



Política de control de calidad del Hotel Parque Tropical

El Hotel Parque Tropical tiene como objetivo garantizar la satisfacción de nuestros huéspedes, empleados, colaboradores y demás partes interesadas mediante un sistema de gestión de la calidad basado en la mejora continua, la escucha activa y el compromiso con la sostenibilidad.

Fomentamos la participación de nuestros grupos de interés, recogiendo sus opiniones, sugerencias y reclamaciones para identificar oportunidades de mejora y fortalecer el desempeño ambiental, social y económico del hotel.

1. Opinión de los huéspedes

La satisfacción de nuestros huéspedes constituye un indicador fundamental de la calidad de nuestros servicios. Para ello, disponemos de diferentes canales de comunicación y evaluación:

- **Cuestionarios internos**

Cada habitación dispone de un cuestionario de satisfacción que los huéspedes pueden completar voluntariamente y depositar de forma anónima en el buzón de sugerencias.

Los cuestionarios incluyen distintos apartados que permiten evaluar los diferentes servicios del hotel, facilitando la identificación de áreas de mejora específicas. Todos los comentarios son analizados por la Dirección y compartidos con los responsables de los departamentos implicados para establecer, cuando proceda, acciones correctivas o de mejora.

Los cuestionarios son traducidos por un servicio profesional externo y sus resultados se analizan semanal y mensualmente, comparándolos con los datos del mismo periodo del año anterior para evaluar la evolución de la satisfacción.

Asimismo, cada habitación dispone de un libro informativo y de un código QR con acceso directo al servicio de Recepción, disponible las 24 horas para atender cualquier necesidad durante la estancia.

- **Auditorías externas**

Mensualmente realizamos auditorías externas de satisfacción que permiten conocer la opinión de los huéspedes durante su estancia.

Este sistema facilita la resolución inmediata de posibles incidencias antes de la salida del cliente y proporciona información comparativa respecto a otros establecimientos del destino, permitiendo identificar oportunidades de mejora.

- **Portales de opinión y redes sociales**

Analizamos de forma continua/diaria las opiniones publicadas en plataformas como Google, Tripadvisor, Booking.com, HolidayCheck, TUI, Facebook e Instagram.

Todos los comentarios son revisados y respondidos individualmente cuando procede. Posteriormente, se comunican a la Dirección y a los departamentos correspondientes para su evaluación y seguimiento.

2. Participación de los empleados

El Hotel Parque Tropical considera a sus empleados una parte esencial de su sistema de gestión.

Para facilitar su participación disponemos de diferentes canales:

- Comunicación directa con los responsables de departamento.
- Oficina de Recursos Humanos.
- Buzón de sugerencias anónimo.

Además, se celebran periódicamente reuniones entre la Dirección y los responsables de departamento para compartir información, evaluar resultados, proponer mejoras y realizar el seguimiento de las acciones implantadas.

3. Gestión de reclamaciones

Las quejas y reclamaciones recibidas presencialmente son gestionadas por el equipo de Recepción y Calidad/Dirección. Son registradas respectivamente para su posterior seguimiento.

4. Participación en materia de sostenibilidad

Promovemos la participación de nuestros huéspedes y empleados en la mejora de nuestro desempeño sostenible.

A partir de 2027, el Hotel Parque Tropical incorporará en los cuestionarios internos un apartado específico sobre sostenibilidad, con el fin de:

- conocer el grado de satisfacción de los huéspedes respecto a nuestras iniciativas ambientales y sociales;
- recoger propuestas de mejora relacionadas con la sostenibilidad;
- identificar nuevas oportunidades de actuación.

Asimismo, se trabajará para incorporar un apartado específico de sostenibilidad en los cuestionarios de GESHOTELS, permitiendo que los clientes puedan valorar nuestras acciones responsables y realizar sugerencias también a través de esta plataforma.

Los resultados obtenidos se analizarán anualmente y, a partir de 2028, se utilizarán como indicador para medir la evolución de la percepción de los clientes y la eficacia de las medidas de sostenibilidad implementadas.

5. Objetivo: Implantación de una plataforma integral para la medición de la satisfacción del cliente

Con el fin de mejorar la gestión de la experiencia de nuestros huéspedes y fortalecer nuestro proceso de mejora continua, nos proponemos desarrollar e implantar una plataforma propia que centralice toda la información relacionada con la satisfacción del cliente.

Esta herramienta permitirá integrar en un único sistema las valoraciones recibidas a través de los principales portales de opinión online, así como los resultados de los cuestionarios internos en formato físico y cualquier otro canal de recogida de opiniones utilizado por el establecimiento.

La consolidación de esta información facilitará la obtención de un índice global de satisfacción, proporcionando una visión más completa y objetiva de la percepción de nuestros huéspedes. Asimismo, permitirá identificar tendencias, detectar oportunidades de mejora, realizar un seguimiento periódico de los resultados y definir acciones correctivas y preventivas basadas en datos.

6. Compromiso con la mejora continua

Toda la información obtenida mediante los diferentes canales de participación es revisada periódicamente por la Dirección y constituye una herramienta esencial para:

- mejorar la calidad de nuestros servicios;
- aumentar la satisfacción de huéspedes y empleados;
- fortalecer nuestro desempeño ambiental y social;
- cumplir los requisitos de la certificación Travelife;
- impulsar una gestión responsable basada en la mejora continua y la participación de todas las partes interesadas.

De esta forma, el Hotel Parque Tropical reafirma su compromiso con un turismo responsable, sostenible y orientado a la excelencia en el servicio.

Fecha 01-09-2026

Lugar En Playa del Inglés


LICA HOTELES, S.A.
p.p.
Firma de la dirección
Antonio Fabelo
Administrador