

Sernatur lanza norma que regula a hoteles boutique en el país

12 de julio de 2013

Share

- **Chile pasa a ser el segundo país de Sudamérica en normar respecto a los hoteles boutique, además de Colombia. Con esta iniciativa, los hoteles boutique podrán registrarse y promoverse como tales.**



Chile contará por primera vez con una norma que define el concepto de hoteles boutique y establece los requisitos mínimos que debe cumplir esta clase de alojamiento turístico para clasificarse como tal, los cuales fueron consensuados en un trabajo conjunto entre la industria turística y Sernatur. La norma fue promulgada recientemente por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, tras ser aprobada por el Instituto Nacional de Normalización.

El Subsecretario de Turismo, Daniel Pardo, aseguró en su lanzamiento oficial que “Chile está dando pasos importantes en materia turística. Así como creamos el Sello de Calidad Turística para asegurarnos de que la oferta del país cumpla con estándares internacionales, creamos también el Sello de Sustentabilidad Turística que tiene como objetivo posicionar a Chile como un destino turístico de clase mundial, que sea reconocido por poseer una oferta atractiva, variada, sustentable y de calidad”.

Pardo agregó que “hoy estamos dando a conocer la norma que clasifica formalmente a los hoteles boutique del país, permitiéndonos a futuro llevar un registro de cuántos y cuáles son los hoteles con esta apuesta a lo largo de nuestro territorio. Esto no solo refleja un gran avance en estas materias, sino que nos posiciona como el segundo país en Sudamérica en normar respecto a hoteles boutique, lo que nos agrega valor como destino”.

A diferencia de otras normas técnicas de calidad turística, esta se caracteriza por dos factores relevantes: el servicio de atención personalizado, donde se definen los procesos necesarios para

lograr la satisfacción de los clientes, se revisa periódicamente el cumplimiento de los objetivos y se debe contar con el personal necesario para poder una atención personalizada; y el otro factor, es que se asocia a un concepto definido, es decir, que el lugar debe tener características establecidas e implementadas en los distintos tipos de diseños, como el arquitectónico, de espacios, industrial, gráfico y textil.

El lanzamiento de la norma se realizó en el Lastarria Boutique Hotel, que cuenta con 14 habitaciones. Este es uno de los primeros hoteles boutique en registrarse en el país, y por lo tanto, ya forma parte de la oferta turística formal y oficial de Chile que suma a casi 9 mil servicios turísticos.

Para Rodrigo Giadalah, General Manager de Lastarria Boutique Hotel, el ideal es que un hotel boutique haya recuperado alguna casa antigua o patrimonial, respetando la arquitectura original. "En nuestro caso se trata de una arquitectura clásica francesa de 1927. Logramos una decoración acorde a la casa, que tiene una esencia muy llamativa arquitectónicamente, sin ser muy minimalista ni pecando de ostentosa. Esto fomentando la visión de la arquitectura. Y para eso, nos basamos en definir un concepto. Por ejemplo, que todas las habitaciones tengan algo de Chile. Todas tienen fotomontajes de zonas del país. Una, tiene del salar de Atacama, otra de la artesanía Mapuche, otra del cobre y así", comentó.

Otro punto importante para el Hotel boutique Lastarria, es que el alojamiento tenga un servicio personalizado. "Esto quiere decir que, además de tener una persona a disposición de cada habitación, se encuentre capacitado y pueda entregar toda la información que el turista requiera. Nosotros hacemos a nuestro personal una capacitación de un mes antes de que entren, donde la primera frase del manual de operaciones es "nunca decir no". O sea, si nos preguntan algo y no lo tenemos tratamos de conseguirlo o vemos la factibilidad por otro lado de cómo ayudar. Esa es la política del hotel", señaló el general manager del alojamiento.

A la definición de hoteles boutique que establece la norma, se suma que tienen incorporado un sistema para medir la satisfacción de los clientes.

El Sello Q de calidad para un hotel boutique

A la fecha son casi 500 servicios turísticos los que cuentan con el Sello Q, siendo los alojamientos uno de los tipos de servicios que pueden contar con esta distinción. Es por eso, que con esta nueva norma, los hoteles boutique también podrán sumarse voluntariamente a demostrar su calidad con el Sello de Calidad Turística, si es que cumplen con los requisitos correspondientes y hayan sido certificados.

Los hoteles boutique que logren certificarse, podrán optar por alguna de las calificaciones propias del Hotel Boutique, las cuales son Premium o Classic, lo que no se debe confundir con la calificación de las estrellas con la que cuentan los hoteles, ya que son calificaciones distintas. No es equivalente un hotel Boutique Premium a un hotel cinco estrellas, ni un hotel boutique Classic a un hotel cuatro estrellas.

La norma establece los requisitos mínimos generales, de gestión y de calidad que deben cumplir los hoteles boutique que presten el servicio de alojamiento turístico, para obtener según corresponda la calificación Premium o Classic.

Con la creación de esta nueva norma técnica, el país ya cuenta con 49 normas de calidad turística para los alojamientos, las agencias de viajes, el turismo aventura, las agencias de viajes y los tours operadores. De este total, 18 normas corresponden a alojamientos turísticos.

A la hora de planificar viajes, Sernatur llama a preferir servicios turísticos registrados y con Sello Q de Calidad Turística. Se pueden buscar en www.calidadturistica.cl

