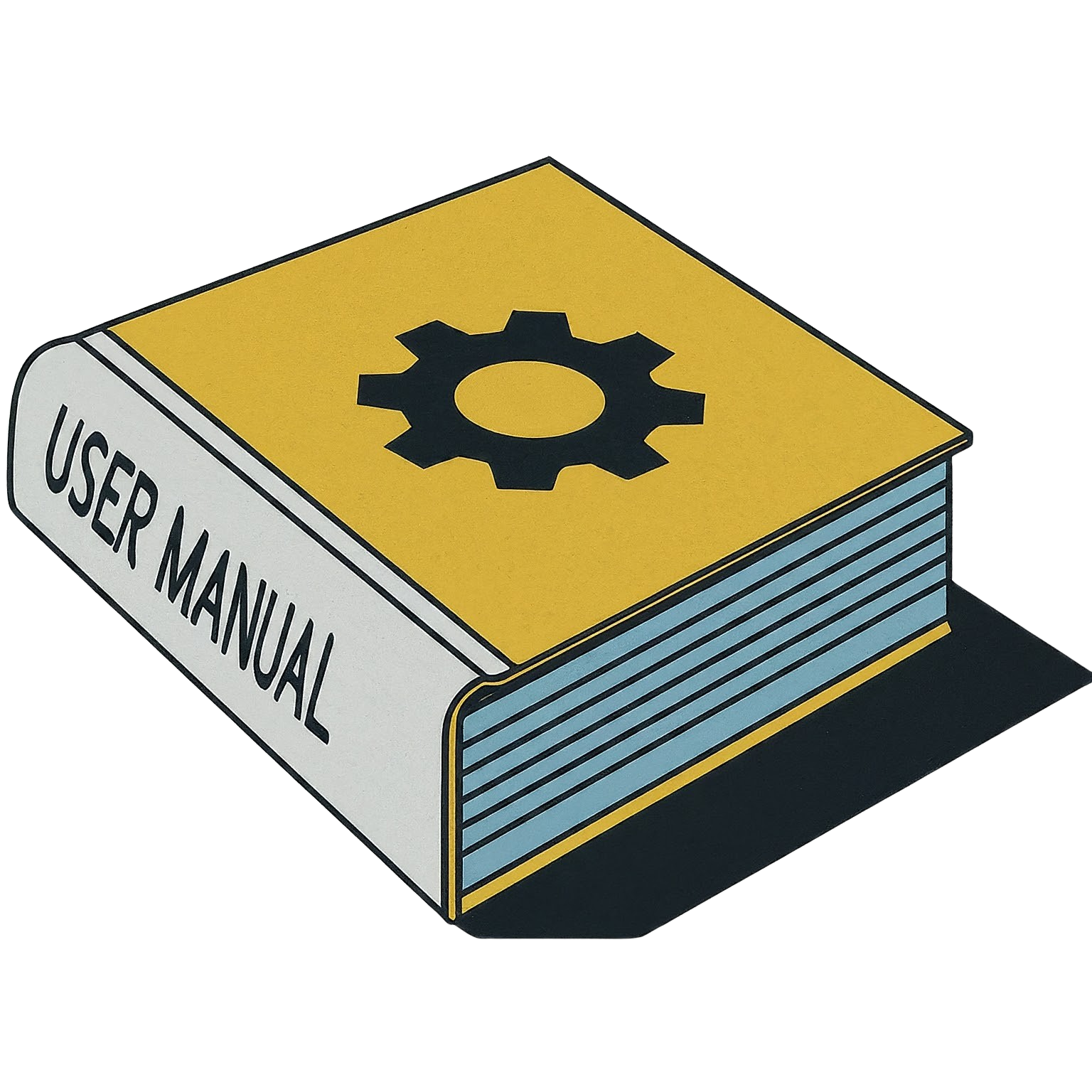
**Título: Manual de usuario final Hotel Management System**

**Equipo de desarrollo: Los del hotel sin paga**

**Última modificación: 26/07/2024**

**Ficha:2670586**

**Institución: Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA)**

**Programa de formación: Análisis y Desarrollo de Software (ADSO)**

****

ÍNDICE

[**Introducción 3**](#_e5hrc2wurnyc)

[**ALCANCE FUNCIONAL Y ORGANIZACIONAL 4**](#_c5zev0fnlmxp)

[Alcance Funcional 4](#_7whe3w3cjk9w)

[Alcance Organizacional 5](#_4tow1kvkf14o)

[**Prerrequisitos para el uso del sistema de información por parte del usuario final 6**](#_5yt5a1hisrkq)

[Prerrequisitos Técnicos 6](#_vdfo2e37dw8m)

[1. Hardware Requerido: 6](#_gerr1sfdimzh)

[2. Software Requerido: 6](#_m6tulwlyfehu)

[3. Red y Conectividad: 6](#_nvydl26jxmge)

[4. Capacitación del Cliente Final: 7](#_oses22eamm3x)

[5. Conocimiento Básico de Tecnología: 7](#_r6ifcat6mj2f)

[**Configuración del sistema en el computador de usuario 7**](#_gkjlhh2o1jad)

[1. Configuración de MySQL para Bases de Datos 7](#_psw95eogczm9)

[2. Instalación y Configuración del Servidor Web 7](#_yual4wlm92ai)

[3. Configuración de Red y Conectividad 7](#_ki12ell436i3)

[**Funcionalidades y servicios ofrecidos 8**](#_pskn7vf0nhn9)

[1. Gestión de Reservas 8](#_ezbd34qf7laj)

[2. Operaciones de Recepción 8](#_tiylevjsausd)

[3. Gestión de Habitaciones 9](#_ismyrlgjgl1e)

[4. Caja y Facturación 9](#_tpde1uvz80la)

[5. Informes y Reportes 10](#_rick16sytdh4)

[6. Capacitación y Aprendizaje Interactivo 10](#_3vhehnw2fu8h)

[7. Seguridad y Accesibilidad 10](#_eqp48eg19zjm)

[8. Interoperabilidad y Compatibilidad 11](#_picvs81lmfub)

[**Paso a paso de cada opción del sistema 11**](#_s32sscaw61ub)

[**1. Gestión de Usuarios 11**](#_uarzzzbbe5tx)

[2. Gestión de Huéspedes 12](#_vo5wioq0olct)

[3. Gestión de Habitaciones 12](#_ljm281omlt4q)

[4. Gestión de Reservas 13](#_qi0io59rcxj0)

[5. Registro de Entradas y Salidas 13](#_xo2gq6fq6b4a)

[6. Facturación 13](#_u20d36zeuf6l)

[7. Movimientos de Caja 14](#_ppxaaf2ooeve)

[8. Informes 14](#_xuhf2hn6hjpr)

[**Preguntas frecuentes 15**](#_poqvn4bz6qlw)

[Sobre Resultados 15](#_fieojc8u9mh8)

[Sobre Conceptos o Términos 15](#_73ojpw4b8m3j)

[Sobre Procedimientos 16](#_z85djj4gf25u)

[Sobre Interpretaciones 16](#_o5fy8m296pbw)

[Sobre Navegación 17](#_h04jlp62o3e5)

[**Solución de problemas 17**](#_tho15rfd0xum)

[1. Problemas de Inicio de Sesión 17](#_a3b5vmbvyvv9)

[2. Problemas de Conectividad 18](#_l7mft3dbfd8a)

[3. Problemas de Hardware 18](#_nvz5d7uu3ab7)

[4. Problemas de Software 18](#_592h85tyu9y9)

[5. Problemas de Funcionalidad 18](#_24v8rywrduxj)

[6. Problemas de Interoperabilidad 19](#_nxqifikr16yp)

[**Datos de contacto  
  
Glosario 19**](#_c6ivv9hopis4)

# Introducción

Mejorar la administración hotelera con una herramienta integral diseñada tanto para el aprendizaje como para la práctica profesional. Este software académico se centra en las necesidades de recepcionistas, auditores y jefes de recepción, permitiendo gestionar eficientemente reservas, check-ins y check-outs, facturación, mantenimiento de habitaciones y la generación de informes detallados sobre las operaciones del hotel.

# 

# ALCANCE FUNCIONAL Y ORGANIZACIONAL

#### **Alcance Funcional**

El alcance funcional del software de gestión hotelera abarca diversas áreas clave que son esenciales para el funcionamiento eficiente de un hotel. Este sistema está diseñado para automatizar y optimizar los procesos operativos, proporcionando a los usuarios una herramienta poderosa para la gestión diaria de las actividades hoteleras. Las principales funcionalidades del software incluyen:

**Gestión de Reservas:**

* **Reserva de Habitaciones:** Permite a los usuarios realizar reservas en tiempo real, gestionar la disponibilidad de habitaciones y asignar habitaciones específicas a los huéspedes.
* **Cancelaciones y Modificaciones:** Facilita la gestión de cancelaciones y cambios en las reservas de manera eficiente.

**Check-in y Check-out:**

* **Registro de Entrada:** Automatiza el proceso de check-in, reduciendo el tiempo de espera para los huéspedes y asegurando la precisión de la información registrada.
* **Registro de Salida:** Simplifica el proceso de check-out, garantizando que todas las transacciones y servicios utilizados por los huéspedes se facturen correctamente.

**Gestión de Clientes:**

* **Perfiles de Clientes:** Almacena información detallada de los huéspedes.

**Facturación y Pagos:**

* **Generación de Facturas:** Emite facturas detalladas y precisas para los huéspedes, incluyendo todos los cargos por servicios adicionales.
* **Procesamiento de Pagos:** Acepta y procesa diversos métodos de pago, asegurando una experiencia de pago sin inconvenientes.

**Reportes y Análisis:**

* **Informes Operativos:** Genera informes detallados sobre ocupación, ingresos y servicios utilizados

#### **Alcance Organizacional**

El alcance organizacional del software de gestión hotelera se enfoca en los diferentes grupos de usuarios y las formas en que el sistema impacta y mejora sus roles y responsabilidades dentro del entorno hotelero. Los principales grupos de usuarios afectados incluyen:

1. **Aprendices de Hotelería:**
   * **Capacitación Práctica:** Proporciona una plataforma para que los aprendices adquieran experiencia práctica en la gestión hotelera, aplicando sus conocimientos teóricos en un entorno simulado.
   * **Desarrollo de Competencias:** Ayuda a desarrollar habilidades en áreas como la atención al cliente, gestión operativa y toma de decisiones.
2. **Instructores:**
   * **Supervisión y Evaluación:** Permite a los instructores monitorear el progreso de los aprendices, evaluar su desempeño y proporcionar retroalimentación constructiva.
   * **Personalización de la Enseñanza:** Facilita la creación de escenarios de aprendizaje personalizados y adaptados a las necesidades individuales de los aprendices.
3. **Administradores del Sistema:**
   * **Configuración y Mantenimiento:** Los administradores pueden configurar y mantener el software, asegurando que funcione correctamente y se adapte a las necesidades específicas del programa educativo.
   * **Gestión de Seguridad:** Implementa medidas de seguridad para proteger la información sensible y garantizar la integridad de los datos.

# Prerrequisitos para el uso del sistema de información por parte del usuario final

La implementación exitosa de un sistema de hotelería requiere atención a estos prerrequisitos para garantizar que el personal pueda operar el sistema de manera efectiva y segura. Estos pasos aseguran que la tecnología está alineada con las necesidades del negocio y que el usuario final está preparado para usar el software

Estos prerrequisitos aseguran que tanto el hardware como el software estén en condiciones óptimas, y que el personal esté adecuadamente capacitado para operar el sistema.

### Prerrequisitos Técnicos

#### 1. Hardware Requerido:

- Computadoras o Terminales: Los dispositivos deben cumplir con las especificaciones mínimas del sistema, como tener suficiente RAM, almacenamiento y un procesador compatible.

- Dispositivos de Entrada/Salida: Deben estar disponibles teclados, ratón, monitores, impresoras.

- Dispositivos de Red: Conexión a Internet estable y segura (Wi-Fi o cableada) para la comunicación entre diferentes módulos del sistema.

- Servidores Locales o en la Nube: Dependiendo del tipo de implementación es necesario contar con servidores robustos para manejar el sistema de gestión hotelera.

#### 

#### 2. Software Requerido:

- Sistema Operativo Compatible: El sistema debe ser compatible con los sistemas operativos utilizados por el hotel (Windows, macOS, Linux, etc.).

- Navegador Web Actualizado: El sistema es web-based, se debe contar con navegadores actualizados (Chrome, Firefox, Safari, etc.).

- Base de Datos: Instalación y configuración de la base de datos requerida (MySQL)

- Software de Gestión Hotelera: Instalación y configuración completa del sistema de gestión hotelera que incluye todos los módulos necesarios (reservas, check-in/check-out, facturación, etc.).

#### 

#### 3. Red y Conectividad:

- Conexión a Internet: Debe ser estable y de alta velocidad para facilitar las operaciones en línea.

Prerrequisitos de Capacitación y Conocimientos

#### 4. Capacitación del Cliente Final:

- Manuales y Guías de Usuario: Disponibilidad de documentación detallada que incluya guías paso a paso sobre el uso del sistema.

#### 5. Conocimiento Básico de Tecnología:

- Competencia en Uso de Computadoras: Habilidad para operar dispositivos informáticos básicos y realizar tareas como enviar correos electrónicos, usar hojas de cálculo, etc.

- Conocimiento de Seguridad de Datos: Conciencia sobre la importancia de proteger datos sensibles y seguir las mejores prácticas de seguridad cibernética.

# Configuración del sistema en el computador de usuario

#### Configuración de MySQL para Bases de Datos

Nuestro sistema hotelero necesitará conectarse a una base de datos para almacenar y recuperar información relacionada con reservas, check-ins, pagos, y muchas cosas más. Por eso el usuario necesitará instalar MySQL el cual es un programa muy popular desarrollado para la gestión de bases de datos. MySQL es crucial para el acceso y la integridad de los datos. Una configuración inadecuada de bases de datos podría llevar a problemas de acceso a datos y fallos en el sistema.

·

#### Instalación y Configuración del Servidor Web

El software hotelero funcionará en línea dentro del entorno del hotel, por lo que se necesita un servidor web (como Apache) para alojar la aplicación. La configuración adecuada del servidor web asegura que la aplicación esté disponible y funcione correctamente para los usuarios internos del hotel. Esto incluye la configuración de servidores web para manejar solicitudes HTTP y HTTPS, asegurando que las operaciones internas del hotel se realicen sin problemas técnicos.

·

#### Configuración de Red y Conectividad

Dado que el software se utilizará en el entorno interno del hotel, es esencial garantizar una red interna (LAN) estable y rápida. La red debe estar configurada para soportar el tráfico generado por el sistema sin causar lentitud o interrupciones. Esto incluye asegurar que todos los dispositivos de la red puedan acceder al servidor de manera eficiente y segura para poder llevar a cabo todas las operaciones.

# Funcionalidades y servicios ofrecidos

#### **1. Gestión de Reservas**

**Descripción:** Permite la creación, modificación y cancelación de reservas de habitaciones.

**Instrucciones:**

1. **Crear Reserva:**
   * Navega al módulo de gestión de reservas.
   * Haz clic en "Crear nueva reserva".
   * Completa los detalles del huésped (nombre, documento de identidad, contacto).
   * Selecciona la habitación y especifica las fechas de entrada y salida.
   * Guarda la reserva y confirma los detalles.
2. **Modificar Reserva:**
   * Encuentra la reserva en el listado de reservas.
   * Haz clic en "Modificar".
   * Cambia los detalles necesarios (fechas, habitación, información del huésped).
   * Guarda los cambios.
3. **Cancelar Reserva:**
   * Encuentra la reserva en el listado de reservas.
   * Haz clic en "Cancelar".
   * Confirma la cancelación.

#### **2. Operaciones de Recepción**

**Descripción:** Facilita el proceso de check-in y check-out, registro de pagos y generación de facturas.

**Instrucciones:**

1. **Check-In:**
   * Selecciona la reserva del huésped.
   * Verifica la información del huésped y asigna la habitación.
   * Completa el registro de entrada (tarjeta de registro, datos del huésped, número de habitación).
   * Genera la factura inicial.
   * Confirma el check-in.
2. **Check-Out:**
   * Encuentra la reserva del huésped.
   * Verifica el estado de la habitación y cualquier cargo adicional.
   * Genera la factura final.
   * Completa el registro de salida (tarjeta de registro, datos del huésped, número de habitación).
   * Confirma el check-out.
3. **Registro de Pagos:**
   * Accede a la reserva del huésped.
   * Selecciona "Registrar Pago".
   * Introduce los detalles del pago (método, monto).
   * Guarda y confirma el pago.
4. **Generación de Facturas:**
   * Accede a la reserva del huésped.
   * Selecciona "Generar Factura".
   * Revisa los detalles y cargos.
   * Guarda y emite la factura.

#### **3. Gestión de Habitaciones**

**Descripción:** Monitorea el estado de las habitaciones, asigna habitaciones y gestiona el mantenimiento.

**Instrucciones:**

1. **Monitorear Estado de Habitaciones:**
   * Accede al módulo de gestión de habitaciones.
   * Visualiza el estado de cada habitación (disponible, ocupada, en mantenimiento).
   * Filtra y busca habitaciones por estado.
2. **Asignar Habitaciones:**
   * Selecciona una reserva.
   * Elige una habitación disponible.
   * Asigna la habitación al huésped.
   * Guarda la asignación.
3. **Gestionar Mantenimiento:**
   * Selecciona la habitación en el módulo de gestión de habitaciones.
   * Marca la habitación como "En Mantenimiento".
   * Introduce detalles del mantenimiento requerido.
   * Guarda y actualiza el estado.

#### **4. Caja y Facturación**

**Descripción:** Procesa pagos, registra transacciones financieras y genera informes de auditoría.

**Instrucciones:**

1. **Procesar Pagos:**
   * Accede a la reserva del huésped.
   * Selecciona "Registrar Pago".
   * Introduce los detalles del pago (método, monto).
   * Guarda y confirma el pago.
2. **Registrar Transacciones Financieras:**
   * Accede al módulo de caja.
   * Selecciona "Registrar Transacción".
   * Introduce los detalles de la transacción (tipo, monto, descripción).
   * Guarda la transacción.
3. **Generar Informes de Auditoría:**
   * Accede al módulo de informes.
   * Selecciona "Generar Informe de Auditoría".
   * Especifica el período y otros criterios.
   * Genera y guarda el informe.

#### **5. Informes y Reportes**

**Descripción:** Genera informes detallados sobre diversas actividades y estados del hotel.

**Instrucciones:**

1. **Generar Informes:**
   * Accede al módulo de informes.
   * Selecciona el tipo de informe (reservas, ingresos, ocupación).
   * Especifica el período y otros criterios.
   * Genera y guarda el informe.
2. **Visualizar Reportes:**
   * Accede al módulo de reportes.
   * Selecciona el reporte deseado.
   * Revisa y analiza los datos presentados.

#### **6. Capacitación y Aprendizaje Interactivo**

**Descripción:** Proporciona tutoriales interactivos y simulaciones para facilitar la comprensión de los procesos del sistema.

**Instrucciones:**

1. **Acceder a Tutoriales:**
   * Navega al módulo de capacitación.
   * Selecciona el tutorial deseado.
   * Sigue las instrucciones y completa los ejercicios interactivos.
2. **Simulaciones:**
   * Selecciona el módulo de simulaciones.
   * Elige el escenario a simular.
   * Participa en la simulación y aplica los conocimientos adquiridos.

#### **7. Seguridad y Accesibilidad**

**Descripción:** Garantiza la protección de datos personales y financieros, y asegura la accesibilidad para todos los usuarios.

**Instrucciones:**

1. **Gestión de Seguridad:**
   * Accede al módulo de seguridad.
   * Configura los niveles de autenticación y autorización.
   * Monitorea y actualiza las políticas de seguridad regularmente.
2. **Configuración de Accesibilidad:**
   * Accede a las opciones de accesibilidad en el menú de configuración.
   * Ajusta las preferencias según las necesidades del usuario (tamaño de fuente, contraste).
   * Guarda las configuraciones.

#### **8. Interoperabilidad y Compatibilidad**

**Descripción:** Asegura la compatibilidad con otros sistemas utilizados por el hotel y maneja grandes volúmenes de tráfico de red.

**Instrucciones:**

1. **Configuración de Compatibilidad:**
   * Accede al módulo de configuración del sistema.
   * Selecciona "Compatibilidad".
   * Ajusta las configuraciones para integrar con otros sistemas (sistemas de pago, plataformas de reservas online).
   * Guarda las configuraciones.
2. **Gestión de Tráfico de Red:**
   * Monitorea el tráfico de red desde el panel de control.
   * Ajusta los parámetros de rendimiento según sea necesario.
   * Implementa medidas para asegurar la disponibilidad y confiabilidad de la comunicación.

# Paso a paso de cada opción del sistema

#### 1. Gestión de Usuarios

**Objetivo:** Permitir la administración de usuarios (crear, editar, eliminar, listar).

**Pasos:**

1. **Diseñar la Interfaz de Usuario (UI):**
   * Crear formularios para agregar, editar y eliminar usuarios.
   * Crear una tabla o lista para mostrar los usuarios existentes.
2. **Implementar las Funciones de Backend:**
   * **Agregar Usuario:** Crear una función que inserte nuevos usuarios en la base de datos.
   * **Editar Usuario:** Crear una función que actualice la información del usuario.
   * **Eliminar Usuario:** Crear una función que elimine un usuario de la base de datos.
   * **Listar Usuarios:** Crear una función que recupere y muestre todos los usuarios.
3. **Validación de Datos:**
   * Implementar validaciones para asegurarse de que los datos ingresados sean correctos.
4. **Integración con la Base de Datos:**
   * Escribir consultas SQL para las operaciones CRUD (crear, editar, eliminar, listar).

#### 2. Gestión de Huéspedes

**Objetivo:** Administrar la información de los huéspedes (crear, editar, eliminar, listar).

**Pasos:**

1. **Diseñar la Interfaz de Usuario (UI):**
   * Crear formularios para agregar, editar y eliminar huéspedes.
   * Crear una tabla o lista para mostrar los huéspedes existentes.
2. **Implementar las Funciones de Backend:**
   * **Agregar huésped:** Crear una función que inserte nuevos huéspedes en la base de datos.
   * **Editar Huésped:** Crear una función que actualice la información del huésped.
   * **Eliminar Huésped:** Crear una función que elimine un huésped de la base de datos.
   * **Listar Huéspedes:** Crear una función que recupere y muestre a todos los huéspedes.
3. **Validación de Datos:**
   * Implementar validaciones para asegurarse de que los datos ingresados sean correctos.
4. **Integración con la Base de Datos:**
   * Escribir consultas SQL para las operaciones CRUD.

#### 3. Gestión de Habitaciones

**Objetivo:** Administrar la información de las habitaciones (crear, editar, eliminar, listar).

**Pasos:**

1. **Diseñar la Interfaz de Usuario (UI):**
   * Crear formularios para agregar, editar y eliminar habitaciones.
   * Crear una tabla o lista para mostrar las habitaciones existentes.
2. **Implementar las Funciones de Backend:**
   * **Agregar Habitación:** Crear una función que inserta nuevas habitaciones en la base de datos.
   * **Editar Habitación:** Crear una función que actualice la información de la habitación.
   * **Eliminar Habitación:** Crear una función que elimine una habitación de la base de datos.
   * **Listar Habitaciones:** Crear una función que recupere y muestre todas las habitaciones.
3. **Validación de Datos:**
   * Implementar validaciones para asegurarse de que los datos ingresados sean correctos.
4. **Integración con la Base de Datos:**
   * Escribir consultas SQL para las operaciones CRUD.

#### 4. Gestión de Reservas

**Objetivo:** Administrar las reservas de los huéspedes (crear, editar, cancelar, listar).

**Pasos:**

1. **Diseñar la Interfaz de Usuario (UI):**
   * Crear formularios para agregar, editar y cancelar reservas.
   * Crear una tabla o lista para mostrar las reservas existentes.
2. **Implementar las Funciones de Backend:**
   * **Agregar Reserva:** Crear una función que inserta nuevas reservas en la base de datos.
   * **Editar Reserva:** Crear una función que actualice la información de la reserva.
   * **Cancelar Reserva:** Crear una función que cambie el estado de la reserva a "Cancelado".
   * **Listar Reservas:** Crear una función que recupere y muestre todas las reservas.
3. **Validación de Datos:**
   * Implementar validaciones para asegurarse de que los datos ingresados sean correctos.
4. **Integración con la Base de Datos:**
   * Escribir consultas SQL para las operaciones CRUD.

#### 5. Registro de Entradas y Salidas

**Objetivo:** Registrar las entradas y salidas de los huéspedes.

**Pasos:**

1. **Diseñar la Interfaz de Usuario (UI):**
   * Crear formularios para registrar entradas y salidas de huéspedes.
   * Crear una tabla o lista para mostrar el historial de entradas y salidas.
2. **Implementar las Funciones de Backend:**
   * **Registrar Entrada:** Crear una función que inserte un registro de entrada en la base de datos.
   * **Registrar Salida:** Crear una función que actualice el registro de entrada con la fecha de salida.
   * **Listar Entradas y Salidas:** Crear una función que recupere y muestre el historial de entradas y salidas.
3. **Validación de Datos:**
   * Implementar validaciones para asegurarse de que los datos ingresados sean correctos.
4. **Integración con la Base de Datos:**
   * Escribir consultas SQL para las operaciones CRUD.

#### 6. Facturación

**Objetivo:** Generar y administrar facturas para las estancias de los huéspedes.

**Pasos:**

1. **Diseñar la Interfaz de Usuario (UI):**
   * Crear formularios para generar y visualizar facturas.
   * Crear una tabla o lista para mostrar las facturas existentes.
2. **Implementar las Funciones de Backend:**
   * **Generar Factura:** Crear una función que genere una factura basada en la información de la reserva y el registro de estancia.
   * **Listar Facturas:** Crear una función que recupere y muestre todas las facturas.
3. **Validación de Datos:**
   * Implementar validaciones para asegurarse de que los datos ingresados sean correctos.
4. **Integración con la Base de Datos:**
   * Escribir consultas SQL para las operaciones CRUD.

#### 7. Movimientos de Caja

**Objetivo:** Registrar y administrar los movimientos de caja.

**Pasos:**

1. **Diseñar la Interfaz de Usuario (UI):**
   * Crear formularios para registrar movimientos de caja.
   * Crear una tabla o lista para mostrar los movimientos de caja existentes.
2. **Implementar las Funciones de Backend:**
   * **Registrar Movimiento:** Crear una función que inserte un movimiento de caja en la base de datos.
   * **Listar Movimientos:** Crear una función que recupere y muestre todos los movimientos de caja.
3. **Validación de Datos:**
   * Implementar validaciones para asegurarse de que los datos ingresados sean correctos.
4. **Integración con la Base de Datos:**
   * Escribir consultas SQL para las operaciones CRUD.

#### 8. Informes

**Objetivo:** Generar y visualizar informes sobre diferentes aspectos del hotel.

**Pasos:**

1. **Diseñar la Interfaz de Usuario (UI):**
   * Crear formularios para seleccionar los criterios de los informes.
   * Crear una interfaz para visualizar los informes generados.
2. **Implementar las Funciones de Backend:**
   * **Generar Informe:** Crear una función que genere informes basados en los criterios seleccionados.
   * **Listar Informes:** Crear una función que recupere y muestre todos los informes generados.
3. **Integración con la Base de Datos:**
   * Escribir consultas SQL para generar los informes necesarios.

# 

# Preguntas frecuentes

#### **Sobre Resultados**

**¿Qué puedo hacer con el sistema de gestión hotelera?**

Con el sistema hotelero puedes gestionar todo el ciclo de una reserva, desde el inicio hasta el check-in y check-out. Esto incluye la creación, modificación y finalización de reservas.

**¿Qué beneficios obtengo al usar este software en mi hotel?**

Al usar esta herramienta, obtienes eficiencia en la gestión de reservas y transacciones, además de aprendizaje en el manejo de software hotelero.

**¿Cómo puedo mejorar la eficiencia de mi hotel utilizando este sistema?**

El software automatiza muchas tareas manuales, mejorando la precisión y reduciendo el tiempo necesario para realizar tareas administrativas.

**¿Qué informes detallados puedo generar con el software?**

Puedes generar informes como el historial de reservas, historial de transacciones, ocupación de habitaciones, ingresos y gastos, entre otros.

#### 

#### **Sobre Conceptos o Términos**

**¿Qué es un sistema de gestión hotelera?**

Es un sistema semi-automatizado diseñado para gestionar las reservas y mejorar la eficiencia operativa de un hotel.

**¿Para qué sirve el módulo de reservas?**

Es el módulo más importante, ya que gestiona las reservas de los huéspedes, y casi todas las funciones del sistema giran en torno a él.

**¿Qué significa la opción de check-in y check-out en el software?**

Check-in se refiere al registro de la llegada del huésped, mientras que check-out se refiere al registro de su salida.

**¿Qué se entiende por mantenimiento de habitaciones dentro del sistema?**

Se refiere a la gestión de las tareas de limpieza y reparación de las habitaciones para asegurarse de que estén en perfectas condiciones para los huéspedes.

#### 

#### **Sobre Procedimientos**

**¿Cómo puedo realizar una reserva de habitación?**

Accede al módulo de reservas, introduce los datos del huésped y las fechas de la reserva, y confirma la disponibilidad de la habitación.

**¿Qué hago para registrar la llegada de un huésped?**

Ve al módulo de check-in, busca la reserva del huésped y confirma su llegada, registrando cualquier información adicional necesaria.

**¿Cómo puedo generar una factura desde el sistema?**

Accede al módulo de facturación, selecciona la reserva del huésped, verifica los cargos y genera la factura para su impresión o envío por correo electrónico.

**¿Qué debo hacer para actualizar el estado de una habitación?**

Accede al módulo de gestión de habitaciones, selecciona la habitación que deseas actualizar y cambia su estado según sea necesario (ocupada, disponible, en mantenimiento, etc.).

#### 

#### **Sobre Interpretaciones**

**¿Qué ocurre si una reserva se cancela en el sistema?**

La reserva se marcará como cancelada y la habitación volverá a estar disponible para nuevas reservas.

**¿Qué significa un estado de habitación "mantenimiento"?**

Indica que la habitación está temporalmente fuera de servicio debido a tareas de limpieza o reparaciones.

**¿Qué pasa si ingreso datos incorrectos en el sistema?**

Puedes editar o corregir los datos incorrectos accediendo a la reserva o registro correspondiente y realizando los cambios necesarios.

**¿Qué implica para la auditoría del hotel el uso de este software?**

El software proporciona registros detallados y precisos de todas las transacciones y actividades, facilitando la auditoría y el control interno del hotel.

#### 

#### **Sobre Navegación**

**¿En qué fase me encuentro al ingresar los datos del huésped?**

Estás en la fase de check-in, donde registras la llegada del huésped y sus datos personales.

**¿A dónde puedo seguir después de registrar una reserva?**

Después de registrar una reserva, puedes ir al módulo de facturación, gestión de habitaciones o check-in, dependiendo de la siguiente acción que necesites realizar.

**¿Cómo puedo navegar entre las diferentes funciones del sistema?**

Utiliza el menú principal o la barra de navegación para acceder a los diferentes módulos y funciones del sistema.

**¿Qué secciones del software debo utilizar para gestionar las habitaciones?**

Debes utilizar el módulo de gestión de habitaciones para actualizar el estado de las mismas, el módulo de reservas para ver las habitaciones disponibles, y el módulo de mantenimiento para gestionar las tareas de limpieza y reparación.

# Solución de problemas

#### **1. Problemas de Inicio de Sesión**

**1.1. Usuario o Contraseña Incorrectos**

* **Solución:** Verifica que estás utilizando el nombre de usuario y la contraseña correctos. Asegúrate de que la tecla Caps Lock no esté activada y que estás ingresando la información en el campo correcto.
* **Acción Adicional**: Si has olvidado tu contraseña, usa la función de recuperación de contraseña o contacta al administrador del sistema.

**1.2. Cuenta Bloqueada**

* **Solución:** Si tu cuenta está bloqueada después de múltiples intentos fallidos, espera el período de desbloqueo automático o contacta al soporte técnico para restablecer el acceso.

#### **2. Problemas de Conectividad**

**2.1. No se Puede Conectar a la Red**

* **Solución:** Verifica que tu dispositivo esté conectado a la red correctamente. Comprueba los cables y la configuración de red. Reinicia tu router si es necesario.
* **Acción Adicional:** Contacta con el soporte de TI para verificar si hay problemas con el servidor o la red.

**2.2. Conexión Lenta o Intermitente**

* **Solución:** Verifica la velocidad de conexión y asegúrate de que no haya interferencias. Si otros dispositivos están experimentando problemas similares, puede ser un problema con tu proveedor de internet.
* **Acción Adicional:** Prueba con una conexión diferente para determinar si el problema persiste.

#### **3. Problemas de Hardware**

**3.1. El Sistema No Arranca**

* **Solución:** Verifica que todos los cables estén conectados correctamente y que el dispositivo esté encendido. Revisa si hay luces de indicación de error en el hardware.
* **Acción Adicional:** Consulta el manual del hardware o contacta con el soporte técnico para un diagnóstico más profundo.

**3.2. Problemas con el Rendimiento del Sistema**

* **Solución:** Revisa si el hardware cumple con los requisitos mínimos del sistema. Realiza un análisis de virus y libera espacio en el disco si es necesario.
* **Acción Adicional:** Considera actualizar el hardware o buscar soporte técnico si el problema persiste.

#### **4. Problemas de Software**

**4.1. Error en la Aplicación**

* **Solución:** Asegúrate de que estás utilizando la versión más reciente del software. Reinstala la aplicación si es necesario.
* **Acción Adicional:** Revisa los registros de errores del software o consulta el soporte técnico para obtener ayuda específica.

4.2. Incompatibilidad de Software

* **Solución:** Verifica los requisitos del sistema del software y asegúrate de que todas las actualizaciones necesarias estén instaladas.
* **Acción Adicional:** Contacta al proveedor del software para asistencia con problemas de compatibilidad.

#### **5. Problemas de Funcionalidad**

**5.1. Funcionalidades Inactivas o No Disponibles**

* **Solución:** Verifica que tienes los permisos necesarios para acceder a las funcionalidades. Asegúrate de que el módulo correspondiente esté habilitado.
* **Acción Adicional:** Consulta con el administrador del sistema para confirmar que todos los permisos y configuraciones son correctos.

**5.2. Datos No Guardados o Perdidos**

* **Solución:** Revisa si hay una función de recuperación de datos dentro del sistema. Asegúrate de guardar los datos regularmente.
* **Acción Adicional:** Contacta con el soporte técnico para recuperar los datos perdidos si es posible.

#### 6. Problemas de Interoperabilidad

**6.1. Problemas con Integraciones de Terceros**

* **Solución:** Verifica que todas las integraciones estén configuradas correctamente y que las credenciales sean válidas.
* **Acción Adicional:** Consulta la documentación de la integración o contacta al soporte técnico del proveedor de la integración.

**6.2. Errores en la Sincronización de Datos**

* **Solución:** Asegúrate de que los sistemas estén sincronizados y que no haya conflictos de datos.
* **Acción Adicional:** Revisa los logs de sincronización y contacta al soporte técnico si es necesario.

# Datos de contacto Glosario

Apache: Servidor web de código abierto utilizado para alojar y servir aplicaciones web.

Base de Datos: Sistema que organiza, almacena y gestiona datos.

Check-In: Proceso de registro de llegada de un huésped, que incluye la confirmación de su reserva y la asignación de una habitación.

Check-Out: Proceso de registro de salida de un huésped, en el que se genera la factura final y se registran los pagos.

Compatibilidad: Capacidad del software para funcionar adecuadamente con otros sistemas o versiones de software.

Conectividad: Capacidad de los sistemas y dispositivos para comunicarse a través de una red, como Internet o una red local.

Facturación: Proceso de creación y gestión de documentos que detallan los cargos por los servicios prestados a los huéspedes.

Hardware: Componentes físicos de los sistemas informáticos, como computadoras, teclados, ratones y monitores.

Interoperabilidad: Capacidad de diferentes sistemas o software para trabajar juntos de manera efectiva.

LAN (Red de Área Local)\*\*: Red que conecta dispositivos dentro de una área geográfica limitada, como el entorno interno de un hotel.

MySQL: Sistema de gestión de bases de datos de código abierto utilizado para almacenar y recuperar información.

Navegador Web: Aplicación que permite acceder y visualizar páginas web y aplicaciones basadas en Internet, como Chrome, Firefox o Safari.

Prerrequisitos: Condiciones necesarias que deben cumplirse antes de que el sistema pueda ser utilizado de manera efectiva, incluyendo hardware, software y capacitación.

Servidor Web: Software que aloja y sirve aplicaciones web a través de la red, gestionando las solicitudes HTTP y HTTPS.

Sistema Operativo: Software fundamental que gestiona el hardware de una computadora y proporciona servicios para otros programas. Ejemplos incluyen Windows, macOS y Linux.

Software de Gestión Hotelera: Aplicación específica para la administración de operaciones en un hotel, que incluye módulos para reservas, check-ins, facturación, etc.

Wi-Fi: Tecnología de red inalámbrica que permite la conexión a Internet sin cables.

Auditoría: Proceso de revisión y evaluación de las transacciones financieras y operativas para garantizar precisión y cumplimiento.