



Informe de Diseño de Experiencia de Usuario

Análisis según las 10 Heurísticas de Nielsen

Sitio web analizado Despegar.com

Fecha 07. 05. 18

Integrantes Javiera Missana
Ignacio Oliva
M^aJesús Ossandón
Gonzalo Rojas
M^aCarolina Tapia

e[ad]

ESCUELA DE ARQUITECTURA Y DISEÑO
Pontificia Universidad Católica de Valparaíso

Índice

<i>Añadir opciones de accesibilidad para personas con visibilidad reducida ayudará a que más público pueda usar el sistema.</i>	<i>Página 4.</i>
<i>Añadir un servicio de asistencia en línea puede ser más efectivo que mandar un correo electrónico o buscar en un FAQ.</i>	<i>Páginas 5 - 6.</i>
<i>Añadir una sección de reclamos es crucial para el feedback de los usuarios a una empresa.</i>	<i>Páginas 7 - 8 .</i>
<i>Habilitar una opción rápida y simple para guardar mis favoritos sin realizar más de una acción en el sitio.</i>	<i>Página 9.</i>
<i>Añadir una selección del idioma dentro del mismo sitio (y que sea encontrable) en vez de tener que acceder a otros idiomas por afuera (ej: Google).</i>	<i>Página 10.</i>
<i>Replantear la jerarquización de información sobre políticas de privacidad.</i>	<i>Página 11.</i>
<i>No crear anuncios de spam (Ofertas de viaje) en pleno proceso de compra.</i>	<i>Página 12.</i>
<i>Eliminar publicidades innecesarias del inicio que saturan el sitio de información.</i>	<i>Páginas 13 - 14.</i>
<i>Evaluación en Tablas Heurísticas</i>	<i>Páginas 15 - 18.</i>
<i>Gráfico Promedio Conclusiones</i>	<i>Página 19.</i>

Introducción

El siguiente informe muestra el análisis del sitio web “www.despegar.com” según las **10 heurísticas de Nielsen**, una de las metodologías de evaluación de Diseño de Experiencia de Usuario de los soportes digitales. Estas heurísticas son criterios de evaluación, los cuales se posicionan en una tabla y son evaluados por diversos consultores UX, en este caso cinco consultores, siendo la notación **1** un “cumple” y la notación **0** “no cumple”. Luego de realizar la evaluación en la tabla, hay conclusiones, y con esto, recomendaciones para que el sitio web cambie ciertas cosas para mejorar la experiencia de usuario de sus clientes, y con esto, aumentar sus ingresos.

Las 10 Heurísticas de Nielsen

Jakob Nielsen es una de las personas más respetadas en el ámbito mundial sobre usabilidad en la web a la hora de diseñar proyectos. Estudió 249 problemas de usabilidad y a partir de ellos diseñó lo que denominó las “reglas generales” para identificar los posibles problemas de usabilidad.

1. Visibilidad del estado del sistema: el sistema siempre debería mantener informados a los usuarios de lo que está ocurriendo, a través de retroalimentación apropiada dentro de un tiempo razonable.

2. Utilizar el lenguaje de los usuarios: el sistema debería hablar el lenguaje de los usuarios mediante palabras, frases y conceptos que sean familiares al usuario, más que con términos relacionados con el sistema. Seguir las convenciones del mundo real, haciendo que la información aparezca en un orden natural y lógico.

3. Control y libertad para el usuario: hay ocasiones en que los usuarios elegirán las funciones del sistema por error y necesitarán una “salida de emergencia” claramente marcada para dejar el estado no deseado al que accedieron, sin tener que pasar por una serie de pasos. Se deben apoyar las funciones de deshacer y rehacer.

4. Consistencia y estándares: los usuarios no deberían cuestionarse si acciones, situaciones o palabras diferentes significan en realidad la misma cosa; siga las convenciones establecidas.

5. Prevención de errores: mucho mejor que un buen diseño de mensajes de error es realizar un diseño cuidadoso que prevenga la ocurrencia de problemas.

6. Minimizar la carga de la memoria del usuario: se deben hacer visibles los objetos, acciones y opciones, El usuario no tendría que recordar la información que

se le da en una parte del proceso, para seguir adelante. Las instrucciones para el uso del sistema deben estar a la vista o ser fácilmente recuperables cuando sea necesario.

7. Flexibilidad y eficiencia de uso: la presencia de aceleradores, que no son vistos por los usuarios novatos, puede ofrecer una interacción más rápida a los usuarios expertos que la que el sistema puede proveer a los usuarios de todo tipo. Se debe permitir que los usuarios adapte el sistema para usos frecuentes.

8. Diálogos estéticos y diseño minimalista: los diálogos no deben contener información que es irrelevante o poco usada. Cada unidad extra de información en un diálogo, compite con las unidades de información relevante y disminuye su visibilidad relativa.

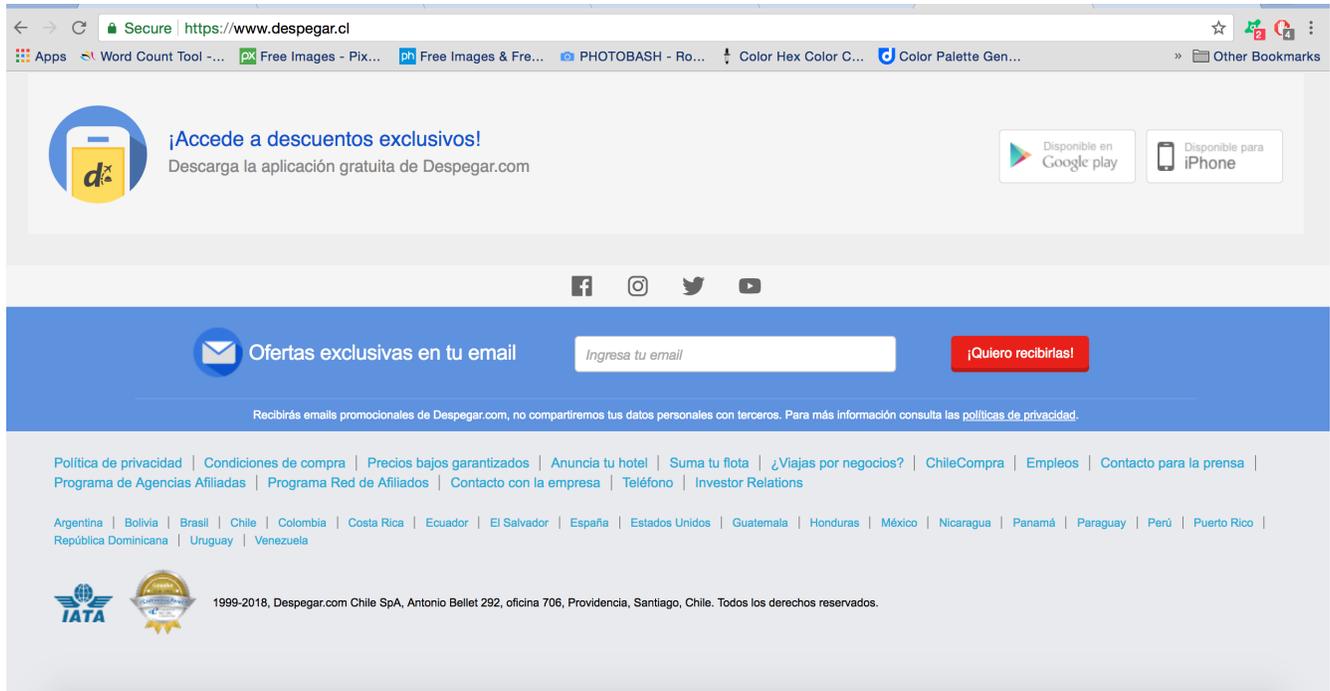
9. Ayudar a los usuarios a reconocer, diagnosticar y recuperarse de errores: los mensajes de error se deben entregar en un lenguaje claro y simple, indicando en forma precisa el problema y sugerir una solución constructiva al problema.

10. Ayuda y documentación: incluso en los casos en que el sistema pueda ser usado sin documentación, podría ser necesario ofrecer ayuda y documentación. Dicha información debería ser fácil de buscar, estar enfocada en las tareas del usuario, con una lista concreta de pasos a desarrollar y no ser demasiado extensa.

fuelle: www.braintive.com

Añadir opciones de accesibilidad para personas con visibilidad reducida ayudará a que más público pueda usar el sistema

El sitio no cuenta con opciones para que gente con visibilidad reducida pueda usarlo. No hacen presente los criterios de accesibilidad al pie de la página como se debe.



The screenshot shows the footer of the Despegar.com website. At the top of the footer is a blue banner with the text "Ofertas exclusivas en tu email" and a red button that says "¡Quiero recibirlas!". Below this is a small disclaimer: "Recibirás email promocionales de Despegar.com, no compartiremos tus datos personales con terceros. Para más información consulta las políticas de privacidad." The main body of the footer contains a list of links: "Política de privacidad", "Condiciones de compra", "Precios bajos garantizados", "Anuncia tu hotel", "Suma tu flota", "¿Viajas por negocios?", "ChileCompra", "Empleos", "Contacto para la prensa", "Programa de Agencias Afiliadas", "Programa Red de Afiliados", "Contacto con la empresa", "Teléfono", and "Investor Relations". Below these links is a list of countries: "Argentina", "Bolivia", "Brasil", "Chile", "Colombia", "Costa Rica", "Ecuador", "El Salvador", "España", "Estados Unidos", "Guatemala", "Honduras", "México", "Nicaragua", "Panamá", "Paraguay", "Perú", "Puerto Rico", "República Dominicana", "Uruguay", and "Venezuela". At the bottom left is the IATA logo, and at the bottom right is the copyright notice: "1999-2018, Despegar.com Chile SpA, Antonio Bellet 292, oficina 706, Providencia, Santiago, Chile. Todos los derechos reservados."

El pie de la página contiene opciones de idioma/países y otras opciones de servicios, además de ciertos estándares que cumplen, pero destaca la ausencia de el botón de accesibilidad.

Añadir un servicio de asistencia en línea puede ser más efectivo que mandar un correo electrónico o buscar en un FAQ

El sistema si bien contiene buena jerarquizaciones y entrega una cantidad de información que es necesaria para el usuario, en varios momentos produce colapsos en información para el usuario, a esto referimos una gran cantidad de texto que fácilmente puede ser reducida a través de íconos o infografías breves.

Si bien de cierto modo el sistema soluciona una manera en la cual presta ayuda al usuario (envío de correo electrónico y contacto telefónico) carece de un sistema que ayude más al usuario, de manera instantánea y eficaz y que se le sea cómoda y confiable a quien esté requiriendo del servicio. Si lo comparamos a páginas que prestan ese servicio en línea se nota cómo el usuario se le es más fácil de tomar la decisión respecto a una idea o una propuesta o un procedimiento.

Seguro | <https://www.despegar.cl/help>

despegar.com

Iniciar Sesión Mi Cuenta | Mi Reserva

Alojamientos | Vuelos | Paquetes | Actividades | Autos | Disney | Asistencia de viaje | Traslados | Buses | Arriendos | Cruceros

Déjanos ayudarte

Estoy por comprar

Tengo una compra reciente

Tengo dudas sobre Mi Cuenta

Ofertas exclusivas en tu email ¡Quiero recibirlos!

Recibirás emails promocionales de Despegar.com, no compartiremos tus datos personales con terceros. Para más información consulta las [políticas de privacidad](#).

[Política de privacidad](#) | [Condiciones de compra](#) | [Precios bajos garantizados](#) | [Anuncia tu hotel](#) | [Suma tu flota](#) | [¿Viajas por negocios?](#) | [ChileCompra](#) | [Empleos](#) | [Contacto para la prensa](#) | [Programa de Agencias Afiliadas](#) | [Programa Red de Afiliados](#) | [Contacto con la empresa](#) | [Teléfono](#) | [Investor Relations](#)

[Argentina](#) | [Bolivia](#) | [Brasil](#) | [Chile](#) | [Colombia](#) | [Costa Rica](#) | [Ecuador](#) | [El Salvador](#) | [España](#) | [Estados Unidos](#) | [Guatemala](#) | [Honduras](#) | [México](#) | [Nicaragua](#) | [Panamá](#) | [Paraguay](#) | [Perú](#) | [Puerto Rico](#) | [República Dominicana](#) | [Uruguay](#) | [Venezuela](#)

IATA 1999-2018. Despegar.com Chile SpA, Antonio Bellet 292, oficina 708, Providencia, Santiago, Chile. Todos los derechos reservados.

El sitio nos propone una manera de cierto modo implícita pero comprensible sobre una asistencia que puede resolver dudas pero, si pensamos un poco en la demanda que mantiene la empresa, deducimos que ésta puede llegar a tener una lenta respuesta para el usuario si llega a optar por comunicarse por uno de estos medios.

Una asistencia en línea a modo de ventana de conversación (chat) puede agilizar los procesos para los usuarios..

Déjanos ayudarte

Estoy por comprar
¿Cuáles son los medios de pago disponibles?
¿Cómo uso mi cupón de descuento?
¿Los menores pagan menos?
¿Qué son las tarifas diferenciales?
¿Qué es el modo Chanchito del Superahorro?
¿Cómo pago con Puntos Superclub?
¿Qué es una alerta de precio y cómo la configuro?
¿Qué es un traslado y cómo funciona?
Tengo dudas sobre el alquiler de autos en Despegar.com
¿Los precios indicados son en moneda local?

El sistema ofrece solución a presuntos problemas que el usuario pudiese presentar, de cierto modo el sistema intenta ponerse en el lugar del usuario con problemas al usar el servicio.

Mi tarjeta de crédito fue rechazada al momento de la compra, ¿cómo sigo?

No tengo tarjeta de crédito o no me alcanza el límite que tengo, ¿puedo usar otro medio de pago?

¿Qué pasa si luego de la compra necesito modificarla o cancelarla?

Una vez que hayas hecho la compra, puedes modificarla o cancelarla tú mismo ingresando a tu reserva desde [Mi Cuenta](#).

Ten en cuenta lo siguiente:

- En caso que tu reserva sea de vuelos, hoteles o autos, solo podrás hacer cambios con el mismo proveedor del servicio. Es decir, no podrás cambiar de aerolínea, hotel o rentadora, respectivamente.
- Puedes cancelar la reserva para todos los pasajeros o solo para algunos de ellos.
- No se permiten hacer cambios de titularidad, es decir, ceder tu reserva a otra persona (excepto que tu compra haya sido una reserva de hotel).
- Los cambios y cancelaciones están sujetos a la política del proveedor y por ese motivo algunas reservas no permiten cancelaciones o modificaciones.

¡Atención! Hacer un cambio o cancelación en tu reserva puede tener costo adicional, de acuerdo con la política establecida por el proveedor y la flexibilidad de la tarifa que elegiste. Estas restricciones son exclusivas del proveedor del servicio y Despegar.com no interviene en las penalidades o costos adicionales. En caso que quieras hacer un cambio en tu reserva, también debes considerar la diferencia de tarifa si la nueva opción tiene un costo mayor.

¿Te resultó útil la información?

Tengo una compra reciente

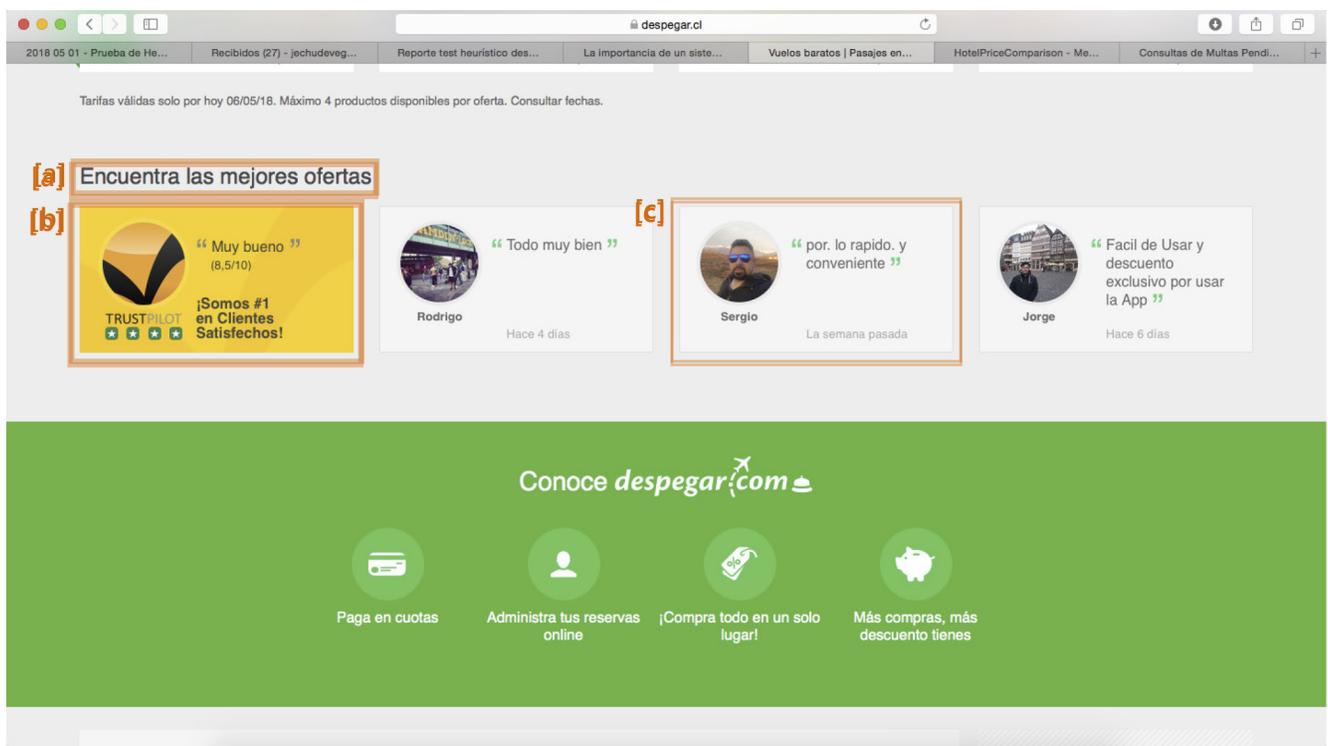
Tengo dudas sobre Mi Cuenta

Cada pestaña desprende distintas soluciones respecto a distintos problemas, esto podría reducirse a algo como más en estilo de iconografías e infografías.

Llama la atención ver cómo el sistema sin embargo pregunta al usuario si le fue útil la información

Añadir una sección de reclamos es crucial para el feedback de los usuarios a una empresa.

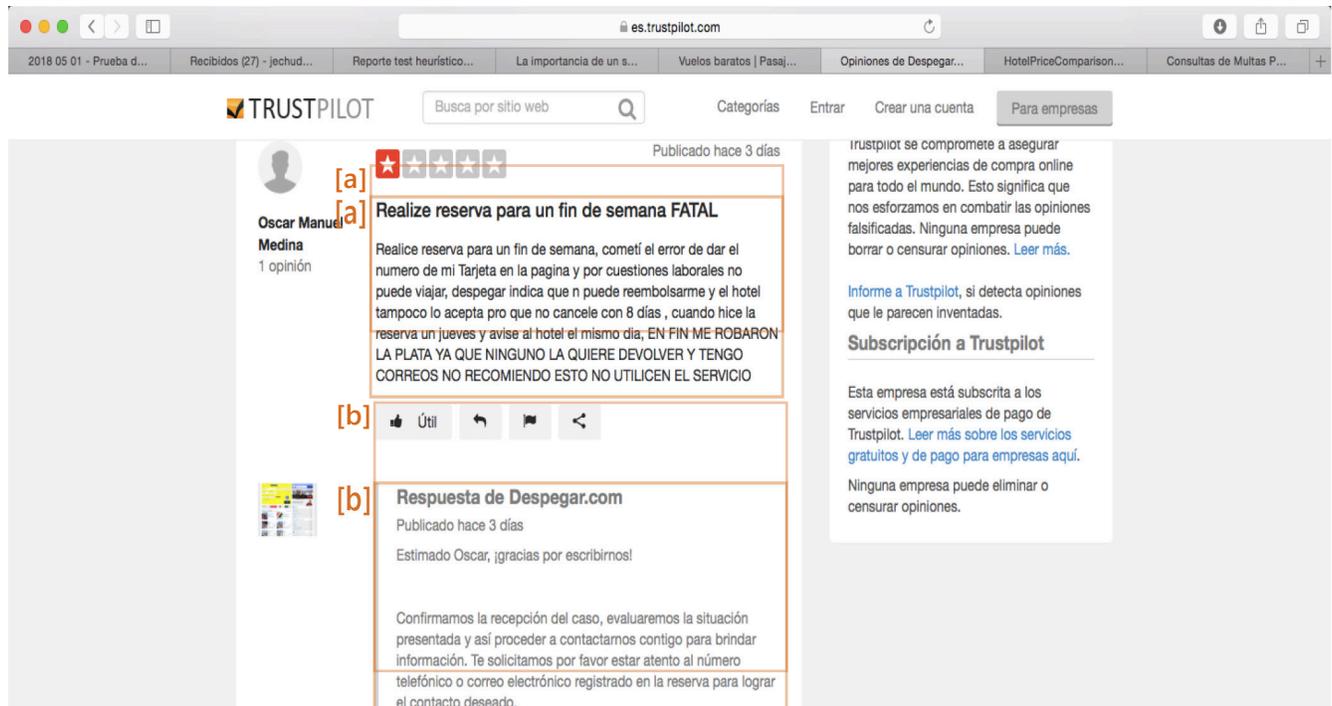
Lo más cercano que tiene el sitio a una sección de reclamos es un área al final de la página, después de las ofertas de descuento, donde aparecen comentarios positivos sobre el servicio que utilizaron. Estos se despliegan en formato rectangular, donde aparece el mensaje entre comillas, citando al usuario que escribió el comentario, el nombre del usuario, su foto en miniatura y la fecha en la que publicó el comentario. Además el sitio web lo enlaza de otro sitio web donde usuarios dejar las reseñas de distintas organizaciones, llamada "trustpilot", el sector donde aparece el ranking general de la página es clicable, y al clickear en el, se abre el sitio web <https://es.trustpilot.com/review/www.despegar.com>, donde aparecen todos los comentarios dejados sobre el servicio que ofrece el sitio de despegar.



[a] El encabezado para nombrar el despliegue de comentarios de usuarios que aparecen no se relaciona con su contenido, el título "Encuentra las mejores ofertas" se podría interpretar como un sector donde se encuentre un listado de ofertas, no la sección de comentarios.

[b] Enlace visual del sitio de ranking que informa sobre el promedio de reseñas que hay del sitio web. Es clicable, para ingresar y revisar todo tipo de comentarios que los usuarios dejan de la página. Al no ser una sección propia del sitio web de "Despegar" es impersonal para el usuario, lo ideal y más eficiente sería que el propio sitio tuviera un lugar donde dejar los comentarios de los usuarios.

[c] Espacio rectangular donde aparecen los comentarios de los usuarios, al parecer sólo los de carácter positivo, también la información del nombre del usuario, una foto en miniatura y la fecha en la cual fue escrito y publicado el comentario, para aportar credibilidad, revelando la identidad de la persona.



[a] Comentario negativo de un usuario

[b] Respuesta de la organización Despegar.com

Una de las claves para mejorar cada vez más la experiencia que tienen los usuarios al ingresar al sitio web es tener un espacio, fácilmente encontrable para las personas que ingresen, donde puedan dejar los reclamos hacia el servicio que ofrece la empresa Despegar, o directamente hacia el funcionamiento del sitio web. Esta es una forma efectiva de saber qué está pensando el usuario al otro lado de la pantalla, y los problemas que tiene al hacer uso del servicio, de esta forma se deben analizar los casos y plantear soluciones posibles.

También un espacio definido para los reclamos hace que el sitio sea más transparente con respecto a los errores de su funcionamiento, y usuarios que tengan problemas parecidos podrán saber que ellos no están cometiendo los errores, o que sus computadores no son el problema, sino que la empresa o el sitio web de ésta es el responsable; así, evitando la frustración de las personas.

El mundo actual empresarial es muy competitivo, por lo tanto es fundamental escuchar al cliente para mejorar la atención del usuario, éste se convierte en un factor clave para tener éxito y crecimiento en la organización.

Habilitar una opción rápida y simple para guardar mis favoritos sin realizar más de una acción en el sitio

Al entrar al sitio Despegar.com, muchas veces lo primero que hace el usuario antes de buscar, por ejemplo, un alojamiento, es ir a mirar los vuelos disponibles según el destino que más le interesa. Al navegar por el sitio en busca del vuelo que se adecúe a sus necesidades y disponibilidad de horario, muchas veces habrá más de una opción atractiva. El problema está en que, al querer "marcar" estas opciones para luego decidir cual es la más adecuada, no existe un botón a simple vista que permita añadir, en este caso, el vuelo, a la opción de "Favoritos" que se encuentra en "Mi Cuenta" al iniciar sesión.

Al saber como usuario que existen los "Favoritos", intuitivamente irá en busca de la opción. Si el botón no aparece a simple vista, este tendrá que realizar más de una acción para encontrarlo, presionando la opción "seleccionar" que se muestra en color rojo. Hecho esto, el sitio inmediatamente envía al usuario al formulario de compra, no encontrando así lo que busca.

Esta opción no solo no se encuentra disponible a simple vista en "Vuelos", sino que también en "Paquetes", "Actividades", "Autos", "Traslados" y "Alquileres". En cada servicio, ocurre esto de manera diferente: En "Vuelos", "Paquetes", "Autos" y "Traslados" la opción simplemente no aparece, aunque el usuario realice más de una acción para encontrarla. En "Actividades" tampoco se encuentra a simple vista, pero si el usuario presiona la que le interesa, existe la opción de añadirla a un "carrito de actividades". En "Alquileres", no existe un botón que permita realizar la acción inmediatamente, pero al seleccionar alguno, el botón de favoritos aparece inmediatamente. Y por último, en "Alojamientos", única y exclusivamente, a diferencia de los anteriores, el botón de favoritos aparece a simple vista en cada opción del servicio.

The screenshot shows a travel website interface for a Miami tour. At the top, there's a navigation bar with a 'Volver' link and the destination 'Miami, Estados Unidos'. A 'Mis actividades' button with a shopping cart icon is visible in the top right. Below the navigation, a tour description is shown: 'Excursión de 2 días por Miami con paradas libres con traslados al h...'. A 'Ver más detalle' link is present. The main content area is titled 'Seleccione fecha y cantidad de pasajeros'. It features a yellow box with the price 'USD 20' and buttons for 'Comprar' and 'Agregar'. Below this, there are fields for selecting the date and the number of passengers (Adults, Children, Babies). The 'Información general' section lists what is included (two-day ticket, guide, transport, circuit) and what is not included (tip, food and drink).

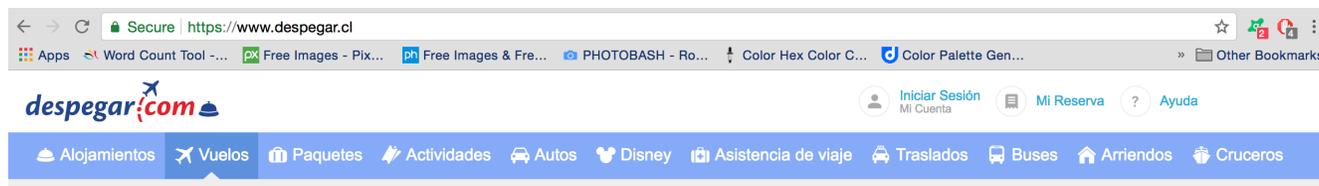
Opción de guardar las actividades que me interesan en un "carrito de actividades"

Añadir una selección del idioma dentro del mismo sitio en vez de tener que acceder a otros idiomas por afuera.

Actualmente, el sitio está disponible en el idioma del país desde donde se acceda (ej: si se está en Chile, está en español) y no existe una opción fácilmente encontrable para cambiar el idioma.



Al pie la mayoría de las páginas del sitio se encuentra un menú indistinguible del que ofrece otros servicios; al presionar la opción de distintos países, el idioma en el cual el sitio habla transforma modismos de acuerdo al país, pero no funciona como una selección de idioma.



La opción de selección de idioma podría ubicarse en la esquina superior derecha de las páginas, como suele hacerse.

Replantear una jerarquización sobre políticas de privacidad

La página nos presenta las políticas de privacidad, pero aquellas deberían tener una mayor posición o presencia en la página ya que se encuentran en la parte inferior de la página y con tipografías muy mínimas, esto si bien los usuarios no lo tienen como prioridad saberlo hasta que su privacidad misma es “violada” debiese estar siempre presente, para que ahorre problemas tanto a la empresa como al usuario en caso de que la privacidad sea violada por alguna de las dos partes, en especial la del usuario.

¿A qué número podemos llamarte?
Esa información es fundamental para que te contactemos en caso de algún imprevisto

Teléfono
 Celular Casa

Pais: Chile (56) Cod. área: 02 Número:

Manténme informado vía WhatsApp sobre detalles de mi compra, estado del vuelo y posibles cambios en mi viaje.

Lei y acepto las condiciones de compra y reglas de boleto y la Política de Privacidad y Protección de Datos Personales

Guardar mis datos para futuras compras

Comprar

El sitio podría mostrar al usuario las políticas de privacidad y entrega de datos personales antes de que empiece el “trámite” de compra del pasaje, si bien esto pudiese afectar en un bajo porcentaje la ganancia de la empresa, debiese ser así por cuestiones más éticas y para cubrir más la seguridad del usuario.



Despegar.com valora a sus usuarios y está comprometida a salvaguardar su confidencialidad. En el desempeño de dicho compromiso, Despegar.com ha desarrollado esta "Política de Privacidad y Protección de Datos Personales" o "Política de Privacidad", que describe las políticas y prácticas de Despegar.com en lo que se refiere a la recolección y divulgación de información personal en su página web.

RESPONSABLE DE LA PROTECCIÓN DE SUS DATOS PERSONALES: Despegar.com Chile S.A. con domicilio en Antonio Bellet 292, oficina 706, Providencia, Santiago Chile.

FORMA Y MEDIOS DE CONTACTO: Si tiene preguntas sobre esta Política de Privacidad y de Protección de Datos Personales, puede contactarnos en la sección de "Contáctenos" o en la siguiente dirección electrónica customerchile@despegar.com, y vía correo postal a la siguiente dirección: Antonio Bellet 292, oficina 706, Providencia, Santiago Chile.

IDENTIFICACIÓN, CONTRASEÑA DE LOS AFILIADOS Y REDES SOCIALES: Despegar le solicita elegir una identificación de usuario y una contraseña segura. Recuerde que la contraseña que escoja es de uso personal y que debe custodiaria. No la entregue o facilite a terceros, porque pone en riesgo el control de su información personal y se expone a transacciones llevadas a cabo en su nombre y sin su autorización. Por lo tanto, si por cualquier razón su contraseña llega a estar comprometida, Ud. debe de inmediato (1) cambiarla, modificando su información de registro que fue entregada a esta página, y (2) informarnos. Recuerde además que Ud. puede acceder, actualizar y corregir su información de registro en cualquier momento. A su vez, como parte de la funcionalidad del Sitio Web y para brindar una mejor experiencia personalizada, puede enlazar su cuenta con Redes Sociales de dos maneras: (i) proporcionando la información de inicio de sesión de su cuenta de Red Social a través del Sitio Web y/o la Aplicación; o (ii) permitiendo a Despegar acceder a su cuenta de Redes Sociales, según se permita en los términos y condiciones aplicables que rigen el uso que Usted hace de cada Red Social.

Usted declara que tiene derecho a revelar la información de inicio de sesión de su Red Social a Despegar y/o conceder el acceso a Despegar a su cuenta, sin que ello suponga un incumplimiento por su parte de ninguno de los términos y condiciones que rigen el uso que Usted hace de la correspondiente Red Social y sin que Despegar quede obligado a pagar ninguna tasa o a respetar ninguna limitación de uso impuesta por los proveedores externos de servicios de la Red Social. Por el hecho de conceder a Despegar acceso a cualquier Red Social, Usted entiende que Despegar accederá, hará disponible y almacenará (si procede) todos los contenidos que Usted haya proporcionado y almacenado en su Red Social para que esté disponible en el Sitio Web y/o la Aplicación, y por medio de ellos, a través de su cuenta de Red Social y de la página de perfil de dicha cuenta. A menos que se especifique lo contrario en estos Términos, todos los contenidos de Redes Sociales, si los hubiera, se considerarán contenidos de usuarios a todos los efectos de los presentes Términos. En función de las Redes Sociales que elija y con sujeción a la configuración de privacidad que haya establecido en dichas cuentas, la información de identificación personal que publique en sus Redes Sociales estará disponible en su cuenta de Despegar y a través de ella en el Sitio Web y/o la Aplicación. Debe tener en cuenta que si una Red Social deja de estar disponible, o si el proveedor externo de servicios bloquea el acceso de Despegar a dicha Red Social, los contenidos de las Redes Sociales dejarán de estar disponibles en el Sitio Web y/o la Aplicación o a través de ellos. Tenga en cuenta que su relación con los proveedores externos de servicios. Despegar no dedicará ningún esfuerzo a revisar los contenidos de cuentas de Redes Sociales por ningún motivo, incluyendo entre otros, la precisión, legalidad o no infracción, y no asume ninguna responsabilidad por ninguno de los contenidos de Redes Sociales. De esa forma, es más fácil personalizar nuestra página web según sus preferencias, conectarle con sus amigos para hablar de destinos y analizar y mejorar nuestros servicios de viajes.

AUTORIZACIÓN DE REGISTRO Y TRATAMIENTO DE LOS DATOS. FINALIDAD: Cuando Ud. cuando acepta esta Política de Privacidad, autoriza expresamente a Despegar.com, conforme al artículo 4 de la ley 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, a registrar sus datos personales en los sistemas y procesos, esencial para brindarle el mejor servicio. Con esta autorización nos permite tratar sus datos, es decir, registrarlos; transmitir sus antecedentes personales, de su cuenta bancaria y/o su tarjeta de crédito a los proveedores finales de servicios, para gestionar sus reservas y/o solicitudes de compra; a enviarle comunicaciones publicitarias, promocionales u ofertas y a recolectar datos estadísticos. Nos autoriza, además, en caso de reclamos o solicitudes efectuadas por Ud. ante alguna autoridad administrativa o judicial, a enviar a dicha autoridad antecedentes relacionados con la reserva o compra que hubiera originado el reclamo. En su calidad de miembro afiliado o usuario, Ud. tendrá la oportunidad de suministrar a Despegar información relacionada con sus hábitos de viaje, dirección para entrega de tickets, información sobre facturación de tarjetas de crédito, número de afiliación en programas de "viajero frecuente" y otra información personal de interés. Si Ud. nos suministra esa información nos ayudará a servir sus necesidades de viaje sin tener que ingresar esa información cada vez que desea utilizar nuestros servicios. Le contactaremos a través de su dirección de correo electrónico para informarle sobre servicios, promociones u ofertas o para enviarle mensajes electrónicos. Le recordamos que, en todo caso, conforme al artículo 28 B de Ley 19.496, Ud. tiene derecho a solicitar que no le enviemos más comunicaciones publicitarias. Para estos efectos en el mismo correo electrónico donde le remitamos la información, se le indica una dirección electrónica a través de la cual puede canalizar su solicitud de no envío.

MEDIOS DE OBTENCIÓN DE DATOS PERSONALES: Los datos personales que recabamos de usted, con los fines antes descritos, son recopilados de manera personal, cuando usted nos los proporciona directamente, por vía de nuestro Portal en Internet (www.despegar.com.cl), cuando ingresa sus datos o utiliza nuestros servicios en línea; cuando los proporciona de manera telefónica en nuestro centro de atención; cuando obtenemos información a través de fuentes accesibles al público; cuando los proporciona para participar en promociones, ofertas o cuando contrata con nosotros algún producto o servicio. Le hacemos presente que cuando accede a nuestro Portal en Internet recibimos información referente a sus cookies y web beacons que nos da acceso a obtener información como su tipo de navegador y sistema operativo, las páginas de Internet que ha visitado recientemente, los vínculos que recientemente ha seguido, la dirección IP de su computadora, el sitio que cerró antes de entrar a nuestro portal en Internet.

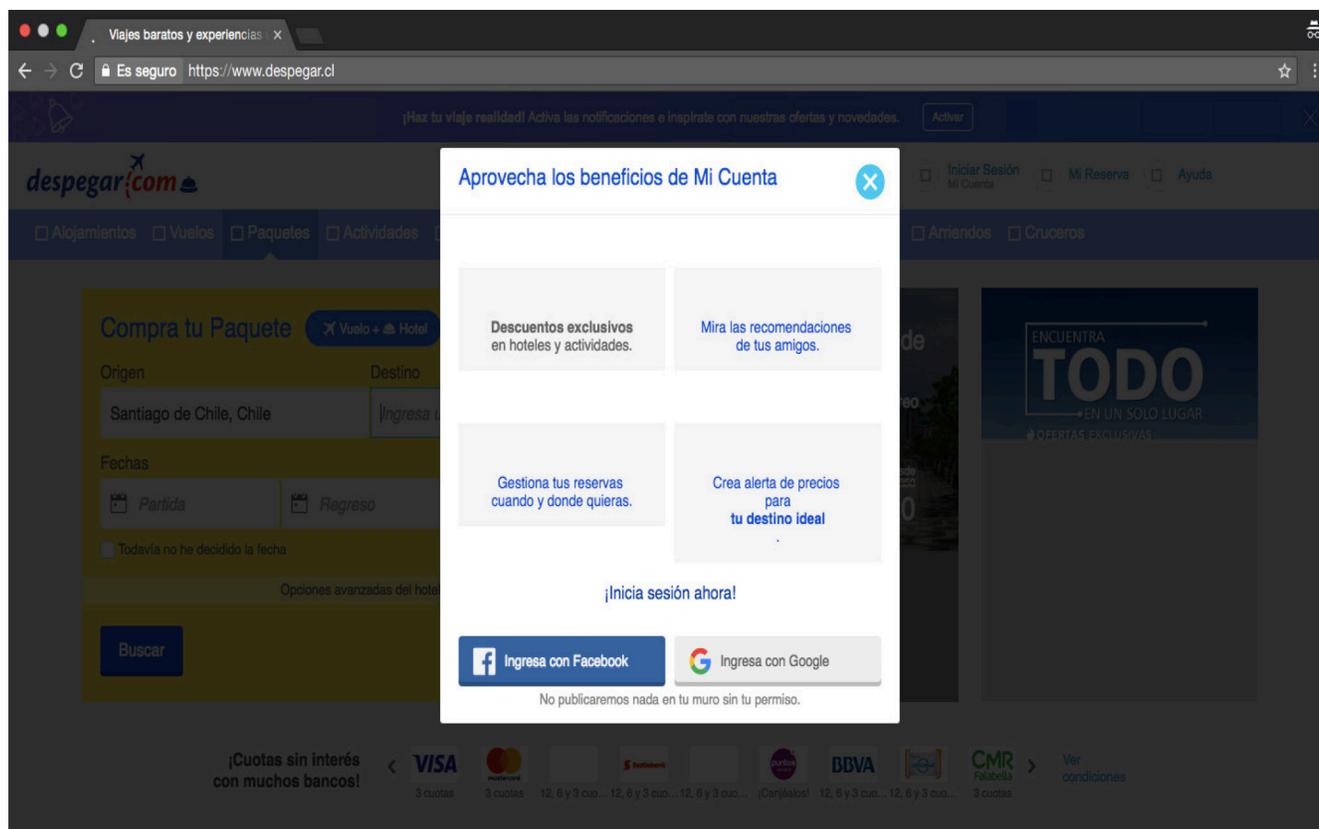
Que las políticas de privacidad no sean en pestañas ajenas a la plataforma.

No crear anuncios de spam (Ofertas de viaje) en pleno proceso de compra.

El hecho de que un sitio web recurra a ventanas emergentes a menudo en la navegación de éste significa la mayor parte del tiempo una mala experiencia para el usuario. La mayoría de las personas no encuentran un recurso agradable, sino que casi sin leer de lo que se trata lo cierran con molestia, esto hace que no se pueda navegar con tranquilidad el sitio web, generando una frustración en el usuario.

Además, el sitio ya contiene mucha información visual que corresponde a distintas ofertas y descuentos, por lo tanto, no hay una real necesidad de captar la atención del usuario forzándolos a ver algo que realmente no les interesa en la mayoría de los casos.

Al empeorar la experiencia del usuario con estas ventanas emergentes, generan una mala experiencia, y el usuario decide ingresar a otro sitio web donde no tenga estos obstáculos al navegar, ya que las ventanas bloquean el contenido que realmente se quiere ver.



Eliminar publicidades innecesarias en la página de inicio

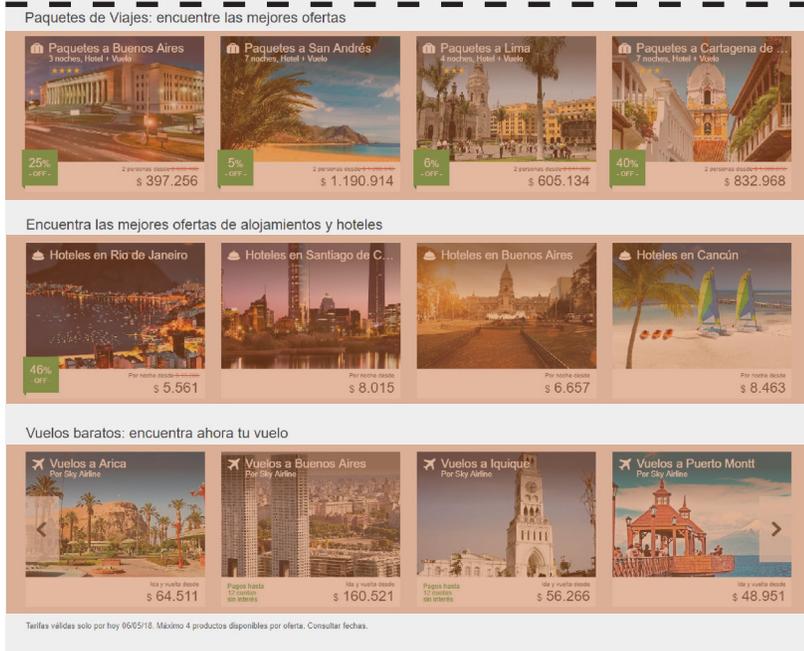
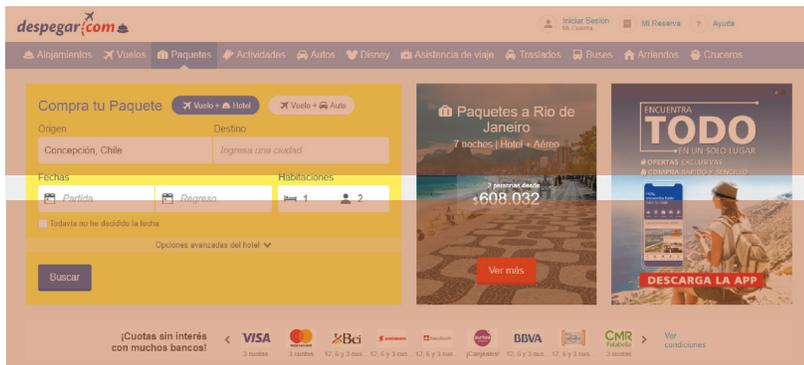
Se presenta una problemática dentro del sitio que tiene que ver con el exceso de publicidad dentro de la página de inicio. Es pertinente dejar en claro que existe información de ofertas en la página de inicio que si bien corresponde al servicio general de Despegar.com (entendiéndolo como un servicio que ofrece una experiencia completa acerca de viajes y estadías) su página principal, no es un home, sino la sección más recurrida, la de paquetes (vuelo y hotel), también existen secciones que tienen relación con otros productos, como vuelos, cruceros, arriendo de automoviles, entre otros. Entendiendo esto se determina que existe un exceso de publicidad debido a la carga visual y lo más importante a la carga innecesaria de información ya que se ofrecen productos ajenos a la sección en la cuál nos encontramos. Todo esa sobrecarga es un defecto para la página que se soluciona licuando la publicidad, que se entiende más bien como suprimir de esa página, la oferta de otros productos ajenos a la sección, dejando sólo los que le correspondan a ella.

The screenshot displays the Despegar.com homepage. At the top, there is a navigation bar with the logo and links for 'Inicio', 'Mis Reservas', and 'Ayuda'. Below this is a secondary navigation bar with categories: 'Alojamientos', 'Vuelos', 'Paquetes', 'Actividades', 'Autos', 'Disney', 'Asistencia de viaje', 'Traslados', 'Buses', 'Arriendos', and 'Cruceros'. The main content area is divided into several sections:

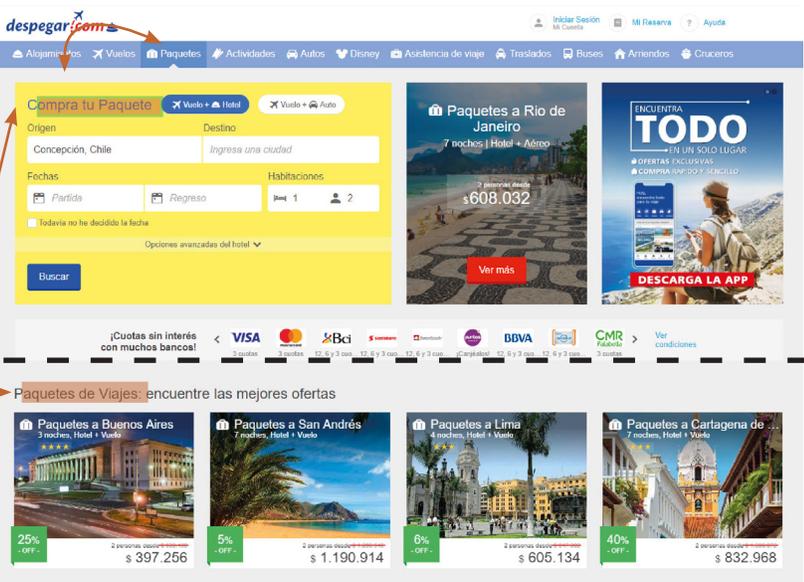
- Compra tu Paquete:** A search form for packages with fields for 'Origen' (Concepción, Chile), 'Destino' (Ingresar una ciudad), 'Fechas' (Partida, Regreso), and 'Habitaciones' (1, 2). A 'Buscar' button is at the bottom.
- Paquetes a Rio de Janeiro:** A promotional card for a 7-night package including hotel and airfare, priced at \$608,032.
- ENCUENTRA TODO EN UN SOLO LUGAR:** A banner for the mobile app, highlighting exclusive offers and a 'DESCARGA LA APP' button.
- Paquetes de Viajes:** A section titled 'encuentre las mejores ofertas' featuring four travel packages: Buenos Aires (25% off, \$397,256), San Andrés (5% off, \$1,190,914), Lima (6% off, \$605,134), and Cartagena de Indias (40% off, \$832,968).
- Encuentra las mejores ofertas de alojamientos y hoteles:** A section with four hotel offers: Rio de Janeiro (46% off, \$5,561), Santiago de Chile (\$8,015), Buenos Aires (\$6,657), and Cancún (\$8,463).
- Vuelos baratos:** A section titled 'encuentra ahora tu vuelo' with four flight offers: Arica (\$64,511), Buenos Aires (\$160,521), Iquique (\$56,266), and Puerto Montt (\$48,951).

At the bottom, there is a banner for '¡Cuentas sin interés con muchos bancos!' listing various banks and their credit terms. A footer note states: 'Tarifas válidas solo por hoy 06/05/18. Máximo 4 productos disponibles por oferta. Consultar fechas.'

(Imagen 1. Izquierda)
La página posee una sobrecarga de ofertas que no tienen correspondencia a la sección en la que se emplazan



(Imagen 2 Izquierda)
 La página posee una relación de aspecto entre ofertas y función de búsqueda desproporcionada (3:2), sin embargo, se rescata que la página se muestre por momentos, es decir en primera instancia sólo hasta la frontera demarcada.



(Imagen 3 Izquierda)
 Se recomienda el sitio con una sola fila de ofertas que correspondan a paquetes de vuelo, esto da coherencia a la página de inicio (que a la vez es una sección, la más recurrida, no un home propiamente tal) y da una relación de aspecto correcta respecto a la jerarquía que debe tener visualmente y en información.

Evaluación en Tablas Heurísticas

1. Visibilidad del estado del sistema

Visibilidad del estado del sistema	Gonzalo Rojas	Javier Missana	M ^c Carolina Tapia	M ^j Jesus Ossandón	Ignacio Oliva	Suma Total Puntos	Promedio Puntos
1 ¿El sistema me entrega información acerca de su estado actual?	1	1	1	1	1	5	1
2 ¿Sé dónde estoy? ¿Hay breadcrumbs?	1	1	1	1	1	5	1
3 ¿El sistema me muestra si hay un proceso realizándose?	1	1	1	1	1	5	1
4 ¿El sistema me avisa el estado de mi compra?	1	1	1	1	1	5	1
5 ¿El sistema permite pagar en diversos medios de pago? (tarjeta de crédito, depósito, etc.)	1	1	1	1	1	5	1
6 ¿El sistema cuenta con una versión móvil?	1	1	1	1	1	5	1
7 ¿Puedo acceder a leer las opiniones/experiencia de otros usuarios acerca del servicio que me interesa?	1	1	1	1	1	5	1
8						0	0
9						0	0
10						0	0
Subtotales	7	7	7	7	7	35	7

2. Utilizar el lenguaje de los usuarios

Utilizar el lenguaje de los usuarios	Consultor 1	Consultor 2	Consultor 3	Consultor 4	Consultor 5	Suma Total Puntos	Promedio Puntos
1 ¿El sistema utiliza un lenguaje fácil de entender?	1	1	1	1	1	5	1
2 ¿1 párrafo = 1 idea?	1	1	1	0	1	4	0,8
3 ¿Las definiciones y términos usados son fáciles de comprender?	1	1	1	1	1	5	1
4 ¿Puedo encontrar versiones en otros idiomas si lo necesito?	0	0	1	1	1	3	0,6
5 ¿El sitio posee una síntesis de la información expuesta ?	1	1	1	0	1	4	0,8
6 ¿Cuenta con una introducción para entender en qué consiste el sitio web?	0	0	0	0	0	0	0
7						0	0
8						0	0
9						0	0
10						0	0
Subtotales	4	4	5	3	5	21	4,2

3. Control y libertad de los usuarios

Control y libertad para el usuario	Consultor 1	Consultor 2	Consultor 3	Consultor 4	Consultor 5	Suma Total Puntos	Promedio Puntos
1 ¿Sé lo que estoy haciendo en todo momento?	1	1	1	1	1	5	1
2 ¿Puedo cancelar una acción si me arrepiento de hacerla?	1	1	1	1	1	5	1
3 Las políticas de privacidad, ¿son accesibles a simple vista?	0	0	1	0	0	1	0,2
4 ¿Es accesible una sección de políticas de privacidad para el usuario?	1		1	1	1	4	0,8
5 ¿Puedo guardar los destinos/servicios que me van interesando?	0	0	0	0	1	1	0,2
6 ¿Puedo crear una cuenta personal?	1	1	1	1	1	5	1
7						0	0
8						0	0
9						0	0
10						0	0
Subtotales	4	3	5	4	5	21	4,2

3. Consistencia y estándares

Consistencia y estándares	Consultor 1	Consultor 2	Consultor 3	Consultor 4	Consultor 5	Suma Total Puntos	Promedio Puntos
1 ¿Sé en todo momento que estoy en despegar.com?	1	1	1	1	1	5	1
2 ¿El sistema me anuncia cuando estoy saliendo del sitio?	0	0	0	0	0	0	0
3 ¿El sistema me recomienda plataformas externas relacionadas al servicio de aerolíneas, reservas y turístico?	0	0	0	0	0	0	0
4 ¿Puedo enterarme rápidamente de los servicios que ofrece la página?	1	1	1	1	1	5	1
5 En el área de reserva de cruceros, ¿es claro el lenguaje para definir la "duración" de ésta?	1	1	1	0	1	4	0,8
6 ¿En todo momento el sitio presenta palabras o conceptos en el idioma seleccionado?	0		1	0	1	2	0,4
7						0	0
8						0	0
9						0	0
10						0	0
Subtotales	3	3	4	2	4	16	3,2

5. Prevención de errores

Prevención de errores	Consultor 1	Consultor 2	Consultor 3	Consultor 4	Consultor 5	Suma Total Puntos	Promedio Puntos
1 ¿El sistema pregunta al usuario si está seguro de querer realizar una acción concreta antes de efectuarla?	0	0	0	0	0	0	0
2 ¿Si cometo un error de pago, el sistema me entrega alguna solución viable y eficaz?	0	0	0	0	0	0	0
3 ¿El sistema posee una función de autocompletar los nombres de las ciudades tipeadas ?	1	1	1	1	1	5	1
4 En el caso de que el día de ida y vuelta del destino no sean coherentes, ¿el sistema notifica el error antes de realizar la reserva?	1	0	1	1	1	4	0,8
5 ¿Puedo realizar una búsqueda con campos incompletos?	0		0	0	0	0	0
6						0	0
7							
8							
9							
10							
Subtotales	2	1	2	2	2	9	1,8

6. Minimizar la carga de memoria del usuario

Minimizar la carga de la memoria del usuario	Consultor 1	Consultor 2	Consultor 3	Consultor 4	Consultor 5	Suma Total Puntos	Promedio Puntos
1 ¿Las instrucciones para realizar acciones son cortas, concretas y al grano?	1	1	1	1	1	5	1
2 Una versión móvil, ¿me entrega un estado de la información más reducida y concreta?	1	1	1	1	1	5	1
3 ¿El sistema reduce la entrega de información en el proceso de compra?	1	0	1	0	0	2	0,4
4 ¿Existe información respecto a los pasos realizados y los que vienen en el proceso de compra ?	1	1	1	1	1	5	1
5 ¿Los íconos son representativos?	1		1	0	1	3	0,6
6							
7							
8							
9							
10							
Subtotales	5	3	5	3	4	20	4

7. Flexibilidad y eficiencia de uso

Flexibilidad y eficiencia de uso	Consultor 1	Consultor 2	Consultor 3	Consultor 4	Consultor 5	Suma Total Puntos	Promedio Puntos
1 ¿Puedo no estar logueado para utilizar el sistema?	1	1	1	1	1	5	1
2 ¿El sistema me permite personalización/customización?	0	0	0	0	0	0	0
3 ¿Puedo encontrar fácilmente una sección de reclamos en el sistema?	0	0	0	0	0	0	0
4 ¿El sistema me avisa personalmente (correo electrónico) sobre el estado de mi viaje y mi reserva	1	1	1	1	1	0	0
5 ¿El sistema me permite realizar acciones en pocos pasos ?	1	1	1	1	1		
6 ¿El sistema me brinda una opción para volver al inicio del sitio? Botón home	1		1	1	1		
7							
8							
9							
10							
Subtotales	4	3	4	4	4	19	3,8

8. Diálogos estéticos y diseño minimalista

Diálogos estéticos y diseño minimalista	Consultor 1	Consultor 2	Consultor 3	Consultor 4	Consultor 5	Suma Total Puntos	Promedio Puntos
1 ¿El sistema evita la sobrecarga de información gráfica?	0	0	0	0	0	0	0
2 ¿Existe iconografía?	1	1	1	1	1	5	1
3 ¿Existen infografías para la ayuda visual?	0	0	1	0	0	1	0,2
4 ¿Existe material audiovisual que me esté persuadiendo ó invitando a realizar una compra o reserva?	0	1	1	1	0	0	0
5 ¿El sitio posee una coherencia y correspondencia visual entre cada	1	1	1	1	1		
6 ¿El sistema jerarquiza su información según el objetivo principal del sitio (compra o reserva)?	1	1	1	0	1	0	0
7 ¿El sitio presenta un orden coherente al momento de mostrar las opciones de compra?	1		1	0	0		
8 ¿El sitio ofrece filtros para mejorar la búsqueda?	1		1	1	1		
9							
10							
Subtotales	5	4	7	4	4	24	4,8

9. Ayudar a los usuarios a reconocer, diagnosticar y recuperarse de los errores

Ayudar a los usuarios a reconocer, diagnosticar y recuperarse de los errores	Consultor 1	Consultor 2	Consultor 3	Consultor 4	Consultor 5	Suma Total Puntos	Promedio Puntos
1 ¿El sistema me indica cuando hay un error?	1	1	1	1	1	5	1
2 ¿El sistema indica qué error se cometió?	1	1	1	1	1	5	1
3 ¿El sistema indica cómo solucionar el error?	1	1	1	1	1	5	1
4 ¿El sistema me anuncia visualmente cuales fueron mis errores?	1	1	1	1	1	5	1
5 ¿El sistema permite retractarme de la compra y reserva del servicio?	1	1	1	1	1	5	1
6 ¿El sistema posee una cesta donde verificar mis elecciones antes de pasar al proceso de compra ?	1	1	1	1	1	5	1
7						0	0
8							
9							
10							
Subtotales	6	6	6	6	6	30	6

10. Ayuda y documentación

Ayuda y documentación	Consultor 1	Consultor 2	Consultor 3	Consultor 4	Consultor 5	Suma Total Puntos	Promedio Puntos
1 ¿Hay un buscador?	1	1	1	1	1	5	1
2 ¿La información está actualizada?	1	1	1	1	1	5	1
3 ¿El sistema es accesible para personas con visibilidad reducida?	0	0	0	0	0	0	0
4 ¿El sistema tiene un servicio de asistencia en línea?	0	0	0	0	0	0	0
5 ¿El sistema me ayuda a encontrar las mejores opciones para mi compra?	1	1	1	1	1	5	1
6 ¿Existe la opción de contactar a la empresa con facilidad ante algún inconveniente? (teléfono, correo, etc.)	1	1	1	1	1		
7 ¿El sitio brinda ayuda sobre dudas o preguntas que el usuario pueda tener?	1		1	1	1		
8							
9							
10							
Subtotales	5	4	5	5	5	24	4,8

Promedio de conclusiones

Heurísticos	Consultor 1	Consultor 2	Consultor 3	Consultor 4	Consultor 5	Suma Total Puntos	Promedio Puntos
Visibilidad del estado del sistema	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	35,0	7,0
Utilizar el lenguaje de los usuarios	4,0	4,0	5,0	3,0	5,0	21,0	4,2
Control y libertad para el usuario	4,0	3,0	5,0	4,0	5,0	21,0	4,2
Consistencia y estándares	3,0	3,0	4,0	2,0	4,0	16,0	3,2
Prevención de errores	2,0	1,0	2,0	2,0	2,0	9,0	1,8
Minimizar la carga de la memoria del usuario	5,0	3,0	5,0	3,0	4,0	20,0	4,0
Flexibilidad y eficiencia de uso	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	19,0	3,8
Diálogos estéticos y diseño minimalista	5,0	4,0	7,0	4,0	4,0	24,0	4,8
Ayudar a los usuarios a reconocer, diagnosticar y recuperarse de los errores	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	30,0	6,0
Ayuda y documentación	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	24,0	4,8

Porcentaje cumplimiento heurísticas

Porcentajes de cumplimiento de Heurísticas

