



ANEXOS

A: Lista de verificación asociada a la propuesta de heurísticas interculturales.

ID	Heurística base	Checklist
HI1		Visibilidad del sistema.
	Alto UAI	
		¿La ubicación del usuario en el sitio web se encuentra siempre visible al menos en la parte superior de la página?
		¿Los vínculos (links) poseen una descripción o un nombre al posicionar el cursor sobre ellos?
		¿Los vínculos (links) se encuentran claramente diferenciados del resto de los textos?
		¿Las imágenes que sirven como instrucciones son simples y claras?
		Si el sistema entra en un momento de carga ¿se le es avisado al usuario de manera apropiada mediante un mensaje o símbolo apropiado?
	Bajo UAI	
		¿El uso de sonidos, colores e imágenes proveen información adicional en el sistema?
HI2		Coincidencia entre el sistema y el mundo real.
	General	
		¿Las metáforas expuestas en el sistema son claras y familiares?
		Cuando se solicita una acción o tarea, ¿son las palabras del mensaje consistentes con aquella acción o tarea?.
		¿Las imágenes, colores y objetos son apropiados a los usuarios objetivos?
	Alto IDV	
		Al exponer información, imágenes o conceptos ¿Se demuestra innovación mediante uso de nuevas tendencias (tecnológicas, sociales, moda) ?
		Al exponer información, imágenes o conceptos ¿Existen referencia sobre consumo de bienes?
		Al exponer información, imágenes o conceptos ¿Existen referencias a juventud, buena salud, o bienestar individual?
	Bajo IDV (COL)	
		¿Se hace referencia a modelos sociopolíticos (familia, comunidades) al exponer o dar a conocer información?
		En la venta de un bien o servicio, y su correspondiente demostración de éxito. ¿Se encuentran asociados líderes ejemplares o grupos de personas?
		En el contenido oficial. ¿Se hace referencia mediante slogans o frases reconocibles de personas respetadas (o autoridades)?
	Otros aspectos a	

considerar:	
	¿El sitio web abre varias ventanas en el navegador cuando se utiliza normalmente generando una sobrecarga de procesamiento en el equipo?
	¿Existe un uso excesivo de flash o animaciones que retarden la carga del sitio web ?
	¿Existe un sitio web alternativo para "conexiones lentas"?
	Si es que aplica. ¿El sitio web utiliza protocolos seguros en las transacciones o en el acceso a datos confidenciales?
	Si es que aplica. ¿El sistema provee formas anónimas de pago como Paypal o similares?
	Dependiendo del contexto cultural: ¿Existen símbolos gráficos (iconografía, videos, imágenes) referidos a género, sexualidad, religión o edad en el sitio web?
HI3	Control y libertad de usuario.
Alto MAS	
	¿Existen acciones de deshacer y rehacer propias del sitio web?
	¿Puede el usuario cancelar una operación en progreso?
	¿Al cancelar esta operación, se vuelve al paso anterior?
Bajo MAS (FEM)	
HI4	Consistencia y estándares.
Alto IDV	
	¿Han sido seguidos los estándares de la industria o la compañía consistentemente en todas las pantallas del sitio web?
	Si el sistema posee múltiples páginas o pantallas, ¿poseen distintos nombres?, ¿conservan un patrón de diseño (mismos colores, tipografías, disposición)?
Bajo IDV (COL)	
HI5	Prevención de errores.
Alto UAI	
	¿Existen anuncios de error bien diseñados como prevenciones?
	¿Estos anuncios aparecen de forma adecuada, es decir, cumplen su función de prevención?
	¿Existen situaciones ambiguas que llevan al mismo resultado?
	Si es que aplica. ¿Los formularios de contacto o inscripción poseen validación de sus campos?
Bajo UAI	

	¿Los anuncios de error, impiden el normal funcionamiento de la interacción con el sistema?
HI6	Minimizar la carga de memoria (Minimizar en vez de recordar).
Alto UAI	
	¿Se muestra toda la información que un usuario necesita, en cada paso, en una secuencia de transacciones?
	En el intercambio de pantallas durante el uso del sistema. ¿El usuario es notificado de su nueva ubicación?
	¿Las instrucciones del uso del sistema se encuentran visibles o son de fácil acceso cuando son necesarias?
Bajo UAI	
	En menús de navegación. ¿Se ha controlado el número de elementos y de términos por elemento para no producir sobrecarga memorística?
HI7	Flexibilidad y eficacia de uso.
Alto MAS	
	Si el sistema es para usuarios novatos y expertos, ¿existen distintos niveles de detalle en el error de mensaje?
	¿El sitio web permite la aceleración de interacciones para usuarios expertos?
Bajo MAS (FEM)	
	¿Existe la posibilidad de trabajar de forma cooperativa: Intercambio de ideas u opiniones de terceros?
	Si es que aplica. ¿Existe un espacio para los comentarios de los usuarios?
	Si es que aplica. ¿Existe un sistema de ranking o calificaciones para el servicio/producto/información ofrecida?
HI8	Diseño estético y minimalista.
Alto IDV	
	¿Tiene el sitio web una interfaz amigable, con colores uniformes en la mayoría de las páginas?
	¿El sitio web ofrece una interfaz sin ruido visual y con uso correcto del espacio?
	¿Existen elementos distractores como publicidad que puedan retrasar tareas?
	Para facilitar la lectura. ¿Tiene el texto un diseño sencillo, con suficiente contraste entre el fondo y el texto, limitando el estilo de fuente y otros formatos de texto?
	¿Existen imágenes o elementos animados en el sitio web?
	¿Se ha evitado el exceso de detalle en el diseño de los íconos?
	¿Existe una sobresaturación de color que genera incomodidad al navegar por el sitio web?
Bajo IDV (COL)	
	¿Aparecen las noticias en un sitio destacado del sitio web, con vínculo a la noticia en el titular, y un claro resumen del contenido de la noticia?

	¿El sitio aprovecha de forma llamativa la combinación de colores y formas al presentar su información o servicio?
	¿Los elementos del sitio web, generan un contexto adicional para el procesamiento de la información?
	¿Existen imágenes o elementos animados en el sitio web?
HI9	Ayuda al usuario a reconocer, diagnosticar y recuperarse de errores.
Alto UAI	
	¿Es utilizado algún sonido para señalar un error?
	Los errores mostrados por el sistema, ¿usan el mismo estilo gramatical, forma, terminología y abreviaciones?
	Si el error es detectado en la entrada de datos, ¿el sistema coloca el cursor en aquel campo o destaca el error?
	¿El anuncio de error provee los motivos y una posible solución?
	Si el sistema soporta usuarios novatos y expertos, ¿existen niveles de detalle en el mensaje del error (lenguaje más técnico para un usuario experto)?
Bajo UAI	
	Si llega a presentarse un error ¿El sistema ofrece distintas opciones de solución a la situación acontecida?
HI10	Ayuda y documentación.
Alto UAI	
	¿Existe un "mapa web" en el sitio?
	¿Indican los enlaces claramente hacia donde apuntan con un título apropiado para que el usuario pueda predecir la respuesta del sistema ante su acción?
	¿Los servicios de ayuda son simples y descriptivos?
	¿Es la información relevante?, esta orientada a lograr objetivos (que se puede hacer con el sistema), descriptiva (¿para qué sirve esto?), procedimental (¿Cómo realizo esta tarea?), interpretativa (¿Por qué ocurrió?), navegación (¿Dónde estoy?).
Bajo UAI	
	¿Puede el usuario cambiar fácilmente entre la ayuda y su trabajo?
	¿Puede el usuario volver a su trabajo, donde mismo lo dejó, al momento de ingresar a la ayuda?
HI11	Estructura de la información.
Alto PDI	
	¿Es fácil acceder a las distintas áreas de la web?
	¿Hay información clara de los datos para contactar con el departamento o proveedor del servicio del sitio web (teléfono, mail, dirección)?
	¿La información relacionada se encuentra agrupada?
	Las opciones del menú, ¿están clasificadas correctamente en categorías representativas?

	¿La información esta organizada jerárquicamente, de lo general a lo específico?
	¿Son las opciones del menú lógicas, distintivas y mutuamente excluyentes?
Bajo PDI	
	¿El sitio web ofrece información anexa (relevante pero no trascendental) en opciones no tan visibles?
HI12	Resultados precisos y detallados.
Alto MAS	
	¿Es fácil iniciar una búsqueda dentro del sitio web?
	¿El cuadro de búsqueda se encuentra visible a primera vista?
	¿Es mostrada sólo información relevante en pantalla para la toma de decisiones?
	¿El sitio web genera resultados concisos, limpios y útiles?
Bajo MAS (FEM)	

B: Instrucciones para experimentos de Usabilidad, con la propuesta de heurísticas interculturales.

INSTRUCCIONES:

Características de la cultura objetivo:

País Objetivo: Chile

PDI: 63 IDV: 63 MAS: 28 UAI:86

Alto PDI - Alto IDV - Bajo MAS - Alto UAI

En la SEGUNDA HOJA "Definiciones"

Se encuentra una definición general de las dimensiones culturales.

Es entregada únicamente para contextualizar el estudio.

En la TERCERA HOJA "Checklist"

Se da a conocer una lista de verificación o checklist.

Cada una de las heurísticas interculturales se encuentra desglosada y asociada a una dimensión.

Dependiendo de la cultura objetivo, éstas varían en su énfasis.

Puede ser utilizada para la identificación de problemas.

En la CUARTA HOJA "Heurísticas Interculturales"

En la primera columna se encuentran las heurísticas originales de J.Nielsen. Éstas se encuentran nombradas para facilitar la asociación con la propuesta.

La segunda y tercera columna muestra la propuesta de heurísticas interculturales, su definición y características a la actual cultura objetivo. (si así se requiere, se puede solicitar la herramienta completa, para notar las diferencias)

En la QUINTA HOJA "Lista de problemas"

Se encuentra la plantilla para los problemas de usabilidad.

Solo se debe modificar el "Área editable".

Los campos son: Definición del problema, comentarios o explicación, ejemplos de ocurrencia, heurística incumplida y una captura de pantalla.

En la columna llamada "Heurísticas Incumplidas", se deben ingresar el id de las heurísticas y una coma "," al final de ella (sin espacio extra). Ejemplo: "HI4,"

La SEXTA HOJA "Pantallas explicativas"

Permite la inserción de las screenshots de los problemas.

Solo requiere poner el problema al cual hacen referencia.

C: Problemas identificados en Experimento 1. Sitio web Alibaba, Nielsen

Id	Definición del Problema	Comentarios/Explicación	Heurística Incumplida
P1	Mensaje bajo el logo no traducido	Existe un mensaje importante al usuario debajo del logo que no es comunicado en el idioma que se ha seleccionado.	N2,
P2	Lenguaje ambiguo en el menú.	El menú contiene palabras que pueden interpretarse de diferentes formas, dependiendo idiosincrasia, en general se deben utilizar palabras simples reconocidas en diccionario.	N2,
P3	Ítems destacados con palabras no traducidas.	La visualización de los ítems se encuentran resaltados con un círculo que indica mayor venta con una palabra no traducida.	N2,
P4	Banner con traducción inconsistente	Los avisos en banner promocionales utilizan lenguaje que tiene significados no coincidentes.	N2,
P5	Lenguaje inconsistente en resultados de búsqueda	Los encabezados de los resultados de búsqueda presentan lenguaje desorganizado.	N2,
P6	Falta de acceso a todas las opciones de idioma	En caso de requerir utilizar una mejor opción de búsqueda, dado los problemas de búsqueda que presenta la página no se puede optar por el idioma base de la traducción inglés.	N7,
P7	El tipo de selección de búsqueda no es explicada. Producto/Proveedor.	Por lo general en opciones de búsqueda, se agrega un rótulo que indica cual es el criterio y luego la acción que realiza.	N1,
P8	Formulario de inscripción no traducido	El formulario de inscripción no está traducido al lenguaje seleccionado, al parecer el vínculo que lo muestra direcciona al sitio principal en inglés.	N2,
P9	Unidades de medida inconsistentes	Al solicitar información de un producto, se informa la cantidad mínima de compra de un producto. La información presentada debería utilizar unidades, o números solos, u otra nomenclatura comprensible.	N2,
P10	Ayuda en distintos lugares con distinto nombre.	El sitio muestra un menú con ítems: ayuda, "eche un vistazo" y una guía para el nuevo usuario. Todas llevan al mismo lugar pero poseen distinto nombre.	N10,
P11	Política de privacidad sólo disponible en inglés.	El sitio provee un vínculo de acceso a la política de privacidad, pero no tiene versiones en el idioma actual, sólo inglés.	N2,
P12	Las publicaciones no están bien traducidas al español	En la lista de productos, las explicaciones están mal traducidas y muchas veces no se entienden.	N2,
P13	No todas las publicaciones están traducidas	Estas no se entienden ya que seguramente están traducidas por algún programa de traducción automática.	N2,
P14	Uno de los links lleva al sitio original, estando en este, no se permite el cambio de idioma.	Al salir del spanish alibaba no se puede volver a seleccionar el idioma	N6,
P15	Los precios no son claros	existe precios como "us \$0.5", no están en una moneda clara	N2,
P16	Descripciones muy largas referentes a empresas.	Las descripciones de la empresa son muy largas e innecesarias	N8,
P17	EL menú derecho disponible en los detalles de los productos, contiene demasiada información.	Contiene información que puede no ser necesaria	N8,
P18	El menú izquierdo posee demasia-	Todas las que se encuentran en menú izquierdo	N8,

	das categorías.		
P19	Respecto a las búsquedas, faltan filtros para un mejor desglose de los productos.	Falta de filtros por precio, calidad, etc.	N7,
P20	Iconos sin información	Los productos al verlos en galería el icono de la "casita" no tiene información de tipo PopUp	N10,
P21	Acepta cualquier correo electrónico sin ser comprobado por el formulario.	Al ingresar un mail imaginario quedas registrado	N5,
P22	La selección de idioma desaparece en la pantalla "Guía del usuario nuevo", al deslizar el puntero del mouse sobre el logo de Alibaba, se aparece una selección sólo de idiomas español e inglés.	Inconsistencia en la selección de los idiomas.	N3,
P23	información importante "Términos internacionales de comercio" en un área poco visible y en forma poco clara para la lectura	Sección con información importante para el usuario que no recibe la atención necesaria por la forma de presentación	N10,
P24	Presentación de filtros en forma desordenada y poco entendible, sin estilo claro y en distintas partes de la página		N7,
P25	Poca o nula información sobre como se realiza la comunicación con un proveedor, por ejemplo el idioma de contacto.	No se explica en que idioma se envían los mensajes al proveedor, siendo que existen de muchos países.	N5,

D: Calificaciones de problemas obtenidas de Experimento 1. Sitio web Alibaba, Nielsen

	Evaluador 1			Evaluador 2			Evaluador 3			Desviación Estándar			Promedio		
	S	F	C	S	F	C	S	F	C	S	F	C	S	F	C
P1	1	2	3	1	4	5	1	3	4	0,00	1,00	1,00	1,00	3,00	4,00
P2	2	3	5	1	4	5	2	2	4	0,58	1,00	0,58	1,67	3,00	4,67
P3	2	3	5	2	2	4	3	2	5	0,58	0,58	0,58	2,33	2,33	4,67
P4	2	2	4	2	2	4	3	3	6	0,58	0,58	1,15	2,33	2,33	4,67
P5	3	2	5	3	3	6	2	2	4	0,58	0,58	1,00	2,67	2,33	5,00
P6	2	1	3	3	3	6	3	2	5	0,58	1,00	1,53	2,67	2,00	4,67
P7	2	2	4	4	4	8	3	2	5	1,00	1,15	2,08	3,00	2,67	5,67
P8	1	4	5	4	1	5	2	2	4	1,53	1,53	0,58	2,33	2,33	4,67
P9	2	3	5	4	2	6	3	2	5	1,00	0,58	0,58	3,00	2,33	5,33
P10	2	2	4	1	3	4	1	2	3	0,58	0,58	0,58	1,33	2,33	3,67
P11	3	3	6	4	1	5	2	1	3	1,00	1,15	1,53	3,00	1,67	4,67
P12	2	2	4	2	2	4	3	2	5	0,58	0,00	0,58	2,33	2,00	4,33
P13	2	2	4	3	2	5	3	2	5	0,58	0,00	0,58	2,67	2,00	4,67
P14	2	1	3	3	1	4	4	2	6	1,00	0,58	1,53	3,00	1,33	4,33
P15	2	3	5	3	2	5	3	2	5	0,58	0,58	0,00	2,67	2,33	5,00
P16	2	2	4	2	1	3	3	2	5	0,58	0,58	1,00	2,33	1,67	4,00
P17	2	3	5	1	3	4	2	2	4	0,58	0,58	0,58	1,67	2,67	4,33
P18	2	3	5	1	4	5	2	2	4	0,58	1,00	0,58	1,67	3,00	4,67
P19	2	2	4	2	4	6	3	2	5	0,58	1,15	1,00	2,33	2,67	5,00
P20	1	3	4	1	1	2	3	2	5	1,15	1,00	1,53	1,67	2,00	3,67
P21	3	3	6	3	1	4	2	2	4	0,58	1,00	1,15	2,67	2,00	4,67
P22	1	2	3	3	2	5	2	1	3	1,00	0,58	1,15	2,00	1,67	3,67
P23	2	2	4	4	3	7	3	3	6	1,00	0,58	1,53	3,00	2,67	5,67
P24	1	2	3	2	4	6	3	2	5	1,00	1,15	1,53	2,00	2,67	4,67
P25	2	3	5	4	2	6	3	3	6	1,00	0,58	0,58	3,00	2,67	5,67

E: Problemas identificados en Experimento 1. Sitio web Alibaba, Propuesta Intercultural

Id	Definición del Problema	Comentarios/Explicación	Heurística Incumplida
P1	Inconsistencia de idioma	Pese a estar configurado para que el sitio se presente en español, cierta información aparece en un idioma distinto.	HI2,
P2	Falta de información contextual	No existe información contextual en los links o vínculos presentes en el sitio	HI6,
P3	exceso de nuevas ventanas	Todos los productos al ser seleccionados se abren en una nueva ventana. El usuario debería tener la posibilidad de elegir esta opción cuando lo considere necesario	HI3,
P4	Categorías desaparecen	La estructura de categorías desaparece al seleccionar una de ellas. No hay forma de recuperarla.	HI3,
P5	Inconsistencia del sitio	al navegar por el breadcrumb, el sitio pierde su forma al llegar a "productos"	HI4,
P6	Falta de resumen de filtros	No existe retroalimentación apropiada que resuma los filtros que el usuario aplicó sobre la búsqueda de un producto.	HI1,
P7	Imágenes poco intuitivas	Algunas imágenes seleccionadas con metáforas son poco intuitivas respecto a lo que representan	HI2,
P8	Pérdida de información sobre la navegación	Al seleccionar "contactar al proveedor" de un producto el usuario pierde toda información respecto a la navegación, pues es enviado a una nueva ventana sin ninguna retroalimentación	HI1,
P9	Ambigüedad en el uso de términos	Se usa el término "Registrarse" para referirse a un usuario ya registrado dentro del sitio	HI2,
P10	Íconos para los datos de productos en venta no son comprensibles	Algunos íconos presentes en los detalles de un producto no son familiares y no existe una descripción al pasar el mouse sobre él	HI2,
P11	En el filtro de "CANTIDAD DE PEDIDO MINIMO" no se puede entender cómo ingresar la información	Uno de los filtros como "CANTIDAD DE PEDIDO MINIMO" tiene 2 campos de texto, y no se especifica qué es lo que debe ingresarse	HI10,
P12	Al hacer clic en VER IMAGEN MAS GRANDE de un producto manda a otra página sin una opción de REGRESAR	Cuando se desea ver más grande una imagen de algún producto, al hacer clic me carga en la misma página la imagen en lugar de mostrarlo de manera independiente usando algún visor o pop up, y no me da una opción de VOLVER AL PRODUCTO QUE ESTABA VISUALIZANDO	HI3,
P13	Algunas siglas dentro de los detalles de un producto poseen explicación	Al hacer clic en VER IMAGEN MAS GRANDE de un producto manda a otra página sin una opción de REGRESAR	HI2,
P14	No se puede CONFIRMAR CONTRASEÑA para usuarios nuevos	En el formulario de registro de nuevo usuario, la opción de CONFIRMAR CONTRASEÑA para asegurar que se ingresó correctamente la contraseña a elegir no existe.	HI5,
P15	El sistema no mantiene informado sobre lo que está cargando en algunas páginas	Aparece el símbolo de "CARGA" sin motivo o explicación alguna	HI1,
P16	No existe una opción de comparar productos	Para la compra de productos no existe alguna opción de comparar varios productos que esté visualizando	HI7,
P17	No existe información sobre la reputación de proveedores por parte de usuarios compradores	Al ser una empresa de venta de productos, los perfiles de proveedores no posee información visible sobre reputación u opiniones de usuarios sobre sus productos	HI2,
P18	No se mantiene un formato para mostrar la información de los productos en lista	La información de los productos no aparecen estandarizados para todos los productos	HI4,

P19	El símbolo de información de proveedor no posee descripción al posicionar el mouse.	Al momento de posicionar el mouse sobre el símbolo de información de proveedor no se muestra nada. Además, el símbolo no es lo suficientemente explícito en lo que desea indicar.	HI1,
P20	Cuando se ingresa a la información del proveedor de un producto, el sistema no notifica que se encuentra realizando un procesamiento.	Al momento de ingresar en esta opción, se muestra una pantalla en blanco dando a entender que es un enlace roto o la aplicación Web dejó de funcionar. Sin embargo después de unos minutos, se muestra la información.	HI1,
P21	En determinadas secciones del Sitio Web solo es posible seleccionar el idioma Inglés o Español	En la Página Principal es posible seleccionar varias opciones con respecto al idioma. Sin embargo, en determinadas secciones, solamente es posible seleccionar español o inglés.	HI2,
P22	La sección de Servicio al Cliente aparece únicamente en Inglés	Al momento de ingresar en la sección de Servicio al Cliente la información aparece en Inglés y no hay forma de visualizarla en otro idioma.	HI2,
P23	El nombre de usuario aparece a pesar de encontrarse deslogueado.	Después de haber salido de la sesión de usuario, sigue apareciendo mi nombre en el sitio Web.	HI12,
P24	No es posible retroceder a través de alguna funcionalidad del sitio Web a la descripción del producto cuando se ingresa a visualizar la fotografía del producto. Además, en esta sección se pierde el breadcrumbs.	Al ingresar a la fotografía de algún producto para poder observar a detalle la fotografía ofrecida. Después, ya no es posible retroceder a la descripción del mismo. En esta sección adicionalmente se pierde el breadcrumbs.	HI3,
P25	El estilo de texto utilizado para mostrar los títulos de los resultados de búsqueda no es el mismo.	En algunos productos se utiliza un título de todas las letras con mayúsculas y en otros todas las letras con minúsculas.	HI4,
P26	El tamaño de letra que aparece seleccionado por defecto en el combo (Pequeña) no se corresponde con el tamaño mostrado de los resultados (mediana).	El tamaño de letra que aparece por defecto es "Mediana". Sin embargo, en el combo aparece por defecto "Pequeña" lo cual es un error. Uno para poder cambiar a letra pequeña, primero debe seleccionar "Mediana" y luego "Pequeña".	HI12,

F: Calificaciones de problemas obtenidas de Experimento 1. Sitio web Alibaba, Propuesta Intercultural

	Evaluador 1			Evaluador 2			Evaluador 3			Desviación Estándar			Promedio		
	S	F	C	S	F	C	S	F	C	S	F	C	S	F	C
P1	3	2	5	3	3	6	3	3	6	0,00	0,58	0,58	3,00	2,67	5,67
P2	2	3	5	2	2	4	4	4	8	1,15	1,00	2,08	2,67	3,00	5,67
P3	3	3	6	3	2	5	3	3	6	0,00	0,58	0,58	3,00	2,67	5,67
P4	4	4	8	2	2	4	3	4	7	1,00	1,15	2,08	3,00	3,33	6,33
P5	3	2	5	3	2	5	2	2	4	0,58	0,00	0,58	2,67	2,00	4,67
P6	3	3	6	3	2	5	3	3	6	0,00	0,58	0,58	3,00	2,67	5,67
P7	3	2	5	2	2	4	2	2	4	0,58	0,00	0,58	2,33	2,00	4,33
P8	4	3	7	2	3	5	3	3	6	1,00	0,00	1,00	3,00	3,00	6,00
P9	4	3	7	3	2	5	3	3	6	0,58	0,58	1,00	3,33	2,67	6,00
P10	2	2	4	3	2	5	2	4	6	0,58	1,15	1,00	2,33	2,67	5,00
P11	3	3	6	3	2	5	3	3	6	0,00	0,58	0,58	3,00	2,67	5,67
P12	2	3	5	2	1	3	2	4	6	0,00	1,53	1,53	2,00	2,67	4,67
P13	3	3	6	2	1	3	2	3	5	0,58	1,15	1,53	2,33	2,33	4,67
P14	3	3	6	3	2	5	4	4	8	0,58	1,00	1,53	3,33	3,00	6,33
P15	2	2	4	3	3	6	4	4	8	1,00	1,00	2,00	3,00	3,00	6,00
P16	2	1	3	3	3	6	3	3	6	0,58	1,15	1,73	2,67	2,33	5,00
P17	3	2	5	3	3	6	3	3	6	0,00	0,58	0,58	3,00	2,67	5,67
P18	3	3	6	3	2	5	2	2	4	0,58	0,58	1,00	2,67	2,33	5,00
P19	3	2	5	2	2	4	2	2	4	0,58	0,00	0,58	2,33	2,00	4,33
P20	3	3	6	3	2	5	4	4	8	0,58	1,00	1,53	3,33	3,00	6,33
P21	2	2	4	3	2	5	2	2	4	0,58	0,00	0,58	2,33	2,00	4,33
P22	3	3	6	3	2	5	2	2	4	0,58	0,58	1,00	2,67	2,33	5,00
P23	4	3	7	2	2	4	4	4	8	1,15	1,00	2,08	3,33	3,00	6,33
P24	4	3	7	2	2	4	2	3	5	1,15	0,58	1,53	2,67	2,67	5,33
P25	1	2	3	2	2	4	2	2	4	0,58	0,00	0,58	1,67	2,00	3,67
P26	1	2	3	2	2	4	2	2	4	0,58	0,00	0,58	1,67	2,00	3,67

G: Problemas identificados en Experimento 2. Sitio web HotelClub, Nielsen

Id	Definición del Problema	Heurística Incumplida
P1	Poca información para Menú "mis reservas"	N10,
P2	Aparente cierre de sesión de usuario	N1,
P3	Cambio de idioma en ciertos sectores, que no toma en cuenta el elegido.	N2,
P4	Cambio de moneda en ciertos sectores.	N2,
P5	Mal manejo por tabulaciones en formularios.	N4,
P6	Poca información al ver la lista de hoteles por ciudad	N7,
P7	La GUI no se ajusta a la pantalla completa, solo a un 3/4	N4,
P8	Cambia layout del sitio en atención al cliente	N4,
P9	Sobrecarga de información y links en la página principal	N4,
P10	Algunas páginas de carácter personal como "Mis reservas" o "mi club" dirigen a la página de registro generando un loop.	N5,
P11	En el sitio web no existe página de ayuda ni documentación referida al sitio	N10,
P12	El sitio web no cuenta con un mapa de navegación.	N10,
P13	Información inconsistente al ingresar una fecha.	N5,
P14	Ciertos links con información abren una nueva ventana para mostrarse.	N3,
P15	Existen vínculos agrupados sin reseña que apliquen su orden.	N8,
P16	Inconsistencia en el idioma al mostrar información de algunos hoteles.	N2,
P17	No existe una validación de correo electrónico.	N5,
P18	No valida el nombre de persona cuando el usuario se registra.	N5,
P19	Poca información sobre "puntos hotel club"	N10,
P20	Aparece el nombre de usuario del último usuario conectado al sitio web, cuando no se está logeado en el sitio.	N5,
P21	No advierte que un usuario no está conectado.	N5,
P22	No varía color de links visitados con los no visitados.	N4,
P23	Opción "contáctenos" redirige a página de "preguntas frecuentes"	N5,

H: Calificaciones de problemas obtenidas en Experimento 2, Sitio web HotelClub, Nielsen.

	Evaluador 1			Evaluador 2			Evaluador 3			Desviación Estándar			Promedio		
	S	F	C	S	F	C	S	F	C	S	F	C	S	F	C
P1	2	2	4	1	2	3	2	3	5	0,58	0,58	1,00	1,67	2,33	4,00
P2	2	1	3	2	3	5	3	2	5	0,58	1,00	1,15	2,33	2,00	4,33
P3	1	2	3	2	3	5	3	3	6	1,00	0,58	1,53	2,00	2,67	4,67
P4	2	2	4	2	1	3	3	3	6	0,58	1,00	1,53	2,33	2,00	4,33
P5	2	2	4	1	1	2	4	2	6	1,53	0,58	2,00	2,33	1,67	4,00
P6	1	0	1	3	2	5	2	2	4	1,00	1,15	2,08	2,00	1,33	3,33
P7	3	2	5	3	3	6	4	1	5	0,58	1,00	0,58	3,33	2,00	5,33
P8	2	2	4	2	3	5	2	2	4	0,00	0,58	0,58	2,00	2,33	4,33
P9	3	1	4	2	2	4	3	1	4	0,58	0,58	0,00	2,67	1,33	4,00
P10	1	2	3	3	3	6	3	4	7	1,15	1,00	2,08	2,33	3,00	5,33
P11	2	2	4	2	2	4	2	4	6	0,00	1,15	1,15	2,00	2,67	4,67
P12	1	1	2	2	3	5	1	3	4	0,58	1,15	1,53	1,33	2,33	3,67
P13	3	3	6	1	2	3	3	3	6	1,15	0,58	1,73	2,33	2,67	5,00
P14	1	2	3	1	1	2	3	1	4	1,15	0,58	1,00	1,67	1,33	3,00
P15	2	2	4	1	1	2	3	3	6	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	4,00
P16	2	3	5	2	2	4	1	3	4	0,58	0,58	0,58	1,67	2,67	4,33
P17	3	3	6	3	2	5	2	4	6	0,58	1,00	0,58	2,67	3,00	5,67
P18	1	2	3	2	2	4	2	4	6	0,58	1,15	1,53	1,67	2,67	4,33
P19	1	2	3	2	1	3	3	3	6	1,00	1,00	1,73	2,00	2,00	4,00
P20	1	3	4	3	3	6	2	4	6	1,00	0,58	1,15	2,00	3,33	5,33
P21	1	3	4	3	3	6	2	4	6	1,00	0,58	1,15	2,00	3,33	5,33
P22	2	3	5	3	3	6	2	3	5	0,58	0,00	0,58	2,33	3,00	5,33
P23	3	2	5	3	2	5	3	1	4	0,00	0,58	0,58	3,00	1,67	4,67

I: Problemas identificados en Experimento 2. Sitio web HotelClub, Propuesta Intercultural

Id	Definición del Problema	Comentarios/Explicación	Heurística Incumplida
P1	Los mensajes de error se presentan en diferentes formatos (fondo de diferente color, por ejemplo).		HI4,
P2	Los mensajes de error no se presentan de forma unificada (en ventanas emergentes por ejemplo).		HI4,
P3	Los mensajes de error a causa de la validación de datos se presentan en una ubicación inadecuada y en un formato no unificado.		HI4,
P4	Distribución inadecuada de espacio en la página principal del sitio web.		HI8,
P5	Inconsistencia entre el enlace "Atención al cliente" y la página que se muestra.	La página que se presenta una vez se da clic en el enlace "Atención al cliente" re direcciona al usuario a una página con formato similar pero un idioma distinto.	HI5,
P6	Si el error es detectado en la entrada de datos, el sistema no coloca el cursor en aquel campo incorrecto		HI7,
P7	No existe un "mapa web" en el sitio.		HI10,
P8	Pérdida de espacio	Existe espacio en blanco que no es utilizado	HI8,
P9	Inexistencia de opción de ordenamiento	No existe la opción para ordenar por precio más alto	HI7,
P10	Falta de filtros	No existe manera de filtrar los resultados según un rango de precios establecidos	HI7,
P11	Mensajes de error largos	Algunos mensajes de error son muy largos de leer	HI9,
P12	Lugares donde ocurren los errores no son fácilmente reconocibles	Errores ocurridos en secciones bajas de formularios largos no son fácilmente reconocibles	HI1,
P13	Información importante difícilmente reconocible	no se resalta de manera adecuada la información importante	HI6,
P14	Textos comunes parecen ser vínculos	El texto común y los vínculos e presentan usando el mismo formato	HI4,
P15	Pocos tipos de monedas disponibles	el sitio solo posee algunas divisas como opciones para el usuario	HI2,
P16	Campos de entrada no son validados	Algunos campos permiten el ingreso incorrecto de caracteres especiales	HI5,
P17	Estilo de mensajes inconsistente respecto al idioma	Algunos mensajes de error no son consistentes respecto al idioma seleccionado por el usuario	HI4,
P18	El sistema no muestra los costos en la moneda según la ubicación del usuario.	Al tratarse de un portal de reservas internacional, es necesario que se consideren todas las monedas.	HI12,
P19	El sistema no mantiene el idioma seleccionado durante toda la pagina	Algunas paginas siguen mostrándose en ingles	HI5,
P20	El sistema no mantiene la cuenta LOGEADA en todas las paginas	A pesar de estar logeado a la pagina, al navegar en otras me aparece nuevamente la opción de "SIGN IN"	HI5,
P21	La pagina no muestra la opción de "AUTOCOMPLETAR" en su formulario de búsqueda	EN el campo de "DONDE" el usuario debe ingresar el destino sin ninguna recomendación automática por parte de la pagina	HI7,

P22	No existe información explicativa de cada filtro de búsqueda que existe para los resultados obtenidos.	Existen varios filtros para ordenar hoteles pero no explican de qué se trata cada uno	HI10,
P23	La moneda seleccionada no se mantiene a lo largo de toda la página	A pesar de estar seleccionada un tipo de moneda, alguna información de costos se sigue mostrando en otra moneda diferente	HI7,
P24	No aparece algún dato para contacto directo con el hotel	Dentro de la información sobre el hotel, no aparece algún correo o número de contacto con el hotel	HI12,
P25	La información relevante del hotel no se encuentra resaltada	La información del hotel suele ser mucha y la parte relevante no se encuentra resaltada de lo demás	HI12,
P26	El sistema permite elegir la misma fecha de entrada y salida del hotel en tiempo real	Al buscar una fecha para reserva, permite elegir la misma fecha sin inhabilitar para evitar errores	HI5,
P27	El sistema no guarda las fechas ingresadas cuando se cambia de tipo de búsqueda	Al cambiar el tipo de búsqueda, las fechas o datos ingresados no se guardan y debe ingresarse nuevamente	HI6,
P28	Existen ciertas monedas que no fueron incluidas.	Si el sitio provee la posibilidad de hacer reservas en distintos países, debe proveer los precios en la moneda local.	HI2,
P29	Los destinos sugeridos en la página de inicio no son acordes a la ubicación del usuario, o a preferencias anteriores.	El sitio debiese sugerir destinos mediante el estudio del historial o preferencias.	HI12,
P30	La única forma de pagar la reserva de hoteles es mediante tarjetas de crédito/débito.	El sitio web debiese de proveer a los usuarios múltiples opciones de pago, como depósitos bancarios, transferencias bancarias, Paypal, e inclusive pago en efectivo al llegar al hotel	HI2,
P31	La personalización de opciones no se almacena en el sitio.	La personalización del lenguaje es ignorada cuando es cambiada.	HI4,
P32	El botón "buscar" se encuentra mal ubicado.	El botón "Buscar" está localizado en una sección distante del formulario.	HI5,
P33	No existen controles "al vuelo" que permitan al sistema anunciar sobre errores antes de realizar la búsqueda.		HI5,

J: Calificaciones de problemas obtenidas en Experimento 2, Sitio web HotelClub, Propuesta Intercultural

	Evaluador 1			Evaluador 2			Evaluador 3			Desviación Estándar			Promedio		
	S	F	C	S	F	C	S	F	C	S	F	C	S	F	C
P1	2	3	5	2	2	4	2	3	5	0,00	0,58	0,58	2,00	2,67	4,67
P2	2	3	5	2	3	5	2	2	4	0,00	0,58	0,58	2,00	2,67	4,67
P3	2	3	5	2	3	5	3	2	5	0,58	0,58	0,00	2,33	2,67	5,00
P4	3	3	6	2	2	4	2	3	5	0,58	0,58	1,00	2,33	2,67	5,00
P5	3	3	6	2	2	4	2	1	3	0,58	1,00	1,53	2,33	2,00	4,33
P6	3	2	5	2	2	4	2	2	4	0,58	0,00	0,58	2,33	2,00	4,33
P7	2	2	4	2	2	4	2	1	3	0,00	0,58	0,58	2,00	1,67	3,67
P8	2	3	5	2	2	4	1	2	3	0,58	0,58	1,00	1,67	2,33	4,00
P9	3	3	6	3	3	6	3	2	5	0,00	0,58	0,58	3,00	2,67	5,67
P10	4	3	7	4	4	8	3	2	5	0,58	1,00	1,53	3,67	3,00	6,67
P11	3	6	2	4	6	3	1	4	4	0,58	1,53	1,15	2,67	2,67	5,33
P12	3	6	4	3	7	3	1	4	4	0,58	1,15	1,53	3,33	2,33	5,67
P13	2	5	3	3	6	2	2	4	4	0,58	0,58	1,00	2,67	2,33	5,00
P14	2	4	2	3	5	1	1	2	2	0,58	1,00	1,53	1,67	2,00	3,67
P15	3	6	3	4	7	3	2	5	5	0,00	1,00	1,00	3,00	3,00	6,00
P16	4	3	7	4	3	7	3	2	5	0,58	0,58	1,15	3,67	2,67	6,33
P17	3	2	5	2	2	4	1	1	2	1,00	0,58	1,53	2,00	1,67	3,67
P18	2	4	3	3	6	3	2	5	5	0,58	0,58	1,00	2,67	2,33	5,00
P19	2	4	3	3	6	2	2	4	4	0,58	0,58	1,15	2,33	2,33	4,67
P20	3	6	4	3	7	2	3	5	5	1,00	0,00	1,00	3,00	3,00	6,00
P21	3	6	4	4	8	3	2	5	5	0,58	1,00	1,53	3,33	3,00	6,33
P22	2	5	2	2	4	2	2	4	4	0,58	0,00	0,58	2,33	2,00	4,33
P23	2	5	3	3	6	2	2	4	4	0,58	0,58	1,00	2,67	2,33	5,00
P24	3	5	3	3	6	2	1	3	3	0,58	1,15	1,53	2,33	2,33	4,67
P25	2	5	2	2	4	3	1	4	4	0,58	0,58	0,58	2,67	1,67	4,33
P26	2	4	2	2	4	2	1	3	3	0,00	0,58	0,58	2,00	1,67	3,67
P27	2	4	3	3	6	3	1	4	4	0,58	1,00	1,15	2,67	2,00	4,67

P283	3	6	3	4	7	3	1	4	0,00	1,53	1,53	3,00	2,67	5,67	
P292	2	4	2	2	4	2	2	4	0,00	0,00	0,00	2,00	2,00	4,00	
P302	2	4	3	3	6	3	2	5	0,58	0,58	1,00	2,67	2,33	5,00	
P313	3	6	2	2	4	2	1	3	0,58	1,00	1,53	2,33	2,00	4,33	
P322	2	4	2	2	4	2	1	3	0,00	0,58	0,58	2,00	1,67	3,67	
P33	3	3	6	3	3	6	2	2	4	0,58	0,58	1,15	2,67	2,67	5,33



K: Herramienta de percepción de evaluadores

PROPUESTA DE HEURÍSTICAS DE EVALUACIÓN DE USABILIDAD INTERCULTURAL.

ENCUESTA

LEA POR FAVOR CADA PREGUNTA CUIDADOSAMENTE ANTES DE DAR SU RESPUESTA.

No existe una respuesta “correcta” a estas preguntas, solo responda con su opción honesta sobre las preguntas realizadas a continuación. La siguiente encuesta posee 5 cuadros por ítem, marque con una “X” el cuadro que esté más cercano a su opinión.

HEUI: Heurísticas de evaluación de Usabilidad intercultural.

1.- De manera general, la propuesta de HEUI es difícil de utilizar.						De manera general, la propuesta de HEUI es fácil de utilizar.
2.- Las heurísticas propuestas son claras y fáciles de entender.						Las heurísticas propuestas son confusas y difíciles de entender.
3.- De manera general, la propuesta de HEUI es útil.						De manera general, la propuesta de HEUI NO es útil.
4.- La propuesta de HEUI es difícil de aprender.						La propuesta de HEUI es fácil de aprender.
5.- Utilizaré esta propuesta si tengo que evaluar aspectos culturales en sitios web en el futuro.						NO utilizaré este método si tengo que evaluar aspectos culturales en sitios web en el futuro.
6.- Pienso que este método NO mejoraría la precisión de las mediciones de aspectos culturales en sitios web.						Pienso que este método mejoraría la precisión de las mediciones de aspectos culturales en sitios web.
7.- Me pareció difícil de aplicar las HEUI en el caso de estudio.						Me pareció fácil de aplicar las HEUI en el caso de estudio.
8.- De manera general, pienso que esta propuesta NO proporcionó una manera eficaz de incluir aspectos culturales mediante heurísticas de evaluación en sitios web.						De manera general, pienso que esta propuesta proporcionó una manera eficaz de incluir aspectos culturales mediante heurísticas de evaluación en sitios web.
9.- El uso de este método mejoraría mi rendimiento en la evaluación de aspectos culturales en sitios web.						El uso de este método NO mejoraría mi rendimiento en la evaluación de aspectos culturales en sitios web.
10.- Tengo la intención de utilizar este método en el futuro.						NO tengo la intención de utilizar este método en el futuro.

Escriba por favor cualquier otro comentario, que quiera hacer sobre la propuesta de HEUI, en el espacio de abajo:

L: Resultados de aplicación de la herramienta de percepción de evaluadores

	Facilidad de uso percibida				Utilidad Percibida			Intención de uso		
	P1	P2	P4	P7	P3	P6	P9	P5	P8	P10
E1	4	3	3	3	4	5	4	4	3	4
E2	4	4	3	4	5	3	4	5	3	4
E3	4	3	3	2	4	4	4	5	4	5
E4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
Promedio	4	3,5	3,25	3,25	4,25	4	4,25	4,75	3,5	4,25
Máx.	4				4,25			4,75		
Min.	3,25				4			3,5		
Promedio Total	3,5				4,167			4,167		
DS Total	0,354				0,144			0,629		

