El Hotel Arenal Springs Resort & Spa dentro de la política de control de calidad creo la comisión de servicio al cliente quienes llevan los controles y tienen como finalidad la mejora continua de los servicios brindados por el hotel.

Se implementó una matriz la cual determina la calidad de los servicios que se brindan, donde se pueden evidenciar que estos no son afectados por la política de sostenibilidad, donde se realizan las mejoras pertinentes para descartar las quejas sin afectar las inversiones realizadas en equipos sostenibles.

Ver adjunto matriz de registro de quejas (ver filas resaltadas en color verde), donde se evidencias quejas sobre agua caliente y además se realizaron las modificaciones correspondientes.