



Pontificia Universidad Católica de Chile  
Escuela de Ingeniería  
Departamento de Ciencia de la Computación

# **Clase 13**

# **Pruebas de Validación**

## **IIC3745 – Testing**

Rodrigo Saffie

rasaffie@uc.cl

14 de octubre de 2019

- Pruebas de validación
  - Pruebas de usuarios
  - *A/B testing*
  - *Alpha/Beta testing*

# Pruebas de validación

- Con las pruebas unitarias y de integración tenemos cierto nivel de certeza que la aplicación “funciona”.

**¿Funciona como los usuarios esperan/quieren?**

- Puede que la lógica de negocio esté correcta, pero es **inútil** si es que los usuarios no saben/pueden interactuar con ella.

# Pruebas de validación

- Consisten en evaluar un sistema con usuarios representativos del producto/servicio.
- Es un concepto fundamental en el proceso de *User Experience (UX) design*.
- No es algo exclusivo al *software*, siempre ha existido en el mundo del *marketing*:
  - Focus Groups
  - Encuestas de satisfacción
  - Net Promoter Score (**NPM**)

# Pruebas de validación

## lab51

¿De 1 a 10, cuán probable es que le recomiendes Lab51 a otra persona?



Nada probable

Muy probable

# Customer experience

- Son las interacciones entre un cliente y un proveedor.

## Modern Customer Journey



# *Customer experience*

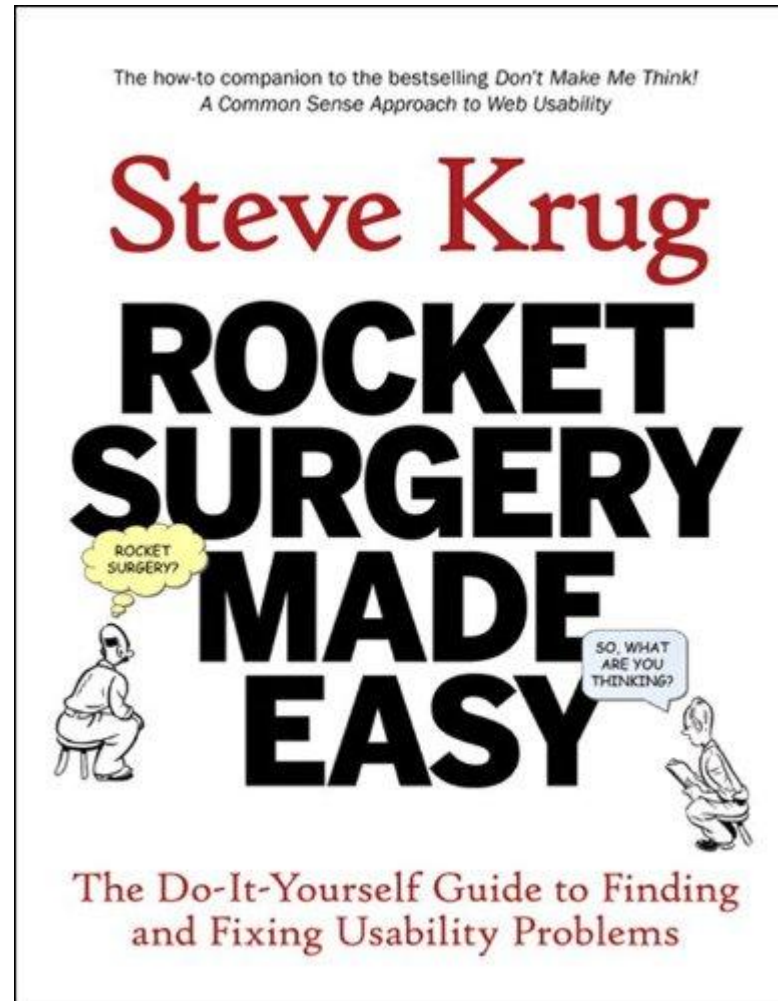
- Los proveedores pueden ofrecer mejores productos/servicios al entender las interacciones con sus clientes:
  - Se analiza toda la experiencia, no solamente la compra.
  - Se enfocan los esfuerzos en lo que los usuarios necesitan realmente.
  - Se pueden detectar puntos de contacto con falencias.

# Pruebas de usuarios

- Se enfocan en analizar cómo los usuarios interactúan con la aplicación.
- Se definen tareas que los usuarios deben completar para así detectar dificultades o sensaciones de estos.
- No se está evaluando a los usuarios, sino que si la aplicación cumple con sus expectativas.



# Pruebas de usuarios



# Beneficios

- Validan si los usuarios pueden completar ciertas tareas sin obstáculos dentro de tiempos razonables.
- Evalúan la satisfacción de los usuarios con el sistema.
- Detectan oportunidades de mejora en base a las necesidades de los usuarios.

# ¿Cuándo se prueba?

- Se pueden realizar pruebas antes, durante o después.
  - *Sketchs*
  - *Wireframes*
  - Prototipos de vistas
  - Aplicación funcional
- Mientras más seguido se realicen más temprano se detectarán mejoras, por lo que serán más fáciles de implementar.
- Una buena práctica es por lo menos una vez al mes.

# ¿Con quién se prueba?

- Con personas que sean representativas de los usuarios:
  - No sirve hacer pruebas con gente que no utilizará el sistema ni está familiarizada con los conceptos.
  - Un *subset* de usuarios representativos sirve para detectar casi los mismos problemas para todos los usuarios.
- Las pruebas serán tan buenas como los usuarios lo sean:
  - representativos
  - dispuestos a entregar *feedback*
- Se deben invertir recursos en seleccionar con cuidado a estos usuarios.

# ¿Con quién se prueba?

- Problema:
  - ¿Cómo se definen los usuarios representativos?
- La audiencia objetiva suele ser más amplia de lo que uno imagina.
- Es mejor probar con “usuarios comunes” que esperar al “usuario modelo”.
  - Se debe ser consciente de los sesgos que estos pueden tener.
- Evitar repetir rondas de pruebas con usuarios repetidos.



Pontificia Universidad Católica de Chile  
Escuela de Ingeniería  
Departamento de Ciencia de la Computación

# **Clase 13**

# **Pruebas de Validación**

## **IIC3745 – Testing**

Rodrigo Saffie

rasaffie@uc.cl

14 de octubre de 2019