

MANUAL DE USUARIO



Espacio Deportivo Borde Río

Ubicación: Quilleco, Bio Bio

Dirección: Ruta Q-575

Administradora: Magdalena Espinoza

Teléfono: +56 9 9982 0929

Fecha: 25 de octubre de 2025

ÍNDICE



Contenido del Manual

Este manual está diseñado para guiar a los administradores del complejo Espacio Deportivo Borde Río en el uso completo del sistema ReservaTusCanchas, desde la gestión de reservas hasta el control financiero.

1. Introducción al Sistema	Página 3
2. Página Principal - Hacer Reservas	Página 4
3. Consultar Reservas Existentes	Página 6
4. Panel de Administración - Owner	Página 7
5. Panel de Administración - Manager	Página 11
6. Comisiones y Pagos	Página 14
7. Promociones y Servicios Adicionales	Página 15
8. Preguntas Frecuentes	Página 19
9. Soporte y Contacto	Página 21



Información Importante

Credenciales de Acceso: Las credenciales de acceso al sistema se proporcionan por separado por motivos de seguridad.

URL Directa: La URL recomendada para compartir con clientes está en la sección 2.

1. Introducción al Sistema

¿Qué es ReservaTusCanchas?

ReservaTusCanchas es una plataforma web que permite a los complejos deportivos gestionar sus reservas de canchas de manera digital, ofreciendo a sus clientes la posibilidad de reservar y pagar online las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Beneficios del Sistema

- Reservas online 24/7 con pago electrónico seguro.
- Opción de pago total (100%) o parcial (50% - resto al llegar).
- Dashboard en tiempo real con estadísticas de ocupación e ingresos.
- Control financiero completo (registro de gastos e ingresos, balance automático).
- Reportes profesionales exportables a Excel y PDF.
- Sistema de permisos para delegar gestión operacional.
- Acceso desde cualquier dispositivo (PC, tablet, celular).

Vista General

El sistema está diseñado para facilitar tanto la experiencia del cliente como la gestión administrativa del complejo, automatizando procesos y proporcionando herramientas de control financiero avanzadas.

2. Página Principal - Hacer Reservas

URLs de Acceso

URL Principal:
<https://www.reservatuscanchas.cl>

URL Recomendada:
<https://www.reservatuscanchas.cl/?ciudad=Quilleco&complejo=Espacio%20Deportivo%20Borde%20R%C3%ADo>

Recomendación para Redes Sociales

Se sugiere poner la URL recomendada a disposición en las redes sociales del complejo deportivo. Esta URL pre-carga automáticamente la ciudad y el complejo, facilitando el proceso de reserva para los clientes.

Proceso de Reserva (Paso a Paso)

El sistema guía al usuario a través de 6 pasos simples (para clientes que inician desde cero el proceso de compras, desde el ingreso a la plataforma www.reservatuscanchas.cl):

Paso 1: Selección de Ciudad

El cliente selecciona la ciudad donde se encuentra el complejo deportivo (Quilleco).

Paso 2: Selección de Complejo

Se elige el complejo deportivo específico de la lista disponible (Espacio Deportivo Borde Río).

Paso 3: Buscar Disponibilidad

El sistema muestra las canchas disponibles y sus horarios.

Paso 4: Selección de Cancha y Horario

El cliente elige la cancha específica y el horario deseado.

Paso 5: Información Personal

Se completa la información de contacto y datos personales.

Paso 6: Pago y Confirmación

Se selecciona el tipo de pago (50% o 100%) y se procesa el pago a través de WebPay.

Opciones de Pago

- **Pago Total (100%):** Se paga el monto completo al momento de la reserva.
- **Pago Parcial (50%):** Se paga la mitad al reservar y el resto al llegar al complejo.

Confirmación de Reserva

Una vez completado el pago online, el cliente recibe un email de confirmación con su código de reserva único. **El complejo también recibe un correo automático** con los detalles de la nueva reserva.

Sistema de Pago WebPay

El sistema utiliza WebPay de Transbank, garantizando transacciones seguras y confiables para todos los pagos realizados a través de la plataforma.

3. Consultar Reservas Existentes

Búsqueda por Código

Los clientes pueden consultar el estado de sus reservas ingresando el código único que recibieron por email al momento de la confirmación.

Información Visible

- Estado de la reserva (confirmada, cancelada, completada).
- Detalles de la cancha y horario reservado.
- Información de pago (monto, tipo de pago).
- Datos de contacto registrados.

4. Panel de Administración - Owner

Credenciales de Acceso

Panel: <https://www.reservatuscanchas.cl/admin-dashboard.html>

Usuario: admin@borderio.cl

Contraseña: [Proporcionada por el administrador]

Funcionalidades Principales

Dashboard

Vista general con estadísticas en tiempo real, incluyendo:

- Ingresos del día, semana y mes.
- Número de reservas activas.
- Ocupación de canchas.
- Actualización automática de nuevas reservas.

Reservas

Gestión completa de todas las reservas del complejo:

- Visualización de reservas con verificación de pago (50%/100%).
- Posibilidad de realizar reservas desde el panel administrativo.
- Modificación y cancelación de reservas.
- Búsqueda y filtrado avanzado.

Realizar Reservas desde el Panel

Los administradores pueden crear reservas directamente desde el panel, seleccionando cancha, horario y cliente. Estas reservas aparecen marcadas como "Reserva Administrativa" en el sistema.



Gestión de Canchas

Desde el panel de administración como Owner, puede gestionar completamente las canchas de su complejo:



Configuraciones Básicas

- **Configuración de precios por horario:** Establecer diferentes tarifas según la hora del día (mañana, tarde, noche).
- **Establecimiento de horarios de funcionamiento:** Definir días y horarios de apertura y cierre.
- **Gestión de disponibilidad:** Bloquear horarios específicos o días completos.
- **Configuración de tipos de cancha:** Definir características y capacidades.



Sistema de Promociones Avanzado

El sistema permite crear promociones flexibles para aumentar la ocupación:



Tipos de Promociones Disponibles:

- **Promociones por Horario:** Descuentos en horarios específicos (ej: 10% descuento de 10:00-14:00).
- **Promociones por Día:** Tarifas especiales para días específicos (ej: Lunes con 20% descuento).
- **Promociones por Rango de Fechas:** Descuentos para períodos específicos (ej: Navidad, vacaciones).

- **Promociones por Tipo de Cliente:** Tarifas especiales para grupos, estudiantes, etc.

💰 Configuración de Descuentos:

- **Descuento por Porcentaje:** 10%, 20%, 30%, etc. del precio base.
- **Descuento por Monto Fijo:** \$1.000, \$2.000, \$5.000 menos del precio base.
- **Precio Fijo Promocional:** Establecer un precio específico para la promoción.

🕒 Gestión de Horarios Promocionales:

- **Horarios Específicos:** Aplicar promoción solo en horarios determinados.
- **Días de la Semana:** Promociones para días específicos (ej: solo martes y jueves).
- **Fechas Específicas:** Promociones para fechas concretas o rangos de fechas.
- **Horarios de Baja Demanda:** Automatizar descuentos en horarios con poca ocupación.

💡 Ejemplos Prácticos de Promociones

- **Promoción "Hora Feliz":** 15% descuento de 10:00-14:00 todos los días.
- **Promoción "Lunes Deportivo":** 20% descuento todos los lunes.
- **Promoción "Fin de Semana":** Precio fijo de \$6.000 los sábados y domingos.
- **Promoción "Temporada Baja":** 25% descuento en enero y febrero.

🔧 Cómo Crear Promociones:

1. Acceder al panel de administración como Owner.
2. Ir a la sección "Gestión de Canchas".
3. Seleccionar "Promociones" o "Precios Especiales".
4. Hacer clic en "Crear Nueva Promoción".
5. Configurar tipo de descuento (porcentaje o monto fijo).
6. Establecer fechas de vigencia de la promoción.
7. Definir horarios y días aplicables.
8. Activar la promoción para que esté disponible.

Reportes Financieros

- Reportes de ingresos por período.
- Análisis de ocupación.
- Exportación a Excel y PDF.
- Comparativas mensuales y anuales.

Reporte (Control de Gastos e Ingresos)

Sistema completo de control financiero:

Categorías de Gastos (10 categorías):

- Mantenimiento de canchas.
- Servicios básicos (luz, agua, gas).

- Personal y salarios.
- Equipamiento deportivo.
- Marketing y publicidad.
- Seguros y permisos.
- Reparaciones y mejoras.
- Suministros de oficina.
- Capacitación del personal.
- Otros gastos operacionales.

Categorías de Ingresos (6 categorías):

- Reservas de canchas.
- Servicios adicionales.
- Venta de productos.
- Eventos especiales.
- Membresías.
- Otros ingresos.

Control Financiero

- Balance automático entre ingresos y gastos.
- Dashboard financiero en tiempo real.
- Proyecciones y análisis de tendencias.
- Alertas de gastos excesivos.

Gestión de Categorías

Posibilidad de crear, editar y eliminar categorías personalizadas según las necesidades específicas del complejo.

Tabla de Permisos Owner

FUNCIONALIDAD	OWNER	DESCRIPCIÓN
Dashboard Completo	✓	Acceso a todas las estadísticas e ingresos
Gestión de Reservas	✓	Ver, crear, modificar y cancelar reservas
Gestión de Canchas	✓	Configurar precios, horarios y disponibilidad
Reportes Financieros	✓	Acceso completo a todos los reportes
Control de Gastos	✓	Registrar y categorizar gastos
Control de Ingresos	✓	Registrar y categorizar ingresos
Gestión de Usuarios	✓	Crear y administrar cuentas de Manager
Configuración del Sistema	✓	Acceso a configuraciones avanzadas

5. Panel de Administración - Manager

Credenciales de Acceso

Panel: <https://www.reservatuscanchas.cl/admin-dashboard.html>

Usuario: manager@borderio.cl

Contraseña: [Proporcionada por el administrador]

Funcionalidades Principales

Dashboard

Vista limitada sin información financiera sensible:

- Número de reservas del día.
- Ocupación de canchas.
- Reservas pendientes.
- Sin acceso a ingresos monetarios.

Reservas

Gestión operacional de reservas:

- Visualización de reservas sin precios.
- Verificación de pago (50%/100%).
- Modificación de horarios.
- Cancelación de reservas.
- Sin acceso a información financiera.

Canchas

Acceso de solo lectura:

- Visualización de horarios.
- Consulta de disponibilidad.
- Sin posibilidad de modificar precios.
- Sin acceso a configuraciones.

Tabla de Permisos Manager

FUNCIONALIDAD	MANAGER	DESCRIPCIÓN
Dashboard Básico	✓	Estadísticas sin información financiera
Gestión de Reservas	✓	Operaciones sin acceso a precios
Vista de Canchas	✓	Solo lectura, sin modificaciones
Reportes Financieros	✗	Sin acceso a información monetaria
Control de Gastos	✗	Sin acceso a registros financieros
Control de Ingresos	✗	Sin acceso a información de ingresos
Gestión de Usuarios	✗	Sin permisos de administración
Configuración del Sistema	✗	Sin acceso a configuraciones

6. Comisiones y Pagos

Estructura de Comisiones

Comisiones por Reservas Web

3.5% + IVA - Aplicable cuando:

- La reserva se realizó a través de la página web (www.reservatuscanchas.cl).
- El pago se procesó mediante Transbank.

Comisiones por Reservas Administrativas

1.75% + IVA - Aplicable cuando:

- La reserva se realizó a través del panel de administración.
- El pago se procesó directamente en el complejo.

Proceso de Pagos

Los pagos se ejecutan automáticamente en la noche del día que la persona hizo uso de la cancha.

Detalles del Proceso:

- El sistema identifica automáticamente las reservas completadas.
- Calcula las comisiones correspondientes según el tipo de reserva.
- Procesa el pago neto (monto total - comisiones) al complejo.
- Envía notificación por email con el detalle del pago.

Ejemplo de Cálculo

Reserva Web de \$8.000:

- Comisión (3.5% + IVA): \$330
- Pago al complejo: \$7.670

Reserva Administrativa de \$8.000:

- Comisión (1.75% + IVA): \$165
- Pago al complejo: \$7.835

Reportes de Comisiones

En el panel de administración, los Owners pueden consultar:

- Historial de pagos recibidos.
- Detalle de comisiones aplicadas.
- Reportes mensuales de ingresos netos.
- Comparativas entre reservas web y administrativas.

7. Promociones y Servicios Adicionales

Sistema de Promociones y Precios Dinámicos

El sistema ReservaTusCanchas incluye funcionalidades avanzadas para crear y gestionar promociones especiales y precios dinámicos que ayuden a aumentar la ocupación y atraer nuevos clientes.

Gestión de Precios Dinámicos

Desde el panel de administración puede configurar precios variables según diferentes criterios:

Tipos de Precios Dinámicos:

- **Precios por Horario:** Diferentes tarifas según la hora (mañana, tarde, noche).
- **Precios por Día de la Semana:** Tarifas especiales para días específicos.
- **Precios por Temporada:** Ajustar precios según la época del año.
- **Precios por Demanda:** Aumentar precios en horarios de alta demanda.

Configuración de Promociones Específicas

- **Promociones por Horario:** Descuentos en horarios de baja ocupación.
- **Promociones por Día:** Tarifas especiales para días específicos de la semana.
- **Promociones por Rango de Fechas:** Descuentos para períodos específicos.
- **Promociones por Tipo de Cliente:** Tarifas especiales para grupos o clientes frecuentes.

Cómo Generar Promociones

1. Acceder al panel de administración como Owner.
2. Ir a la sección "Gestión de Canchas" → "Promociones".
3. Seleccionar "Crear Nueva Promoción".
4. Configurar tipo de descuento (porcentaje o monto fijo).
5. Establecer fechas de vigencia de la promoción.
6. Definir canchas y horarios aplicables.
7. Configurar condiciones específicas (si aplica).
8. Activar la promoción para que esté disponible.



Condiciones de las Promociones



Política de Anticipación

Las promociones deben realizarse con una semana de anticipación mínima.

- Permite planificación adecuada de recursos.
- Facilita la comunicación a los clientes.
- Evita conflictos con reservas ya confirmadas.
- Permite ajustes en la programación del complejo.



Beneficios del Sistema de Precios Dinámicos

- **Maximización de Ingresos:** Ajustar precios según la demanda.
- **Optimización de Ocupación:** Atraer clientes en horarios de baja demanda.

- **Flexibilidad Operacional:** Adaptarse a diferentes situaciones del mercado.
- **Competitividad:** Ofrecer precios atractivos cuando sea necesario.



Sistema de Cupones de Descuento

Los cupones de descuento son una herramienta poderosa para incentivar reservas y fidelizar clientes.



Tipos de Cupones Disponibles

- **Cupones de Porcentaje:** Descuento del 10%, 20%, 30%, etc.
- **Cupones de Monto Fijo:** Descuento de \$2.000, \$5.000, etc.
- **Cupones de Primera Reserva:** Para nuevos clientes.
- **Cupones de Temporada:** Para fechas específicas.
- **Cupones de Fidelidad:** Para clientes frecuentes.



Gestión de Cupones

- Crear cupones con códigos únicos.
- Establecer límites de uso por cupón.
- Definir fechas de expiración.
- Configurar restricciones por tipo de cancha.
- Monitorear uso y efectividad de cupones.



Instructivo para Generar Reservas desde el Panel

Los administradores pueden crear reservas directamente desde el panel de administración para casos especiales o reservas telefónicas.



Proceso Paso a Paso

Paso 1: Acceder al Panel

Iniciar sesión como Owner o Manager en el panel de administración.

Paso 2: Ir a Gestión de Reservas

Hacer clic en "Reservas" en el menú principal del panel.

Paso 3: Crear Nueva Reserva

Hacer clic en el botón "Nueva Reserva" o "+" en la esquina superior derecha.

Paso 4: Seleccionar Cancha y Horario

Elegir la cancha específica y el horario deseado del calendario disponible.

Paso 5: Completar Datos del Cliente

Ingresar nombre, teléfono, email y cualquier información adicional del cliente.

Paso 6: Configurar Tipo de Pago

Seleccionar si es pago completo, parcial (50%) o reserva sin pago inicial.

Paso 7: Aplicar Descuentos (Opcional)

Si aplica, ingresar código de cupón o aplicar descuento manual.

Paso 8: Confirmar Reserva

Revisar todos los datos y hacer clic en "Confirmar Reserva".



Notas Importantes

- Las reservas administrativas aparecen marcadas como "Reserva Administrativa".
- Se puede enviar confirmación por email al cliente automáticamente.
- Las reservas administrativas tienen comisión reducida (1.75% + IVA).
- Se puede modificar o cancelar la reserva desde el panel.

Servicios de Gráficas Publicitarias

ReservaTusCanchas ofrece servicios profesionales de diseño gráfico para potenciar la presencia digital de su complejo.

Servicios Incluidos

- **Diseño de Posts para Redes Sociales:** Instagram, Facebook, WhatsApp.
- **Banners Promocionales:** Para promociones y eventos especiales.
- **Stories Dinámicos:** Contenido atractivo para Instagram Stories.
- **Material para WhatsApp Business:** Imágenes optimizadas para chat.
- **Códigos QR Personalizados:** Para facilitar reservas directas.
- **Plantillas Reutilizables:** Para mantener consistencia visual.

Beneficios de las Gráficas Publicitarias

- Mayor engagement en redes sociales.
- Profesionalismo en la comunicación visual.
- Incremento en las reservas online.
- Diferenciación de la competencia.
- Mejor aprovechamiento de promociones.

Solicitar Servicios de Diseño

Para solicitar servicios de gráficas publicitarias personalizadas:

- **Email:** contacto@reservatuscanchas.cl
- **Teléfono:** +56 9 8891 9588
- **Horario:** Lunes a Viernes, 9:00 - 18:00 hrs

Incluya en su solicitud: tipo de evento/promoción, fechas, colores preferidos y mensaje principal.

8. Preguntas Frecuentes

¿Cómo cambio la contraseña?

Para cambiar la contraseña, acceda al panel de administración y utilice la opción "Cambiar Contraseña" en el menú de configuración. El sistema enviará un código de verificación por email para confirmar el cambio.

¿Puedo crear más usuarios?

Sí, como Owner puede crear cuentas adicionales de Manager desde el panel de administración. Los Managers tienen acceso limitado a las funcionalidades operacionales.

¿Cómo cancelo una reserva?

Las reservas pueden cancelarse desde el panel de administración en la sección "Reservas". El sistema procesará automáticamente el reembolso según las políticas establecidas.

¿Los reportes se actualizan en tiempo real?

Sí, el dashboard y los reportes principales se actualizan en tiempo real. Los reportes detallados pueden tener un retraso de hasta 15 minutos para procesar la información.

¿Puedo modificar precios?

Sí, como Owner puede modificar los precios de las canchas desde la sección "Gestión de Canchas" en el panel de administración. Los cambios se aplican inmediatamente.

¿Cómo exporto reportes?

Los reportes pueden exportarse en formato Excel o PDF desde la sección "Reportes Financieros". Seleccione el período deseado y haga clic en "Exportar".

¿Qué pasa si hay un problema con el pago?

En caso de problemas con pagos, contacte inmediatamente al soporte técnico. El sistema registra todas las transacciones para facilitar la resolución de problemas.

¿Puedo configurar horarios especiales?

Sí, puede configurar horarios especiales, días festivos y tarifas diferenciadas desde la sección de configuración de canchas.

9. Soporte y Contacto

ReservaTusCanchas - Contacto

Email Comercial: contacto@reservatuscanchas.cl

Email Técnico: soporte@reservatuscanchas.cl

Teléfono: +56 9 8891 9588

Horario de Atención: Lunes a Viernes, 9:00 - 18:00 hrs

Tipos de Soporte Disponibles

- **Soporte Técnico:** Problemas con el sistema, errores, configuración.
- **Soporte de Pagos:** Consultas sobre transacciones, reembolsos, comisiones.
- **Soporte de Capacitación:** Entrenamiento en el uso del sistema.
- **Soporte de Configuración:** Ayuda con la configuración inicial del complejo.



Soporte de Emergencia

Para problemas críticos que afecten el funcionamiento del sistema, contacte inmediatamente por teléfono durante el horario de atención.

Información del Complejo

Espacio Deportivo Borde Río

Ubicación: Quilleco, Bio Bio

Dirección: Ruta Q-575

Teléfono: +56 9 9982 0929

Administradora: Magdalena Espinoza

Email Owner: admin@borderio.cl

Email Manager: manager@borderio.cl



Consejos para un Mejor Soporte

- Describa el problema con el mayor detalle posible.
- Incluya capturas de pantalla si es relevante.
- Mencione el navegador y dispositivo que está utilizando.
- Proporcione el código de error si aparece alguno.