**Análisis heurísticas de Nielsen:**

**Latam**

**1º Visibilidad del estado del sistema**

La página no presenta ningún tipo confirmación visual al apretar el botón de buscar vuelos luego de ingresar las direcciones de origen y destino. Lo que en conexiones lentas puede provocar que no se sepa si se envió o no la información.

Para sus demases pantallas presenta indicadores de “Cargando” o “Ruedita girando luego de presionar botón” o “Tickets” para señalar que la información se registro y el sistema la está procesando.

Cumple parcialmente esta heurística.

→

**2º Coincidencia del sistema con el mundo real**

Se usan demasiadas jergas en ingles sin explicarlos como “Tarifa Economy”, “Check in o check out”, “Booking”, etc. No presenta muchos conceptos en lenguaje español, pudiendo hacerlo lo cual podría llegar a ser no entendido por un usuario que no acostumbra a comprar pasajes de avión.

No cumple esta heurística.

→

**3. Dale al usuario el control y la libertad**

Cumple teniendo en todas sus pantallas/páginas formas de cancelar la acción actual que se está efectuando, sin embargo, al avanzar no permite volver atrás, lo que quita la libertad de poder volver atrás en caso de haberse arrepentido en una fecha o en un asiento, lo que implica volver a empezar de nuevo.

Cumple parcialmente esta heurística.

→

**4. Consistencia y estándares**

La interfaz de usuario es consistente. Con una paleta de colores definida y se entiende que un botón es un botón y un menú es un menú, es consistente con los textos que ocupa cada elemento de la interfaz.

→

Cumple esta heurística.

**5. Prevención de errores**

Existe prevención de errores, la plataforma no permite por ejemplo elegir asientos que ya estén ocupados o fijar las fechas en fechas que ya pasaron, posee restricciones para el ingreso de datos escritos.

→

Cumple esta heurística.

**6. Reconocer en lugar de recordar**

La interfaz ayuda con la tarea de no recordar, presentando por ejemplo la información de lo elegido actualmente en la parte superior, calendarios desplegables en vez de tener que ingresar la fecha a mano.

→

Cumple esta heurística.

**7. Flexibilidad y eficiencia de uso**

Se da la posibilidad de registrarse si se desea, lo que permite registrar los datos personales del usuario y preferencias, lo que permite que el usuario logueado en la plataforma pueda comprar saltándose pasos como los de dar su información o selección de preferencias, lo que permite ser más eficiente en su uso si se desea.

→

Cumple esta heurística.

**8. Estética y diseño minimalista**

La página tiene demasiados elementos innecesarios en varias secciones del proceso, popups incomodos de publicidad o páginas completas ofreciendo otros servicios que no aportan al proceso de compra, lo cual llega a distraer y dificulta el uso.

No cumple esta heurística.

→

**9. Ayuda al usuario a reconocer, diagnosticar y recuperarse de los errores**

Solo se detecto un error al usar la página, que fue que no hubiesen vuelos diponibles, esto fue mostrado correctamente y de forma entendible, no como un codigo de error, solicitando probar con otras fechas.

Cumple esta heurística.

→

**10. Ayuda y documentación**

La página no cuenta con documentación de como llevar el proceso de compra, o no fue encontrado de una forma visible dentro de la página, tampoco indica como se deben seleccionar los asientos a través de la imagen presentada, presenta un centro de ayuda, relacionado a solucionar dudas respecto a los viajes o sus reglas, pero nada relacionado a el como realizar el proceso de compra.

No cumple esta heurística.

→

**Resumen:**

**5 heurísticas cumplidas totalmente**

**3 heurísticas no cumplidas**

**2 heurísticas cumplidas parcialmente**

**Sky Airlines**

**1º Visibilidad del estado del sistema**

La página presenta confirmaciones visuales al efectuar acciones en cualquier parte del proceso, sea indicadores que está cargando la información, o de ingreso de datos, lo cual señala y da la seguridad que la información se registró y el sistema la está procesando.

Cumple esta heurística.

→

**2º Coincidencia del sistema con el mundo real**

No usa demasiadas jergas en inglés y cuando ocupa una incluye alguna descripción de su significado. Presenta ayuda para llegar a ser no entendido por un usuario que no acostumbra a comprar pasajes de avión.

Cumple esta heurística.

→

**3. Dale al usuario el control y la libertad**

Cumple teniendo en todas sus pantallas/páginas formas de cancelar la acción actual que se está efectuando, permite volver atrás en cualquier momento de la compra o modificar datos anteriormente ingresados a través de botones “atrás” o usando el menú que se despliega con información en la parte superior, lo que efectivamente da más control y libertad al usuario

Cumple esta heurística.

→

**4. Consistencia y estándares**

La interfaz de usuario es consistente. Con una paleta de colores definida y se entiende que un botón es un botón y un menú es un menú, es consistente con los textos que ocupa cada elemento de la interfaz.

→

Cumple esta heurística.

**5. Prevención de errores**

Existe prevención de errores, la plataforma no permite por ejemplo elegir asientos que ya estén ocupados o fijar las fechas en fechas que ya pasaron, posee restricciones para el ingreso de datos escritos. También desplego las condiciones que se deben cumpir para elegir un determinado tipo de asiento, lo que ayuda al usuario a no equivocarse al comprar.

Cumple esta heurística.

→

**6. Reconocer en lugar de recordar**

La interfaz ayuda con la tarea de no recordar, presentando por ejemplo la información de lo elegido actualmente en la parte superior, calendarios desplegables en vez de tener que ingresar la fecha a mano.

→

Cumple esta heurística.

**7. Flexibilidad y eficiencia de uso**

Se da la posibilidad de registrarse si se desea, lo que permite registrar los datos personales del usuario y preferencias, lo que permite que el usuario logueado en la plataforma pueda comprar saltándose pasos como los de dar su información o selección de preferencias, lo que permite ser más eficiente en su uso si se desea.

→

Cumple esta heurística.

**8. Estética y diseño minimalista**

La página es minimalista, se enfoca netamente en el proceso de compra lo cual es positivo para los usuarios, solo posee una sección en la cual ofrece servicios adicionales, la cual no toma casi espacio de la pantalla y tampoco es el foco principal, lo cual no distrae de lo principal.

Cumple esta heurística.

→

**9. Ayuda al usuario a reconocer, diagnosticar y recuperarse de los errores**

La aplicación detecto un error al usar la página, que fue que no hubiesen vuelos diponibles, esto fue mostrado correctamente y de forma entendible, no como un codigo de error, solicitando probar con otras fechas. No se encontraron más errores.

Cumple esta heurística.

→

**10. Ayuda y documentación**

La página no cuenta con documentación de cómo llevar el proceso de compra, o no fue encontrado de una forma visible dentro de la página, tampoco indica como se deben seleccionar los asientos a través de la imagen presentada, presenta un centro de ayuda, relacionado a solucionar dudas respecto a los viajes o sus reglas, pero nada relacionado a el como realizar el proceso de compra.

No cumple esta heurística.

→

**Resumen:**

**9 heurísticas cumplidas totalmente**

**1 heurísticas no cumplidas**

**Jetsmart**

**1º Visibilidad del estado del sistema**

La página presenta confirmaciones visuales al efectuar acciones en cualquier parte del proceso, sea indicadores que está cargando la información, o de ingreso de datos, lo cual señala y da la seguridad que la información se registró y el sistema la está procesando.

Cumple esta heurística.

→

**2º Coincidencia del sistema con el mundo real**

No usa demasiadas jergas en inglés y cuando ocupa una incluye alguna descripción de su significado. Presenta ayuda para llegar a ser no entendido por un usuario que no acostumbra a comprar pasajes de avión.

Cumple esta heurística.

→

**3. Dale al usuario el control y la libertad**

Cumple teniendo en todas sus pantallas/páginas formas de cancelar la acción actual que se está efectuando, sin embargo, al avanzar no permite volver atrás, lo que quita la libertad de poder volver atrás en caso de haberse arrepentido en una fecha o en un asiento, lo que implica volver a empezar de nuevo.

Cumple parcialmente esta heurística.

→

**4. Consistencia y estándares**

La interfaz de usuario es consistente. Con una paleta de colores definida y se entiende que un botón es un botón y un menú es un menú, es consistente con los textos que ocupa cada elemento de la interfaz.

→

Cumple esta heurística.

**5. Prevención de errores**

Existe prevención de errores, la plataforma no permite por ejemplo elegir asientos que ya estén ocupados o fijar las fechas en fechas que ya pasaron, posee restricciones para el ingreso de datos escritos.

→

Cumple esta heurística.

**6. Reconocer en lugar de recordar**

La interfaz ayuda con la tarea de no recordar, presentando por ejemplo la información de lo elegido actualmente en la parte superior, calendarios desplegables en vez de tener que ingresar la fecha a mano.

→

Cumple esta heurística.

**7. Flexibilidad y eficiencia de uso**

Se da la posibilidad de registrarse si se desea, lo que permite registrar los datos personales del usuario y preferencias, lo que permite que el usuario logueado en la plataforma pueda comprar saltándose pasos como los de dar su información o selección de preferencias, lo que permite ser más eficiente en su uso si se desea.

→

Cumple esta heurística.

**8. Estética y diseño minimalista**

La página tiene demasiados elementos innecesarios en varias secciones del proceso, popups incomodos de publicidad o páginas completas ofreciendo otros servicios que no aportan al proceso de compra, lo cual llega a distraer y dificulta el uso.

No cumple esta heurística.

→

**9. Ayuda al usuario a reconocer, diagnosticar y recuperarse de los errores**

Se probo una opcion en la que no hubiesen vuelos diponibles, esto fue mostrado correctamente y de forma entendible, no como un codigo de error, solicitando probar con otras fechas. También al faltar ingresar un dato mostro efectivamente que faltaba de forma entendible.

Cumple esta heurística.

→

**10. Ayuda y documentación**

La página no cuenta con documentación de cómo llevar el proceso de compra, o no fue encontrado de una forma visible dentro de la página, tampoco indica como se deben seleccionar los asientos a través de la imagen presentada, no presenta un centro de ayuda o preguntas frecuentes.

No cumple esta heurística.

→

**Resumen:**

**7 heurísticas cumplidas totalmente**

**2 heurística no cumplidas**

**1 heurística cumplidas parcialmente**