

# Club Manager

## Trabajo final



**Gestión del Desarrollo de Sistemas Informáticos**

**Fecha de coloquio: 18/12/2025**

**Grupo 2**

Koch, Tomás (110687)

Vetrano, Ignacio Ezequiel (106129)

Peiretti, Santino (109320)

Riat Sapulia, Mateo (106031)

Consoli, Paula (108476)



# **PARTE 1**

## **Introducción**

# Índice

<b>Índice.....</b>	<b>2</b>
<b>Iniciativa.....</b>	<b>5</b>
<b>Problema.....</b>	<b>6</b>
Diagrama Causa/Efecto.....	6
Análisis.....	7
<b>Storytelling.....</b>	<b>8</b>
Contexto.....	8
Problema.....	9
Solución.....	10
Desenlace feliz.....	11
<b>Scope Canvas.....</b>	<b>12</b>
<b>User Research.....</b>	<b>14</b>
<b>Entrevistas.....</b>	<b>14</b>
Entrevista 1: Agustín.....	17
Entrevista 2: Rodrigo.....	20
Entrevista 3: Nicolás.....	23
Entrevista 4: Bautista.....	27
Entrevista 5: Gabriel.....	31
Entrevista 6: Julián.....	35
Entrevista 7: Martín.....	38
<b>Perfil Persona - Mapa de Empatía.....</b>	<b>41</b>
Perfil Persona - Agustín.....	41
Mapa de Empatía - Agustín.....	42
Perfil Persona - Rodrigo.....	43
Mapa de Empatía - Rodrigo.....	44
Perfil Persona - Nicolás.....	45
Mapa de empatía - Nicolás.....	46
Perfil Persona - Bautista.....	47
Mapa de empatía - Bautista.....	48

Perfil Persona - Gabriel.....	49
Mapa de empatía - Gabriel.....	50
Perfil Persona - Julián.....	51
Mapa de empatía - Julián.....	52
Perfil Persona - Martín.....	53
Mapa de empatía - Martín.....	54
<b>Benchmarking.....</b>	<b>55</b>
Recorrido - ATC Sports.....	56
Recorrido - Harrods Tenis.....	58
Recorrido - Deportes GCBA.....	60
Usabilidad.....	63
Accesibilidad.....	65
ATC Sports.....	66
Deportes GCBA.....	66
Haymore Argentina.....	67
Atención al cliente.....	69
Haymore Argentina.....	69
ATC Sports.....	71
Deportes GCBA.....	72
Funcionalidad.....	74
Haymore Argentina.....	75
Buenos Aires Ciudad Deportes.....	76
ATC Sports.....	77
Total.....	79
<b>UX: User Interface + Wireframes.....</b>	<b>80</b>
Login.....	80
Admin.....	81
User.....	87
<b>Workflows.....</b>	<b>90</b>
Registro de usuario.....	90
Reserva de usuario / Reserva de admin.....	91
Modificar reserva.....	92

Aprobar pago (admin).....	93
Bloquear usuario (admin).....	94
<b>WBS: Workdown Breakdown Structure.....</b>	<b>96</b>
<b>USM: User Story Mapping.....</b>	<b>99</b>
<b>Product Backlog - User Stories.....</b>	<b>101</b>
Backlog.....	101
Historias de usuario - Detalle.....	103
<b>Sprints.....</b>	<b>114</b>
Sprint 1 (2/10 - 16/10).....	114
Sprint 2 (16/10 - 30/10).....	114
Sprint 3 (30/10 - 13/11).....	116
Sprint 4 (13/11 - 27/11).....	118
Velocity.....	120
<b>Retro.....</b>	<b>121</b>
<b>Matriz de riesgos.....</b>	<b>122</b>
<b>Arquitectura.....</b>	<b>123</b>
<b>Diagrama de clases.....</b>	<b>125</b>
User.....	125
Reservation.....	126
Payment.....	127
Court.....	128
Equipment.....	129
MercadoPago.....	130
<b>Aplicación funcionando.....</b>	<b>131</b>

# Iniciativa

En muchos clubes deportivos, centros y asociaciones la gestión de socios y actividades sigue dependiendo de planillas de papel, mensajes dispersos y procesos manuales. Los administradores deben invertir mucho tiempo en tareas repetitivas, como revisar cuotas, organizar reservas de canchas o comunicar eventos. Esto suele generar confusión, pagos perdidos, conflictos en reservas y una experiencia poco clara para los socios.

Frente a esta realidad, surge nuestro proyecto: un sistema de gestión de clubes diseñado para modernizar y simplificar la administración. La propuesta central es digitalizar y centralizar todo lo que hoy está fragmentado: desde el registro de socios hasta el manejo de canchas, control de pagos y gestión de reservas.

Para hacerlo realidad, el sistema se construye con una arquitectura en capas. En el frontend se utilizará React junto con JavaScript y CSS. El backend estará desarrollado en Python con FastAPI. Para la base de datos se seleccionó MySQL. Finalmente, en la capa de infraestructura se optará por PythonAnywhere como servicio de hosting, integrando tanto el backend como la base de datos, ya que brinda un hosteo gratuito que es útil para el alcance de este proyecto.

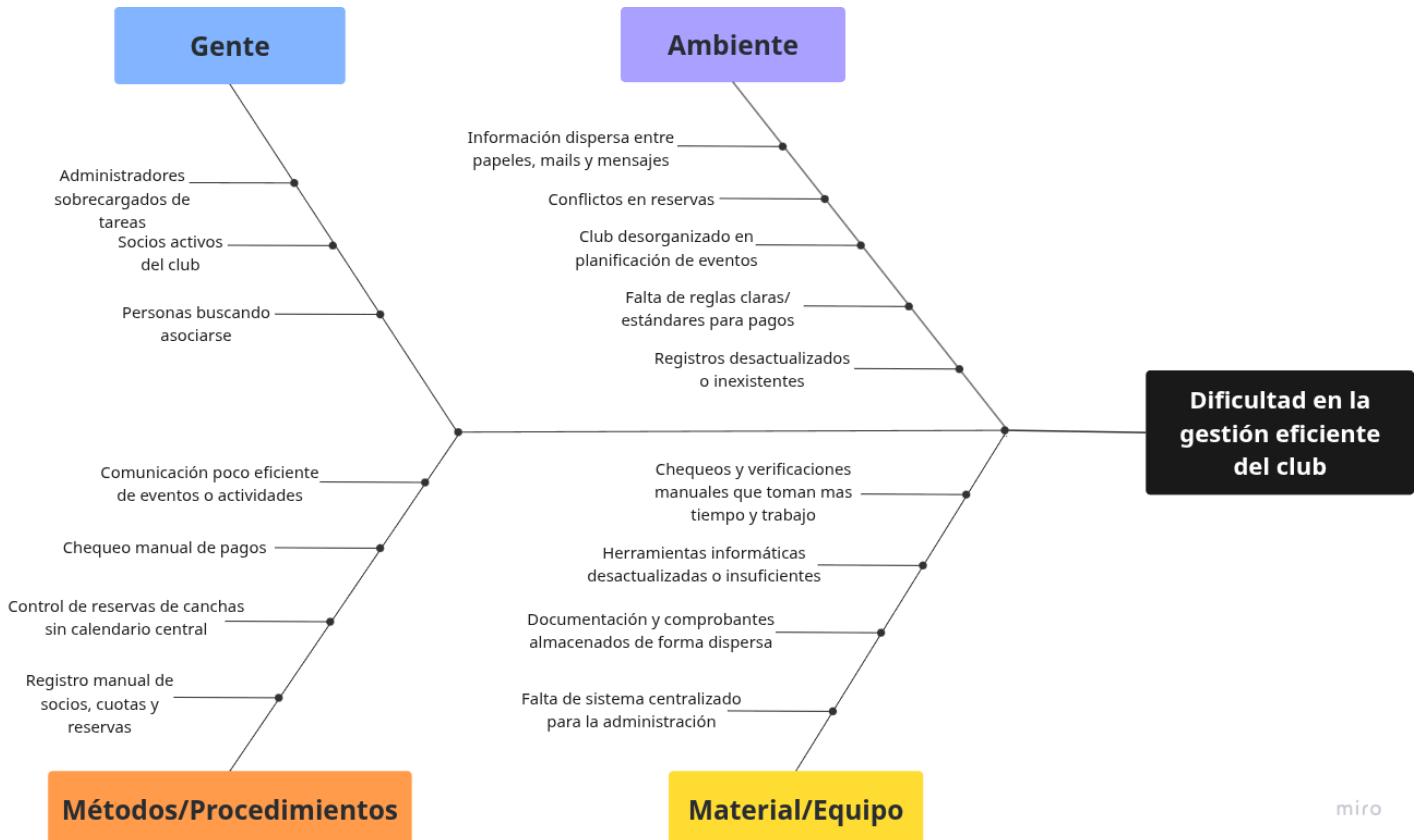
En cuanto a las funcionalidades clave, el sistema contempla la gestión de socios (registro con datos personales y control de estado/habilitación), manejo de reservas (selección de distintas canchas, deportes y equipamientos, pagos centralizados, etc), y la generación de reportes de ocupación/facturación, con posibilidad de exportar a PDF para control financiero, entre otras funcionalidades.

Con esta solución, los clubes dejan atrás la desorganización y ganan en transparencia, eficiencia y cercanía con sus socios. Los administradores reducen su carga de trabajo, los socios tienen una experiencia más clara y ordenada, y la gestión del club finalmente se convierte en lo que siempre debió ser: simple, ágil y confiable.

# Problema

Para intentar comprender mejor el problema o necesidad que viene a cubrir nuestro producto, se realizaron distintos análisis para identificar posibles causas/factores para su origen y facilitar las decisiones orientadas a su solución.

## Diagrama Causa/Efecto



## Análisis

Elemento	Descripción
<i>El problema de...</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión manual de socios</li> <li>• Registro de pagos</li> <li>• Organización de actividades y reservas de canchas</li> <li>• Manejo de equipamientos, canchas y otros extras</li> <li>• Verificación de comprobantes de pago</li> </ul>
<i>Afecta a...</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clubes deportivos, centros, asociaciones</li> <li>• Administradores</li> <li>• Socios</li> <li>• Personas buscando asociarse</li> </ul>
<i>El resultado del cual...</i>	<p><i>Provoca:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Errores en el control de pagos</li> <li>• Retrasos en cobros/pagos</li> <li>• Dificultad para llevar un registro actualizado</li> <li>• Conflictos de horarios</li> <li>• Reservas duplicadas</li> <li>• Baja visibilidad de eventos</li> <li>• Mucho tiempo de chequeos manuales</li> <li>• Más trabajo</li> </ul>
<i>Beneficios</i>	<p><i>El sistema de administración centralizado permitirá:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimización de la administración</li> <li>• Reducción de errores</li> <li>• Mayor transparencia</li> <li>• Mejor coordinación</li> <li>• Ahorro de tiempo</li> </ul>

# Storytelling

Con esta herramienta, podemos tener una representación puramente gráfica y concisa que representa la problemática y cómo nuestro producto serviría como una solución del mismo. Se plantea como una especie de historieta con la siguiente estructura: *contexto - problema - solución - desenlace feliz*.

## Contexto





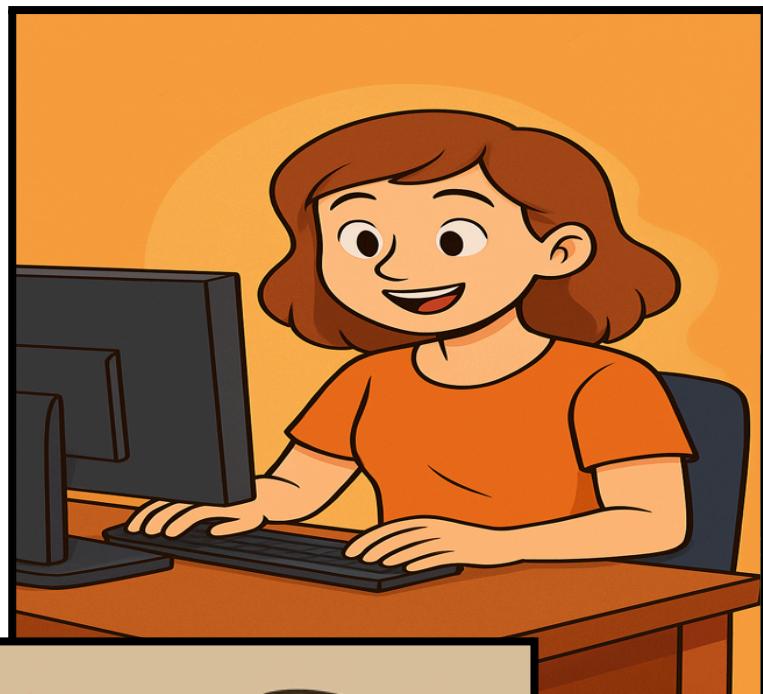
### Problema



## Solución

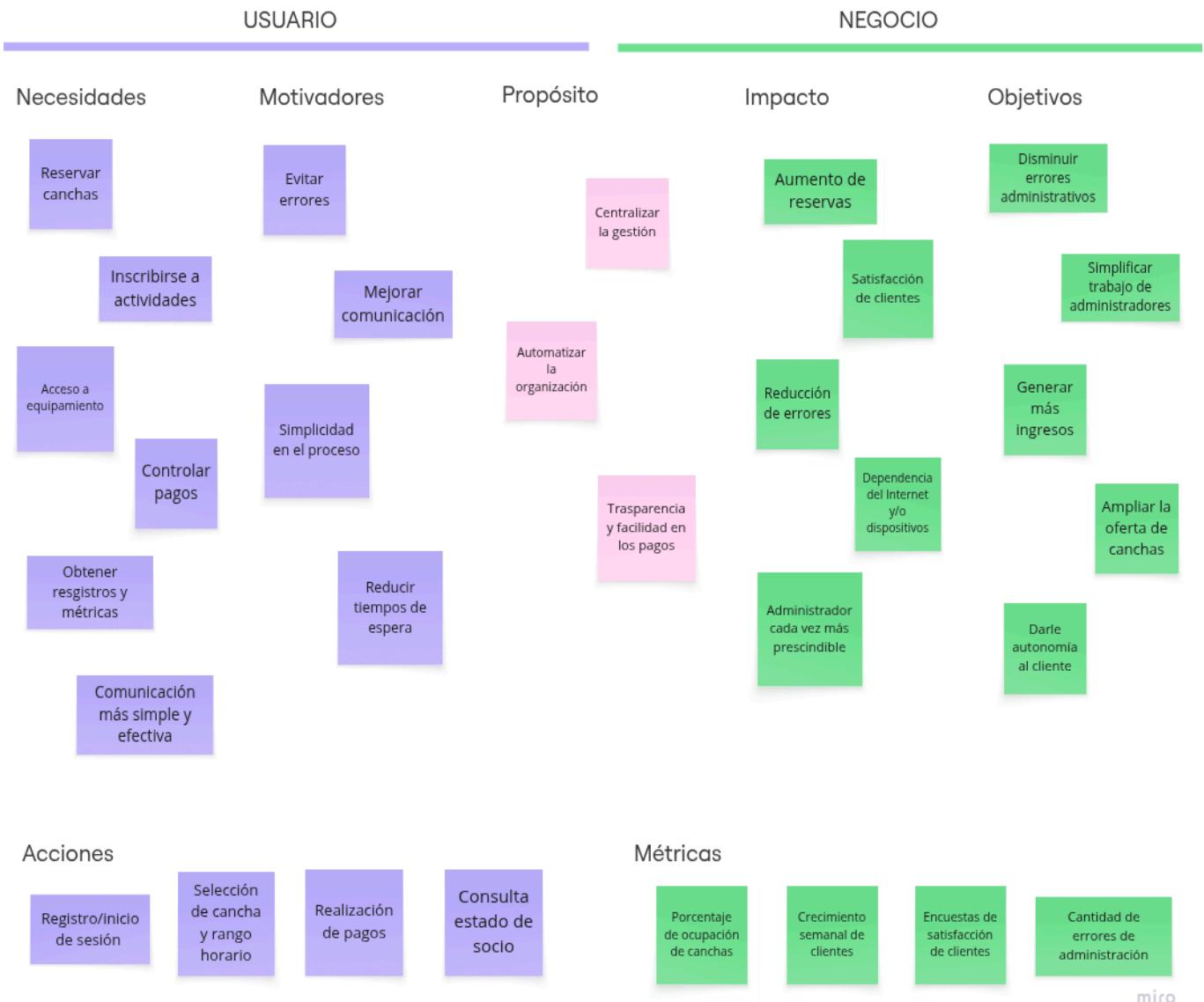


*Desenlace feliz*



# Scope Canvas

Como cierre de esta etapa de introducción a la problemática y su posible solución, se realizó un *Scope Canvas*. Con esta herramienta podemos definir el alcance del problema a abordar, qué aspectos forman parte y cuáles quedan fuera del mismo, e identificar elementos y actores clave.



## **PARTE 2**

# **Design Thinking**

# User Research

El objetivo es comprender en profundidad a los usuarios, sus necesidades, comportamientos, motivaciones y problemáticas; usando distintas técnicas de investigación, se busca recolectar información relevante que permita definir el problema desde la perspectiva del usuario y sentar las bases para el desarrollo de soluciones centradas en experiencias reales.

## Entrevistas

Se llevaron a cabo **entrevistas** a posibles usuarios (diferenciándolos por su posible futuro rol en nuestro proyecto), con el objetivo de obtener información sobre sus experiencias, necesidades y problemáticas relacionadas con el tema que nos interesa. Las entrevistas permitieron profundizar en la perspectiva de los usuarios, comprender sus comportamientos y sus frustraciones.

Para todas las entrevistas se siguió el template detallado a continuación:

**Azul**: administrador, **Verde**: usuario

### Quién

- Nombre, Edad, Género, Rol(**ADMIN/USER**)

### Síntesis

- Cuando querés **reservar una cancha o inscribirte a un evento / recibir pagos, agendar reservas o verificar comprobantes**, ¿cómo lo hacés hoy?
- ¿Qué pasos seguís habitualmente para lograrlo?

## Objetivo en el momento de la “compra/uso”

- ¿Qué buscás lograr cuando **realizas una reserva** de una cancha / **adoptas un nuevo sistema** para gestionar tu club?

**Al querer cumplir tu objetivo (reservar una cancha) lo que pasa es...**

- ¿Qué problemas o trabas suelen aparecer?
- ¿Tus interacciones con el club siempre son exitosas?

**Al querer cumplir tu objetivo la experiencia es...**

- ¿Qué sentís cuando lográs reservar una cancha/pagar con éxito?
- ¿Qué haría que esa experiencia sea aún mejor?
- ¿Alguna vez tuviste una mala experiencia con reservas, pagos o inscripciones?

## Gustos

- ¿Qué valoras más a la hora de **reservar** / **administrar** una cancha?
- ¿Preferís hacer todo online o todavía usás medios presenciales?
- ¿Cómo preferís **hacer** / **recibir** el pago?

## Aversiones / Frustraciones

- ¿Qué es lo que más te molesta del sistema actual del club?
- ¿Qué situaciones te generan más estrés?

## Hábitos

- ¿Con qué frecuencia reservás canchas, pagás cuotas o participás en eventos?
- ¿Qué medios usás hoy (WhatsApp, efectivo, transferencia, llamadas)?

## Actividades

- ¿Qué hacés apenas decidís que querés jugar o participar en un evento?
- ¿Cómo haces cuando alguien quiere hacer una reserva o participar de un evento?
- ¿Qué pasos seguís hasta completar la reserva/pago/inscripción?

## Objetos

- ¿Qué dispositivos usás habitualmente para estas gestiones?
- ¿Qué aplicaciones o herramientas usás hoy para resolverlo? (ej.: WhatsApp, Excel, Mercado Pago, Instagram, medios físicos, etc)

## Espacio / Contexto

- ¿Desde dónde solés hacer estas gestiones? (casa, trabajo, mismo club)
- ¿En qué momentos del día solés hacer reservas o pagos / agendar reservas o verificar pagos?

A continuación, se adjunta el resultado de las mismas:

## Entrevista 1: Agustín

### Quién

- Nombre: Agustín
- Edad: 24
- Sexo: Masculino
- Rol: USER

### Síntesis

- Cuando quiero reservar una cancha, lo que hago es mandar un mensaje por WhatsApp al encargado de las reservas del club.
- El paso es medio siempre igual, primero pregunto si está libre la cancha, después me pasan el horario disponible, y si es uno que nos queda bien a todos ahí confirmo.

### Objetivo en el momento de la “compra/uso”

- Básicamente lo que busco es asegurarme un lugar para jugar con mis amigos y no perder tiempo. Que sea lo más rápido posible, porque entre el trabajo y la facultad no tengo mucho margen.

### Al querer cumplir tu objetivo (reservar una cancha) lo que pasa es...

- El problema más común es que tarden en contestar o que ya esté ocupada la cancha y tenga que cambiar de día o de club.
- No siempre es exitoso, a veces quedamos colgados porque no nos confirman a tiempo y terminamos buscando otra opción.

### Al querer cumplir tu objetivo la experiencia es...

- Cuando logro reservar, siento alivio, "bueno, listo, ya está, el jueves jugamos".
- Estaría bueno que se pudiera hacer todo más ágil, con algún sistema donde directamente vea los horarios libres y reserve ahí.
- Mala experiencia: sí, varias. Por ejemplo, alguna vez pasó que llegamos y no estaba anotada nuestra reserva, y la cancha ya la estaban usando otros que habían reservado en el mismo horario. Nos tuvimos que ir.

### Gustos

- Lo que más valoro es la rapidez y la seguridad de que la reserva está hecha.
- Prefiero hacerlo online/por celular, porque se me complica ir hasta el club.
- Para pagar me resulta más cómodo usar Mercado Pago, transferencia o una billetera virtual. Efectivo casi nunca.

### Aversiones / Frustraciones

- Lo que más me molesta es la falta de respuesta rápida o que no quede registro de la reserva.
- El estrés me lo da cuando no sé si realmente está confirmada la cancha hasta el último momento.

### Hábitos

- Juego al fútbol 5 dos veces por semana, generalmente jueves y domingos.
- Hoy uso sobre todo WhatsApp y Mercado Pago. A veces llamadas, pero trato de evitarlas.

## **Actividades**

- Apenas decidimos que queremos jugar, lo primero es escribir en el grupo para ver quiénes se prenden.
- Si somos suficientes, alguien (casi siempre yo o un amigo) se encarga de escribir al club para reservar.
- Después, cuando está confirmado, paso el alias para que cada uno mande su parte.

## **Objetos**

- Siempre uso el celular para todo esto.
- Las apps que más uso: WhatsApp para organizar, Mercado Pago para pagar y a veces Instagram si el club publica ahí los horarios o promociones.

## **Espacio / Contexto**

- Suelo hacer las gestiones desde el trabajo o desde casa, depende del día.
- Generalmente las reservas las hago al mediodía o a la noche, que es cuando tengo un rato libre.

## Entrevista 2: **Rodrigo**

### Quién

- Nombre: Rodrigo
- Edad: 40
- Sexo: Masculino
- Rol: **ADMIN**

### Síntesis

- Uso una planilla de Excel/Google Sheets que solo yo puedo modificar. Los socios me avisan por WhatsApp y ahí voy agendando. Los pagos se hacen presencialmente en la casilla de tenis con un QR de Mercado Pago. Después me pasan los números del comprobante y los anoto manualmente para el control.
- Recibo el mensaje, verifico disponibilidad en la planilla, confirmo con el socio y anoto el turno. En pagos, espero el comprobante, reviso y lo marco como pagado.

### Objetivo en el momento de la “compra/uso”

- Que las reservas sean más automáticas y los socios puedan ver disponibilidad en tiempo real. También que los pagos se registren sin intervención manual, para evitar errores y pérdida de tiempo.

### Problemas al querer reservar

- Varias personas piden la misma cancha al mismo tiempo y tengo que decidir a quién se la doy y avisar a los demás. Eso genera conflictos y discusiones.
- No siempre, porque surgen estas situaciones de superposición de reservas o confusión con los pagos.

## Experiencia

- Una tranquilidad, porque los socios están conformes, las canchas se usan y económicamente está todo en orden.
- Que no tenga que controlar manualmente los pagos ni lidiar con conflictos por turnos.
- Sí, cuando le quise cobrar a alguien que ya había pagado o cuando hubo errores por no registrar rápido un pago.

## Gustos

- Orden, claridad en las reservas y que no haya discusiones entre socios.
- Prefiero hacerlo online.
- Por transferencia o Mercado Pago, evitando el efectivo.

## Aversiones / Frustraciones

- Tener todo mezclado en WhatsApp, recibir mensajes de socios, profes y proveedores en el mismo lugar.
- Cuando se pisan reservas o se me pasa un pago y el socio se enoja.

## Hábitos

- WhatsApp para reservas, planilla de Google para control y transferencias/QR de Mercado Pago para pagos.

## Actividades

- Me avisan por WhatsApp, reviso disponibilidad, confirmo y anoto en la planilla.
- Confirmo disponibilidad, registro la reserva en la planilla y luego espero el comprobante de pago.

## **Objetos**

- Celular y computadora.
- WhatsApp, Google Sheets, Mercado Pago.

## **Espacio / Contexto**

- Generalmente desde el celular, ya sea en mi casa, en el trabajo o en el mismo club.
- A lo largo del día, cada vez que me llega un mensaje, especialmente en la mañana y la tarde antes de los turnos.

## Entrevista 3: Nicolás

### Quién

- Nombre: Nicolás
- Edad: 34
- Sexo: Masculino
- Rol: **USER**
- Juega a: Padel

### Síntesis

- Usualmente para reservar utilizo whatsapp, me comunico con el dueño de la cancha, si no encuentro un contacto de whatsapp, lo llamo
- Tengo varios numeros de whatsapp y me empiezo a comunicar uno por uno (cada uno tiene varias canchas a su disposición), hasta dar con alguno que tenga en el horario que yo quiero, pero como tengo un turno fijo, es algo que no hago muy habitualmente

### Objetivo en el momento de la “compra/uso”

- Me gusta que me responda lo mas rapido posible, que sea lo más fácil posible encontrar la disponibilidad
- Al hacer paddle hay más demanda que oferta
- Valoro cuando hay flexibilidad de la reserva, que te puedan cambiar un turno más fácilmente por ejemplo

**Al querer cumplir tu objetivo (reservar una cancha) lo que pasa es...**

- Hay muy pocas canchas, de paddle hay mínimo dos-cuatro canchas por establecimiento/dueño
- En general tengo que hablar con cinco o seis lugares ya que estoy buscando cercanía y muchas veces las canchas que tiene para ofrecerme el dueño están lejos, pero esto solo lo se al comunicarme uno por uno

### **Al querer cumplir tu objetivo la experiencia es...**

- Hoy me siento tranquilo al pagar porque ya casi no pasa que te reserven sin cobrarte, aunque alguna vez me pasó de llegar y no tener la cancha igual. En general es raro que te den la cancha sin pagar, y con lo informal suele ser mejor la atención y la comunicación, aunque justamente la comunicación es algo que habría que mejorar.
- Estaría bueno tener avisos más claros, como cuando se desocupa una cancha o incluso un resumen semanal con las opciones disponibles.
- Con el dinero no suelo tener problemas, salvo una vez que habíamos señalado y cuando fuimos no nos devolvieron la plata, solo nos dijeron que volviéramos otro día porque "el sistema" no permitía la devolución.

### **Gustos**

- Me gusta la comunicación, la experiencia de comunicación al reservar, la claridad en la comunicación. Vuelvo al lugar que fue atento
- Prefiero online las cosas
- Siempre que puedo uso billeteras virtuales, la gran mayoría de canchas, las más nuevas, no tienen problemas, podes transferir, ofrecen efectivo o transferencia

- Hay lugares que están personas más grandes y los profesores organizan el turno y hay una tendencia a llevar efectivo, lugares con informalidad que les excede la posibilidad

### Aversiones / Frustraciones

- Que me inviten a un partido y jugar un partido dispares ya que no hay un sistema que rankee a los jugadores de alguna forma, podes jugar con alguien que es muy bueno o muy malo, y la experiencia es muy mala

### Hábitos

- En general tengo que hablar con cinco o seis lugares ya que estoy buscando cercanía y muchas veces las canchas que tiene para ofrecerme el dueño están lejos, pero esto solo lo se al comunicarme uno por uno
- Hay torneos todos los fines de semanas, aunque no participo en todos, hay un gran grado de informalidad, tenes que preguntar si hay torneo o lo que sea llamando al lugar, comunicándose con el lugar, es informal o por wp
- Juego un turno fijo todos los miércoles a la noche

### Actividades

- Al haber un turno fijo los miércoles yo decido si ir o no. Ya lo sabe el dueño de la cancha, y la gente que juega con vos etc
- De un día para otro, estoy en un grupo de whatsapp con gente de mi nivel más o menos parejo y organizamos para hoy o mañana. Se hace en el dia o en el dia para el otro

- De un dia para el otro, estoy en un grupo de wp con gente de mi nivel mas o menos parejo y organizamos para hoy o mañana. Se hace en el dia o en el dia para el otro

## **Objetos**

- Siempre utilizo el celular o whatsapp web, en la computadora
- Utilizo Instagram, Google maps, Whatsapp, mercado pago o alguna billetera virtual

## **Espacio / Contexto**

- Suelo estar en mi casa, tranquilo, y me fijo si se cayó el turno fijo, sino busco. Lo suelo hacer a la tarde, pero al tener un turno fijo no pienso tanto en la reserva

## Entrevista 4: **Bautista**

### Quién

- Nombre: Bautista
- Edad: 24
- Sexo: Masculino
- Rol: **USER**
- Juega: Fútbol

### Síntesis

- Cuando reservo lo hago a través de whatsapp, intercambiar mensajes con el canchero
- Primero trato de juntar los jugadores, 10 jugadores, recien ahí pregunto al canchero que horarios tienen disponibles y volves a consultar con los jugadores "me dicen que tiene estas horas" y tratamos de encontrar un horario en común y recién cuando nos ponemos de acuerdo volvemos a hablar con el canchero

### Objetivo en el momento de la "compra/uso"

- Jugar al fútbol siempre me hace bien, me gusta quedarme a tomar una cerveza con los jugadores, 15 minutos 20, el famoso tercer tiempo. Si firman el partido miramos el partido sacamos conclusiones, nos reímos un rato

### Al querer cumplir tu objetivo (reservar una cancha) lo que pasa es...

- Lo que da problema es conseguir horarios para jugar, el tema de tener que hablar con alguien con whatsapp, decirle para que

consulto con los muchachos y en ese tiempo que pasa se hace tedioso

- Puede pasar de confirmar el turno y lo confirmaste siendo 8 o 9 y se baja alguien y se avecina el turno y no conseguiste gente, hay canchas que se señan y no hay devolución
- Te pueden dejar en visto por whatsapp, me han puesto signo de pregunta ya que yo por ahí quería jugar solo sin tener gente y hablaba directamente con el canchero y ni me responden.
- En ramas generales las reservas son exitosas, hay que sacarlas por lo menos un día antes aquellas canchas que tienen mucha demanda, pero en general se termina consiguiendo

### **Al querer cumplir tu objetivo la experiencia es...**

- Cuando tengo todos los jugadores y tengo la cancha reservada siento felicidad, pasar del momento de organizar a ya tenerlo resuelto es muy gratificante
- Me encantaría que organizar el turno sea mucho más fácil, no tener que andar preguntando aca y allá, y que se bajen jugadores. Emparejar los jugadores es muy tedioso, tener que andar conociendo a los jugadores y ver como hacerlo parejo.
- He llegado a estar con 8 chats de whatsapp a la vez hablando de temas organizacionales diferentes, con gente distinta
- Por tener un sistema tan análogo o llevar tantos whatsapp terminan dando a la misma persona el mismo turno por confundirlas

### **Gustos**

- Lo más valorable es el estado de la cancha y la pelota, el tema es que solo hay forma de saberlo una vez que estoy ahí,

puede que haya reseñas en google maps pero yo no lo uso, no tengo el hábito.

- Se valora mucho las instalaciones post turno, para poder pedir algo para tomar y comer
- Prefiero siempre que se puede todo online, tratar de evitar cualquier interacción presencial, llegar y jugar
- Siempre preferencia por billeteira virtual, el tema es que los jugadores muchas veces tienen no homogéneos el pago y muchas veces al terminar el turno recien ahí pagamos y algunos tienen virtual otros efectivo y se suele complicar
- Me gusta ya de antemano pagar el turno y no tener que pensar luego de jugar

### **Aversiones / Frustraciones**

- Me molesta que si quiero jugar al fútbol no haya una opción para sumarme a un turno ya armado o a un equipo que necesite jugadores. También pasa que llego y me hacen esperar porque los turnos se solapan.
- Organizar el partido en sí suele ser lo más estresante: que salga disparaje y se sienta como una pérdida de tiempo y plata, que la cancha o la pelota estén en mal estado, o que alguien llegue tarde o falte a último momento.

### **Hábitos**

- Jugaba una vez por semana, los domingos a las siete de la tarde, con un turno fijo. Ahora suelo jugar en un turno que varía, no lo saco yo sino que me avisan un día antes o el mismo día si quiero sumarme.
- También estoy participando en un torneo bastante organizado: se paga una inscripción única, después todos los sábados se

paga la cancha (que es cara) y está incluido el árbitro. Todo se coordina a través de un grupo de WhatsApp entre los capitanes y el organizador. Los pagos, en general, se hacen en efectivo, por transferencia o coordinados por llamada o WhatsApp.

## Actividades

- En el caso de yo tener que organizar simplemente empiezo a comunicarme con mis amigos a ver si hay jugadores, una vez que estoy cerca de completar el total de jugadores pido el turno.
- Puede ser que también me manden a mi "armate un equipo y jugamos", de esa forma solo tengo que juntar los jugadores de mi equipo. Ya luego es hacer la reserva via whatsapp

## Objetos

- Yo utilizo el celular para la organización y para pagar (whatsapp y mercado pago)
- Hay un excel de algunas canchas, bastante molesto, pero tienen tal vez turnos disponibles, o información extra de la cancha, pero son casos muy particulares

## Espacio / Contexto

- Siempre hago la reserva desde mi casa, mensajito de whatsapp, obviamente me puede agarrar fuera de mi casa pero siempre es mediante whatsapp
- A caso que sea fijo el turno o un torneo que ya está fijo, en general suelo hacer las reservas un dia antes o el mismo dia y el pago si esta señalado la seña en ese mismo momento y después el pago cuando termina el turno, juntamos la plata (virtual o física según sea el caso) y pagamos el turno

## Entrevista 5: **Gabriel**

### Quién

- Nombre: Gabriel
- Edad: 52
- Sexo: Masculino
- Rol: **USER**
- Juega: Fútbol

### Síntesis

- Generalmente los turnos fijos, si no lo fuesen, si quiero reservar una cancha pregunto los horarios por whatsapp y elijo el que me conviene, o pregunto los turnos disponibles. En general no suelo hacerlo con antelación a caso que la cancha tenga mucha demanda ahí si busco hacerlo con más tiempo
- En general arranco preguntando por la cancha más popular hasta la menos popular, es decir la cancha que está más cerca, que tiene buenas instalaciones y demás, pero estas canchas suelen tener muchos turnos fijos y se complica alquilarla

### Objetivo en el momento de la “compra/uso”

- Me gusta jugar al fútbol por una cuestión de salud, la actividad física y por el deporte en sí, me gusta la previa, las charlas con mis compañeros.
- Generalmente el grupo de fútbol está fuera del trabajo, es un grupo nuevo y aislado, el día de fútbol se charla antes y después del partido. Nos solemos quedar a comer luego o a tomar algo. Lo hago con el fin de cortar con la semana, para salir de lo común

**Al querer cumplir tu objetivo (reservar una cancha) lo que pasa es...**

- Si el turno es fijo hay veces que no puedo asistir porque puede que tenga otro evento y si es aleatorio, en algun dia de la semana, primero busco la cancha y luego busco la gente
- No siempre son exitosas las reservas porque no se consigue turno por el horario que uno pide

**Al querer cumplir tu objetivo la experiencia es...**

- En mi ciudad solo alquila el jugador que el canchero conoce, ya que al no haber señas hay una suerte de "confianza" en quien quiere alquilar la cancha
- Me ha pasado de que voy a las 9 y está jugando el turno anterior, pero esto es normal, es decir, yo ya sé que los turnos se solapan y cuento con esto
- Me gustaría no tener que hablar con un canchero o un intermediario, que aparezca una cuadrícula con los horarios disponibles, no que él me vaya diciendo y después andar comunicando, algo más visual, más autogestionable. Seguramente el canchero lo debe tener, pero me gustaría yo también tener acceso a esa información

**Gustos**

- Yo uso medios presenciales para pagar, para reservar uso llamadas o mensajes de whatsapp
- Me gusta hacer el pago antes de jugar asi me lo saco de encima, donde yo vivo esto no es normal, de hecho lo normal es pagar después en efectivo. Hay una sola cancha en al cual puedo pagar antes de jugar mediante una transferencia y esto hace que de alguna manera ningún jugador se baje por ejemplo

### Aversiones / Frustraciones

- No sé si mi turno arrancó o está demorado; me estreso llegando a horario y tal vez al final termino esperando.
- Me molesta ir a una cancha nueva sin saber cómo se manejan ni qué esperar del servicio.
- Tengo problemas en las rodillas y me preocupa jugar con desconocidos que juegan fuerte; me gustaría más transparencia sobre con quién juego.

### Hábitos

- Tengo un turno fijo semanal, casi nunca reservo; si lo hago es de un día para otro o el mismo día.
- Pagamos en efectivo después del partido; no hay opción de transferencia o apps, y las reservas se manejan por llamada o WhatsApp.

### Actividades

- La reserva se hace mediante llamada o mensaje de whatsapp, yo pregunto la disponibilidad de canchas y en base a eso me comunico mediante whatsapp con los jugadores y saco el turno, luego sacado el turno simplemente voy a jugar y luego del turno todos pagamos en efectivo, uno junta la plata va al mostrador donde esta el encargado la cancha y pagamos

### Objetos

- Generalmente utilizo celular, para llamada o whatsapp. Utilizo medios físicos para pagar siempre, es decir pago en efectivo

### **Espacio / Contexto**

- Al tener turno fijo no me preocupo mucho por el alquiler de la cancha, en general lo hago desde mi casa, luego del trabajo, por la noche empiezo a preguntar por el día siguiente “jugamos un turno?” y al otro dia bien temprano me comunico con la cancha
- Las reservas se suelen hacer en la mañana temprano antes de arrancar el dia laboral, aproximadamente 8 de la mañana ya tiene que estar resuelto

## Entrevista 6: Julián

### Quién

- Nombre: Julián
- Edad: 26
- Sexo: Masculino
- Rol: **USER**
- Juega: Fútbol

### Síntesis

- Cuando quiero reservar una cancha lo hago yendo directo al club o, si me acuerdo, mando un mensaje.
- El paso es medio improvisado: pregunto si hay lugar para ese mismo día, si me dicen que sí, pago en el momento y jugamos.

### Objetivo en el momento de la “compra/uso”

- Lo que busco es algo simple: no organizar tanto, sino poder jugar sin vueltas. Prefiero que no sea un trámite eterno.

### Al querer cumplir tu objetivo (reservar una cancha) lo que pasa es...

- Muchas veces pasa que ya no hay lugar porque avisé sobre la hora. Otras veces me dicen que sí y cuando llego hay otro equipo jugando.
- No siempre es exitoso, más que nada porque lo hago tarde

### Al querer cumplir tu objetivo la experiencia es...

- Cuando consigo turno siento alegría, porque significa que no se cae el partido.

- Mejoraría mucho si hubiera una aplicación o algo que me avise rápido qué horarios están libres.
- Mala experiencia: una vez nos cobraron doble porque decían que no figuraba la seña, y recién después de discutir nos devolvieron la plata.

### **Gustos**

- Lo que más valoro es la claridad en el precio y que quede todo registrado.
- No me molesta hacerlo presencial, a veces hasta me resulta más seguro.
- Para pagar prefiero efectivo, porque siento que quedan menos dudas.

### **Aversiones / Frustraciones**

- Me molesta cuando me cambian las reglas de un día para otro, por ejemplo que ahora sí hay que dejar seña y antes no. Me da estrés no saber si el partido se juega hasta último momento.

### **Hábitos**

- Juego una vez cada dos semanas, no siempre.
- Uso el Facebook del club o directamente voy al lugar. Pago en efectivo casi siempre.

### **Actividades**

- Cuando tengo ganas de jugar, lo hago con mis amigos y vemos si sumamos
- Si sale, yo me mando al club a ver si hay lugar, y pago ahí mismo.

## **Objetos**

- Uso el celular, o lo resuelvo en persona.

## **Espacio / Contexto**

- Casi siempre lo gestiono en el club o desde mi casa
- Generalmente a la tarde o después del trabajo

## Entrevista 7: **Martín**

### Quién

- Nombre: Martin
- Edad: 21
- Sexo: Masculino
- Rol: **USER**
- Juega: Fútbol

### Síntesis

- En mi experiencia he tenido que llenar formularios y contactarme por whatsapp
- Mando un mensaje por whatsapp para reservar, dejo seña, y despues voy, si nadie falta juego, y cuando terminó pago lo que faltaba

### Objetivo en el momento de la “compra/uso”

- Jugar a la pelota con amigos, no tener ningún problema, que las instalaciones estén en buen estado

### Al querer cumplir tu objetivo (reservar una cancha) lo que pasa es...

- Que falte gente, que la cancha este ya alquilada en el momento en el que quería y no poder en otro momento
- Si, siempre

### Al querer cumplir tu objetivo la experiencia es...

- Satisfacción y emoción por el juego
- Que tengan promociones acumulables para clientes

- No, nunca

## Gustos

- Ubicación es lo que más valora, despues el precio, y calidad de la cancha y del servicio (pelota inflada, cancha que no esté destrozada)
- En mi experiencia he tenido que llenar formularios y contactarme por whatsapp. Lo más accesible e intuitivo para las personas es agendar el teléfono y mandarle un mensaje.
- Por transferencia

## Aversiones / Frustraciones

- Cuando alguien alquila una cancha para el horario en el que vos querías jugar y al final no juega
- No hay ninguna situación que me genere estrés. Pero me imagino que para algunas personas es estresante el hecho de ir a hablar en persona para hacer la reserva

## Hábitos

- La última vez fue a principios de este año, por lo que no muy habitualmente
- Whatsapp y pagina web con formularios, y Mercado Pago para pagar

## Actividades

- Le pregunto a otra gente si también quiere participar para no ir solo.
- Alquilo, dejo seña, y despues voy, si nadie falta juego, y cuando terminó pago lo que faltaba

## **Objetos**

- El celular, la computadora
- Whatsapp, el navegador, Mercado Pago

## **Espacio / Contexto**

- Desde mi casa
- Mañana, tirando al medio dia

# Perfil Persona - Mapa de Empatía

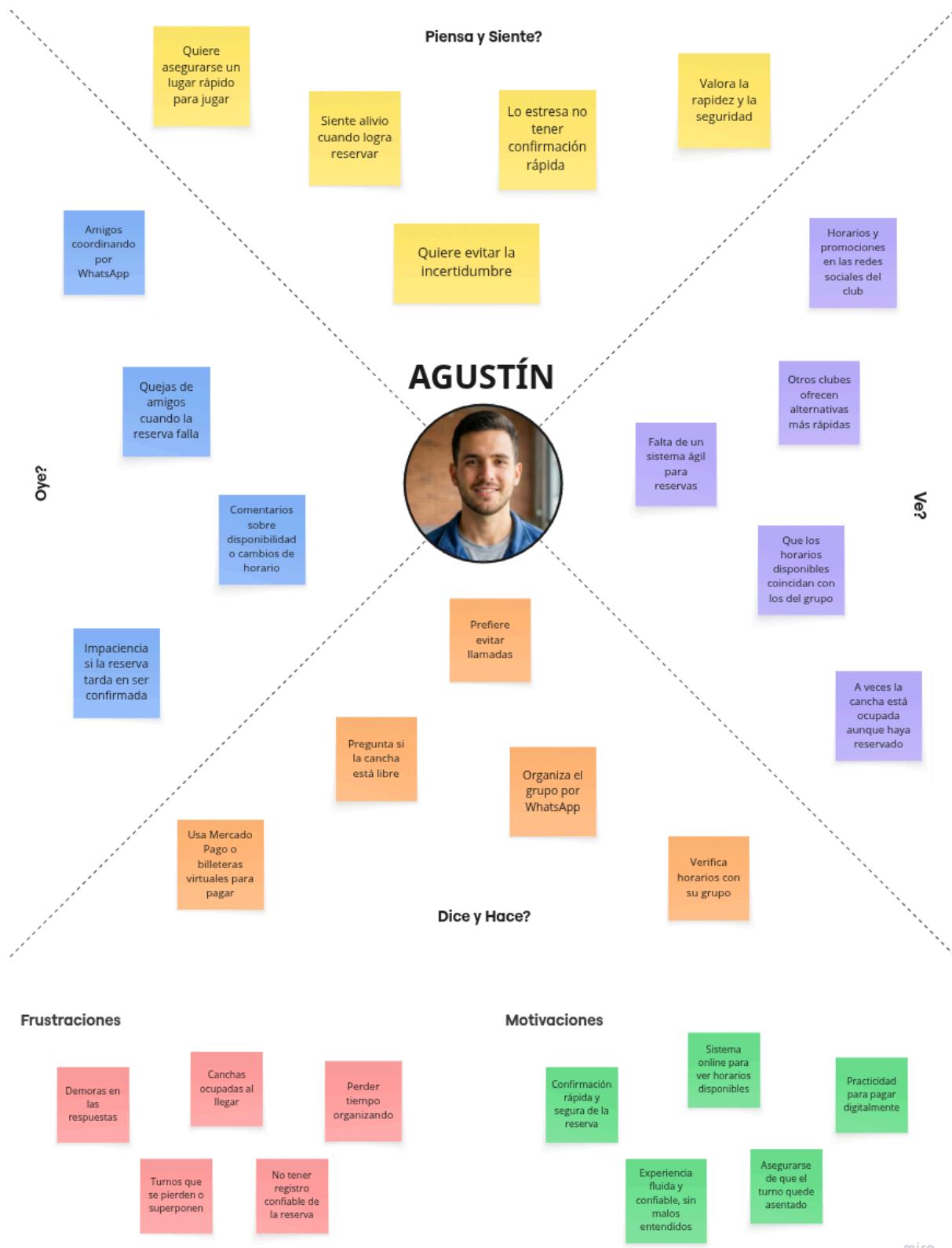
A partir de la información obtenida de las entrevistas, elaboramos **mapas de empatía** y **perfles persona**, herramientas utilizadas para sintetizar y representar de manera clara la información obtenida, para comprender al usuario de forma integral, considerando qué piensa, siente, dice y hace, así como sus necesidades, frustraciones y motivaciones.

A continuación, adjuntamos los mapas de empatía y perfles persona correspondientes a las entrevistas mostradas anteriormente.

## Perfil Persona - Agustín



## Mapa de Empatía - Agustín



## Perfil Persona - Rodrigo

### RODRIGO (EL GOBERNANTE DEL CLUB)

PERFIL	BIOGRAFÍA	PERSONALIDAD
Genero : Masculino Edad : 40 Educación : Universitario Ocupación : Administrador del club Nacionalidad : Argentina	Rodrigo administra un club de tenis de tamaño mediano. Organiza las reservas, controla la disponibilidad de canchas y gestiona los pagos de los socios. Su objetivo principal es mantener el orden y la claridad en la organización del club, minimizando conflictos entre socios y errores en los registros.	Introvertido Extrovertido Racional Emocional Juicioso Perceptivo Sensorial Intuitivo
 <b>“</b> Quiero que las reservas y los pagos se hagan solos, sin que tenga que estar revisando todo el tiempo.	<h4>MOTIVACIONES</h4> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mantener un club organizado y funcional.</li><li>• Evitar conflictos entre socios y profesores.</li><li>• Reducir errores en reservas y pagos.</li><li>• Usar herramientas digitales que agilicen su trabajo.</li></ul> <h4>OBJETIVOS</h4> <ul style="list-style-type: none"><li>• Que los socios puedan ver disponibilidad y reservar sin su intervención directa.</li><li>• Automatizar registros de pagos para evitar confusiones y pérdidas de tiempo.</li><li>• Mantener claridad y orden en la gestión de turnos y pagos.</li><li>• Minimizar discusiones o conflictos por reservas superpuestas.</li></ul> <h4>FRUSTRACIONES</h4> <ul style="list-style-type: none"><li>• Reservas que se superponen y generan conflictos.</li><li>• Comunicación mezclada y desordenada en WhatsApp.</li><li>• Errores en el registro de pagos, cobros duplicados o atrasados.</li><li>• Estrés por reclamos o confusiones de los socios.</li></ul>	<h4>TECNOLOGIA</h4> <p>Software [progress bar] Redes sociales [progress bar] Aplicaciones móviles [progress bar]</p> <h4>MARCAS</h4> <p> WhatsApp  Google Sheets  chrome  mercado pago</p>

## Mapa de Empatía - Rodrigo



## Perfil Persona - Nicolás

**NICOLÁS (EL JUGADOR REGULAR)**

**PERFIL**

Genero	:	Masculino
Edad	:	34
Educación	:	(No mencionado)
Ocupación	:	(No mencionado)
Nacionalidad	:	Argentina



**“**

Al hacer pádel hay más demanda que oferta. Tengo varios números de WhatsApp y me empiezo a comunicar uno por uno hasta dar con alguno que tenga horario y esté cerca. Es algo que habría que mejorar

**BIOGRAFÍA**

Nicolás tiene 34 años y el pádel es parte central de su rutina semanal. Su andar es un "turno fijo" los miércoles por la noche, lo que le evita la molestia de reservar habitualmente. Sin embargo, cuando ese turno se cae o quiere armar un partido espontáneo (de hoy para mañana) con sus grupos de nivel parejo, se enfrenta a la realidad del mercado: mucha demanda y poca oferta. Su método es manual y tedioso: contactar por WhatsApp uno por uno a una lista de dueños hasta encontrar disponibilidad y cercanía. Valora la formalidad digital pero aprecia el trato humano y la flexibilidad.

**MOTIVACIONES**

- Mantener su rutina de juego de los miércoles sin sobresaltos.
- Encontrar canchas disponibles rápidamente para partidos armados en el día o de un día para el otro.
- Jugar con gente de su mismo nivel para que el partido sea divertido (evitar partidos dispares).
- Resolver la reserva y el pago de forma online, evitando el uso de efectivo.

**OBJETIVOS**

- Poder visualizar la disponibilidad de múltiples canchas cercanas sin tener que preguntar una por una.
- Que el proceso de reserva sea flexible (poder cambiar turnos fácilmente).
- Obtener respuestas inmediatas por parte de los clubes.
- Tener avisos claros de canchas que se liberan a último momento o resúmenes de disponibilidad semanal.

**FRUSTRACIONES**

- La alta demanda de pádel versus la poca oferta, lo que obliga a contactar a 5 o 6 lugares para encontrar sitio.
- No saber la ubicación real de las canchas disponibles hasta que contacta al dueño.
- La falta de un sistema de ranking de jugadores, lo que lleva a malas experiencias en partidos con niveles muy desiguales.
- La informalidad de ciertos lugares (solo efectivo, problemas con devoluciones de señas, tener que preguntar por torneos por canales informales).

**PERSONALIDAD**

Introvertido
Extrovertido

Racional
Emocional

Juicioso
Perceptivo

Sensorial
Intuitivo

**TECNOLOGIA**

Software

Redes sociales

Aplicaciones móviles

**MARCAS**

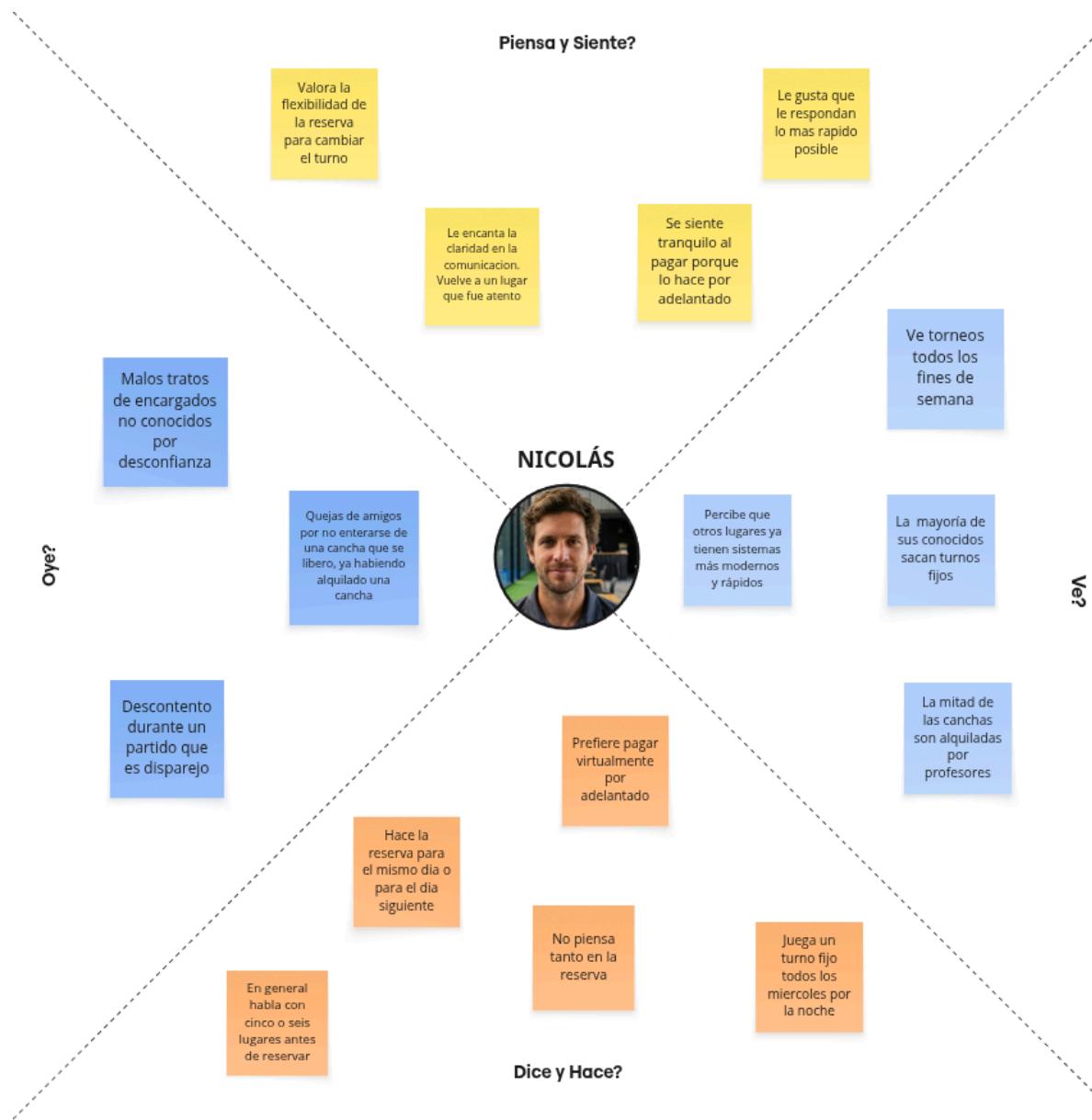

WhatsApp

Instagram

mercado pago


Google Maps

## Mapa de empatía - Nicolás



### Frustraciones

- Que le obliguen a llevar efectivo
- Jugar partidos muy dispareso
- No enterarse de que hay canchas buenas que tienen turnos disponibles

### Motivaciones

- Tener ofertas de canchas para alquilar
- Tener mayor información de los jugadores del partido
- Poder pagar en cualquier medio de pago sin intermediarios

miro

## Perfil Persona - Bautista

### BAUTISTA (EL CAPITÁN SOCIAL)

#### PERFIL

Genero : Masculino  
 Edad : 24  
 Educación : Universitario (en curso)  
 Ocupación : Estudiante y empleado  
 Nacionalidad : Argentina



“

He llegado a estar con 8 chats de WhatsApp a la vez. Lo que más frustra es cuando consulto disponibilidad, le aviso a los chicos, y en ese tiempo que tardan en contestarme, perdemos la cancha. Me encantaría una opción para sumarme a un partido armado sin tener que organizar todo yo.

#### BIOGRAFÍA

Bautista es el motor de su grupo de amigos. Juega al fútbol no solo por el deporte, sino por el ritual social del "tercer tiempo" (cerveza y risas post-partido). Sin embargo, su rol de organizador lo agobia: vive haciendo malabares entre confirmar a 10 personas y conseguir cancha, perdiendo reservas en el proceso. Le gustaría jugar más seguido, incluso sumándose solo a otros equipos, pero el sistema actual de WhatsApp lo ignora cuando intenta hacerlo. Odia manejar efectivo y prefiere dejar todo pagado de antemano.

#### MOTIVACIONES

- El "Tercer Tiempo": quedarse a tomar algo y socializar después de jugar.
- Encontrar partidos donde jugar solo (matchmaking) cuando sus amigos no pueden.
- Pagar todo antes del partido para llegar, jugar e irse sin hacer cuentas.
- Ver partidos grabados (si la cancha ofrece el servicio) para divertirse con los errores.

#### OBJETIVOS

- Eliminar el "teléfono descompuesto" (preguntar a amigos -> preguntar a cancha -> volver a preguntar a amigos).
- Evitar partidos disparatados (quiere saber el nivel de los jugadores antes de ir).
- Unificar la recaudación del dinero de forma digital (odia el mix efectivo/transferencia).
- Confirmar disponibilidad inmediata sin esperar la respuesta del canchero.

#### FRUSTRACIONES

- La "Ventana de la Muerte": Perder la señal o el horario mientras espera que sus amigos confirmen.
- Gestionar 8 chats de WhatsApp a la vez para coordinar un solo evento.
- Que los dueños de cancha lo ignoren (claven el visto) cuando pregunta para jugar solo.
- La mala calidad de las instalaciones (pelota/piso) que no se ve hasta llegar.
- Los jugadores que se bajan a último momento o no pagan a tiempo.

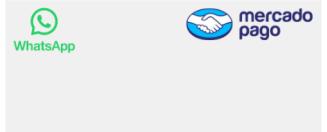
#### PERSONALIDAD



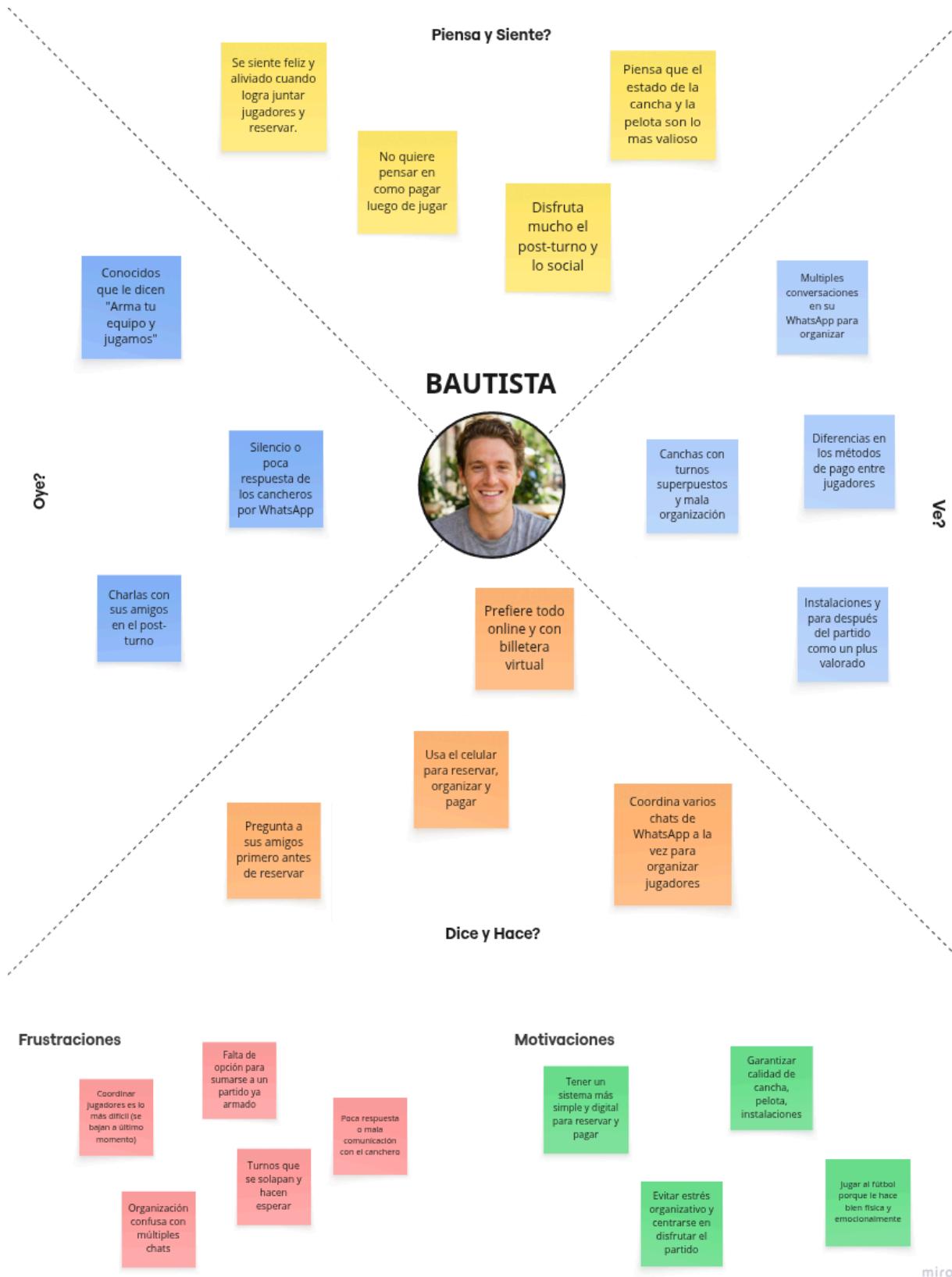
#### TECNOLOGIA



#### MARCAS



## Mapa de empatía - Bautista



## Perfil Persona - Gabriel

**GABRIEL (EL JUGADOR CLÁSICO)**

**PERFIL**

Genero	:	Masculino
Edad	:	52
Educación	:	(No mencionado)
Ocupación	:	(No mencionado)
Nacionalidad	:	Argentina



**“**

Me gustaría no tener que hablar con un canchero o un intermediario. Que aparezca una cuadrícula con los horarios disponibles, algo más visual, más autogestionable. Seguramente el canchero la tiene, me gustaría tener acceso a esa información yo también

**BIOGRAFÍA**

Para Gabriel, el fútbol es salud y, sobre todo, el ritual social para "cortar la semana" que culmina con una cena post-partido. Se maneja en un entorno donde la tecnología aún no ha penetrado del todo: depende de un "turno fijo" para evitar problemas, y cuando debe reservar, lo hace mediante llamadas o WhatsApp temprano a la mañana, basándose en la confianza que tiene con el canchero. Aunque está acostumbrado a pagar en efectivo después de jugar y a que los turnos se aplazan, le encantaría que el sistema fuera más moderno, visual y transparente.

**MOTIVACIONES**

- Cuidar la salud mediante la actividad física.
- El ritual social: la charla previa y la cena/bebida posterior para desconectar de la rutina.
- Pagar el turno por adelantado para "sacárselo de encima" (aunque raramente puede hacerlo en su zona).
- Tener transparencia sobre los rivales para cuidar sus rodillas de juegos bruscos.

**OBJETIVOS**

- Eliminar al intermediario (canchero) en la etapa de consulta de horarios.
- Visualizar una "cuadrícula" de disponibilidad online para autogestionarse sin preguntar.
- Conseguir turnos en las canchas con mejores instalaciones (las más populares).
- Saber el estado real del turno antes de ir (si está demorado o empieza a horario).

**FRUSTRACIONES**

- El entorno analógico: Tener que usar efectivo y pagar después de jugar porque "así se manejan" en su ciudad.
- La dependencia del "canchero amigo" y la confianza para poder reservar.
- El estrés de llegar a horario y tener que esperar porque los turnos anteriores se solaparon.
- La incertidumbre de jugar con desconocidos que puedan ser muy bruscos, debido a sus lesiones.

**PERSONALIDAD**

Introvertido Extrovertido

Racional Emocional

Juicioso Perceptivo

Sensorial Intuitivo

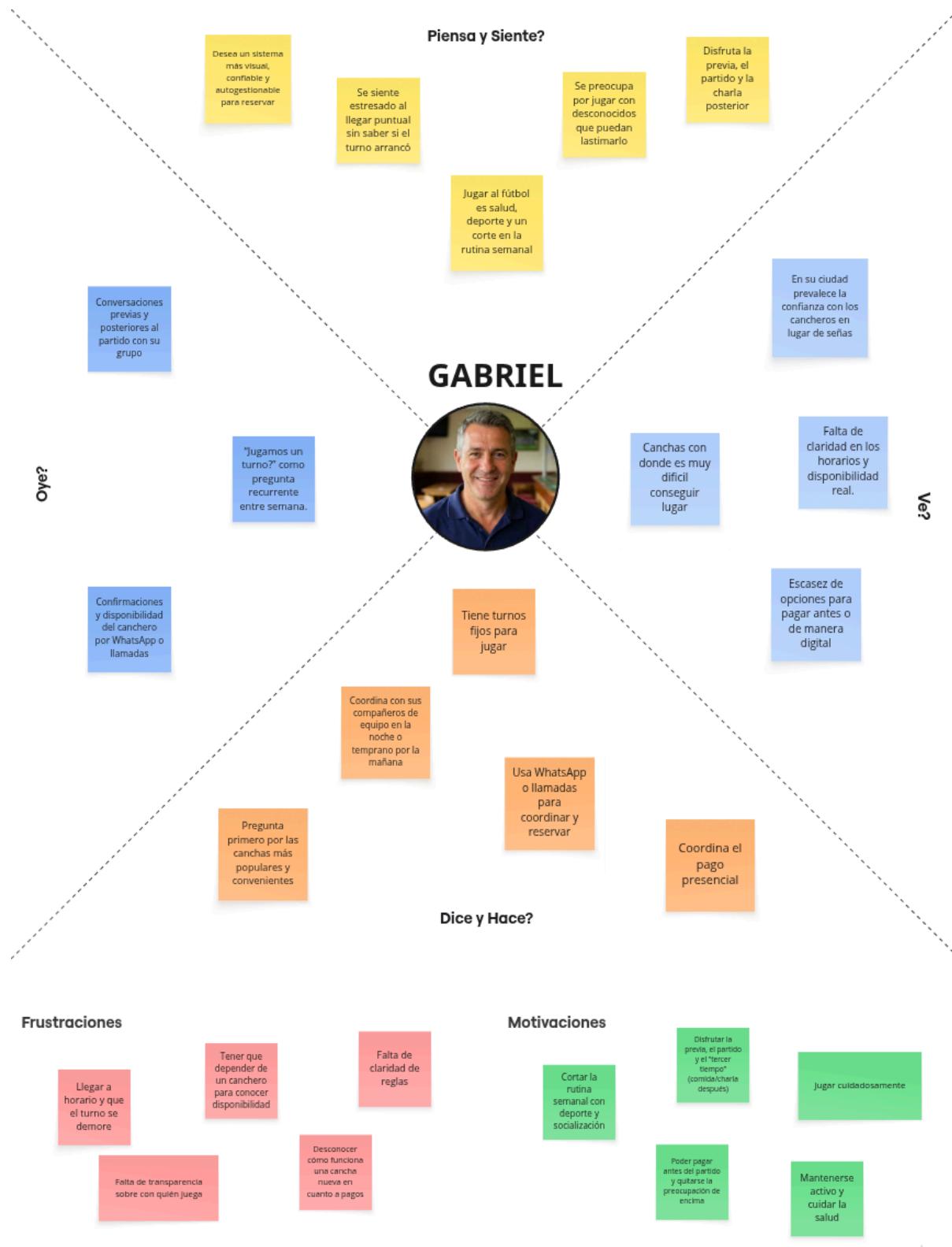
**TECNOLOGIA**

Software	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: black;"></div>
Redes sociales	<div style="width: 80%; height: 10px; background-color: black;"></div>
Aplicaciones móviles	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: black;"></div>

**MARCAS**




## Mapa de empatía - Gabriel



## Perfil Persona - Julián

**JULIÁN (EL JUGADOR ESPONTÁNEO)**

**PERFIL**

Genero	:	Masculino
Edad	:	26
Educación	:	(No mencionado)
Ocupación	:	(No mencionado)
Nacionalidad	:	Argentina



**“**

Lo que busco es algo simple: no organizar tanto, sino poder jugar sin vueltas. Prefiero ir directo al club y pagar en efectivo; me da más seguridad y siento que quedan menos dudas que con lo digital

**BIOGRAFÍA**

Julián (26) juega al fútbol de forma ocasional, quizás una vez cada dos semanas, y solo cuando le surgen las ganas en el momento. Es enemigo de la planificación a largo plazo: decide jugar, junta a los amigos y va directamente al club o manda un mensaje a último momento para ver si hay lugar. Esta falta de antelación hace que muchas veces se quede sin jugar. Desconfía de los sistemas digitales y de las reglas cambiantes de los clubes; prefiere la seguridad de ir presencialmente y pagar en efectivo para evitar "vueltas" o cobros indebidos.

**MOTIVACIONES**

- Jugar al fútbol "sin vueltas" ni trámites eternos.
- Satisfacer el deseo de jugar en el mismo día que surge.
- La claridad absoluta en las reglas y el precio.
- La seguridad de pagar en efectivo y presencialmente para sentir que no hay dudas sobre el pago.

**OBJETIVOS**

- Conseguir cancha disponible avisando sobre la hora (para el mismo día).
- Que exista un sistema simple que le avise rápido los horarios libres sin tener que preguntar o ir.
- Que las reglas del club (ej. necesidad de seña) no cambien de un día para el otro.
- Que el registro de la reserva sea infalible para evitar discusiones al llegar.

**FRUSTRACIONES**

- Quedarse sin jugar por buscar cancha demasiado tarde.
- La informalidad de los clubes: que le confirmen un turno y al llegar la cancha esté ocupada por otros.
- El miedo a que le cobren doble o que desconozcan un pago previo (ya tuvo una mala experiencia con una seña).
- El estrés de la incertidumbre hasta último momento sobre si se juega o no.

**PERSONALIDAD**

Introvertido
Extrovertido

Racional
Emocional

Juicioso
Perceptivo

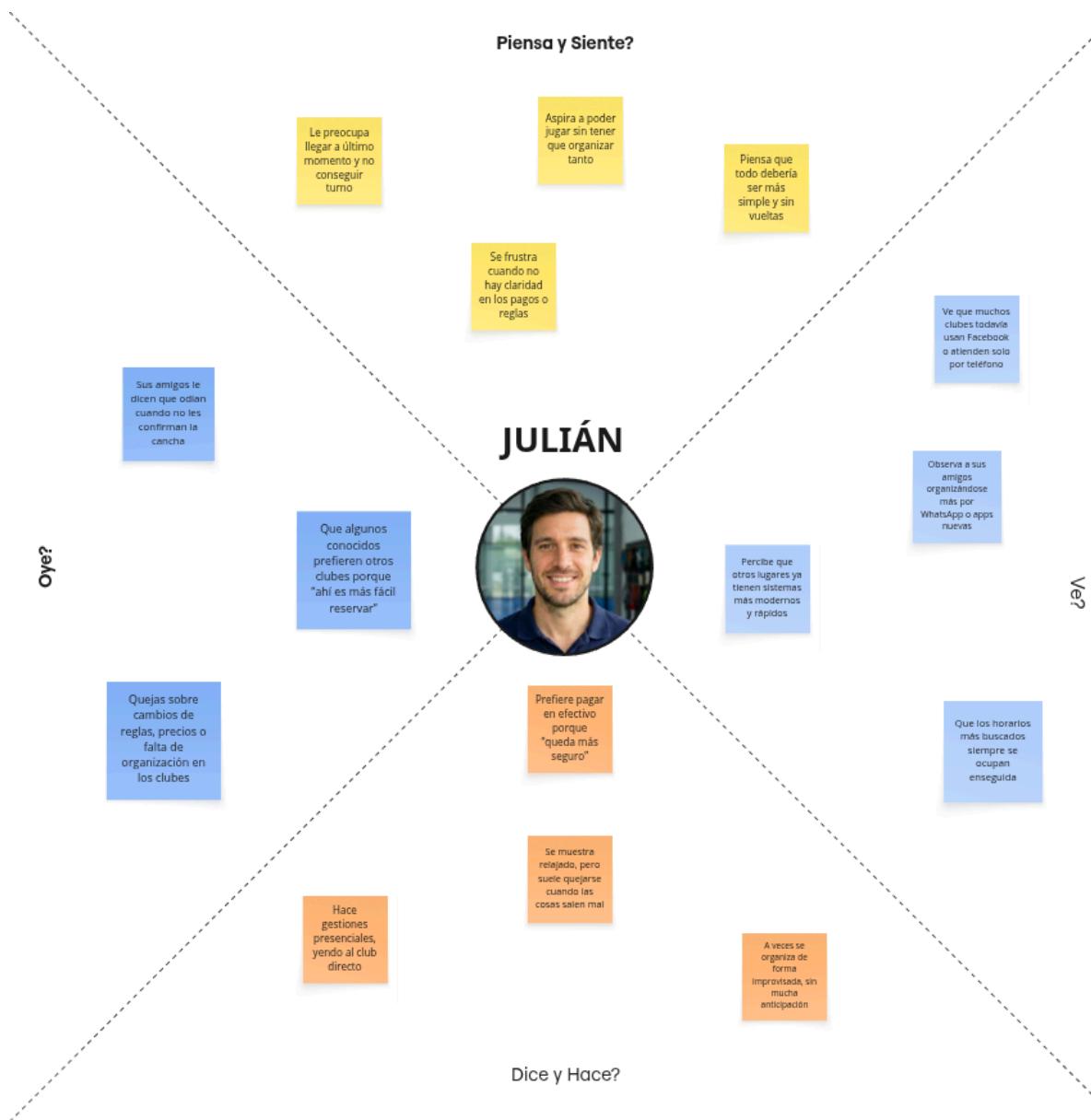
Sensorial
Intuitivo

**TECNOLOGIA**

Software
Redes sociales
Aplicaciones móviles

**MARCAS**

## Mapa de empatía - Julián



### Frustraciones

- Que no le confirmen la reserva y se caiga el partido
- Que se anoten mal los turnos y se quede sin jugar
- Que le cambien condiciones de pago de un día para otro

### Motivaciones

- Poder reservar sin depender de llamadas ni mensajes
- Tener precios y horarios claros y actualizados
- Un sistema donde se pueda pagar y registrar todo fácil
- Jugar tranquilo sabiendo que la cancha es suya en ese horario

miro

## Perfil Persona - Martín

**MARTÍN (EL JUGADOR OCASIONAL)**

**PERFIL**

Genero	:	Masculino
Edad	:	21
Educación	:	Universitario (en curso)
Ocupación	:	Estudiante y empleado
Nacionalidad	:	Argentina



**“**

No me estreso fácil. Lo más intuitivo es mandar un mensaje y listo. Lo que sí me molesta es cuando alguien alquila una cancha en el horario que yo quería y al final no va nadie. Valoro mucho la ubicación y que tengan promociones

**BIOGRAFÍA**

Martín es el usuario más relajado del grupo. Juega muy esporádicamente (su última vez fue a principios de año), por lo que no tiene una rutina fija. Prioriza la ubicación por encima de todo: juega donde le queda cerca. A diferencia de otros, se siente cómodo llenando formularios web desde la computadora, aunque reconoce que WhatsApp es lo más intuitivo. Es un cliente que no genera problemas, paga por transferencia y busca simplemente pasar un buen rato sin estrés, aunque valora mucho que las instalaciones estén en condiciones (pelota inflada, pasto sano).

**MOTIVACIONES**

- Pasar un buen momento con amigos y divertirse.
- Encontrar canchas con buena ubicación (cercanía) y precio razonable.
- Obtener promociones o beneficios acumulables por ser cliente.
- Que el proceso sea simple: agendar número, mandar mensaje y listo.

**OBJETIVOS**

- Reservar sin tener que ir presencialmente (prefiere WhatsApp o Web).
- Pagar de forma digital (Transferencia / Mercado Pago).
- Que las condiciones básicas se cumplan: pelota inflada y cancha sana.
- Asegurar el cupo de jugadores para que el partido no se caiga.

**FRUSTRACIONES**

- Los "Turnos Fantasma": Que una cancha figure alquilada, nadie vaya a jugar, y él se haya quedado sin ese horario.
- Que falte gente a último momento (el riesgo de no completar el equipo).
- Que la cancha que quiere esté ocupada justo en el horario que pude.
- (Aclaración: Es el perfil con menos frustraciones, dice explícitamente que no se estresa).

**PERSONALIDAD**

Introvertido      Extrovertido

Racional      Emocional

Juicioso      Perceptivo

Sensorial      Intuitivo

**TECNOLOGIA**

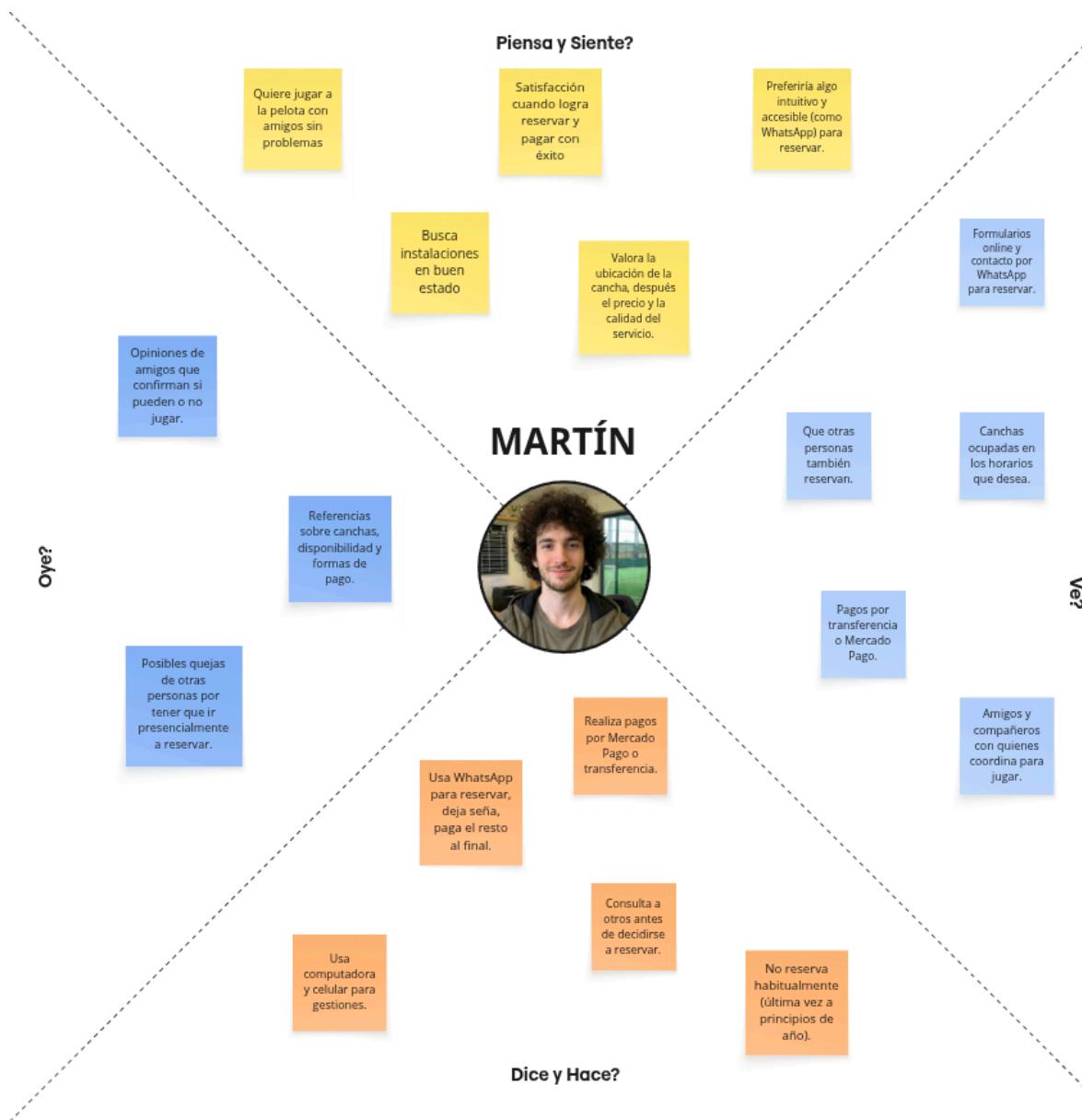
Software	<div style="width: 80%; height: 10px; background-color: black;"></div>
Redes sociales	<div style="width: 70%; height: 10px; background-color: black;"></div>
Aplicaciones móviles	<div style="width: 95%; height: 10px; background-color: black;"></div>

**MARCAS**






## Mapa de empatía - Martín



### Frustraciones

- Que falte gente y no se pueda jugar.
- Que la cancha ya esté alquilada en el horario deseado.
- Molestia cuando alguien alquila y al final no juega.
- Difficultad para algunos usuarios al tener que ir en persona a reservar.

### Motivaciones

- Jugar sin complicaciones.
- Buen estado de las instalaciones y servicios (pelota inflada, cancha cuidada).
- Poder resolver todo online de manera intuitiva.
- Que las reservas sean simples y rápidas.
- Promociones acumulables para clientes.

miro

# Benchmarking

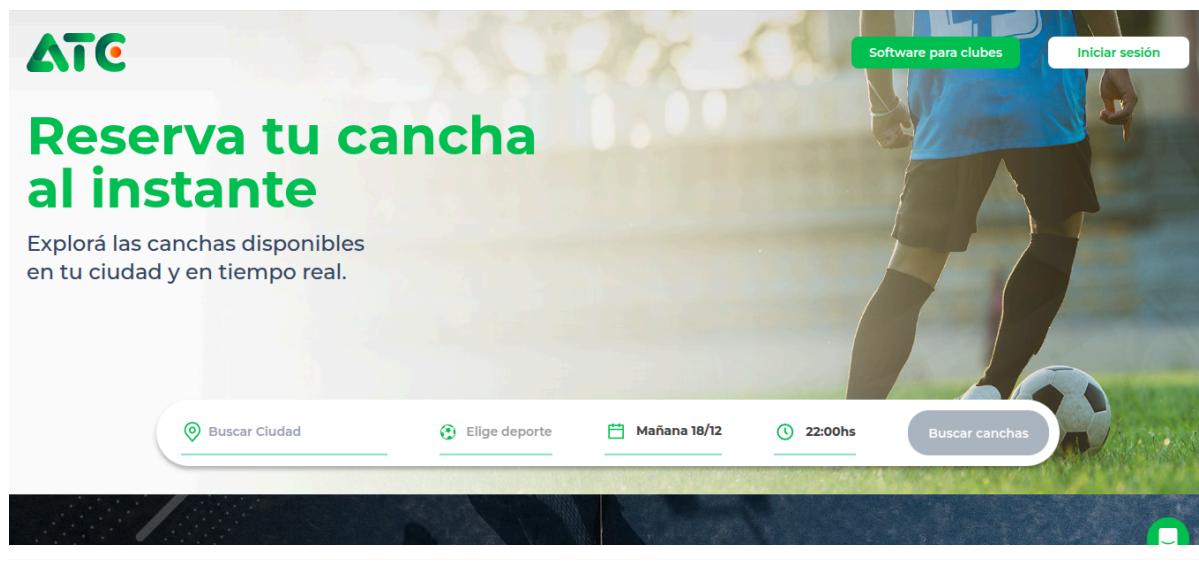
Una vez hecho el análisis/descubrimiento de nuestros posibles usuarios y sus motivaciones y frustraciones, nos toca realizar una investigación más exhaustiva de nuestro producto y su competencia. El objetivo del **Benchmarking** es recopilar y analizar soluciones, productos o servicios existentes que abordan problemáticas similares a la nuestra; permite identificar buenas prácticas, patrones comunes y oportunidades de mejora para aplicar en nuestro proyecto.

Se realizó un análisis de tres sitios relevantes para nuestro scope. El análisis se centra en **usabilidad, accesibilidad, atención al cliente y versatilidad**, siguiendo lineamientos de Nielsen y criterios de experiencia de usuario.

- **ATC Sports** (<https://atcsports.io/>)
- **Deportes GCBA**  
(<https://buenosaires.gob.ar/jefaturadegabinete/deportes/deportes-en-parques-y-polideportivos>)
- **Harrods Tenis (Sigma Sports)**  
(<https://www.harrodstenis.com/sigmaspors/TTindex.php> )

A continuación se incluye un pequeño recorrido por el flujo principal de reserva de cada sitio.

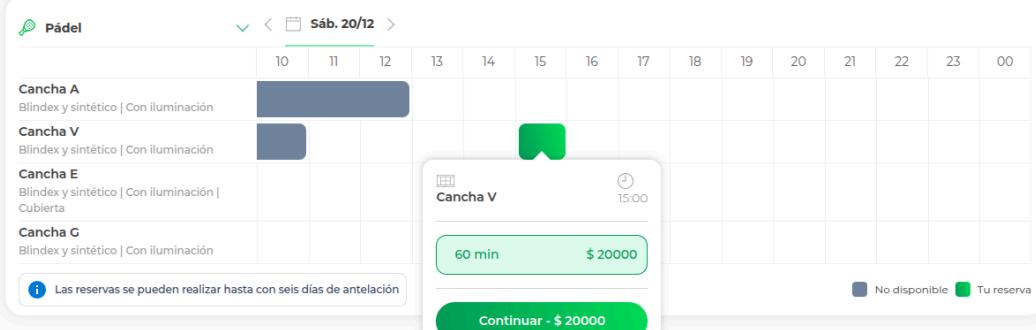
## Recorrido - ATC Sports



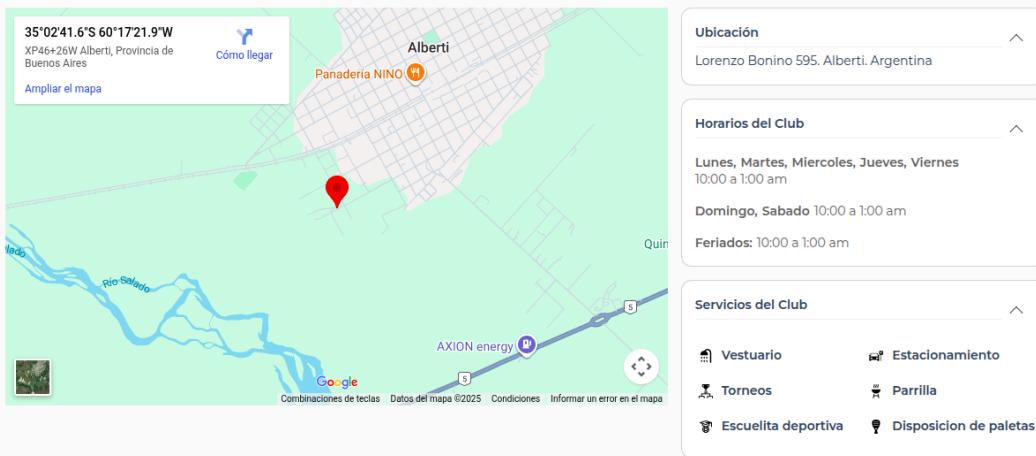
This screenshot shows the search results for padel courts in Alberti. At the top, there are various filters: location (Alberti, Provincia de Buenos Aires), sport (Padel), date (Sábado 20/12), and time (22:00hs). Below these are more filters for 'Ordenar', 'Superficie', 'Duración', 'Servicios del club', and 'Cerramiento'. A 'Mostrar el mapa' button is also present. The results section shows one club found: 'X3 PREMIER PADEL' located at 'Lorenzo Bonino 595, Alberti'. It includes a small image of the court, the address, and operating hours (21:00, 22:00, 23:00). A 'Visitar tienda' button is also visible.

This screenshot provides a detailed view of the X3 Premier Padel club. It shows a large image of the outdoor padel courts enclosed in a metal fence under a clear sky. Below the image is the club's name 'X3 PREMIER PADEL'. It includes the address 'Lorenzo Bonino 595, Alberti' and a 'ver en mapa' link. A 'Visitar tienda' button is also present.

## Elige tu turno



## Donde estamos



## Ya casi terminamos!

Para completar tu reserva en X3 PREMIER PADEL, por favor chequeá tus datos y luego confirmá.

The screenshot shows the final steps of a booking process. On the left, a summary table lists the details: Date (sáb. 20/12/2025), Turno (23:00 - 00:00), Court (Cancha A - Pádel), Price (\$ 20000), Service fee (\$ 200 \$ 0), and Advance payment (Seña / Adelanto: -). On the right, there are two main sections: "Información personal" (Personal Information) with fields for Name, Phone (with AR +54 prefix), and Email (paulaconsoli7@gmail.com); and "Sobre el pago" (About Payment) with a note: "El método de pago será definido por el complejo deportivo" (The payment method will be defined by the sports complex). At the bottom, there is a section for "Aclaraciones del club:" (Club clarifications) stating: "Para cancelar un turno on line, tiene que ser mínimo 5 hs de anticipación." (To cancel an online turn, it must be at least 5 hours in advance.) A large green button at the bottom right says "Confirmar reserva" (Confirm reservation).

## Recorrido - Harrods Tenis

DETALLE DE RESERVAS REALIZADAS

Agrupación:		Detallado	
Fecha desde	Fecha hasta	Ordenar por	Primeros
17 <input type="button" value="▼"/> 05 <input type="button" value="▼"/> 2025 <input type="button" value="▼"/>	24 <input type="button" value="▼"/> 12 <input type="button" value="▼"/> 2025 <input type="button" value="▼"/>	[Fecha <input type="button" value="▼"/> Desc <input ]<="" td="" type="button" value="▼"/> <td>100 <input type="button" value="▼"/></td>	100 <input type="button" value="▼"/>
Actividad	Ubicación	Asistió	Rango Horario
Todas <input type="button" value="▼"/>	Todas <input type="button" value="▼"/>	Todos <input type="button" value="▼"/>	0 <input type="button" value="▼"/> 24 <input type="button" value="▼"/>

#	Fecha	Horario	Ubicación	Descripción	RESERVADO POR	Nro. Socio	Participante 2	Participante 3	Participante 4	Minutos de Luz
1	11/12/25 (Jue)	16:00 - 17:00	C06 (LUZ)		Koch Tomas (telefono)	3864	Grinbaum Nicolas (8800)			0
2	5/12/25 (Vie)	18:30 - 19:00	C07 (LUZ)		Koch Tomas	3864	Grinbaum Nicolas (8800)			0
3	11/11/25 (Mar)	08:00 - 09:00	C03 (LUZ)		Koch Tomas (telefono)	3864	Koch Gustavo Alejandro Javier (3862)			0
4	18/10/25 (Sáb)	08:00 - 09:00	C06 (LUZ)		Koch Tomas (telefono)	3864	Koch Gustavo Alejandro Javier (3862)			0
5	17/10/25 (Vie)	15:00 - 16:00	C05 (LUZ)		Koch Tomas	3864	Carubia Taylor Justo (21053)			0
6	16/10/25 (Jue)	19:00 - 19:30	C03 (LUZ)		Koch Tomas	3864	Grinbaum Nicolas (8800)			0
7	4/10/25 (Sab)	18:00 - 20:00	C08 (LUZ)		Koch Tomas	3864	Winograd Pedro (19751)			0

INICIO	RESERVAS	RESULTADOS	MI CUENTA	SUGERENCIAS	CERRAR																								
<b>RESERVAS DE : JUEVES 18/12/25</b>																													
Hoy	<input type="button" value="◀"/> <input type="button" value="◀"/> <input type="button" value="▶"/> <input type="button" value="▶"/>	18 <input type="button" value="▼"/> 12 <input type="button" value="▼"/> 2025 <input type="button" value="▼"/>																											
Tiempo para realizar la reserva: 109 segundos.																													
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Guarda Reserva</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Número o ID de Socio:</td> <td>3864</td> </tr> <tr> <td>Reserva a nombre de:</td> <td>KOCH TOMAS</td> </tr> <tr> <td>Tipo de Juego/Duración:</td> <td>----- <input type="button" value="▼"/></td> </tr> <tr> <td>Reservar Cancha/Lugar:</td> <td>C03 (LUZ) <input type="button" value="▼"/></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Jugadores seleccionados para esta reserva</b></td> </tr> <tr> <td colspan="2">Koch Tomas</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Agregar Otros Participantes</b></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Jugadores incluidos en las últimas reservas</b></td> </tr> <tr> <td>Agregar</td> <td>Trucco Francisco</td> </tr> <tr> <td>Agregar</td> <td>Straface Pedro</td> </tr> <tr> <td>Agregar</td> <td>Bolado Pablo Martin</td> </tr> </tbody> </table>						Guarda Reserva		Número o ID de Socio:	3864	Reserva a nombre de:	KOCH TOMAS	Tipo de Juego/Duración:	----- <input type="button" value="▼"/>	Reservar Cancha/Lugar:	C03 (LUZ) <input type="button" value="▼"/>	<b>Jugadores seleccionados para esta reserva</b>		Koch Tomas		<b>Agregar Otros Participantes</b>		<b>Jugadores incluidos en las últimas reservas</b>		Agregar	Trucco Francisco	Agregar	Straface Pedro	Agregar	Bolado Pablo Martin
Guarda Reserva																													
Número o ID de Socio:	3864																												
Reserva a nombre de:	KOCH TOMAS																												
Tipo de Juego/Duración:	----- <input type="button" value="▼"/>																												
Reservar Cancha/Lugar:	C03 (LUZ) <input type="button" value="▼"/>																												
<b>Jugadores seleccionados para esta reserva</b>																													
Koch Tomas																													
<b>Agregar Otros Participantes</b>																													
<b>Jugadores incluidos en las últimas reservas</b>																													
Agregar	Trucco Francisco																												
Agregar	Straface Pedro																												
Agregar	Bolado Pablo Martin																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Koch Tomas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2"><b>Agregar Otros Participantes</b></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Jugadores incluidos en las últimas reservas</b></td> </tr> <tr> <td>Agregar</td> <td>Trucco Francisco</td> </tr> <tr> <td>Agregar</td> <td>Straface Pedro</td> </tr> <tr> <td>Agregar</td> <td>Bolado Pablo Martin</td> </tr> <tr> <td>Agregar</td> <td>Lopez Menendez Ignacio</td> </tr> <tr> <td>Agregar</td> <td>Schachmann Ramiro</td> </tr> <tr> <td>Agregar</td> <td>Vicente Lucas</td> </tr> </tbody> </table>						Koch Tomas		<b>Agregar Otros Participantes</b>		<b>Jugadores incluidos en las últimas reservas</b>		Agregar	Trucco Francisco	Agregar	Straface Pedro	Agregar	Bolado Pablo Martin	Agregar	Lopez Menendez Ignacio	Agregar	Schachmann Ramiro	Agregar	Vicente Lucas						
Koch Tomas																													
<b>Agregar Otros Participantes</b>																													
<b>Jugadores incluidos en las últimas reservas</b>																													
Agregar	Trucco Francisco																												
Agregar	Straface Pedro																												
Agregar	Bolado Pablo Martin																												
Agregar	Lopez Menendez Ignacio																												
Agregar	Schachmann Ramiro																												
Agregar	Vicente Lucas																												
<b>Administrar Jugadores Frecuentes</b>																													
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Comentario (opcional):</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fecha/Hora Inicio:</td> <td>Diciembre <input type="button" value="▼"/> 18 <input type="button" value="▼"/> 2025 <input type="button" value="▼"/> a las 08:30 <input type="button" value="▼"/></td> </tr> <tr> <td>Fecha/Hora Fin:</td> <td>Diciembre <input type="button" value="▼"/> 18 <input type="button" value="▼"/> 2025 <input type="button" value="▼"/> a las 09:30 <input type="button" value="▼"/></td> </tr> </tbody> </table>						Comentario (opcional):		Fecha/Hora Inicio:	Diciembre <input type="button" value="▼"/> 18 <input type="button" value="▼"/> 2025 <input type="button" value="▼"/> a las 08:30 <input type="button" value="▼"/>	Fecha/Hora Fin:	Diciembre <input type="button" value="▼"/> 18 <input type="button" value="▼"/> 2025 <input type="button" value="▼"/> a las 09:30 <input type="button" value="▼"/>																		
Comentario (opcional):																													
Fecha/Hora Inicio:	Diciembre <input type="button" value="▼"/> 18 <input type="button" value="▼"/> 2025 <input type="button" value="▼"/> a las 08:30 <input type="button" value="▼"/>																												
Fecha/Hora Fin:	Diciembre <input type="button" value="▼"/> 18 <input type="button" value="▼"/> 2025 <input type="button" value="▼"/> a las 09:30 <input type="button" value="▼"/>																												
<b>Guardar Reserva</b>																													

SELECT FechaUltimoUpdate6, UsuarioUltimoUpdate6 from conreservas where campo = '3' and schedule\_date\_time >= '2025-12-18 08:30' and schedule\_date\_time < ADDDATE('2025-12-18 08:30', INTERVAL 60 MINUTE) order by FechaUltimoUpdate6 desc window.alert ('0-d1=1766019757-d2=1766019757') window.alert ('TiempoParaReservas=120')

## Recorrido - Deportes GCBA

**BA**

Buscar... 

[Buenos Aires](#) > [Jefatura de Gabinete](#) > [Deportes](#)

### Deportes en parques y polideportivos

A continuación encontrarás toda la oferta deportiva de nuestras sedes. Ingresá y reservá tu lugar

Compartir en redes   

---





Soy Botí, ¿charlamos?

---

[Buenos Aires](#) > [Jefatura de Gabinete](#) > [Deportes](#)

### Polideportivo Pomar

Se encuentra abierta la inscripción para que puedas anotarte en las actividades gratuitas de nuestros polideportivos.

Compartir en redes   

---

A continuación podrás ingresar en los **formularios** para poder reservar tu lugar en la actividad que selecciones.

Una vez que ingreses, encontrarás toda la **información correspondiente** y podrás tener acceso para **cargar tus datos**.

Los turnos tienen una tolerancia máxima de **15 minutos**, luego el turno quedará **cancelado**, sin excepción.

[Cancha de tenis](#)  
[Cancha de básquet](#)  
[Cancha de voley](#)  
[Cancha de fútbol](#)

**Aclaración importante:** el uso de canchas y demás instalaciones es **recreativo**, por ende no se permite ninguna organización de **competencias o torneos**.

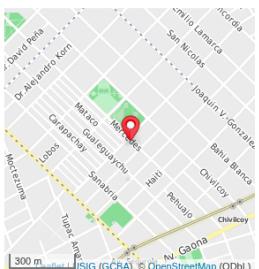
En las distintas sedes también contamos con **actividades dirigidas**, brindadas por profesores y profesionales de la **Secretaría de Deportes**.

[Clases dirigidas](#)

**Polideportivo Pomar**

Dirección: [Mercedes 1300](#)

Dirección  
Mercedes 1300 



ISIG (GCBA) © OpenStreetMap (ODbL)

Cómo llegar



Soy Botí, ¿charlamos?

---

[Buenos Aires](#) > [Jefatura de Gabinete](#) > [Deportes](#)

## Fútbol en el polideportivo Pomar

Sumate a las actividades de nuestros polideportivos. Todo lo que necesitas saber lo vas a encontrar acá.

Compartir en redes   

Te esperamos para que te unas a **fútbol** en el Polideportivo Pomar (abierto de **lunes a domingos (incluye feriados)** de **8 a 20 horas**) que contará con turnos de **una hora**. Cabe aclarar que es un turno por persona y una vez finalizado el mismo, el usuario podrá volver a sacar otro.

[Reservá tu turno](#)

### Polideportivo Pomar

Dirección: [Mercedes 1300](#)



[← Volver](#)

### Ingresá a tu cuenta de la Ciudad

CUIL / Correo electrónico \*

20123456789 / email@dominio.com

Contraseña \*

Contraseña 

**Ingresar**

[¿Tenés problemas con tu mail?](#)  
[¿Olvidaste tu contraseña?](#)



[← Volver](#)

### Cancha Fútbol 5 - Polideportivo Pomar

¿De qué forma querés buscar turno?

Paso siguiente: Selección de disponibilidad

● ○ ○ Paso 1 de 3

 **Más próximo**  
Turnos más próximos en tiempo y más cerca de donde estás.

**Comenzar** >

 **Por fecha**  
Elegí el turno según la fecha que quieras.

**Comenzar** >

 **Por lugar**  
Elegí el turno según el lugar que quieras.

**Comenzar** >

## Cancha Futbol 5 - Polideportivo Pomar

### Selección por fecha

Paso siguiente: Formulario

● ● ○ Paso 2 de 3

**Seleccioná un día**

Diciembre							2025
D	L	M	M	J	V	S	
01	02	03	04	05	06		
07	08	09	10	11	12	13	
14	15	16	17	18	19	20	
21	22	23	24	25	26	27	
28	29	30	31				

**Seleccioná un lugar**

Ingresá una dirección de referencia  Q

Usar mi ubicación actual

- Cancha 3 Futbol 5 - Polideportivo Pomar MERCEDES 1300
- Cancha 1 Futbol 5 - Polideportivo Pomar MERCEDES 1300
- Cancha 2 Futbol 5 - Polideportivo Pomar MERCEDES 1300

← Volver

## Cancha Futbol 5 - Polideportivo Pomar

### Selección por fecha

Paso siguiente: Formulario

● ● ○ Paso 2 de 3

Día  
27 de Diciembre de 2025 Editar

Lugar  
Cancha 3 Futbol 5 - Polideportivo Pomar  
MERCEDES 1300

**Seleccioná un horario**

08:00 hs       09:00 hs       12:00 hs       13:00 hs  
 14:00 hs       15:00 hs       16:00 hs

← Volver

## Cancha Futbol 5 - Polideportivo Pomar

### Formulario

Paso siguiente: Informaciones

● ● ○ Paso 3 de 3

**DATOS DEL SOLICITANTE**

Nombre* <input type="text" value="Paula"/>	Apellido* <input type="text" value="Consoli"/>
<small>● Campo válido.</small>	

Género\*

Masculino  
 Femenino  
 Otros

Facultad de Ingeniería UBA

## Usabilidad

Nos basamos en las 10 heurísticas de Nielsen, asignando puntajes dependiendo de que tanto el sitio las cumpla, para luego realizar una evaluación final.

Para ello usamos la siguiente guía de preguntas:

### Visibilidad del estado del sistema

- ¿El sistema informa claramente qué está ocurriendo?
- Ejemplo a evaluar: ¿el usuario sabe en qué sección del sitio está y qué acciones puede hacer?

### Relación entre el sistema y el mundo real

- ¿Uso un lenguaje familiar al usuario y no jerga técnica?
- ¿La información sigue un orden lógico y natural?

### Control y libertad del usuario

- ¿Se pueden deshacer o rehacer acciones fácilmente?
- ¿Existen “salidas de emergencia” para errores de navegación?

### Consistencia y estándares

- ¿Los elementos visuales y acciones mantienen coherencia en todo el sitio?
- ¿Se siguen convenciones conocidas (íconos, botones, flujos)?

### Prevención de errores

- ¿El diseño evita errores antes de que ocurran?
- Ejemplo: validación de formularios antes de enviar.

### Reconocimiento en lugar de recuerdo

- ¿Los menús, opciones y acciones son visibles y no dependen de la memoria del usuario?

### Flexibilidad y eficiencia de uso

- ¿Existen atajos o funciones avanzadas para usuarios expertos?
- ¿El sistema se adapta a diferentes niveles de usuario?

### Estética y diseño minimalista

- ¿La interfaz muestra solo lo necesario sin sobrecargar de información irrelevante?

### Reconocer, diagnosticar y recuperarse de errores

- ¿Los mensajes de error son claros, comprensibles y con solución?

### Ayuda y documentación

- ¿Existe documentación o ayuda accesible y práctica para resolver dudas?
- ¿Está enfocada en tareas concretas, con pasos claros?

La evaluación individual de cada sitio se recopila en este cuadro. Considerando la heurística completada/alcanzada si el puntaje asignado > 6, clasificamos los sitios como Bueno, Malo o Regular dependiendo de cuantas hayan cumplido:

- 0-2 Heurísticas completadas: **Malo = 25 puntos**
- 3-5 Heurísticas completadas: **Regular = 50 puntos**
- 6-8 Heurísticas completadas: **Bueno = 75 puntos**
- 9-10 Heurísticas completadas: **Muy Bueno = 100 puntos**

Usabilidad			
Criterio / Sitio	Deportes GCBA	Haymore Argentina	ATC Sports
Visibilidad del estado del sistema	6	8	8

Relación entre el sistema y el mundo real	8	8	8
Control y libertad del usuario	2	2	2
Consistencia y estándares	6	8	8
Prevención de errores	6	7	8
Reconocimiento en lugar de recuerdo	4	6	8
Flexibilidad y eficiencia de uso	2	6	3
Estética y diseño minimalista	7	6	8
Reconocer, diagnosticar y recuperarse de errores	6	8	8
Ayuda y documentación	6	5	7
<b>Heurísticas completadas (puntuación &gt; 6)</b>	2	5	8
<b>Nota final</b>	Malo (25 puntos)	Regular (50 puntos)	Bueno (75 puntos)

## Accesibilidad

La accesibilidad garantiza que personas con discapacidades puedan interactuar con el sitio de forma efectiva.

Se utilizó **Accessibility Checker** (<https://www.accessibilitychecker.org/>) como herramienta principal, evaluando contraste de colores, etiquetas en formularios, navegación por teclado, descripciones alternativas en imágenes.

Recopilamos la información obtenida en las siguientes tablas:

ATC Sports		
Categoría	Evaluación	Resultado
Texto y contenido	Se detectaron múltiples problemas de contraste en encabezados, inputs y menús	✗ Incompleto
Imágenes y multimedia	Varias imágenes sin atributo <code>alt</code> o con <code>alt</code> genérico; algunos logos sí lo tienen	⚠️ Parcial
Navegación y teclado	Faltan landmarks únicos; algunos enlaces carecen de texto discernible	✗ Incompleto
Formularios e interacción	Inputs sin labels; botones sin nombres accesibles	✗ Incompleto
Diseño y responsive	<code>meta viewport</code> presente pero configurado de forma incorrecta (deshabilita zoom)	✗ Incompleto
Compatibilidad con tecnologías de asistencia	ARIA mal aplicado en varios roles; contenido fuera de landmarks	✗ Incompleto
Certificación y estándares	Score 10%; 129 issues críticos. Riesgo <b>alto</b> de demanda, sin certificado formal	✗ Incompleto

Deportes GCBA		
Categoría	Evaluación	Resultado
Texto y contenido	Contraste correcto y jerarquía en general; se detecta un problema de orden semántico en encabezados	⚠️ Parcial
Imágenes y multimedia	No se reportan fallos de <code>alt</code> ; imágenes con texto alternativo válido	✓ Cumple

Navegación y teclado	Landmarks presentes, aunque hay un conflicto por rol/label duplicado en <code>&lt;aside&gt;</code>	⚠️ Parcial
Formularios e interacción	No se identificaron fallos en labels o botones; cumplen los criterios automáticos	✓ Cumple
Diseño y responsive	Buen desempeño; diseño adaptable, sin fallos en meta viewport	✓ Cumple
Compatibilidad con tecnologías de asistencia	Lectores de pantalla funcionan correctamente salvo los dos problemas mencionados	⚠️ Parcial
Certificación y estándares	Score 89%; 2 issues críticos. Riesgo <b>moderado</b> de demanda, sin certificado formal	✗ Incompleto

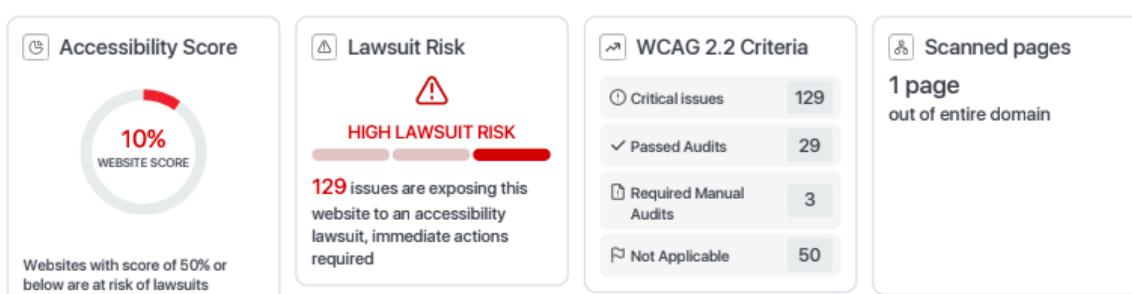
Haymore Argentina		
Categoría	Evaluación	Resultado
Texto y contenido	Falta atributo <code>lang</code> en el documento HTML	✗ Incompleto
Imágenes y multimedia	Algunas imágenes sin texto alternativo ( <code>alt</code> )	✗ Incompleto
Navegación y teclado	Faltan landmarks para estructurar el contenido	✗ Incompleto
Formularios e interacción	Inputs sin etiquetas asociadas ( <code>label</code> o <code>aria-label</code> )	✗ Incompleto
Diseño y responsive	No hay problemas específicos	✓ Cumple
Compatibilidad con tecnologías de asistencia	Varias fallas: <code>lang</code> , <code>alt</code> , landmarks, labels	✗ Incompleto

Certificación y estándares	Score 47%; 7 issues críticos. Riesgo <b>alto</b> de demanda, sin certificado formal	<span style="color:red;">X</span> Incompleto
----------------------------	--	--

Para asignarle una puntuación a cada sitio usamos el score porcentual proporcionado por Accessibility Checker (los documentos de cada evaluación particular se encuentran en una carpeta aparte dentro del Drive)

- **ATC Sports:** 10 puntos
- **Haymore Argentina:** 47 puntos
- **Deportes GCBA:** 89 puntos

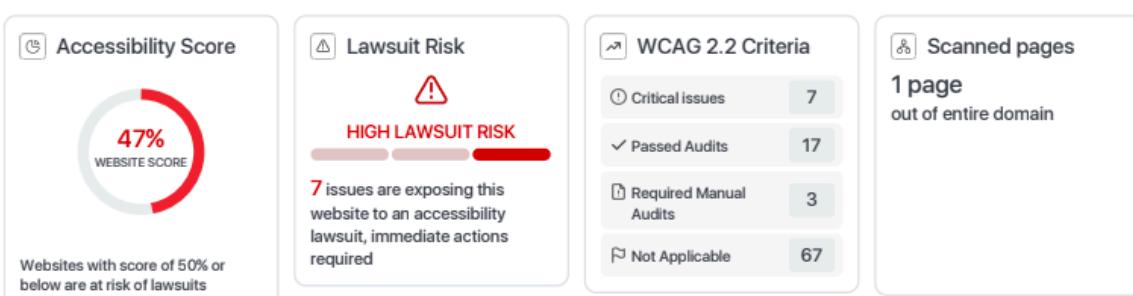
## Accessibility Summary for atcsports.io



### Testing Standards

We test websites based on **WCAG 2.2**, the international standards by **W3C**. These standards are accepted by **ADA** and **Section 508** , **EEA** and **EN 301 549** , and other worldwide accessibility legislations.

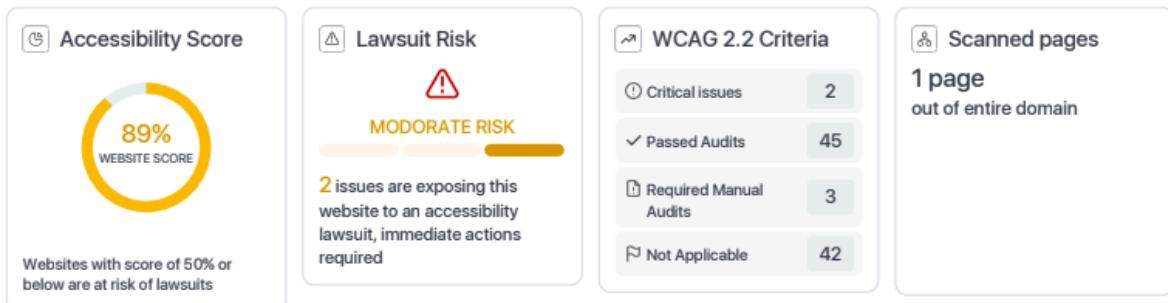
## Accessibility Summary for www.harrodstenis.com



### Testing Standards

We test websites based on **WCAG 2.2**, the international standards by **W3C**. These standards are accepted by **ADA** and **Section 508** , **EEA** and **EN 301 549** , and other worldwide accessibility legislations.

## Accessibility Summary for buenosaires.gob.ar



### Testing Standards

We test websites based on **WCAG 2.2**, the international standards by **W3C**. These standards are accepted by **ADA** and **Section 508** , **EEA** and **EN 301 549** , and other worldwide accessibility legislations.

## Atención al cliente

Se revisan los canales de contacto (chat en línea, WhatsApp, preguntas frecuentes, formularios de contacto, FAQs), su visibilidad y tiempos de respuesta estimados.

Se realizaron evaluaciones individuales siguiendo la misma guía; se adjuntan a continuación.

## Haymore Argentina

### 1. Opciones de contacto

- Chat en línea (bot o humano)
- Teléfono de contacto visible
- Correo electrónico para soporte
- Atención vía redes sociales (WhatsApp, Facebook, Instagram, Twitter/X)
- Acceso rápido y visible a los canales de contacto (ej. desde el home o menú principal)

## 2. Tiempo de respuesta

- Chatbot responde de inmediato ✗
- Chat humano responde en menos de X minutos ✗
- Indican el tiempo estimado de espera ✗
- Correo electrónico respondido en menos de 24 hs ✓

## 3. Disponibilidad

- Soporte disponible 24/7 ✗
- Horarios de atención claramente indicados ✗
- Atención diferenciada para emergencias vs. consultas comunes ✗

## 4. Calidad percibida

- Encuestas de satisfacción tras la atención ✗
- Sistema de calificación (NPS o estrellas) ✗
- Testimonios o reseñas de otros usuarios visibles ✗
- Comunicación clara y amigable ✗

## SUGERENCIAS Y COMENTARIOS

Tema:	<input type="text"/>
Sugerencias/Comentarios:	<input type="text"/>

Aceptar

Por favor, ingrese cualquier sugerencia y/o comentario que Ud. considere de utilidad a fines de poder mejorar nuestros servicios. Muchas Gracias.

## ATC Sports

### 1. Opciones de contacto

- Chat en línea (bot o humano)
- Teléfono de contacto visible
- Correo electrónico para soporte
- Atención vía redes sociales (WhatsApp, Facebook, Instagram, Twitter/X)
- Acceso rápido y visible a los canales de contacto (ej. desde el home o menú principal)

### 2. Tiempo de respuesta

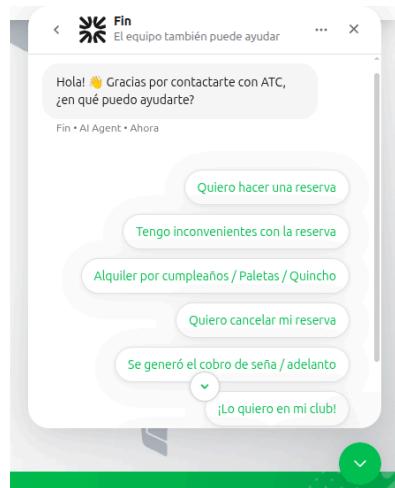
- Chatbot responde de inmediato
- Chat humano responde en menos de X minutos
- Indican el tiempo estimado de espera
- Correo electrónico respondido en menos de 24 hs

### 3. Disponibilidad

- Soporte disponible 24/7
- Horarios de atención claramente indicados
- Atención diferenciada para emergencias vs. consultas comunes

### 4. Calidad percibida

- Encuestas de satisfacción tras la atención
- Sistema de calificación (NPS o estrellas)
- Testimonios o reseñas de otros usuarios visibles
- Comunicación clara y amigable



## Deportes GCBA

### 1. Opciones de contacto

- Chat en línea (bot o humano) ✓
- Teléfono de contacto visible ✓
- Correo electrónico para soporte ✗
- Atención vía redes sociales (WhatsApp, Facebook, Instagram, Twitter/X) ✗
- Acceso rápido y visible a los canales de contacto (ej. desde el home o menú principal) ✓

### 2. Tiempo de respuesta

- Chatbot responde de inmediato ✓
- Chat humano responde en menos de X minutos ✗
- Indican el tiempo estimado de espera ✗

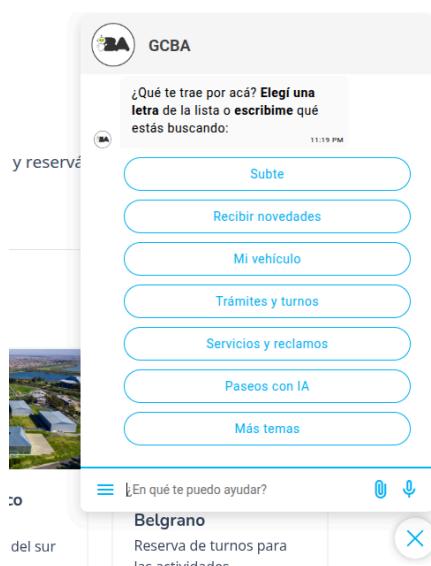
- Correo electrónico respondido en menos de 24 hs X

### 3. Disponibilidad

- Soporte disponible 24/7 ✓
- Horarios de atención claramente indicados ✓
- Atención diferenciada para emergencias vs. consultas comunes X

### 4. Calidad percibida

- Encuestas de satisfacción tras la atención X
- Sistema de calificación (NPS o estrellas) X
- Testimonios o reseñas de otros usuarios visibles X
- Comunicación clara y amigable ✓



**Teléfonos útiles**

102 - Niñez y Adolescencia   103 - Emergencias   107 - SAME   911 - Policía   144 - Violencia de género   147 - Atención ciudadana

[Ver todos los teléfonos](#)

**Redes de la ciudad**

[Facebook](#)  [Instagram](#)  [Twitter](#)  [YouTube](#)  [LinkedIn](#)  [TikTok](#)  [Pinterest](#)

Aplicación	Positivas (✓)	Negativas (✗)
<b>Haymore Argentina</b>	2	14
<b>ATC Sports</b>	12	4
<b>Deportes GCBA</b>	6	10

Para asignar un puntaje a cada sitio, se calculó el porcentaje de criterios positivos sobre el total de puntos evaluados y se multiplicó por 100.

- **ATC Sports:**  $(12/16) * 100 = 75$  puntos
- **Haymore Argentina:**  $(2/16) * 100 = 12,5$  puntos = 13 puntos
- **Deportes GCBA:**  $(6/16) * 100 = 37,5$  puntos = 38 puntos

## Funcionalidad

Se evalúa la variedad de servicios ofrecidos: reservas, pagos online, reportes, inscripciones a eventos, integración con apps externas, adaptación a diferentes tipos de usuario.

Se realizaron evaluaciones individuales siguiendo la misma guía; se adjuntan a continuación.

## Haymore Argentina

### 1. Registro y acceso fácil

- Login rápido con Google / Facebook ✗
- Perfil de usuario con historial de reservas ✓
- Métodos de pago guardados ✗

### 2. Disponibilidad y búsqueda de canchas

- Calendario en tiempo real ✓
- Filtros por tipo de cancha (tenis/pádel/techada/etc.) ✓
- Filtros por franja horaria y ubicación ✗

### 3. Proceso de reserva

- Reserva inmediata en pocos pasos ✓
- Reserva recurrente (ej: todos los martes a las 19 hs) ✗
- Lista de espera / alertas por cancelación ✗

### 4. Pagos

- Variedad de métodos de pago (tarjeta, billeteras virtuales, transferencia) ✗
- Pagos compartidos entre jugadores ✗
- Confirmaciones automáticas (mail, WhatsApp, notificaciones) ✓

### 5. Gestión del club

- Panel administrativo con reservas y cancelaciones en tiempo real ✓
- Estadísticas de uso (horarios más usados, cancha más demandada) ✗
- Configuración flexible de precios (horas pico vs. normales) ✗

### 6. Extras sociales y comunidad

- Invitaciones a amigos desde la app ✗
- Creación de grupos de juego ✗
- Organización de torneos o eventos ✗

## 7. Experiencia de usuario (UX/UI)

- Navegación simple (reserva en menos de 4 clics)
- Diseño responsivo (web y mobile)

*Buenos Aires Ciudad Deportes*

### 1. Registro y acceso fácil

- Login rápido con Google / Facebook / WhatsApp
- Perfil de usuario con historial de reservas
- Métodos de pago guardados

### 2. Disponibilidad y búsqueda de canchas

- Calendario en tiempo real
- Filtros por tipo de cancha (tenis/pádel/techada/etc.)
- Filtros por franja horaria y ubicación

### 3. Proceso de reserva

- Reserva inmediata en pocos pasos
- Reserva recurrente (ej: todos los martes a las 19 hs)
- Lista de espera / alertas por cancelación

### 4. Pagos

- Variedad de métodos de pago (tarjeta, billeteras virtuales, transferencia)
- Pagos compartidos entre jugadores
- Confirmaciones automáticas (mail, WhatsApp, notificaciones)

### 5. Gestión del club

- Panel administrativo con reservas y cancelaciones en tiempo real
- Estadísticas de uso (horarios más usados, cancha más demandada)
- Configuración flexible de precios (horas pico vs. normales)

## 6. Extras sociales y comunidad

- Invitaciones a amigos desde la app ✗
- Creación de grupos de juego ✗
- Organización de torneos o eventos ✗

## 7. Experiencia de usuario (UX/UI)

- Navegación simple (reserva en menos de 4 clics) ✗
- Diseño responsivo (web y mobile) ✗

*ATC Sports*

## 1. Registro y acceso fácil

- Login rápido con Google / Facebook ✓
- Perfil de usuario con historial de reservas ✓
- Métodos de pago guardados ✗

## 2. Disponibilidad y búsqueda de canchas

- Calendario en tiempo real ✓
- Filtros por tipo de cancha (tenis/pádel/techada/etc.) ✓
- Filtros por franja horaria y ubicación ✓

## 3. Proceso de reserva

- Reserva inmediata en pocos pasos ✓
- Reserva recurrente (ej: todos los martes a las 19 hs) ✗
- Lista de espera / alertas por cancelación ✗

## 4. Pagos

- Variedad de métodos de pago (tarjeta, billeteras virtuales, transferencia) ✓
- Pagos compartidos entre jugadores ✗
- Confirmaciones automáticas (mail, WhatsApp, notificaciones) ✓

## 5. Gestión del club

- Panel administrativo con reservas y cancelaciones en tiempo real ✓
- Estadísticas de uso (horarios más usados, cancha más demandada) ✓
- Configuración flexible de precios (horas pico vs. normales) ✗

## 6. Extras sociales y comunidad

- Invitaciones a amigos desde la app ✗
- Creación de grupos de juego ✗
- Organización de torneos o eventos ✓

## 7. Experiencia de usuario (UX/UI)

- Navegación simple (reserva en menos de 4 clics) ✓
- Diseño responsive (web y mobile) ✓

Aplicación	Positivas (✓)	Negativas (✗)
Haymore Argentina	7	10
ATC Sports	7	10
Deportes GCBA	12	5

De igual forma que en la atención al cliente, para asignar un puntaje a cada sitio, se calculó el porcentaje de criterios positivos sobre el total de puntos evaluados y se multiplicó por 100.

- **ATC Sports:**  $(12/17) * 100 = 70,58823529411765$  puntos = 71 puntos
- **Haymore Argentina:**  $(7/17) * 100 = 41,17647058823529$  puntos = 41 puntos
- **Deportes GCBA:**  $(7/17) * 100 = 41,17647058823529$  puntos = 41 puntos

## Total

Luego de obtener las evaluaciones individuales para cada sitio, elaboramos una tabla de comparación general que contiene todos los puntos tratados, siendo ATC Sports la “mejor” de acuerdo a estos criterios, y Haymore Argentina la “peor”

Sitio	Usabilidad	Accesibilidad y navegación	Funcionalidad	Atención al cliente	SCORE
ATC Sports	70	10	71	75	226
Deportes GCBA	53	86	41	38	221
Haymore Argentina	64	47	41	13	165

# UX: User Interface + Wireframes

A continuación se presenta la etapa de **wireframing**, cuyo objetivo es definir la estructura y organización de la interfaz de la solución propuesta. Los wireframes permiten visualizar de manera esquemática la disposición de los contenidos, las funcionalidades principales y los flujos de interacción, y demás cuestiones claves de la UX de nuestra aplicación.

En el siguiente enlace proporcionamos una serie de wireframes interactivos, creados con **Figma**; además proporcionamos imágenes de cada paso.

<https://www.figma.com/make/0ugMI7vL5YMmRjj0yyqJl/Club-Manager-Wireframe?t=7f973g03BIVRcul0-20&fullscreen=1>

## Login

The wireframe shows a login interface. At the top is a logo consisting of a square containing an 'X'. Below it is the text 'CLUB MANAGER' and 'SPORTS RESERVATION SYSTEM'. A large rectangular form below contains the following fields:

- 'SELECT LOGIN TYPE' with two options: 'USER' and 'ADMIN' (both represented by squares with an 'X').
- 'USERNAME' field with placeholder text 'ENTER USERNAME'.
- 'PASSWORD' field with placeholder text 'ENTER PASSWORD'.
- 'LOGIN AS USER' button.

At the bottom of the form is a footer section labeled 'MEMBER ACCESS' with the subtext 'Book courts & manage reservations'.

## Admin

CLUB MANAGER ADMIN admin123@clubmanager.com LOGOUT

FÚTBOL

TODAS LAS RESERVAS

GESTIONAR USUARIOS

GESTIONAR CANCHAS

GESTIONAR EQUIPAMIENTOS

ESTADÍSTICAS

CLUB MANAGER ADMIN admin123@clubmanager.com LOGOUT

RESERVA PARA FÚTBOL PASO 1 DE 4 SELECCIONAR USUARIO

JUAN PÉREZ juan.perez@email.com SOCIO ACTIVO

MARÍA GARCÍA maria.garcia@email.com SOCIO ACTIVO

CARLOS RODRÍGUEZ carlos.rodriguez@email.com SOCIO ACTIVO

ANA MARTÍNEZ ana.martinez@email.com SOCIO INACTIVO

LUIS FERNÁNDEZ luis.fernandez@email.com SOCIO ACTIVO

SOFÍA LÓPEZ sofia.lopez@email.com SOCIO ACTIVO

DIEGO SÁNCHEZ diego.sanchez@email.com SOCIO ACTIVO

LAURA TORRES laura.torres@email.com SOCIO INACTIVO

SELECCIONE UN USUARIO PARA CONTINUAR CON LA RESERVA • SOLO SOCIOS ACTIVOS PUEDEN RESERVAR

X CLUB MANAGER ADMIN

X admin123@clubmanager.com LOGOUT

← BACK

### SELECT DATE

← DECEMBER 2025 →

SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT
1	2	3	4	5	6	
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

X CLUB MANAGER ADMIN

X admin123@clubmanager.com LOGOUT

← BACK

BOOKING FOR  
Fútbol - 26/12/2025

AVAILABLE  OCCUPIED  SELECTED

TIME	COURT 1	COURT 2	COURT 3	COURT 4
09:00				
09:30				
10:00	OCCUPIED USER A			
10:30	OCCUPIED USER A			
11:00				
11:30				
12:00				
12:30				
13:00				
...				

### BOOKING DETAILS

COURT	COURT 3
DATE	26/12/2025
DURATION	1.5h
START TIME	09:00
DURATION	1.5h
ADD LIGHT / ELECTRICITY <input checked="" type="checkbox"/>	
RACKETS	0
BALLS	0

### SUMMARY

Court Fee	\$25
<b>TOTAL</b>	<b>\$25</b>

[PAY WITH MERCADOPAGO](#)
  
[PAY AT CLUB](#)

X CLUB MANAGER
ADMIN
admin123@clubmanager.com
LOGOUT

### RESERVAS

GESTIONA LAS RESERVAS DE TUS CLIENTES Y ADMINISTRA LOS PAGOS

REPORTES DE INGRESOS
RESERVAS DE HOY

FILTRAR POR:

APLICAR

X PADDLE - PADDLE 2  
Jue 18 Dic • 14:00 - 14:30

\$3.000,00 PAGADO X +

X FÚTBOL - FÚTBOL 2  
Mié 18 Dic • 11:30 - 13:00

\$13.500,00 PENDIENTE X +

X BÁSQUET - BÁSQUET 1  
Sáb 6 Dic • 09:00 - 11:00

\$12.700,00 PENDIENTE X +

X FÚTBOL - FÚTBOL 2  
Sáb 6 Dic • 09:00 - 11:00

\$20.800,00 PAGADO X +

X CLUB MANAGER ADMIN
admin123@clubmanager.com
LOGOUT

## RESERVAS

GESTIONA LAS RESERVAS DE TUS CLIENTES Y ADMINISTRA LOS PAGOS

REPORTES DE INGRESOS
RESERVAS DE HOY

FILTRAR POR:

DEPORTE
PAÍS
JUEGO

ESTADO DE PAGO
FECHA
CANCHAS

FÚTBOL - FÚTBOL 2
\$13.500,00
PENDIENTE

BÁSQUET - BÁSQUET 1
\$12.700,00
PENDIENTE

FÚTBOL - FÚTBOL 2
\$20.800,00
PAGADO

X CLUB MANAGER ADMIN
admin123@clubmanager.com
LOGOUT

## USUARIOS

ADMINISTRA LOS USUARIOS DEL SISTEMA

FRANCO
franco@gmail.com
ACTIVO

LUIS FERNÁNDEZ
socio5@example.com
BLOQUEADO

ANA MARTÍNEZ
socio4@example.com
ACTIVO

JUAN PÉREZ
juan.perez@email.com
ACTIVO

MARÍA GARCÍA

ACTIVO

84

X CLUB MANAGER ADMIN

admin123@clubmanager.com LOGOUT

## CANCHAS

ADMINISTRA LAS CANCHAS DEL CLUB

+ NUEVA CANCHA

TODOS LOS DEPORTES

TODOS LOS DEPORTES

BÁSQUET

FÚTBOL

PADDLE

BÁSQUET

FÚTBOL 1  
\$8.000,00 / HORA

FÚTBOL 2  
\$9.000,00 / HORA

FÚTBOL 3  
\$10.000,00 / HORA

PADDLE 1  
\$4.000,00 / HORA

NUEVA CANCHA

NOMBRE DE LA CANCHA  
Ej: FÚTBOL 4

DEPORTE  
FÚTBOL

PRECIO POR HORA  
0.00

CANCELAR GUARDAR CANCHA

The screenshot shows the 'CANCHAS' (Fields) section of the Club Manager application. At the top, there are navigation links for 'CLUB MANAGER' and 'ADMIN', and a user session indicator for 'admin123@clubmanager.com'. Below the header, the title 'CANCHAS' and the subtitle 'ADMINISTRA LAS CANCHAS DEL CLUB' are displayed. A large button '+ NUEVA CANCHA' is visible. A dropdown menu shows 'TODOS LOS DEPORTES' selected. The main area lists fields: 'FÚTBOL 1' (\$8.000,00 / HORA), 'FÚTBOL 2' (\$9.000,00 / HORA), 'FÚTBOL 3' (\$10.000,00 / HORA), and 'PADDLE 1' (\$4.000,00 / HORA). Each entry has a delete icon ('X') and a small edit icon. Below this is a modal window titled 'NUEVA CANCHA' (New Field) with fields for 'NOMBRE DE LA CANCHA' (Field Name) containing 'Ej: FÚTBOL 4', 'DEPORTE' (Sport) set to 'FÚTBOL', and 'PRECIO POR HORA' (Price per Hour) set to '0.00'. At the bottom of the modal are 'CANCELAR' (Cancel) and 'GUARDAR CANCHA' (Save Field) buttons.



## EQUIPAMIENTOS

ADMINISTRA LOS EQUIPAMIENTOS DEL CLUB

BUSCAR POR NOMBRE

FILTRAR POR DEPORTE

TODOS LOS DEPORTES

+ NUEVO EQUIPAMIENTO

 <b>PELOTA DE PADDLE</b> <small>PADDLE</small>	 <b>PALA DE PADDLE</b> <small>PADDLE</small>	 <b>PELOTA DE FÚTBOL</b> <small>FÚTBOL</small>
Precio por unidad: <b>\$500,00</b> Stock disponible: <b>20 unidades</b>	Precio por unidad: <b>\$1.000,00</b> Stock disponible: <b>30 unidades</b>	Precio por unidad: <b>\$800,00</b> Stock disponible: <b>15 unidades</b>
<a href="#">EDITAR</a>	<a href="#">EDITAR</a>	<a href="#">EDITAR</a>
 <b>PELOTA DE BÁSQUET</b> <small>BÁSQUET</small>	 <b>CHALECO</b> <small>FÚTBOL</small>	 <b>CONO</b> <small>FÚTBOL</small>
Precio por unidad: <b>\$700,00</b> Stock disponible: <b>10 unidades</b>	Precio por unidad: <b>\$300,00</b> Stock disponible: <b>40 unidades</b>	Precio por unidad: <b>\$900,00</b> Stock disponible: <b>20 unidades</b>
<a href="#">EDITAR</a>	<a href="#">EDITAR</a>	<a href="#">EDITAR</a>



## X ESTADÍSTICAS DE CANCHAS

RANKING Y OCUPACIÓN DE CANCHAS POR PERÍODO

FECHA DE INICIO

01/12/2025

FECHA DE FIN

16/12/2025

TOTAL

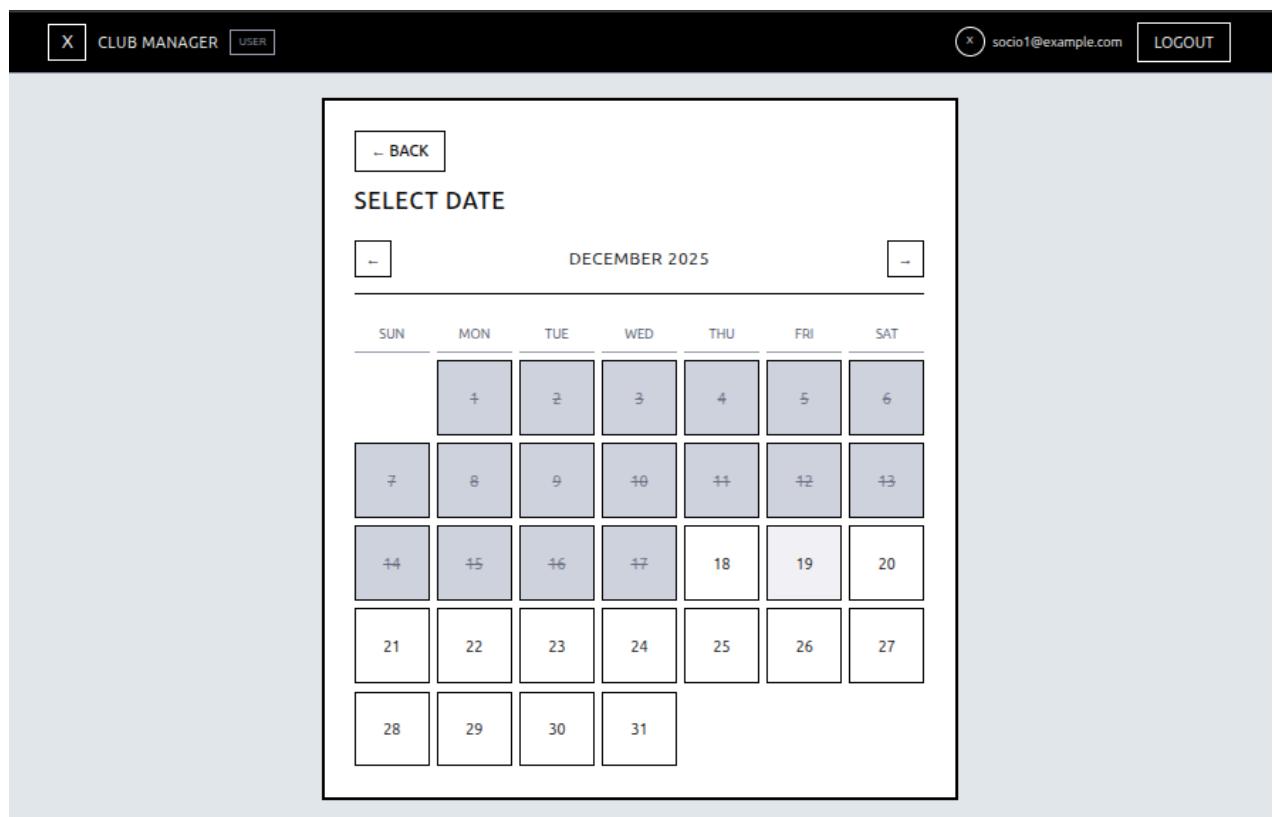
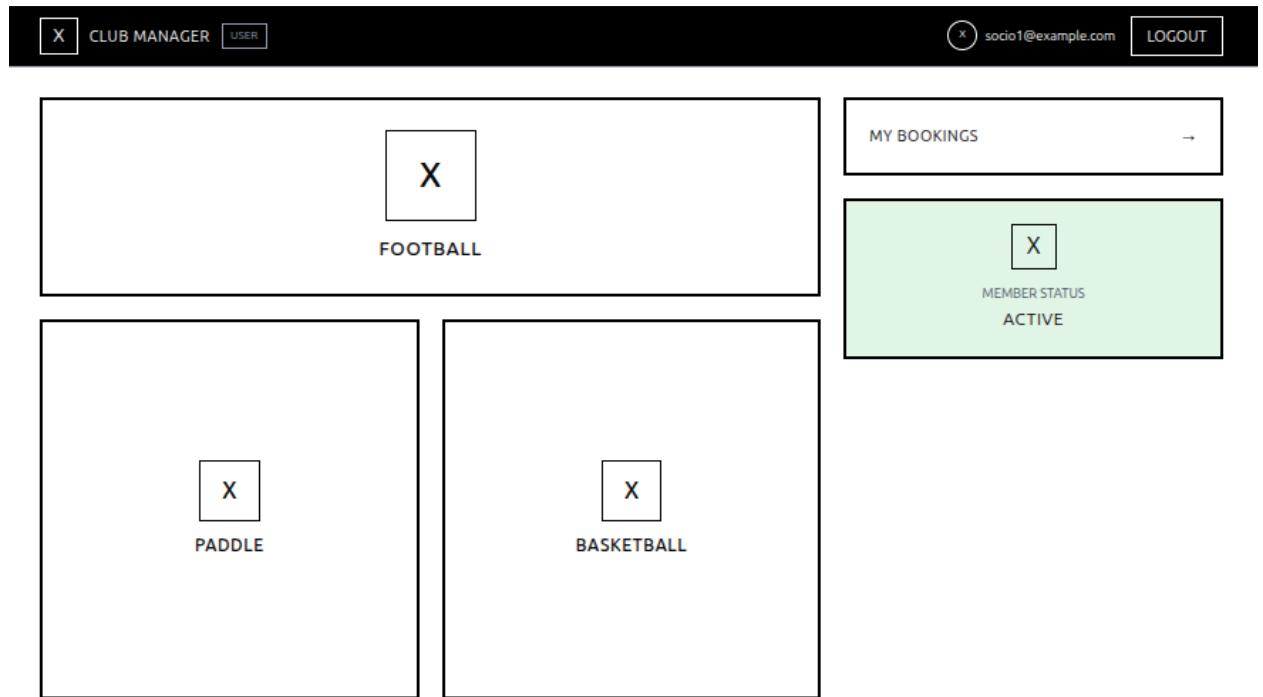
12

## X RANKING DE CANCHAS MÁS SOLICITADAS

#	CANCHA	DEPORTE	TOTAL RESERVAS	OCCUPACIÓN	PAGADAS	PENDIENTES	INGRESOS
1	Fútbol 2	FÚTBOL	6	<div style="width: 94%;">94%</div>	6	1	\$72.800,00
2	Paddle 2	PADDLE	3	<div style="width: 25%;">25%</div>	3	1	\$14.500,00
3	Fútbol 1	FÚTBOL	1	<div style="width: 9.3%;">9.3%</div>	0	1	\$0,00
4	Fútbol 3	FÚTBOL	1	<div style="width: 9.3%;">9.3%</div>	1	2	\$30.000,00
5	Básquet 1	BÁSQUET	1	<div style="width: 9.3%;">9.3%</div>	0	1	\$0,00



## User



The screenshot shows a booking interface for four courts (COURT 1 to COURT 4) over a five-hour period (09:00 to 13:00). The grid indicates court availability:

TIME	COURT 1	COURT 2	COURT 3	COURT 4
09:00				
09:30				
10:00	OCCUPIED USER A			
10:30	OCCUPIED USER A			
11:00				
11:30				
12:00				
12:30				
13:00				

Legend:  AVAILABLE  OCCUPIED  SELECTED

**BOOKING DETAILS**

**SUMMARY**

Court Fee	\$25
Light Fee	\$5
Rackets (2)	\$6
<b>TOTAL</b>	<b>\$36</b>

**PAY WITH MERCADOPAGO**

**PAY AT CLUB**



CLUB MANAGER

USER



socio1@example.com

LOGOUT

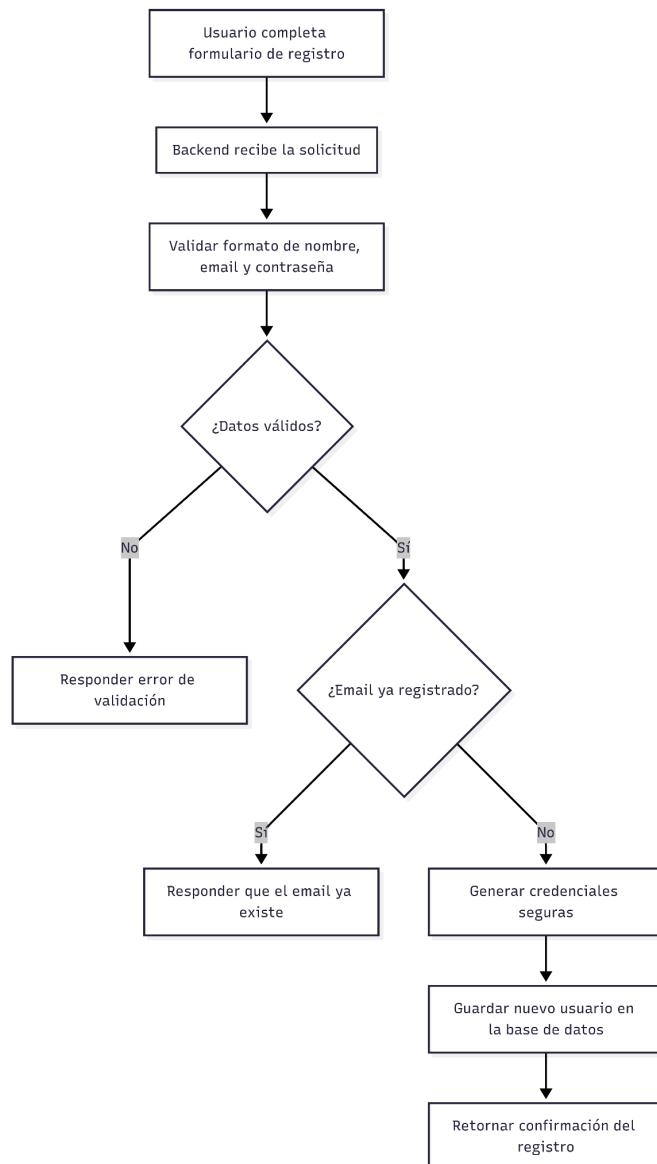
### MY BOOKINGS

	COURT 1 Football 2024-12-20 • 10:00 - 11:30	PAID		
	COURT 2 Paddle 2024-12-22 • 14:00 - 15:00	PENDING		
	COURT 3 Basketball 2024-12-18 • 16:00 - 17:30	PAID		

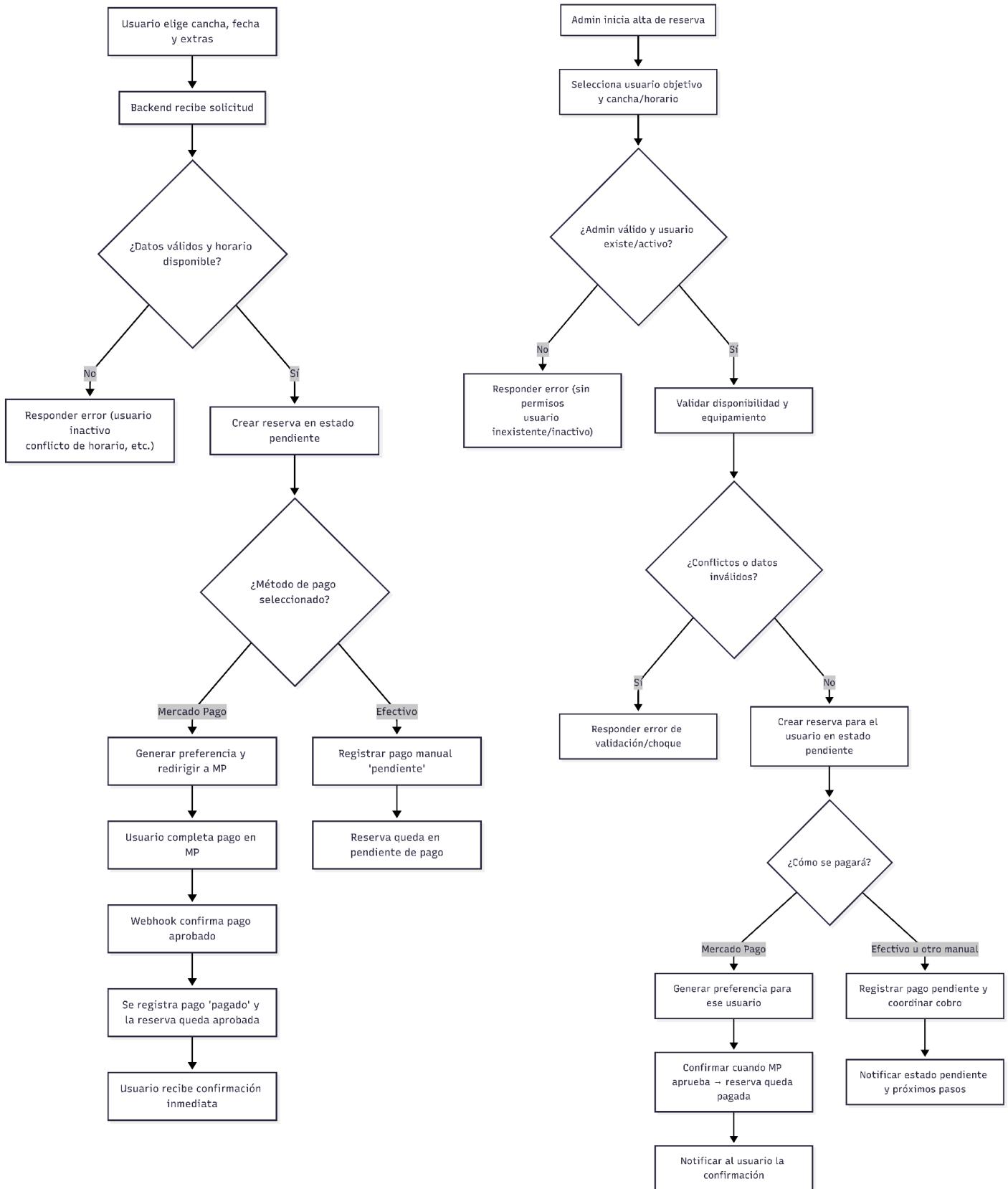
# Workflows

A continuación se presentan algunos **workflows** definidos para la solución propuesta. Estos flujos describen paso a paso las acciones que realiza el usuario al interactuar con el sistema, permitiendo visualizar la secuencia de tareas, decisiones y puntos de interacción de manera ordenada; facilitan la comprensión del recorrido del usuario.

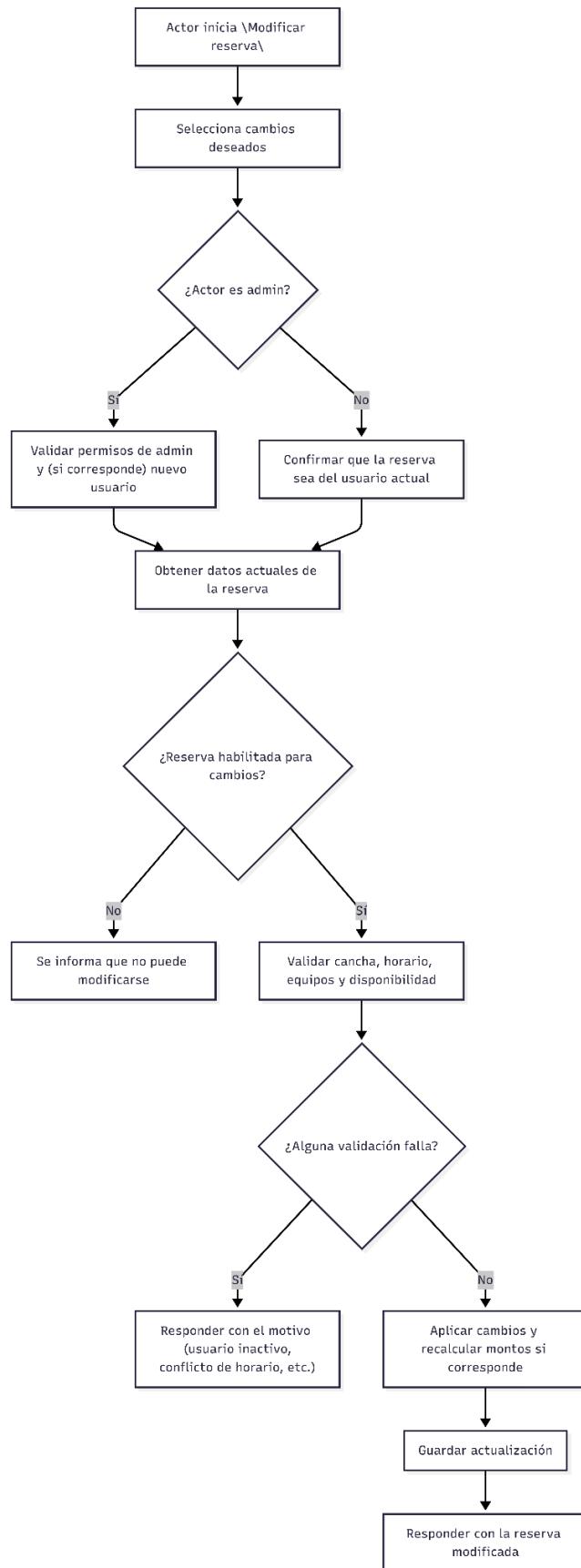
## *Registro de usuario*



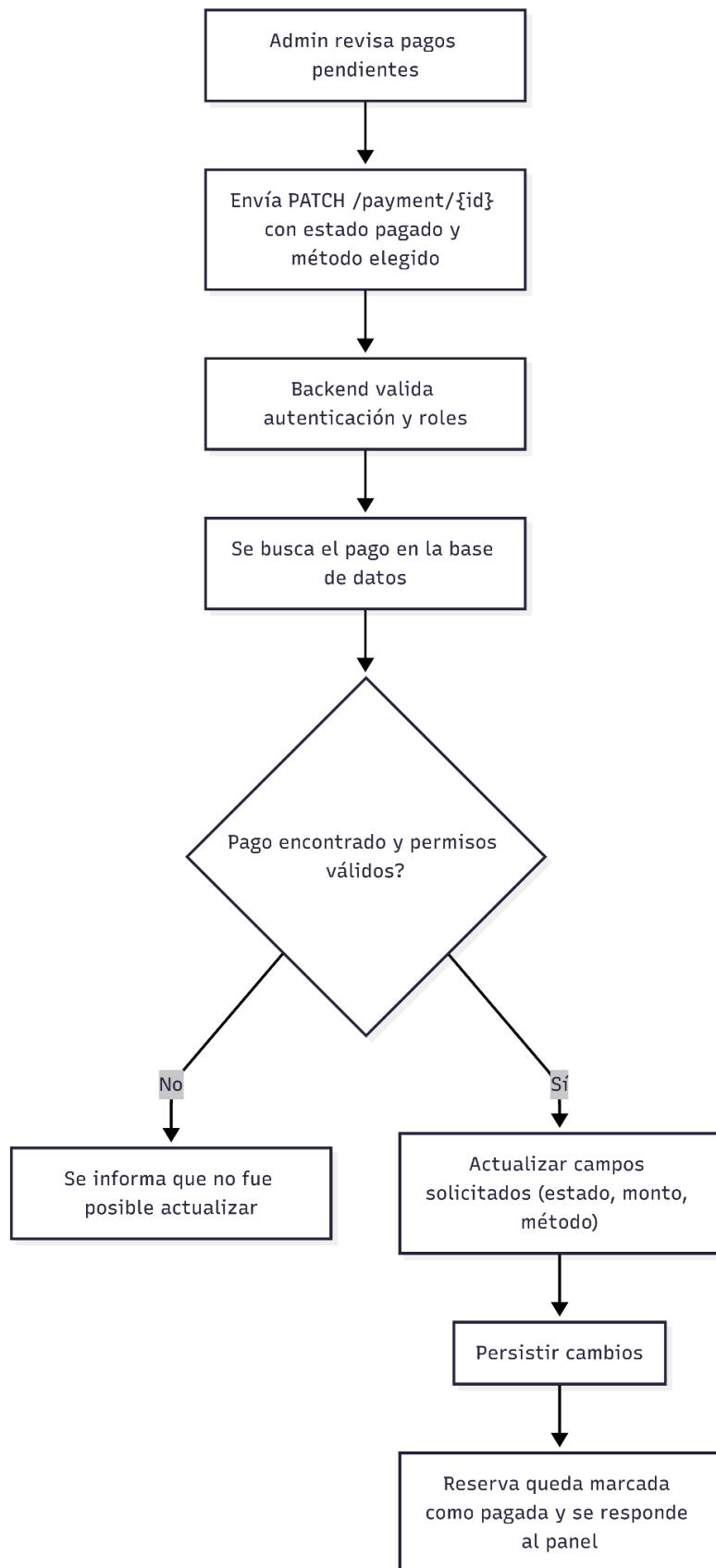
## Reserva de usuario / Reserva de admin



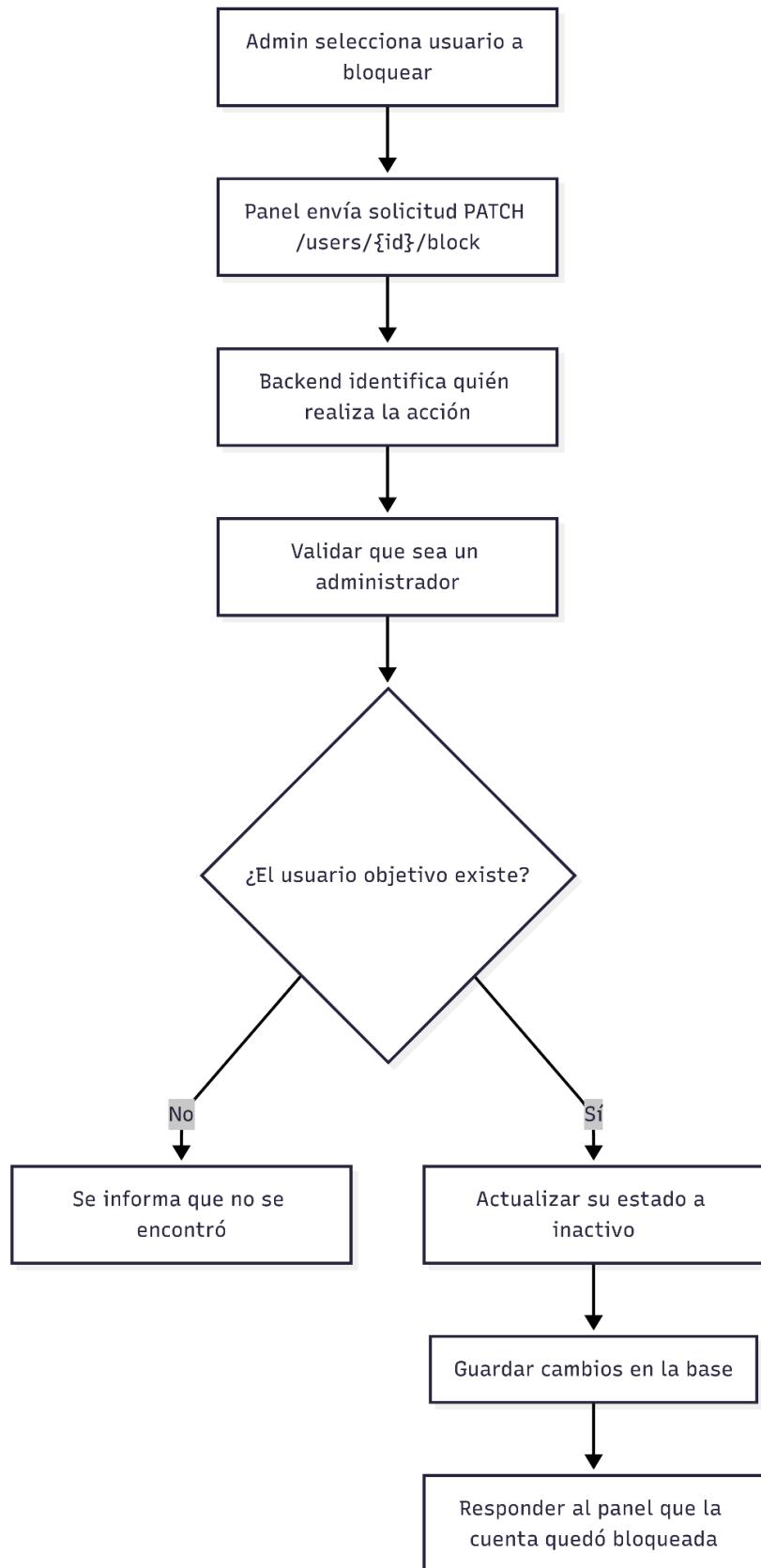
## Modificar reserva



## Aprobar pago (admin)



## Bloquear usuario (admin)

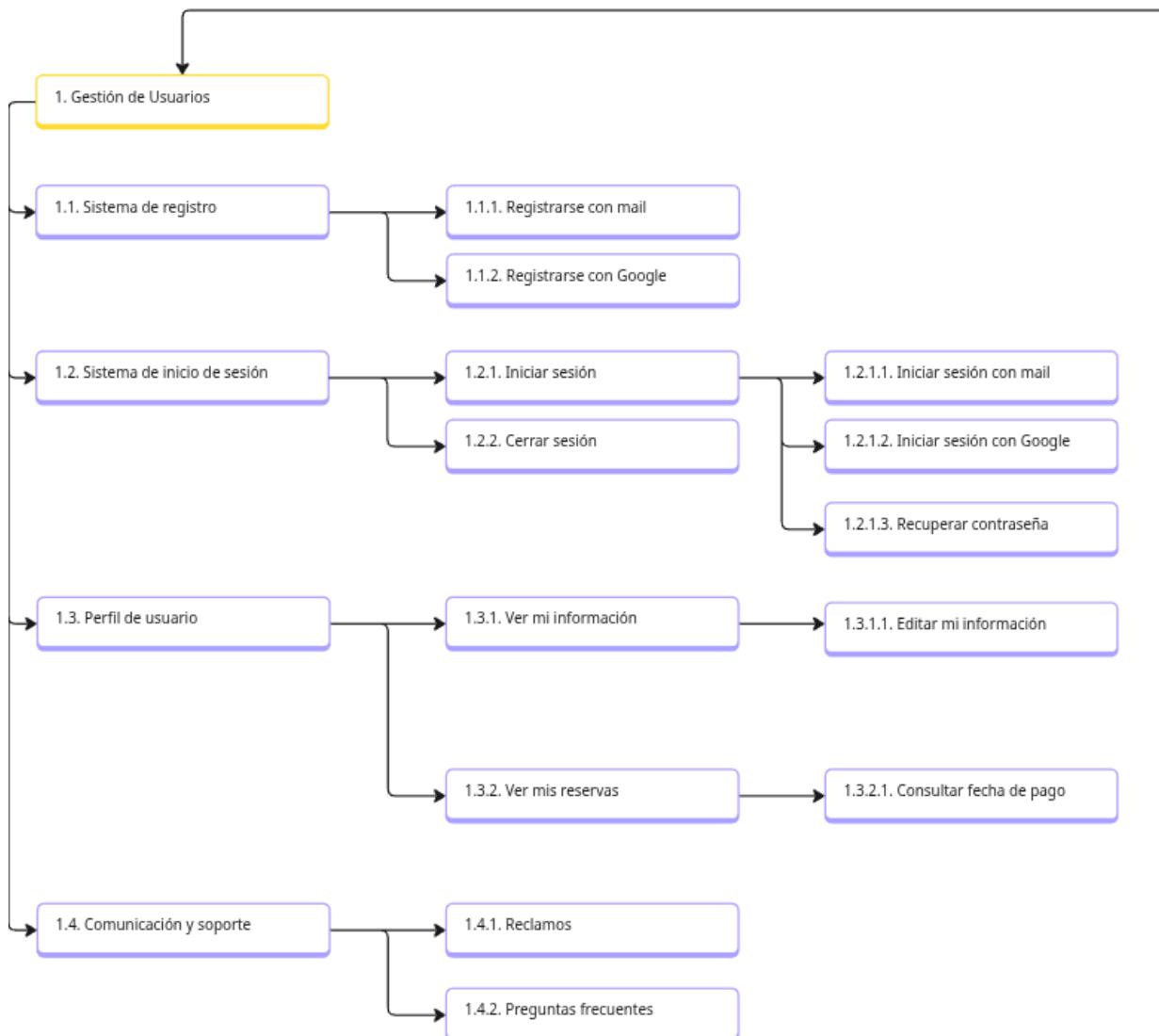


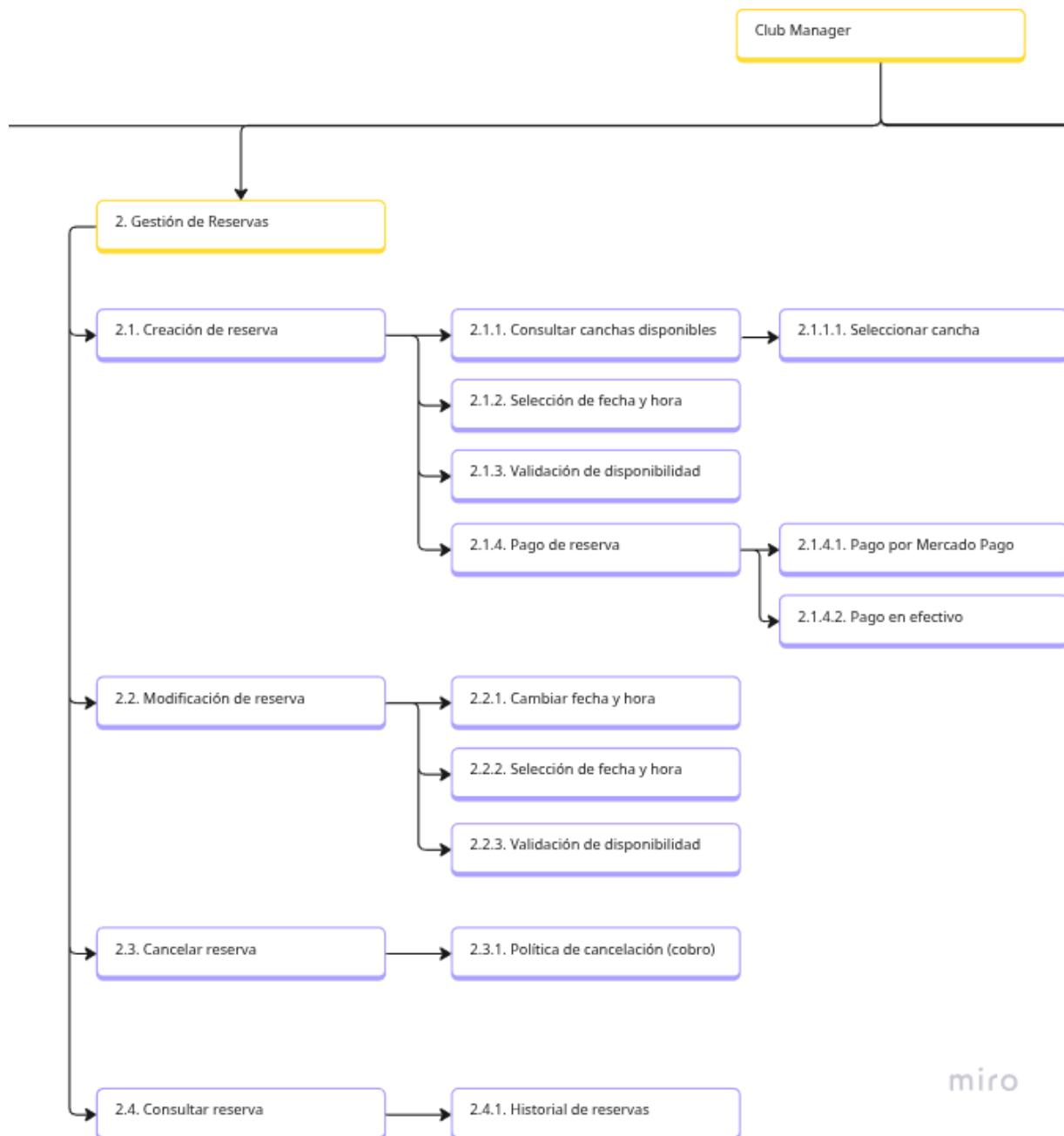
## **PARTE 3**

# **Construcción de la iniciativa**

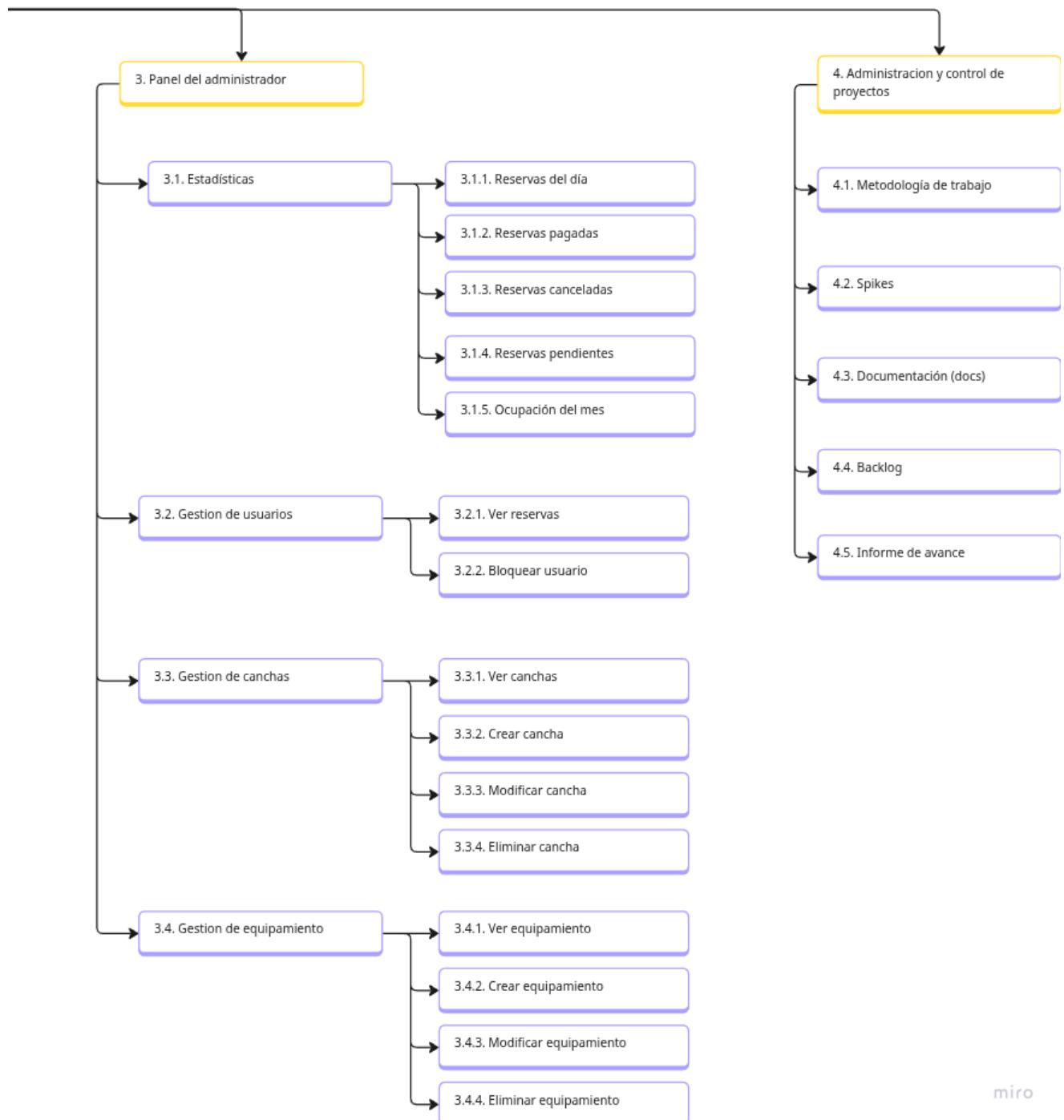
# WBS: Workdown Breakdown Structure

Una vez seteadas las bases de nuestro proyecto, comenzamos con un desarrollo más cercano a la realidad; comenzamos con el **Workdown Breakdown Structure** o **WBS**. Se trata de una herramienta que nos permite ordenar y clasificar las tareas de un proyecto bajo una jerarquía; descompone el trabajo en entregables más pequeños y estimables. En este caso, realizamos un WBS basado en entregables (divide el trabajo según los resultados finales)





miro



miro

# USM: User Story Mapping

Otra técnica útil es el **User Story Mapping**. Se utiliza para organizar y priorizar las historias de usuario a partir del recorrido completo del usuario. Permite visualizar de forma estructurada las actividades, tareas y funcionalidades necesarias, y ayuda a definir el MVP.



# ADMIN

Reservas (Admin)	Usuarios	Canchas	Equipamiento	Estadísticas
<b>US-A-RES-01</b> Ver todas las reservas	<b>US-A-USR-01</b> Ver usuarios	<b>US-A-CAN-01</b> Ver canchas	<b>US-A-EQP-01</b> Ver equipamiento	<b>US-A-STAT-01</b> Ver reservas del día
<b>US-A-RES-02</b> Crear reserva para un socio	<b>US-A-USR-02</b> Ver reservas de un usuario	<b>US-A-CAN-02</b> Crear cancha	<b>US-A-EQP-02</b> Crear equipamiento	<b>US-A-STAT-02</b> Ver reservas pagadas
<b>US-A-RES-03</b> Modificar cualquier reserva	<b>US-A-USR-03</b> Bloquear usuario	<b>US-A-CAN-03</b> Modificar cancha	<b>US-A-EQP-03</b> Modificar equipamiento	<b>US-A-STAT-03</b> Ver reservas canceladas
<b>US-A-RES-04</b> Cancelar cualquier reserva		<b>US-A-CAN-04</b> Eliminar cancha	<b>US-A-EQP-04</b> Eliminar equipamiento	<b>US-A-STAT-04</b> Ver reservas pendientes
<b>US-A-RES-05</b> Ver reservas del día				<b>US-A-STAT-05</b> Ver ocupación mensual
<b>US-A-RES-06</b> Ver reservas pagadas				
<b>US-A-RES-07</b> Ver reservas pendientes				
<b>US-A-RES-08</b> Ver reservas canceladas				
<b>US-A-RES-09</b> Ver ocupación mensual				

# Product Backlog - User Stories

Luego de todo el progreso realizado en el descubrimiento del producto y de los usuarios, el recorrido de un cliente en nuestro sitio y la organización de actividades, tareas y funcionalidades necesarias para lograr el objetivo el proyecto, llegó el momento de organizar toda esta información en **historias de usuario** para nuestro **Product Backlog**. Este reúne y organiza todas las funcionalidades, mejoras y requerimientos identificados para la solución propuesta. Se encuentra priorizado según el valor que aporta al usuario y la urgencia dentro del desarrollo, y sirve como base para la planificación y correcta ejecución del proyecto.

Se utilizó **Jira** como herramienta principal. A través de esta plataforma se organizaron y priorizaron las tareas, se gestionó, priorizó y estimó el Product Backlog y se realizó el seguimiento del progreso, lo que permitió mantener una visión clara del estado del proyecto y facilitar la coordinación y comunicación del equipo.

A continuación, se detallan todas las historias de usuario que integran nuestro Backlog, junto con sus criterios de aceptación y estimaciones (realizadas con **Planning Poker**)

## Backlog

Actividad	Prioridad	Estado	Resolución	Story point estimate
💡 GM-44 US31 — Consulta de reservas del usuario (pasadas y futuras)	↗ High	FINALIZADA ✓	Listo	3
💡 GM-39 US26 — Alta de reserva manual para cliente (admin)	↗ High	FINALIZADA ✓	Listo	2
💡 GM-36 US25 — Creación de reserva con validación de disponibilidad	↗ High	FINALIZADA ✓	Listo	5
💡 GM-30 US39 - Iniciar sesión con mail	↗ High	FINALIZADA ✓	Listo	2
💡 GM-26 US37 - Registro con mail	↗ High	FINALIZADA ✓	Listo	5
> 💡 GM-7 US07 — Aprobación manual de pagos excepcionales	↗ High	FINALIZADA ✓	Listo	2

> <a href="#">GM-3</a> US03 — Visualización de disponibilidad de canchas y horarios	High	<a href="#">FINALIZADA</a>	Listo	1
<input checked="" type="checkbox"/> <a href="#">GM-85</a> Bloquear botón de aprobar pago para una reserva con estado PAGADO	Medium	<a href="#">FINALIZADA</a>	Listo	1
<input checked="" type="checkbox"/> <a href="#">GM-84</a> Refactorización UX-UI	Medium	<a href="#">FINALIZADA</a>	Listo	5
<a href="#">GM-81</a> Agregar la posibilidad de reservar extras	Medium	<a href="#">FINALIZADA</a>	Listo	3
<a href="#">GM-79</a> Visualizar usuario bloqueado	Medium	<a href="#">FINALIZADA</a>	Listo	1
<a href="#">GM-78</a> Seleccionar slots de horarios más grandes	Medium	<a href="#">FINALIZADA</a>	Listo	3
<a href="#">GM-77</a> Especificar mensajes de error	Medium	<a href="#">FINALIZADA</a>	Listo	1
<a href="#">GM-74</a> US45 - Integracion con Mercado Pago	Medium	<a href="#">FINALIZADA</a>	Listo	8
<a href="#">GM-73</a> Crear tarjetas para no mostrar alertas del navegador	Medium	<a href="#">FINALIZADA</a>	Listo	1
<a href="#">GM-72</a> Validaciones al registrarse (mail y largo de contraseña)	Medium	<a href="#">FINALIZADA</a>	Listo	1
<a href="#">GM-68</a> US12.1 - Listado de reservas pagadas + totales	Medium	<a href="#">FINALIZADA</a>	Listo	1
<a href="#">GM-66</a> US44.1 - Editar mi informacion	Medium	<a href="#">FINALIZADA</a>	Listo	1
> <a href="#">GM-46</a> US33 — Visualización del monto a pagar con desglose	Medium	<a href="#">FINALIZADA</a>	Listo	2
<a href="#">GM-45</a> US32 — Consulta de reservas con filtros (admin)	Medium	<a href="#">FINALIZADA</a>	Listo	2
<a href="#">GM-43</a> US30 — Cancelación de reserva por el administrador	Medium	<a href="#">FINALIZADA</a>	Listo	3
<a href="#">GM-42</a> US29 — Cancelación de reserva por el usuario	Medium	<a href="#">FINALIZADA</a>	Listo	3
<a href="#">GM-41</a> US28 — Modificación de reserva por el administrador	Medium	<a href="#">FINALIZADA</a>	Listo	5
<a href="#">GM-40</a> US27 — Modificación de reserva por el usuario	Medium	<a href="#">FINALIZADA</a>	Listo	3
<a href="#">GM-37</a> US44 - Editar mi información(frontend).	Medium	<a href="#">FINALIZADA</a>	Listo	1
<a href="#">GM-35</a> US43 - Ver mi información	Medium	<a href="#">FINALIZADA</a>	Listo	1
<a href="#">GM-34</a> US36 - Visualizar canchas y datos almacenados	Medium	<a href="#">FINALIZADA</a>	Listo	5
<a href="#">GM-33</a> US42 - Cerrar sesión	Medium	<a href="#">FINALIZADA</a>	Listo	0
<a href="#">GM-24</a> US18 - Baja de usuario	Medium	<a href="#">FINALIZADA</a>	Listo	2
<a href="#">GM-16</a> US16 - Gestión de usuarios: listado y detalle	Medium	<a href="#">FINALIZADA</a>	Listo	1
<a href="#">GM-15</a> US15 - Reporte de ocupación mensual	Medium	<a href="#">FINALIZADA</a>	Listo	2
<a href="#">GM-14</a> US14 - Ranking de canchas más pedidas	Medium	<a href="#">FINALIZADA</a>	Listo	1
<a href="#">GM-12</a> US12 - Listado de reservas pagadas + totales (frontend)	Medium	<a href="#">FINALIZADA</a>	Listo	1
<a href="#">GM-11</a> US11 - Panel "Reservas del día" con filtros	Medium	<a href="#">FINALIZADA</a>	Listo	1
> <a href="#">GM-9</a> US09 — Generación y envío de comprobante de reserva en PDF	Medium	<a href="#">FINALIZADA</a>	Listo	3

<a href="#">EM-6</a> US06 — Aprobación de reservas pendientes de confirmación	= Medium	<a href="#">FINALIZADA</a>	Listo	<a href="#">1</a>
<a href="#">EM-5</a> US05 — Alerta de conflicto por horario ocupado en reservas	= Medium	<a href="#">FINALIZADA</a>	Listo	<a href="#">2</a>
> <a href="#">EM-4</a> US04 — Gestión manual de reservas desde el calendario	= Medium	<a href="#">FINALIZADA</a>	Listo	<a href="#">3</a>
> <a href="#">EM-2</a> US02 — Consulta de fecha de pago para control financiero	= Medium	<a href="#">FINALIZADA</a>	Listo	<a href="#">5</a>
<a href="#">CM-32</a> US41 - Recuperar contraseña	▽ Low	<a href="#">TAREAS POR HACER</a>	Sin resolver	<a href="#">3</a>
<a href="#">CM-31</a> US40 - Iniciar sesión con Google	▽ Low	<a href="#">TAREAS POR HACER</a>	Sin resolver	<a href="#">3</a>
<a href="#">CM-27</a> US38 - Registro con Google	▽ Low	<a href="#">TAREAS POR HACER</a>	Sin resolver	<a href="#">5</a>
<a href="#">CM-23</a> US24 — Gestión de FAQs (alta/edición/baja)	▽ Low	<a href="#">TAREAS POR HACER</a>	Sin resolver	<a href="#">5</a>
<a href="#">CM-22</a> US23 — Centro de ayuda: FAQs por categorías	▽ Low	<a href="#">TAREAS POR HACER</a>	Sin resolver	<a href="#">2</a>
<a href="#">CM-13</a> US13 - Listado de reservas canceladas + motivos	▽ Low	<a href="#">TAREAS POR HACER</a>	Sin resolver	<a href="#">1</a>

## Historias de usuario - Detalle

### US31 — Consulta de reservas del usuario (pasadas y futuras)



#### ▽ Descripción

US31 – **Como** usuario, **quiero** consultar el detalle y el estado de mis reservas (pasadas y futuras) **para** llevar control de mis turnos.

Criterios de aceptacion:

- Solo puedo ver mis reservas
- El detalle se refiere a: Dia y Hora de la reserva, Cancha, Deporte, Monto a pagar
- El estado puede ser: "Pendiente" o "Pagado"

### US26 — Alta de reserva manual para cliente (admin)



#### ▽ Descripción

US26 – **Como** administrador, **quiero** crear una reserva manual para un cliente seleccionando fecha y hora **para** asistirlo desde el mostrador.

Criterios de aceptacion:

- El socio ya debe estar registrado
- La cancha seleccionada debe estar disponible en la fecha y hora seleccionadas
- Se debe poder pagar en efectivo o con Mercado Pago
- No se permite reservar en fechas pasadas ni fuera del horario de apertura (de 9 a 22)

## US25 — Creación de reserva con validación de disponibilidad



### ▼ Descripción

US25 – **Como socio, quiero** crear una reserva eligiendo cancha, fecha y hora con validación de disponibilidad **para** confirmar mi turno.

Criterios de aceptacion:

- Ya debo estar registrado como socio
- La cancha seleccionada debe estar disponible en la fecha y hora seleccionadas
- Se debe poder pagar en efectivo o con Mercado Pago
- No se permite reservar en fechas pasadas ni fuera del horario de apertura (de 9 a 22)

## US39 - Iniciar sesión con mail



### ▼ Descripción

Como usuario registrado, **quiero** poder iniciar sesión con mi correo electrónico y contraseña, **para** acceder a mi cuenta.

Criterios de aceptacion:

- La sesión se inicia con email y contraseña
- Si las credenciales no coinciden con ningun usuario registrado se debe informar al usuario

## US37 - Registro con mail



### ▼ Descripción

Como usuario nuevo, **quiero** poder registrarme con mi correo electrónico y una contraseña, **para** crear una cuenta y acceder al sistema.

Criterios de aceptacion:

- El email debe cumplir con formato de email (<algo>@<algo>.<algo>)
- La contraseña debe ser valida (mas de 8 caracteres)
- En caso de no cumplir alguna de las validaciones anteriores se le debe informar al usuario

## US07 — Aprobación manual de pagos excepcionales



### ▼ Descripción

Como administrador, **quiero** poder revisar y aprobar pagos excepcionales, **para** autorizar manualmente transacciones que no se procesaron de forma automática o requieren validación especial.

Criterios de aceptacion:

- No se puede volver a aprobar un pago que ya estaba aprobado

## US03 — Visualización de disponibilidad de canchas y horarios



### ▼ Descripción

Como administrador, quiero poder consultar las canchas disponibles, para visualizar qué canchas están libres o reservadas y gestionar su uso de manera eficiente.

Criterios de aceptacion:

- Las canchas se visualizan en un formato de grilla o calendario, separadas por columnas o filas claras
- Los bloques horarios se diferencian visualmente según su estado (rojo para ya reservado)
- Las reservas existentes muestran información resumen a simple vista sin necesidad de entrar al detalle (ej. Nombre del Cliente)
- El sistema permite navegar rápidamente entre el día anterior y el siguiente

## Bloquear botón de aprobar pago para una reserva con estado PAGADO



### ▼ Descripción

Como administrador, quiero que no este disponible el boton de aprobar pago para una reserva con el pago ya aprobado, para no confundirme y volver a aprobar el pago.

## Agregar la posibilidad de reservar extras



### ▼ Descripción

Como usuario, quiero poder reservar extras, para poder utilizarlos cuando vaya a jugar.

Criterios de aceptacion:

- Los extras deben tener un stock y no se deben poder reservar mas que ese stock en el mismo horario
- Al agregar extras, sus precios deben sumarse al precio total de la reserva
- Al querer reservar deben aparecer los extras disponibles para el deporte seleccionado

## Visualizar usuario bloqueado



### ▼ Descripción

Como usuario, quiero poder visualizar claramente al ingresar si fui bloqueado por el administrador, para poder conocer mi estado en el sistema

Criterios de aceptacion:

- Debe figurar en la pantalla principal que estoy bloqueado
- Al intentar realizar una reserva se me debe impedir avanzar e informar que estoy bloqueado

## Seleccionar slots de horarios más grandes



### ▼ Descripción

Como usuario, quiero poder reservar slots de horarios de más de una hora, para poder personalizar mi turno.

Criterios de aceptacion:

- Los horarios deben estar disponibles
- Seleccionar los horarios haciendo click y arrastrando el mouse
- Se debe visualizar el tiempo que estoy reservando a medida que selecciono

## Especificar mensajes de error



### ▼ Descripción

Como usuario, quiero poder visualizar claramente los mensajes de error que puedan surgir, para poder entender lo que está pasando en la página

Criterios de aceptacion:

- Los mensajes de error deben ser faciles de entender para el usuario común

## US45 - Integracion con Mercado Pago



### ▼ Descripción

Como usuario quiero pagar con Mercado Pago para facilitar la transacción.

Criterios de aceptacion:

- El sistema muestra un botón claro de "Pagar con Mercado Pago" en el resumen final de la reserva
- Al hacer clic, se redirige correctamente al usuario a la pasarela de Mercado Pago (Checkout Pro)
- El sistema procesa la respuesta de Mercado Pago (redirección o Webhook) y reconoce el estado "Approved"
- Al confirmarse el pago, el estado de la reserva en la base de datos cambia automáticamente a "Pagado"

## Crear tarjetas para no mostrar alertas del navegador



### ▼ Descripción

Como usuario, quiero que los errores o informacion que quiera mostrarme la pagina sea en tarjetas, para tener una mejor experiencia usando la web.

## US12.1 - Listado de reservas pagadas + totales



### ▼ Descripción

Como administrador, quiero listar las reservas pagadas en un rango de fechas, para controlar ingresos.

Criterios de aceptacion:

- El sistema permite seleccionar un rango de fechas (Desde/Hasta)
- El listado detalla: Fecha de la reserva, Hora de la reserva, Monto abonado, Deporte, Cancha, Estado de la reserva
- Si no existen reservas para el rango de fechas seleccionado debe figurar un mensaje claro que lo indique

## US12.1 - Listado de reservas pagadas + totales



### ▼ Descripción

Como administrador, quiero listar las reservas pagadas en un rango de fechas, para controlar ingresos.

Criterios de aceptacion:

- El sistema permite seleccionar un rango de fechas (Desde/Hasta)
- El listado detalla: Fecha de la reserva, Hora de la reserva, Monto abonado, Deporte, Cancha, Estado de la reserva
- Si no existen reservas para el rango de fechas seleccionado debe figurar un mensaje claro que lo indique

## US44.1 - Editar mi informacion



### ▼ Descripción

Como usuario, quiero poder editar mis datos personales, para mantener mi información actualizada.

Criterios de aceptacion:

- Se deben poder editar: La foto de perfil, el nombre, y el email

## US33 — Visualización del monto a pagar con desglose



### ▼ Descripción

US33 – Como usuario, quiero ver el monto a pagar de mi reserva con desglose (tarifa y cargos) para saber exactamente cuánto abonar.

Criterios de aceptacion:

- El sistema muestra el detalle de la tarifa base de la cancha según el horario seleccionado
- Se listan por separado los cargos adicionales (ej. "Suplemento Luz Artificial", "Alquiler de Pelota") si aplican
- La suma matemática (Base + Extras) coincide exactamente con el "Total a Pagar" resaltado
- Mostrar todos los importes con el formato \$1.000,00 (símbolo unido, punto en miles y dos decimales con coma)

## US32 — Consulta de reservas con filtros (admin)



### ▼ Descripción

US32 – Como administrador, quiero consultar reservas con filtros por fecha, cancha y estado para monitorear la ocupación.

Criterios de aceptacion:

- El sistema presenta filtros visibles y accesibles para: "Fecha" (Desde/Hasta), "Cancha" (Lista desplegable con todas las canchas), "Estado" (Pagada, Pendiente), y Deporte (Lista desplegable con todos los deportes).
- Si el filtro no arroja resultados, se muestra un mensaje informativo ("No tienes reservas aún").

## US30 — Cancelación de reserva por el administrador



### ▼ Descripción

US30 – **Como** administrador, **quiero** cancelar una reserva **para** gestionar reprogramaciones.

Criterios de aceptacion:

- La reserva debe existir
- No se pueden cancelar reservas ya pagadas
- El administrador puede acceder a la opción "Cancelar" desde el listado general
- Al solicitar la cancelación, el sistema despliega una ventana de confirmación (modal) para evitar clics accidentales
- El sistema libera el turno en el calendario, permitiendo que otro usuario pueda reservarlo

## US29 — Cancelación de reserva por el usuario



### ▼ Descripción

US29 – **Como** socio, **quiero** cancelar mi reserva (según política de cancelación) **para** liberar el turno.

Criterios de aceptacion:

- La reserva debe existir
- No se pueden cancelar reservas ya pagadas
- Se puede acceder a la opcion de "Cancelar" desde el listado de las reservas del socio
- Al solicitar la cancelación, el sistema despliega una ventana de confirmación (modal) para evitar clics accidentales
- El sistema libera el turno en el calendario, permitiendo que otro usuario pueda reservarlo

## US28 — Modificación de reserva por el administrador



### ▼ Descripción

US28 – **Como** administrador, **quiero** modificar una reserva existente **para** corregir datos y cambiar el horario de la reserva.

Criterios de aceptacion:

- El administrador puede acceder a un botón o ícono de "Editar" para una reserva desde el listado de reservas
- El sistema impide guardar los cambios si el nuevo horario coincide con otra reserva ya existente
- Se deben poder editar: El usuario, la cancha, el deporte, la fecha, la hora de inicio, la duracion, y los extras
- Al hacer cambios se recalcula el precio de la reserva, y al guardarlos la reserva queda con el nuevo precio
- No se debe poder editar una reserva ya pagada

## US43 - Ver mi información



### ▼ Descripción

Como usuario, **quiero** poder visualizar mi información personal registrada, **para** verificar mis datos.

Criterios de aceptacion:

- El usuario puede acceder a la sección "Perfil" desde la barra de navegacion
- La pantalla muestra claramente los datos básicos registrados: Nombre, Foto de Perfil, Correo Electrónico
- Los campos se presentan en modo "solo lectura" para evitar ediciones accidentales con un boton separado para "Modificar"

## US27 — Modificación de reserva por el usuario



### ▼ Descripción

US27 – **Como socio, quiero** modificar mi reserva (según política) **para** ajustarla.

Criterios de aceptacion:

- El socio puede acceder a un botón o ícono de "Editar" para una reserva desde el listado de sus reservas
- El sistema impide guardar los cambios si el nuevo horario coincide con otra reserva ya existente
- Se deben poder editar: La cancha, el deporte, la fecha, la hora de inicio, la duración, y los extras
- Al hacer cambios se recalcula el precio de la reserva, y al guardarlos la reserva queda con el nuevo precio
- No se debe poder editar una reserva ya pagada

## US36 - Visualizar canchas y datos almacenados



### ▼ Descripción

Como administrador del sistema, **quiero** visualizar todas las canchas y su información almacenada **para** mantener actualizada la información del sistema.

Criterios de aceptacion:

- El sistema muestra un listado completo de todas las canchas registradas (tarjetas o tabla)
- Cada ítem muestra la información clave: Nombre de cancha, Deporte, y Precio actual por hora.
- Existe un botón o ícono visible de "Editar" asociado a cada cancha para poder actualizar sus datos posteriormente.

## US42 - Cerrar sesión



### ▼ Descripción

Como usuario, **quiero** poder cerrar sesión, **para** proteger mi cuenta cuando uso dispositivos compartidos o públicos.

Criterios de aceptacion:

- Se debe poder acceder al botón de "cerrar sesión" desde la barra de navegación

## US18 - Baja de usuario



### ▼ Descripción

Como administrador, **quiero** bloquear la cuenta de una persona (por solicitud o por falta grave), **para** revocar su acceso y mantener solo la información mínima necesaria para trazabilidad interna.

Criterios de aceptacion:

- El usuario debe existir
- El administrador tiene una opción visible de "Bloquear/Desactivar Usuario" al editar el usuario
- Al confirmar el bloqueo, el sistema cambia el estado del usuario a "Bloqueado" en la base de datos
- El usuario bloqueado pierde la posibilidad de hacer reservas
- Se mantiene intacto el historial de reservas pasadas y pagos del usuario para no romper los reportes de ingresos

## US16 - Gestión de usuarios: listado y detalle



### ▼ Descripción

Como administrador, quiero listar usuarios con estado, para gestionar la comunidad.

Criterios de aceptacion:

- El sistema muestra una tabla con todos los usuarios registrados en la base de datos
- Para cada usuario se muestra: Foto de perfil, Nombre, Email, Estado (Activo, bloqueado)
- El estado se diferencia visualmente mediante etiquetas de color (Verde para "Activo", Rojo para "Bloqueado")
- Existe una barra de búsqueda que permite encontrar usuarios rápidamente por Nombre

## US15 - Reporte de ocupación mensual



### ▼ Descripción

Como administrador, quiero ver la ocupación mensual por cancha, para planificar horarios y promociones.

Criterios de aceptacion:

- Se visualiza un gráfico comparativo (ej. Barras) que muestra el porcentaje de ocupación de cada cancha en ese mes.
- El sistema permite filtrar la información seleccionando una "Fecha de Inicio" y una "Fecha de Fin"
- Se visualiza un contador con el total de reservas correspondientes al rango de fechas seleccionado

## US14 - Ranking de canchas más pedidas



### ▼ Descripción

Como administrador, quiero un ranking de canchas más solicitadas por periodo, para optimizar disponibilidad y precios.

Criterios de aceptacion:

- Se muestra una tabla de "Ranking de Canchas Más Solicitadas", ordenada por desempeño
- La tabla identifica cada cancha con su Nombre y una etiqueta de color para el Deporte
- Se detalla la cantidad de reservas "Pagadas" y "Pendientes" para cada cancha mediante indicadores numéricos
- Se visualizan los ingresos individuales por cancha en formato moneda

## US11 - Panel “Reservas del día” con filtros



### ▼ Descripción

Como administrador, quiero ver las reservas de hoy filtradas, para monitorear la operación diaria.

Criterios de aceptacion:

- Se muestra la fecha del día claramente visible en el encabezado de la lista
- Los filtros disponibles son: Deporte, Cancha, y Estado de la reserva
- Se utiliza un código de colores o iconos para identificar el estado de cada reserva a simple vista
- Si no hay reservas para el día de la fecha, se muestra un mensaje ("No hay reservas para hoy")

## US09 — Generación y envío de comprobante de reserva en PDF



### ▼ Descripción

US09 - **Como** administrador, **quiero** poder generar y enviar un comprobante de la reserva en PDF al cliente **para** ofrecer un registro formal y profesional de su reserva.

Criterios de aceptacion:

- El comprobante se puede descargar desde el apartado de "Mis reservas" del socio, o desde el apartado de "Todas las reservas" del admin
- El comprobante debe mostrar: Cancha, Deporte, Fecha, Horario, Extras, Método de pago, Fecha de pago, Total pagado

## US41 - Recuperar contraseña



### ▼ Descripción

Como usuario registrado que olvidó su contraseña, **quiero** poder recuperarla mediante mi correo electrónico, **para** volver a acceder a mi cuenta.

Criterios de aceptacion:

- En la pantalla de Login existe un enlace visible de "¿Olvidaste tu contraseña?" o "Recuperar contraseña"
- Al ingresar el correo electrónico, el sistema valida que tenga un formato correcto (ej. [usuario@dominio.com](mailto:usuario@dominio.com))
- Si el correo está registrado, el sistema envía un email automático con un enlace único de recuperación (token) o un código de verificación
- El sistema muestra un mensaje de confirmación en pantalla informando que se han enviado las instrucciones (ej. "Revisa tu bandeja de entrada")
- El enlace enviado por correo redirige a una pantalla especial para crear una Nueva Contraseña
- Una vez cambiada exitosamente, el sistema redirige al usuario al Login para que inicie sesión con su nueva clave

## US40 - Iniciar sesión con Google



### ▼ Descripción

Como usuario registrado, **quiero** poder iniciar sesión con mi cuenta de Google, **para** ingresar fácilmente sin recordar una contraseña adicional.

Criterios de aceptacion:

- En la pantalla de inicio de sesión, existe un botón visible de "Continuar con Google" que respeta las guías de diseño de la marca (logo oficial).
- Al hacer clic, el sistema redirige al usuario a la ventana de autenticación segura de Google (o abre un pop-up).
- Si el usuario ya tiene una cuenta registrada con el mismo correo de Gmail, el sistema vincula automáticamente el acceso y permite el ingreso sin pedir contraseña.
- Al autenticarse exitosamente en Google, el usuario es redirigido automáticamente a la pantalla principal (Home/Dashboard) con la sesión iniciada.

## US38 - Registro con Google



### ▼ Descripción

Como usuario nuevo, quiero poder registrarme utilizando mi cuenta de Google, para crear mi cuenta de forma rápida y segura sin ingresar manualmente mis datos.

Criterios de aceptacion:

- En la pantalla de Registro, existe un botón visible de "Registrarse con Google" (diferente al de iniciar sesión, o el mismo si el flujo es unificado).
- El sistema solicita permiso para acceder a los datos básicos del perfil público (Nombre, Apellido, Email y Foto).
- Al confirmar, el sistema crea automáticamente un nuevo registro de usuario en la base de datos con la información obtenida de Google.
- Si el correo de Google ya estaba registrado previamente de forma manual, el sistema reconoce la cuenta existente, vincula el acceso y loguea al usuario (o le avisa que ya tiene cuenta).

## US24 — Gestión de FAQs (alta/edición/baja)



### ▼ Descripción

US24 – Como administrador, quiero crear, editar y despublicar preguntas frecuentes para mantener la información actualizada y útil.

Criterios de aceptacion:

- Al crear una nueva pregunta, el sistema solicita obligatoriamente el "Título de la Pregunta" y el "Cuerpo de la Respuesta"
- Al guardar una nueva FAQ, el administrador puede decidir si se publica inmediatamente o se guarda como borrador
- La opción de "Editar" permite modificar tanto la pregunta como la respuesta de un ítem existente sin crear duplicados.
- Existe una acción de "Despublicar" u "Ocultar" que retira la pregunta de la vista pública de los usuarios, pero la mantiene en el panel de administración para uso futuro
- Al confirmar la eliminación definitiva, el sistema pide confirmación para evitar borrados accidentales

## US23 — Centro de ayuda: FAQs por categorías



### ▼ Descripción

US23 – Como usuario, quiero acceder a las preguntas frecuentes organizadas por categorías para resolver dudas rápidamente sin contactar soporte.

Criterios de aceptacion:

- El sistema muestra una vista principal con las categorías claramente diferenciadas (ej. "Pagos", "Reservas", "Mi Cuenta")
- Al seleccionar una categoría, se filtran las preguntas o se navega a la sección correspondiente mostrando solo las relevantes
- Las preguntas se presentan en formato de lista o "acordeón": al hacer clic en el título de la pregunta, se despliega la respuesta ocultando las demás
- Existe una barra de búsqueda en la parte superior que permite filtrar preguntas ingresando palabras clave (ej. "cancelar")
- Si la búsqueda no arroja resultados, se muestra un mensaje amigable ("No se encontraron resultados para tu búsqueda")

## US13 - Listado de reservas canceladas + motivos



### ▼ Descripción

Como administrador, quiero ver reservas canceladas y motivo, para detectar las causas más frecuentes de anulación y tomar decisiones que mejoren la retención de clientes.

Criterios de aceptación:

- El sistema permite filtrar el listado general de reservas para ver exclusivamente las que tienen estado "Cancelada"
- La tabla de resultados incluye una columna visible llamada "Motivo" o "Razón de Baja"
- Se visualiza el texto explicativo ingresado al momento de la cancelación (ej. "Lluvia", "Falta de jugadores", "Lesión")
- Se muestra claramente quién realizó la cancelación (si fue el propio Usuario desde la App o un Administrador desde el sistema)
- Se incluye la fecha y hora exacta en la que se produjo la cancelación

## Sprints

El desarrollo del proyecto se organizó en **sprints**, entendidos como ciclos de trabajo iterativos de dos semanas, que permitieron planificar, desarrollar y revisar funcionalidades de manera incremental. Cada sprint contó con objetivos definidos y tareas priorizadas a partir del Product Backlog, facilitando el seguimiento del progreso y la incorporación de mejoras continuas a lo largo del proyecto.

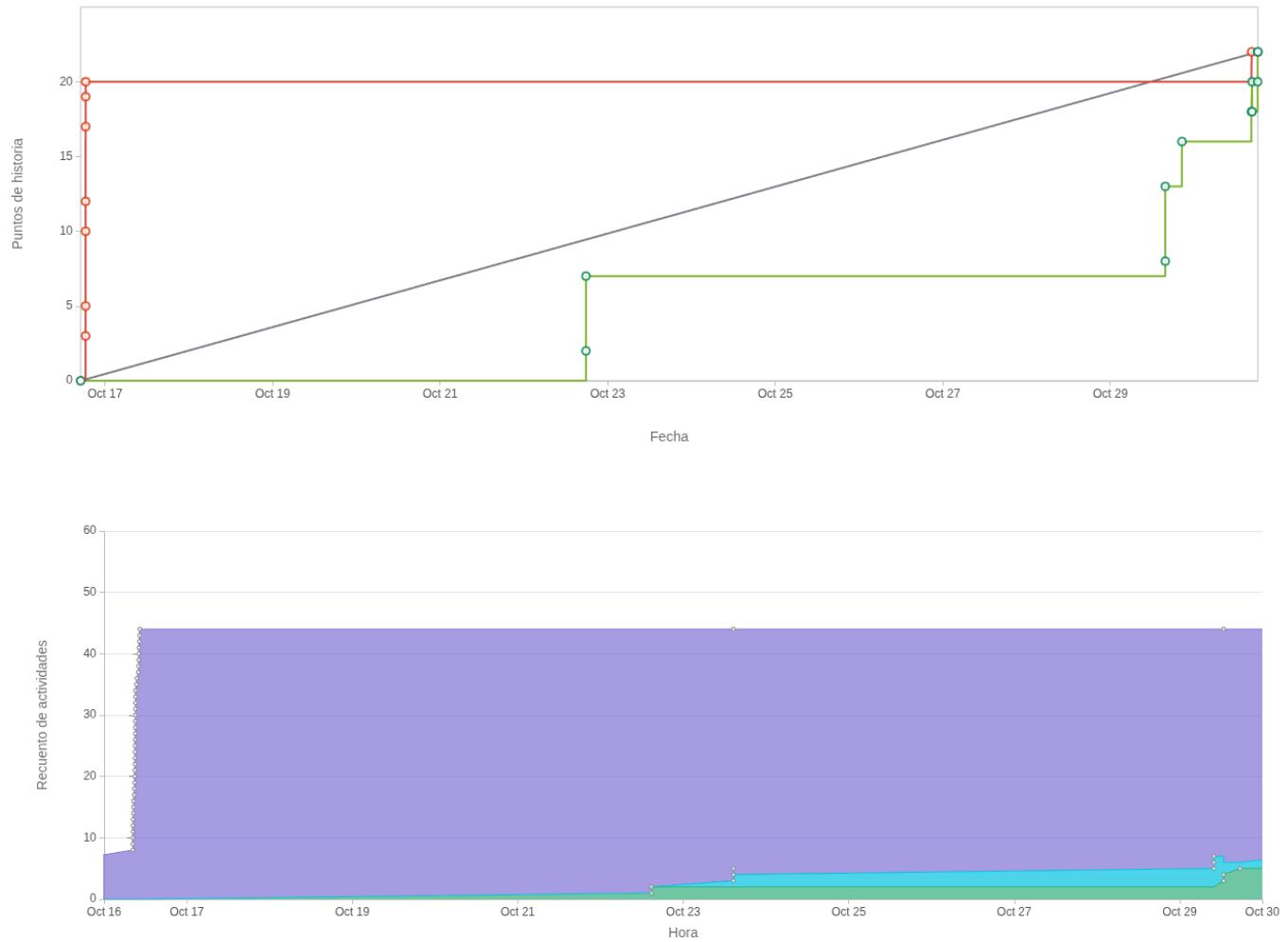
### *Sprint 1 (2/10 - 16/10)*

Este sprint se basó más que nada en la creación, el refinamiento, la estimación y la selección de prioridades del backlog. Fue más que nada un sprint de “set up”, donde seleccionamos detalladamente el alcance del proyecto, las tareas específicas a realizar y sus criterios de aceptación, el entorno y flujo de trabajo y demás cuestiones organizativas pero esenciales para un trabajo ordenado.

### *Sprint 2 (16/10 - 30/10)*

Acá es donde empezó realmente el desarrollo propiamente dicho. Para este sprint, seleccionamos tareas que consideramos fundamentales para un flujo completo e importante en nuestro proyecto: realizar una reserva de principio a fin, del lado del usuario que accedía a nuestro sitio. Otro de los trabajos importantes para este sprint fue definir una arquitectura ordenada y bien documentada, algo en lo que intuimos que valía la pena destinar nuestros esfuerzos porque nos facilitaría el trabajo en futuras tareas/sprints. Además, nos encargamos de realizar el setup de Docker para el proyecto, permitiendo así el trabajo paralelo sin preocuparnos por dependencias o conflictos de ese estilo.

A continuación, se adjuntan distintos gráficos proporcionados por Jira que ilustran el progreso en el Sprint, y las historias/tareas realizadas en el mismo.



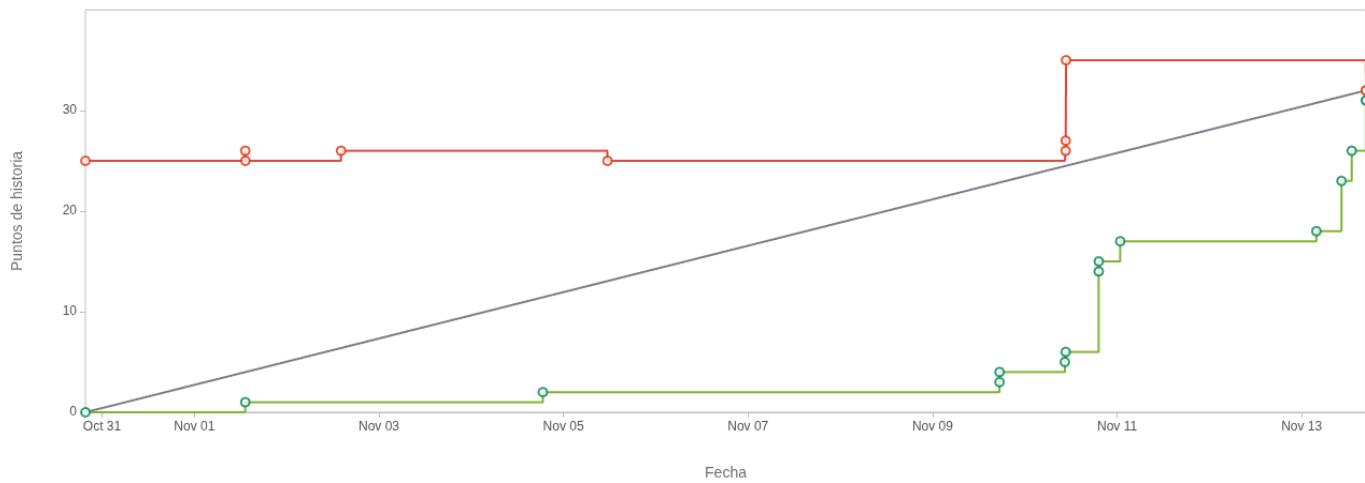
Actividad	Prioridad
CM-44 US31 — Consulta de reservas del usuario (pasadas y futuras)	High
CM-39 US26 — Alta de reserva manual para cliente (admin)	High
CM-36 US25 — Creación de reserva con validación de disponibilidad	High
CM-30 US39 - Iniciar sesión con mail	High
CM-26 US37 - Registro con mail	High
CM-7 US07 — Aprobación manual de pagos excepcionales	High
CM-3 US03 — Visualización de disponibilidad de canchas y horarios	High
CM-5 US05 — Alerta de conflicto por horario ocupado en reservas	Medium

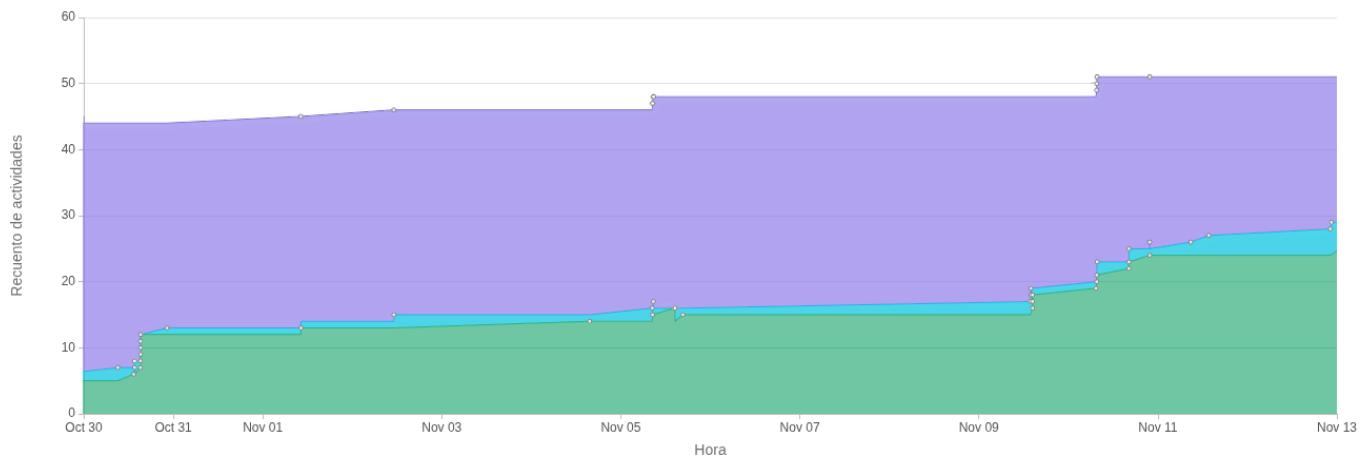
## Sprint 3 (30/10 - 13/11)

En este sprint, se trabajó sobre todo lo construido en el anterior para intentar ampliar funcionalidades en nuestro sitio, no solo las excepcionales. En este momento pudimos comprobar nuestra hipótesis anterior: el diseño detallado y documentado de la arquitectura nos fue muy útil para poder avanzar de forma ordenada, y ya teniéndolo definido había un flujo específico para seguir al momento de agregar features o fixes a lo existente, lo que nos facilitó el trabajo.

Además, en este sprint nos propusimos finalizar uno de los desafíos existentes: la integración con Mercado Pago. Ningún miembro del equipo había trabajado con eso anteriormente por lo que presentó un desafío, y uno de los objetivos principales del sprint; completarlo terminaba de cerrar uno de los flujos más importantes (selección de cancha y horario + opciones de pago = reserva completa). Para esto (por requerimientos de la API de Mercado Pago) tuvimos que hostear el backend de nuestro sitio en RailwayApp.

A continuación, se adjuntan distintos gráficos proporcionados por Jira que ilustran el progreso en el Sprint, y las historias/tareas realizadas en el mismo.





Actividad	Prioridad
CM-74 US45 - Integracion con Mercado Pago	Medium
CM-73 Crear tarjetas para no mostrar alertas del navegador	Medium
CM-72 Validaciones al registrarse (mail y largo de contraseña)	Medium
CM-68 US12.1 - Listado de reservas pagadas + totales	Medium
CM-66 US44.1 - Editar mi informacion	Medium
CM-41 US28 — Modificación de reserva por el administrador	Medium
CM-40 US27 — Modificación de reserva por el usuario	Medium
CM-37 US44 - Editar mi información(frontend).	Medium
CM-35 US43 - Ver mi información	Medium
CM-33 US42 - Cerrar sesión	Medium
CM-24 US18 - Baja de usuario	Medium
CM-16 US16 - Gestión de usuarios: listado y detalle	Medium
CM-12 US12 - Listado de reservas pagadas + totales (frontend)	Medium
CM-6 US06 — Aprobación de reservas pendientes de confirmación	Medium
CM-2 US02 — Consulta de fecha de pago para control financiero	Medium

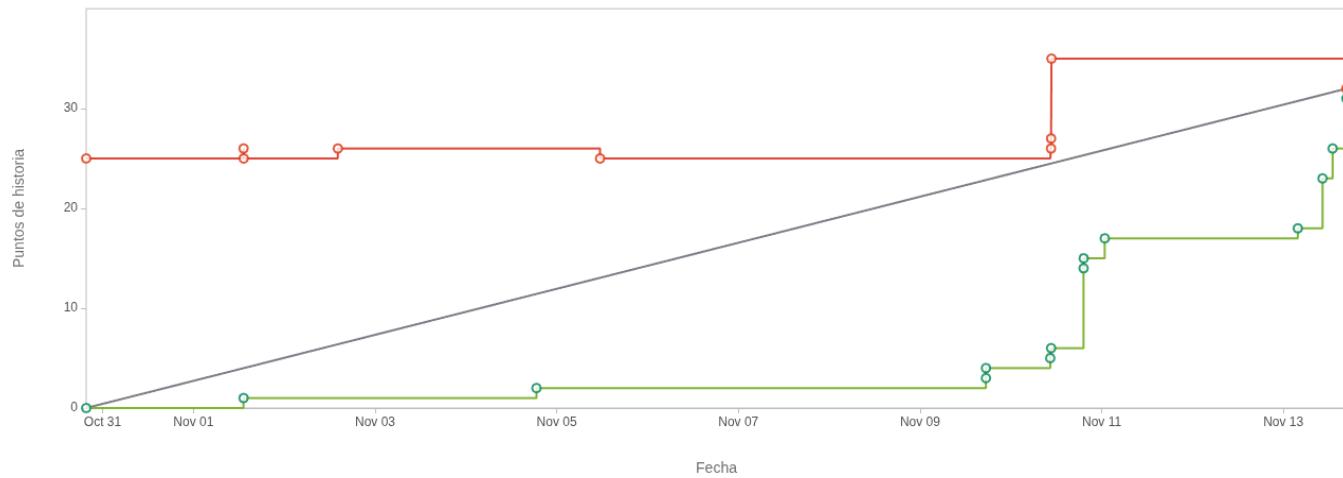
## Sprint 4 (13/11 - 27/11)

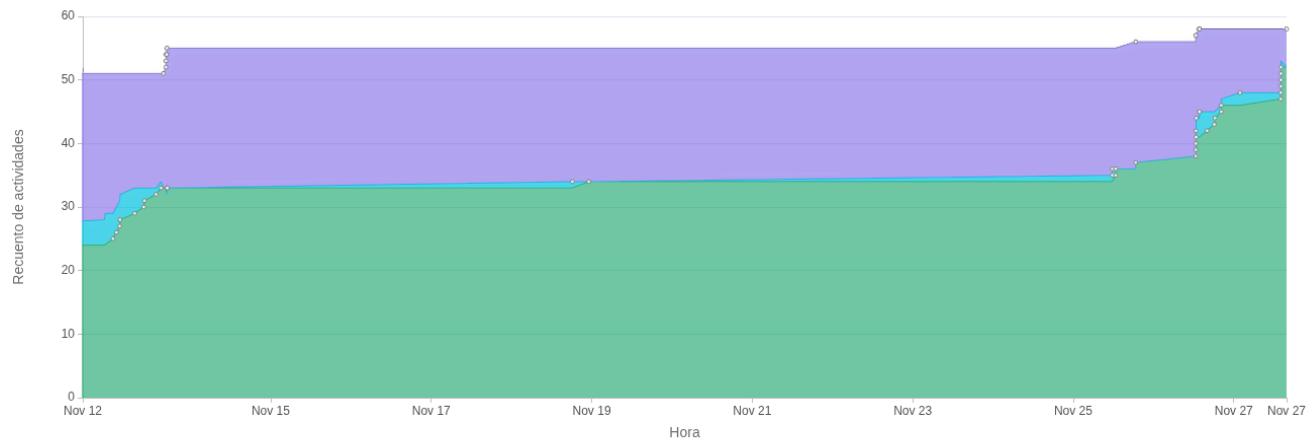
En este sprint nos encargamos de cerrar todas las tareas posibles y de corregir observaciones realizadas por los docentes en las demos de cierre de sprints anteriores, mayormente referidas a elementos de la UI. Además, hubo una refactorización UX-UI para modificar la identidad visual del sitio, agregar colores y otros elementos gráficos para hacerlo más llamativo. Además, se realizó el hosting final del sitio en Github Pages, lo que permite su libre acceso al público.

Se añadieron varias funcionalidades relacionadas con el control financiero y los reportes orientadas al administrador, así como distintas estadísticas y rankings a los que el mismo puede acceder.

Algunas de las tareas del backlog no llegaron a completarse y quedaron pendientes para posibles futuras iteraciones, como el registro + login con credenciales Google y las FAQs para los clientes.

A continuación, se adjuntan distintos gráficos proporcionados por Jira que ilustran el progreso en el Sprint, y las historias/tareas realizadas en el mismo.



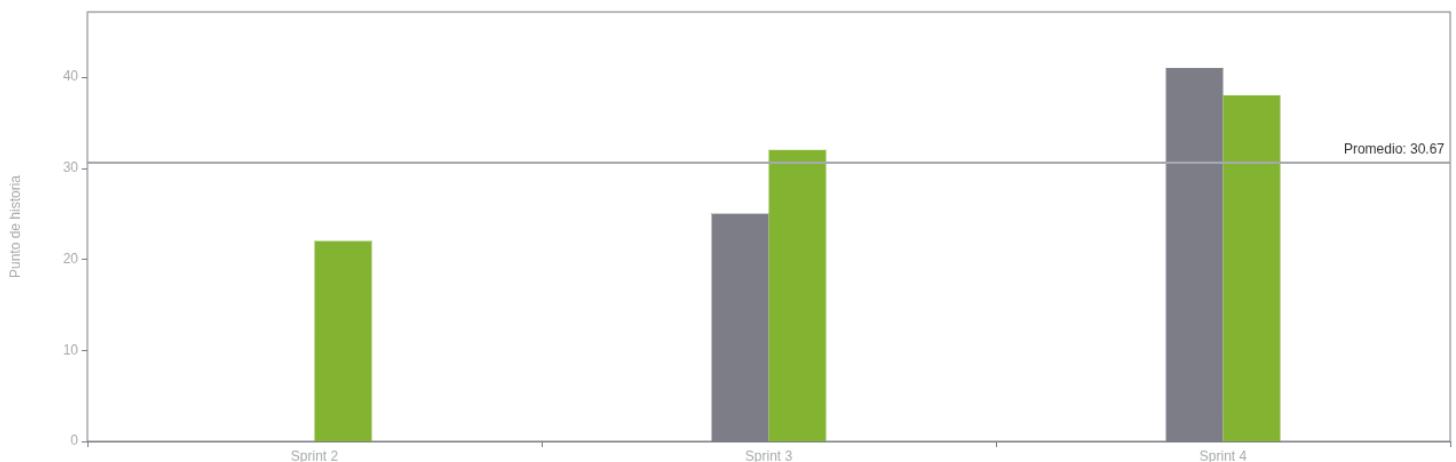


Actividad	Prioridad
<input checked="" type="checkbox"/> CM-85 Bloquear botón de aprobar pago para una reserva con estado PAGADO	= Medium
<input checked="" type="checkbox"/> CM-84 Refactorización UX-UT	= Medium
<input type="checkbox"/> CM-81 Agregar la posibilidad de reservar extras	= Medium
<input type="checkbox"/> CM-79 Visualizar usuario bloqueado	= Medium
<input type="checkbox"/> CM-78 Seleccionar slots de horarios más grandes	= Medium
<input type="checkbox"/> CM-77 Especificar mensajes de error	= Medium
<input type="checkbox"/> CM-46 US33 — Visualización del monto a pagar con desglose	= Medium
<input type="checkbox"/> CM-45 US32 — Consulta de reservas con filtros (admin)	= Medium
<input type="checkbox"/> CM-43 US30 — Cancelación de reserva por el administrador	= Medium
<input type="checkbox"/> CM-42 US29 — Cancelación de reserva por el usuario	= Medium
<input type="checkbox"/> CM-34 US36 - Visualizar canchas y datos almacenados	= Medium
<input type="checkbox"/> CM-15 US15 - Reporte de ocupación mensual	= Medium
<input type="checkbox"/> CM-14 US14 - Ranking de canchas más pedidas	= Medium
<input type="checkbox"/> CM-11 US11 - Panel "Reservas del día" con filtros	= Medium
<input type="checkbox"/> CM-9 US09 — Generación y envío de comprobante de reserva en PDF	= Medium
<input type="checkbox"/> CM-4 US04 — Gestión manual de reservas desde el calendario	= Medium

## Velocity

Nos parece relevante también incluir gráficos que contengan información de todos los sprints. En especial es relevante la **velocity** de nuestros sprints, medida en cantidad de story points completados. Podemos ver la tendencia que venimos explicando previamente: el primer sprint de desarrollo fue algo más lento que los demás, ya que nos tomamos tiempo para definir arquitectura y demás factores generales del proyecto, y nos enfocamos solo en algunos flujos importantes para el proyecto.

Se observa una velocidad mayor en los otros dos sprints, ya trabajando sobre una estructura sólida y documentada, y con más práctica en cómo implementar nuevas features.



# Retro

Al finalizar el último sprint se realizó una **retro** entre los miembros del equipo, orientada a evaluar el proceso de trabajo realizado durante el desarrollo, especialmente en el cierre del proyecto, con el objetivo de identificar aprendizajes, reconocer aciertos y detectar oportunidades de mejora, con el fin de optimizar la forma de trabajo en futuros proyectos.



# Matriz de riesgos

La **matriz de riesgos** del proyecto permite identificar, analizar y priorizar los posibles eventos que podrían afectar su desarrollo. A través de la evaluación de la probabilidad de ocurrencia y el impacto de cada riesgo, se facilita la definición de acciones preventivas y estrategias para mitigar esos efectos negativos.

Descripción	Tipo	Causas	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Exposición	Plan de Respuesta	Umbral	Plan de Contingencia	Estado	Responsable
Problemas con la integración con Mercado Pago	Técnico	Desconocimiento de la API	* Pueden presentarse retrasos * Puede quedar incompleta la integración	25%	90%	22,50%	* Realizar una buena investigación / leer documentación * Solicitar ayuda a IAs / ver tutoriales * Consultar a alguien que ya haya hecho la integración	40%	* Tener la funcionalidad de pago manual. * Mostrar información para transferencia bancaria * Ver otras opciones de pasarelas de pago	Finalizado	Ignacio
Fallas en el despliegue (Deploy) del entorno	Técnico	Configuraciones incorrectas en servidores o problemas de variables de entorno.	* La aplicación no está accesible para la demo. * Errores que solo aparecen en producción y no en local.	40%	90%	36%	* Realizar despliegues tempranos (CI/CD) desde el inicio. * No dejar el deploy para el último día.	50%	* Tener el entorno local listo en la notebook para la demo.	Finalizado	Tomas, Ignacio
Inconsistencias en la Base de Datos	Técnico	Cambios frecuentes en el modelo de datos (ERD) sin actualizar el código del Backend.	* Errores al guardar/leer reservas. * Pérdida de integridad de datos	30%	80%	24%	* Validar bien el Diagrama Entidad Relación antes de programar.	30%	* Borrar la Base de Datos y recrearla con un script de "seed" (datos de prueba) limpio.	Finalizado	Todos

Inconsistencias en la Base de Datos	Técnico	Cambios frecuentes en el modelo de datos (ERD) sin actualizar el código del Backend.	* Errores al guardar/leer reservas. * Pérdida de integridad de datos	30%	80%	24%	* Validar bien el Diagrama Entidad Relación antes de programar.	30%	* Borrar la Base de Datos y recrearla con un script de "seed" (datos de prueba) limpio.	Finalizado	Todos
Problemas de integración Frontend-Backend	Técnico	Discrepancias entre los endpoints creados y lo que espera el Frontend (ej. nombres de variables JSON).	* Las pantallas de reserva o login no cargan datos. * Tiempos extra de debugueo.	50%	60%	30%	* Comunicación constante entre devs de front y back.	40%	* "Mockear" (simular) los datos en el Frontend para mostrar la interfaz visualmente aunque el back falle.	Finalizado	Todos
Crecimiento descontrolado del alcance (Gold Plating)	Gestión	Querer agregar funcionalidades "bonitas" (ej. modo oscuro, chat en vivo) sin terminar las básicas.	* No llegar a entregar las funciones obligatorias (MVP). * Desvío de atención de lo importante.	70%	60%	42%	* Priorizar tareas usando MoSCoW (Must, Should, Could, Will not have).	60%	* Cortar brutalmente cualquier funcionalidad cosmética y presentar solo el "Happy Path" (itinerario principal) funcionando.	Finalizado	Todos

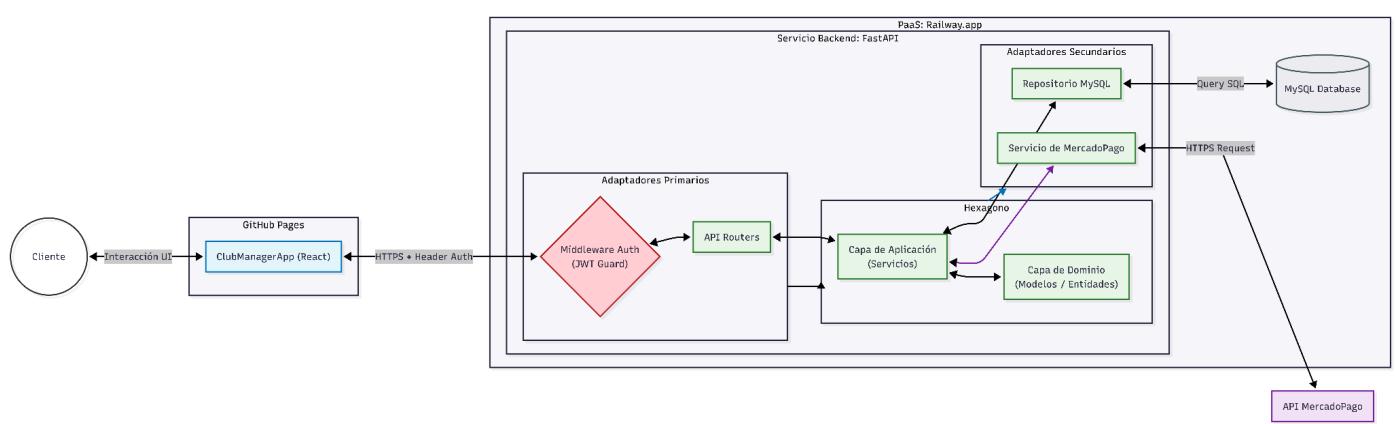
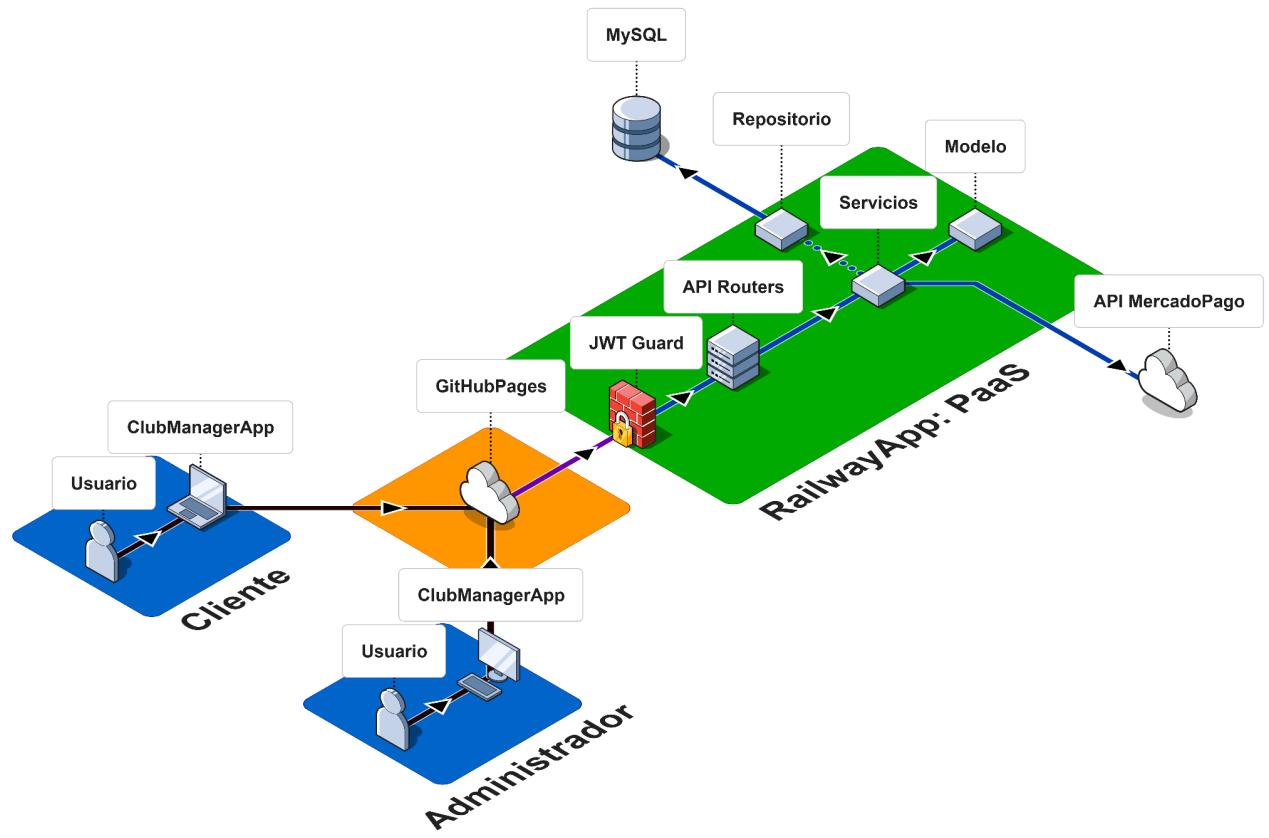
# Arquitectura

La arquitectura propuesta sigue el enfoque **hexagonal** y de **clean architecture**, separando claramente la interfaz de usuario, la lógica de negocio y las dependencias externas para lograr un sistema modular, mantenable y escalable. Permite modificar o extender funcionalidades sin afectar otras capas, agregar nuevos endpoints, servicios o integraciones. Elegimos esta arquitectura porque se adapta bien a un sistema de gestión con reglas de negocio claras y porque promueve un diseño robusto, flexible y alineado con buenas prácticas, reduciendo el acoplamiento y mejorando la calidad del software a largo plazo.

El frontend ClubManagerApp, desarrollado en React y desplegado en GitHub Pages, se comunica con el backend mediante HTTPS, enviando credenciales a través de JWT, lo que permite un acceso seguro y desacoplado. En el backend, implementado con Python con FastAPI y hosteado en RailwayApp, los adaptadores primarios (API Routers y middleware de autenticación) actúan como punto de entrada, mientras que la capa de aplicación (servicios) encapsula los casos de uso y orquesta la lógica sin depender de detalles técnicos.

La capa de dominio contiene los modelos y reglas de negocio puras, y los adaptadores secundarios gestionan la interacción con infraestructura externa, como la base de datos MySQL y la API de Mercado Pago.

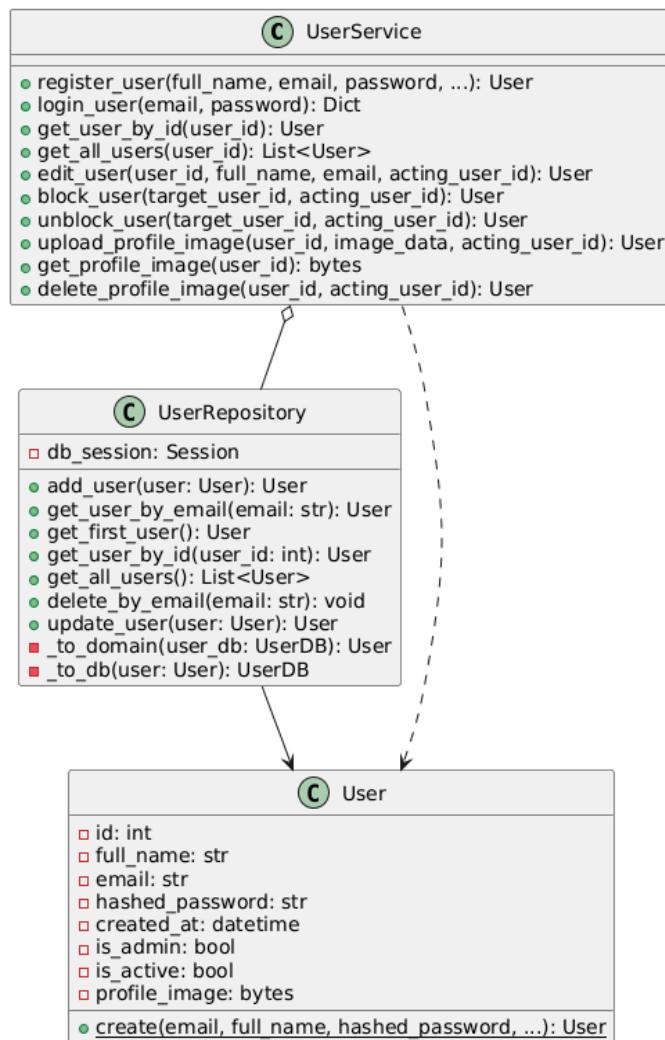
A continuación, se adjuntan los distintos diagramas de arquitectura realizados para ilustrar todo lo nombrado.



# Diagrama de clases

También se realizaron diagramas de clases UML, con los que representamos/modelamos de manera visual la estructura y el comportamiento de nuestro sistema y cómo interactúan las clases entre sí.

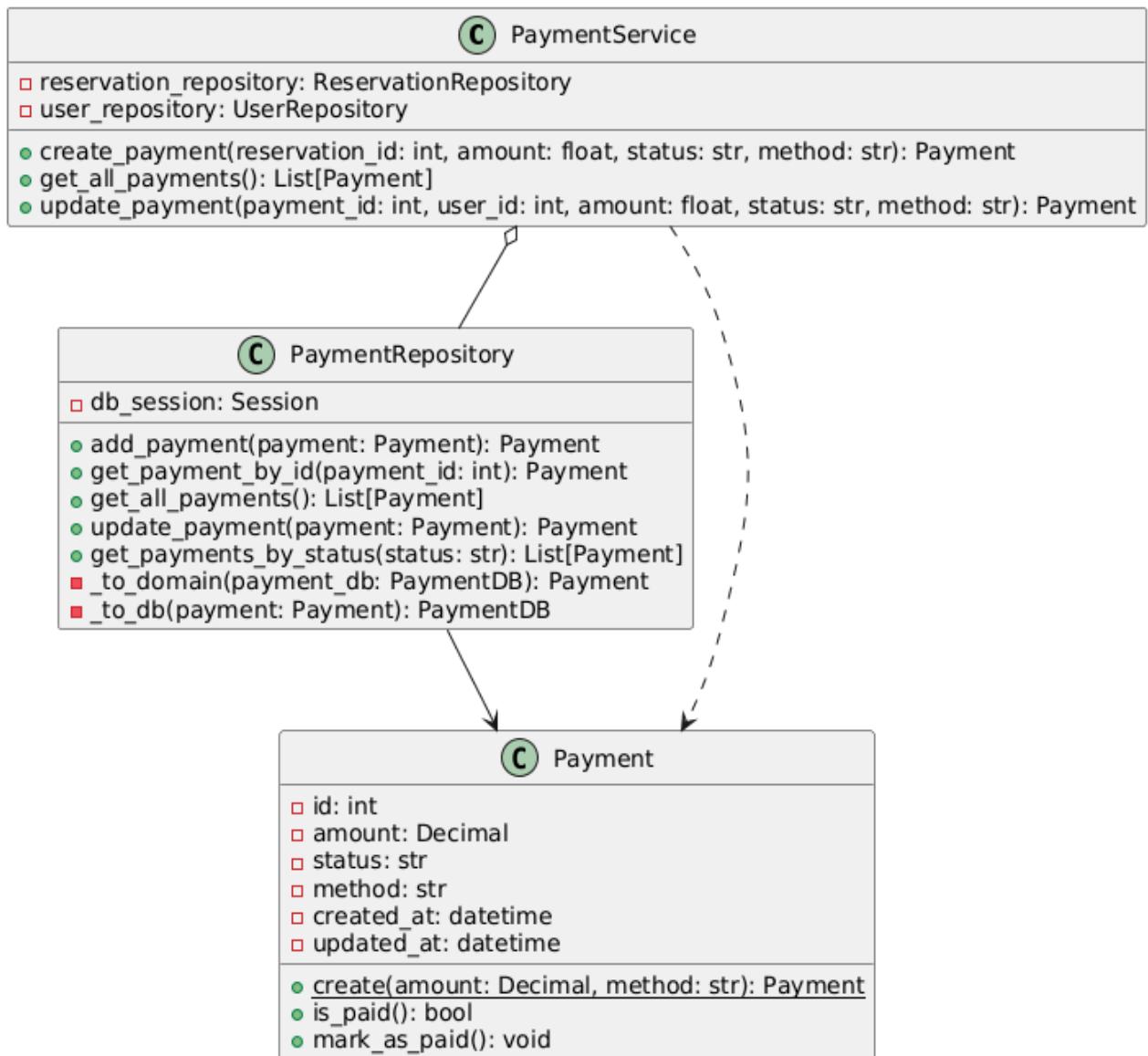
## User



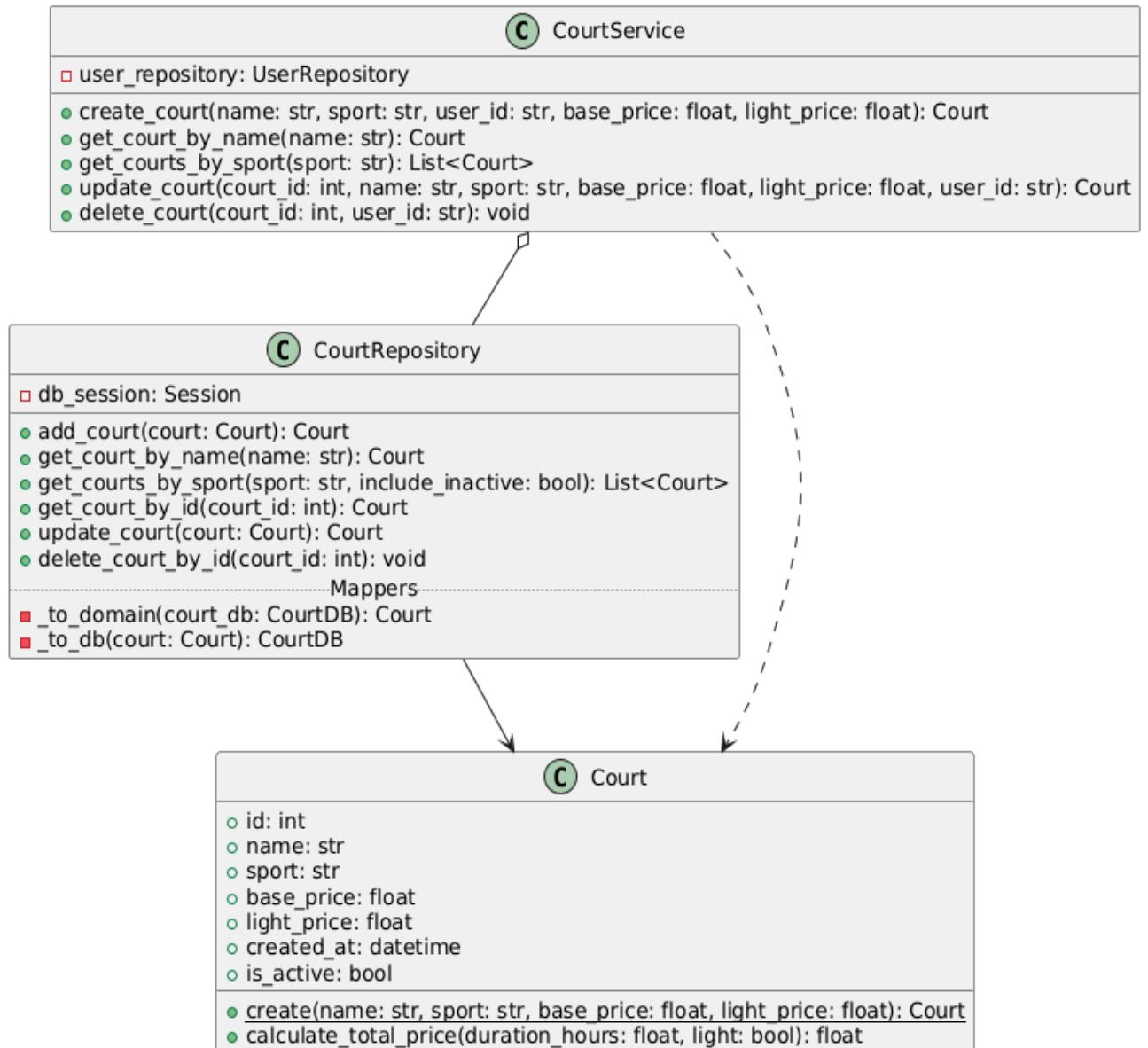
## Reservation



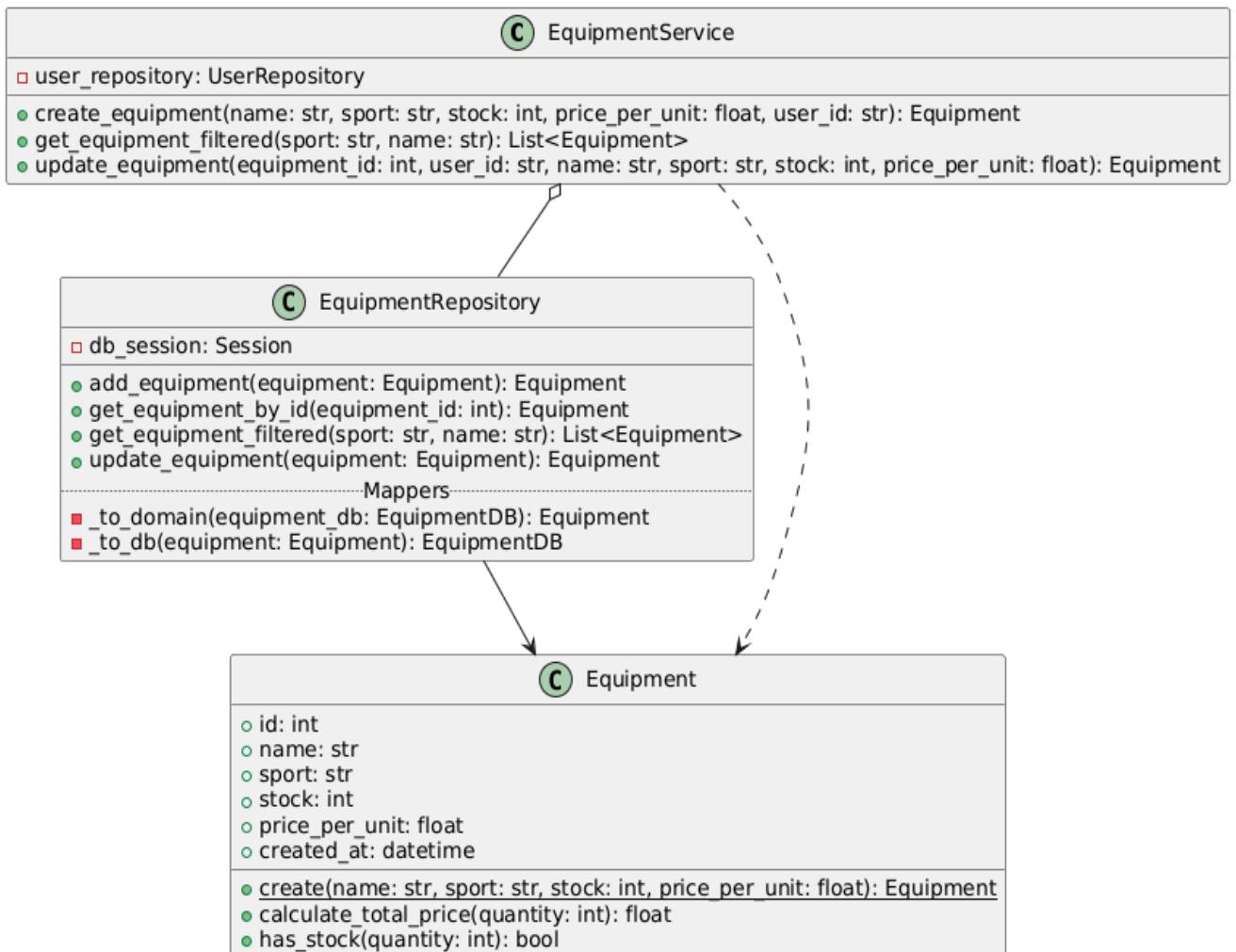
## Payment



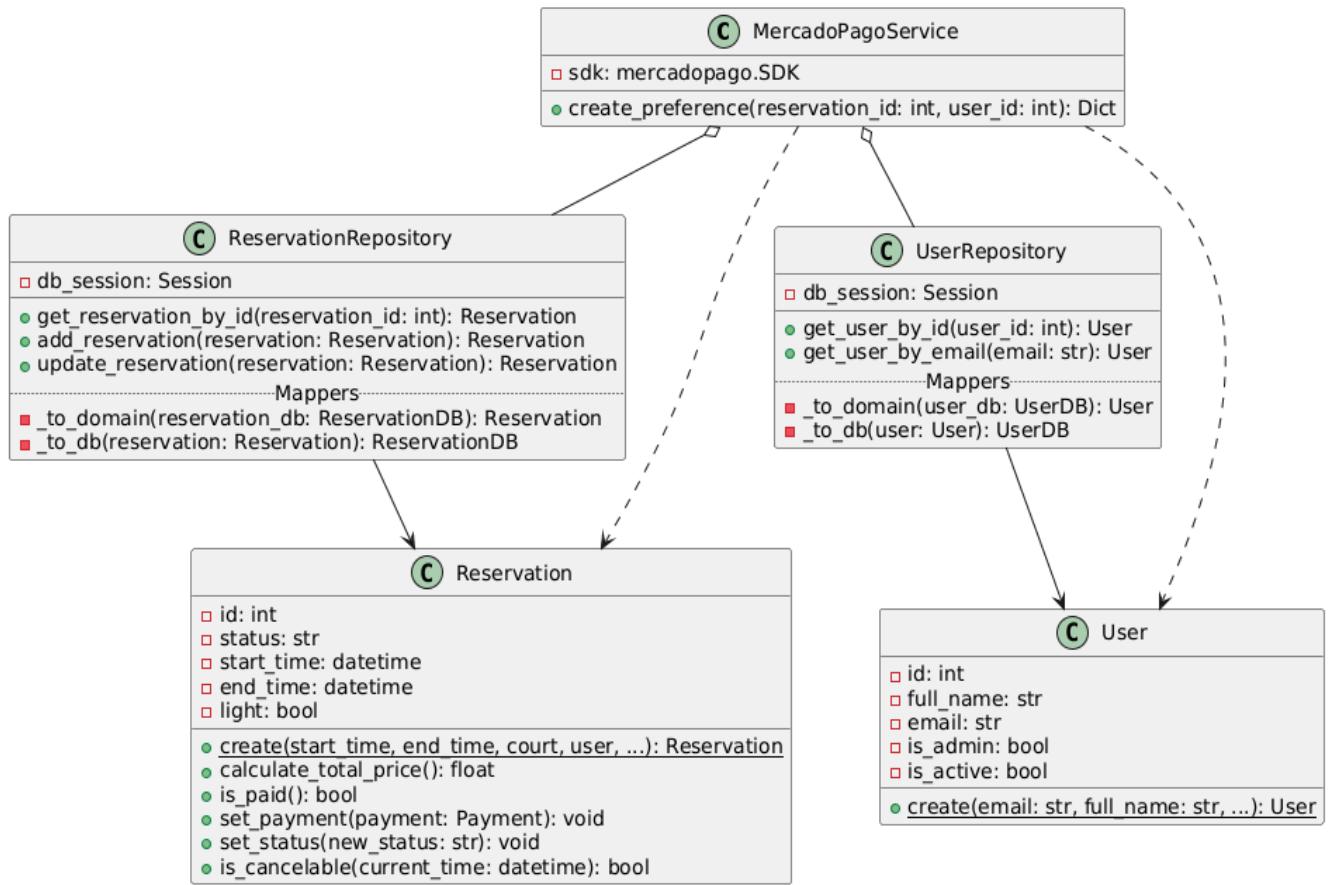
## Court



## Equipment



## MercadoPago



# Aplicación funcionando

Finalmente, luego de todo el proceso detallado en este informe, llegamos a nuestro sitio **ClubManager** listo para usar y funcionando.

En el siguiente link se puede acceder al sitio:

[https://tomaskoch03.github.io/Club\\_Manager\\_frontend/](https://tomaskoch03.github.io/Club_Manager_frontend/)

Contamos con distintos usuarios registrados, que se pueden utilizar para diferentes pruebas dentro del sitio:

## Admin

- Email: admin@clubmanager.com
- Password: admin123

## Socios (password para todos: 12345678)

- socio1@example.com
- socio2@example.com
- socio3@example.com
- socio4@example.com
- socio5@example.com