

Alojamiento → L

Vuelos → A

Alquiler de coches → L

atracciones turisticas → A

taxis aeropuerto → L

Registra tu propiedad → A

crear cuenta → L

iniciar sesion → A

contactar atencion del cliente → L

footer

EVALUACIÓN HEURÍSTICA EN UX:

Página Web de Booking.com

Alix Ivonne Chaparro Vasquez. Email: alix.chaparro@usantoto.edu.co. Cod: Facultad de Ingeniería de Sistemas.

Luis Felipe Narvaez Gomez . E-mail: luis.narvaez@usantoto.edu.co. Cod:2312660. Facultad de Ingeniería de Sistemas.

ALOJAMIENTO

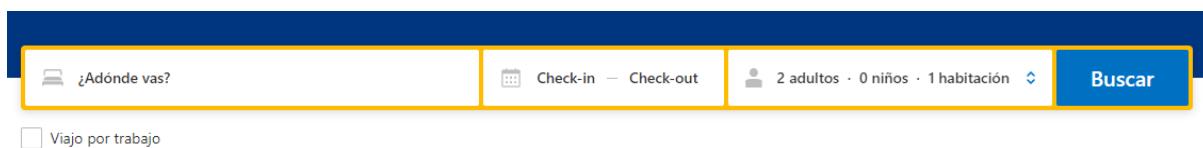


La Página de Booking Colombia está compuesta por varias secciones donde una persona suscrita o no a la misma puede averiguar, planear y concretar lugares imperdibles para sus viajes, formas de llegar allí como al apartado de vuelo o alquiler de coches, ver sitios de interés turístico y sitios de alojamiento donde hospedarse.

Entre estas secciones encontramos la sección de Alojamiento, la cual está encargada en mostrar la disposición de lugares, estadios y casas disponibles donde puede alojarse en el recorrido de su viaje. Para esto la misma sección está compuesta por diferentes subsecciones que muestra información detallada de los requerimientos generales que busca un viajero a la hora de decidir quedarse en un inmueble u otro en sus vacaciones. La subsecciones son las siguientes:

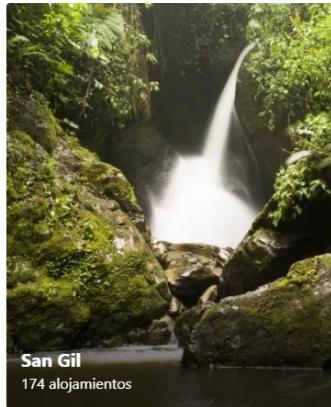
Subsección Barra de Búsqueda:

Cabe denotar desde ya que la barra de búsqueda de la página de Booking cambia ligeramente dependiendo de la sección en la que nos encontremos, en este caso de la parte de "Alojamiento", el mensaje de la búsqueda se vuelve apropiado al tema, se estima un calendario que indica a la persona a planear las fechas de su albergue, número de personas y cantidad de habitaciones, aspectos generales que se cubren en la mayoría de lugares que prestan este servicio y que ayuda a analizar desde el comienzo al cliente.

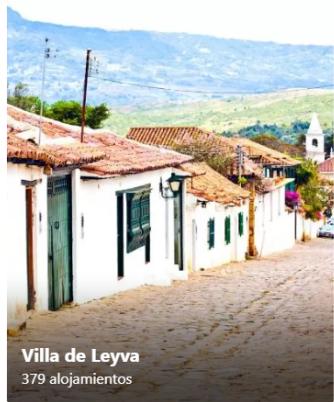


Subsección Ciudades (Banner Grande):

Esta subsección no la encontraremos de diferentes maneras a lo largo de de esta parte de la página y como puente para redirigir a un cliente a conocer diferentes lugares de su posible interés, mostrando en primera parte los lugares más populares correspondientes a su región en el globo y luego personalizados a su ubicación o historial de búsquedas. Es un enganche visual que puede llegar a convencer a un cliente a visitar un lugar y como no, consumir los servicios que ofrece booking para llegar hasta allí.



San Gil
174 alojamientos



Villa de Leyva
379 alojamientos



Ciudad de México
2.327 alojamientos

Subsección Alojamiento que Podría Gustarte:

Como ya lo nombramos anteriormente, es una de las maneras en que se presenta la subsección orientada a invitarte a que visites un lugar de interés, solo que esta vez no es en específico si no más en general, como la playa, las montañas, etc. A esta parte se le valora tener la opción de “¿A donde ir” una excelente manera de animar a la persona a descubrir nuevos lugares y claro, hacer con ello uso de los servicios de booking.

¿Qué tipo de viaje te gustaría?

A blue square icon featuring a stylized sun with several small stars or lines radiating from it.

¿A dónde ir?
Haz nuestro test para inspirarte a viajar



Playa



Escapada urbana



Actividades al aire libre



Relax en la naturaleza

Subsección Busca por tipo de Alojamiento:

La subsección hasta el momento más acorde a la sección “Alojamientos” pues, si bien cuando visitamos un lugar por un periodo mediano a largo en el tiempo, también inevitablemente buscamos donde alojarnos; esta subsección va al grano y ubica a la persona a en los diferentes lugares donde pueda disfrutar de una agradable estadía en sus viajes, además de que mucho de estos sitios ya son de por sí un lugar al cual visitar, como cabañas especiales o glamping que por sí solos se convierten en atracciones turísticas

Busca por tipo de alojamiento



Hoteles
851.812 hoteles



Apartamentos
785.122 apartamentos



Resorts
17.650 resorts



Villas
412.741 villas



Chalets de montaña
33.021 chalets de montaña



Cabañas y casas de campo
138.568 cabañas y casas de campo

Subsección Descubre Colombia:

Otra forma de presentación de lugares famosos al cliente para convencerlo de viajar y en el proceso hacer que utilice los servicios de Booking, esta vez en diferencia, plantea ciudades famosas en un tamaño más pequeño para ver mayor cantidad de opciones.

Descubre Colombia

Estos destinos populares tienen mucho que ofrecer



Cartagena de Indias
2.089 alojamientos



Santa Marta
1.409 alojamientos



San Andrés
678 alojamientos



Medellín
1.363 alojamientos



Bogotá
1.903 alojamientos



Barranquilla
434 alojamientos



Subsección Dirigida al Usuario:

En esta subsección se encuentran diferentes ayudas a inconvenientes o posibles preguntas que puede llegar hacerse un viajero, así como opciones que llamen la atención para que se consuma un servicio o políticas legales según disponga la situación política nacional

Un claro ejemplo de lo anterior nombrado es la promesa de ahorro en la adjudicación de un servicio o bien políticas acordes a la emergencia sanitaria que hoy por hoy se vive; así como secciones especiales que premian la fidelidad del cliente o su subscripción a booking.



Consigue la información que necesitas. Consulta las últimas restricciones por la COVID-19 antes de viajar. [Más info](#)



Ahorra un 15% o más

Monta el viaje de tus sueños con la Oferta Escapada

[Descubrir ofertas](#)



¡Hola, Luis Felipe! Estás en el **Nivel 1 de Genius**

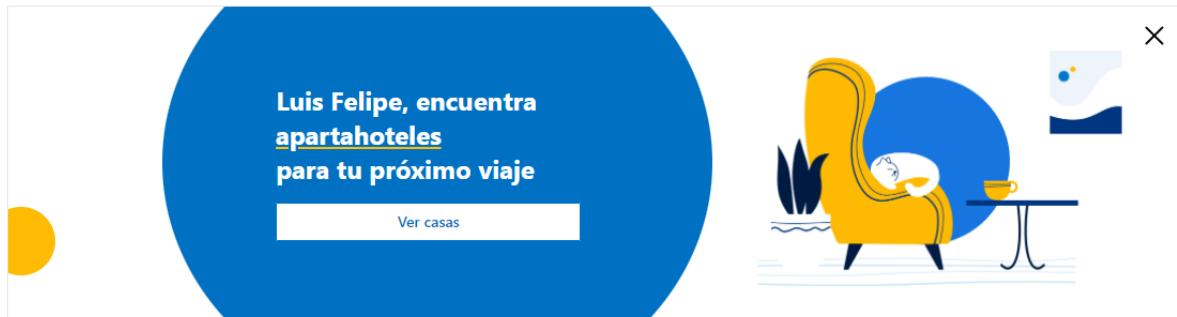
Disfruta del **acceso gratis para siempre** a descuentos en alojamientos seleccionados de todo el mundo:

10% de descuento



Genius

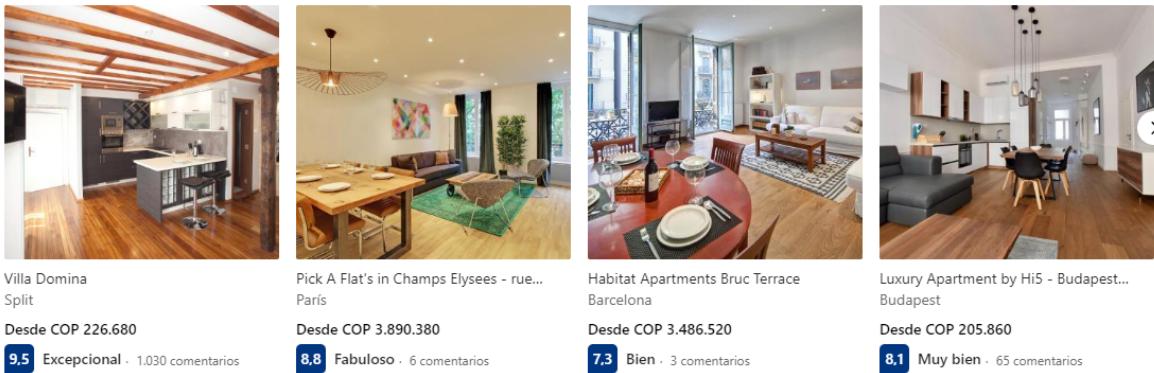
El programa de fidelización de Booking.com. [Más información](#)



Subsección que le encantan a los clientes:

Otra forma de presentación de lugares, solo que esta vez se presentan las opciones mas famosas dentro de los clientes que ya han utilizado el servicio de Booking, de esta manera se pretende llamar la atención del cliente e influir en su decisión de hospedaje en su próximo viaje.

Casas que encantan a los clientes



Subsección Inspírate para tu próximo viaje:

Esta subsección es más general, no abarca lugares de interés o sitios de alojamiento, si no que está más enfocada en presentar blogs informativos de experiencias de viaje, no se debe olvidar que llamar la atención con la información y la ayuda en la toma de decisiones atraerá a un cliente a consumir un servicio o producto y esto acrecentara que lleguen mas clientes.

Inspírate para tu próximo viaje



Subsección Conecta con gente Viajera:

Esta sección está enfocada a utilizar el sentimiento psicológico de rebaño, ayudar a personas a unirse en grupos donde se sientan en pertenencia con gustos por los viajes o con la curiosidad de pertenecer a uno. En todo caso, personas con ideas en común hacen cosas y en este caso el tema es viajar y con booking pueden hacerlo, una forma de “marinar” tu propia clientela.

Conecta con gente viajera



Colombia
Comunidad viajera
109.313 personas



Viajes
Conversación general
559.436 personas



Más comunidades
Ver todas
9.894.940 personas

Subsección Destinos que nos gustan:

Un sitio de sugerencias dependiendo de las regiones del país, ciudades famosas y lugares de interés puntuados anteriormente y de los cuales una persona puede hacer guía para tomar la decisión de viajar y utilizar los servicios que ofrece booking den paso.

Destinos que más nos gustan

Regiones Ciudades

Lugares de interés

Playa de Bolonia 27 alojamientos	Terminal Tres Cruces 447 alojamientos	Cataratas del Iguazú 515 alojamientos	Playa de La Barrosa 544 alojamientos	PortAventura 1.611 alojamientos
Playa de La Malvarrosa 2.153 alojamientos	Salto del Laja 64 alojamientos	Torre Sevilla 3.355 alojamientos	Real Novo Sancti Petri Golf Cl... 1 alojamiento	Gran Vía 5.758 alojamientos
Disneyland 247 alojamientos	Torre Eiffel 7.557 alojamientos	Termas de Cacheuta 16 alojamientos	Disneyland París 7.557 alojamientos	Universal Studios Orlando 3.684 alojamientos
Salobre Golf & Resort 63 alojamientos	Termas de Chillán 30 alojamientos	Disney World 3.684 alojamientos	Burj Al Arab 4.288 alojamientos	Estación de tren de Atocha 5.758 alojamientos

Ahora bien, evaluando la sección de “Alojamiento” de la página de Booking Heurísticamente en UX, tenemos que:

1. **Visibilidad del estado del sistema**, la sección mantiene informado en todo momento de las acciones que ocurren dentro de la plataforma, esto es así con las diferentes partes que la conforman.
 En la parte superior de la página se mantiene un contenido del número de solicitudes hechas cuando el cliente averigua hostales o ciudades donde viajar, dentro de un logo de campana, similar a una página de E-commerce.
 También en la parte superior se indica por medio de banderas y letra el lenguaje y ubicación con la que está trabajando la página, una forma de indicar a la persona en dónde está investigando los lugares a viajar y que idioma maneja la pagina dandole la opcion si quiere de cambiarlo.
 En la misma sección superior se mantiene información del perfil del cliente.
 Dependiendo de si el cliente ya ha hecho búsqueda, se desplegará una subsección con los lugares buscados recientemente.
 La página al completo se adecua o actualiza a las preferencias de lugares, sitios y albergues que la persona va buscando.
2. **Adecuación entre el sistema y el mundo real**, aunque la página maneje subsecciones para mostrar información que pueda enganchar de una u otra manera al cliente a querer buscar viajar y buscar algún sitio de albergue durante su viaje; esto se puede resumir en subsección que muestran sitios concretos de alojamiento y lugares a donde viajar.
 En esas partes se mantiene una coherencia visual entre elementos y presentación según gustos de búsqueda de la persona y su ubicación.
3. **Libertad y control por parte de la persona usuaria**, En la navegación por la página y su sección, así como el proceder en los diferentes formularios para apartar alojamiento o boletos de viaje, no hay ninguna traba en la fluidez al momento de ir adelante o atrás entre páginas web. En caso de casi presentarse un formulario o simplemente haber buscado algo en específico, quedará guardado en la campanita superior de la página o se mostrará en la subsección de buscado recientemente.
4. **Consistencia y estándares**. En esta sección se maneja un estilo consistente de marcos cuadrados con sombra sobre fondo blanco, utilizando todos de grises claros y oscuros acompañados de Fotografías que ilustran al cliente de lugares y sitios para su viaje, esto acompañado de una navegación por carrusel.

5. **Prevención de Errores**, En todo el apartado que estuve manejando no tuve problemas de errores más que el tiempo de respuesta de algunas páginas subyacentes, pero no de respuesta de datos.
6. **Reconocimiento antes que recuerdo**, La información más relevante de cada parte de la sección está claramente explicada y simplificada para el cliente.
7. **Flexibilidad y eficiencia de uso**, en la página principal de alojamiento no hay ningún problema, sin embargo las trabas subyacen uno empieza a navegar para obtener un sitio de viaje y alojamiento, pues varias veces la información es tanta y ordenada en tablas que, junto al tamaño de la letra, hacen cotica la pantalla con letras y tediosa de continuar observando y navegando. No está mal dada, pues contiene toda la información necesaria a detalle, el problema es su presentación.
8. **Diseño estético y minimalista**, de mano con el punto anterior, la página principal maneja un diseño minimal en luz con cuadros y carruceles para la elección de lugares y sitios para viaje; el problema está en la presentación de la parte de buscar detalles.
9. **Ayuda a las personas usuarias a reconocer y diagnosticar los errores y a recuperarse**, cada decisión al momento de elegir un albergue o un sitio a donde ir se va detallando a manera de historial el cual es comprensible fácilmente por la persona salvo el caos visual de algunas secciones y formularios.
10. **Ayuda y documentación**, desconozco si la sección presenta alguna ayuda extra además de las partes que conforman el Footer.

Varios de los argumentos que se acaban de decir sobre la sección de “Alojamiento” son aplicables para el resto de secciones y subsecciones de la página web de Booking.com, por tanto puede que estos puntos no se tomen detalladamente después como ya se ha planteado.

ALQUILER DE COCHES

Quizá en Latinoamérica, sobre todo en Colombia el concepto que se tiene de viaje está relegado a un tipo de transporte ajeno al que se plantea en esta sección. Pues el Colombiano está visto culturalmente como aquella persona que en caso de moverse utiliza sus propios medios de transporte, paga un bus que lo lleve del punto A al B, busca planes de tours que le faciliten el transporte, averigua vuelos o incluso todo junto.

Sin embargo Booking ofrece el modelo de rentar un vehículo para viajar, modelo de viaje americano que ha venido tomando fuerza como tendencia en varios países Latinos y que un viajero experto como uno novato puede darse el lujo de adquirir y/o probar esta clase de servicio.



Subsección de Barra de Búsqueda

Esta subsección cambia ligeramente con la anterior de Alojamiento, pues aparecen opciones nuevas acordes a la temática de rentar un vehículo y se suprimen otras que solo eran disponibles en el alojamiento.

Alquiler de coches para cualquier tipo de viaje

Compara las ofertas de las principales empresas de alquiler de coches

Devolver en el mismo lugar Devolver en otro lugar

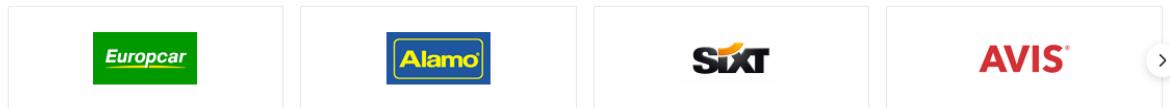
 Lugar de recogida	 mar, 12 abr, 10:00	 vie, 15 abr, 10:00	Buscar
---	--	--	---------------

Edad del conductor: 30-65 años [\(i\)](#)

Subsección de Empresas más populares para el alquiler de coches

Esta es algrano, la subsección muestra rápidamente empresas certificadas en la renta de coches para viajes, razón para que el cliente Latino se anime a tomar este servicio y como buen colombiano, no desconfíe tanto de este modelo de llevar la experiencia de viaje a un nuevo nivel. Es una sección que actúa como ancla de atención y de dar seguridad al servicio ante el público.

Empresas populares de alquiler de coches



Subsección de destinos populares para alquiler de coches

EL primer mundo se lleva los puestos entre los más famosos para visitar rentando un coche, esto y muchos más lugares con un detalle eficiente pero ligero sobre las condiciones de adquisición de un vehículo en estos lugares, son fácilmente apreciables y entendibles por cualquier persona.

Destinos populares para alquiler de coches



Londres

Alquiler de coches en 75 lugares de recogida



Desde COP 130.580 al día

[Busca coches de alquiler en Londres](#)



París

Alquiler de coches en 90 lugares de recogida



Desde COP 162.440 al día

[Busca coches de alquiler en París](#)



Madrid

Alquiler de coches en 40 lugares de recogida



Desde COP 84.000 al día

[Busca coches de alquiler en Madrid](#)

Subsección de Enfoque de ayuda al Usuario

Orientación y ayuda al cliente, lo que sea necesario para ofrecer confianza a las personas sobre tomar este servicio, toda la información está disponible en forma de documentación y foros. Además se

estimula la compra con descuentos e información de la calidad del servicio como lo es decir que los vehículos son limpios.

 **Vehículos limpios. Flexibilidad en tu reserva. Distancia de seguridad en los mostradores.**
Estamos trabajando con nuestros colaboradores para que conducir siga siendo seguro. [Más info](#)

 **Ahorra un 10% con Genius**
Busca el logo de Genius en coches de alquiler seleccionados y ahorra. [Genius](#) 

 **Atención al cliente 24 horas, todos los días**
Atención al cliente 24 horas, todos los días

 **Cancelación gratis**
Disponible en la mayoría de coches

 **Más de 3,5 millones de comentarios**
De clientes reales y verificados

Preguntas frecuentes

¿Qué es necesario para alquilar un coche?

¿Soy lo suficiente mayor para alquilar un coche?

¿Se puede alquilar un coche para otra persona?

¿Qué debería tener en cuenta al elegir un coche?

¿El precio del alquiler incluye todos los cargos?

Subsección de los mejores sitios a nivel global para el alquiler de coches

Similar a la sección anterior de destinos populares, se muestra la información con mayor cantidad de ofertas dentro de un carrusel.

Los mejores sitios del mundo para alquilar coches



Ahora bien, evaluando la sección de “Renta de Coches” de la página de Booking Heurísticamente en Ux, tenemos que:

1. **Visibilidad del estado del sistema**, esto también responde de la misma manera que la sección de alojamientos, las tareas pendientes aparecen en el logo superior de la campanita en el campo del “Header”; de la misma manera lenguajes de la página, ubicación y perfil se encuentran allí.
2. **Adecuación entre el sistema y el mundo real**, la página posee coherencia con la ubicación al recomendar ciudades fuera de alcance.

3. **Libertad y control por parte de la persona usuaria,** La navegación es fluida y el usuario puede deshacer acciones al ir adelante y atrás entre páginas.
4. **Consistencia y estándares,** Todo es consistente visual e informativamente, manteniendo fotografías de los lugares, datos generales, cuadros con sombras grises y que no desentonan de venir de otras secciones.
5. **Ayuda y documentación,** Puesto que este servicio es más delicado que otros al destinar un coche entre una agencia y una persona, se brinda secciones de Foros, documentación y muestra de empresas afines que ayuden al cliente a tomar la decisión de comprar el servicio de renta de vehículos, sin embargo la presentación de los mismos no es muy llamativa y se basa en una simple lista de datos o imágenes poco llamativas por lo que no cumple con mucha eficiencia de servir como secciones de enganche para adquirir servicios de Booking.com.

TAXIS AEROPUERTO



Un servicio muy concurrido y usado por viajeros de todo el mundo al momento de llegar o ir hacia un aeropuerto y que Booking como página de viajes si o si tenía que tener. Esta sección permite a un cliente contactar con un servicio de Taxi puerta a puerta entre el aeropuerto y su lugar de partida o destino, haciendo la experiencia de viaje más cómoda y fácil a la par que placentera. Como observamos en Booking, la pagina trata de ofrecer todos los aspectos necesarios para que una persona no tenga preocupaciones en su viaje, ofreciendo las situaciones claves como lo es sitios de viaje, vuelos, alquiler de coches, lugar de alojamiento y el taxi de traslado, todo, como servicio en su página web.

El servicio de Taxi es indispensable para muchas personas que planeen un viaje largo o mediano y deben tomar un vuelo de avión, permite llevar el equipaje y sus dueños a sus destinos de manera práctica, cómoda y directa. Al estar vinculado al viaje, Booking plantea el servicio de reservar los taxis que están dispuestos en un aeropuerto ya sea en forma de ida o de ida y vuelta.

Subsección de Búsqueda

Esta subsección cambia con respecto a las demás, pues no maneja cuadros de búsqueda por escritura si no mas por opciones de marcación, consecuente a la sección en la que estamos trabajando, en donde se puede seleccionar la ubicación en la que se quiere pedir un taxi, la dirección o ubicación de destino, la fecha en que se quiere la reserva, la hora y cuántos pasajeros ocupan el taxi.

A la vez este servicio propuesto dentro de Booking ofrece información del mismo, agregando valor y disminuyendo la duda ante un posible cliente.

Reserva un taxi desde o al aeropuerto
Traslados cómodos para ir a tu alojamiento y volver al aeropuerto

Ida Ida y vuelta

<input type="text"/> Indica el lugar de recogida	<input type="text"/> Indica el destino	<input type="text"/> 12/04/2022	<input type="text"/> 12:00	<input type="text"/> 1	<input type="button" value="Buscar"/>
--	--	---------------------------------	----------------------------	------------------------	---------------------------------------

Seguimiento de vuelos
El conductor está atento a tu vuelo y te espera si se retrasa

Un solo precio
El precio se confirma por adelantado, sin cargos extra ni necesidad de llevar efectivo

Una apuesta segura
Trabajamos con conductores profesionales y ofrecemos atención al cliente todos los días, las 24 horas

Subsección de Reserva de traslado.

Así como el anterior, con la finalidad de otorgar seguridad al pasajero sobre cómo funciona el servicio de taxi por reserva, se le brinda mayor información en forma de gráficos detallados y amigables para así captar una mejor retentiva de la persona y persuadir de tomar este servicio de taxis en su próximo viaje.

Reservar un traslado para el aeropuerto ahora es más fácil



Subsección de Taxis para el aeropuerto

Debido a que los viajes no siempre se hacen por turismo o por buscar nuevas experiencias en nuevos lugares, se proponen servicios de taxi acoplados a necesidades de cada persona, ya sea viajes de negocio, viajes de turismo, viajes de visita o lo que se vaya necesitando. Estas opciones agregan mayor valor y confianza al cliente para tomar este tipo de servicios que se ofrecen en la página de Booking.

Taxis para el aeropuerto, viajes como viajes

[1-3 pasajeros](#) [4-7 pasajeros](#) [Todos los taxis](#)

Estándar
Skoda Octavia o similar

- 3 pasajeros
- 2 maletas de medida estándar
- ✓ Servicio de bienvenida incluido
- ✓ Cancelación gratis

[Buscar](#)

Executive
Mercedes-Benz Clase E o similar

- 3 pasajeros
- 2 maletas de medida estándar
- ✓ Servicio de bienvenida incluido
- ✓ Cancelación gratis

[Buscar](#)

Monovolumen
Peugeot 5008 o similar

- 5 pasajeros
- 5 maletas de medida estándar
- ✓ Servicio de bienvenida incluido
- ✓ Cancelación gratis

[Buscar](#)

Monovolumen executive
Mercedes-Benz Clase V o similar

- 6 pasajeros
- 6 maletas de medida estándar
- ✓ Servicio de bienvenida incluido
- ✓ Cancelación gratis

[Buscar](#)

Monovolumen grande
Ford Tourneo o similar

- 7 pasajeros
- 7 maletas de medida estándar
- ✓ Servicio de bienvenida incluido
- ✓ Cancelación gratis

[Buscar](#)

Subsección de más información para el usuario

Siempre existen dudas frente a la toma de decisiones y para ayudar a esclarecerlas, el servicio de taxis comprende una sección de documentación y foros donde el cliente puede llegar a solucionar sus inquietudes.

Más información sobre nuestro servicio de taxis para el aeropuerto Echa un vistazo a las preguntas más frecuentes en nuestra página de ayuda	¿Qué pasa si el avión llega antes o se retrasa? ▼ ¿Qué incluye el precio? ▼ ¿Cómo pago? ▼ ¿Puedo anular mi reserva? ▼
--	--

La diferentes subsecciones de la sección de “Taxis” comprende las mismas observaciones UX antes hechas en la sección de “alojamiento” y la sección de “Renta de Coches”.

FOOTER

Esta sección está presente en cada una de las diferentes páginas que conforman el sitio web, es una de las más importantes para encontrar documentación o información más detallada y correspondiente a los servicios que ofrece la página de Booking.com y que por razones estéticas no se muestran en primera forma entre el diseño de las secciones de Booking.

De la misma manera el Footer comprende una vista clara de las empresas y alianzas que poseen; así como ayudas significativas al cliente, como versiones de Booking para Negocios, afiliaciones, versiones Móviles de la plataforma Booking, gestiones de reservas, atención al cliente e incluso una sección claramente destinada para suscribirse a los beneficios de Booking.

Se debe tener en cuenta que hay varias partes en cada una de las diferentes secciones del sitio web que solo son accesibles una vez se tiene un usuario registrado en la página. Por lo que, se hace hincapié en la suscripción del usuario.

The screenshot shows the footer area of the Booking.com website. At the top, there's a call-to-action for a newsletter: "¡Ahorra tiempo y dinero! Regístrate y te enviaremos las mejores ofertas para ti". Below it is a form with an "E-mail" input field and a "¡Suscríbete!" button. A link "Envíame un enlace para descargar la app de Booking.com GRATIS!" is also present. A "Registra tu alojamiento" button is located below the newsletter form. The footer is divided into several sections:

Versión para móvil	Gestiona tus reservas	Atención al cliente	Conviértete en afiliado	Booking.com Business
Países	Casas	Alojamientos únicos	Alquiler de coches	Preguntas frecuentes sobre el coronavirus (COVID-19)
Regiones	Apartamentos	Opiniones	Buscador de vuelos	Sobre Booking.com
Ciudades	Resorts	Artículos	Reservas en restaurantes	Atención al cliente
Zonas	Villas	Comunidades viajeras	Booking.com para Agentes de viajes	Ayuda para colaboradores
Aeropuertos	Albergues	Ofertas de temporada y para las vacaciones		Careers
Hoteles	Bed and breakfasts			Sostenibilidad
Lugares de interés	Hostales y pensiones			Centro de prensa
				Centro de recursos sobre seguridad
				Relación con inversores
				Términos y condiciones
				Litigios de colaboradores
				Cómo trabajamos
				Política de privacidad y cookies
				Contacto corporativo
				Igualamos el precio

Below the links, there's a "Acceder a la extranet" button. At the very bottom, there are copyright notices and logos for other Booking Group companies: priceline.com, KAYAK, agoda, Rentalcars.com, and OpenTable.

Algunos aspectos de la evaluación heurística de UX no se pueden dar en esta sección por su naturaleza claramente informativa, como lo es la visibilidad del estado del sistema, sin embargo otros aspectos si pueden ser claramente evaluados.

1. **Visibilidad del estado del sistema**, no es aspecto a tener en cuenta dentro de la sección del footer, puesto que aunque se encuentre partes donde acceder a la gestión de reservas y demás, corresponden más a la sección general del Header y los respectivos avisos del ícono de campana. La mayor parte de la información se da de manera demostrativa en forma de documentación y foros, por lo que no se puede interactuar más que con la lectura.
2. **Adecuación entre el sistema y el mundo real**, Se utiliza un lenguaje simple y caro basado en columnas de frases y palabras que ayudan fácilmente a distinguir un tema de interés a la persona que recurre a las ayudas.
3. **Libertad y control por parte de la persona usuaria**, cada una de las partes tiene fluidez en su navegación adelante y atrás de las consultas; en caso de guiar a secciones especiales de gestión de datos se presentarán trabas de incompletitud de formularios si es necesario.
4. **Consistencia y estándares**, esta sección no utiliza imágenes o presentación de cuadros como las otras secciones, pues es un agregado que está presente en cada una de las diferentes páginas de Booking, sin embargo por sus colores y diseño de cuadros; no desentonan dentro

de las páginas por lo que no es ajeno a ninguna de las temáticas visuales en el sitio de Booking.com.

5. **Prevención de errores**, Booking posee una buena práctica consistente a la incompletitud de formularios, en caso sin embargo de presentar peticiones a medio hacer se destina la alerta general en el ícono de campana de notificaciones en el Header.
6. **Reconocimiento antes que recuerdo**, Esta sección es muy pequeña y simple por lo que es distingible a cualquiera dentro de la página, su sencillez en la tipografía y simplificación de herramientas de consulta la hacen fácil de entender, distinguir y utilizar.
7. **Flexibilidad y eficiencia de uso**, Esta sección solo posee como acciones vinculadas a formas documentativas y partes de otras secciones de gestión.
8. **Diseño estético y minimalista**, Se trata a su vez dentro de “consistencia y estándares”, sin embargo como agregado se debe decir que el tema de esta sección no están minimal, aunque solo se trate de texto, son columnas varias de solo letras y no compromete a un estilo que aunque organizado y elegante, no es lo que se entiende por minimalista.
9. Ayuda a las personas usuarias a reconocer, diagnosticar los errores y recuperarse, No se puede mencionar de esta sección.
10. **Ayuda y documentación**, literalmente toda esta sección trata a un 80% de esto, documentación, la misma es claramente explicada y bien enfocada hacia el cliente, desde generalidades hasta detalles en el servicio y en caso de no tener suficiente claridad en algunos temas, se destinan foros y la parte de “atención al cliente” para cualquier inquietud y brevedad.

VUELOS

- Visibilidad del estado del sistema

Buena práctica: El sistema de búsqueda de vuelos en Booking nos muestra el vuelo que hemos buscado, en este caso es un vuelo de ida y vuelta para un adulto en clase económica.

The screenshot shows the Booking.com website interface for flight search. At the top, there's a navigation bar with links for 'Alojamientos', 'Vuelos' (selected), 'Alquiler de carros', 'Atracciones', and 'Taxis al aeropuerto'. Below the navigation is a search bar with dropdowns for 'Ida y vuelta', '1 adulto', and 'Económica'. The search fields show 'Bogotá (BOG)' as the departure and 'Cartagena de Indias (C...)' as the destination. The date range is set from 'mar. 12/4' to 'vie. 15/4'. A red box highlights the search bar area.

On the left, there's a sidebar with a 'Consejo: Reservar' section and a 'Filtros recomendados' section. The 'Filtros recomendados' section has checkboxes for 'Ocultar 1 escala', 'Directo', '1 escala', and '2 escalas o más'. The main content area displays two flight options:

- El mejor**: Avianca flight from BOG at 13:50 to CTG at 15:20, direct, 1h 30m, priced at \$454.437. It includes a 'Ver oferta' button.
- El más barato**: LATAM Airlines flight from BOG at 9:59 to CTG at 11:22, direct, 1h 23m, priced at \$430.034. It includes a 'Ver oferta' button.

At the bottom right, it says 'Desarrollado por KAYAK' and 'Envíanos tus comentarios'.

Buena práctica: En el momento de buscar un vuelo el resultado de la búsqueda nos muestra el mejor y el más barato.

The screenshot shows a flight search interface with two main sections highlighted by red boxes:

- El mejor** (The best):

Airline	Flight Number	Departure	Arrival	Duration	Price	
Avianca	13:50	BOG	directo	15:20 CTG	1h 30m	\$454.437
LATAM Airlines	9:59	CTG	directo	11:22 BOG	1h 23m	

 Avianca, LATAM Airlines
 \$475.750 Atrapalo \$551.719 lastminute.com +1 más
- El más barato** (The cheapest):

Airline	Flight Number	Departure	Arrival	Duration	Price	
Wingo	10:22	BOG	directo	11:51 CTG	1h 29m	\$430.034
LATAM Airlines	9:59	CTG	directo	11:22 BOG	1h 23m	

 Wingo, LATAM Airlines
 \$563.670 Kiwi.com

Both sections include a "Ver oferta" (View offer) button.

Buena práctica: En este apartado también nos muestra el precio más bajo, el mejor, el más rápido, así como también el despegue más temprano, el aterrizaje más temprano de cada una de las ciudades y el de mayor duración.

The screenshot shows a flight search interface with several highlighted sections:

- Consejo: Reservar** (Tip: Book):

Es poco probable que el precio baje en los próximos 7 días
- Precio más bajo** (\$430.034)
- El mejor** (\$454.437)
- Más rápido** (\$606.223)
- Despegue más temprano (BOG)**
- Aterrizaje más temprano (CTG)**
- Despegue más temprano (CTG)**
- Aterrizaje más temprano (BOG)**
- Mayor duración**

Other visible elements include a yellow header with departure (Bogotá) and arrival (Cartagena de Indias) fields, travel dates (mar. 12/4 to vie. 15/4), and a search button.

- Adecuación entre el sistema y el mundo real.

Mala práctica: El lenguaje que Booking.com utiliza en su sección de vuelos no va más allá de información sobre los vuelos y tips o consejos para reservar los vuelos.

Consejo: Reservar

Es poco probable que encuentres un mejor precio antes de tu viaje. ⓘ

808 de 1538 | RESTABLECER

Filtros recomendados

- Ocultar 1 escala
- Escalas**
 - Directo \$475.750
 - 1 escala \$530.760
 - 2 escalas o ... \$1.441.783
- Cambios flexibles**
 - Sin tasas por cambios
- Horarios**
 - Despegue de Bogotá (BOG)
mar. 5:00 — 23:59
 - Despegue de Cartagena de Indias (CTG)
vie. 5:00 — 23:00

	18:15 BOG	19:45 CTG	1h 30m	\$475.750 Atrapalo
Avianca	directo			\$475.750
LATAM Airlines	6:03 CTG	7:26 BOG	1h 23m	Atrapalo
				Ver oferta
Avianca	20:10 BOG	21:40 CTG	1h 30m	\$475.750
LATAM Airlines	6:03 CTG	7:26 BOG	1h 23m	Atrapalo
				Ver oferta
LATAM Airlines	13:12 BOG	14:38 CTG	1h 26m	\$485.730
LATAM Airlines	6:03 CTG	7:26 BOG	1h 23m	LATAM Airlines
				Ver oferta
LATAM Airlines	8:41 BOG	10:06 CTG	1h 25m	\$500.740
LATAM Airlines	6:03 CTG	7:26 BOG	1h 23m	LATAM Airlines
				Ver oferta
	12:41	14:07	1h 26m	

- Libertad y control por parte de la persona usuaria.

Buena práctica: En esta parte el usuario tiene opción de restablecer los filtros que haya realizado para la búsqueda del vuelo deseado.

Consejo: Reservar

Es poco probable que encuentres un mejor precio antes de tu viaje. ⓘ

808 de 1538 | RESTABLECER

Filtros recomendados

- Ocultar 1 escala

	18:15 BOG	19:45 CTG	1h 30m	\$475.750 Atrapalo
Avianca	directo			\$475.750
LATAM Airlines	6:03 CTG	7:26 BOG	1h 23m	Atrapalo
				Ver oferta
Avianca	20:10 BOG	21:40 CTG	1h 30m	

- Consistencia y estándares.

Buena práctica: Existe coherencia dentro del apartado de vuelos de la plataforma de Booking.com lo cual le permite al usuario entender las acciones básicas de esta sección.

The screenshot shows the Booking.com website interface for flight search. At the top, there are navigation links for 'Alojamientos', 'Vuelos' (selected), 'Alquiler de carros', 'Atracciones', and 'Taxis al aeropuerto'. Below the header, the search parameters are set to 'Ida y vuelta', '1 adulto', and 'Económica'. The search results show four flight options:

- Flight 1:** Avianca, 18:15 BOG - 19:45 CTG, \$475.750. LATAM Airlines is also listed as an alternative. A trapalo link is available.
- Flight 2:** Avianca, 20:10 BOG - 21:40 CTG, \$475.750. LATAM Airlines is also listed as an alternative. A trapalo link is available.
- Flight 3:** LATAM Airlines, 13:12 BOG - 14:38 CTG, \$485.730. LATAM Airlines is also listed as an alternative. A trapalo link is available.
- Flight 4:** LATAM Airlines, 8:41 BOG - 10:06 CTG, \$500.740. LATAM Airlines is also listed as an alternative. A trapalo link is available.

On the left side, there are filters for 'Reservar', '808 de 1538', 'REESTABLECER', 'Filtros recomendados', 'Ocultar 1 escala', 'Escalas' (with 'Directo' checked), '1 escala', '2 escalas o ...', 'Cambios flexibles' (with 'Sin tasas por cambios' checked), and 'Horarios' (with sliders for departure and arrival times).

- Prevención de errores.

Buena Práctica: La herramienta que permite elegir las fechas de los vuelos no deja escoger días que ya han transcurrido en modo de prevención a que el usuario elija una fecha que ya no es válida para su vuelo.

Booking.com

Alojamientos Vuelos Alquiler de coches Atracciones Taxis al aeropuerto

Ida y vuelta 1 adulto Turista Bogotá (BOG) 11/04/2022 vie. 15/4

Comparar Booking.com con todas | ninguno

Consejo Compra
Es poco probable que encuentres una oferta mejor antes de tu fecha de viaje. ⓘ

291 de 620 RESTABLECER

Filtros recomendados
 Ocultar 1 escala

Escalas
 Directo \$ 410379
 1 escala \$ 465927
 2 escalas o más

Cambios flexibles

Fechas exactas

Fechas flexibles +/-

Fin de semana flexible

Mes flexible

abril 2022

L	M	M	J	V	S	D
					1	2
4	5	6	7	8	9	10

mayo 2022

L	M	M	J	V	S	D
					1	
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

desde \$ 201259 desde \$ 265477 desde \$ 393914 Precios estimados para vuelos de ida y vuelta

el mas barato

VIVA Viva Air Colombia	19:30 BOG	directo	20:59 CTG	1h 29m	\$ 410379 KAYAK Mix
LATAM Airlines Viva Air Colombia, LATAM Airlines	5:02 CTG	directo	6:25 BOG	1h 23m	Ver oferta
\$ 449577 mytrip.com \$ 488825 eDreams +5 más					

- Reconocimiento antes que recuerdo.

Booking.com

Alojamientos

Vuelos

Alquiler de coches

Atracciones

Taxis al aeropuerto

Ida y vuelta

1 adulto

Turista

Bogotá (BOG)

Cartagena de Indias (C...

lun. 11/4

vie. 15/4



Comparar Booking.com con

todas | ninguna

Avianca

eDreams

Opozo

Consejo
Compra



Es poco probable que
encuentres una oferta mejor
antes de tu fecha de viaje. ⓘ

291 de 620

RESTABLECER

Filtros
recomendados

Ocultar 1 escala

Escalas

- Directo \$ 410379
- 1 escala \$ 465927
- 2 escalas o más

Cambios flexibles

Sin tasas por cambios

Horarios

Despegue de Bogotá (BOG)
lun. 13:30 23:30

Despegue de
Cartagena de Indias (CTG)
vie. 5:00 23:00

Precio más bajo

\$ 410379

El mejor ⓘ

\$ 482277

Menor duración

\$ 806083

Más opciones

El mejor



Viva Air
Colombia

19:30

BOG

20:59

CTG

1h 29m

\$ 482277

mytrip.com

Ver oferta

El más barato



Viva Air
Colombia

19:30

BOG

20:59

CTG

1h 29m

\$ 410379

KAYAK Mix

Ver oferta



LATAM Airlines

5:02

CTG

6:25

BOG

1h 23m

Viva Air Colombia, LATAM Airlines

19:30

BOG

20:59

CTG

1h 29m

\$ 489200

Viva Air Colombia

Ver oferta



Viva Air

19:30

BOG

20:59

CTG

1h 29m

\$ 508927 eDreams \$ 508927 Opozo +6 más

Ver oferta