderlas y lo hacían a tiempo, solo en una oportunidad una de las plantas grandes se dañó y les tocó trabajar con la pequeña y prender sólo los ascensores de los huéspedes, apagar algunas luces de servicio, pero los huéspedes nunca se dieron cuenta de que estaban a media luz.

Su trabajo nunca le ha sacado canas, pero sí recuerda un momento en el que se cruzaron los cables y no pudo responder rápidamente: cuando en el Salón Rojo se fue la electricidad varios minutos antes de una fiesta que tenían con *marines* de los Estados Unidos. Él, para arreglar el problema hizo un puente muy extraño y, claro, logró encender la luz al momento exacto, pero ellos ya estaban molestos por los retrasos que les causó la oscuridad.

Su carrera en el hotel ha sido constante, entró como técnico electricista, luego pasó a supervisor del taller de electricidad, luego asistente reemplazante, asistente del ingeniero y encargado de la seguridad industrial. Se pensionó hace tres años y aún sigue con su servicio al hotel, ahora de técnico electromecánico y coordinador de grupo en seguridad industrial.

Esta oportunidad que le dieron de quedarse, según dice, ha mejorado la calidad de vida en su casa y eso lo hace feliz.

No se irá en un buen tiempo del hotel, porque aparte de sentirlo como familia, se ha ganado una buena cantidad de reconocimientos profesionales. Por ejemplo, cuando el hotel cumplió 50 años fue nombrado el empleado del cincuentenario; la ministra de Defensa le entregó una placa en bronce como reconocimiento a su labor. Cuando el hotel cumplió 40 años estuvo con los mejores empleados del hotel en un almuerzo con el ministro de Defensa y los viceministros, a los 30 años vinieron los gerentes de Intercontinental y ellos hicieron parte de la celebración en la que no se escatimaron gastos.

Estilos de vida: pasarela de reinas, podio de deportistas y arena de políticos

Capítulo 4

En los corredores, habitaciones y salones del Hotel Tequendama han ocurrido un sinfín de acontecimientos dignos de estudio. Como ya decía Alfredo Iriarte, esos años representan “un verdadero inventario de nostalgia, las risas, las lágrimas, los triunfos, la soledad, la grandeza, y también las ganas de supervivencia de un país que puede organizar banquetes, mientras enjuaga sus lágrimas de dolor o alegría”.

Pocos lugares en Colombia han sido testigos de tantos acontecimientos y de tan diversa naturaleza. El Tequendama fue concebido como un centro de reunión, bajo estándares internacionales de lujo y excelente atención. Por eso desde su apertura las mujeres de clase alta anunciaban sus actividades de caridad y diez días después de la inauguración se realizó un té de beneficencia para recolectar fondos destinados al Gimnasio popular y las obras del Barrio Antonio Samoré (Té en el Tequendama, 1953).

Al té, en el hotel, en sus 56 años, le han seguido innumerables eventos organizados por las damas colombianas. Uno de los más representativos ha sido el chocolate de las hermanas de las Mercedes, porque además de reunir fondos para una fundación de jovencitas, las reinas de Colombia se presentan en sociedad. Este evento empezaba los últimos días de noviembre hacia las seis de la tarde; se ofrecían unas onces y las reinas desfilaban los trajes de gala y vestidos de baño que lucieron en Cartagena. Nubia Serna, quien asistió en varias ocasiones a este evento, recuerda que era uno de los más glamurosos donde asistían mujeres de la alta sociedad que, además de donar, iban a socializar.

Los desfiles de moda tuvieron un lugar prominente en el Tequendama, incluso desde antes de que la primera y única reina universal que ha tenido Colombia, Luz Marina Zuluaga, estuviera en el hotel, el 13 de agosto de 1958. Para nuestra Miss Universo manizalita se organizó en el Tequendama una recepción; todos querían verla y felicitarla, así en su camino al hotel la gente le dio la bienvenida: unas cien personas se lanzaron a las calles de

la ciudad para saludarla. “Fue recibida en medio de grandes desbordes de alegría, que se expresaron en bailes populares, murgas callejeras y “pequeñas manifestaciones" dentro de la multitud” (Hace 50 años, 2008).

Los años siguientes continuaron las reuniones benéficas y los desfiles de modas. El diario El Tiempo registró uno de los más polémicos desfiles el 5 de agosto de 1966, cuando el público colombiano —parte de una sociedad todavía tradicionalista—, veía cómo las modelos más famosas de la época subían a la pasarela luciendo atuendos locos y atrevidos. Y aunque el desfile no era parte de la revolución de los años sesenta, sí era una idea de lo que creían artistas que sería el año 2000. Todo con el fin de recaudar fondos para el Primer Festival de Teatro de Cámara, promovido por el Centro Universitario de la Cultura y la Galería Colseguros.

En 1990 se anunció un desfile en el Salón Rojo, decorado al estilo griego, en el que la firma Carlon lanzaba su colección de trajes de baño, gimnasia y ropa de playa. En ese mismo escenario también se celebró “La Aguja de Oro”, un evento creado por La Liga contra el Cáncer para recaudar fondos y en el que diez diseñadores lanzaron sus colecciones de 1991; también hubo *show* musical amenizado por los Alfa 8. El evento se volvió a realizar en varias oportunidades en el mismo lugar.

Los vestidos de baño también tuvieron su espacio en el Salón Rojo con Kelinda, que mostró su colección “Brasil Preview 92”, en agosto de 1991, un desfile de acuerdo con las tendencias internacionales y los ajustes colombianos.

Claro que lo que más llamaba la atención de los medios fueron los reinados y todos los eventos derivados. Miss Mundo siempre ha tenido un aliado en el Tequendama; sus candidatas han desfilado por las pasarelas del Salón Rojo para ser elegidas o para sus causas benéficas. De hecho, en 1992 estuvo de visita Ninibeth Leal, venezolana ganadora del certamen Miss Mundo, quien en su gira aprovechó para acompañar a las candidatas y a la soberana nacional en un desfile benéfico; por la pasarela del Rojo lucieron trajes de baño, gala y alta costura de los más reconocidos diseñadores nacionales.

Todos los reinados han pasado de una u otra forma por los montajes del Rojo, incluso algunos certámenes han tenido lugar allí, como el primer Concurso Nacional de Belleza y Cultura Señorita Afrocolombia, en el 2000, que no se volvió a repetir

También hubo lugar para los bailes y las galas de las mujeres de los diplomáticos. En noviembre de 1992 se realizó el baile de damas diplomáticas, entre las que estaban 130 mujeres lideradas por la embajadora de Francia, Eliane Crettien. Fue una noche sofisticada, como las antiguas fiestas de gala francesa que reunió a unas 500 personas con fines de beneficencia. La invitación, que costaba 40 mil pesos, incluía buffet, licor, rifas de pasajes donados por las compañías aéreas de los distintos países representados, y un regalo para cada invitada.

Los eventos benéficos con gran convocatoria por lo general se realizaron en el hotel. El caso del Banquete del Millón es el más diciente: la cita siempre ha sido en el Rojo, la segunda o tercera semana de noviembre. La jornada de Teletón a favor de las personas discapacitadas fue por muchos años otro de los eventos recurrente en el país, en la XIII Teletón, que se realizó en el hotel, se recordó el año de 1969 cuando el hombre llegó a la luna y las mujeres usaban mini falda estilo Mary Quant, en un especial de 16 horas continuas. Así en el Salón Rojo se presentaron películas, espectáculos musicales, desfiles de actores, cantantes, presentadores y locutores que apelaron a la solidaridad del país.

El Tequendama, otra casa del Minuto de Dios

“¿Listas niñas?” —grita la chaperona a las reinas de Colombia— “Tenemos que bajar ya, es muy tarde”, llega el ascensor al piso 12: unas cuantas beldades entran con la chaperona, que tiene el cetro de la reina en su cartera, mientras las otras ultiman detalles y esperan el siguiente. Abajo el despliegue de Policía y la avanzada del presidente presagia la visita del mandatario, “pero podría ser la de Lina Moreno”, dice Javier Gutiérrez, fotógrafo de Imagen Segura; “no, es la del presidente, porque están abajo los que siempre vienen cuando el presidente visita las instalaciones”, asegura Gabriel García, mayordomo del hotel. En el Salón Rojo todo está preparado, las últimas personas se registran como lo indica la logística del evento. “En dos minutos se cierran las puertas y nadie sale o entra”, dice en voz alta un hombre, lo que quiere decir que el presidente está a pocos metros del lugar y todo se tiene que paralizar. No importa la puerta de acceso por la que entre, todo se cerrará.

Adentro todos esperan pacientemente. Las últimas personas se ubican; los que llegan tarde tienen que sufrir las consecuencias y molestar a toda una fila para poder pasar; el espacio

para caminar es realmente estrecho lo que hace que se repitan las falsas sonrisas de “tranquilo”. Parálisis total. Entra el presidente, saluda a la mesa principal donde están los obispos, el nuncio apostólico y el padre Diego Jaramillo, director de la Corporación Minuto de Dios. Mientras, los invitados susurran o señalan a sus conocidos para que se enteren de la llegada del mandatario. Manuel Teodoro da la bienvenida al evento, su compañera saluda a los asistentes mientras sigue su libreto. Han dado inicio al Banquete del Millón, quizá uno de los eventos más importantes del año en el Tequendama. No reúne a todo el personal del hotel, ni a las estrellas de la farándula, ni a los partidos políticos, pero es una tradición.

El Banquete se realiza en el Salón Rojo desde 1961. Fue creado por el padre Rafael García Herreros para ayudar a solucionar los problemas de vivienda de los más pobres "Mientras dormía —dijo alguna vez el padre García Herreros— después de buscar desesperadamente la solución a la crisis económica en que se debatía el barrio Minuto de Dios, sentí como si la voz de un economista celestial me inspirara la idea de hurgar en las conciencias y en los bolsillos de los ricos, invitándolos al Banquete más caro y más pobre del mundo" (Corporación Minuto de Dios, 2009). Así, con la colaboración de las personas más pudientes, que en su momento pagaron lo equivalente a una casa para participar en el evento, lograron convocar a altas personalidades y hacer de ese acto de solidaridad uno de los más grandes programas de donación de Colombia.

El primer Banquete del Millón reunió a grandes personalidades y fue uno de los sucesos más renombrados del año. Desde ese momento siempre ha reunido a reinas, altos mandos militares, autoridades religiosas, a los pudientes, a los fieles seguidores del Minuto de Dios y al Presidente de la República y su primera dama. Los empresarios se unen a la causa y hacen sus aportes para el éxito del evento; donan desde las flores, los platos, el pan y el vino hasta el salón. En 49 años de vida del evento, han sido contadas las veces que el presidente no ha asistido, y aunque el fin sea solidario, en el discurso presidencial se han tocado temas de debate público. Si bien no es el único evento del año de la corporación, ya que se realizan varias versiones en ciudades del país —incluso se han organizado en Miami, New York y Houston—, el del Tequendama sí es el más importante.

Aunque un banquete lleva a pensar en cantidades de comida, no es una gran comilona; al contrario es una modesta cena en la que se ofrece pan, vino y agua. De ahí la frase para describir el evento: “la cena más pobre”, inventada por el padre García Herreros y repetida por la Corporación. Los primeros años dieron a los invitados pan y consomé pero, por facilidad y porque el evento ha crecido en número de invitados, ahora se ofrece pan y vino. De hecho María Ofelia Piraquive, mi abuela, que hace años ve el Banquete del Millón por Televisión, recuerda que desde que está el padre Jaramillo cambiaron el menú. Un pan que unos se comen apenas se sientan en la mesa y un vino que muchos ni toman. Las botellas de agua sí las beben y las que no, se las llevan a casa, como los platos y las copas.

La parafernalia del banquete

La logística del evento empieza muy temprano con el croquis del salón, allí ubican perfectamente las mesas y sillas para el número de personas previsto. Este año estaba programada para mil, pero se alcanzaron a acomodar sólo 850 puestos, lo que más adelante hizo correr a los organizadores. A las tres de la tarde terminan de montar mesas, sillas y mantelería, pero tienen que esperar a que se haga el montaje de luces y sonido. Aproximadamente, cincuenta personas trabajan en el ajuste del salón, entre meseros, técnicos y decoradores.

Son las tres y media de la tarde, y en la portería de carrera 13, la productora de CenTv le pide al inspector de seguridad que ayude a correr los carros que están adentro para ingresar la móvil porque están muy retrasados en el montaje y eso va en directo. Ella se ve muy preocupada; él en cambio, está extrañamente relajado y la mira con cara de “no puedo hacer nada”. Más de quince personas esperan su identificación para poder entrar o salir, y el vehículo que está parqueado todavía tiene un banquete por cargar. Unos cuantos minutos después el camión sale y empiezan los demás carros a acomodarse para darle campo a la móvil que va a coordinar la transmisión del evento.

Mientras los camarógrafos suben todo su equipo, en el salón los meseros terminan de ubicar las dos copas: una de la Corporación Minuto de Dios, delgada, decorada con azul y con un recordatorio del evento —“XLIX Banquete del millón 26 de noviembre de 2009”— y otra del menaje del hotel. Listas las dos copas y el agua ubican el plato, también de la corporación, que dice —“Da, para recibir”— el lema del evento. Ubican dos pequeños

panes en cada plato de forma que el lema aún se puede leer. Lo que le resta al equipo de meseros es el vino, que vendrá en el momento en que se dé la orden, dos horas y media después.

Pasadas las cinco de la tarde llega la avanzada del Presidente de la República; los policías inspeccionan el piso y el encargado da instrucciones en un rincón del salón, mientras tanto los policías con caninos registran el lugar. Los perros, guiados por su compañero, se pasean por todos los pasillos, deben cubrir la mesa principal ubicada en el costado norte, los corredores que quedan entre las mesas y, finalmente, el costado sur, donde hay una tarima con una larga pasarela que divide el salón en dos. Los organizadores todavía están poniendo los logos de la corporación y probando el sonido de los músicos. A esa hora la mayoría de reinas han llegado, sin maquillaje y en traje casual, pero con su vestido de coronación en una maleta: una de ellas entra al salón por equivocación y pregunta “¿sabes dónde queda maquillaje?”, pero nadie le da razón. Once pisos más arriba ya están la señorita Magdalena y Huila peinándose. Y a otras tantas las arregla un grupo de maquilladores.

A las seis de la tarde toda la seguridad presidencial está en sus puestos, los invitados se están registrando y las reinas recibiendo instrucciones de cómo servirán el vino, a quién y cuándo. La chaperona les explica la programación del evento mientras ellas hacen chistes. “*Este año están muy juiciosas*”, dice Claudia Peña, supervisora de ama de llaves encargada del piso. Los años anteriores las tuvieron por todos los pasillos revoloteando, con sus familias, invitados, uno que otro curioso y el empleado que se salta el reglamento. Claudia viene a asegurarse de que no haya “intrusos” por ahí, entiéndase los mismos empleados del hotel que tienen prohibido acercarse, molestar o ir a ver a los huéspedes ilustres. En ese momento sólo encuentra a Diana Castro, ejecutiva coordinadora de grupos, quien espera pacientemente que la reina se arregle para tomarse la foto con ella y que firme el Libro de Oro, donde los más famosos registran su estadía. Junto a ella está el jefe de fotografía de Imagen Segura, quien siempre toma las fotos de los ilustres, y un mayordomo del hotel.

Salen de sus cuartos una por una, con los vestidos que trasnocharán a más de una asistente “*por el vuelo de la tela*”, por el color o por el diseño. Solo hay unos pocos huéspedes que aprovechan la oportunidad y se toman fotos con la reina de Colombia. El alboroto no es

tanto y Claudia, que estaba por partir, descubre a tres empleados de mantenimiento que casualmente tenían un trabajo en el piso 12. “No den papaya”, les dice Claudia mientras ellos sonríen y le ponen toda su atención a las reinas. “son muy lindas”, dicen con cara de estupefactos. No vinieron todas las candidatas, algunas como la señorita Atlántico ya han viajado al exterior a continuar con sus estudios; Quindío no pudo asistir porque estaba enferma y Cartagena, “pues está en Cartagena”, como le dijo una de ellas a la chaperona. Pero las que llegaron parecen orgullosas de lucir sus vestidos una vez más y disfrutan de ser el centro de atención. Afuera, en el Rojo, la fila es cada vez más corta, casi todo el mundo está adentro esperando.

La cena central

El evento está programado para que dure una hora. Después del Himno Nacional de Colombia, el padre Diego Jaramillo se dirige a la audiencia; como es tradición, el banquete se emite en directo por el Canal Institucional y la transmisión es financiada con los recursos de la Comisión Nacional de Televisión. “En su alocución generalmente el padre Diego Jaramillo hace un balance de la gestión del Minuto de Dios, pero esta vez había que conmemorar el centenario del natalicio del padre Rafael García Herreros”, dice Patricia Cruz, directora de eventos del Minuto de Dios. En efecto, el discurso religioso se centró en el prójimo, en aquello que se hace por los demás, si es que se hace. Todo a la manera del padre García Herreros soñando con una nueva Colombia, pero pagando lo necesario por las utopías; ya sea con el tiempo, pensamiento, las obras o el amor, según el padre Jaramillo, “esa será nuestra mejor inversión”.

Con la inversión en generosidad termina su intervención, la audiencia aplaude, Manuel Teodoro le agradece sus palabras y se queda en silencio mientras la mesa directiva estrecha la mano del cura. A su lado el Presidente de la República, que comparte mesa con personalidades como Monseñor Aldo Cavalli, nuncio apostólico y decano del cuerpo diplomático; el padre Camilo Bernal, rector de la Universidad Minuto de Dios; el padre Alberto Linero, Director de las emisoras Minuto de Dios en la costa; Raimundo Angulo, Presidente del Reinado Nacional de Belleza; el general Freddy Padilla de León, comandante de las fuerzas militares; el almirante Guillermo Enrique Barrera Hurtado, comandante de la Armada, entre otra docena de destacados personajes.

Detrás de ellos están la reina de Colombia, la virreina y las princesas. En la parte baja, de cara al público, se ubica el resto de las candidatas, todas con su vestido de gala y un delantal de velo blanco. Enfrente de ellas, alrededor de diez filas de mesas divididas por la pasarela que termina en una tarima donde están los músicos de Tavo y sus Tambores, de Carmen de Bolívar, que entonaron hace unos minutos el himno nacional. La presentadora Mónica Rodríguez lee el decreto mediante el cual el gobierno otorga la Orden de Boyacá en grado de Gran Cruz de forma póstuma al padre Rafael García Herreros, en reconocimiento de su incesante servicio a la comunidad. El padre Jaramillo la recibe de manos del presidente Álvaro Uribe Vélez, quien segundos después en su intervención destaca la obra del Padre García Herreros y le pide que desde el cielo ayude a que sea *“el siglo del desquite, el siglo de la prosperidad colectiva, el siglo que les dé todas las oportunidades a las nuevas generaciones”*. Exalta la labor de la Corporación Universitaria Minuto de Dios que ha logrado pasar de 2.300 estudiantes en 2002 a casi 40.000. No sin antes agradecer a la gran audiencia porque reconoce que la economía ha sufrido un golpe grande y que los bolsillos de los colombianos están “pelados”. Tras este llamado a la solidaridad, después de aplausos y saludos el presidente se ausenta del banquete.

Siguen los agradecimientos a las empresas; en ese momento una fila de meseros entra con las botellas de vino y les pasan a las reinas una botella para que de manera simbólica sirvan el vino a algunos invitados. El nuncio apostólico da la bendición al banquete al tiempo que las beldades sirven el vino, unas con más facilidad que otras, a las personalidades y a las primeras personas de las mesas de invitados. La chaperona, por detrás de los presentadores, llama a las primeras cinco beldades para que salgan del recinto, las de adelante ya han salido y las esperan en el pasillo. Al otro lado de la tarima el grupo de folclor interpreta un par de canciones, mientras los meseros terminan de servir a los invitados. La audiencia de pronto se voltea e insistentemente intenta mirar hacia una de las salidas; las reinas están allí y para los que estaban atrás es la oportunidad de verlas más de cerca. La agrupación termina de interpretar y los presentadores dan comienzo al desfile de las más bellas; en la tarima bajan el sonido, los micrófonos y los cubos donde estuvieron los músicos.

Anuncian a la primera, la señorita Boyacá, y hay más expectativa que cuando el presidente o el padre Jaramillo tomaron la palabra. Es momento de comentarios, de críticas y de reivindicaciones. *“Pero se ve más bonita en persona”*, comenta un señor que está en la

entrada de las reinas. Por fin sale Boyacá y automáticamente más de 800 ojos la siguen. Nueve desfilan hasta llegar a la virreina, la aplauden y se puede sentir la emoción del público, *“sí, es más linda la virreina”*, dice el mismo señor de la entrada, quien confirma su sospecha. Suena la canción del reinado, la virreina sale de escena y la soberana nacional se hace esperar, desfila, pero curiosamente la emoción no es la misma, ni los aplausos tan nutridos. Termina su desfile, vuelve a la pasarela precedida de la virreina, princesas y las demás representantes. Manuel Teodoro se despide de la audiencia y en televisión ruedan los créditos del evento. El presentador aclara que aunque la transmisión ha terminado, el evento aún no se acaba y presenta al pintor colombiano Vianey, un artista de Villavicencio, que hace más de una década está en los Estados Unidos, quiere aportar a la causa de solidaridad más popular.

Vianey es un talento reconocido en el Sur de la Florida. Como el hijo pródigo siempre vuelve a casa, en Colombia quiso donar dos de sus obras, cada una avaluada en USD 12,500, realizadas con óleo y acrílico sobre lienzo con aplicaciones de fantasía y oro, que estuvieron exhibidas en el Salón Rojo. Vianey habla sobre su trabajo y le da paso a la siguiente artista: Adriana Roa, diseñadora de joyas, quién también se unió a la causa y entregó un juego completo en filigrana: una gargantilla, aretes, anillo y pulsera elaborados a mano por artesanos expertos, en esmeraldas en bruto y plata 950.

Según comenta Patricia Cruz, es el segundo año que se hace la subasta para recolectar fondos. La venta la empieza Manuel Teodoro en tres millones, *“¿alguien ofrece tres millones cien?”*, pregunta Mónica Rodríguez, *“que alce la mano quien se quiera llevar a casa esta hermosa joya esta noche”*, continúan *“A ver, señoras, pídanse a su esposo”*, insiste Manuel y los colombianos típicos empiezan a alzar la mano en forma de broma, unos se estiran convenientemente, se desperezan o intentan obligar al del lado a levantar la mano. *“Vamos, es una joya única muy valiosa con esmeraldas y plata 950”*, insiste Manuel, y ve la mano de alguien, pero se da cuenta de que no es en serio. *“Esta es su oportunidad”*, reiteran, pero no hay más que vacilación. Sin haber alzado su valor termina la subasta. Dice el padre Jaramillo que la joya se vendió, seguramente el comprador no quería tanta atención. Para Vianey las cosas serían distintas, él mismo tendría que mostrar sus obras a los interesados; una mujer de clase alta, evidentemente, se pasea con su hija y mira fijamente las obras mientras el autor intenta convencerlas. Según comenta Jaramillo

Cuartas, se espera que en los días siguientes la obra se venda, en caso contrario irán a engalanar el Museo de Arte Moderno del Minuto de Dios.

Los invitados empiezan a irse, muchos salieron desde que empezó la subasta; en sus manos llevan la copa del vino y el plato del pan. En pocos minutos no queda ni un artículo conmemorativo, e incluso alguien le dice a otra persona que le guarde esos platos y copas al padre. En la aglomeración se escuchan comentarios sobre las reinas, el presidente e incluso el padre Jaramillo. Es el padre del minuto en televisión es la estrella, y ahora tiene su verdadero cuarto de hora; es de los más asediados. Todos quieren una foto con el cura, esperan pacientes y a él le da curiosidad, sonrío tímido y acepta más fotografías, como si no creyera lo que pasa. El padre Alberto Linero también es blanco de fotos con sus fanáticos e incluso la cruz típica que acompaña al padre durante su minuto en televisión está ahí, y como si fuera Mickey Mouse o la Torre Eiffel se toman fotos con ella.

“El presidente aunque estaba enfermo”, dice Aurora Vargas. “En realidad estuvo muy bonito todo, muy bonito”, repite mientras sale sonriente por la puerta del Salón Rojo. Aurora viene todos los años al banquete porque cree en el valor que tiene ese evento como obra social. Aunque las soberanas son lo de menos para ella, a su compañera le parece que hay oportunidad de verlas de cerca y mirar sus trajes de coronación porque “¡qué vestido tan feo el de la señorita Cundinamarca, una cosa toda corta adelante!”. Por su parte, a Elsa Chávez y Luz Estela Álvarez les parece que las reinas son lo de menos, ellas son voluntarias, invitadas al evento por voluntariado. Es la primera vez que vienen y lo que más les gustó fue el hecho de conmemorar la obra del padre García Herreros, porque creen en su filosofía y claro, en “que hay que soñar aunque sea pagando”. Siempre lo han seguido por televisión y les dio la impresión de que la participación es tan grande que “se debería ampliar un poquito más”. No podrían irse sin comentar que las reinas parecen vestidas por sus enemigos, en cambio, a Luz Estela le parece que son vestidos “extraordinariamente llamativos”.

Todo esto sucede en un mítico escenario, el Salón Rojo. Según comenta el padre Jaramillo, *“el Tequendama ha sido supremamente generoso, desde hace 49 años, y espero que lo siga siendo”*; decenas de empleados han trabajado arduamente para que todo saliera perfecto. El padre comenta que el evento estuvo muy lindo, y que lo más importante es la solidaridad

de todas esas personas. Patricia Cruz, dice que la gente salió muy contenta, aunque hubo detalles, como el sonido, que no salieron perfectos. Su relación con el Tequendama es idílica, ella que está encargada de todo siente el hotel como su casa; así como siente que la corporación y el Tequendama son hermanos, es *“otra casa del Minuto de Dios”*, comenta. Si bien no es fácil organizar el evento, primero por la venta de bonos y segundo por la gestión de patrocinio para no gastar nada, es gratificante porque recibe mucho apoyo y *“del Salón Rojo nunca se irá el evento”* porque es parte de la historia del Minuto, dice.

La comida, el alma del hotel

Sin duda la cocina del Hotel Tequendama fue una de las más famosas de la capital, sus banquetes donde ofrecían lo mejor de la cocina internacional y todos sus restaurantes donde se esmeraban por brindar frescura y calidad a la carta. El restaurante Monserrate por años combinó lo mejor de la gastronomía con el entretenimiento, las veladas en este restaurante en el piso 17 fueron para muchos inolvidables oyendo a Rocío Dúrcal, a Daniel Santos o a Julio Iglesias. El Tequendama siempre contó con chefs de primera, dignos de reconocimientos nacionales e internacionales.

En el Tequendama se vivió toda la movida de cocina, del avance en la técnica y en las nuevas tendencias gastronómicas, que entre otras cosas se reflejaron en la disminución de las cantidades en los platos, pero no la calidad. La transición entre lo internacional y lo nacional también se dio en la cocina del Tequendama, no sólo por el personal que salió, sino porque tenían que innovar para satisfacer las exigencias de nuevos comensales.

Con el reconocimiento de su cocina, el hotel fue invitado a muchos festivales y concursos en los que siempre sobresalieron los chefs. Claro, no siempre ganaron; en la primera Competencia de Arte Culinario en el país compitieron los mejores cocineros de los hoteles Hilton, Tequendama, Royal, Dann del Norte, Arte y Buffet y la cadena de supermercados Carulla; allí evaluaban quién preparaba la comida más exquisita con la mejor presentación y el equipo humano más preparado. Aunque no ganaron el reconocimiento (que ganó Arte y Buffet), lograron impresionar con sus preparaciones. Lo mejor de participar en concursos y en festivales, según lo comentan los chef ejecutivos del hotel es introducir nuevos conceptos y aprender con la competencia.

Desde su fundación, el Tequendama se movió en tendencias desde la cocina clásica francesa —que tantos éxitos y reconocimientos les trajo— pasando por los famosos festivales que rotaron por las regiones del país: comida costeña, antioqueña, santandereana, bogotana, tolimense, y los más populares rincones del mundo. Los chefs planeaban el festival y traían a sus colegas en cualquiera de los restaurantes del hotel montaban los especiales. En 1992 se hizo una muestra de la gastronomía boyacense, para ello trajeron a la chef Roxana Paredes de Rodríguez, dueña en ese entonces de un restaurante típico en Paipa, y digna representante de la gastronomía de Boyacá.

Dichos festivales han sido por años el fuerte de la cocina Tequendama, por ello siempre han tenido un lugar importante pasando desde la gastronomía de la Guajira hasta la típica comida marroquí. Para los festivales internacionales el despliegue es mayor: un chef internacional comparte sus recetas durante varias semanas, pero antes de eso se ofrece una inauguración del evento al que asisten figuras públicas y la diplomacia de los distintos países, que llevan lo más representativo para compartirlo con los asistentes.

Los festivales han tenido buena asistencia, y la vanguardia ha estado del lado del Tequendama. Porque saben que para estar entre los mejores no solo necesitan técnica y presupuesto, sino una permanente actualización en tendencias. De ahí que siempre han asistido a festivales y encuentros de donde traen nuevas ideas y una que otra vez premios. Así fusionan las nuevas tendencias con su creatividad y con el sello Tequendama de tradición, servicio y frescura.

“Tanque de ideas” y base de operaciones

Aparte de los espacios de los que dispone la ciudad para realizar grandes eventos, el consentido sigue siendo el Hotel Tequendama, con capacidad para alojar a los grupos que vienen a grandes convenciones, por su tradición y por su calidad. De ahí que mil ideas se hayan empezado a cocinar en los salones, miles de pactos o alianzas se hayan sellado.

Ha sido así como en convenciones de médicos realizadas en el hotel, se ha hablado de temas como la crisis de la salud, en la que en 1990 más de 1.300 médicos asistentes al VIII Curso de actualización médico quirúrgico no veían ningún alivio. En el Simposio Latinoamericano de Medicina, en ese mismo evento, se pensó que en el futuro todas las familias colombianas tendrían un seguro de salud integral y aunque no se tenían claras las

responsabilidades, el consenso entre el Ministerio de Salud, el Instituto de Seguros Sociales y otras entidades del sector estaba dado.

Sin ser protagonistas de una guerra, fue en el Salón Rojo donde primero se dieron declaraciones sobre las implicaciones que podría tener la guerra en el Golfo Pérsico en 1991. Ante el anuncio hubo conmoción y el presidente César Gaviria, que se dirigía al Hotel Tequendama, se detuvo por varios minutos para enterarse mejor de lo que pasaba. Minutos después llegó a la premiación del Deportista del Año 1990 Acord-Postobón, en la que el tirador payanés Bernardo Tobar se llevó el galardón de oro. Pero las curiosidades del evento no superaron la expectativa y el nerviosismo de algunos invitados por la guerra desatada.

Los medios que esperaban las primeras declaraciones del presidente sobre el tema recogieron su expresión: *“Es una noche mala!”*, seguida con un rechazo abierto a los vientos de guerra cuando el presidente salió del evento deportivo. Recordó los esfuerzos que realizó Colombia en el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas para impedir la confrontación bélica en el Golfo; Gaviria reconoció que se hizo “lo que estuvo al alcance para no llegar a ese momento tan difícil para humanidad” (Se hizo lo que se pudo : César Gaviria, 1991). Para Colombia, según lo que comentó el presidente en ese momento, los efectos de la confrontación eran inciertos, pero lo sí se sabía era la afectación de la economía por el alza en los precios del petróleo.

El Salón Rojo veía la preocupación mucho antes de que se iniciara la guerra, en agosto de 1991 siete meses después, con la invasión iraquí a Kuwait y en la que Estados Unidos lideró la oposición para liberar a Kuwait en su idea de mantener el Nuevo Orden Mundial, lejos de la bipolaridad de la Guerra Fría.

Así como en cualquier conversación se puede pasar de un tema al otro, en el hotel de una hora a otra la logística y el personal pueden cambiar un salón que estaba atendiendo una convención de industriales para una cena de gala.

El Tequendama veía por primera vez planes tan ambiciosos como la Expedición Humana, un viaje científico que pretendía encontrar las raíces de la cultura, conocer las características culturales, genéticas y biológicas y a la vez estudiar y analizar los problemas socioculturales, de salud y desarrollo de las regiones. La idea de Jaime Bernal Villegas fue

presentada en la sesión inaugural del XII Congreso Colombiano de Medicina Interna, que se realizó entre el Tequendama y el Centro de Convenciones Gonzalo Jiménez de Quesada. Más adelante saldrían una serie de reportes sobre la investigación llamados Terrenos de la Expedición Humana.

Uno de los grandes eventos que agrupa a los industriales nació en las instalaciones del hotel: se trata del show del cuero, que hace más de 30 años empezó con una pequeña muestra en las salas de los apartamentos de Residencias Tequendama. Eran 50 expositores que adecuaban su muestra en la sala de espera de sus apartamentos y hacían negocios. Hoy la feria mueve mucho más dinero que entonces, y los extranjeros vienen a comprar y a hacer alianzas. La pequeña feria se tuvo que trasladar pronto a los salones del centro de Convenciones Gonzalo Jiménez de Quesada y, posteriormente, a los gigantescos pabellones de Corferias. Ahora se llama International, Footwear & Leather Show, su nombre, más internacional, le hace honor a los 12.000 visitantes, tanto colombianos como extranjeros, que vienen cada año a la feria, con unos. 400 expositores de todas las regiones del país. En su trayectoria este show del cuero ha contado con la presencia de importantes industriales extranjeros que le han dado impulso a la industria. Anualmente, se abre con una pasarela, confiada a un invitado de honor.

Del cuero se puede pasar a la política, porque cuando se acercaban las elecciones presidenciales de 1994, en el Hotel Tequendama se discutía sobre las encuestas políticas y la incidencia en la opinión pública. Un panel organizado por la academia y la Organización Electoral al que asistieron congresistas, periodistas, politólogos y, obviamente, encuestadores. En ese mismo año temas tan importantes como la movilidad y el urbanismo también se tocaron en el Tequendama en un foro de desarrollo urbano y humanización de Bogotá; allí sus conferencistas hablaron sobre el crecimiento desbordado de la ciudad y que el metro (promesa de campaña de Samuel Moreno catorce años después), tenía que ser una realidad para solucionar el problema del transporte masivo.

El hotel cultural

Aparte de las reuniones de los cerebros del país, de las grandes convenciones y certámenes, también el Tequendama tiene su espacio cultural, impulsado por los artistas que exponen en la galería del hotel, los poetas que deleitan a los asistentes y los cantantes que imponen

su voz en los salones. Desde siempre ha habido un espacio para la música, ya sea en el Salón Rojo con los grandes eventos o en el Salón Monserrate con un ambiente más privado, gran cantidad de artistas nacionales e internacionales se han presentado en el escenario del Monserrate en el piso 17, como recuerda Javier Aguilera en su libro *30 años de música en la noche Bogotana*:

"El Salón Monserrate del Hotel Tequendama fue a comienzos de los años 70, tal vez el más elegante de los 'grilles' en donde se presentaban los artistas internacionales que nos visitaban y que lógicamente contaba con una Big Band (Tico Medina, Edmundo Villamizar, Los Caribes), y un grupo de intermedio, Tomás di Santo, argentino. Los Cinco de la Noche, italianos con quienes vino y se quedó el trompetista Mauro Ferri; Los Cinco de Oro, el formidable grupo nacional que después de ganar la Orquídea de Plata Phillips se radicó en Aruba, y más tarde Cuarta Generación" (Aguilera, 2000, pág. 7)

El espacio se cerró hace más de diez años y aunque el hotel quiere retomar los conciertos y las veladas musicales con su unidad de negocios Grandes eventos Tequendama, aún no ha hallado la fórmula de la fortuna. El año pasado presentó artistas nacionales en un intento de posicionar de nuevo las veladas musicales acompañadas de alimentación y, por qué no, estadía.

Claro que el Salón Monserrate no fue el único que dispuso de un espacio de esparcimiento. Al Salón Bolívar llegaron los miércoles culturales, días en los que se respiraba el aire bohemio con la presencia de poetas, músicos, pintores, escritores, narradores. La jornada tenía el patrocinio de Credencial; la primera noche los asistentes oyeron letras venezolanas de boca de los poetas Vicente Gerbasi y Luis Pastori.

A los poetas les seguirían lanzamientos y celebraciones, como la de los diez años de actividad cultural infantil de María Angélica Mallarino, quien presentó su libro *Los niños se toman el mundo*, una recopilación de una década de trabajo. Espectáculos como "Leer, cantar y contar", con las escritoras Luz Helena González y Ana Mercedes Vivas. Homenajes como el del concertista de tiple, David Puerta, con un recital de la música popular latinoamericana. Presentaciones como "Vivencias nerudianas" de Emilio Oviedo, agregado cultural de la embajada de Chile, por mencionar algunos.

Entre tantos artistas, los pintores han tenido un espacio especial para la exposición de sus obras de arte, porque la galería del Tequendama ha expuesto trabajos de los reconocidos artistas nacionales e internacionales. En el 2000 estuvo en la galería la exposición “Arte virreinal peruano, Cuzco Art Gallery”, una exhibición de pinturas, marcos y platería colonial peruanas, en la que se mostraba la influencia de los españoles en los Incas.

En los cafés del hotel, tanto en el Vienés como el del lobby, también se han vivido momentos importantes, si bien no han sido tan formales como las veladas en los salones. Los políticos, en especial senadores y representantes, han tenido cierta preferencia por este lugar para realizar reuniones informales o citas formales. El hecho de que muchos de los parlamentarios de provincia residieran en Aparta Suites Tequendama ha contribuido a este movimiento. El Vienés ha sido protagonista por la sobriedad de la decoración y por representar un café al mejor estilo europeo, que entre otras cosas tiene una variada carta y una famosa pastelería.

Por la cercanía del Hotel Tequendama con la plaza de toros la Santamaría, y por la afición de muchos visitantes a la tauromaquia, el hotel siempre ha contado con su propia temporada taurina en la que se ofrece un festival de comida española y en la que se organizan los famosos condumios y los remates donde los amantes de los toros discurren la corrida al calor de un jerez y al sabor de unas tapas.

Porque no puede faltar el fútbol

En cuando al tema de la pelota, no sólo los futbolistas han sido protagonistas de ruedas de prensa y persecuciones de fanáticos por los pasillos del hotel. En el Tequendama se ha definido la política del fútbol porque era allí donde se reunía la División Mayor del Fútbol Colombiano (Dimayor) para tomar sus decisiones.

Años después, en junio de 1991, se hablaba de calidad total en el fútbol profesional y se presentaba un atractivo sistema de medición para evaluar los partidos de fútbol de la primera división. La idea era que dos días después de disputada la jornada, apareciera en los principales diarios del país el cuadro de los puntajes alcanzados y la clasificación parcial.

También en el Tequendama, 18 de los clubes afiliados, decidieron adoptar el calendario europeo con la idea de que los mejores clubes del mundo pudieran venir y los colombianos hicieran giras por el exterior; dos años después decidían en las mismas instalaciones si se modificaba o no el sistema de la Copa Mustang, porque el remedio a la problemática económica resultó peor que la enfermedad.

Para los demás deportes también hubo apoyo. En 1991, Postobón anunció su patrocinio al equipo olímpico Barcelona 92; la primera vez que una empresa privada patrocinaba un equipo colombiano olímpico. Al lanzamiento de los equipos deportivos en el Salón Rojo asistieron 700 personas escogidas de manera minuciosa, incluso vinieron de Europa varios de los más importantes directivos ciclísticos del mundo. Un costoso espectáculo en el que se empezó a consolidar la relación entre la empresa privada y el deporte nacional.

Por varios años se realizó en el Salón Rojo la premiación al Deportista Acord-Postobón, acto al que asistía el Presidente de la República —o hacía presencia por medio de un mensaje o de un enviado especial— gobernadores, ministros y parlamentarios. En 1992, la Asociación Colombiana de Redactores Deportivos y la empresa Postobón nominaron a la atleta Ximena Restrepo, la golfista María Isabel Baena, la pesista María Isabel Urrutia, el boxeador Rafael Pineda y el ciclista Álvaro Mejía, todos dignos representantes colombianos del deporte en el exterior. En la noche de gala del deporte había espacio para todo, incluyendo la política.

Días después de la premiación del deportista del año, varios de los representantes del deporte se hicieron presentes en el lanzamiento del Plan Colombia Olímpicos de Postobón. Allí se recreó el ritual con el que cada cuatro años arrancan los juegos en la cuna de los olímpicos: una sacerdotisa entrega la llama a un deportista que inicia el camino hacia la ciudad que realiza las olimpiadas. El acto también contó con un show artístico-musical alusivo a las ceremonias inaugurales tradicionales. Pero sin duda, lo que más brilló fue la llama olímpica instalada en el Salón Rojo, la misma con la que Ximena Restrepo hizo su entrada al salón con un trote suave y aire ganador.

En el Salón Esmeralda del hotel, en enero de 1994, se presentó a los seleccionados de mayores y sub-23 de fútbol una noche en la que hubo de todo: discursos serios, videos, comida, trago, y a la que asistieron el Presidente César Gaviria, el alcalde mayor de Bogotá,

Jaime Castro, y el precandidato liberal a la presidencia, Ernesto Samper y, por supuesto, un sinfín de “lagartos”, empresarios, dirigentes deportivos y medios de comunicación.

El protagonismo de la política

Los políticos han sentido y sienten el hotel como un escenario adecuado para exponer sus ideas. Alberto Lleras frecuentaba sus salones para sostener reuniones con otros líderes. Dice Alfredo Iriarte que nadie puede olvidar la voz de Lleras Camargo durante el desagravio a Eduardo Santos y su periódico (El Tiempo) clausurado en septiembre de 1955: “En este estrecho recinto donde hoy se refugia la exiliada voz de millones de colombianos forzosamente silenciosos, no ha habido, y me temo que no volverá haber suceso semejante...”

Si el Tequendama fue testigo de la posesión del General Rojas Pinilla, también lo fue de la celebración del regreso a la democracia. El 4 de julio de 1958, El Tiempo registró que con una cena, cuyo valor era 250 pesos para los hombres y 100 para las mujeres, un grupo de dirigentes de la industria, el comercio, la banca, el periodismo y la sociedad en general organizó para el 20 de ese mes dicho banquete en el hotel “para celebrar la reiniciación de la vigencia del orden jurídico, de la vida institucional del país, que marcará su primera etapa con la instalación del Congreso Nacional”. Por esos días el partido Liberal también festejó “el retorno del país a la vida democrática y los postulados de convivencia patriótica y colaboración de los dos grandes partidos históricos” en una de las reuniones políticas más importantes del momento.

Veinte años después, en las elecciones de 1978, Belisario Betancourt celebraría antes de tiempo. En el Hotel Tequendama leyó su discurso de triunfador, sin embargo, después comprobarían que Julio César Turbay Ayala era el nuevo presidente con una diferencia de 140 mil votos. En las mismas instalaciones donde se había declarado mandatario de los colombianos tempranamente, Belisario Betancourt sería escogido de nuevo candidato presidencial de la convención conservadora en noviembre de 1981. Y esas elecciones de 1982 sí las ganó.

Esperar resultados de las elecciones en el Tequendama ha sido otro ritual; se trata de uno de los sitios preferidos por las campañas políticas, pues además de contar con las amplias suites para reuniones, disponen de salones tan grandes como el Rojo para sus discursos. En

1991, en las elecciones de parlamentarios, desde la suite 1460 del Hotel Tequendama, Antonio Navarro Wolff, Pedro Bonnet, Bernardo Gutiérrez, Mario Laserna y Everth Bustamente se mantuvieron atentos a los reportes de radio, y expresaban su satisfacción por la forma como el electorado estaba votando. Desde la misma suite, Navarro Wolff destacó el triunfo de Rodrigo García en la Gobernación de Córdoba, pues para él era la síntesis de la reconciliación: guerrilla y antiguerrilla.

Esa noche, Antonio Navarro Wolff se dirigió a los asistentes al Salón Bolívar del hotel Tequendama, habló de derrotar el abstencionismo y de demostrar que con otros candidatos de la Alianza Democrática que también se podía. Después de sus palabras la rumba se prendió con Joe Arroyo y el grupo Niche

Por su parte, en los mismos salones del Tequendama los conservadores luchaban en 1992 por la unidad para enfrentar al liberalismo en los periodos de elecciones que venían ese año. De ahí que realizaran el “Foro hacia la Unidad, Conservatismo Siglo XXI”, en el que intervinieron Augusto Ramírez Ocampo, Rodrigo Lloreda Caicedo, Rodrigo Llorente Martínez y Fabio Valencia Cossio. Sin embargo, la prensa presagiaba que el resquebrajamiento del Partido Conservador era inminente en la Convención Nacional Conservadora de ese mismo año realizada también en el hotel. Ya Álvaro Villegas Moreno, en un comunicado de prensa, había expresado que la convención dividiría aún más la colectividad, que por esa época tenía siete movimientos con personería jurídica independiente del Partido Conservador. Para muchos la Convención no sirvió: Misael Pastrana Borrero la calificó de reunión de amigos; incluso hubo quienes la llamaron la convención rebelde.

Pero si bien el hotel ha vivido las crisis, también los homenajes de presidentes. En ese mismo año en que los conservadores luchaban por su unidad, 1992, varios sectores del país homenajeaban al presidente Alfonso López Michelsen en un acto sobrio en el Salón Rojo, en el que intervinieron Carlos Espinosa Faciolince, entonces presidente de la Dirección Liberal Nacional y presidente del Congreso, y el ex presidente López Michelsen, quien en su discurso se refirió al ‘Hombre de las leyes’, Francisco de Paula Santander.

Mientras los conservadores buscaban su camino, los liberales seguían con sus homenajes. En 1993, la Asociación Democrática Liberal ofreció al ex presidente Julio César Turbay

Ayala un homenaje que se volvió una de las reuniones más concurridas del liberalismo: dos mil personas se dieron cita en el hotel para reconocer el trabajo de Turbay, entonces nuevo jefe del liberalismo.

Siguiendo con elecciones, en 1994, cuando Andrés Pastrana y Ernesto Samper competían por la presidencia en la primera vuelta, en una suite del piso 17 del Tequendama, Pastrana pronunció su discurso de victoria y recibió felicitaciones ganaba la primera batalla, pero sería Samper quien ganaría la presidencia. En el mismo hotel, semanas más tarde, Pastrana recibiría la noticia de su derrota definitiva, y el festejo preparado en el Tequendama tuvo que esperar.

El mismo escenario, un año después, oiría la arremetida del gobierno y los samperistas contra sus críticos; claro, el escándalo del Proceso 8.000 (los dineros del narcotráfico que ingresaron a la campaña de Samper) apenas se destapaba y las investigaciones seguían su curso. Pese a los problemas, ese día se vivió una demostración política multitudinaria en favor del cuestionado Gobierno, tanto así que el salón no dio abasto.

Tampoco sería suficiente un año después, cuando las investigaciones involucraban más al presidente. El Salón Rojo no pudo albergar a los más de 4.000 colombianos que pagaron una boleta de \$20.000 para cenar, escuchar y aplaudir a los representantes de distintos sectores de la sociedad que pedían la renuncia de Ernesto Samper Pizano. La renuncia del presidente nunca la consiguieron, pero su vicepresidente, Humberto de la Calle Lombana, sí dejó su puesto en medio de las críticas. Su renuncia la oficializó en un acto organizado en el Hotel Tequendama.

Después del escándalo del proceso 8.000 llegaron las candidaturas para las elecciones presidenciales de 1998. Una vez más el Tequendama alojaría todas las corrientes: los candidatos Harold Bedoya, Andrés Pastrana y Horacio Serpa. Sería Horacio Serpa quien en esa ocasión viviría las emociones de las elecciones en el Hotel Tequendama, desde su sede de campaña en el noveno piso. En la primera vuelta solo fue felicidad: los tres millones y medio de votos que alcanzó superaban las expectativas y las predicciones. Se dirigió a su público en el Salón Rojo, habló de su contendor y animó a los que no habían votado por él a que lo hicieran.

Esa felicidad de la primera vuelta no se repetiría en las elecciones definitivas. A las 5:35 de la tarde del 21 de junio de 1998 ya no había sonrisas en la sede de Horacio Serpa; en ese momento el boletín de la Registraduría Nacional le daba una ventaja de 160 mil votos al candidato conservador Andrés Pastrana. En el Salón Rojo los serpistas aguardaban un final distinto, pero los ánimos nunca se restablecieron por completo; entrada la noche Serpa llegó al Salón, sus seguidores lo recibieron con alegría, no hubo lágrimas de derrota, el discurso escrito por él y por su fórmula vicepresidencial, María Emma Mejía, fue corto: celebraban los votos obtenidos que aunque no les daban la victoria sí los inquietaban. La celebración del triunfo fue cancelada; la suntuosa cena que habían reservado en el restaurante Casa Vieja en el Centro Internacional se quedó esperando, así como el whisky que en el piso 17 del Tequendama aguardaba para un brindis con el jefe máximo del partido, Julio César Turbay Ayala.

El periodo de Andrés Pastrana se enfocó en su propuesta de paz. Durante su mandato los diálogos y los despejes fueron el pan de cada día. Ya por esa época había aparecido en el panorama un ex gobernador antioqueño que, aunque guardaba un bajo perfil, tenía reconocimiento y respeto. En un homenaje de desagravio ofrecido a los generales en retiro, Rito Alejo del Río y Fernando Millán en el Salón Rojo, en abril de 1999, Álvaro Uribe Vélez continuó el camino que lo llevaría a ser el sucesor de Andrés Pastrana Arango. Ese día volvería a la arena política y desde allí se vislumbraba como fuerte candidato presidencial. Su dura crítica al proceso de paz de Pastrana fue seguida del desconcierto por la destitución de los generales del Río y Millán y la certeza de haber retornado a la política en un buen momento. En el mismo hotel tenía su oficina-base de operaciones, el ex secretario de gobierno de Uribe en Antioquia, Pedro Juan Moreno, sagaz político y temible periodista, quien se convertiría más adelante en el asesor de Uribe Vélez.

El regreso político de Álvaro Uribe Vélez sería en firme; su candidatura se fue consolidando durante la presidencia de Pastrana, aunque los otros candidatos también mantenían en firme su aspiración. Para las elecciones de 2002, los contendores más fuertes del ex gobernador antioqueño fueron Horacio Serpa y Noemí Sanín. Los tres se encontraron por primera vez como aspirantes en el Salón Rojo en un panel sobre el futuro del país, organizado por la Asociación Nacional de Industriales.

Para esas elecciones, Serpa no utilizó el hotel como sede de campaña, aunque el discurso de su derrota lo pronunció a varios metros, en el Centro de Convenciones. Uribe, por su parte, escogió un hotel al norte de la ciudad; todo lo suyo era novedad, incluso el hecho de haber ganado en la primera vuelta desde que entró en vigencia ese sistema electoral.

El hotel Constituyente

Sin duda uno de los momentos definitivos en la historia política colombiana fue la Asamblea Constituyente de 1991. Desde noviembre de 1990 se realizaron actos en el Tequendama para presentar públicamente la lista de los candidatos. El 7 de noviembre, la Fundación Participación Nacional presentó a los candidatos del socialconservatismo en el Salón Rojo. Días después, el Partido Liberal homenajeó a su candidato a la Asamblea, Jaime Castro, en el mismo recinto; allí, el ex presidente Alfonso López Michelsen explicó sus motivos para renunciar a la candidatura de la Constituyente

Entonces empezaban a ser más estrechas las relaciones entre el hotel y la organización de la Constituyente. Tan pronto se decidió que los constituyentes sesionaran en el Capitolio del Congreso, los senadores anunciaron que varias comisiones trabajarían extraordinariamente durante el mismo periodo en que la Constituyente estuviera reunida. Así que de nuevo se pensó en un acuerdo político para buscar otro sitio de deliberación.

Después de estudiar varias posibilidades, se alquilaron las instalaciones del Centro de Convenciones Gonzalo Jiménez de Quesada y se previó el alquiler de dos pisos del Hotel Tequendama para montar las oficinas de los delegatarios y el servicio de alimentación. Para sellar el trato, el hotel ofreció un descuento en el costo de las habitaciones para los que desearan hospedarse.

El 5 de febrero se instaló la Asamblea Nacional Constituyente, A la sazón, se anunció que le costaría a la nación \$9.300 millones, destinados a financiar las elecciones de los constituyentes, la financiación parcial de las campañas, las mesas de trabajo y el periodo de deliberaciones. Para este último, se destinaron \$2.700 millones, que incluían el alquiler, adecuación, dotación y funcionamiento de los salones en los que sesionaba la Asamblea en el Centro de Convenciones Gonzalo Jiménez de Quesada, así como el sueldo de los delegatarios (\$750.000), de sus consejeros (un asesor ganaba \$450.000, el asistente \$250.000 y la secretaria \$150.000) y del personal administrativo. Ese presupuesto también

cubría el arriendo durante esos meses de sesiones de los últimos tres pisos del Hotel Tequendama, que se adecuaron para que cada delegatario tuviera dos oficinas completamente equipadas.

Desde el primer día de la Constituyente, el 5 de febrero, se empezaron a ofrecer almuerzos, desayunos y cenas de delegatarios, bancadas y políticos en las instalaciones del hotel. Los periodistas siempre tuvieron una sede en los tres pisos de los constituyentes hasta los últimos días en los que durmieron en los pasillos de las oficinas esperando obtener alguna noticia de la nueva Constitución de Colombia. Mientras esto pasaba, cerca de 500 uniformados de la Policía tenían la misión de proteger a los asambleístas y, por la falta de pie de fuerza, en la ciudad se sentía la inseguridad. En el hotel, el despliegue contaba con tres oficiales, cuatro suboficiales y 65 agentes divididos en tres turnos.

Las oficinas de los 74 constituyentes estaban en los pisos 10, 11 y 12. En ellas trascurrieron las largas horas de consulta de otras constituciones, deliberaciones y correcciones; allí los constituyentes hablaron de divorcio, de ética y de todos los temas que finalmente quedaron consignados en la Carta Magna de 1991. Claro está que no todos los constituyentes usaron las oficinas dispuestas para ellos; el ex presidente Misael Pastrana Borrero pidió cancelar el contrato de arrendamiento de su oficina, pues por alguna razón que se desconoce, se rehusó a usar sus instalaciones. Eso sí, exigió cuanto antes la instalación de la comisión de ética de la Asamblea. Esa misma comisión cuestionaría el ir y venir de Francisco Maturana, escogido en la lista del M19, cuyo líder era Antonio Navarro Wolf. La poca presencia del técnico de fútbol fue cuestionada por los asambleístas; la prensa insistió en el hecho de que mantuviera un contrato remunerado con otra entidad violando las reglas de la Asamblea. Su actuación fue tan cuestionada que para mayo, la Contraloría General de la República ya le había retenido los cheques de dos meses de sueldo por considerar que no había asistido al trabajo ordinario. La Comisión de Ética de la Asamblea llamó la atención a Maturana por violar el reglamento que expresamente prohibía a cualquier delegatario mantener contrato permanente y remunerado con entidad distinta a la Asamblea.

Después de deliberaciones y trabajo exhaustivo llegó el segundo debate a finales de junio de 1991; la crisis empezó tres días antes porque los textos no estaban aún listos. Hasta el último minuto antes del debate se entregaron las copias. Se había discutido incluso,

prorrogar el periodo de Asamblea, sin embargo, los dos presidentes de la Asamblea, Antonio Navarro y Horacio Serpa, se opusieron y confirmaron el 4 de julio como la fecha límite.

Se pensó entonces en un operativo de emergencia para entregar algunos artículos a consideración; la mayoría estuvo de acuerdo y en la suite Santander se discutieron, aprobaron y corrigieron textos para ser estudiados en el debate. Los constituyentes con sus secretarías —que entonces escribían a máquina—, lograron sortear el retraso y no prolongar el periodo. Cada vez había más gente en las suites, se agolpaban periodistas y colaboradores para saber los resultados finales.

El diario El Tiempo describió los pisos 11 y 12 como una sala de parto en la que periodistas y constituyentes esperaban con ansiedad la constitución. Para la ceremonia de promulgación de la Constitución no estuvo listo el texto final, sin embargo, salvo un constituyente, Alberto Zalamea, todos asistieron al acto de celebración, el 4 de julio de 1991 en el Salón Elíptico del Capitolio. Después del acto algunos se fueron a la Casa de Nariño a departir; otros regresaron a sus oficinas en el hotel para seguir trabajando en la Constitución que acababan de promulgar, pero que aún no existía en realidad.

Precisamente en la suite 1135 se dio el paso más complicado. Para poder ubicar correctamente todas las palabras, incisos, puntos y comas en la Constitución se necesitaron 24 personas trabajando incansablemente: tres asambleístas, cinco asesores, diez secretarías y seis técnicos en computadores. Un ejército para un texto que no podría ser cambiado tan fácilmente. Durante días y noches trabajaron en esa suite “cazando errores y conciliando textos”. El 7 de julio, a las 4 de la madrugada, se vio por primera vez el texto completo, sin tanta ceremonia, ni cámaras de televisión ni invitados especiales; en la 1135, el secretario general de la Asamblea Nacional, Jacobo Pérez, terminó de autenticar los 380 artículos definitivos y 59 transitorios.

A la firma de los folios le siguió un acta que firmaron delegatarios miembros de la secretaría, tres periodistas que dormían en una alfombra del hotel —en un pasillo cercano a la suite 1135— esperando a tener noticia de la Constitución y un niño, hijo del relator de la Asamblea, Gustavo Orozco. A la firma del documento le siguió la celebración con aleluyas que retumbó en las paredes del hotel y un brindis con vino comprado en una licorera

cercana. En una bolsa se empacaron las 148 hojas de la Constitución y se depositaron en la caja fuerte del hotel para luego ser trasladadas a la bóveda del Archivo Nacional. La nueva Carta estaba acompañada de dos pistolas del desmovilizado Ejército Popular de Liberación (EPL) y el bastón de mando que los indígenas les habían regalado a los presidentes de la Asamblea.

Mientras unos sufrían en esos primeros días de julio, porque faltaba terminar la Constitución, el hotel intentaba poco a poco volver a la normalidad, no sin antes sufrir el caos del trasteo de toneladas de papeles y libros. Durante varias horas el *lobby* estuvo lleno de cajas y paquetes; por el único ascensor que daba a los tres pisos de los constituyentes bajaban personas cargadas de cosas, y afuera los carros hacían fila para recoger pertenencias.

Carlos Lleras de la Fuente fue el que salió más rápido de las instalaciones; se llevó 18 cajas con propuestas de sus colegas, gacetas constitucionales y libros, propios y regalados. A uno de los constituyentes, Lorenzo Muelas, representante del sector indígena, le regalaron más de dos mil libros, incluida una enciclopedia de la historia de Colombia. Las cartas también se archivaron y trastearon; al citado representante indígena le llegaron 3.000.

El trasteo, aunque significó trabajo para los constituyentes y su personal, representó más trabajo y logística para el hotel: todos los días tuvieron que firmar paz y salvos para los asambleístas. Para obtenerlo se debía hacer el inventario de cada oficina, una vez entregada la sede, se cerraba con el sello que decía: “En inventario”. El hotel revisó una a una las más de 70 oficinas en los tres pisos en los nacieron los artículos de la Carta Magna.

Después de la Constituyente, al Tequendama llegó “el congresito”, una comisión especial creada en el artículo transitorio sexto por la misma corporación para la regulación y el momento de transición. Su presidencia estaba integrada por voceros de las mayorías: el ex ministro liberal, Carlos Lemos Simmonds; el ex delegado, Luis Guillermo Nieto, en representación de Salvación Nacional; y el abogado, Armando Novoa, por la Alianza Democrática M-19. Un esquema como el de la Asamblea que representaba la mayoría de las fuerzas políticas.

Esta comisión, por problemas de logística en el Capitolio, sesionó en el Hotel Tequendama, inicialmente en el Salón Boyacá y después adecuaron salas de plenaria en el piso 17. Según

reportó el periódico El Tiempo, el costo diario por cada oficina era de \$28.000. “El congresito” estuvo en el hotel por una larga temporada, desde julio hasta noviembre, y contó con 37 miembros, aproximadamente. Así, el Gobierno puso a consideración de “el congresito” un primer paquete de proyectos entre los que estaban tratados internacionales y la descongestión de los despachos judiciales.

Sin importar si el evento es social, político o académico en el hotel se despliega la misma atención, y se lucha porque los detalles de última hora no opaquen recuerdos como los que rondan por las paredes de los salones y las suites, que podrían contar mucho mejor que los cronistas de prensa lo que ha pasado por ahí en más de 50 años.

No sobra decir que los eventos, los personajes, las circunstancias, nutren a diario la historia del hotel y de Colombia. Dice Peña que tanto la economía, la cultura, la política y los deportes, es decir, la vida misma que se engalana con la belleza de las reinas, *“ha estado y seguirá presente en estos salones donde todavía resuenan las risas de las mujeres hermosas y los susurros de los galantes caballeros de vestido oscuro”*.

24 horas en el Tequendama

Capítulo 5

Si bien un hotel funciona con “espíritu de cuerpo”, el personal, perfectamente entrenado, un ejército de 546 personas, logra imprimirle al servicio un sello especial. Así transcurre una jornada en el tradicional hotel de los militares, caracterizado por el orden, la disciplina y la coordinación. Las cifras ayudan a dimensionar su movimiento.

Un hotel nunca duerme. Un día en el hotel puede comenzar a cualquier hora, eso depende de quién lo cuente; de si narra ese mundo desde el turno diurno o nocturno.

5:45 a.m. En la cocina central hay un equipo de 5 personas que trabaja en los desayunos programados para las 6 de la mañana. A esa hora pueden tener listos en caso de haber un evento 40 huevos para fritar, 80 panes, 20 litros de jugo de naranja y papaya, 20 litros de chocolate y 30 litros de café (no se hace tanto porque es mejor tenerlo fresco). Los meseros empiezan a llegar, las mesas están dispuestas y los primeros huéspedes ya pidieron sus huevos al gusto. En el Restaurante el Virrey también se tiene todo listo para abrir y atender a los huéspedes con desayuno incluido.

En el Club Ejecutivo, para los huéspedes con estadías —que pagan un porcentaje más de la tarifa habitual— cualquiera de las 3 personas que atienden le preparan su desayuno, le ofrecen café, chocolate o té de manera más personalizada; si son clientes asiduos ya se sabrán sus nombres y sus preferencias.

A esa hora, en el departamento de ama de llaves, un *Handyman* (hombre que hace de todo), una supervisora y una secretaria están entrando. Empieza el empalme entre la noche y el día: las dos camareras que han estado de noche aún hacen tareas de limpieza y cumplen requerimientos de los huéspedes. La supervisora se encarga de lo último mientras la secretaria empieza a planillar las camareras que van a llegar para tener listos sus oficios del día.

En las oficinas administrativas hay pocas personas, algunas que han llegado temprano adelantan trabajo porque es época de cierre o porque surgió un imprevisto.

En la lavandería las máquinas empiezan a lavar las primeras prendas; el valet —la persona que recoge las prendas de los huéspedes—, sube por primera vez a atender el llamado de un huésped. El planchador está pendiente de las piezas de la jornada anterior y lo que tiene prioridad.

En materia de seguridad es una hora vital. El cambio de turno se produce a tempranas horas, cuando los inspectores le cuentan a sus compañeros las novedades y pormenores de la noche. Dan la última ronda antes de irse y los que llegan pasan la primera revista del día. Afuera, la Policía Militar rodea como siempre el lugar. Por ser propiedad de las Fuerzas Militares, el hotel está custodiado por uniformados, no sólo porque aloje en su interior a diplomáticos o porque constantemente se reúnen parlamentarios y ministros o el Presidente de la República tenga una suite permanente, sino porque —en palabras del coronel Óscar Jaramillo, jefe de operaciones—, es deber del Ministerio de Defensa salvaguardar sus propiedades. Entonces, sin importar el porcentaje de ocupación del hotel, siempre habrá soldados alrededor.

El primer anillo de seguridad que rodea la propiedad de la Caja de Retiros de las Fuerzas militares es la Asociación del sector de San Diego, que cuenta con vigilantes permanentes y guías caninos. Ellos aseguran el sector corporativo que da vida a la zona. El segundo círculo es la nombrada Policía del Ejército, cuya presencia refuerza la labor de los anteriores; rodea las tres entradas más importantes del hotel: el lobby, en sus dos costados, y la entrada auxiliar para los proveedores y empleados. El último filtro de seguridad corre por cuenta de los que recién entran a esta hora y que están intercomunicados con radios y línea directa a la Policía.

7:00 am. El desfile por la puerta de acceso de empleados de la carrera 13 ya casi ha terminado; la mayoría sale de los vestieres directo a sus puestos de trabajo. Las camareras vestidas de blanco y negro llegan a la oficina donde se les asignan sus habitaciones, sus pisos y sus áreas públicas. Cada camarera tiene en promedio 14 habitaciones para arreglar en su turno de ocho horas, a lo que se suman las áreas públicas, como los corredores del hotel, las salas que hay en los pisos, etc., que también tienen que arreglar durante la primera hora de su turno mañanero.

A la misma hora, el *maitre* de cada salón y el coordinador de grupos han entregado un evento para que comience de manera exitosa. Afuera de cada salón un inspector de seguridad se ha encargado de revisar que las personas estén identificadas con el distintivo del evento, para evitar a los típicos colados o cualquier inconveniente.

La cocina central sigue despachando órdenes de Banquetes para los eventos; ya empiezan a salir los pedidos de *Coffee Break* u onces que, dependiendo de la hora en la que haya empezado el evento, se ofrece a las 10 de la mañana o incluso a las nueve. En un día puede llegar incluso una tonelada de alimentos; eso sí, tiene que llegar antes de las nueve que es el horario para proveedores.

En el almacén de productos se reciben los primeros pedidos del día. Los proveedores pueden empezar a llegar a las siete para entregar sus productos; la orden de compra se coteja con la factura del proveedor para revisar verificar el pedido; cuando llega más cantidad se hace una nota a crédito. La persona de la bodega revisa cada producto antes de que ingrese a su estantería.

En las oficinas, los primeros ejecutivos empiezan a llegar, se preparan para su día corporativo y para la reunión de personal que tendrá lugar en pocos minutos.

8:00 a.m. Al almacén llega un pedido de frutas y verduras para la cocina de Banquetes, aunque en el almacén se recibe la factura y se le da el visto bueno los proveedores tienen que subir a la cocina y esperar a que algún cocinero o el mismo chef lo apruebe.

El personal administrativo ha llegado casi en su totalidad, ahora las oficinas están ocupadas y cada cual empieza sus tareas del día. En gestión documental se empieza a recibir la correspondencia; lo que quedó de distribución del día anterior se entrega en las primeras horas del día. En personal se coordinan los próximos proyectos mientras en jurídica el asesor intenta solucionar un problema legal. En gerencia general, el general Salazar firma papeles mientras se prepara para su reunión con el personal. En compras se elaboran más requisiciones o se legalizan facturas y se habla con proveedores.

Las camareras ya han terminado su primera parte del trabajo; las áreas públicas ahora pasan por la oficina de ama de llaves para entregar los reportes sobre las habitaciones ocupadas, vacías, limpias o sucias. Con su carrito lleno de complementos para la habitación, lencería y productos de limpieza empiezan a recorrer el tramo y golpean en la primera puerta. Si no

abren, entonces proceden a abrir con su llave anunciando su llegada. Para la limpieza de una habitación ocupada por un huésped una camarera se debe demorar 25 minutos, entre lavar el baño, cambiar las fundas, tender la cama, quitar el polvo, surtir de toallas y productos y aspirar la alfombra.

9:00 a.m. Empieza la reunión con el general, quien habla sobre las metas, los proyectos, aborda los últimos problemas y da recomendaciones. En la oficina de mercadeo y ventas las ejecutivas intentan concretar a un grupo para una mini convención. Le muestran las instalaciones, los salones, la disponibilidad de fechas y hasta las habitaciones que utilizarían, ya sea en Aparta Suites Tequendama o en el hotel.

En *Steward*, dependencia encargada de la limpieza de parte de cocina, lavan platos y alistan el menaje para el *Coffee Break* de algún evento, los meseros se encargan de organizarlo y de ir llevando todo para que cuando los participantes del evento salgan haya la menor congestión posible.

A esta hora los proveedores ya no están autorizados a dejar sus mercancías, salvo una situación extraordinaria. Los que empiezan a llegar son los delegados de restaurante para llevar los productos que les hacen falta. Para ir a “mercar” debieron haber llevado un orden de compra, que tuvo que ser autorizada y entregada por el proveedor. En la bodega se tiene un *stock* básico de gaseosas surtidas, salsas en polvo, embutidos y salsamentaria, arroz, granos cereales, pastas, vinos y hasta cigarrillos. Hay productos que se conservan en las neveras y los congeladores, y hay otros que se intentan despachar rápido para su destino. Ese fue el caso de algunos de los ingredientes del Festival Gastronómico Español: el jamón serrano, el chorizo español, el chorizo picante, el salami de finas hierbas y el lomo embuchado; de cada producto se pidieron cinco kilogramos y el valor de la factura fue de aproximadamente \$1.200.000, comparado con los 433 kilogramos de verduras y frutas; que costaron \$819.950 destinados para algún banquete en el que se necesitaba melón, laurel, papa sabanera, zanahoria, cebolla, arveja, papaya, espinaca, brócoli y piña,

10:00 a.m. En la recepción, la actividad de salida ha empezado, los huéspedes que tienen sus vuelos en las primeras horas de la tarde hacen su *check out* temprano para aprovechar el tiempo. Los recepcionistas confirman consumo y cierran las cuentas. Los botones llevan el periódico a algunos huéspedes y atienden demandas de servicio.

En los salones la actividad es alta. Los inspectores deben estar atentos porque a pesar de los tres anillos de seguridad, los delincuentes siempre encuentran la forma de robar carteras, portátiles y engañar a los extranjeros. Los inspectores están ubicados en la entrada del *lobby*, de los ascensores y en cada puerta del salón; se monitorea en la oficina de seguridad con más de una docena de cámaras, entre las que están dos centrales ubicadas en la sala de espera y en el vestíbulo.

Para el seguimiento de delincuentes especializados en hoteles, al mejor estilo de la Interpol, Cotelco, además de prestar apoyo en caso de ser necesitado, circula información sobre dichas personas sospechosas. El Tequendama tiene su propio álbum fotográfico de ladrones, el cual comparte con sus empleados en la entrada de proveedores y en la oficina de seguridad. La mayoría son imágenes de visitantes reincidentes en conductas criminales tomadas de las cámaras de seguridad. El “*quinteto de los de los portátiles*”, un grupo de personas muy bien vestidas se infiltraba en el *lobby* o en los eventos y lograba “jalarse” valiosos computadores.

Antes se registraban los equipos, para mayor seguridad tanto de los huéspedes como de los asistentes a los eventos, pero este procedimiento se volvió inmanejable porque al perderse los equipos se los cobraban al hotel. Los clientes alegaban que si el Tequendama tenía la precaución de registrarlos, por qué los dejaban salir de manos distintas o sin el registro debido. Millonarias resultaban las quejas, así que ahora a los asistentes a los eventos, después de requisarles su maleta, se les advierte que cada cual se hace responsable de sus pertenencias.

Desafortunadamente, la mayoría de los robos ocurren sin que el ojo humano los detecte; después son las grabaciones las que revelan el descuido de los visitantes en los restaurantes, de los huéspedes y de los asistentes a los eventos, o la pericia de los ladrones. En sólo 20 segundos de abandono un experimentado ladrón obtiene lo que quiere, corre por la carrera 10ª o sale sin prisa por la puerta principal del hotel, como se advierte en las grabaciones.

11:00 a.m. En la cocina se vive el momento más crítico: los platos del almuerzo de los eventos deben empezarse a montar para ser servidos a tiempo, no hay suficiente plátano enrollado para una preparación; el chef debe sortear el inconveniente de última hora e

improvisar algo. Mientras el chef piensa, los ayudantes de cocina cortan kilos de lechuga para una ensalada César que será lo primero que se monte en el plato.

En gestión documental sigue llegando correspondencia; a diario se reciben alrededor de 500 cartas; las corporativas se escanean y envían mediante un programa de soluciones de correspondencia. Todo papel corporativo que entra al hotel llega primero a esta oficina; de ahí es remitido a la dependencia correspondiente sin importar si es dirigida al general o alguien en específico. Con los paquetes es distinto, por lo general revisan el contenido en la portería, pero tienen que ser trasladados a sus destinatarios por un auxiliar de gestión, el mismo que reparte la correspondencia por todo el hotel, hace vueltas de banco y papelería.

La lavandería sigue su actividad normal. Decenas de prendas de huéspedes llegan de todos los pisos, e incluso de afuera hay un camión del Hotel Marriott que ha traído kilos de ropa de hotel para lavar. Hay un vestido de novia esperando para ser lavado con el mayor cuidado y una camisa con una mancha de salsa que es poco probable que salga, pero que está en tratamiento con un producto especial.

12:00 m. Algunos eventos ya han terminado. Mientras logística recoge y empieza a montar el siguiente evento, en la cocina corren para empezar a sacar los platos; el problema del plátano se solucionó porque el proveedor tenía existencias.

En el restaurante El Virrey hace rato han empezado atender con un menú especial o a la carta; en el Piazza Roma hay menú del día y platos de la cocina italiana. En el Piazza Express el menú es más ágil: pizza, lasañas, panzerottis y pastas.

Al restaurante italiano llegan varios ejecutivos y seis elegantes señoras, conversan y se ríen mientras esperan su pedido. Están tan confiadas de encontrarse en un lugar seguro que por 37 segundos se descuida una de ellas. Una pareja aprovecha la distracción del mesero con una posible comensal y se acercan a la mesa de las mujeres que no está tan lejos de la entrada. La pareja finge estar interesada en el menú, y como nadie se acerca a atenderla, aprovecha que una de las señoras dejó colgado su bolso en la silla y en tres segundos lo coge, sale sin que nadie lo note y una vez afuera corre para cruzar la carrera 13. La jefe de meseros nota algo raro; mira por la puerta de vidrio cómo se alejan dos personas de prisa, pero no sabe la razón. Cuando el grupo de señoras pide la cuenta, la víctima se da cuenta de que no tiene el bolso y culpa a los meseros. Habla con el chef, que intenta sortear la

situación, baja el supervisor de seguridad, y, posteriormente, la cámara demuestra que ha sido una pareja la que ha perpetrado el robo.

1:00 p.m. Es la hora oficial del *check out*, cuando los huéspedes que no se quedarán una noche más tienen que salir; aunque la mayoría han salido sin afanes antes del mediodía hay quienes esperan hasta el último momento y tienen que tener un poco de paciencia para cuadrar las cuentas.

Las cocinas siguen ocupadas; los meseros entran y salen de todos los salones, con bandejas llenas y vuelven con platos vacíos. La sección de teléfonos, que también depende de recepción, recibe varias llamadas tanto de los huéspedes como de personas externas que buscan reservas o a alguien del hotel.

En otro salón ya han llegado los organizadores, esperan cuadrar los equipos antes de empezar la jornada; una reunión exitosa puede ser motivo de ascenso. En el *lobby* la gente que ronda por ahí departe mientras sus eventos empiezan de nuevo o mientras hablan con alguien. Ahí es cuando más atentos deben estar los de seguridad porque cualquier descuido puede terminar en un robo.

Al ladrón de *lobby* casi siempre lo delata la actitud y el *modus operandi*: entra al vestíbulo perfectamente vestido, finge estar sumergido en una conversación para que a nadie se le ocurra cruzar palabra con él, mientras tanto, ubica a su víctima y se acerca lo suficiente como para que ésta se acostumbre a la presencia cercana, y lo vea sin sospecha. Entre los robos registrados y archivados en el departamento de seguridad está el de un hombre de mediana edad, corpulento, que no deja de hablar por celular, da vueltas por ahí hasta que descubre una pertenencia descuidada: un asistente a un evento está sentado en los cómodos sofás de cuero café, con un grado de interés escucha a su interlocutor y de vez en cuando interviene, tiene el maletín de su computador portátil a sus pies, a treinta milímetros del borde del mueble. Tres centímetros de descuido que le servirán más adelante al tipo corpulento. El delincuente de cuello blanco fija su mirada en la presa, sigue hablando, en su otra mano tiene un paraguas con mango de madera, juega con él y se mueve entre no más de doce baldosas de reluciente mármol; avanza unos pasos, da una vuelta y avanza otros más. ¿Quién sospecharía de alguien que en teoría habla animosamente con su socio internacional antes de retomar un interesante evento de transparencia política organizado

por Congreso Visible? Entonces, los 12 segundos se hacen eternos y el ejecutivo ficticio da vuelta a su sombrilla y hace su primer intento —al mejor estilo del “Sanjuanero” donde el hombre ansía recobrar el sombrero de los pies de la dama—, para arrastrar con el mango el maletín en sucesivas ocasiones. En cuatro movimientos aleja a su presa, tres centímetros le dieron una ventaja considerable y la víctima nunca se dio cuenta. El maletín ahora está en el dorso lateral del sofá, podría ser rescatado si el huésped sintiera de pronto la ausencia de presión, pero no es así.; el ladrón se quita su *blazer* y discretamente se agacha y esconde el maletín. Sale como cualquier cristiano, ya no habla por celular pero su cara no lo delata.

3:00 p.m. En mercadeo y ventas alguien se enteró de la próxima gira de un artista; la ejecutiva de grupos encargada de artistas busca al *manager* para ofrecer los servicios del hotel. Los otros ejecutivos planean festivales para atraer más personas y subir las ventas.

En ama de llaves a esta hora se empieza hacer el empalme entre el primer turno y el segundo; las supervisoras hacen su ronda y si encuentran novedades les ponen tareas a sus camareras. Para ese momento las camareras ya habrán terminado la mayoría de las habitaciones que les correspondía arreglar. Se podrán dedicar entonces a repasar otras habitaciones antes de que lleguen los huéspedes

En la cocina la actividad ha bajado, sin embargo, ya se preparan para los *Coffee Break* de la tarde, en los cuales deben preparar desde una ensalada de frutas hasta un pastel de pollo. En *Steward* los platos reinan: ya hay una pila de platos sucios y otra de platos limpios.

4:00 p.m. Llega la hora crítica de la lavandería; la mayoría de prendas ya tenían que haber salido, pero da la impresión de que hay más toallas que de costumbre y ponen una segunda persona a doblarlas. La mantelería salió hace rato, es lo primero que sale para no retrasar los eventos. Otro salón que se desocupa se prepara para un coctel: los meseros tendrán que subir la cantidad de licor requerida por el cliente, el ejecutivo revisa el montaje mientras ultima detalles de otros eventos.

Llegan más huéspedes y en el *lobby* el recepcionista los registra, comprueba su reserva, ingresa sus datos y les asigna una habitación. Los botones acompañan al huésped hasta su habitación

6:00 p.m. Las camareras empiezan a revisar de nuevo las habitaciones, en caso de estar desocupadas entran a recoger basura y abrir las camas para la llegada del huésped, no sin antes dejar un chocolate en cada habitación por la que pasan.

Los administrativos terminan sus jornadas de trabajo, pero mientras unos salen otros llegan al turno de la noche, se empapan de las últimas novedades, se enteran del porcentaje de ocupación y de las tareas de la noche.

Las camareras empiezan a limpiar las oficinas de administración, deben trabajar la primera parte de la noche en las oficinas y dejarla impecables, así que se concentran en el tercer piso. En la noche, dependiendo de la ocupación, trabajan de dos a tres camareras, una supervisora y un *handyman* que puede ser útil cuando los huéspedes llaman a altas horas con quejas o problemas de todo tipo. Como son pocas camareras, cada una anda con radio y se cuidan mucho entre ellas; ya les ha pasado que en la noche los huéspedes se transforman en acosadores y llaman sin razón a pedir cualquier cambio en su habitación y a la hora de confirmar el pedido del huésped están en paños menores y hasta han intentado encerrarlas.

En el Club de Ejecutivos están sirviendo tragos y ofreciendo comida para los huéspedes que han contratado el servicio adicional. Les ofrecen un alimento ligero acompañado de bebidas normales o alcohólicas. En el Club departen algunos ejecutivos revisan el periódico o ven noticias para no quedarse solos en sus cuartos.

9:00 p.m. La lavandería empieza a cerrar sus actividades, se planchan las últimas prendas para ser repartidas en los pisos y se doblan las toallas que acaban de salir. En el día se lavaron 2.600 kilos en agua y un promedio de 90 prendas de huéspedes y clientes externos en seco.

Antes de irse, tienen que comprobar qué ocupación tendrán al otro día para calcular el lavado de sábanas, fundas, sobrecamas y toallas. Y así como ocupación, indagan por el nivel de eventos en los que muchas veces se necesitan servilletas, manteles, fundas para sillas etc., que bien podrían haber sido utilizados recientemente y tendrán que estar listos lo antes posible. A la hora del cierre, aunque tendrán una idea del trabajo del día siguiente, pueden llegar y encontrarse con la sorpresa de que varios vuelos fueron devueltos, lo que significa que los pasajeros de aerolíneas tienen que pernoctar en Bogotá. Les llaman

“amercos” y en la noche hacen correr a todos. En la lavandería se aplica una ecuación simple: entre más camas para arreglar más lencería para lavar.

En los restaurantes la movida empieza a bajar; en la cocina central ya preparan lo del otro día y sólo se quedan atendiendo el evento que está hasta última hora. En el club de ejecutivos ya se ha cerrado todo, y dejan listo para abrir muy temprano en la mañana.

11:00 p.m. Llegan decenas de “amercos” que no estaban presupuestados; las camareras tienen que parar de arreglar las oficinas de los administrativos para ayudar a ubicar a los pasajeros y apoyar en lo que se necesite en cuanto a servicio y atención. En la primera hora de su llegada surgen varios requerimientos.

En la recepción, los empleados tienen que dividirse entre el registro de los huéspedes y la atención a las reservas que puedan producirse a esa hora. Después de que las mucamas han acompañado a todos los huéspedes y no haya más requerimientos pueden regresar a las oficinas, si es que hay tiempo, porque a veces a las 3 o 4 de la mañana tienen que ir a hacer a limpiar alguna habitación porque el huésped lo solicitó.

Los restaurantes cierran después de que el último comensal ha salido, arreglan todo para que en la mañana a las personas encargadas de áreas públicas se les facilite la limpieza. En las siguientes horas los teléfonos suenan; los requerimientos de los huéspedes se anotan y se realizan. Lo más importante de la noche es el servicio de despertador que se programa llamando a la operadora y que es garantizado: un programa especial acciona el despertador a la hora solicitada y repite la llamada en caso de no ser contestada, cinco minutos después es confirmada por un empleado que se manda a una mucama o a un botones a tocar en la habitación hasta despertar al huésped.

12:00 a.m.- 5:45 a.m el ejecutivo de turno soluciona los problema que se presenten, en una noche se pueden encontrar problemas con los huéspedes que llegan pasados de trago o con los visitantes del Bar Chispas que quieren hacer escándalo y no quieren irse a casa.

Aunque son horas menos movidas los inspectores de seguridad y el personal de recepción deben estar muy pendientes de que los huéspedes que se registraron solos ingresen de nuevo solos, sin compañías extrañas. Es normal que los huéspedes intenten pasar la noche, sin pagar la tarifa adicional, con compañía contratada, en varias ocasiones los inspectores han tenido que repertirles a los huéspedes que el ingreso de una persona será cobrado por

separado. Se dan cuenta de manera fácil, más de una vez al ejecutivo de turno le ha tocado lidiar con estas situaciones.

En recepción los teléfonos siguen sonando, con menos frecuencia ya pero aún registran llamadas para pedir algún servicio, ya sea de la cocina, algo que les hace falta como un gorro de baño o más lavanda para conciliar el sueño, o algo de las camareras. Algunos huéspedes abandonan las instalaciones y otros tienen que empezar a ser despertados.

6:00 a.m. Empiezan a sonar las llamadas en las distintas habitaciones, los teléfonos están pendientes y todo vuelve a comenzar, los desayunos programados, el personal que vuelve y entra. Todo comienza de nuevo con la certeza de que será un día muy distinto al anterior.

Conclusiones

Siempre quise indagar cuál era el secreto del Tequendama, por qué seguía siendo uno de los preferidos por los extranjeros, por las convenciones de empresas y por los artistas. Para averiguar me atreví a preguntarle a los personajes del hotel cuál era el secreto... muchos sonrieron porque no sabían; otros aseguraron que el secreto se cifraba en el personal, ¿pero cómo, si la gente siempre está rotando? Jorge Pulido, director de comunicaciones de Cotelco, me habló de la calidad en el servicio, pero estoy segura de que La Fontana y el Radisson también tienen estándares de servicio muy altos.

En la búsqueda del secreto me encontré con que mi hipótesis era cierta: desde su fundación, en 1953, el hotel impulsó procesos de modernización en el sector del Centro Internacional; claro está que este trabajo se centró más en el impulso en términos sociales. Pude demostrar una estrecha relación con los sectores más representativos del país, académicos, industriales, políticos, sociales, porque todos de una manera u otra tuvieron su punto de encuentro en el hotel, dejaron en cada evento las puertas abiertas a un sinnúmero de proyectos. En el caso de otros sectores como el político, la relación fue mucho más allá porque estuvieron más tiempo compartiendo los episodios decisivos para ellos y el país. Enumerar todos los eventos realizados en el Tequendama no tendría tanto sentido como demostrar con pocos, pero representativos acontecimientos, esa estrecha relación.

Así, lo que registré es sólo una muestra de lo que ha pasado, una invitación a pensar en que el hotel puede ser más que un negocio que arroja buenas utilidades, pero que detrás tiene una tradición y un factor de identidad que aún sigue cultivando, sin dejar de adaptarse a los cambios. Incluso, la estructura del edificio no puede cambiar porque en el 2000 fue declarado bien de interés cultural de carácter nacional ya que es patrimonio arquitectónico de la ciudad, la fachada puede ser pintada y arreglada pero no pueden nada que altere abruptamente el estilo. La consigna es evolucionar sin perder el sello propio, la marca Tequendama, que está en la memoria de tantas generaciones de nacionales y extranjeros. Bien interés cultural exenciones de impuesto.

Sobre mi experiencia de reportería, debo decir que fue muy provechosa y enriquecedora; para entender muchas de sus dinámicas, las directivas del hotel me permitieron no sólo

comprender la lógica de sus procedimientos y rutinas, sino ganarme la confianza de los empleados, que me integraron en su familia y muchos de ellos me narraron sus historias y me contaron detalles que le dieron vida y color a los capítulos. Conocer la realidad en el hotel era tan importante que algunas de las tareas diarias de la oficina de gestión documental —donde pasé buena parte del tiempo—, las conocí y hasta ayudé a desarrollar interrumpiendo cualquier lectura que pudiera revelarme más datos; el simple acto de atender a un mensajero y hacer que una de las auxiliares tomara en cuenta mi criterio era ya un voto de confianza. Por mis manos pasaron asuntos de todo tipo porque, y ahora lo pienso gracias a mi experiencia, en las cartas se conocen las empresas.

Sobre la investigación hay que decir que dentro de la cantidad de documentos en el Tequendama logré extraer información vital para la realización del proyecto. Claro está que me faltó tiempo para rastrear mucho más la prensa de la época, además de mirar las fechas importantes, en revistas como Cromos, Semana y Estampa se hubieran encontrado aún más pistas con una revisión minuciosa. Quedará entonces pendiente con el ánimo de publicar la historia más completa en un futuro.

En el ejercicio que realicé partí de lo general para llegar a lo particular; de lo frecuente a lo ocasional, para encontrar lo excepcional y único del lugar. Fue así como entendí que el Tequendama es un símbolo de Bogotá; ya había titulado así Alfredo Iriarte³ un libro conmemorativo. Pero la investigación me llevó a concluir que sí existe un vínculo afectivo con el hotel, tanto de los empleados —muchos de los cuales han pasado allí más de media vida— como de los huéspedes que siempre regresan. Se esconde una relación de los ciudadanos con la silueta del edificio y con lo que representa, está en el imaginario, hace parte de la ciudad y así la gente no haya cruzado el lobby, el lugar sigue siendo un referente capitalino.

Además, se comprobaba esa metáfora del hotel como microcosmos del país porque, no sólo fue parte del proceso de reconstrucción de la Bogotá en ruinas que dejó el 9 de abril, sino que en distintas épocas fue blanco de atentados, alojó guerrilleros, mafiosos y hasta constituyentes de distintos partidos políticos que intentaron cambiar el país. Así, las personas y los hechos han sido definitivos para construir la historia del hotel que se debate

³ Iriarte Alfredo (1988) Hotel Tequendama Intercontinental: un símbolo de Bogotá, Bogotá Mayr & Cabal.

entre el reconocimiento de ser un lugar público escogido por muchos para los eventos y todos los secretos que como lugar privado tiene.

Cabe anotar que la conformación empresarial del hotel también es excepcional: pertenecer al Ministerio de la Defensa, ser la sede de eventos, base de operaciones y hasta tener una suite para el Presidente de la República da ventajas competitivas a esta atípica empresa. Así como los esquemas de seguridad, que dan mayor tranquilidad a los visitantes; un hotel amablemente “militarizado”. “Hacer patria” desde el hotel ha sido una consigna de los gerentes “generales” que tomaron el mando de la institución después de la administración internacional. Y como soldados disciplinados ha respondido el personal.

El secreto entonces puede ser la apropiación que hace la gente del Tequendama, que si bien es propiedad de una cadena hotelera internacional, no se ha visto como tal; se ha generado un sentido de pertenencia que lleva a pensarlo como una institución nacional, parte del patrimonio cultural, de la memoria viva. Se trata de un microcosmos de la ciudad, con la que despertó a la modernidad desde mediados del siglo XX y alcanzó el XXI sin perder su encanto y sin amilanarse ante la competencia de flamantes hoteles.

Bibliografía

- Acosta, R., Cerdeño, A., & Erazo, E. (1968). *Tratado General de Hotelería*. Bogotá: Editorial Pax.
- Aguilera, J. (2000). *30 años de música en la noche bogotana*. Bogotá: Alcaldía Mayor de Bogotá, Instituto Distrital de Cultura y Turismo.
- Almandoz, A. (s.f.). *Notas sobre historia cultural urbana, una perspectiva latinoamericana*. Recuperado el 20 de octubre de 2009, de Perspectivas Urbanas: http://www.pucp.edu.pe/ridei/b_virtual/archivos/59.pdf
- Anderson, P. (1995). *Campos de batalla*. Bogotá: Tercer Mundo, .
- Aspecto panorámico. (1953). *Revista Proa* (73).
- Borja, J. (17 de enero de 2003). *Café de las ciudades, revista digital*. Recuperado el 27 de noviembre de 2009, de Jordi Borja: La Ciudad Conquistada: http://www.cafedelasciudades.com.ar/numero_dos.htm
- Cané, M. (2005). *En viaje*. Caracas: Biblioteca Ayacucho.
- Corporación Minuto de Dios. (2009). *Historia del Banquete*. Recuperado el 20 de noviembre de 2009, de Corporación Minuto de Dios: http://www.minutodedios.org/ev_banquete_ppal.htm
- Del Castillo, J. C. (2003). *Bogotá el tránsito a la ciudad moderna 1920-1950*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Escovar, A. (Diciembre de 2008). De vuelta al centro. *La hoja de Bogotá* , págs. 17-18.
- Hace 50 años. (13 de agosto de 2008). *El Tiempo* .
- Hotel Tequendama. (Mayo de 1974). *Ecos del Tequendama* , pág. 14.
- Hotel Tequendama. (Marzo-abril de 1975). *Ecos del Tequendama* , pág. 1.
- Hoteles: sobrevivirán los más competitivos. (15 de mayo de 1995). *El Tiempo* .
- Iriarte, A. (1988). *Hotel Tequendama : un símbolo de Bogotá*. Bogotá: Talleres OP Gráficas.

Insausti, M. *Crónica del Hotel de Inmigrantes*. Recuperado el 15 de julio de 2009
<http://www.taringa.net/posts/info/866249/Cr%C3%B3nicas-del-Hotel-de-Inmigrantes.html>

La administración Santos financió la compra del lote Tequendama. (14 de mayo de 1953).
El Tiempo , pág. 19.

La carrera 10a y la Iglesia de Santa Inés. (1953). *Revista Proa* (73).

La hotelería está repartiendo pobreza. (15 de julio de 2002). *El Tiempo* .

Lacarrieu, M. (2007). La "insoportable levedad" de lo urbano. *Revista Eure* , XXXIII, 47'-63.

Luis, C., & López, L. (2004). Identidad y memoria urbana. Recuerdo y olvido, continuidades y discontinuidades en la ciudad. *Revista de Urbanismo* , No. 10.

Ocampo, M. C. (1999). Un país que se urbanizó por la fuerza de la violencia. Destino, la ciudad. En L. Cano, *Cien años de colombianidad hechos y personajes del Siglo XX* (págs. 2-9). Bogotá: El Espectador.

Berman, M. (2006). *On the town, one hundred years of spectacle in Times Square*. London: Random House

Pesimismo por las ventas de navidad. (7 de octubre de 1996). *El Tiempo* .

Posada Callejas, J. (1918). Libro Azul de Colombia. En *Historia Condensada de la República* (pág. 412).

Potter, J. E. (1996). *Una habitación con vista al mundo. 50 años de Inter-Continental y su gente 1946-1996*. Gran Bretaña: George Weidenfeld & Nicolson Ltd.

Romero, J. L. (1976). *Latinoamérica: las ciudades y las ideas* . Buenos Aires: Siglo XX.

Saldarriaga Roa, A. (2000). *Bogotá siglo XX urbanismo, arquitectura y vida urbana*. Bogotá: Alcaldía Mayor de Bogotá.

_____ & Iriarte, A. (1998). *Bogotá: de la devastación a la esperanza*. Bogotá: Editorial Nomos.

Se Hizo Lo Que Se Pudo : César Gaviria. (17 de enero de 1990). *El Tiempo* .

Serna, J., & Anacleto, P. (2000). *Cómo se escribe la microhistoria, un ensayo sobre Carlo Ginzburg*. Madrid: Ediciones Cátedra.

Silva, A. (2003). *Bogotá imaginada*. Bogotá: Convenio Andrés Bello.

_____ (2000). *Imaginario urbano*. Bogotá : Tercer Mundo.

Sociedad Hotelera San Diego. (74). *Boletín*.

Stein, S. (1986). La historia oral y la creación de los documentos históricos. *Universitas Humanísticas* , 135-140.

Té en el Tequendama. (18 de mayo de 1953). *El Tiempo* .

Tirado Mejía, Á. (1989). *Nueva Historia de Colombia* (Vol. VI). Bogotá: Planeta.

Una torre espantó al Hilton. (13 de enero de 1991). *El Tiempo* .

Vainfas, R. (1996). De la historia de las mentalidades a la historia cultural. *Anuario colombiano de historia social y de la cultura* , 23.

Valencia Caro, J. (2008). *Cronología básica para una historia del turismo colombiano* (Tercera edición ed.). (F. d. Turística, Ed.) Bogotá.

Anexo

Uno de los objetivos de la tesis era recuperar el archivo fotográfico del hotel, las cajas que reposan en los archivos del hotel están llenas de retratos que no tienen fecha ni descripción del evento, sin embargo, en la variedad de fotos se puede llegar a dar una idea de lo que en el proyecto quise mostrar. Personajes famosos, eventos políticos, reinados, pasarelas, diplomáticos, todo un mundo por descubrir pues detrás de los documentos gráficos se esconde información aún por develar.

Adjunto en este CD algunas de las fotos que reposan en los archivos del Tequendama y otras tomadas por mí, están clasificadas con el mismo criterio desarrollado a lo largo del trabajo.