|  |  |
| --- | --- |
| **Causas** | **Consecuencias** |
| Falta de aplicativos para administrar hoteles | Los encargados llevan anotaciones en papel y lápiz |
| Los usuarios no conocen la totalidad de servicios (piscina, wifi, desayunos, parqueadero, servicio a la habitación) que hay en el hotel | No se aprovechan totalmente los servicios del hotel |
| Muchas veces los encargados no tienen certeza de cuantas habitaciones están libres | Haya desorden y confusión para asignar habitaciones |
| No hay quien administre como tal los gastos (servicios a la habitación tales como comidas, bebidas, artículos de aseo, entre otras) de un usuario en hotel | Hay perdidas de dinero o clientes insatisfechos por cobrar más |
| No hay un registro de salidas de usuarios que garantice el tiempo que permanece el usuario y el costo que implica salir después del horario | Hay conflictos con los usuarios y perdida desmesurada de tiempo y dinero |
| El servicio de habitación solo puede realizarse por medio telefónico o comunicándose directamente con el encargado | Los usuarios deben dirigirse al encargado para hacer el pedido o llamar y muchas veces no es tan eficiente. |
| Existe un servicio en algunos hoteles de desayuno, pero la mayoría de las personas no conoce el menú ni el horario en el que se ofrece. | Los usuarios deben preguntar directamente al encargado sobre ese servicio y muchas veces no participan. |
| Los encargados no conocen con exactitud los precios y descuentos por persona | No se gestiona bien el dinero y hay déficit en las cuentas |
| No siempre se tiene en cuenta los productos que hay en el hotel(minibar) | Muchos usuarios no compran nada porque no saben los precios y los productos que ofrecen |
| No se tiene control exacto de los insumos de la habitación (toallas, papel, etc.) | Muchas de estas cosas se pierden o los usuarios se los llevan |
| Los usuarios no conocen la hora en que deben salir de la habitación | Genera disgustos en los usuarios y conflictos con los encargados |
| Los usuarios no tienen un medio para reportar los incidentes en la habitación | El encargado no sabe que problemas existen en una habitación especifica |
| No se notifica a tiempo la hora de salida | Cuando esto pasa existen |
| No se sabe cuales son las salidas de emergencia del hotel | En caso de una catástrofe habría confusión y riesgos para las personas |
| Los usuarios y encargados no saben con exactitud la ubicación de los extintores | En caso de un incendio habrá mas riesgos para los usuarios y encargados |
| Los usuarios no cuentan con un espacio para dejar sus opiniones acerca del servicio brindado por el hotel (PQR) | No se sabe con exactitud la calidad del servicio del hotel |
| El administrador no tiene una estadística real de cuantos usuarios ingresan al hotel semanalmente | No sabe con exactitud si aumenta o disminuye el número de usuarios |
| El administrador no tiene una estadística real de los incidentes reportados semanalmente | No se sabe con exactitud la calidad de los productos y servicios que esta brindando el hotel |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |