



Disponible
en Video-caso



Hostal "Donde Rita"

Un oasis de tranquilidad en el Valle del Elqui

Catalina Rita Klamt-Lausmann es dueña del hostal Donde Rita, ubicado en la comuna de Vicuña, en el Valle de Elqui. Vive ahí hace 16 años, pero tan sólo hace ocho decidió transformar su casa en un hostal, el que se diferencia del resto por sus contundentes desayunos, hablar cuatro idiomas (español, alemán, inglés y francés) y brindar un cálido y fraternal servicio en sus cómodas habitaciones. La mayoría de los huéspedes son extranjeros, quienes copan la capacidad del hostal entre noviembre y marzo de cada año. "La Alemana", como es conocida Catalina entre los vecinos de Vicuña, no tiene el mismo flujo de huéspedes durante el año, por lo que está pensando en estrategias para sobrellevar los meses de temporada baja.

"La mayoría de los turistas que se hospedan en el hostal Donde Rita son extranjeros, ya que se sienten muy cómodos, toda vez que su dueña además de ofrecer una cálida atención, habla cuatro idiomas, español, alemán, inglés y francés".

La chilena-alemana

Catalina Rita Klamt-Lausmann, de 76 años de edad, es hija de un matrimonio de alemanes y durante su infancia vivió en el sur de Chile, en la ciudad de Temuco. A los 11 años viajó a Alemania acompañando a sus padres, en lo que en principio era una visita de semanas, pero que por distintas razones se convirtió en una estadía de más de 40 años, conociendo el amor y desarrollando una carrera profesional.

Es a los 60 años cuando decide volver a Chile junto con su marido, con el proyecto de instalarse definitivamente en nuestro país, debido a que el costo de la vida en Alemania era demasiado alto considerando sus futuras pensiones. Cuando buscaban un lugar donde pasar la vejez, se decidieron por el Valle de Elqui, debido a sus características naturales, climáticas y culturales, prefiriéndolo por sobre otros países como Turquía y España.

Al poco tiempo de estar en Chile, su marido fue diagnosticado de cáncer y falleció muy poco tiempo después. Luego de algunos años de luto y confusión, viajando constantemente entre Alemania y Chile, Catalina decidió trabajar e instalar un hostel en su propia casa.

La calidad está en la atención

La idea de instalar un hostel surge de la experiencia personal de Catalina, ya que en uno de los viajes a Vicuña, antes de tener su casa y comenzar con el negocio, recibió una pésima atención en el lugar donde se hospedó, que paradójicamente era el único hostel de la comuna a inicios de los '90. Entonces, cuando diez años más tarde pensaba en qué hacer para generar ingresos, recordó esa experiencia y se decidió por transformar su propia casa en un hostel.

En las primeras etapas del negocio uno de los principales inconvenientes fue aprender sobre los trámites legales y comerciales para funcionar de forma lícita. Demoró un par de años en regularizar su situación, tiempo no exento de malos ratos por la ineficiencia del funcionamiento del sistema público a finales de los '90.

Dentro de los elementos de diferenciación del hostel con respecto de la competencia, están la tranquilidad de la estadía, el contundente, sano y variado desayuno que se sirve en Donde Rita, las espaciosas y cómodas instalaciones, los jardines, la piscina y las terrazas, y por supuesto, la cálida y cordial atención que transforma la estadía de los turistas en una experiencia que se asemeja a una visita familiar.

Para publicitar su negocio, Catalina pagó por el diseño un sitio web, el cual no es actualizado desde hace varios años. El hostel también se dio a conocer con la aparición en distintas guías de turismo internacional.

Alianzas estratégicas

La señora Rita ha trabajado intensamente para la formación de una red de dueños de hostales. Se ha encargado de convencerlos de que la colaboración y el trabajo en conjunto son elementos clave para el éxito en los negocios, cuestión que no ha sido fácil por el individualismo y desconfianza de las personas. En Vicuña hasta noviembre del 2013, existen 32 hostales, y sólo seis participan de dicha red. Dentro de las funciones de la asociación de hosteleros, está redistribuir turistas cuando la capacidad del hostel al que llegan está completa.

El Sernatur¹ también ha sido una ayuda fundamental ya que, en conjunto con Inacap, se han encargado de capacitar en servicios hoteleros e idiomas al personal de los hostales del Valle de Elqui. Estas capacitaciones han sido aprovechadas por Catalina y sus dos empleadas.

El problema

La mayoría de los turistas que se hospedan en el hostel Donde Rita son extranjeros, ya que se sienten muy cómodos, puesto que su dueña, además de ofrecer una cálida atención, habla cuatro idiomas: español, alemán, inglés y francés. El hostel tiene una capacidad para 20 personas, estando copada desde noviembre hasta marzo, y teniendo sus mejores meses en enero y febrero.² Sin embargo, Catalina desde marzo a octubre no recibe el mismo flujo de turistas, razón por la cual debe buscar estrategias para atraer visitantes y percibir ganancias. Es por eso que se pregunta, ¿Cómo puedo hacer para mejorar mis ganancias en la época de menor flujo de clientes sin afectar mi sello de calidad?

¹Servicio Nacional de Turismo de Chile.

²Sin embargo, durante los meses de otoño, invierno y primavera, los turistas no desaparecen. Lo que sucede es que prefieren hospedarse en la zona precordillerana del valle de Elqui o en La Serena.