

MANUAL DE USUARIO

SISTEMA DE GESTIÓN HOTELERA

Universidad Mariano Gálvez de Guatemala
Facultad de Ingeniería en Sistemas de Información
Curso: Programación II
Versión del Sistema: 1.0
Fecha: Octubre 2025

1.1 ¿Qué es StayManager?

Es una aplicación web diseñada para facilitar la administración completa de un hotel. Permite gestionar reservas, habitaciones, huéspedes, pagos y generar reportes de manera sencilla y eficiente.

1.2 ¿Para quién es este manual?

Este manual está dirigido a:

- Personal de recepción
- Administradores del hotel
- Personal de contabilidad
- Gerentes

1.3 Características principales

- Gestión de habitaciones y disponibilidad
 - Sistema completo de reservas
 - Check-in y check-out rápido
 - Registro de cargos adicionales
 - Control de pagos múltiples
 - Reportes estadísticos en tiempo real
 - Bloqueo de habitaciones para mantenimiento
 - Búsqueda avanzada de reservas
-

2. REQUISITOS PARA USAR EL SISTEMA

2.1 Requisitos Técnicos

Hardware:

- Computadora con conexión a Internet o red local
- Monitor con resolución mínima de 1024x768

Software:

- Navegador web actualizado:
 - Google Chrome (recomendado)
 - Mozilla Firefox
 - Microsoft Edge
 - Safari

2.2 Conocimientos necesarios

- Uso básico de computadora
 - Navegación web
 - No se requiere conocimiento técnico avanzado
-

3. ACCESO AL SISTEMA

3.1 Ingreso al Sistema

Paso 1: Abra su navegador web

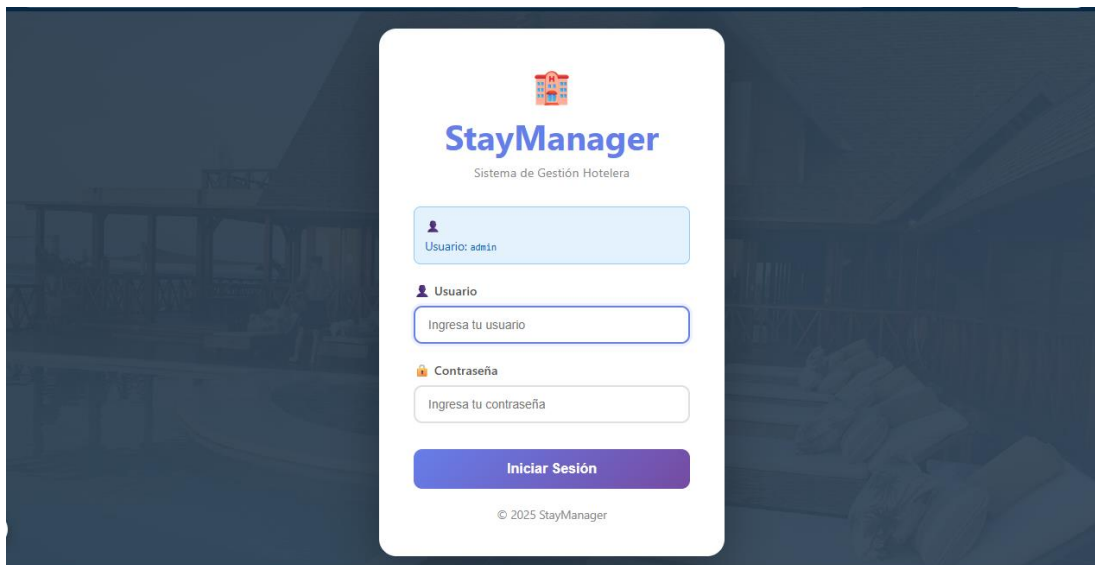
Paso 2: Ingrese la siguiente dirección:

`http://localhost:8081/Hotel/`

o

`http://[IP_DEL_SERVIDOR]:8081/Hotel/`

Paso 3: Se mostrará la pantalla de inicio de sesión



3.2 Iniciar Sesión

Campos a completar:

1. **Usuario:** Ingrese su nombre de usuario
 - o Ejemplo: admin

2. **Contraseña:** Ingrese su contraseña
 - La contraseña se muestra oculta por seguridad
3. Click en el botón "**Iniciar Sesión**"

Credenciales de demostración:

- Usuario: `admin`
- Contraseña: `admin123`

3.3 Problemas al iniciar sesión

"Usuario o contraseña incorrectos"

- Verifique que el usuario y contraseña sean correctos
- Asegúrese de no tener activado BLOQ MAYÚS
- Contacte al administrador si olvidó su contraseña

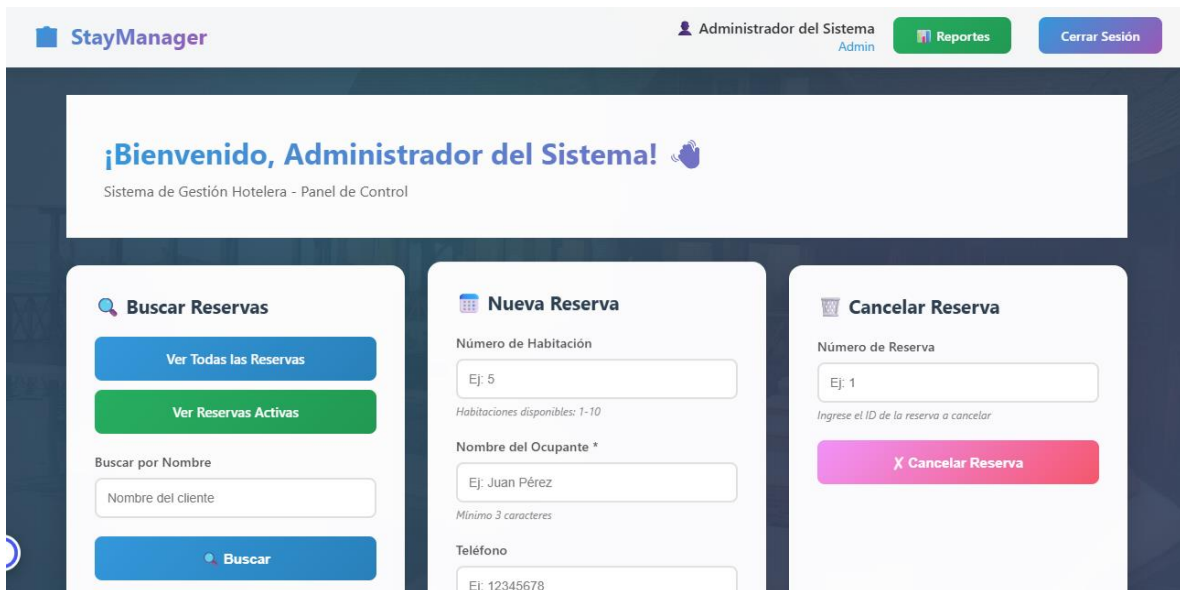
"Debes iniciar sesión para acceder"

- Su sesión expiró
- Debe iniciar sesión nuevamente

4. PANEL PRINCIPAL (DASHBOARD)

4.1 Descripción general

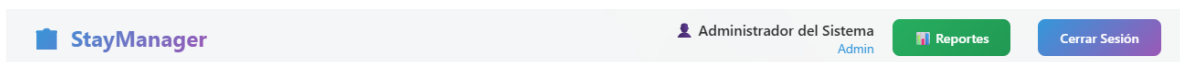
Después de iniciar sesión correctamente, llegará al **Dashboard** o panel principal. Este es el centro de control del sistema.



4.2 Elementos del Dashboard

Barra superior (Navbar):

- Logo del sistema
- Nombre del usuario (Ej: "Administrador del Sistema")
- Rol del usuario (Ej: "Admin")
- Botón Reportes (verde)
- Botón Cerrar Sesión (azul)




Tarjeta de Bienvenida:

- Mensaje de bienvenida personalizado
- Descripción del sistema



Módulos disponibles:

1. **Buscar Reservas**
 - Ver todas las reservas
 - Ver reservas activas
 - Buscar por nombre
 - Buscar por habitación


 **Buscar Reservas**

Ver Todas las Reservas

Ver Reservas Activas


Buscar por Nombre

Nombre del cliente

 **Buscar**


Buscar por Habitación

Número

 **Buscar**

2. Nueva Reserva

- Crear una reserva nueva
- Campos: habitación, cliente, fechas, contacto

 **Nueva Reserva**

Número de Habitación

Ej: 5

Habitaciones disponibles: 1-10

Nombre del Ocupante *

Ej: Juan Pérez

Mínimo 3 caracteres

Teléfono

Ej: 12345678

Opcional - 8 a 15 dígitos


Email

Ej: correo@ejemplo.com

Opcional


Fecha de Entrada

dd/mm/aaaa



Fecha de Salida

dd/mm/aaaa



Máximo 30 días

✓ Hacer Reserva

3. Cancelar Reserva

- Eliminar una reserva existente
- Libera la habitación automáticamente

 **Cancelar Reserva**

Número de Reserva

Ingrese el ID de la reserva a cancelar

 **Cancelar Reserva**

4. Gestión de Habitaciones

- Bloquear habitaciones para mantenimiento
- Ver historial de bloqueos

 **Gestión de Habitaciones**

Bloquea habitaciones para mantenimiento o limpieza. Las habitaciones bloqueadas no estarán disponibles para reservas.

 **Gestionar Bloqueos**

5. GESTIÓN DE RESERVAS

5.1 Crear una Nueva Reserva

Paso 1: En el Dashboard, localice la tarjeta "**Nueva Reserva**"

Paso 2: Complete los siguientes campos:

**Campos obligatorios (marcados con *):*

1. **Número de Habitación:**
 - Ingrese el número (1-100)
 - Ejemplo: 5
2. **Nombre del Ocupante:**
 - Nombre completo del huésped
 - Mínimo 3 caracteres, solo letras
 - Ejemplo: Juan Pérez
3. **Fecha de Entrada:**
 - Seleccione la fecha de check-in
 - No puede ser anterior a hoy
4. **Fecha de Salida:**
 - Seleccione la fecha de check-out
 - Debe ser posterior a la fecha de entrada
 - Máximo 30 días de estancia

Campos opcionales:

5. **Teléfono:**
 - Número de contacto (8-15 dígitos)
 - Ejemplo: 12345678
6. **Email:**
 - Correo electrónico
 - Ejemplo: juan@ejemplo.com

Paso 3: Click en "**Hacer Reserva**"

5.2 Confirmación de Reserva

Si la reserva es exitosa, verá una pantalla con:

✓ Reserva Exitosa

Número de Reserva: #13

Cliente:	Cristian de Leon
Habitación:	#7
Teléfono:	32134567
Email:	correo@ejemplo.com
Check-in:	27/10/2025
Check-out:	29/10/2025
Días:	2
Precio Total:	\$320.00

💡 Guarda el número de reserva #13 para futuras referencias o cancelaciones.

← Volver al Dashboard

Información mostrada:

- ✓ **Número de Reserva** (Ej: #15) - ¡**IMPORTANTE!** Guarde este número
- Nombre del cliente
- Número de habitación
- Fechas de entrada y salida
- Número de días
- Precio Total** calculado automáticamente

Botón: "← Volver al Dashboard"

5.3 Errores Comunes al Reservar

"No hay disponibilidad en la habitación X"

- La habitación está ocupada o en mantenimiento
- Seleccione otra habitación

"El número de habitación debe estar entre 1 y 10"

- Ingrese un número válido

"El nombre debe tener al menos 3 caracteres"

- Ingrese el nombre completo

"La fecha de salida debe ser posterior a la fecha de entrada"

- Corrija las fechas

"La estancia no puede ser mayor a 30 días"

- Reduzca el período de la reserva

5.4 Cancelar una Reserva

Paso 1: En el Dashboard, localice " **Cancelar Reserva**"

Paso 2: Ingrese el **Número de Reserva**

- Ejemplo: 15

Paso 3: Click en "**X Cancelar Reserva**"

Paso 4: Confirme la cancelación en el mensaje emergente

Resultado:

- La reserva se elimina
- La habitación queda disponible automáticamente
- Se muestra confirmación de éxito

⚠ PRECAUCIÓN: Esta acción no se puede deshacer

6. BÚSQUEDA DE RESERVAS


6.1 Ver Todas las Reservas

Paso 1: En el Dashboard, sección "**🔍 Buscar Reservas**"

Paso 2: Click en "**Ver Todas las Reservas**"

Resultado: Se muestra una tabla con:

- ID de reserva
- Habitación
- Cliente
- Fechas
- Estado (Pendiente/Activa/Completada)
- Precio
- Botón "Ver Detalle"

 **Todas las Reservas**

ID	Habitación	Cliente	Check-in	Check-out	Estado	Precio	Acciones	
#13	Hab 7	Cristian de Leon	2025-10-27	2025-10-29	Pendiente	\$320.00	Ver Detalle	Check-in
#12	Hab 6	Cristian Garcia	2025-10-24	2025-10-25	Pendiente	\$150.00	Ver Detalle	Check-in
#11	Hab 2	Juan Ortiz	2025-10-24	2025-10-25	Pendiente	\$110.00	Ver Detalle	Check-in
#10	Hab 1	Cristian de Leon	2025-10-24	2025-10-26	Completada	\$200.00	Ver Detalle	

Total: 4 reserva(s) encontrada(s)

[← Volver al Dashboard](#)

6.2 Ver Reservas Activas

Paso 1: Click en "**Ver Reservas Activas**"

Resultado: Solo muestra reservas con estado "Activa" o "Pendiente"

6.3 Buscar por Nombre

Paso 1: En el formulario de búsqueda por nombre

Paso 2: Ingrese el nombre o parte del nombre

- Ejemplo: Juan

Paso 3: Click en "**Buscar**"

Resultado: Muestra todas las reservas que coincidan

6.4 Buscar por Habitación

Paso 1: En el formulario de búsqueda por habitación

Paso 2: Ingrese el número de habitación

- Ejemplo: 5

Paso 3: Click en " **Buscar**"

Resultado: Muestra historial completo de esa habitación

6.5 Ver Detalle de una Reserva

Paso 1: En cualquier lista de reservas, click en "**Ver Detalle**"

Información mostrada:

Datos de la Reserva:

- Número de reserva
- Estado actual
- Cliente
- Habitación
- Teléfono y email
- Fechas de entrada/salida

Cargos Adicionales:

- Lista de todos los cargos extras
- Descripción y monto de cada uno

Pagos Realizados:

- Historial de pagos
- Método y monto de cada pago

Estado de Cuenta:

- Precio base de habitación
- Total de cargos adicionales
- Total a pagar
- Pagos realizados
- **SALDO** (en rojo si hay deuda, en verde si está pagado)

Acciones disponibles:

- ✓ Realizar Check-in (si está Pendiente)
- → Realizar Check-out (si está Activa)
 -
 - Agregar Cargo (si está Activa)
 -
 - Registrar Pago (si está Activa)



Reserva #10

Completada

Cliente
Cristian de Leon

Habitación
#1

Teléfono
49916989

Email
deleoncristian633@gmail.com

Check-in
2025-10-24

Check-out
2025-10-26

Cargos Adicionales

Fecha	Descripción	Monto
-------	-------------	-------

No hay cargos adicionales

Pagos Realizados

Fecha	Método	Monto
2025-10-23 21:44:26.0	Efectivo	\$200.00

Estado de Cuenta

Precio Base Habitación:	\$200.00
Cargos Adicionales:	\$0.00
Total a Pagar:	\$200.00
Pagos Realizados:	-\$200.00

Saldo: \$0.00

7. CHECK-IN Y CHECK-OUT

7.1 Realizar Check-in

¿Cuándo usar? Cuando el huésped llega al hotel

Paso 1: Busque la reserva del cliente

Paso 2: Click en "Ver Detalle"

Paso 3: Verifique que el estado sea "Pendiente"

Paso 4: Click en "✓ Realizar Check-in"

Resultado:

- Estado cambia a "**Activa**"
- Se registra en el sistema
- Ahora puede agregar cargos y pagos

#13	Hab 7	Cristian de Leon	2025-10-27	2025-10-29	Activa	\$320.00	Ver Detalle	Check-in
-----	-------	------------------	------------	------------	--------	----------	-------------	----------

7.2 Realizar Check-out

¿Cuándo usar? Cuando el huésped se retira del hotel

Paso 1: Busque la reserva activa del cliente

Paso 2: Click en "**Ver Detalle**"

Paso 3: IMPORTANTE: Verifique el estado de cuenta

- Asegúrese que el saldo sea \$0.00
- Si hay deuda, registre el pago antes de continuar

Paso 4: Click en "→ **Realizar Check-out**"

Resultado:

- Estado cambia a "**Completada**"
- Habitación queda "**Disponible**" automáticamente
- Se genera resumen final

#13	Hab 7	Cristian de Leon	2025-10-27	2025-10-29	Completada	\$320.00	Ver Detalle
-----	-------	------------------	------------	------------	------------	----------	-------------

8. GESTIÓN DE CARGOS Y PAGOS

8.1 Agregar Cargo Adicional

¿Cuándo usar? Cuando el huésped consume servicios extras

Paso 1: Entre al detalle de una reserva **Activa**

Paso 2: Click en "+ **Agregar Cargo**"

Paso 3: Complete el formulario:


1. **Descripción del Cargo:**

- Seleccione del menú desplegable:
 - Servicio a Habitación
 - Minibar
 - Lavandería
 - Restaurante
 - Spa
 - Estacionamiento
 - Teléfono
 - Otros
- 2. **Monto (\$):**
 - Ingrese el monto
 - Ejemplo: 25.00

Paso 4: Click en "✓ Agregar Cargo"

Resultado:

- El cargo se agrega a la cuenta
- Se actualiza el total a pagar
- Se muestra en la lista de cargos

 Estado de Cuenta	
Precio Base Habitación:	\$150.00
Cargos Adicionales:	\$25.00
Total a Pagar:	\$175.00
Pagos Realizados:	-\$0.00
Saldo: \$175.00	

8.2 Registrar Pago

¿Cuándo usar? Cuando el cliente realiza un pago (anticipos o pago final)

Paso 1: Entre al detalle de una reserva **Activa**

Paso 2: Click en "+ Registrar Pago"

Paso 3: Complete el formulario:


1. **Monto a Pagar (\$):**
 - Ingrese la cantidad


- Puede ser parcial o total
- Ejemplo: 200.00
- 2. **Método de Pago:**
 - Seleccione:
 - Efectivo
 - Tarjeta de Crédito
 - Tarjeta de Débito
 - Transferencia Bancaria
 - Cheque

Paso 4: Click en "✓ Registrar Pago"

Resultado:

- El pago se registra
- Se actualiza el saldo
- Se muestra en historial de pagos

 Estado de Cuenta	
Precio Base Habitación:	\$150.00
Cargos Adicionales:	\$25.00
Total a Pagar:	\$175.00
Pagos Realizados:	-\$25.00
Saldo: \$150.00	

 Pagos Realizados		
Fecha	Método	Monto
2025-10-24 20:23:50.0	Efectivo	\$25.00

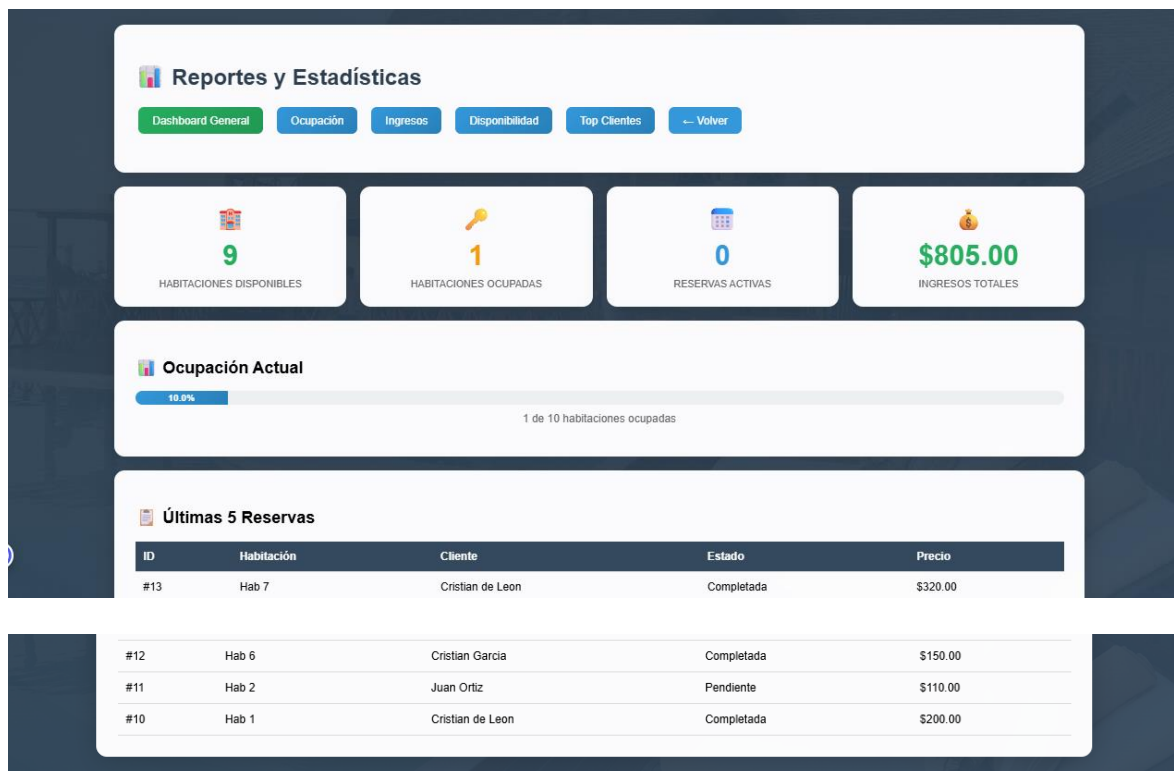
9. REPORTES

9.1 Acceder al Módulo de Reportes

Paso 1: En la barra superior, click en "**Reportes**" (botón verde)

Paso 2: Se mostrará el panel de reportes con 5 pestañas:

- Dashboard General
- Ocupación
- Ingresos
- Disponibilidad
- Top Clientes



9.2 Dashboard General

Información mostrada:

Tarjetas de Estadísticas:

- Habitaciones Disponibles
- Habitaciones Ocupadas
- Reservas Activas
- Ingresos Totales

Gráfico de Ocupación:

- Barra de progreso visual
- Porcentaje de ocupación actual

Últimas 5 Reservas:

- Tabla con las reservas más recientes

9.3 Reporte de Ocupación

Muestra: Estado detallado de cada habitación

Información por habitación:

- Número de habitación
- Tipo (Estándar/Superior/Suite)
- Estado actual (Disponible/Ocupada/Mantenimiento)
- Precio por noche
- Total de reservas históricas

Útil para: Planificación de mantenimiento y análisis de uso

9.4 Reporte de Ingresos

Muestra: Resumen financiero completo

Sección 1 - Por Reservas:

- Ingresos por estado (Pendiente/Activa/Completada)
- Cantidad de reservas
- Total por categoría

Sección 2 - Por Cargos Adicionales:

- Ingresos por tipo de cargo
- Cantidad de cada servicio
- Total por concepto

Total General:

- Suma de todo (grande y destacado en verde)

Útil para: Contabilidad, análisis financiero, toma de decisiones

9.5 Reporte de Disponibilidad

Muestra: Habitaciones libres para reservar

Información:

- Número de habitación
- Tipo
- Precio por noche
- Botón "Reservar" (link directo al Dashboard)

Útil para: Atención rápida a clientes, disponibilidad inmediata

9.6 Top 10 Clientes

Muestra: Clientes más frecuentes

Información:

- Posición (con medallas para los 3 primeros)
 - Nombre del cliente
 - Número de visitas
 - Total gastado
-

10. GESTIÓN DE BLOQUEOS

10.1 ¿Qué es el bloqueo de habitaciones?

El bloqueo permite poner habitaciones en "**Mantenimiento**" para que no estén disponibles para reservar mientras se realizan:

- Limpieza profunda
- Reparaciones
- Fumigación
- Remodelación

10.2 Acceder a Gestión de Bloqueos

Paso 1: En el Dashboard, localice "**Gestión de Habitaciones**"

Paso 2: Click en "**Gestionar Bloqueos**"

10.3 Vista de Habitaciones

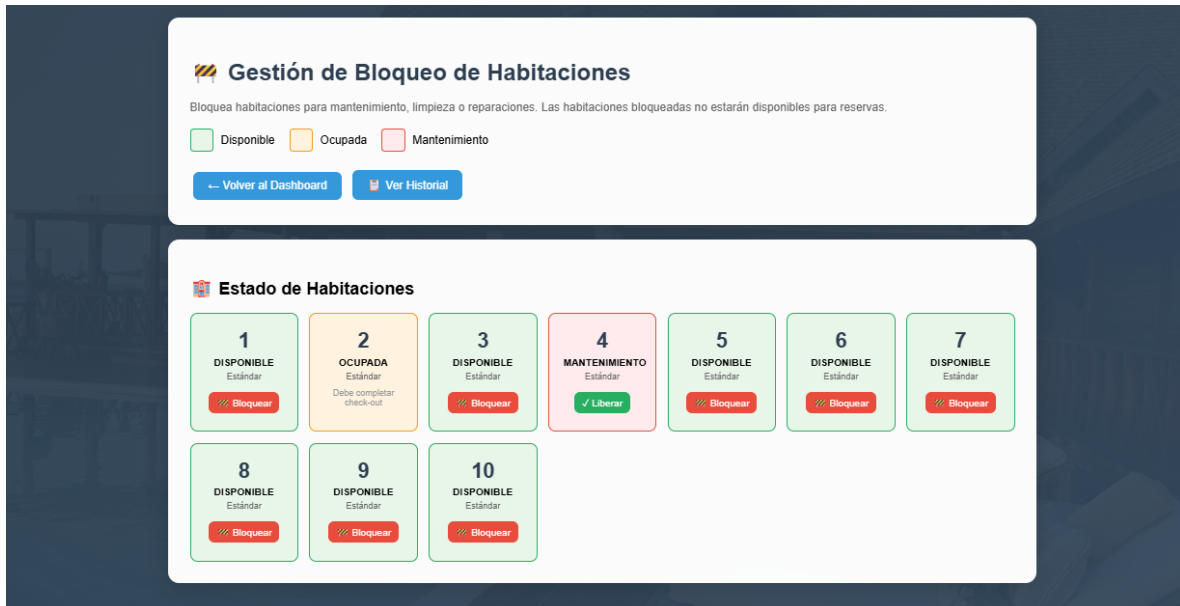
Se muestra:

- Todas las habitaciones en formato de cuadrícula
- Código de colores:
 - **Verde:** Disponible

- **Naranja:** Ocupada
- **Rojo:** Mantenimiento

Por cada habitación se ve:

- Número de habitación
- Estado actual
- Tipo de habitación
- Botón de acción



10.4 Bloquear una Habitación

Paso 1: Identifique una habitación **Disponible** (verde)

Paso 2: Click en "**Bloquear**"

Resultado:

- La habitación cambia a estado "**Mantenimiento**" (rojo)
- Se registra en el historial
- No se puede reservar hasta que se desbloquee

⚠ **NOTA:** No se pueden bloquear habitaciones ocupadas

10.5 Desbloquear una Habitación

¿Cuándo usar? Cuando el mantenimiento terminó

Paso 1: Identifique una habitación en **Mantenimiento** (rojo)

Paso 2: Click en "**Liberar**"

Resultado:

- La habitación vuelve a "**Disponible**" (verde)
- Se registra en el historial
- Está lista para reservar

10.6 Ver Historial de Bloqueos

Paso 1: En la pantalla de bloqueos, click en "**Ver Historial**"

Muestra:

- Habitación bloqueada
- Acción (BLOQUEADA/DESBLOQUEADA)
- Motivo del bloqueo
- Fecha y hora
- Usuario que realizó la acción

Útil para: Auditoría, control de mantenimientos, estadísticas

11. CERRAR SESIÓN

11.1 Salir del Sistema

Paso 1: En la barra superior, click en "**Cerrar Sesión**" (botón azul)

Resultado:

- Su sesión se cierra
- Es redirigido a la página de login
- Nadie más puede acceder con su cuenta hasta que vuelva a iniciar sesión

⚠ IMPORTANTE: Siempre cierre sesión al terminar de usar el sistema, especialmente en computadoras compartidas

12. PREGUNTAS FRECUENTES

12.1 Preguntas sobre Reservas

¿Puedo editar una reserva ya creada? No directamente. Debe cancelar la reserva antigua y crear una nueva.

¿Qué hago si me equivoqué en el número de habitación? Cancele la reserva y cree una nueva con el número correcto.

¿Se puede reservar una habitación para hoy mismo? Sí, la fecha de entrada puede ser la fecha actual.

¿Cuántos días máximo puedo reservar? El sistema permite hasta 30 días de estancia por reserva.

12.2 Preguntas sobre Pagos

¿Se puede pagar en partes? Sí, puede registrar múltiples pagos para una misma reserva.

¿Qué pasa si hay saldo pendiente al hacer check-out? El sistema permite hacer check-out con saldo pendiente, pero se recomienda cobrarlo antes.

¿Se puede cancelar un pago registrado? No, los pagos no se pueden eliminar..

12.3 Preguntas sobre Habitaciones

¿Qué significa que una habitación esté "Ocupada"? Tiene una reserva activa y no está disponible para nuevas reservas.

¿Cómo libero una habitación ocupada? Realice el check-out de la reserva activa.

¿Puedo bloquear una habitación ocupada? No, primero debe completar el check-out.

12.4 Preguntas sobre el Sistema

¿Desde dónde puedo acceder? Desde cualquier computadora conectada a la red del hotel.

¿Funciona en celulares? Sí, pero la experiencia es mejor en computadora o tablet.

¿Se guardan automáticamente los cambios? Sí, todo se guarda inmediatamente en la base de datos.

¿Puedo recuperar una reserva borrada? No, las cancelaciones son permanentes.

13. SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

13.1 Problemas de Acceso

"No puedo acceder a la página"

- Verifique que el servidor esté encendido
- Revise la conexión de red
- Verifique la dirección URL

"La página se ve rara/sin estilos"

- Actualice la página (F5)
- Limpie la caché del navegador (Ctrl+F5)
- Pruebe con otro navegador

"Mi sesión se cerró sola"

- Las sesiones expiran después de 30 minutos de inactividad
- Vuelva a iniciar sesión

13.2 Problemas con Reservas

"No puedo reservar la habitación que quiero"

- Verifique que esté disponible (no ocupada ni en mantenimiento)
- Revise las fechas
- Pruebe con otra habitación

"El precio no se calcula"

- Verifique que las fechas sean correctas
- La habitación debe tener precio configurado
- Contacte al administrador

"No aparece el número de reserva"

- Refresque la página
- Busque la reserva por nombre del cliente
- Si no aparece, la reserva no se creó correctamente

13.3 Problemas con Reportes

"Los reportes no muestran datos"

- Verifique que haya reservas en el sistema
- Actualice la página
- Contacte al soporte técnico

"Los números no coinciden"

- Los reportes se calculan en tiempo real
- Si acaba de hacer cambios, refresque la página

14. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Check-in: Proceso de registro de entrada del huésped al hotel

Check-out: Proceso de salida del huésped del hotel

Dashboard: Panel principal o tablero de control del sistema

Estado de cuenta: Resumen de cargos y pagos de una reserva

Habitación Disponible: Habitación lista para ser reservada

Habitación Ocupada: Habitación con una reserva activa

Mantenimiento: Estado de habitación bloqueada por reparación o limpieza

Reserva Activa: Reserva con check-in realizado (huésped en el hotel)

Reserva Completada: Reserva con check-out realizado (estancia finalizada)

Reserva Pendiente: Reserva creada pero sin check-in

Servlet: Componente del sistema que procesa solicitudes

Sesión: Período en el que un usuario está autenticado en el sistema

Saldo: Cantidad pendiente de pago

CONSEJOS FINALES

1. **Siempre cierre sesión** cuando termine de usar el sistema
2. **Guarde el número de reserva** al crear una
3. **Verifique el estado de cuenta** antes del check-out
4. **Use la búsqueda** para encontrar reservas rápidamente
5. **Revise los reportes** regularmente para ver el estado del hotel
6. **Bloquee habitaciones** con anticipación para mantenimientos programados
7. **Registre los pagos inmediatamente** cuando se reciban

¡Gracias por usar el Sistema de Gestión Hotelera StayManeger!

Este manual está sujeto a actualizaciones conforme el sistema evolucione.

Versión del Manual: 1.0

Fecha: Octubre 2025

Universidad Mariano Gálvez de Guatemala

FIN DEL MANUAL DE USUARIO