

A1. Lista Única de Problemas: Caso HotelClub.com

ID	Problema	Comentario/Explicación	Heurística
P1	El sistema permite seleccionar la misma fecha para la entrada y salida del hotel.	Cuando se llena el formulario de búsqueda, el usuario puede seleccionar la misma fecha para la entrada y salida del hotel.	N5
P2	No existe una guía para usuarios avanzados.	A pesar de que existe una sección para preguntas frecuentes, esta no explica el uso del sistema.	N10
P3	Cuando se cambia el modo de búsqueda, el sistema borra todos los datos.	A pesar de que existen datos que son comunes, cuando se cambia el modo de búsqueda el sistema borra todo, forzando al usuario a volver a llenar todos los datos.	N7
P4	No existe una barra de menú.	Existe una barra con opciones para el tipo de moneda y el lenguaje. Sin embargo no existe un menú con opciones explícitas y estandarizadas.	N4
P5	Los campos vacíos en los formularios no están validados.	Cuando se envía la información de un formulario, los campos vacíos no están validados. Esto podría llevar a errores.	N5
P6	El sistema no se ajusta a diferentes resoluciones de pantalla.	El sistema no se ajusta a diferentes resoluciones de pantalla y desperdicia espacio de pantalla.	N7
P7	La opción del tipo de moneda no cambia el precio de las ofertas.	A pesar de que se selecciona cierto tipo de moneda, todos los precios de las ofertas se muestran en el mismo tipo de moneda que viene por defecto.	N4
P8	No hay forma de deshacer la acción de haber aplicado un filtro a los resultados de búsqueda.	Cuando se aplica un filtro sobre los resultados, es imposible deshacer esa acción. Al presionar atrás en el navegador Web se direcciona a la Página Principal.	N3
P9	Sobrecarga de información en la parte inferior de la Página Principal del Sitio Web.	En la parte inferior de la Página Principal, existen muchas opciones y una sobrecarga de información que podría confundir a los usuarios.	N8
P10	Inconsistencia en el lenguaje.	La información cambia de un lenguaje a otro cuando se navega por el sitio Web.	N4

		En el detalle de los hoteles es difícil encontrar la información referida a los servicios que ofrecen debido a que estos datos se encuentran en la parte inferior sin distinguirse.	
P11	La información relacionada a los servicios que ofrece cada hotel es difícil de encontrar.		N6
P12	El Sitio Web no muestra el precio de los hoteles en la moneda local del usuario.	El precio de los hoteles debería visualizarse según el tipo de moneda del país donde está ubicado el usuario.	N2
P13	El precio de los hoteles se muestra en un tipo de moneda distinto al seleccionado.	Existe una inconsistencia entre el tipo de moneda seleccionado y los precios que se muestran de los hoteles.	N4
P14	Pocos tipos de moneda disponibles.	El sistema dispone de pocos tipos de moneda para visualizar el precio de los hoteles.	N7
P15	El enlace a la Página Principal que existe a través del logo del Sitio Web no es fácilmente reconocible.	Un usuario novato no notaría que el logo ubicado en la parte superior del sistema es un enlace hacia la Página Principal del Sitio Web.	N2
P16	No existe un enlace explícito en la barra de menú que dirija a la Página Principal del Sitio Web.	Debería existir un control visible y específico que dirija hacia la Página Principal del Sitio Web. Esto corresponde a un estándar Web de diseño.	N4
P17	No existe una opción de autocompletado para la función de búsqueda que ofrezca flexibilidad para especificar la ciudad de destino.	El Sitio Web no implementa una función de autocompletado para especificar a qué ciudad el usuario está haciendo referencia. El sistema pregunta al usuario en otra Página Web tomando más tiempo del necesario.	N7
P18	Los destinos sugeridos presentados en la Página Principal del Sitio Web no se ajustan a la ubicación/preferencias del usuario.	El sistema siempre muestra los mismos sitios sugeridos. Se deberían mostrar destinos más apropiados como ciudades/países/lugares basados en la ubicación y/o preferencias del usuario.	N7
P19	Las descripciones de los hoteles se presentan en un idioma diferente al seleccionado.	A pesar de haber seleccionado un determinado idioma, las descripciones de algunos hoteles se presentan en inglés.	N4
P20	No existe una opción que permita comparar directamente los hoteles.	A pesar de que es posible ordenar la lista de resultados de búsqueda por ciertos criterios, el sistema no permite comparar las opciones de hospedaje que le permitan determinar cuál es el que más se ajusta a sus necesidades.	N7
P21	La opción para iniciar sesión no está siempre ubicada en la misma posición dentro del sistema.	La opción que le permite al usuario iniciar sesión no es visible cuando se está realizando una reserva.	N4

	No existe una opción para ordenar los resultados de búsqueda por distancia hacia un punto de referencia de la ciudad destino.	Cuando se ordenan los resultados de búsqueda por distancia, el único punto de referencia es la distancia entre el centro de la ciudad y el hotel.	N7
P22			
P23	Inconsistencia de diseño dentro del sistema.	Existen algunas secciones que no siguen la misma plantilla de diseño establecida para Página Principal.	N4
P24	Limitadas opciones de pago.	Las únicas opciones disponibles incluyen tarjetas de crédito/débito, excluyendo otros medios tales como transferencias electrónicas, depósitos bancarios, Paypal, SafetyPay, Dineromail y vía telefónica.	N2
P25	El sistema no recomienda hoteles ubicados en zonas cercanas cuando los resultados de búsqueda son nulos.	Si el sistema no encuentra hoteles disponibles para la ciudad especificada por el usuario, no sugiere hoteles que estén ubicados en destinos cercanos al indicado.	N7
P26	Diferentes plantillas de diseño para las mismas opciones.	Dependiendo del idioma seleccionado, aparecen nuevas opciones y otras desaparecen. Incluso una misma sección se puede mostrar con un diseño y un formato distinto.	N4
P27	Muy pocos destinos sugeridos.	El sistema no sugiere los lugares suficientes que permitan ofrecer un servicio de calidad a los usuarios.	N7
P28	No existe una función de autocompletado en las opciones de búsqueda.	El sistema no muestra un sugerencia de escritura de las posibles ciudades a las que el usuario está haciendo referencia. Esto podría permitir búsquedas más precisas y prevenir errores de escritura.	N5
P29	La sección de “Ayuda al Usuario” se presenta en un idioma diferente al seleccionado.	Es necesario volver a seleccionar el idioma cuando el usuario ingresa a la sección de “Ayuda al Usuario”.	N4
P30	La sección inferior del Sitio Web no se encuentra distribuida de forma apropiada.	La información mostrada en la parte inferior de la Página Principal del sistema no sigue un orden y no está agrupada por categorías.	N4
P31	Los símbolos que representan a la categoría del hotel y a la apreciación de los usuarios son confusos.	La apreciación de los usuarios se tiende a confundir con la categoría del hotel porque ambos símbolos están muy cerca el uno del otro sin una apropiada diferenciación.	N4
P32	La galería de imágenes no permite realizar “zoom” o acercamiento.	No es posible observar a detalle las imágenes de los hoteles porque no se permite realizar “zoom”.	N7

		El ícono que es utilizado para que el usuario pueda realizar un recorrido virtual del hotel no expresa su intención de uso.	
P33	El ícono que hace referencia al “Tour Virtual” no es representativo.	El ícono que es utilizado para que el usuario pueda realizar un recorrido virtual del hotel no expresa su intención de uso.	N2
P34	El enlace para “escribir un comentario” sobre algún hotel abre una nueva ventana.	Este comportamiento es inconsistente con respecto a otros elementos que están ubicados cerca a esta opción.	N4
P35	Desperdicio de espacio.	Existe un espacio en blanco en la Página Principal del Sitio Web que no es utilizado.	N8
P36	El campo vacío es considerado como una opción válida.	En algunos formularios los campos en blanco son una opción válida para el sistema.	N2
P37	Muchas opciones sirven para el mismo propósito.	Dentro de una misma sección es posible encontrar varias opciones que están cerca una de la otra y que tienen el mismo propósito.	N8
P38	La sección de “escribir un comentario” sobre algún hotel tiene un diseño distinto en varias partes del sistema.	Dependiendo de la sección por la que se haya ingresado a esta opción, el diseño es distinto y no es consistente.	N4
P39	La sección para “escribir un comentario” sobre algún hotel presenta errores.	Se muestra el mensaje de “este servicio no se encuentra disponible” cuando se ingresa a esta sección.	N9
P40	Las opciones adicionales de búsqueda son difíciles de visualizar.	Las opciones adicionales de búsqueda deberían estar situadas en la parte superior del botón “buscar”.	N4
P41	No existe una forma de visualizar el precio de los hoteles en el tipo de moneda local.	El sistema no permite visualizar el precio de los hoteles en el tipo de moneda utilizado en el país donde el usuario está ubicado.	N2
P42	La Página Principal muestra siempre los mismos destinos sugeridos.	Los enlaces a los destinos sugeridos deben variar de acuerdo a la ubicación del usuario o historial de búsqueda.	N7
P43	Otros servicios que se ofrecen en el sitio Web como “alquiler de coche” direccionan al usuario a otro sitio Web con un diseño distinto.	Al ingresar en la sección de “Alquiler de coches”, el sistema direcciona a un sitio Web completamente distinto.	N4
P44	La sección de “Ayuda al usuario” siempre se muestra en inglés.	Al ingresar en la sección de “Ayuda al usuario” la información se muestra en inglés a pesar de haber seleccionado previamente un idioma distinto.	N4
P45	No existe una validación en tiempo real de los formularios del Sitio Web.	Los errores se muestran después de haber enviado la información de los formularios. No existe una validación en tiempo real.	N7

	Los campos de algunos formularios del Sitio Web no se encuentran correctamente validados.	Algunos formularios del Sitio Web permiten el ingreso de caracteres especiales.	N5
P47	Falta de opciones de ordenamiento de los resultados de búsqueda.	A pesar de que existen opciones de ordenamiento de los resultados de búsqueda, algunas opciones comunes tales como “precio más elevado” no está presente.	N4
P48	Falta de filtros para los resultados de búsqueda.	No existe una opción para filtrar los resultados de búsqueda de acuerdo a diferentes rangos de precio.	N7
P49	Extensos mensajes de error.	Algunos mensajes de error mostrados por el sistema son muy largos de leer.	N2
P50	Los lugares de ocurrencia de los errores no son fácilmente reconocibles.	Algunos formularios del sistema son muy largos. Los errores que ocurren en las secciones inferiores no son fácilmente identificables. El usuario debe encontrar el lugar donde el error tomó lugar.	N6
P51	Es difícil diferenciar la información relevante del sistema.	No existe algún lineamiento apropiado de diseño para resaltar la información relevante.	N6
P52	Algunas secciones de texto normal tienen la apariencia de ser enlaces.	Algunos títulos o secciones normales de texto tienen el formato y color del que es utilizado para los enlaces.	N4
P53	No existen opciones para retroceder y avanzar en el flujo de trabajo.	No existe una barra de progreso que permita al usuario deslizarse sobre las actividades establecidas dentro del flujo de trabajo.	N3
P54	La personalización del Sitio Web no se guarda o almacena.	La personalización que un usuario realiza en la Página Principal del sistema se ignora en otras secciones del Sitio Web.	N4
P55	Algunas opciones desaparecen en determinadas secciones del Sitio Web.	Algunas opciones no están disponibles en todas las Páginas del Sitio Web.	N4
P56	El botón “buscar” está mal ubicado.	El botón “buscar” está ubicado a mucha distancia del formulario.	N4
P57	Aparente salida de sesión.	Cuando se seleccionan ciertas opciones, la sesión actual parece cerrarse.	N1
P58	Inconsistencia en el estilo de los mensajes de error.	Dependiendo del idioma seleccionado, los mensajes de error se muestran con diferentes estilos.	N4
P59	El “recorrido virtual” no es interactivo.	Solamente se muestra un video con las instalaciones del hotel.	N2

Encuesta

Estimado(a) colaborador(a):

Gracias por participar y completar esta encuesta, que tiene por objeto analizar la facilidad, claridad, utilidad e intención de uso de las heurísticas de Nielsen, en la evaluación de usabilidad de sitios web transaccionales. Por favor seleccione la respuesta que más se ajuste a su opinión.

2. La evaluación heurística realizada al sitio web *booking.com* le pareció:

Muy difícil () Difícil () Neutral () Fácil () Muy Fácil ()

DATOS GENERALES	<p>1. ¿Ha participado en otras evaluaciones heurísticas además de la realizada al sitio web <i>booking.com</i>?</p> <p>SI () No ()</p> <p>¿Qué otros sitios web o productos ha evaluado?</p> <p>_____</p>
------------------------	--

3. ¿Qué considera Usted que fue lo más difícil de realizar en la evaluación heurística del sitio web *booking.com*?

4. ¿Qué tan **FÁCIL** le resultó vincular con cada heurística de Nielsen, los problemas de usabilidad detectados?

FACILIDAD DE USAR LAS H. DE NIELSEN	Heurística	Muy difícil	Difícil	Neutral	Fácil	Muy fácil
	Visibilidad del sistema					
	Coincidencia entre el sistema y el mundo real					
	Control y libertad del usuario					
	Consistencia y estándares					
	Prevención de errores					
	Minimizar la carga de memoria					
	Flexibilidad y eficacia del uso					
	Diseño estético y minimalista					
	Ayuda al usuario para reconocer, diagnosticar y recuperarse de errores					
	Ayuda y documentación					

5. ¿Cómo evalúa la **CLARIDAD** de cada heurística de Nielsen en relación a la evaluación de sitios web transaccionales?

CLARIDAD DE LAS H. DE NIELSEN	Heurística	Completamente difuso	Difuso	Neutral	Claro	Completamente claro
	Visibilidad del sistema					
	Coincidencia entre el sistema y el mundo real					
	Control y libertad del usuario					
	Consistencia y estándares					
	Prevención de errores					
	Minimizar la carga de memoria					
	Flexibilidad y eficacia del uso					
	Diseño estético y minimalista					
	Ayuda al usuario para reconocer, diagnosticar y recuperarse de errores					
Ayuda y documentación						

6. ¿Qué tan **ÚTIL** considera cada heurística de Nielsen en la evaluación de aplicaciones web transaccionales?

UTILIDAD DE LAS H. DE NIELSEN	Heurística	Completamente inútil	Inútil	Neutral	Útil	Completamente útil
	Visibilidad del sistema					
	Coincidencia entre el sistema y el mundo real					
	Control y libertad del usuario					
	Consistencia y estándares					
	Prevención de errores					
	Minimizar la carga de memoria					
	Flexibilidad y eficacia del uso					
	Diseño estético y minimalista					
	Ayuda al usuario para reconocer, diagnosticar y recuperarse de errores					
Ayuda y documentación						

7. ¿Consideraría útil contar con una lista de ÍTEMS/CRITERIOS/ELEMENTOS de evaluación, asociados a cada heurística de Nielsen (*checklist*)?

NEC. DE CHECKLIST DE EVALUACIÓN	Heurística	Completamente inútil	Inútil	Neutral	Útil	Completamente útil
	Visibilidad del sistema					
	Coincidencia entre el sistema y el mundo real					
	Control y libertad del usuario					
	Consistencia y estándares					
	Prevención de errores					
	Minimizar la carga de memoria					
	Flexibilidad y eficacia del uso					
	Diseño estético y minimalista					
	Ayuda al usuario para reconocer, diagnosticar y recuperarse de errores					
Ayuda y documentación						

8. ¿Utilizaría en futuras evaluaciones las heurísticas de Nielsen como instrumento para medir el nivel de usabilidad de sitios web transaccionales?

Definitivamente No () Probablemente No () Neutral () Probablemente Si () Definitivamente Si ()

9. ¿Considera Usted que las heurísticas de Nielsen cubren todos los aspectos relacionados a la usabilidad en sitios web transaccionales?



Definitivamente No () Probablemente No () Neutral () Probablemente Si () Definitivamente Si ()

10. ¿Qué aspectos considera que no fueron cubiertos por las heurísticas de Nielsen y que debieran ser incluidos en un conjunto de heurísticas de usabilidad para evaluar aplicaciones web transaccionales?

¡Gracias!

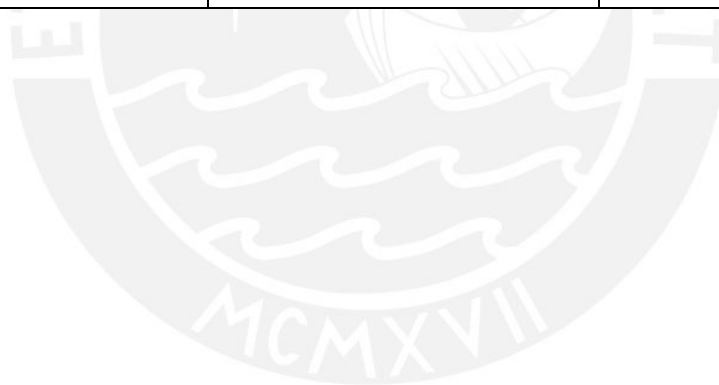
A3. Lista Única de Problemas utilizando las heurísticas de Nielsen – Etapa de Validación

A3.1. Lista de Problemas del Informe N° 1

-  Problema asociado correctamente
-  Problema asociado incorrectamente

ID	Problema	Comentario/Explicación	H. Asociada	H. Correcta
P1	Error al permitir ingresar la misma fecha de ingreso y salida del hotel.	Al ingresar la misma fecha para entrada y salida del hotel, el sistema no arroja ningún error, permitiendo realizar la búsqueda.	N9	N5
P2	Error al permitir ingresar fecha de salida anterior a la fecha de entrada del hotel.	El usuario puede ingresar fecha de entrada posterior a la fecha de salida, provocando un error en la búsqueda.	N9	N5
P3	No hay guía para un usuario inexperto.	No existe guía ni ejemplos de cómo utiliza el Sitio Web orientada a usuarios novatos.	N10	N10
P4	Se borran las fechas ingresadas al cambiar el formato de búsqueda.	Al ingresar fechas y luego cambiar el formato de búsqueda, desaparecen las fechas indicadas, teniendo que volver a ingresarlas.	N7	N7
P5	Redundancia en los campos de registros.	En “registro de socios” al ingresar título se repite “Sra.”. Luego se pregunta por el sexo pudiendo haberse definido en el campo anterior.	N4	N8
P6	Inexistencia de una barra de menú.	No se indica la ubicación del usuario a medida que se navega por el Sitio Web.	N1	N4
P7	No hay validación de campos vacíos.	El sistema procesa información a pesar de que existen campos vacíos.	N4	N5
P8	Redundancia de hipervínculo.	Muchos enlaces derivan a la misma función.	N4	N8
P9	Inexistencia de un índice con el nombre de las ciudades que tienen hoteles disponibles.	La falta de una lista de ciudades disponibles permite ingresar cualquier nombre de ciudad, teniendo que adivinar que lugares tienen disponible un hotel afiliado al Sitio Web.	N10	N7
P10	Diseño de Sitio Web no ajustable a resoluciones diferentes.	Al ingresar al Sitio Web desde monitores de gran tamaño, esta se posiciona al lado izquierdo, desperdiciando espacio en blanco a la derecha.	N8	N7

P11	Al cambiar el tipo de moneda, las ofertas aun se muestran en euros.	A pesar de seleccionar un tipo de moneda distinta al euro, no se modifica el precio de las ofertas que muestra el Sitio Web.	N2	N4
P12	Al ingresar con sesión activa al sistema, no se ofrece la opción de cerrar sesión.	Cuando se ingresa a la Página Principal con sesión activa, no se da la opción de cerrar sesión por ningún lado de la interfaz de usuario.	N3	N4
P13	No existe un índice para los resultados de búsqueda.	No existe un índice en los resultados de búsqueda que permita ubicar rápidamente los hoteles más apropiados.	N3	N7
P14	Error al ingresar información en el campo "ciudad más visitada" en el formulario de registro del Sitio Web.	Al realizar el registro de una nueva cuenta en el Sitio Web, el campo "ciudad más visitada" no valida el nombre de la ciudad que esta siendo ingresada. Es posible ingresar cualquier tipo de información.	N9	N5
P15	Error al ingresar caracteres especiales como parte de la clave de registro.	El Sitio Web establece que la clave debe estar compuesta de caracteres pero no establece de qué tipo de caracteres. Al momento de ingresar algún símbolo como parte de la clave, el sistema arroja error.	N9	N5



A3.2. Lista de Problemas del Informe N° 2

- Problema asociado correctamente
- Problema asociado incorrectamente

ID	Problema	Comentario/Explicación	H. Asociada	H. Correcta
P1	Información fuera del alcance rápido del usuario.	Los principales destinos y hoteles deberían entregarse a modo de sugerencia dentro del formulario de búsqueda de hoteles.	N7	N7
P2	No se mantienen las preferencias establecidas por el usuario.	La preferencia de idioma no se mantiene a través de todo el Sitio Web.	N2	N4
P3	Diseño de componentes no consistentes a través del Sitio Web.	El diseño de los controles cambia entre las distintas secciones del Sitio Web.	N4	N4
P4	Las opciones de selección de idioma y moneda no expresan claramente su objetivo.	No se indica claramente que estas opciones permiten personalizar el sitio de acuerdo a un determinado idioma/moneda.	N2	N2
P5	En los campos “adulto” y “niño” no existe un mensaje que exprese claramente lo que se solicita.	Podría tomarle tiempo al usuario determinar que la información que requiere el sistema es el número de adultos y niños que van a hospedarse.	N2	N2
P6	Los campos “entrada” y “salida” no expresan claramente lo que solicitan.	Es posible que el usuario no pueda determinar que la información requerida por el sistema es una fecha. El usuario se ve obligado a inferir por el patrón dd/mm/aa.	N2	N2
P7	El campo “dónde” no sugiere destinos de búsqueda válidos.	Una alternativa para mostrar destinos de búsqueda válidos es mediante una funcionalidad de autocompletado.	N2	N5
P8	El menú superior despliega opciones de gestión de cuenta sin haber iniciado una sesión.	Estas opciones deberían mostrarse únicamente después de haber iniciado sesión.	N1	N4
P9	Aparecen fracciones de texto que no son consistentes con el idioma seleccionado por el usuario.	Si el usuario selecciona un idioma determinado, entonces no deberían presentarse fracciones de texto en un idioma distinto. Se genera una inconsistencia.	N2	N4

P10	El contenido del Sitio no está centrado.	A pesar de que no parece un problema serio, hacer uso del Sitio Web en monitores widescreen de mayor tamaño ocasionará que el usuario sienta incomodidad al no tener el contenido frente a él.	N7	N7
P11	Dentro de los tipos de moneda para seleccionar, existen varios tipos que no han sido considerados.	El usuario debería ser capaz de visualizar el precio de los hoteles en su tipo de moneda local.	N2	N2
P12	Todos las acciones necesarias para realizar una reserva se agrupan en una sola página Web, sobrecargando de información la pantalla.	La cantidad de información presentada podría confundir al usuario.	N8	N8
P13	El enlace de “contacta con nosotros” direcciona a una sección distinta a la esperada.	El tránsito a una sección incorrecta puede confundir al usuario.	N2	N4
P14	La barra que indica el progreso de las actividades realizadas en el sistema, no permite regresar a pasos anteriores.	La ausencia de esta funcionalidad limita la posibilidad de deshacer cambios. Además, el usuario podría buscar otras formas de regresar a	N3	N3
P15	Uso excesivo de los recursos para resaltar información (negritas, colores y subrayados).	Al utilizar demasiado esto recursos se pierde el propósito y no se obtiene el efecto deseado.	N8	N8
P16	Error poco comprensible al buscar un hotel.	Al realizar una búsqueda se muestra un error indicando que se deben tomar medidas correctivas. Se solicita código de aeropuerto y verificar la ortografía. El motivo y la aparición de este mensaje de error no son claros.	N5	N9
P17	Los mensajes referidos a las políticas del Sitio Web son poco comprensibles.	En ciertas secciones aparecen mensajes cuyo significado no es entendible.	N4	N2

A3.3. Lista de Problemas del Informe N° 3

- Problema asociado correctamente
- Problema asociado incorrectamente

ID	Problema	Comentario/Explicación	H. Asociada	H. Correcta
P1	No es explícito cómo utilizar el formulario de búsqueda.	No es explícito cómo utilizar el formulario de búsqueda al escribir el nombre de la ciudad destino. No se sabe si es necesario usar comas, espacios o algún formato específico como calle, número, ciudad y país.	N10	N2
P2	No se muestran los datos de contacto con los hoteles.	No se especifica el número de teléfono, la Página Web del propio hotel, ni un correo electrónico de contacto.	N1	N4
P3	No existen todos los tipos de moneda.	El sistema no permite ver el precio de los hoteles en todos los tipos de moneda.	N1	N2
P4	El texto no se muestra en el idioma seleccionado.	Existen secciones de texto que se muestran en inglés, a pesar de haber seleccionado otro idioma.	N2	N4
P5	Aparentes hipervínculos.	Existen frases de color azul subrayadas que dan la apariencia de ser enlaces cuando en realidad no.	N4	N4
P6	Falta de un enlace que dirija a la Página Inicial del Sitio Web.	No existe un enlace claramente explícito que permita volver a la Página de Inicio.	N3	N4
P7	Incorrecta ubicación del botón “buscar”.	El botón “buscar” está ubicado en la parte superior a las opciones de búsqueda.	N4	N4
P8	Los formularios del sistema aceptan caracteres inválidos y realizan búsqueda innecesaria.	Los formularios aceptan caracteres que no son letras ni números y realizan búsquedas innecesarias llevando a errores.	N9	N5
P9	La sección de “Servicio al Cliente” tiene un diseño distinto dependiendo del idioma seleccionado.	Esta sección presenta un estilo diferente cuando el idioma inglés está seleccionado.	N2	N4
P10	Aparente inicio de sesión.	Después de haber cerrado sesión, el sistema sigue mostrando el nombre de usuario en la parte superior dando la apariencia de seguir conectado con el Sitio Web.	N3	N1

P11	No existe una barra de navegación que especifique la ubicación actual dentro del sistema.	Al ingresar a una sección del Sitio Web no es posible determinar en que parte del sistema el usuario se encuentra actualmente.	N1	N4
P12	Algunos elementos de Menú solo son visibles en determinadas secciones.	Al ingresar en la sección de “Atención al cliente” aparece el enlace “home” que direcciona a la Página Principal. Sin embargo, en el resto de secciones no.	N4	N4
P13	Desperdicio de espacio en algunas secciones del Sitio Web.	En varias Páginas Web se visualiza un cuadro gris que ocupa espacio innecesariamente.	N8	N8
P14	No existe retroalimentación cuando se está procesando una solicitud.	El sistema debería mostrar un indicador que muestre el porcentaje realizado de la solicitud que está siendo procesada.	N1	N1
P15	Las secciones del Sitio Web tienen distintos estilos de diseño.	No se utiliza el mismo estilo de diseño para todas las secciones del Sitio Web.	N4	N4
P16	No es posible modificar la fecha de reserva durante el pago de la transacción.	Cuando se va a efectuar el pago electrónico, el sistema no brinda la posibilidad de cambiar la fecha de reserva del hotel.	N3	N3
P17	El sistema cierra la sesión actual de usuario sin informar anticipadamente.	Al ingresar en la sección de “atención al cliente”, el sistema cierra la sesión actual del usuario sin notificar previamente.	N5	N5
P18	Para realizar una nueva búsqueda de hoteles es necesario ingresar por secciones innecesarias.	Una vez realizada la búsqueda de hoteles, para realizar nuevamente este proceso es necesario deslizarse por muchas secciones innecesarias del Sitio Web.	N3	N7
P19	Los mensajes de error no brindan toda la información necesaria.	Al momento de guardar los cambios realizados a los datos de una cuenta existente, el sistema muestra un mensaje de error pero sin especificar qué es lo que debe corregirse.	N9	N9
P20	Sobrecarga visual de información.	En la parte inferior de la Página Principal del Sitio Web, existe sobrecarga innecesaria de información que podría confundir al usuario.	N6	N8
P21	Al seleccionar un idioma determinado, solo parte de la información se muestra en ese idioma.	Solo parte del texto se muestra en el idioma que ha sido seleccionado.	N2	N4

P22	Las imágenes que muestran la infraestructura de los hoteles son demasiado pequeñas.	El sistema no dispone de imágenes que puedan ser visualizadas en modo pantalla completa.	N1	N4
P23	Los comentarios no se muestran en el idioma que ha sido seleccionado.	A pesar de seleccionar un idioma determinado, los comentarios siguen mostrándose en el idioma por defecto.	N2	N4
P24	El botón “cerrar sesión” no está ubicado en la misma posición en todo el Sitio Web.	Al momento de realizar una reserva hotelera, el botón “cerrar sesión” se encuentra ubicado a la mitad del Sitio Web; mientras que en otras secciones se encuentra ubicado en la parte superior.	N4	N4



A4. Lista Única de Problemas utilizando la Nueva Propuesta de Heurísticas – Etapa de

Validación

- Problema asociado correctamente
- Problema asociado incorrectamente

ID	Problema	Comentario/Explicación	H. Asociada	H. Correcta
P1	No existe una guía de cómo utilizar el sistema para usuarios inexpertos.	Existen muchas opciones que son totalmente desconocidas para un usuario inexperto por lo que debería existir una guía de uso.	F11	F11
P2	No es posible visualizar el precio de los hoteles en todos los tipos de moneda.	Al tratar de cambiar el tipo de moneda, se observa que no existe la posibilidad de seleccionar pesos chilenos entre muchos otros.	F3	F3
P3	La poca privacidad de la información podría confundir al usuario.	Al realizar una búsqueda con un usuario registrado se muestra todo el historial de búsquedas que ha realizado lo que podría confundir al usuario o generar mal uso de la información.	F13	F13
P4	El sistema no evita las búsquedas que generan errores.	Al buscar una habitación para un grupo mayor a seis personas, se realiza la búsqueda pero devuelve un error debido a que las búsquedas que cumplan este criterio no están permitidas.	F9	F9
P5	Inconsistencia con el tipo de moneda seleccionado.	Al seleccionar un tipo de moneda, no se actualizan los precios de las ofertas, mostrándose siempre en euros independientemente del tipo de moneda que esté seleccionado.	F6	F6
P6	El sistema permite seleccionar fechas no válidas para realizar búsquedas.	El sistema permite el ingreso de fechas no válidas para efectuar búsquedas de hoteles, devolviendo siempre un error pero permitiendo el procesamiento de estas.	F9	F9
P7	Las descripciones de los hoteles no se muestran en el idioma que es seleccionado.	Al seleccionar un idioma, solamente cambia el texto relacionado a la funcionalidad del sistema. Las descripciones de los hoteles se siguen mostrando en inglés.	F13	F13
P8	El sistema no guarda los cambios de personalización del Sitio Web que el usuario realiza sobre el sistema.	El sistema cambia el idioma y el tipo de moneda a los valores por defecto cuando el usuario hace ingreso a determinadas secciones.	F13	F13

F9	No se mantiene el mismo aspecto de los formularios de búsqueda.	Al ingresar en los enlaces de los destinos sugeridos, el sistema direcciona a una sección del Sitio Web donde el aspecto del formulario de búsqueda es distinto al original.	F13	F6
P10	La opción “escribe tu opinión” no es explícita en su intención de uso.	El opción “escribe tu opinión” no especifica si debe ser utilizada para emitir alguna opinión o comentario sobre el sistema mismo o sobre algún hotel.	F1	F1
P11	La interfaz gráfica de usuario no se ajusta a distintos tipos de resolución de pantalla.	Cuando se ingresa al Sitio Web desde distintos tipos de computador, la interfaz de usuario no se visualiza de forma apropiada.	F5	F10
P12	Se permite el ingreso de caracteres especiales en el formulario de registro.	Algunos campos no están correctamente validados y permiten el ingreso de caracteres especiales generando errores de registro.	F9	F9
P13	No se especifican los campos que son obligatorios en los formularios.	El sistema no hace diferenciación entre los campos obligatorios y los campos opcionales.	F5	F5
P14	No existe una barra de navegación que especifique la ubicación actual del usuario.	El usuario no es capaz de determinar su ubicación actual dentro del sistema porque no existe una barra de navegación.	F5	F5
P15	No existe un enlace que permita regresar a la Página Principal.	Las secciones del Sitio Web no muestran un enlace claramente explícito que le permita al usuario regresar a la Página Principal.	F5	F5
P16	Las denominaciones de los tipos de habitación no están estandarizadas.	Un mismo tipo de habitación puede tener distintas denominaciones dependiendo del hotel que ha sido seleccionado.	F6	F6
P17	Algunos enlaces no guardan relación con lo que están indicando.	Algunos enlaces direccionan a ciertas secciones del Sitio Web que no se corresponden con lo que estaba especificando el enlace correspondiente.	F13	F13
P18	No se utiliza el mismo formato para mostrar los mensajes de error.	En algunas secciones, los mensajes de error se somborean con un color de fondo amarillo. En otras partes del sistema, los mensajes de error se muestran con letras de color rojo.	F6	F6
P19	No existe la función de autocompletado en el formulario de búsqueda.	Cuando se escribe el nombre de la ciudad, el sistema debería mostrar una lista con el nombre de las ciudades que coincidan con lo que va escribiendo.	F5	F10

P20	Sobrecarga de información en la parte inferior del Sitio Web.	La sobrecarga de información en la parte inferior de la Página Principal impide que el usuario pueda visualizar las opciones más importantes y relevantes.	F8	F8
P21	La barra de “menú” desaparece en determinadas secciones del Sitio Web.	Al momento de verificar los datos de reserva de habitación, el menú principal de idioma y tipo de moneda desaparece.	F6	F6
P22	No se utiliza el mismo estilo de diseño para todas las secciones del Sitio Web.	En determinadas secciones del Sitio Web, el estilo de diseño es diferente. Esto puede generar confusión en el usuario.	F6	F6
P23	El sistema no permite realizar comparaciones entre los hoteles.	El Sitio Web no cuenta con una opción que permita comparar los precios, las características y los servicios de cada hotel.	F10	F10
P24	El sistema no permite retroceder en el proceso de reserva.	Durante la revisión del detalle de la reserva ya no es posible retroceder a etapas previas del proceso.	F15	F15
P25	Lentitud de respuesta durante el proceso de búsqueda de hoteles.	Al momento de realizar una búsqueda de hoteles, el sistema realiza un procesamiento lento que genera incomodidad en el usuario.	F12	F12
P26	No se conservan los datos ingresados en los parámetros de búsqueda.	Cuando se cambia el modo de búsqueda, los datos que fueron ingresados anteriormente no se conservan.	F5	F10
P27	El precio total de la reserva no es lo suficientemente visible.	El precio total a pagar por la reserva que incluye además del costo de la habitación, los impuestos y cargos adicionales, es difícil de ubicar.	F1	F1
P28	No es posible visualizar los precios de los hoteles en el tipo de moneda local del usuario.	El sistema debería permitir visualizar el precio de los hoteles en el tipo de moneda que es utilizado en el país desde donde accede el usuario.	F3	F3
P29	Uso inapropiado de los espacios en la interfaz de usuario.	En la Página Principal del Sitio Web existen espacios en blanco sin utilizar y una mala distribución de la información.	F8	F8
P30	No existe una validación en tiempo real de la información ingresada en los formularios.	Después de que el sistema ha procesado la información, le solicita al usuario regresar a la interfaz previa y modificar la información incorrecta.	F1	F10

P31	El Sitio Web da la apariencia de que un usuario ha iniciado sesión en el sistema.	A pesar de haber salido de la sesión de usuario, el Sitio Web muestra en la parte superior el nombre del titular de cuenta que estuvo conectado por última vez.	F13	F13
P32	Se utilizan íconos pocos representativos.	Al ingresar en el detalle de los hoteles, se muestra un ícono de “recorrido virtual” cuyo significado no es explícito.	F7	F7
P33	La información sobre los servicios que ofrece cada hotel es poco visible.	Para acceder a la información relacionada con los servicios que ofrece cada hotel, es necesario ingresar en el enlace “más” que	F1	F1
P34	Las Páginas Web son demasiado extensas.	Las Páginas Web son demasiado largas por lo que las secciones no están agrupadas apropiadamente.	F10	F8
P35	Se está considerando para todos los países que los menores de edad tienen menos de dieciocho años.	Al mejor de elegir la cantidad de “niños”, el sistema especifica que la edad de estos va desde los cero a los diecisiete años. Esta consideración no es la misma en todos los países.	F3	F3
P36	Los resultados de búsqueda muestra hoteles que no tienen cuartos disponibles.	Existen casos en donde los resultados de búsqueda muestran y dan prioridad a hoteles que no tienen habitaciones disponibles pudiendo dar preferencia a aquellos hoteles que sí disponen de alguna.	F13	F13
P37	La Página Principal no está centrada.	En pantallas anchas queda mucho espacio del lado derecho.	F5	F10
P38	Algunos mensajes de error mostrados por el sistema no son claros.	Estos mensajes indican que existe un error pero no especifican cual ha sido el error.	F1	F1
P39	Algunos mensajes de error son demasiado extensos de leer.	A pesar de que es mejor prevenir la ocurrencia de errores, si estos se suscitan deben expresar de forma concisa la causa y solución al problema.	F1	F9