



Chef&Hotel | gerencia hotelera



Susan Lara, gerente de Novotel Providencia

“Cuando uno logra enamorarse del proyecto, pone lo mejor de sí, y eso se transmite a los equipos”

La hotelería no es para todo el mundo, dice la responsable del éxito de este hotel Accor, una mujer que eligió Chile como destino laboral y que abraza sus tareas con auténtica dedicación, procurando crear espacios seguros y atractivos para huéspedes y clientes. Ha sabido aprovechar las oportunidades que se le han presentado y también generar instancias de crecimiento para su equipo. Con 20 años de impecable trayectoria, su historia representa un camino de progreso en esta industria. **POR MACARENA ANRIQUE V./**

FOTOGRAFÍAS: NICHOLAS CHARLESWORTH R.



Referente del liderazgo femenino en hotelería, Susan Lara, gerente de Novotel Providencia, es una apasionada por el dinamismo y la multifuncionalidad que caracterizan el día a día de los hoteles. Su fervor se forjó en la niñez, cuando, con apenas ocho o diez años, solía ver un programa de la televisión norteamericana sobre hotelería que despertó su curiosidad por ese mundo. En ese entonces, mientras soñaba con conocer lo que realmente ocurría dentro de esta industria, observaba atentamente lo que sucedía en el pequeño restaurante de comida peruana tradicional de su padre. “Ese contacto con las personas me llamó mucho la atención: la gente que iba, que se sentaba a comer o a celebrar algún evento especial”, cuenta rememorando su infancia en su natal Perú, época en la que, además, tuvo un contacto permanente con diferentes culturas al ser alumna de un colegio de la colonia china.

La combinación de experiencias e intereses determinó que, llegado el momento, siguiera la carrera de administración hotelera. Una vez egresada, en 2003, se integró como practicante a Sheraton Lima, experiencia que quiso aprovechar al

máximo: cumplió labores en recepción, reservas, restaurante y ventas. “Desde el primer momento que pisé el hotel, vi toda la gama de trabajos que se podían hacer y cómo cada área es una especificidad distinta que opera en armonía”, relata al recordar esos inicios.

Tras integrarse a la planta del hotel y trabajar allí un par de años, Susan Lara sumó experiencia en un lodge situado en el Valle Sagrado de los Incas, en los Andes peruanos. Era 2005 y, de este modo, ingresaba al grupo Accor como parte de Novotel Cusco. “Empecé en reservas y después pasé por diferentes programas de entrenamiento o capacitaciones con los gerentes. Gerentes mujeres”, precisa. Y el dato no es al azar: “Fue una diferencia tremenda desde la forma de relacionamiento y la cercanía”, asegura.

■ Chef&Hotel | gerencia hotelera



Una de las misiones de los gerentes de Accor es formar e identificar futuros talentos interesados en ocupar posiciones de liderazgo, hombres y mujeres que quieran seguir creciendo profesionalmente dentro de la empresa. En esa línea, Susan Lara cuenta que le interesa mucho continuar trabajando en América Latina: “Creo que tenemos destinos increíbles para explorar, para conocer, para promover. Y cuando yo veía todos los países, Chile siempre me llamaba mucho la atención”. Así, cuando surgió la oportunidad de asumir como gerente en Mercure Santiago Centro, la tomó. “Llegué feliz”, dice cuando evoca su arribo al hotel en enero de 2016. Y si bien ella buscó a nuestro país como destino profesional, el nuevo empleo significaba un desafío importante que asumió positivamente. “Fue grandioso. El hotel recién había dejado de ser parte del Grupo Posadas con la marca Caesar Business, y llevaba un par de años con el nombre de Mercure. El gerente anterior había estado trabajando en una reforma

42

mayo 2025

importante en la parte del lobby, en las áreas sociales, y era necesario continuar con una remodelación de las habitaciones para renovar el producto y actualizarlo tras diez años de historia”.

“También llegué con el reto de insertar la esencia de Accor. Y como nunca había habido una gerente mujer, al equipo le era extraño verme en el cargo, aunque desde las colaboradoras mujeres percibí que era algo muy positivo; creo que veían una representación, un ‘sí es posible (...)’ Algo que siempre conversamos con todos los equipos es que cada uno elige lo que quiere ser, y Accor te da el entorno. Nos preocupamos mucho por trabajar en un entorno de respeto y de confianza para que cada uno pueda descubrir qué quiere hacer y por dónde quiere seguir su crecimiento profesional”, se explaya la gerente de Novotel Providencia, dando pie para destacar su propia evolución con esta experiencia. Asegura que fue un crecimiento increíble: “Yo había salido de un hotel de destino, cien por ciento turístico, donde todas las personas estaban de vacaciones, muy felices, nadie

estresado; solamente se preocupaban de levantarse a las cinco de la mañana para tomar el tren a Machu Picchu. Pero al llegar a Santiago, a un destino urbano con más de 140 habitaciones y salones de eventos, tenía a todos los clientes: al que viene de vacaciones y quiere explorar, también al de negocios que no tiene tiempo de nada y que siempre está apurado, que siempre va para tomar el taxi para salir a una reunión”.

ENAMORARSE DE UN PROYECTO

“De cierta forma, empecé la historia de Novotel Providencia Hotel. Es distinto cuando uno está desde que se abren las puertas al mundo”, dice Susan Lara sobre su primera apertura.

En junio de 2018 dejó Mercure Santiago Centro para asumir el proceso de reapertura de este hotel. “Un gerente me dijo una vez: hacer una apertura es un trabajo delicado y noble. Solo cuando lo viví lo entendí. Es como un regalo: abrir todo nuevo, sacar etiquetas, armar desde la infraestructura hasta el equipo, que es lo más desafiante. Se pone a prueba el liderazgo”.

REFERENTE DEL LIDERAZGO FEMENINO EN HOTELERÍA, SUSAN LARA, GERENTE DE NOVOTEL PROVIDENCIA, ES UNA APASIONADA POR EL DINAMISMO Y LA MULTIFUNCIONALIDAD QUE CARACTERIZAN EL DÍA A DÍA DE LOS HOTELES ■



Chef&Hotel | gerencia hotelera ■



-¿Cómo defines tu liderazgo?

—Me gusta trabajar desde la confianza. Creo mucho en la autonomía de cada colaborador, especialmente de mi equipo de jefaturas. Trabajo con diez jefaturas, cada una con su especialidad, y para mí son como consultores exclusivos en cada área.

Lo más importante para mí es la actitud. También me interesa conocer sus proyectos: qué quieren hacer en un año, en dos. Deben estar seguros de que quieren trabajar en hotelería, porque no es para todo el mundo. Y veo también la pasión, el cariño por el lugar. Cuando uno logra enamorarse del proyecto, pone lo mejor de sí, y eso se transmite a los equipos.

-¿Cómo incentiva ese compromiso?

—Sí, permitiendo que expresen ideas. Conversamos con todos los equipos, hacemos reuniones generales y mesas abiertas. Así se generan instancias de conversación.

—Cuando se dio la oportunidad de abrir Novotel Providencia, ¿qué te enamoró del proyecto?

43

mayo 2025



■ Chef&Hotel | gerencia hotelera



—Me gustó que fuera un hotel nuevo y protagonista: sería el segundo Novotel en Chile, 15 años después del de Vitacura. Para mí eso fue muy emblemático. De cierta forma, naci en la marca Novotel. Le tengo mucho cariño y pasión. Además, cuando vi el producto, me pareció distinto a todo lo que conocía: más osado en infraestructura, diseño interior, colores, arte y detalles, como el contar con una escalera mecánica.

IDEAS FRESCAS

La presencia de mujeres en altos cargos de la hotelería ha crecido, dice con alegría Susan Lara. "Más de un 50% de mis jefaturas están ocupadas por mujeres. Pero no ha sido a propósito, se ha dado, se ha generado la instancia y es muy lindo porque dentro de mis jefaturas también tengo algunas personas que conocí en la época de Mercure, entonces, hemos

44

mayo 2025

"ME GUSTA TRABAJAR DESDE LA CONFIANZA. CREO MUCHO EN LA AUTONOMÍA DE CADA COLABORADOR, ESPECIALMENTE DE MI EQUIPO DE JEFATURAS. TRABAJO CON DIEZ JEFATURAS, CADA UNA CON SU ESPECIALIDAD, Y PARA MÍ SON COMO CONSULTORES EXCLUSIVOS EN CADA ÁREA" ■

crecido juntos", detalla.

Como cree en el talento joven y en el impulso de las personas por su propio crecimiento profesional, asegura que se acompaña, además, de una mezcla muy especial de colaboradores: "Se combina

mucho la experiencia con el ímpetu más joven de quienes tienen ideas mucho más frescas".

—Al frente de este equipo, con 20 años de carrera, ¿cómo define su momento laboral hoy?

—Va pasando el tiempo y, tal vez, uno no se reconoce. Cuando me encuentro con gerentes más jóvenes que yo o que tienen menos tiempo trabajando, digo: wow, entonces creo que estoy un poco senior (rie). Alguien me dijo alguna vez: pero es que tú siempre respondes, ¿tienes tiempo o siempre estás pendiente? Y le digo: no, es que empatizo con la persona que me pregunta.

Siento que tengo una carrera profesional en que los resultados me han acompañado de manera muy positiva. Hemos tenido excelentes resultados en los últimos años.



■ Chef&Hotel | gerencia hotelera



“MÁS DE UN 50% DE MIS JEFATURAS ESTÁN OCUPADAS POR MUJERES. PERO NO HA SIDO A PROPÓSITO, SE HA DADO, SE HA GENERADO LA INSTANCIA Y ES MUY LINDO PORQUE DENTRO DE MIS JEFATURAS TAMBIÉN TENGO ALGUNAS PERSONAS QUE CONOCÍ EN LA ÉPOCA DE MERCURE, ENTONCES, HEMOS CRECIDO JUNTOS”, DETALLA ■

—Y más allá de los números, ¿en qué se advierte eso?

—Yo veo los buenos resultados desde varios flancos. Por un lado, está la parte de números, la parte del resultado financiero, lo que a la empresa la hace sostenible como negocio, pero también está el clima laboral, el compromiso de los colaboradores, del equipo de jefaturas con el cual estoy, y que no es necesario que yo les diga, por si acaso, tal día hay una situación importante, un cliente importante, sería bueno estar aquí; es algo tácito que yo hace muchos años ni lo menciono, y sé que estarán el chef, la jefa de recepción, etc.

TIEMPOS DE EXPERIENCIAS Y

APERTURA

Habiendo sentado esas sólidas bases en gestión y liderazgo, ¿cómo proyecta Susan Lara su carrera? “Es una pregunta difícil porque, a largo plazo, yo siento que en Novotel Providencia todavía puedo hacer más cosas, y siempre

estoy pensando que me falta hacer tal cosa. Por ejemplo, tener muchas más experiencias para el cliente”, dice la gerente, detallando que, si bien están encaminados positivamente en ese aspecto —el año pasado tuvieron un cierre de 89% en el RPS, reputación performance de calificación de los clientes—, pueden ofrecer algo distinto. “Ahora hicimos un acercamiento a la artista visual Macarena Matte con una exposición que encanta la vista de los clientes. En el área de eventos también hemos puesto pequeñas opciones algo más disruptivas que en un coffee break”, ejemplifica.





-¿Pensar en la experiencia del cliente tiene relación con lo que hoy buscan las personas de la industria hotelera?

—Absolutamente. De todas maneras. Hace muchos años ya, creo que todos los hoteles estamos siempre buscando ofrecer algo distinto, ser puntos de entretenimiento también. Es así como en Navidad, un domingo en la mañana, o cuando sabemos que va a haber muchas familias —también en julio, época en la que vienen muchas familias de turistas por la nieve—, ponemos un mago en el desayuno y les encanta. Los niños se quedan fascinados y muchas veces los adultos, los papás, también.

Esta cadena tiene esta calidad, son muy abiertos. El grupo te da una apertura, una flexibilidad para que tú puedas encantar a



los clientes de diversas formas. Nos deja libres. Hay autonomía de gestión, lo que permite que un gerente pueda trabajar con su equipo de diferentes maneras para hacer crecer el negocio desde la parte de experiencias, que no siempre va a ser tangible a nivel monetario de primer momento. A los colaboradores también les parece entretenido, importante, porque con ellos también buscamos hacer espacios de distracción.

—¿Esa apertura tiene relación con la idea o tendencia de que los hoteles deben integrarse a la comunidad, ser espacios abiertos?

—Sí. Pero para los hoteles, a veces, es un desafío importante porque a los vecinos o a las personas que trabajan alrededor les

cuesta reconocer si, por ejemplo, el restaurante, es accesible para una persona que no sea huésped. Nos falta trabajar mucho más en generar esta cercanía o en comunicar de manera más clara que existe esta facilidad.

Lo mencionado por Susan Lara es uno de los elementos que forman el actual escenario de la industria hotelera. “Estamos en una evolución constante”, afirma la gerente de Novotel Providencia, quien además habla de la importancia que tiene para la demanda el desarrollo de ferias o eventos corporativos, como lo son los de tecnología o minería. “Creo que ayuda muchísimo la visibilidad que tienen los grandes centros de eventos o de convenciones. Pienso que son un complemento interesante para acompañar el movimiento”, concluye refiriéndose al flujo hotelero de hoy.

Novotel Providencia

Avenida Holanda 222, Providencia

Teléfono: +56 2 2413 0560

Instagram (@novotelsantiagoprovidencia):

<https://www.instagram.com/novotelsantiagoprovidencia/>

Web: <https://all.accor.com/hotel/A092/index.es.shtml>