

*Entrevista a:*

*Dña. Ursula Talg Reineke*

*Presidenta de Excelencia Turística de Tenerife*

### *¿Cuál es la misión de Excelencia Turística de Tenerife?*

Desde 1996, año en el que es oficialmente constituida, nuestra misión ha consistido en contribuir en la transformación y al impulso de la innovación en la gestión de las empresas del sector turístico. Así que, además de ayudar a las empresas y entidades a alcanzar sus proyectos y objetivos proporcionándoles nuestros conocimientos y experiencia, tratamos de desarrollar el talento y las competencias de los profesionales del sector. Para ello contamos con un equipo técnico con amplia experiencia y conocimiento para la identificación y mejora de los procesos que se desarrollan en el seno de las empresas del sector turístico.

### *¿Quiénes son sus asociados y qué tipo de empresas pueden formar parte de su entidad?*

Excelencia Turística de Tenerife es una organización sin ánimo de lucro, abierta a cualquier tipo de establecimiento turístico: hoteles, alojamientos rurales, restaurantes, empresas de transporte, oficinas de información turística, campos de golf, etc. Actualmente, contamos con cerca de 30 asociados, la mayoría hoteles con un volumen cercano a las 12.000 plazas alojativas. Con estos establecimientos gestionamos diferentes proyectos, pero también desarrollamos puntualmente otros de consultoría, en este caso como clientes y no como asociados, siempre dependiendo del interés particular y la tipología de los proyectos.

### *¿Qué actividades desarrolla Excelencia Turística de Tenerife?*

Resumiendo se podría decir que proporcionamos a nuestros asociados y clientes las herramientas, aplicaciones y apoyo necesarios para facilitar la mejora de los procesos. Principalmente trabajamos en la implantación y mantenimiento de los sistemas de gestión de calidad (Q de Calidad Turística, ISO 9001) y medio ambiente (ISO 14001, Reglamento EMAS). Desarrollamos paralelamente actuaciones en materia de

formación que igualmente contribuyan a entender con mayor claridad, la utilidad y fines de los sistemas de gestión que se implantan en las empresas.

### *¿Cuáles son sus elementos diferenciales?*

Un valor diferencial es que nos concentramos en empresas de servicios y cada uno de los proyectos lo planteamos de una forma personalizada. Esto que puede parecer una obviedad, en la realidad es bien distinto, muchas consultoras desarrollan sistemas estándar que luego aplican a cualquier tipo de empresa. Hemos visto en todos estos años, cómo este planteamiento hace que determinados sistemas de gestión estén sobredimensionados, lo que no hace otra cosa sino dificultar el trabajo a la empresa que los debe mantener en el tiempo. El síntoma más evidente es que la empresa tiene muchas dificultades para superar la auditoría al siguiente año, una vez que la empresa consultora ya no le presta sus servicios.

Otro de nuestros valores diferenciales es el hecho de no dedicamos exclusivamente a ayudar a cumplir los requisitos de las normas que sirven de referenciales, sino que tratamos de introducir de una forma tangible la visión del cliente. En el sector turístico específicamente y en el de servicios en general, las empresas necesitan tener actualmente una visión bien distinta del cliente. En muchas ocasiones se trata de recuperar el interés por el cliente, desarrollando la creatividad y las habilidades para ofrecer un trato exquisito o lo que actualmente se denomina la “cultura del detalle”.

### *¿Cuál ha sido la trayectoria de Excelencia Turística de Tenerife en los años de actividad?*

El desarrollo de la actividad ha supuesto un trabajo duro y en muchas ocasiones pionero e innovador. Mucha gente aún desconoce que esta entidad fue la impulsora de los sistemas de gestión de la calidad y la normalización en Turismo de nuestro país. Tuvimos un importante papel en el diseño de la primera norma de calidad, cuando se puso en marcha el Plan de Calidad Hotelera de Puerto de la Cruz, sobre el año 1993.

Un tiempo más tarde, iniciamos por primera vez la implantación y certificación de sistemas de gestión ambiental conforme al Reglamento EMAS. Este proyecto significó obtener las primeras certificaciones y registro en EMAS, de los primeros establecimientos alojativos de Canarias.

Actualmente, Excelencia Turística de Tenerife forma parte de la Agencia de Calidad Turística de Canarias, órgano perteneciente a la Consejería de Turismo del Gobierno de Canarias.

A lo largo de todos estos años hemos sido objeto de diversos reconocimientos institucionales, como la Medalla de Oro en los Premios Importantes de Turismo del Gobierno de Canarias en el año 1996, por la labor realizada en el desarrollo del Plan de Calidad Hotelera.

### *De las actividades desarrolladas en el marco del sector turístico español, ¿podría destacar alguna?*

Una de las labores más importantes de los últimos años ha sido la de contribuir a la normalización del sector alojativo en representación del sector alojativo de Canarias. Excelencia Turística de Tenerife ha participado en todos y cada uno de los comités de normalización del sector de hoteles y apartamentos, incluido el último Comité Técnico en el ámbito de AENOR que ha elaborado la norma UNE182001:2008 que actualmente implantan los hoteles y apartamentos turísticos de nuestro país.

Otra actividad destacable es la colaboración desde el punto de la docencia, desde hace tres años venimos impartiendo en la Escuela Universitaria de Turismo Iriarte, la asignatura de Gestión de la Calidad. Durante el segundo cuatrimestre del curso, tratamos de exponer los elementos esenciales de la gestión de la calidad que permita a los alumnos tener una base sobre la que ampliar posteriormente sus conocimientos en esta materia.

### *¿Qué opinión tiene sobre la obligación de certificarse en calidad y gestión ambiental que ha establecido el Gobierno de Canarias?*

Efectivamente, el Decreto 142 de 4 de octubre de 2010 del Gobierno de Canarias, establece que en el plazo de tres años, los hoteles de 5 estrellas, 5 estrellas Gran Lujo, hoteles rurales, casas rurales y casa emblemáticas, deben disponer de un certificado en calidad y medio ambiente. Entendemos que si Canarias quiere ser un referente en calidad turística, debe dar pasos firmes y coherentes en este sentido. También somos conscientes que esta obligación tendrá una mayor dificultad en determinados sectores como el de turismo rural, dado el tipo de gestión de algunas casas y los costes que

conlleva implantar y certificar un sistema de gestión. Nuestra entidad puede ser una herramienta importante de apoyo a este tipo de sectores con la posibilidad de desarrollar proyectos comunes que faciliten y reduzcan los costes de implantación para sus propietarios.

### *¿Podría compartir con nuestros lectores alguna iniciativa en la que están trabajando?*

Mantenemos de forma continua proyectos de implantación de sistemas de gestión ambiental (ISO14001-EMAS) y de calidad con nuestros asociados, actualmente trabajamos en la implantación con cerca de 10 establecimientos alojativos. Hemos observado un repunte importante del interés de los establecimientos por las cuestiones ambientales y tratamos de cubrir estas necesidades desarrollando herramientas que faciliten, no sólo la certificación de sus sistemas sino el mantenimiento de los mismos. Aquellas personas que tienen relación con estos temas, conoce que es tan importante su mantenimiento como la certificación inicial.

Hemos firmado recientemente un acuerdo de colaboración con Ecopilas, entidad que gestiona la recogida de pilas y baterías en España. Se trata de una iniciativa piloto, pues es la primera vez que se desarrolla en el sector alojativo en nuestro país. Los hoteles son grandes generadores de pilas y baterías y había que aprovechar los mecanismos que existen actualmente, pues cuando adquirimos las pilas ya estamos abonando los costes de gestión de sus residuos. Actualmente nuestros hoteles solicitan mediante una plataforma, la retirada de las pilas sin coste alguno y un gestor autorizado se desplaza al establecimiento para su retirada, cumpliendo así con lo establecido en la legislación vigente.

Desarrollamos actualmente un programa de visitas al Complejo Ambiental de Tenerife para el personal de los establecimientos asociados. Se trata de facilitar la gestión de las visitas de trabajadores de nuestros hoteles al complejo, con el fin de mejorar la sensibilización ambiental en estos temas. El feed-back que obtenemos de las visitas llevadas a cabo hasta la fecha, es tremendamente positivo y muchas personas han comenzado a separar residuos en sus domicilios tras la visita y además, los establecimientos cumplen así con uno de los requisitos de sus sistemas de gestión ambiental.

En lo que a la gestión propia de la entidad, hemos aprobado implantar y certificar nuestro sistema de gestión ambiental conforme a EMAS predicando así con el ejemplo.

Desde hace bastante tiempo la variable ambiental la tenemos muy en cuenta y aunque nuestras actividades no tienen un elevado impacto, disponemos de criterios ambientales con nuestras compras, hemos desarrollado actuaciones concretas en materia ambiental (alumbrado de bajo consumo, limpieza con productos ecológicos, segregación de residuos, etc.) y recientemente hemos suscrito el Pacto Mundial de la Naciones Unidas, sumándonos a otras 138 entidades como la nuestra que han firmado este manifiesto en España.

Como se ha podido ver, entendemos la variable ambiental como un factor estratégico de la gestión empresarial y a la vez una necesidad, seguiremos trabajando en esta materia en los próximos años.

### *¿Qué proyectos tiene Excelencia Turística de Tenerife para el futuro?*

En los próximos meses daremos forma a una iniciativa en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial que nuestra Junta Directiva ya ha aprobado y que esperamos que vuelva a ser un referente en el sector, dinamizando en este sentido la gestión de las empresas de una forma responsable y tangible.

Queremos hacer también nuestra incursión en el aprendizaje online, entendemos que nuestra entidad puede ofrecer al sector conocimiento y experiencia, aprovechando las ventajas de las tecnologías de la información, de manera que estudiantes y profesionales que quieran mejorar su formación, puedan acceder a un catálogo de cursos en la red.