



►► Le Reve Hotel Boutique, en Providencia, ofrece 31 habitaciones con vista al jardín, con balcones, y tres suites en una casa de diseño francés de cuatro pisos. FOTOS: MIRKO AICON

Chile es el segundo país latinoamericano en normar calidad de sus hoteles boutique

► Norma establece los requisitos mínimos para la clasificación de estos recintos.

► Podrán certificarse como premium o classic, asegurando calidad y mayor competitividad.

Ximena Bertin

Tratan a los pasajeros por su nombre, conocen con anticipación su gustos y les entregan una atención personalizada las 24 horas del día. Al contrario de las grandes cadenas, en los hoteles boutiques se revive la cercanía entre el personal y los huéspedes de las residenciales, pero con los más altos estándares de calidad y confort. Usan espacios más pequeños e íntimos, con pocas habitaciones, generalmente casas patrimoniales con historia, y con un concepto temático que los identifica y diferencia del resto.

Para asegurar niveles de calidad y una oferta acorde con lo promocionado en los mercados, Chile logró aprobar su primera norma de calidad para los hoteles boutique. Con este avance, se convirtió así en el segundo país en Sudamérica en contar con una normativa de este tipo después de Colombia, certificación que es voluntaria para los hoteles. “En la me-

didada que tenemos más establecimientos certificados le mostramos al mundo que somos un país serio y que trabajamos por profesionalizar el sector turístico. Nos presentamos ante el mundo como un país que no engaña al turista, quien recibe exactamente lo que contrata”, puntualizó Daniel Pardo, subsecretario de Turismo.

La norma, promulgada por el Ministerio de Economía y aprobada por Instituto Nacional de Normalización es producto de un trabajo consensuado entre la industria turística y Sernatur, establece una definición estandarizada de un hotel boutique y los requisitos de calidad mínimos para ingresar a la categoría, así como para su calificación entre dos tipos: premium o classic.

Los hoteles boutique están de moda en el mundo entero para turistas de intereses especiales que están dispuestos a pagar altas tarifas por este servicio. Según Carmen Gloria Araneda, gerente general de Hoteleros de Chile,

en el país existen 360 establecimientos hoteleros de los cuales 15 son boutique “los que responden a un público mucho más exigente y de intereses especiales, que busca hoteles con identidad y donde se sienta acogido por el personal”. Agregó que “con esta norma estamos a la vanguardia en Latinoamérica en un mercado que está empezando, pero que tienen mucho por explotar aún”. La dirigente señaló que como gremio están promoviendo que sus asociados se registren en Sernatur, y que los boutiques se acojan a esta certificación especial.

Cabe señalar que el registro de todo tipo de alojamiento turístico y los servicios de turismo aventura están obligados por ley a registrarse en Sernatur desde el 24 de junio, fecha en que cambió la normativa. Este registro sirve para oficializar su existencia como tipo de alojamiento (hotel, lodge, resort, hostel, hostería, hotel boutique, etc). La certificación de su califica-



►► Lastarria Boutique está ubicada en Santiago Centro, en una casona de 1927.

ción es voluntaria (número de estrellas u otras escalas según corresponda) es un proceso que desarrollan ocho consultoras a lo largo del país, y que desde ahora está disponible para los hoteles boutique en base a esta norma.

Existen dos hoteles boutiques registrados en Sernatur: Casa Pando, en Santa Cruz, y el Lastarria Boutique Hotel, Santiago. El registro es el primer paso para seguir con la certificación, lo que permitirá una competencia más transparente. “Esta norma es un beneficio al dueño de un hotel que invirtió, capacitó y generó los requisitos mínimos de servicio, y si otros no lo hacen y se llaman boutique, es una competencia desfavorable. Con esto se equipara la cancha”, señaló Rodrigo Gialalath, gerente de Lastarria Boutique Hotel. Añadió que “esta norma es muy importante para los hoteleros, pero también para el cliente que viene de fuera, que no sabe con qué se va a encontrar”, finalizó.●

CIFRAS

15

hoteles boutique existen en Chile según la Agrupación de Hoteleros de Chile, y 350 hoteles en general.

2

hoteles boutiques están registrados en Sernatur hasta el momento, quienes podrían iniciar su certificación.

24

de junio es la fecha en que comenzó a regir la normativa que obliga a todos los servicios de alojamiento y turismo aventura a registrarse en Sernatur.

Nueva norma para un hotel boutique

►► Según la norma, un hotel boutique se diferencia de otros por dos factores relevantes: el servicio de atención personalizado y un concepto o temática definida. Debe contar al menos con un trabajador por cada dos camas, el manejo al menos de un segundo idioma por parte del recepcionista, y un sistema de evaluación de satisfacción del cliente, requisitos que permiten asegurar una atención personalizada mínima. El hotel boutique debe presentar, además, un concepto definido asociado al diseño arquitectónico, de espacios, industrial (diseño de objetos funcionales), gráfico y textil. La calificación de hotel boutique “premium” establece un máximo de 70 habitaciones, y para los “classic” un máximo de 90 habitaciones, entre otros requisitos.