

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN

Ernesto Yevara

Explorando Rappi: Del Antojo Venezolano al Error 404



A screenshot of the Rappi mobile application interface. At the top, there's a purple header with the Rappi logo and a search bar containing the text "A la vuelta de la esquina". A large, stylized mustache graphic is overlaid on the screen. In the center, a large orange croissant is shown with the text "¿Dónde está mi Tequeño de Chocolate?". Below the croissant, a search bar contains the same text. The main content area shows categories: "Restaurantes" with a burger icon, "Supermercado" with a grocery basket icon, "Farmacia" with a medical kit icon, "Kioscos" with a bag icon, and "Shopping" with a shopping bag icon. At the bottom, four numbered sections are visible: "01 PROBLEMA" (with a small logo of a building), "02 PLAN DE PRUEBAS" (with a small owl logo), "03 PRUEBAS" (with a small graph logo), and "04 RESULTADOS Y RECOMENDACIONES" (with a small smartphone logo).

Testeo Exploratorio Rappi

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN

Ernesto Yevara

Explorando Rappi: Del Antojo Venezolano al Error 404

Rappi

A la vuelta de la esquina

Comida, restaurantes, tiendas, productos,...

¿Dónde está mi Tequeño de Chocolate?

Restaurante → Supermercado → Farmacia → Kioscos → Shopping →

01 PROBLEMA

02 PLAN DE PRUEBAS

03 PRUEBAS

04 RESULTADOS Y RECOMENDACIONES

¿QUÉ FALLAS EXPUSIERON EL PROBLEMA?

En la tienda TEQUPARTY llegaron pedidos con productos fuera de stock (pausados varios meses atrás) y pedidos fuera del horario de cierre. Dos pedido se perdieron al no poder completarse y un fue cancelado por la empresa. En todos los casos, generando multas y perdidas para la tienda, además de una mala experiencia para usuarios.

- Pedidos con productos fuera de stock.
- Pedidos fuera del horario de cierre.

VOZ DE USUARIO

Consultadmos los comentarios y quejas sobre la App Rappi en la Play Store, encontramos fallas iguales y similares. A partir de estas fallas armamos parte del Plan de Pruebas

Problemas para agregar cupón	Realiza cargos de productos o servicios no solicitados
No acepta pago en efectivo	No muestra los restaurantes en la zona o si están activos, no muestra si los productos están en stock.
Cambia la dirección	
No muestra o cambia los precios	
La App se cuelga y no abre sesión en la computadora	La opción de reclamo se bloquea al usarla varias veces.

The screenshot displays a grid of Google Play Store reviews for the app "Rappi: Pedi lo que necesites". Each review includes the user's name, rating, date, a snippet of their comment, and a "Was this review helpful?" button. The reviews highlight common issues such as double charges, cash acceptance problems, address changes, price fluctuations, session crashes, and service cancellations.

Reviews from the screenshot:

- Maxine Rivera: ★★★★☆ 14/3/2025. Ya he tenido varios problemas con la app. Me han hecho cargos dobles o por servicios que no tengo activados. Por lo que ya desvincule todas mis cuentas y ya pago solo en efectivo. Y estos últimos días, al momento de hacer pedidos del super, me cambian los precios de los productos una vez que ya está hecho el pedido, y sin avisar. Solo sigo usando la app por que ya tengo la membresía pro por 1 año. Pero en cuenta haya vencido me cambio a didi. Es una lástima, realmente me gustaba esta app.
- GutierrezDavid09: ★★★★☆ 2/6/2025. A pesar de los malos comentarios (que son la gran mayoría) he querido tratar de usar la app, pero nunca me funciona. La he instalado varias veces y en distintos teléfonos, pero siempre que entro a buscar restaurantes, promociones o cualquier cosa sale "lo sentimos" o "ups, algo salió mal".
- Dzyan Akashic: ★★★★☆ 8/6/2025. Si un restaurante o el driver entrega en mal estado un pedido, tienes cierto número de "reclamos" que puedes hacer antes que te bloquen la opción (después no sé si analizan el caso, pero ya no hay respuesta). Las devoluciones al método de pago no se cumplen. Me tienen paseando con su "equipo especializado" que lo revisa en 2d hábiles.
- Nelider Galvis: ★★★★☆ 2/6/2025. Son unos ladrones, llega el pedido, la app se bloquea y walal Cobro de \$50.400 no regresan el pedido y la excusa, no recibiste al rappi tendero. Conclusión ladrones o muy mal estructurado con muchas cosas por mejorar, de mi parte un cliente frecuente menos. Ayuda: no sirve para nada, no dan soluciones. No proponen soluciones.

02 PLAN DE PRUEBAS

Etapa de prueba	Prioridad
Exploración de sitio	Alta
Pruebas de Navegación	Alta
Prueba Formulario de Perfil	Alta
Pruebas de Buscador	Alta
Pruebas de Interfaz de Usuario (UI)	Media
Pruebas de Experiencia de Usuario(UX)	Media
Pruebas de Compatibilidad	Alta
Pruebas de Rendimiento	Alta

Asegurar que el sitio web de Rappi <https://www.rappi.com.ar/> funcione correctamente, cumpla con los requisitos de negocio y brinde una experiencia de usuario óptima en términos de funcionalidad, rendimiento y diseño.

Variables	Clase de equivalencia	Valida o inv	Valores interesante	Columna
"¿Cómo te llaman tus amigos?"	Hasta 20 caracteres	Válido	"Charito"	1
	Sin completar	Inválido	S	2
	Varios espacios vacíos	Inválido	" "	3
	Símbolos y números	Inválido	3498\$%?	4
Nombre	Hasta 20 caracteres	Válido	"Rosario del Valle"	5
	Sin completar	Inválido	T	6
	Varios espacios vacíos	Inválido	" "	7
	Símbolos y números	Inválido	34?&/\$78	8
Apellido	Hasta 20 caracteres	Válido	"Jaimez Sotillo"	9
	Sin completar	Inválido	M	10
	Varios espacios vacíos	Inválido	" "	11
	Símbolos y números	Inválido	%#97?12	12
Número de identificación	Hasta 10 números	Válido	19098531	13
	Letras y números	Inválido	E96095045	14
	Sin completar	Inválido		15
	Correo electrónico	Válido	infodatgustoarg@gmail.co	16
	Correo sin arroba	Inválido	infotester gmail.com	17
	Correo válido con espacios vacíos	Inválido	infodat gustoarg@gmail.co	18
	Sin completar	Inválido	m	19
	Sólo espacios vacíos			
Celular	Hasta 20 números		Columna1	
	Espacios vacíos		1	1
	Letras y símbolos		2	2
	Números y letras		3	2
Fecha de nacimiento	Con fecha de mayor de edad		4	2
	Con fecha de menor de edad		5	2
	Con fecha de hoy		6	2
			7	2
Género	Masculino		8	2
	Femenino		9	3
	Sin completar		10	3
			11	3
			12	3
			13	3

Herramienta: Pairwise para el formulario de contacto

PAIRWISE	Inválido	m	19	1	Apellido	identificació	Correo electrónico	Celul	de nació	Géne
	Columna1	¿Cómo te llaman tus amig	Nombre			n				
	1	1	8	12	13	19	24	25	28	
	2	2	6	11	13	20	22	25	28	
	3	2	7	12	14	16	23	25	29	
	4	2	8	9	15	17	21	26	30	
	5	2	5	10	13	16	22	27	28	
	6	2	6	11	13	17	23	25	29	
	7	2	7	9	14	18	24	26	30	
	8	2	5	10	15	19	21	27	28	
	9	3	7	9	13	17	24	27	28	
	10	3	8	10	13	18	21	25	29	
	11	3	6	9	15	20	23	26	28	
	12	3	5	11	14	17	22	25	30	
	13	3	6	12	15	16	23	26	28	
	14	4	8	11	15	16	22	26	28	
	15	4	5	9	13	17	23	27	29	
	16	4	6	10	14	16	24	25	30	
	17	4	5	12	13	18	22	26	29	
	18	4	6	9	13	19	23	27	30	
	19	4	7	10	14	20	21	25	28	
	20	1	5	10	15	18	23	25	28	
	21	1	6	11	13	19	21	26	29	
	22	1	7	12	13	20	22	27	30	
	23	1	6	10	15	17	24	25	29	
	24	1	7	11	13	16	21	26	30	
	25	1	8	9	14	17	22	27	28	
	26	2	6	12	14	17	21	27	28	
	27	2	7	9	15	16	22	25	29	
	28	2	5	10	13	17	23	26	30	
	29	2	6	11	14	18	21	27	28	
	30	2	7	9	15	19	22	25	29	
	31	2	8	10	13	20	23	25	30	

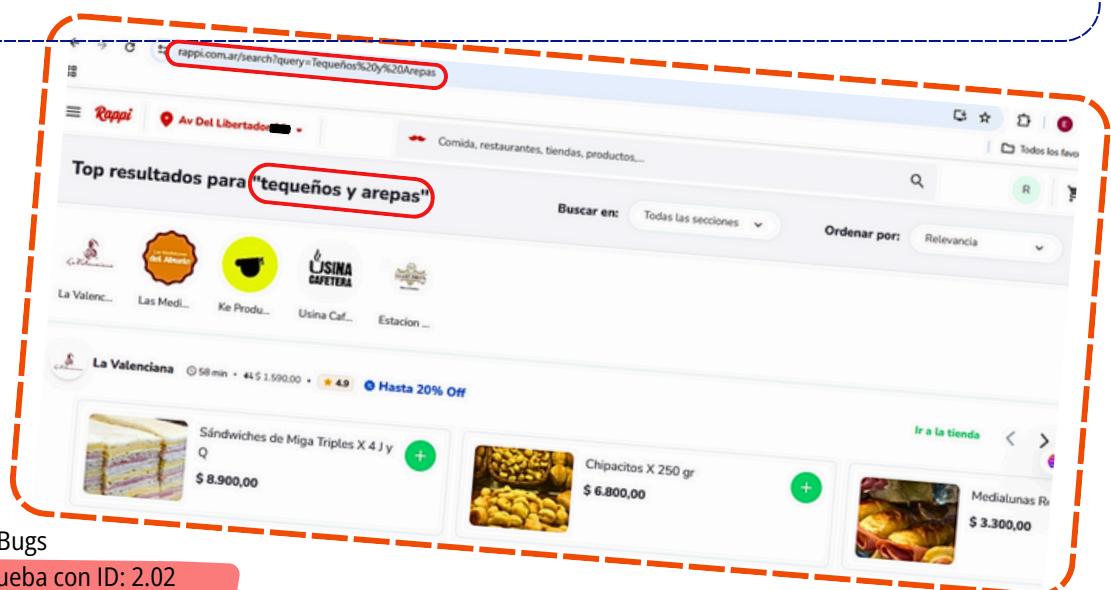
03 PRUEBAS

A	ID	Prioridad	Tipo de caso	Resumen del acuerdo/objetivo/función dentro del uso	Pre Condición	Máximo y detalle del paso	Datos a ingresar	Fechas de ejecución	Resultado esperado	Documentación del resultado	Error	Observaciones	Entorno probado
3.06	Alta	Positivo	Comprar una promo de "Tequeños" en efectivo a las 10:00	Ingresar a la página: https://www.rappi.com.ar/ y en el menú de "Tequeños".	1- Ingresar a la aplicación. 2- Clic en el buscador para abrir. 3- Escribir "Tequeños". 4- Clic en Tequeño.	Promo: Tequepancho.	27/6/2025	Permitir comprar una Promoción en efectivo.	Ok.				Notebook / Windows 10 Home / Google Chrome Versión 137.0.7151.69 (Build oficial) /64 bits.
3.07	Alta	Negativo	Comprar un producto de "Tequeparty" fuera de stock en efectivo.	Ingresar a la página: https://www.rappi.com.ar/ y en el menú de "Tequeparty".	1- Ingresar a la aplicación. 2- Clic en el buscador para abrir. 3- Escribir "Tequeparty". 4- En buscador interno: Tequeyogo		26/6/2025	No debe permitir relatar la compra o informar que el producto no está disponible.	Ok.				Notebook / Windows 10 Home / Google Chrome Versión 137.0.7151.69 (Build oficial) /64 bits.
3.08	Alta	Positivo	Comprar un producto de "Tequeparty" / Tequeños de chocolate	Ingresar a la página: https://www.rappi.com.ar/ y en el menú de "Tequeparty".	1- Ingresar a la aplicación. 2- Clic en el buscador para abrir. 3- Escribir "Tequeparty". 4- En buscador interno: Tequeño de chocolate	Tequeño de chocolate	27/6/2025	Presentar el producto "Tequeño de Chocolate".	Aparece no encuentra el producto		Fallo	El buscador no encuentra Tequeño de chocolate, pero el producto existe.	Notebook / Windows 10 Home / Google Chrome Versión 137.0.7151.69 (Build oficial) /64 bits.
3.09	Alta	Positivo	Revisar ubicación de "Tequeparty" desde la App	Ingresar a la página: https://www.rappi.com.ar/ y en el menú de "Tequeparty".	1- Ingresar a la aplicación. 2- Clic en el buscador para abrir. 3- Escribir "Tequeparty". 4- Clic en Promo. 5- Clic en comprar.	Promo.	24/6/2025	Mostrar la ubicación de la tienda en el Mapa	Abre correctamente un mapa con la ubicación de la tienda		Ok.	El Mapa abierto es un fragmento pequeño que no permite ver más tiendas o poder determinar mejor el barrio	Notebook / Windows 10 Home / Google Chrome Versión 137.0.7151.69 (Build oficial) /64 bits.
4.01	Media	Negativo	Prueba del buscador, palabras que denotan un mal producto	Ingresar a la página: https://www.rappi.com.ar/	1- Ingresar a la aplicación. 2- Clic en el buscador para abrir. 3- Escribir Dafido	Dafido	26/6/2025	No debe mostrar ningún producto o comercio	No muestra ningún resultado		Ok.		Notebook / Windows 10 Home / Google Chrome Versión 137.0.7151.69 (Build oficial) /64 bits.
4.02	Media	Negativo	Prueba del buscador, palabras que denotan un mal producto	Ingresar a la página: https://www.rappi.com.ar/	1- Ingresar a la aplicación. 2- Clic en el buscador para abrir. 3- Escribir Hombrie	Hombrie	26/6/2025	No debe mostrar ningún producto o comercio	Presenta resultados. Algunas tiendas. La versión Web presenta una falla de servidor.		Fallo		Notebook / Windows 10 Home / Google Chrome Versión 137.0.7151.69 (Build oficial) /64 bits.
4.03	Media	Negativo	Prueba del buscador, palabras que denotan un mal producto	Ingresar a la página: https://www.rappi.com.ar/	1- Ingresar a la aplicación. 2- Clic en el buscador para abrir. 3- Escribir Mierda	Mierda	26/6/2025	No debe mostrar ningún producto o comercio	Presenta resultados. Algunas tiendas. La versión Web presenta una falla de servidor.		Fallo		Notebook / Windows 10 Home / Google Chrome Versión 137.0.7151.69 (Build oficial) /64 bits.
4.04	Media	Negativo	Prueba del buscador, palabras que denotan un mal producto	Ingresar a la página: https://www.rappi.com.ar/	1- Ingresar a la aplicación. 2- Clic en el buscador para abrir. 3- Escribir Malo	Malo	26/6/2025	No debe mostrar ningún producto o comercio	Presenta resultados. Algunas tiendas. La versión Web presenta una falla de servidor.		Fallo		Notebook / Windows 10 Home / Google Chrome Versión 137.0.7151.69 (Build oficial) /64 bits.

Una prueba a primera vista exagerada, relevó un fallo en el Algoritmo del buscador.

Al buscador se lo provó con diferentes tipos de productos, desde comidas venezolanas y medicamentos, hasta malas palabras. Resultados inesperados, muestran nuevamente la falta de inversión

04 RESULTADOS Y RECOMENDACIONES



1- Reporte de Bugs

BUG Caso de Prueba con ID: 2.02

Nombre del Módulo: Prueba de Buscador: Productos venezolanas / Tequeños + Arepas

Título: El buscador no muestra las tiendas que venden Tequeños y Arepas.

Tipo de problema: Funcional

Gravedad: Media

Ambiente: Notebook / Windows 10 Home / Google Chrome Versión 137.0.7151.69 (Build oficial) /64 bits).

Acciones realizadas: 1.- Completo el campo de "Búsqueda".

Resultado Esperado: Deberá traerme los locales gastronómicos con mejor ranking y cercanos a casa que elaboren Tequeños y Arepas a las 10:00.

Resultado actual: No trae referencia a tiendas venezolanas o restaurantes que vendan comida venezolana. La versión Web presenta una falla de servidor.

Captura de Pantalla:

The left screenshot shows the search results for "Horrible" in the Mercado de Fiambrés section. It lists three sandwich options with prices and descriptions. The right screenshot shows the search results for "horrible" in the Comida, restaurantes, tiendas, productos... section, displaying various food items and their prices.

HORRIBLE, MIERDA Y MALO

Fallo en el Algoritmo del buscador.

No hay filtro para malas palabras. El algoritmo simplemente trata de dar algún resultado “parecido”.

Podría también ser un efecto colateral de búsquedas anteriores, reviews indexadas, o simplemente un bug sin resolver.

Problemas de contenido que generan fallas al buscador

The left screenshot shows the search results for "Tequeños de chocolate" in the Tequeparty section. It displays a message "Lo Sentimos" and a green button "Ver menu completo". The right screenshot shows the search results for "Tequeños dulces" in the same section, also displaying a "Lo Sentimos" message and a green button.

Tequeños Dulces

3x Chocolate de Chocolate
3 unidades chocolate envueltos en masa fritas.
\$ 10.000,00

Lamentablemente, para nuestros amigos de TEQUEPARTY, encontramos errores **ortográficos**, de **redacción, gramaticales** y de **estilo** en la descripción de productos. Falta de un proceso de revisión

