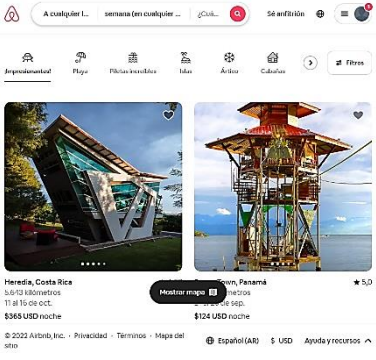
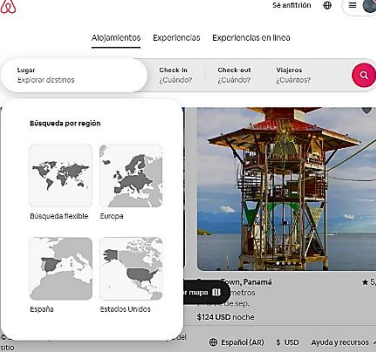
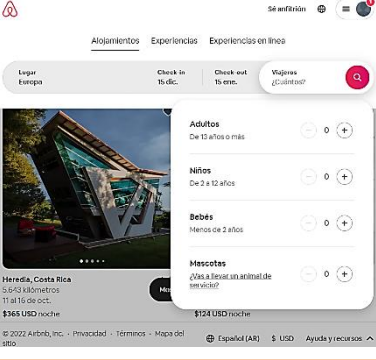
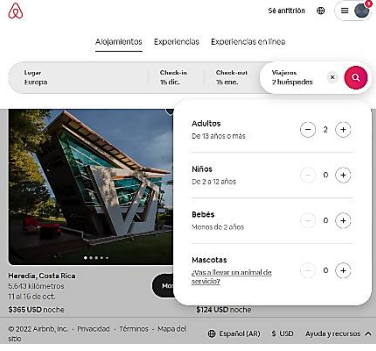
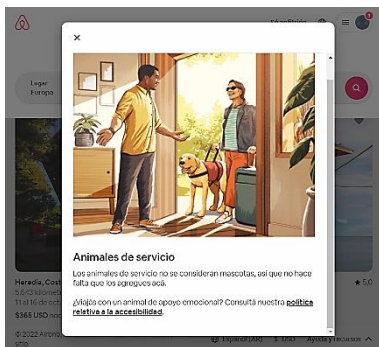


Trabajo N° 4: Caso De Uso Y Caso De Prueba

INFORME

REGISTRO VISUAL	OBSERVACIONES
 <p>The screenshot shows the Airbnb homepage. At the top, there's a search bar with 'A cualquier l...' and a dropdown menu for 'semana (en cualquier...)'. Below the search bar, there are icons for 'Experiencias', 'Alquileres', and 'Viajes'. The main content area displays two property cards: 'Heredia, Costa Rica' and 'Heredia, Costa Rica'. The first card shows a modern house with a price of '\$365 USD noche' and a rating of 5.0. The second card shows a house with a price of '\$124 USD noche' and a rating of 5.0. The bottom of the page has a footer with '© 2022 Airbnb, Inc.', 'Privacidad', 'Términos', and 'Mapa del sitio'.</p>	<p>Al ingresar a la página, no hay ningún botón que, de forma explícita, diga “reserva”. En su lugar figura una barra en la parte superior donde se selecciona “a cualquier lugar” y se despliega una grilla general donde se muestran mapas de regiones factibles a las que se puede elegir ir.</p>
 <p>The screenshot shows the Airbnb search results page for Europe. The search bar at the top has 'Lugar: Europa', 'Check-in: 15 dic.', and 'Check-out: 15 ene.'. Below the search bar, there are icons for 'Experiencias', 'Alquileres', and 'Viajes'. The main content area displays a list of properties, including 'Heredia, Costa Rica' and 'Heredia, Costa Rica'. The first card shows a modern house with a price of '\$365 USD noche' and a rating of 5.0. The second card shows a house with a price of '\$124 USD noche' and a rating of 5.0. The bottom of the page has a footer with '© 2022 Airbnb, Inc.', 'Privacidad', 'Términos', and 'Mapa del sitio'.</p>	<p>Una vez seleccionada la región, en este caso Europa, automáticamente se pasa al campo “check-in” (cuándo quiero viajar), “check-out” (cuándo regreso) y, una vez seleccionadas las fechas, se pasa a la pestaña “viajeros”.</p>
 <p>The screenshot shows the Airbnb search results page for Europe, with the 'Viajeros' tab selected. The search bar at the top has 'Lugar: Europa', 'Check-in: 15 dic.', and 'Check-out: 15 ene.'. Below the search bar, there are icons for 'Experiencias', 'Alquileres', and 'Viajes'. The main content area displays a list of properties, including 'Heredia, Costa Rica' and 'Heredia, Costa Rica'. The first card shows a modern house with a price of '\$365 USD noche' and a rating of 5.0. The second card shows a house with a price of '\$124 USD noche' and a rating of 5.0. The bottom of the page has a footer with '© 2022 Airbnb, Inc.', 'Privacidad', 'Términos', and 'Mapa del sitio'.</p>	<p>La pestaña viajeros despliega de forma automática, un listado donde se especifica si viajan menores (los divide por rango etario en niños y bebés) y, además, hay una pestaña para animales de servicio.</p>
 <p>The screenshot shows the Airbnb search results page for Europe, with the 'Viajeros' tab selected. The search bar at the top has 'Lugar: Europa', 'Check-in: 15 dic.', and 'Check-out: 15 ene.'. Below the search bar, there are icons for 'Experiencias', 'Alquileres', and 'Viajes'. The main content area displays a list of properties, including 'Heredia, Costa Rica' and 'Heredia, Costa Rica'. The first card shows a modern house with a price of '\$365 USD noche' and a rating of 5.0. The second card shows a house with a price of '\$124 USD noche' and a rating of 5.0. The bottom of the page has a footer with '© 2022 Airbnb, Inc.', 'Privacidad', 'Términos', and 'Mapa del sitio'.</p>	<p>En este caso, coloqué que viajan dos adultos, opción que se puede modificar con botones de incremento o descenso. Muy intuitivos. También coloqué que la estadía era de un mes, con llegada el 15 de diciembre y retorno el 15 de enero.</p>



La opción de animales de servicio es algo positivo, sin embargo, al no conocer en su totalidad sobre este aspecto, se accedió a la opción que figura debajo de “mascotas” para acceder a más información.

De forma inmediata, sin salir de la ventana de reserva inicial, se abre una ventana donde brevemente se explica a qué se refiere el apartado de “mascotas”.

#### Política de accesibilidad

Nuestra comunidad se basa en los principios de la inclusión y el respeto, y su misión es conseguir que todos los viajeros se sientan como en casa donde vayan. Esto, por supuesto, incluye ayudar a las personas con discapacidad y hacer que se sientan a gusto durante una estancia o una experiencia. En términos generales, no se debe discriminar a los viajeros que soliciten adaptaciones o prestaciones razonables, y tampoco se les debe negar ningún servicio cuando utilicen Airbnb.

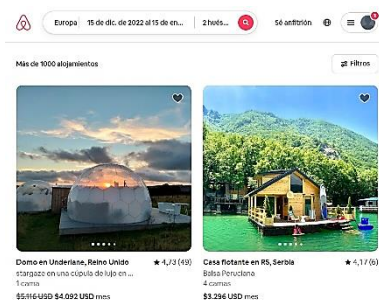
En algunas jurisdicciones, la legislación puede ampliar o limitar las adaptaciones razonables que se deben ofrecer a estas personas, y los anfitriones y los viajeros deben cumplir con estos requisitos legales.

#### Animales de servicio y de apoyo emocional terapéutico

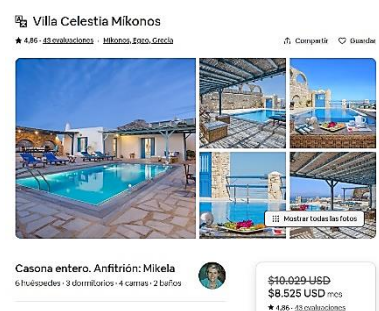
**Animal de servicio:** un perro o un caballo miniatura entrenado para realizar ciertos labores o tareas con el fin de ayudar a personas con discapacidad.

- **Quié permittimos:**
  - Los viajeros pueden hospedarse o participar en una experiencia con sus animales de servicio, y no están obligados a facilitar esta información antes de reservar. Un anfitrión puede beneficiarse de una extensión y no admitir a estos animales en determinadas circunstancias, por ejemplo, si suponen una amenaza directa para su salud o su seguridad.
  - Cuando un viajero vaya a llevar consigo un animal de servicio, los anfitriones solo pueden preguntarle lo siguiente:
    - Si lo necesita o causa de una discapacidad.
    - Para qué labor o tarea está entrenado.

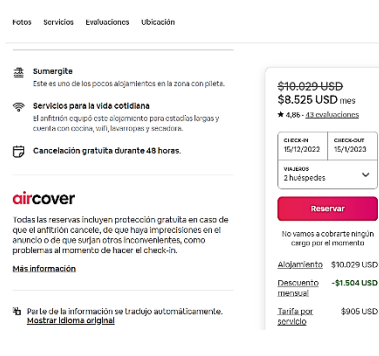
Para saber aún más al respecto, se presionó sobre el texto subrayado (vínculo) de “política relativa a la accesibilidad” y, en otra ventana, se abrió el texto donde se detallan a la perfección, qué se considera mascota de servicio, a qué tienen derecho quienes necesitan de las mascotas, qué información deben y no brindar a los hospedadores, acorde al país o jurisdicción.



En el caso estudiado, no opté por llevar animales de servicio, proseguí con la reserva para dos adultos, y al dar en la opción buscar (ícono de lupa), se mostraron más de 1000 alojamientos disponibles en Europa para la fecha seleccionada. Todos los lugares contaban con al menos, una cama matrimonial, y dos individuales, dato no menor, ya que se especificó que viajan dos adultos, pero no su relación.



Para la simulación se eligió un lugar en Grecia, donde al hacer click sobre dicha opción, la página redirigió al usuario a la ficha donde se encuentra toda la información sobre el lugar, a primera vista, fotos del lugar, y nombre de la anfitriona, junto con un precio inicial con su respectiva rebaja debido a que la reserva es por un mes.



Al seguir leyendo la ficha del lugar se encuentran detalles como la de la disponibilidad de una pileta, servicios básicos y la posibilidad de cancelar de forma gratuita en las próximas 48hs después de la reserva. Hacia la derecha, sale el monto total a abonar, después de los descuentos y servicios. Junto a la información antes descripta, figura el botón de reservar.

Si se continúa bajando por la página, hay una descripción general del lugar donde se muestran con detalle las fotografías de los dormitorios.

En ningún momento, el detalle del precio a abonar y el botón de reserva dejan de aparecer en la derecha de la página a lo largo del recorrido por la página.

Entre la información detallada está “qué ofrece el lugar” donde se describen y enumeran los 44 servicios de los que dispone el lugar.

Seguido de ello se detallan la cantidad de noches que los hospedados van a estar en el lugar indicando sobre el calendario la fecha de llegada al lugar, en este caso, 15 de diciembre de 2022.

Finalmente, se ven las evaluaciones y comentarios de las personas que se hospedaron en el lugar. Siendo 5 estrellas la puntuación máxima, el lugar recoge 4.86 estrellas en líneas generales (promedio).

Sin embargo, hay evaluación para cada aspecto del lugar, entre ellos, limpieza, comunicación, ubicación entre otros... todos evaluados con la grilla de 5 estrellas como puntuación máxima.

Al llegar al último tramo de la página, se da al usuario un vistazo en el mapa de la ubicación del lugar elegido con una breve descripción.


**Estudiante:** *Cintia B...* *En...* *C...*

Fotos
Servicios
Favoritos
Librerías

\$140-629 USD
\$8.525 USD
mes

4.1/5
(11 evaluaciones)

Reservar



**Anfitrión: Mikela**  
Se registró en noviembre del 2016


★ 43 evaluaciones  
**¡Cualquier cosa verificada!**

Desde que tenía dieciocho años, Miscoms siempre ha sido mi destino favorito para el verano. Mi experiencia en Miscoms está llena de imágenes bonitas y recuerdos dulces.

— más información

Número de pósta: 0000505166  
Idiomas: English, Filipino  
Evidencia de respuesta: 100%  
Tiempo de respuesta: en pocas horas

Contacta al anfitrión


Para proteger tu pago, nunca transfieras dinero a la persona que se contacta. Escribe el web o la app de Airbnb.

Seguido de la ubicación, se dan más detalles de la hospedadora, donde da la opción de contactarla, algo positivo porque se puede acceder a esta opción ante inquietudes, antes de realizar la reserva.

Además, junto con la información de la anfitriona, sale un ícono con una tilde que acusa “identidad verificada”. Esto ayuda a los usuarios a saber el grado de confianza y transparencia del lugar y la persona detrás del alojamiento.

<

Por último, hay una ficha con datos que son relevantes para los usuarios que desean hospedarse en el lugar, como las normas de la casa en la que se van a alojar, salud y seguridad y políticas de cancelación. En el caso de las dos últimas, hay vínculos para ampliar la información detallados como “mostrar más”.

[Fotos](#)
[Servicios](#)
[Evaluaciones](#)
[Utilización](#)

**\$10.029 USD \$8.525 USD mes**

▲ 6.30 - 62 evaluaciones

Reservar

### Ayuda

Centro de ayuda

Ayuda a gente con discapacidad

¿Problemas en tu barrio?

AirCover

Opciones de cancelación

Información de seguridad

¡Nuestra respuesta frente al COVID-19

### Comunidad

Airbnb.org para emergencias

Ayuda a refugiados afganes

Combateamos la discriminación

### Cómo ser anfitrión

Animarse a ser anfitrión

Visita el foro de la comunidad

AirCover para anfitriones

See un anfitrión responsable

Recursos para anfitriones

### Airbnb

Noticias

Empleio

Más sobre las nuevas funciones

Inversionistas

Carta de nuestros fundadores

Español (AR)
 USD

Aparte de los datos del lugar a alquilar, al llegar al final de la página hay opciones para el usuario como “ayuda”, “comunidad”, “cómo ser anfitrión” e información de Airbnb.

## Confirma y paga

**Precio más bajo.**

Tus fechas cuestan \$753 menos que el precio por noche promedio de los últimos 60 días.

**Tu viaje**



**Fechas**

15 de dic. de 2022 al 15 de ene. de 2023


**Viajeros**

2 viajeros

**Paga con**

VISA  DISCOVER  PAYPAL

☐ Tarjeta de crédito o débito

Número de tarjeta 

Verificación ☐ CVV ☐

**Tu reserva está protegida por**

**tripcover**

**Detalles del precio**

Alojamiento	\$10,029.22 USD
Descuento mensual	-\$1504.41 USD
Tarifa por servicio	\$905.75 USD
<b>Total (USD)</b>	<b>\$9,430.56</b>

Una vez leída toda la información, se procede a reservar haciendo click en el botón “reservar”.

Número de tarjeta

Vencimiento

CVV

Código postal

Región Argentina

¡Reserva sin costo!

Política de cancelación

Cancelación gratuita durante 48 horas. Después de ese momento, las primeras 30 noches no son reembolsables. [Más información](#)

Al seleccionar el botón que aparece a continuación, aceptas los términos y condiciones. Revisa los detalles de la oferta. Política de reembolso y política de cancelación se aplican a esta reserva en Argentina. Hay un límite máximo de \$10 por noche para cualquier reembolso de depósito de garantía.

Al colocar reservar se despliega una ventana con campos para colocar los datos de la tarjeta con la que se va a abonar la estadia.

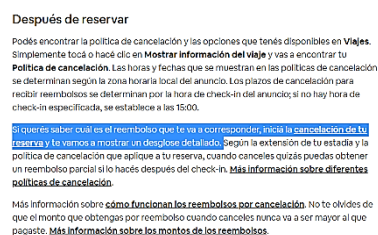
También hay una opción de ingresar un cupón (en el caso de tenerlo) y, seguido de ello, un cartel con la “política de cancelación” que además tiene un vínculo con la leyenda “más información” para leer más al respecto.



Al hacer click en más información, sin salir de la página se abre una ventana donde explica de forma resumida cómo actúa la cancelación acorde a cuándo es realizada respecto a la fecha de pago de la reserva. Como no queda claro, se va al vínculo que sale en dicha ventana para ampliar más la información sobre la política en cuestión.

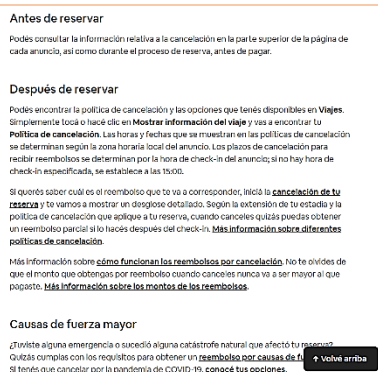


Allí se abre otra pestaña, donde hay varias opciones, la que es de interés es la que figura como “después de reservar”, se hace click en la misma y se despliega la descripción correspondiente al caso.



Al leer el apartado, se llega a la parte resaltada en azul en la imagen, lo cual no es muy informativo, ya que dice que para saber cuál es el reembolso, debo iniciar la cancelación de mi reserva.

Pero la idea como usuario, era saber bien acerca de las normas de reembolso, antes de reservar, no cuando ya he reservado.



Al llegar al final de la página hay un apartado que menciona “causas de fuerza mayor” como catástrofes, pandemias, entre otras...

## Apreciaciones del caso:

En líneas generales es una página muy intuitiva, aunque al inicio, colocaría un botón con la leyenda “busca tu lugar” o “has aquí tu reserva”, ya que la barra inicial, tal como está, no necesariamente es fácil de usar por cualquier usuario, ya que algunas personas no son nativas digitales o, nunca han hecho uso de páginas de este tipo.

Por lo demás, se puede decir que en general, cada opción tiene su vínculo para ampliar la información, un aspecto positivo en casos como este en donde los usuarios realizan todo a través de una pantalla y no tienen la posibilidad inmediata de entrar en contacto con alguien que evacúe sus dudas. Esto, además, se refuerza de una manera muy amena, al colocar un botón de contacto para comunicarse de forma directa con el anfitrión. Si bien, al solicitar más información



se abren pestañas con la información resumida y, de requerir más desarrollo hay que volver a presionar en otro vínculo para que el usuario entienda mejor, puede parecer muy largo o innecesario, está bien pensado, ya que los usuarios son diversos y, mientras alguno de ellos comprende lo solicitado de forma resumida, otros desean tener más información para sentirse seguros o entender más al respecto antes de realizar un pago.

Finalmente, debería reverse el tópico de cancelación, ya que la mayoría de las personas al hacer click en un enlace de este tipo, están buscando respuestas bien desarrolladas y explicadas en el paso previo a reservar, no una vez hecha la reserva. En otras palabras, como usuario, quiero al entrar al apartado de información sobre cancelación, saber cómo funciona, cuáles son los plazos y garantías, cómo debo proceder en caso de ser necesario, antes de efectuar el pago.

La información de qué monto corresponde reintegrar en caso de cancelación, debería aparecer en el caso de que decida cancelar, con su consiguiente cálculo del monto que obtendré.

Como dato que merece ser más que reconocido, en la parte de mascotas de compañía, este apartado está bien desarrollado mostrando a los usuarios que necesitan de sus mascotas, todos los derechos que tienen, cómo deben proceder ante la negativa del hospedador y qué normativas rigen en ciertos países. El sólo hecho de presentar esta opción desde el momento cero, queda expuesto la clase de empresa que es Airbnb, y cómo apoya la inclusión y los derechos de las personas en general.