

Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas



Ciclo: Cuarto

Curso: IHC y Tecnología móviles

Facultad: Ingeniería

Sección: 4018

Docente: Silvia Adelma Campos Benites

Nombre del Startup: VitalTech

Nombre de la plataforma: VitaliQ

Challenge-3

Auditoría

Integrantes:

Cárdenas Hidalgo Gabriela Paz

Leguia Sobia, Sebastian Rodrigo

Mamani Vilva, Alan Jaivi

Perez Ponseca, Cristian Jesus

Vargas Arraiza, Ricardo Andrés

2025-02

UX Heuristics & Principles Evaluation
Usability – Inclusive Design – Information Architecture

CARRERA : Ingeniería de Sistemas de Información / Ingeniería de Software
CURSO : IHC y Tecnologías Móviles
PROFESORES : Todos
AUDITOR : Grupo 2 - Cárdenas Hidalgo Gabriela Paz, Leguía Sobia Sebastian Rodrigo, Mamani Vilva Alan Jaivi, Perez Ponseca Cristian Jesus, Vargas Arraiza Ricardo Andrés.
CLIENTE : Grupo 5 - Aquino Aquino Jeffrey David , Mauricio Silva Ghiou Justinn , Rebaza Rueda Sebastian Rodrigo , Villanueva Malpartida Antony Joe , Vite Celis Rodrigo Matias

NOTA: Los contenidos de este formato (en color plomo) son referidos a un sitio web de ejemplo. Use este formato como referencia de la estructura que tiene que ser entregada y elimine el contenido en plomo. Coloque su contenido con color azul.

SITE o APP A EVALUAR:

FinexIA

TAREAS A EVALUAR:

El alcance de esta evaluación incluye la revisión de la usabilidad de las siguientes tareas:

1. Navegar por las distintas secciones de la web y móvil para verificar si existen íconos o mensajes informativos que orienten al usuario.
2. Ejecutar la acción distintas acciones del sistema y observar si se brinda retroalimentación al usuario.
3. Revisar la posición de los botones en diferentes pantallas para comprobar si mantiene una estructura coherente.
4. Evaluar la navegación entre pantallas para detectar pasos innecesarios o flujos confusos que afecten la eficiencia del usuario.

ESCALA DE SEVERIDAD:

Los errores serán puntuados tomando en cuenta la siguiente escala de severidad

Nivel	Descripción
1	Problema superficial: puede ser fácilmente superado por el usuario ó ocurre con muy poca frecuencia. No necesita ser arreglado a no ser que exista disponibilidad de tiempo.
2	Problema menor: puede ocurrir un poco más frecuentemente o es un poco más difícil de superar para el usuario. Se le debería asignar una prioridad baja resolverlo de cara al siguiente reléase
3	Problema mayor: ocurre frecuentemente o los usuarios no son capaces de resolverlos. Es importante que sean corregidos y se les debe asignar una prioridad alta.
4	Problema muy grave: un error de gran impacto que impide al usuario continuar con el uso de la herramienta. Es imperativo que sea corregido antes del lanzamiento.

TABLA RESUMEN:

#	Problema	Escala de severidad	Heurística/Principio violada(o)
1	No existe pantalla de confirmación después de crear la cuenta. (HU 01-Registro de usuario)	3	Usability: Visibilidad del estado del sistema y prevención de errores.
2	El acceso por huella no está disponible desde la pantalla inicial ni explica requisitos/fallback; el acceso “rápido” queda ambiguo. (HU 02-Inicio con huella)	2	Consistencia y estándares, Control y libertad, Ayuda/Documentación.
3	El flujo no muestra reglas/fortaleza de contraseña ni mensajes de error claros al establecer la nueva. (HU 03-Recuperar contraseña)	2	Prevención de errores, Diagnóstico y recuperación.

4	Faltan reglas visibles (longitud, solo números, intentos) y retroalimentación de error al cambiar/crear PIN.	2	Prevención de errores, Visibilidad del estado.
5	En formularios de gasto el botón dice “Ahorrar” (copiado de ahorros) en lugar de Guardar/Añadir, lo que induce a error.	3	Consistencia y estándares, Prevención de errores, Correspondencia con el mundo real.
6	Falta un icono de información entre las secciones	2	Ayuda y Documentación
7	No indica que la acción “Ahorrar” se haya completado	3	Visibilidad del estado del sistema
8	El botón de “Chatbot” y “Análisis con IA” está debajo de la información del Perfil, lo cual lo hace irrelevante.	2	Consistencia y estándares
9	El botón de “Eliminar cuenta” no verifica si se completo la acción	4	Visibilidad del estado del sistema y Prevención de Errores
10	No hay configuración visible del umbral ni vista de confirmación de la regla; difícil verificar condición. (HU 10 – Alertas de saldo bajo)	2	Control y libertad, Visibilidad del estado.
11	El “ChatBot” se comporta como soporte; no usa datos financieros del usuario para consejos personalizados. (HU 11 – Chatbot financiero)	2	Correspondencia sistema-mundo, Consistencia (promesa vs comportamiento)
12	No se muestra gestión de recordatorios (frecuencia, canal, hora) en una vista dedicada; solo notificaciones genéricas. (HU 12 – Recordatorios automáticos)	2	Control y libertad, flexibilidad y eficiencia.
13	Modal “Nueva categoría” no permite icono/color ni validación de nombre duplicado. (HU 13 – Personalizar categorías)	2	Prevención de errores, Consistencia y estándares.
14	Sin validación visible de formato de teléfono/correo ni confirmación granular de cambios. (HU 14 – Editar perfil)	2	Prevención de errores, Visibilidad del estado.

15	Toggle “Activar tema oscuro” sin vista de resultado en los mockups ni ajuste de contraste/ilustraciones. (HU 15 – Modo oscuro)	2	Visibilidad del estado , Consistencia visual/Accesibilidad.
16	Texto legal extenso y copy denso ; falta opción de exportar datos /entender consecuencias con claridad. (HU 16 – Eliminar cuenta)	2	Ayuda y documentación clara, Prevención de errores .
17	Filtros (fecha/categoría) no persisten entre vistas (Buscar/Calendario/Transacciones); re-trabajo del usuario. (HU 17 – Filtrar transacciones)	2	Eficiencia de uso , Consistencia entre vistas
18	No se observa flujo de exportar a PDF/Excel ni confirmación/descarga en UI. (HU 18 – Exportar reportes)	3	Visibilidad del estado , Control y libertad
19	No se ve configuración del presupuesto ni del umbral (por ejemplo, 90%) que dispara el aviso	3	Control y libertad , Prevención de errores
20	No se identifica una vista de auditoría de acciones (fecha, hora, tipo); difícil rastrear cambios.	2	Encontrabilidad (IA), Visibilidad del estado.

DESCRIPCIÓN DE PROBLEMAS:

PROBLEMA #1: No hay un control que permita regresar a la tienda durante el trámite de compra

Severidad: 3

Heurística violada: Usabilidad - Libertad y control del usuario

Problema:

Al momento de ingresar nuestros datos, no podemos regresar a la tienda en caso así lo. Una vez el cliente pase al trámite de compra, en caso de que este quiera regresar a la tienda, no hay un botón que lo envíe al inicio de la web, lo cual nos obliga a efectuar el trámite y al momento de elegir más productos, realizar otro, incrementándose así la cantidad de esfuerzo del usuario.

(Incluir además una captura de pantalla ilustrando el problema).

Recomendación:

La más práctica es que al momento en que queramos realizar dicho trámite, el navegador lo abra en una ventana aparte para no perder los cambios realizados en nuestro carrito de compras.

PROBLEMA #6: Falta un icono de información entre las secciones

Severidad:2

Heurística violada: Ayuda y Documentación

Problema:

Durante la navegación por las distintas secciones de la aplicación (tanto móvil como web), el usuario no cuenta con elementos informativos que le indiquen el propósito o las acciones disponibles en cada sección.

Esto genera confusión y suposiciones, especialmente en módulos como “Cobros”, “Transacciones” o “Billeteras”, donde no es evidente qué tipo de información se puede consultar o modificar.

NOMBRE	FECHA	ORDENES / TIPO	CANTIDAD	ESTADO	ACCIÓN
Galería de Gadgets LTD Inv: MGL524874	14 Apr 2022 at 8:00 PM	20	\$420.84	Pendiente	...
Suscripción Figma Inv: MGL524250	12 Apr 2022 at 8:00 PM	01	\$244.80	Pagado	...
Jack Dawson Eric Inv: MGL524874	12 Apr 2022 at 9:00 AM	02	\$200.00	No Pagado	...
Suscripción UHUT Inv: MGL524140	24 Mar 2022 at 8:00 PM	01	\$84.00	Pagado	...
Citi Bank Ltd. Inv: MGL524245	10 Mar 2022 at 8:00 PM	Retiro	\$420.84	Pendiente	...
Transacción Bitcoin Inv: MGL524254	08 Mar 2022 at 8:00 PM	Tecnología	\$400.11	Pendiente	...
Suscripción Netflix Inv: MGL524487	02 Mar 2022 at 7:00 PM	01	\$420.84	Pagado	...
Sajid Rahman Inv: MGL524598	01 Mar 2022 at 8:00 PM	Retiro	\$500.10	Pagado	...

Ejemplo de sección “Cobros”

Recomendación

Incluir un ícono “i” de información o una breve descripción contextual en cada sección, para agilizar el entendimiento del usuario en su navegación.

PROBLEMA #7: Falta de confirmación tras ejecutar la acción “Ahorrar”

Severidad: 3 (Grave)

Heurística violada: 1. Visibilidad del estado del sistema

Problema:

Al presionar la acción “Ahorrar”, la aplicación no muestra ningún mensaje o cambio visual que indique que la acción fue completada con éxito. El usuario no tiene certeza de si el ahorro fue registrado o si ocurrió un error.



El botón “Ahorrar” no genera ningún feedback visual ni notificación posterior a la acción.

Recomendación

Implementar un mensaje de confirmación como “Tu ahorro se registró correctamente” o un indicador visual temporal, como un check verde o un cambio de color en el botón. Esto refuerza la confianza y mejora la comprensión del estado del sistema.

PROBLEMA #8: Inconsistencia en la ubicación del botón “Chat”

Severidad: 2 (Moderado)

Heurística violada: 4. Consistencia y estándares

Problema:

En algunas pantallas, el botón “ChatBot” y “Análisis con IA” aparece en posiciones distintas respecto a la sección “Perfil”, lo que rompe la coherencia de la interfaz. Esto puede confundir al usuario, ya que los patrones de ubicación cambian entre pantallas.



En la sección “Perfil”, el botón “ChatBot” y “Análisis con IA” se encuentra debajo de la configuración respectiva no correspondiente a “Perfil”.

Recomendación

Estandarizar la posición del botón “ChatBot” y “Análisis con IA” en todas las vistas. Mantener una estructura de navegación uniforme y en los lugares correctos facilita el reconocimiento.

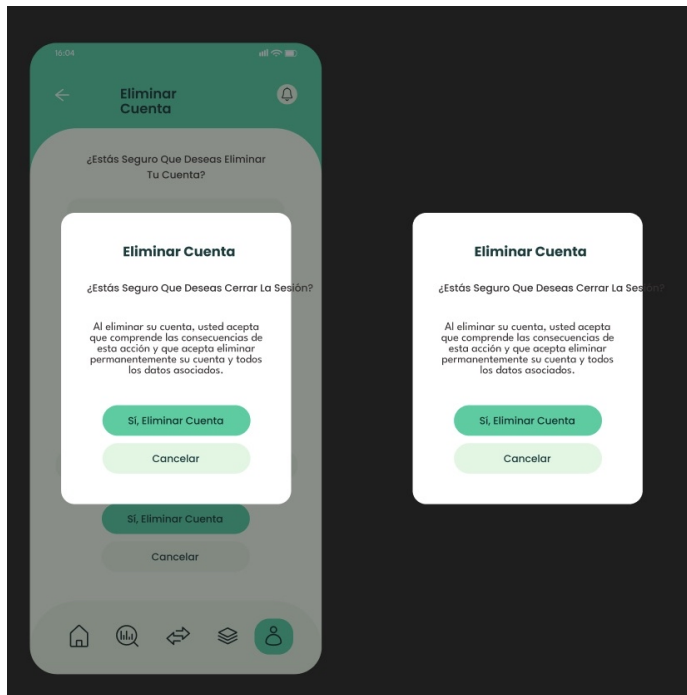
PROBLEMA #9: El botón “Eliminar cuenta” no verifica la acción ni confirma su resultado

Severidad: 4 (Crítico)

Heurísticas violadas: 1. Visibilidad del estado del sistema / 5. Prevención de errores

Problema:

Al presionar el botón “Eliminar cuenta”, el sistema no solicita confirmación ni muestra un mensaje que indique si la cuenta fue efectivamente eliminada. Esto representa un riesgo alto de pérdida accidental de información.



No aparece ventana emergente ni mensaje de confirmación posterior a la acción.

Recomendación

Al Implementar un mensaje de confirmación previo, “¿Estás seguro que deseas cerrar la sesión?”, mostrar un mensaje final de éxito o error de la acción. Además, usar un color de advertencia (rojo) para reforzar la importancia de la acción.