**Artículo de investigación**

Recibido: 15-01-2024 Aceptado: 31-03-2024

**Innovación y desarrollo de productos turísticos**

**Plan de acción en servicios técnicos para la satisfacción del cliente hotel: Iberostar Bella Vista**

*Action plan in technical services for customer satisfaction hotel: Iberostar Bella Vista*

*1. Lic. Reniel Toledo Gómez*

*Universidad de Matanzas, Matanzas, Cuba*

*(**reniel.toledo@umcc.cu**) ID ORCID:* [*https://orcid.org/0000-0001-8364-452X*](https://orcid.org/0000-0001-8364-452X)

*2. Lic. Yaremy García Hernández*

*Universidad de Matanzas, Matanzas, Cuba*

*(**yaremygarciahernandez@gmail.com**) ID ORCID:* [*https://orcid.org/0000-0002-9665-2884*](https://orcid.org/0000-0002-9665-2884)

*3. Lic. Sandy Sánchez Pérez*

*Empresa Canec, Matanzas, Cuba*

*(**director@mtz.canec.co.cu**) ID ORCID:* [*http://orcid.org/0009-0006-4036-2235*](http://orcid.org/0009-0006-4036-2235)

*4. Dr. C Yasniel Sánchez Suárez*

*Universidad de Matanzas, Matanzas, Cuba*

*(**yasnielsanchez9707@gmail.com**) ID ORCID:* [*http://orcid.org/0000-0003-1095-1865*](http://orcid.org/0000-0003-1095-1865)

**Resumen**

La industria hotelera constituye uno de los principales sectores de los servicios por su gran aporte económico al país, de ahí la necesidad de mantener, por todos los medios posibles al cliente satisfecho, pues de ellos depende su lealtad y repitencia. Según los reportes de quejas de Relaciones públicas en el Hotel Iberostar Bella Visita la satisfacción de los clientes se ve afectada por problemas de mantenimiento. Es por ello que en la presente investigación se sienta las bases para contribuir a elevar la satisfacción del cliente desde los Servicios técnicos. A través del empleo de métodos de investigación teóricos y empíricos se elaboran los fundamentos teóricos que sustentan el objeto de la investigación, se realizaron entrevistas, revisión de documentos para determinar el estado actual del problema de investigación. Por último, se diseña un Plan de acción en servicios técnicos para contribuir a mejorar la satisfacción del cliente.

**Palabras clave**: calidad, satisfacción del cliente, mantenimiento hotelero

***Abstract***

*The hotel industry is one of the main sectors of services due to its great economic contribution to the country, hence the need to maintain, by all possible means, the satisfied customer, because their loyalty and repetition depends on them. According to the reports of Public Relations complaints at the Iberostar Bella Visita Hotel, customer satisfaction is affected by maintenance problems. That is why this research lays the foundations to contribute to raising customer satisfaction from Technical Services. Through the use of theoretical and empirical research methods, the theoretical foundations that support the object of the research are elaborated, interviews were carried out, review of documents to determine the current state of the research problem. Finally, an Action Plan in technical services is designed to help improve customer satisfaction.*

***Keywords****: quality, customer satisfaction, hotel maintenance*

**Introducción**

El turismo es una actividad económica que tiene como tarea atraer clientes a los destinos turísticos (Manero et al., 2024; Snellman et al., 2024). Según la ONU Turismo 2018, El turismo es un fenómeno social (Paliwal et al., 2024), cultural (Tu et al., 2024) y económico (Sgroi y Modica, 2024) relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales”. Para dar cumplimiento con el gran reto de satisfacer las necesidades de quienes vistan las instalaciones hoteleras.

En la actualidad la calidad de los servicios es un elemento clave para evaluar correctamente la satisfacción de los clientes (Roman y Kawęck, 2024). El cliente satisfecho tiende a repetir y a través de la comunicación, atraer nuevos visitantes al destino, mientras que el cliente insatisfecho tiene baja probabilidad de repetir y trasmite mal criterio del servicio. Con un cliente satisfecho es factible tener diversos beneficios como el aumento de su lealtad con el servicio, disminuir los esfuerzos para captar nuevos clientes debido a la diferenciación que hay en el servicio prestado respecto a otros establecimientos (Romaní Bendig et al., 2019).

Con clientes más exigentes y ante un mundo de mucha competencia, se hace necesario tratar de ser lo mejor dentro de lo mejor, para poder sobrevivir, y esto no se logra si no es con el seguimiento de la calidad de cada uno de los servicios que se prestan en las instalaciones turísticas (Lazar, 2020). El mantenimiento en las instalaciones hoteleras constituye una de las bases fundamentales para un mejor desempeño de la actividad turística, por cuanto un hotel con un mantenimiento adecuado se convierte en una fuente de satisfacción del cliente (Torres-Sainz et al., 2022) y contribuye a que se disfrute en toda su plenitud de las oportunidades que el mismo ofrece a la vez que propicia que sus visitantes repitan una y otra vez (Longart, 2020; Umar y Silikwa et al., 2020).

En Cuba el turismo se ha convertido en uno de los motores fundamentales de la economía por lo que la capacidad de alojamiento ha crecido considerablemente, el auge del turismo fomentó los hoteles de grandes dimensiones (Cabrera Estrada y Gutiérrez López, 2021). Después de analizar los servicios técnicos de las instalaciones del Grupo de Turismo Gaviota S.A y conocer el banco de problemas del hotel Iberostar Bella Vista se pudo constatar que en la instalación aparece como insatisfacción no resuelta de los clientes temas relacionados con los servicios técnicos y el mantenimiento del hotel.

Los reportes de quejas del departamento de Relaciones públicas indican que, desde el mes de febrero del 2023 hasta el mes de mayo del propio año se pudo identificar problemas de mantenimiento, destacándose: filtraciones, dificultades con las cerraduras, regadera, y funcionamiento de aires acondicionados, las que suscitaron, en total, 224 quejas relacionadas con esta área. Para dar solución a dicho caso se plantea como objetivo general: Elaborar un plan de acción en servicios técnicos para la satisfacción del cliente en el Hotel Iberostar Bella Vista.

**Métodos**

Se diseñó un procedimiento estructurado en cuatro fases (Figura 1), estructurado por pasos y herramientas que se articulan entre sí para dar cumplimiento al objetivo de la investigación.



**Figura 1.** Procedimiento propuesto.

Fuente: elaboración propia.

**Fase 1. Búsqueda bibliográfica**

La revisión bibliográfica se realizó en las bases de datos Google académico, Scielo y Scopus, durante el período 2014 a 2024 (últimos 10 años), sin restricción idiomática. Los descriptores temáticos utilizados fueron: “plan de acción”. Se incluyeron todas aquellas investigaciones que definieron lo que es plan de acción, sus objetivos y las principales hojas de ruta para su estructuración correcta.

**Fase 2. Análisis de las encuestas de satisfacción y reportes de quejas**

Para analizar y determinar el estado actual del objeto de investigación se aplicaron diferentes métodos empíricos tales como la revisión de documentos y la entrevista. A continuación, se detallan los principales resultados obtenidos después de su puesta en práctica.

* Revisión de las encuestas de satisfacción de los clientes: La satisfacción de los clientes es un excelente indicador de los futuros beneficios de la empresa, el cliente externo es el juez de la calidad por lo que todo sistema orientado a la calidad debe tener en cuenta que el cliente es lo primero y para ello se debe conocer la opinión en base al servicio recibido (Lakshmanan, 2024). Las deficiencias encontradas principalmente relacionadas con el departamento de servicios técnicos fueron: problemas de mantenimiento en el área habitacional, destacándose quejas relacionadas con las bañeras y duchas y fallos en las cajas fuertes, entre otras.
* Reportes de quejas de relaciones públicas: se realizó una revisión de los documentos que constituyen reportes de quejas en el hotel en el período de febrero a mayo de 2023.

**Fase 3. Análisis de la situación que presenta el departamento de servicios técnicos**

Se aplicó una entrevista al jefe de departamento de servicios técnicos, la misma es realizada con el objetivo de obtener información sobre las principales deficiencias de dicho departamento del hotel Iberostar Bella Vista.

**Fase 4. Diseño del plan de acciones**

Se diseñó un plan de acciones compuesto por un objetivo general (Figura 2), tres etapas que incluyen: la planificación, donde se elaboran y presentan las acciones con sus responsables y fecha de cumplimiento; la ejecución, donde se pone en práctica dichas acciones y; el control y evaluación de los resultados. Cabe destacar que las acciones propuestas no solo involucran al departamento de servicios técnicos sino también a otros departamentos del hotel como el de Relaciones Públicas y Recepción por el estrecho vínculo que existe entre ellos y la misión que tienen todos de satisfacer al cliente.



**Figura 2.** Elementos que integran el plan de acción.

Fuente: elaboración propia.

Objetivo general del plan de acción: proporcionar al Hotel Iberostar Bella Vista acciones para contribuir a elevar la satisfacción del cliente relacionado con los servicios técnicos.

**Resultados y discusión**

Se procedió a la aplicación del procedimiento propuesto.

**Fase 1. Búsqueda bibliográfica**

El plan de acción es un sistema organizado que toma en cuenta aspectos cualitativos (Aucancela y Velasco, 2021), para que el objeto de estudio logre modificar cambios capaces de ser verificados y obtener resultados después de la ejecución de diversas actividades. Es el documento en el que se recogen todos los objetivos a conseguir (Cueva Jiménez y Atarama Talledo, 2022), y, sobre todo, cómo conseguirlos. Se plantea que es una hoja de ruta que ayudará a cumplir las metas y objetivos trazados con anterioridad (Vargas et al., 2023).

Después de analizar qué es un plan de acción se asume como concepto propio que: plan de acción en el mundo empresarial traza el mejor camino hacia la consecución de sus objetivos. Son planes a distintos niveles en los cuales se determinan objetivos, responsables y fecha para su cumplimiento, es decir, las actividades necesarias para convertirlo en realidad. Pueden incluir etapas para su puesta en práctica.

**Fase 2. Análisis de las encuestas de satisfacción y reportes de quejas**

De la revisión del reporte de quejas de relaciones públicas del hotel se encuentra un total de 224 quejas relacionadas con el área de mantenimiento entre los meses de febrero a mayo del 2023, datos expuestos en la figura 3.



**Figura 3.** Reportes de quejas de Relaciones Públicas.

Fuente: elaboración propia.

Febrero fue donde se reportó más quejas relacionadas con el departamento elemento que coincide con uno de los meses de alza turística en el país.

**Fase 3. Análisis de la situación que presenta el departamento de servicios técnicos**

De la aplicación de la entrevista se obtuvieron los siguientes resultados:

* El departamento cuenta con un total de 48 trabajadores los cuales se dividen en carpintero, electricistas, técnicos de habitaciones, plomero, albañil y corrientes débiles, por el momento la plantilla está casi cubierta solo faltan dos técnicos.
* El hotel se encuentra en espera de la aprobación, por parte del Grupo Nacional de Gaviota, del plan de mantenimiento de la instalación; por el cual que se rige el departamento.
* En muchas ocasiones no son aprobadas las estrategias que propone el departamento para el mantenimiento de la instalación.
* Los principales problemas que presenta el departamento, que afectan a la satisfacción del cliente, están dados en su mayoría: en el área habitacional, concentrándose fundamentalmente: en las añeras, cerraduras, cajas fuertes y la humedad de las habitaciones.
* Las principales deficiencias con las que cuenta el departamento van encaminadas a la falta de recursos y herramientas.

Después de analizar los resultados obtenidos con la aplicación de los métodos y técnicas expuestas, se concluye que existen numerosas deficiencias en el departamento de Servicios técnicos que provocan insatisfacción de los clientes en el Hotel Iberostar Bella Vista. Se pudo identificar además que la principal causa que provoca esta situación está dada por falta de recursos y herramientas con las que cuenta el departamento en estos momentos. Este es un factor objetivo dado, entre otras cuestiones, por las difíciles condiciones económicas por las que atraviesa el país, consecuencias de una Pandemia de Covid 19 que afectó al mundo recientemente y agudizado por las severas medidas unilaterales que impone el bloqueo genocida de los Estados Unidos a la isla.

**Fase 4. Diseño del plan de acciones**

La tabla 1 muestra el plan de acción, donde se concibe cada una de las actividades a realizar, con sus responsables y fecha de cumplimiento.

**Tabla 1.** Plan de acción.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Acción** | **Responsable** | **Fecha de Cumplimiento** |
| 1 | Brindar información detallada al cliente, desde su llegada a su instalación sobre el uso de la cerraduras, llavines y cajas fuertes. | Personal del departamento de Recepción (R) | Permanente |
| 2 | Capacitar adecuadamente al personal de limpieza para que realice comprobaciones básicas de los equipos e instalaciones del hotel, liberando a los técnicos e ingenieros de mantenimiento para que se centren en tareas más complejas. | Personal que decida el departamento de Servicios Técnicos (ST) | En meses que antecedan el alza turística |
| 3 | Propiciar una comunicación rápida y eficaz entre el cliente y el encargado de tramitar y hacer cumplir la queja en el departamento. | Trabajadores del departamento de Relaciones Públicas (RP) | Permanente |
| 4 | Resolver la queja o reclamación de inmediato, si es posible, y si no, precisar cuándo y cómo se va a solucionar procurando no prometer lo que no se pueda cumplir. | Personal del departamento de RP y ST | Permanente |
| 5 | Agradecer al cliente que haya presentado la queja lo cual contribuye a mejorar el servicio que ofrece la instalación. | Personal del departamento RP y ST | Permanente |
| 6 | Mantener informado al cliente sobre la resolución de la queja. | Personal del departamento RP y ST | Permanente |
| 7 | Comunicar personalmente al cliente, en caso que no tenga solución inmediata la queja, pidiéndole disculpas y documentando y razonado para que el cliente entienda. | Personal del departamento RP y ST |  |
| 8 | Dar seguimiento a las labores que se están llevando a cabo para cambiar las bañeras de todas las habitaciones por platos de ducha, lo cual evitará las filtraciones en los baños. | Personal del departamento de ST | Según el Cronograma de trabajo |

Fuente: elaboración propia.

Para la ejecución y puesta en práctica del plan de acción se recomienda que el mismo sea objeto de análisis y aprobación por parte de los miembros del consejo de dirección del hotel y de los jefes de departamento implicados en las acciones a realizar. Se considera además que las acciones propuestas no son las únicas posibles, pueden y deben ser enriquecidas a partir de la experiencia y creatividad de los directivos y trabajadores del hotel, es por eso muy importante el análisis colectivo.

El control es un elemento importante para el cumplimiento exitoso de este plan de acción. Consiste fundamentalmente en examinar la puesta en marcha de cada una de las acciones que lo componen. Por otra parte, el propósito fundamental de la evaluación es someter a valoración las acciones ejecutadas y los resultados obtenidos después de su aplicación. En esta etapa se recomienda analizar los últimos reportes de quejas y de las encuestas de satisfacción al cliente una vez ejecutado el plan de acción en un periodo determinado. Pues se considera que la mayoría de sus acciones deben implementarse de forma permanente.

**Conclusiones**

Se definió un procedimiento metodológico basado en estudios anteriores y adaptado al caso específico que se trata en el artículo.

Los métodos y herramientas empleados permitieron diagnosticar el estado actual de la satisfacción de los clientes relacionados con los servicios técnicos del Hotel Iberostar Bella Vista

A partir del análisis de los resultados del diagnóstico se diseñó un Plan de acción en el departamento de Servicios Técnicos para dar solución a uno de los problemas fundamentales del hotel, que permitirá mejorar la satisfacción de los clientes, desde una mejor experiencia turística.

**Referencias bibliográficas**

Aucancela, B., & Velasco, V. (2021). Gestión turística como herramienta de desarrollo sostenible de la microcuenca del río Chimborazo, cantón Riobamba. *Revista Chakiñan de Ciencias Sociales y Humanidades*(13), 102-116. <https://doi.org/10.37135/chk.002.13.06>.

Cabrera Estrada, Y., & Gutiérrez López, O. (2021). "El Caribe que nos une” Relaciones Públicas en Cuba: una mirada desde el Turismo. *Revista Internacional de Relaciones Públicas, 11*(22), 27-48. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8290550.pdf>.

Cueva Jiménez, L. U., & Atarama Talledo, F. R. (2022). Gestión del plan de marketing de una vidriería en la ciudad de Piura-Perú. *TURYDES: Revista sobre Turismo y Desarrollo local sostenible, 15*(33), 1-18. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9245082.pdf>.

Lakshmanan, R. (2024). Service quality and innovation in air transport. In *Innovative Technologies for Increasing Service Productivity* (pp. 244-273). <https://doi.org/10.4018/979-8-3693-2019-8.ch016>.

Lazar, A. M. (2020). Aspects Regarding Perception of Wearing Eyeglasses Frames Made of Composite Materials and/or Contact Lenses. *Macromolecular Symposia, 389*(1), Article 1900095. <https://doi.org/10.1002/masy.201900095>.

Manero, A., Yusoff, A., Lane, M., & Verreydt, K. (2024). A national assessment of the economic and wellbeing impacts of recreational surfing in Australia. *Marine Policy, 167*, Article 106267. <https://doi.org/10.1016/j.marpol.2024.106267>.

Longart, P. (2020). Understanding hotel maintenance management. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism, 21*(3), 267-296. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2019.1658148>.

Paliwal, M., Chatradhi, N., Singh, A., & Dikkatwar, R. (2024). Smart tourism: antecedents to Indian traveller's decision. *European Journal of Innovation Management, 27*(5), 1521-1546. <https://doi.org/10.1108/EJIM-06-2022-0293>.

**Roman, M., & Kawęcki, N. (2024). Agritourism in academic research: Literature review and cluster analysis. *Turyzm/Tourism*, 34(1), 45-55.** <https://doi.org/10.18778/0867-5856.34.1.04>**.**

Romaní Bendig, B., Espinosa Manfugás, J. M., Pérez Cabelleira, L., & Calás Fernández, D. (2019). Satisfacción del cliente con los servicios de alimentos y bebidas en hoteles del destino Cuba. *Rosa dos Ventos, 11*(1), 103-117. <https://www.redalyc.org/journal/4735/473559029008/473559029008.pdf>.

Sgroi, F., & Modica, F. (2024). Digital technologies for the development of sustainable tourism in mountain areas. *Smart Agricultural Technology, 8*, Article 100475. <https://doi.org/10.1016/j.atech.2024.100475>.

Snellman, J. E., Barreiro, N. L., Barrio, R. A., Ventura, C. I., Govezensky, T., Kaski, K. K., & Korpi-Lagg, M. J. (2024). Socio-economic pandemic modelling: case of Spain. *Scientific Reports, 14*(1), Article 817. <https://doi.org/10.1038/s41598-023-44637-y>.

Torres-Sainz, R., Trinchet-Varela, C. A., & Pérez-Vallejo, L. M. (2022). Mapping of the scientific production on maintenance management in hotels in Scopus. *Revista interamericana de ambiente y turismo, 18*(2), 195-206. <https://doi.org/10.4067/S0718-235X2022000200195>.

Tu, D., Li, P., Zhu, H., Pan, Y., & Li, T. T. (2024). Returning to workplace after childbirth: Challenges faced by female employees in star-rated hotels, China. *Tourism Management Perspectives, 52*, Article 101259. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2024.101259>.

Umar, A., & Silikwa, N. (2020). The state of efficient-energy utilization in some Mubi metropolis hotels, Nigeria. *International Journal of Research and Review, 7*(2), 128-139.

Vargas, F., Ávalos, I., & Segura, J. (2023). Plan de Acción. Estrategia de ganadería sostenible para las cadenas productivas de carne y leche 2023-2028. *Serie Técnica. Informe Técnico*. <https://repositorio.catie.ac.cr/bitstream/handle/11554/2844/BCO23119374e.pdf?sequence=3>.

**Contribución autoral**

**Lic. Reniel Toledo Gómez:** concepción de la idea de proyecto, determinación del procedimiento, revisión documental, elaboración del documento original, aplicación de herramientas, estudio de campo.

**Lic. Yaremy García Hernández:** concepción de la idea de proyecto, determinación del procedimiento, revisión documental, elaboración del documento original, aplicación de herramientas, estudio de campo.

**Lic. Sandy Sánchez Pérez:** determinación del procedimiento, revisión documental, elaboración del documento original, aplicación de herramientas, estudio de campo.

**Dr. C. Yasniel Sánchez Suárez:** revisión documental, elaboración del documento original, aplicación de herramientas, estudio de campo.

**Conflicto de intereses**

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.