



Julián Hernández | Abril 2022



# Contenido

1 Introducción

4 Investigación

15 Diseño preliminar

22 Diseño final

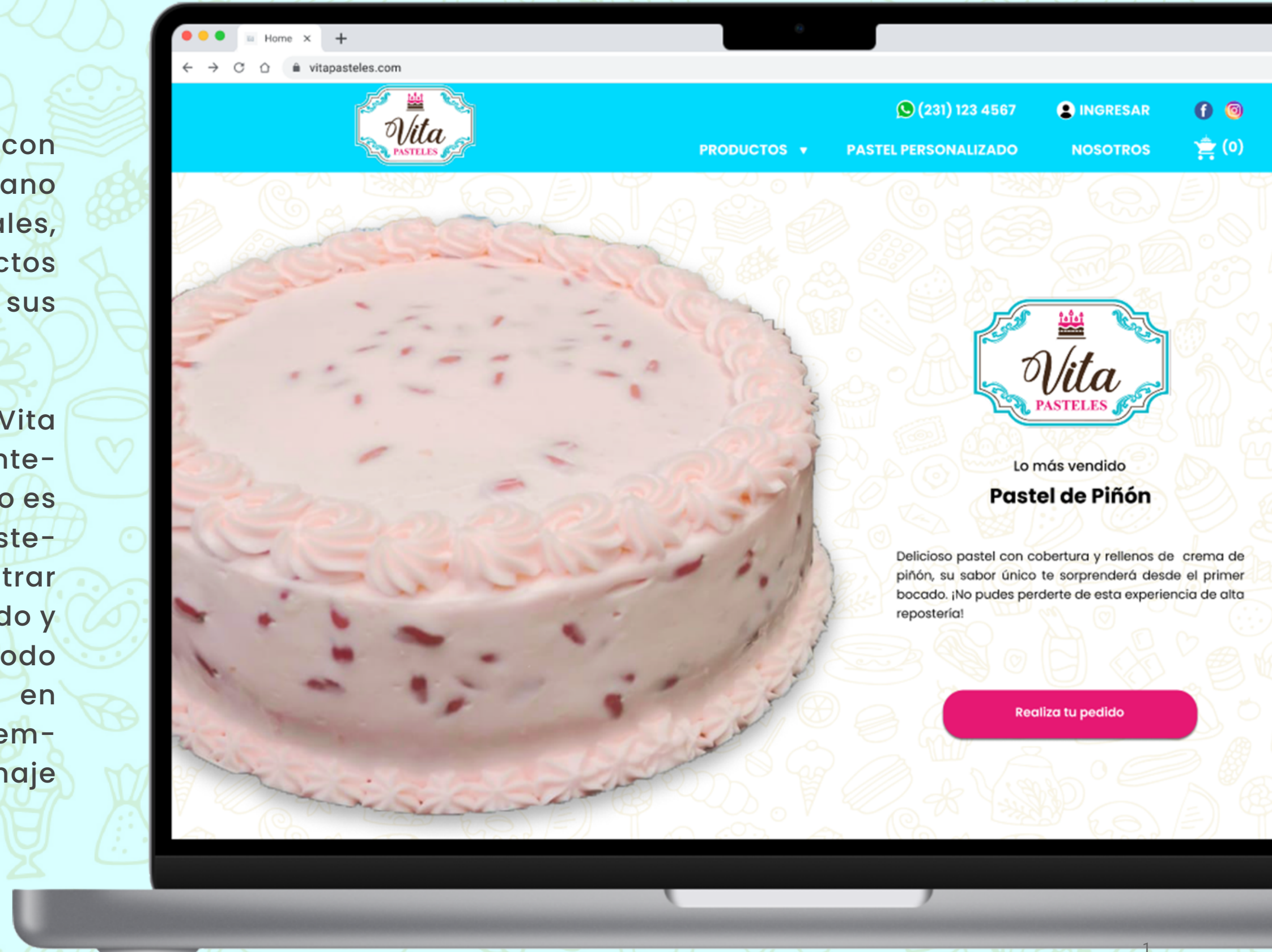
28 Conclusión



# Introducción

Vita Pasteles es una marca local poblana con miras a crecer en un futuro a corto y mediano plazo, actualmente cuentan con tres sucursales, pero la creciente demanda de sus productos generó la necesidad de una plataforma vender sus productos por medio de un sitio web.

Este proyecto es de un sitio web para la marca Vita Pasteles, a petición del cliente, el sitio debe contener fundamentalmente dos aspectos, el primero es un catálogo de sus productos, pastelería, repostería y velas, en el que los clientes puedan encontrar una descripción y un método de compra cómodo y fácil de entender, la segunda parte es un método para solicitar pasteles personalizados que en teoría no se encontrarían en el catálogo, por ejemplo, un pastel con una fotografía o algún personaje animado.



## Desafíos

- 1) Diseñar un flujo simple y minimalista que fácilmente guíe a usuario dentro del sitio web.
- 2) Elaborar un catálogo de productos que sea atractivo visualmente sin saturar el recorrido del usuario.
- 3) Realizar el diseño de un sitio web adaptativo para computadoras de escritorio y teléfonos móviles. pedidos; Pedidos tipo "Pick-Up" y pedidos para llevar a su mesa.



## Primeros pasos

Tomando un enfoque dirigido al producto, una buena idea fue realizar mis preguntas iniciales centrandome en el objetivo que el sitio web tendría, la venta de los productos "ya establecidos" y la venta de los productos "personalizados o por establecer".

¿Cuáles son las motivaciones del usuario para acceder a este website?

¿Cómo puedo hacer que el recorrido del usuario satisfaga sus necesidades?

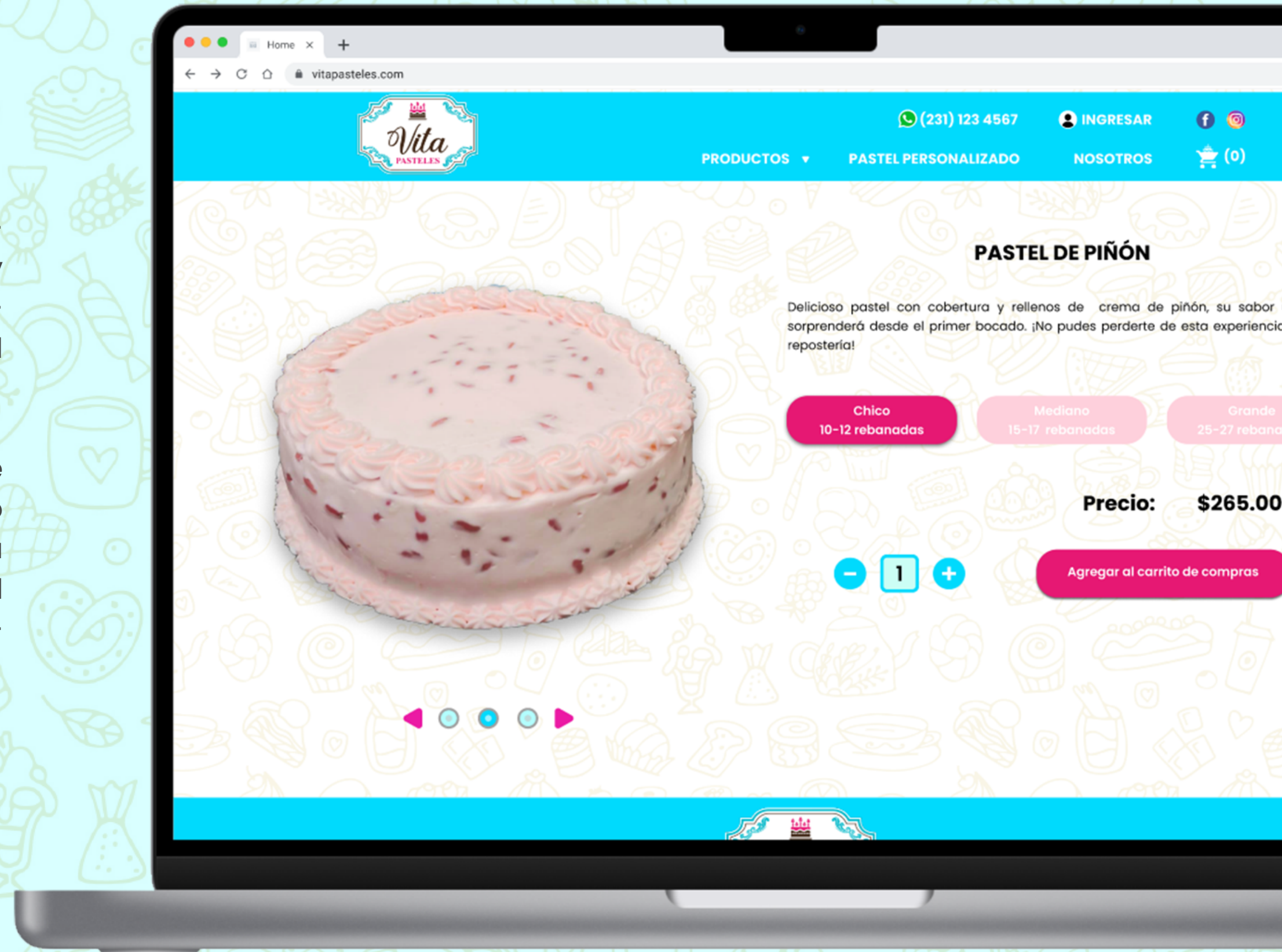
¿Cómo puede ofrecer el website Vita Pasteles valor agregado al usuario?



# Investigación

La parte de la investigación fue de vital importancia para entender al usuario, sus sentimientos y pensamientos, además de los patrones de comportamiento que generalmente tienen al utilizar el tipo de producto que estamos diseñando.

Comencé realizando una exhaustiva auditoría de competencias, para conocer a detalle el mercado actual, proseguí con una serie de entrevistas a usuarios de la empresa para la que se diseñó el producto y con esta información diseñé el recorrido del usuario, y a mis personas.





# Auditoría Competitiva

Una auditoría competitiva siempre es un buen punto para iniciar con el diseño de cualquier producto digital, pero en estos casos, dónde no existe una pauta a seguir porque es un sitio de nueva creación, es especialmente útil analizar el mercado actual, para ver qu está haciendo bien la competencia, que errores podemos evitar y que puntos podemos mejorar para tener un valor agregado en nuestro producto.

La auditoría competitiva se basó en cinco empresas que son la competencia directa de Vita Pasteles, fue muy interesante analizar a profundidad las fortalezas y las carencias de estas empresas para poder afinar cuestiones que en un principio no tenía muy claras.



|                             |   |   |   |   |   |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|
| Catalogo de los productos   | ● | ● | ● | ● | ● |
| Pedidos personalizados      | ● | ● | ● | ● | ● |
| Opción para compra en sitio | ● | ● | ● | ● | ● |
| UI moderna                  | ● | ● | ● | ● | ● |
| Descripción de productos    | ● | ● | ● | ● | ● |

**La Zarza** cuenta con sitio web con una moderna UI con colores vibrantes y llamativos para el usuario. Además de un catálogo de sus productos con descripción de los mismos, y con pedidos de pasteles personalizados, sin embargo, no permite la opción de realizar compras y/o pedidos dentro del sitio web.

**Nata** no cuenta con u website, por lo que en la auditoría de competencias, no se pudo analizar a profundidad los mismos puntos que se revisaron con sus contrapartes, sin embargo, cuenta con página en Facebook en la cual se pueden realizar pedidos y se encuentran varias fotografías de sus productos.

**Champlitte** cuenta con sitio web con una moderna UI en colores terrosos, que evocan elegancia y tradición. También cuenta con catálogo de sus productos con descripción de los mismos, y con pedidos de pasteles personalizados, se pueden realizar compras desde su sitio web o pedidos personalizados de pastel.

**Fresas Glaseadas** cuenta con sitio web con una moderna UI colorida y divertida. Sin embargo, el sitio no cuenta con catálogo de productos, en su lugar hay un enlace para descargar un PDF y abrir el catalogo con una aplicación externa, tampoco permite la compra de productos o pedidos de pasteles personalizados.

**Dauzon** cuenta con sitio web con una moderna UI colorida y divertida. Sin embargo, el sitio no cuenta con catálogo de productos, tiene un desglose del tipo de pasteles y fotografías de algunos productos, pero sin cumplir con ninguno de los principios de Gestalt. Tampoco permite realizar compras desde su sitio.

# Investigación de usuarios

Después de realizar entrevistas a algunos clientes de la pastelería para conocer su opinión al respecto de diversos temas involucrados con la pastelería, la forma de obtener el producto en cuestión, cuándo es que realizan este tipo de compras, y qué es lo que no les agrada de todo el proceso. Decidí condensar los resultados en dos personas. Martha y Hugo que son el resultado de combinar a los participantes del estudio inicial que se realizó.

1.-¿En qué ocasiones sueles comprar un pastel?

2.-¿Cuál es tu pastelería de preferencia?

3.-¿Qué es lo que mas te gusta en un pastel?

4.-¿Cuál ha sido tu peor experiencia comprando un pastel?

5.-¿Sueles realizar compras en línea? Si es así, ¿Qué tipo de productos compras de esta forma?

6.-¿Qué opinas de poder ver el catalogo de pasteles y saber qué hay en existencia antes de llegar a la pastelería?

# Mapas de empatía



## Conociendo a las personas

Como mencioné anteriormente, mis personas, se basaron en los resultados que arrojó una investigación inicial con 10 usuarios (clientes) de la pastelería para la que estoy diseñando el proyecto. Así que condensé esas respuestas según la cercanía de sus posturas y terminé construyendo a mis dos personas, Hugo y Martha.



# La persona Martha

 Martha Cruz, 28  
 Dentista  
 Ambos padres  
 Tepeaca, Pue.

## Tecnología

Uso de internet



Compras en línea



Redes sociales



Facilidad de adaptación



## Intereses:

Continuar estudiando,  
ganar experiencia laboral



## Metas

Comprar el pastel del sabor favorito de sus padres para su cumpleaños.

Realizar su pedido con envío a domicilio.

Martha es una joven dentista dedicada a su crecimiento profesional y a su familia, ella realmente no es una gran fan de los pasteles, pero le encantan las celebraciones y entiende que un pastel es necesario para realizarlas, por eso siempre se siente feliz de poder reunirse con su familia y amigos y compartir estos momentos disfrutando una rebanada de un rico pastel. Sin embargo, a veces conseguirlo es un problema, por lo que una pastelería con envíos a domicilio facilitaría las cosas para ella.

## Frustraciones

Cuando llega al local, la variedad de sabores no satisface sus necesidades

No puede realizar la compra del pastel con anticipación si no acude al local a hacer el pedido.as

La persona

# Hugo

 Hugo Bonilla, 42 Comerciante Casado + 2 hijos Tepeaca, Pue.

## Tecnología

Uso de internet



Compras en línea



Redes sociales



Facilidad de adaptación



## Intereses:

Pasar tiempo con su familia.



## Metas

Poder realizar pedidos de pasteles personalizados.

Realizar el pedido desde su hogar o lugar de empleo sin necesidad de trasladarse.

Hugo es esposo y padre, no hay nada que disfrute más que estar con su familia, cuando uno de sus hijos o su esposa cumple años, el es muy feliz al comprar un pastel para celebrar esa fecha, sin embargo. El es comerciante y su negocio depende totalmente de que el esté en su local todo el día, por eso, realizar una visita a la pastelería es un problema para el, pues cuando termina su jornada laboral, la pastelería ya está cerrada, por lo que una opción online para realizar sus pedidos especiales le ayudaría bastante.

## Frustraciones

Acudir al local de la pastelería únicamente para realizar el pedido de un pastel personalizado.

Los rangos de precios no se ajustan a su presupuesto.

## Mapas de recorrido

A partir de este punto comencé a vislumbrar con mayor claridad qué es lo que debía priorizar dentro del diseño de la UX del website vita pasteles. Las personas que generé en mi proceso tienen principalmente dos problemas a resolver, el primero sería poder realizar compras de pasteles con anticipación sin acudir a la sucursal y el segundo es realizar pedidos de pasteles personalizados desde su hogra o lugar de trabajo, por lo que centre los recorridos para cumplir estos puntos.



## MAPA DE RECCORRIDO DE LA PERSONA MARTHA

| ACCIÓN                   | BUSQUEDA DE SABORES DE PASTEL                                                                                                                                | SELECCIONAR UN SABOR                                                                                                                                                                             | CONFIRMAR EL PEDIDO DEL PASTEL                                                                                                                            | REALIZAR EL PAGO                                                                                                                          | RECOGER EL PASTEL EN LA SUCURSAL                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| LISTA DE TAREAS          | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Ingresar al sitio web</li> <li>-Inspeccionar la página de inicio</li> <li>-Ingresar en al menú de sabores</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Realizar scroll para ver todos los sabores</li> <li>-Seleccionar el sabor de su preferencia</li> <li>-Clickear en añadir al carrito de compra</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Revisar los detalles de su pedido.</li> <li>-Si la información es correcta, proceder al pago</li> </ul>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Ingresar la información de su tarjeta de crédito</li> <li>-Clickear en "realizar pago"</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Movilizarse dentro del horario de atención de de la pastelería para recoger el pastel.</li> </ul>                                                                                      |
| ADJETIVOS DE SENSACIONES | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Emocionada</li> <li>-Espectante</li> </ul>                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Satisfecha</li> <li>-Emocionada</li> </ul>                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Concentrada</li> </ul>                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Emocionada</li> </ul>                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Frustrada</li> <li>-Aliviada</li> </ul>                                                                                                                                                |
| OPORTUNIDADES DE MEJORA  | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Habilitar una barra de búsqueda.</li> <li>-Colocar el menú de en un lugar visible y fácil de distinguir</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Añadir información en tiempo real de qué sabor está disponible en la sucursal.</li> </ul>                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Opción para recordar forma de pago para que en compras posteriores el usuario pueda agilizar su compra</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Generar un comprobante de compra para que el usuario tenga certeza de su transacción</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Ofrecer al usuario la opción de seleccionar la hora en la que su pedido será recogido para darle la certeza de que cuando acuda a recogerlo, el pastel ya esté en sucursal.</li> </ul> |

## MAPA DE RECCORRIDO DE LA PERSONA HUGO

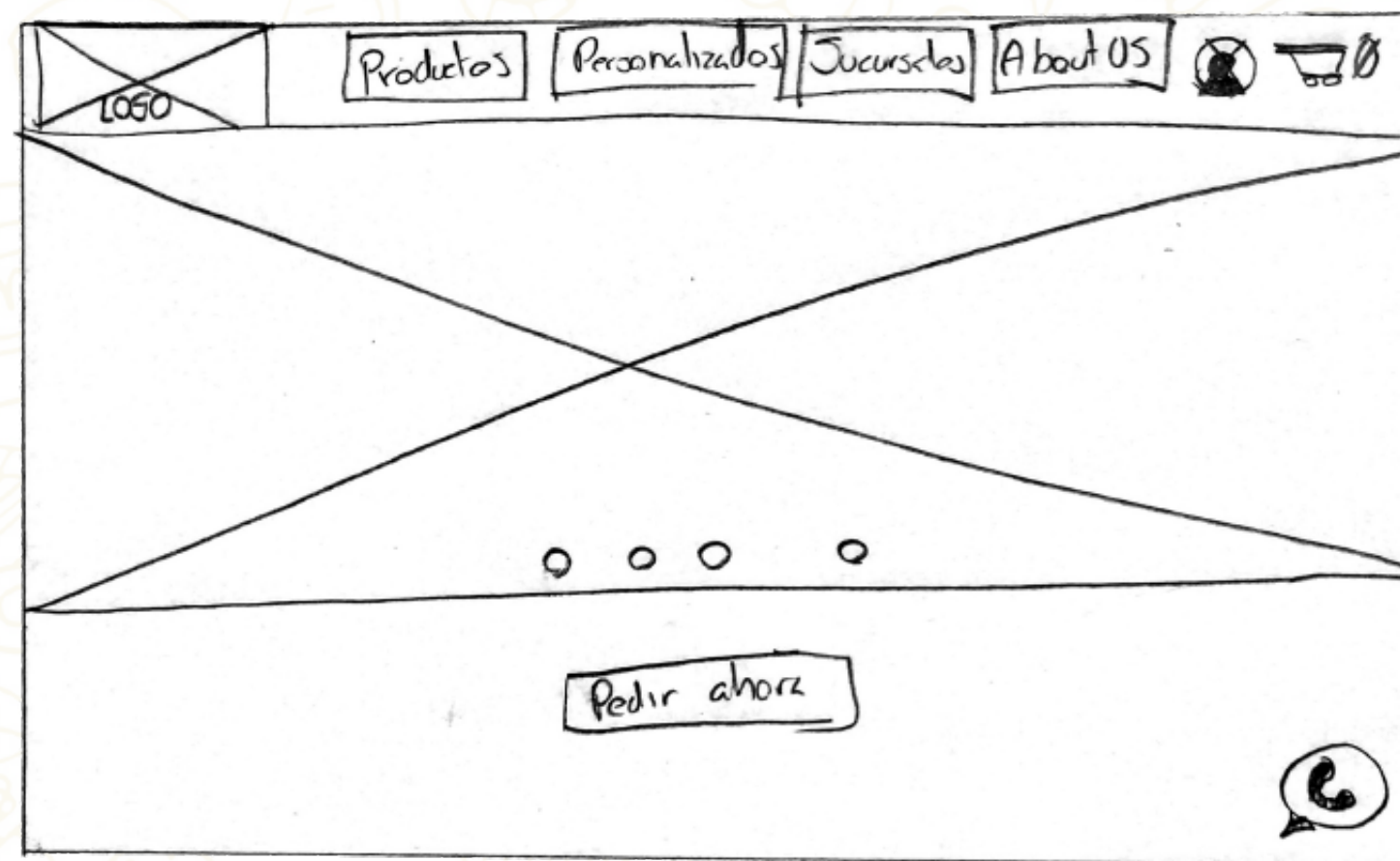
| ACCIÓN                   | BUSQUEDA DE SABORES DE PASTEL                                                                                                                                                 | SELECCIONAR OPCIÓN DE PASTEL PERSONALIZADO                                                                                                                                                                                                    | INDICAR FECHA Y HORA EN LA QUE RECOGERA SU PEDIDO                                                                                                                                                                                  | RECIBIR RESPUESTA DE LA COTIZACIÓN DEL PASTEL                                                                                                                                                                                       | REALIZAR EL PAGO                                                                                                                         |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| LISTA DE TAREAS          | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Ingresar al sitio web</li> <li>-Inspeccionar la página de inicio</li> <li>-Ingresar a la opción de pasteles personalizados</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Elegir opción pastel personalizado</li> <li>-Cargar una foto de su hijo para agregarla al pastel</li> <li>-Ingresar el nombre y edad del festejado</li> <li>-Clickear en añadir al carrito</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Ingresar la fecha en la que requiere el pastel</li> <li>-Solicitar la cotización del pastel presonalizado</li> </ul>                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Recibir al correo indicado por el usuario una cotización de su pastel</li> <li>-Realizar el pago del pastel por clickeado en un link "único" incluido en el correo de cotización</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ingresar la información de su tarjeta de crédito</li> <li>-Clickear en "realizar pago"</li> </ul> |
| ADJETIVOS DE SENSACIONES | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Emocionado</li> <li>-Abrumado</li> </ul>                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Espectante</li> <li>-Confundido</li> </ul>                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Frustrado</li> <li>-Decepcionado</li> </ul>                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Distraído</li> <li>-Frustrado</li> </ul>                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Aliviado</li> <li>-Espectante</li> </ul>                                                         |
| OPORTUNIDADES DE MEJORA  | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Incluir un botón fácil de ubicar y distinguir para la opción de pasteles personalizados</li> </ul>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Diseñar un flujo de trabajo básico y fácil de seguir para todos los usuarios de personalización</li> </ul>                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Guiar al usuario por con algún botón de ayuda o videotutorial para que pueda realizar el proceso</li> <li>-Generar la cotización por medio de algoritmo para que sea inmediata.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Generar la cotización por medio de algoritmo para que sea inmediata y el usuario pueda finalizar su compra en ese momento</li> </ul>                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Generar un comprobante de compra para que el usuario tenga certeza de su transacción</li> </ul>  |

## Diseño Preliminar

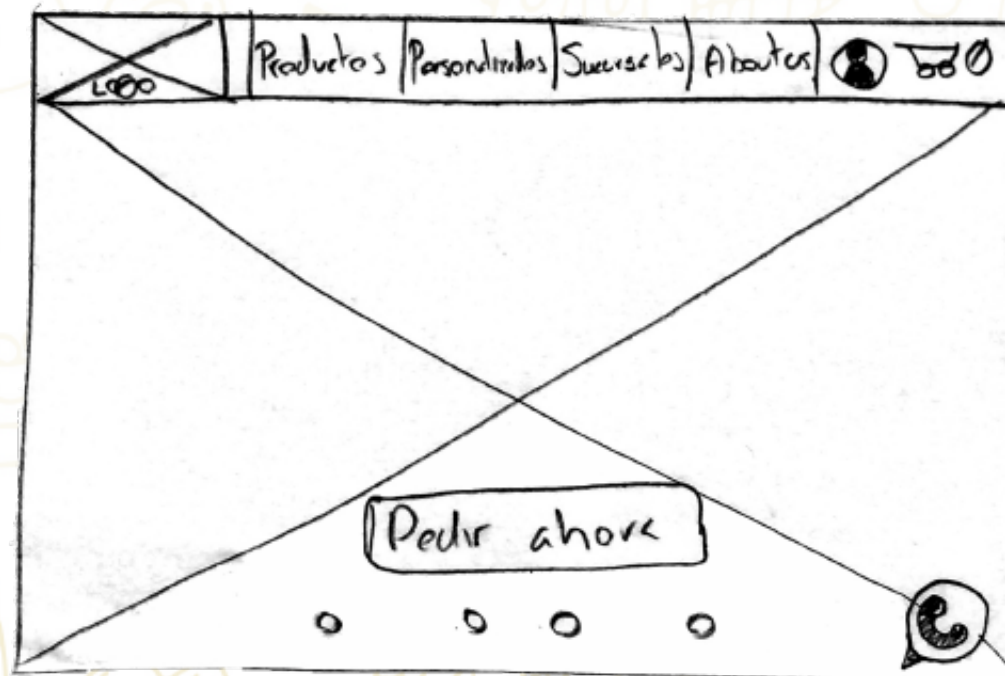
Antes de la primer prueba de usabilidad realizada para este producto, ya se tenían ideas concisas y claras al respecto de rumbo del proyecto, debido que se inicio con una investigación de usuarios, sin embargo, siempre hay detalles que mejorar y la iteración en un producto representa la efectividad al cumplir con sus objetivos y solucionar los problemas de sus usuarios.



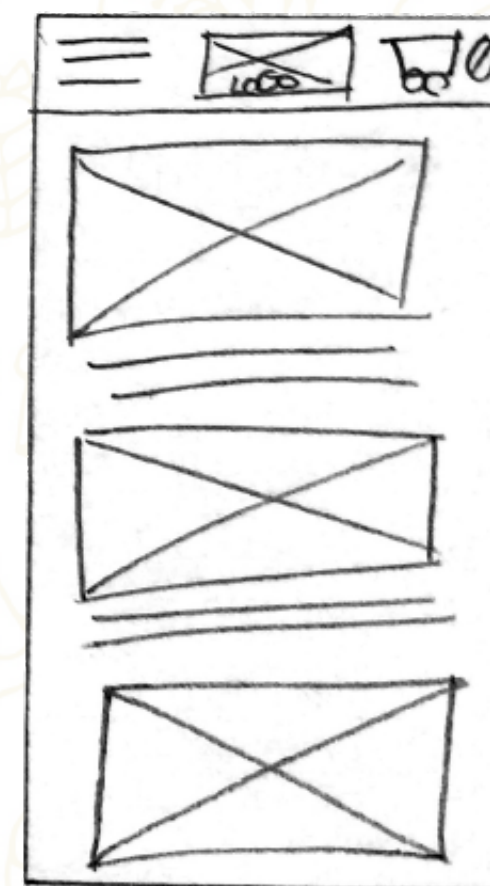
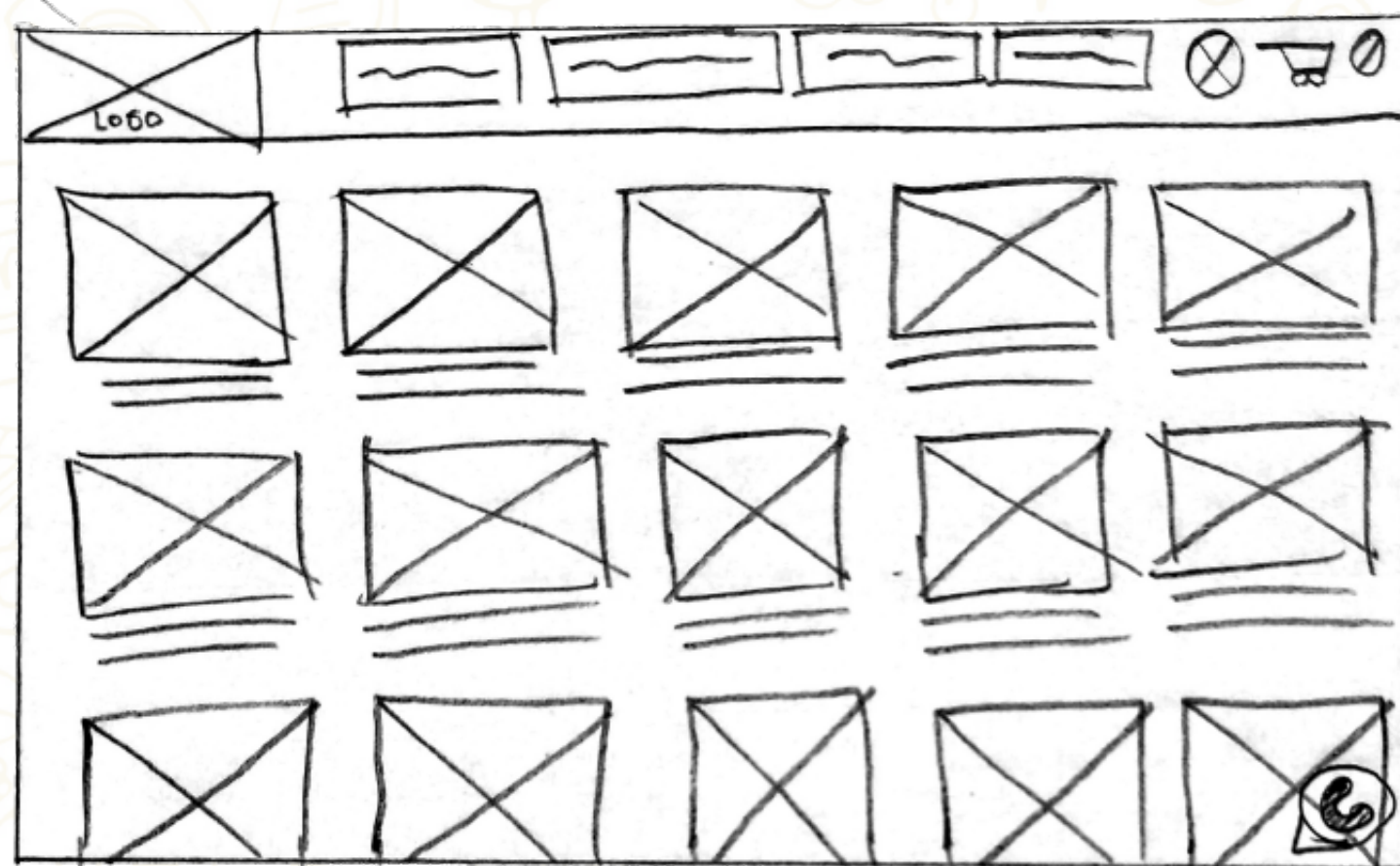
# Bocetos de wireframes



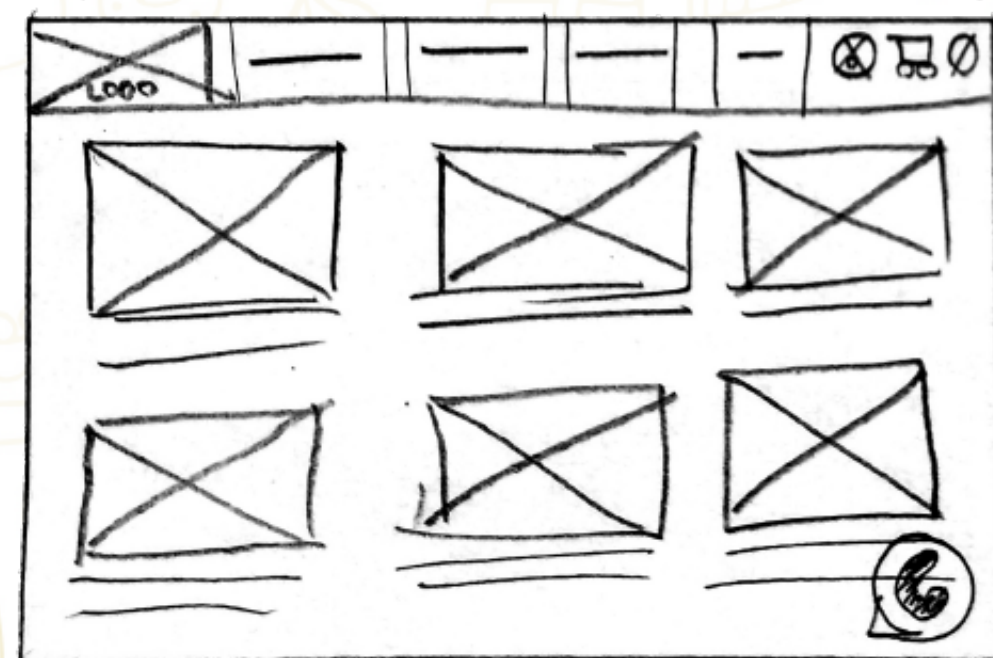
Pantalla principal de la página "Pastelería Vita"



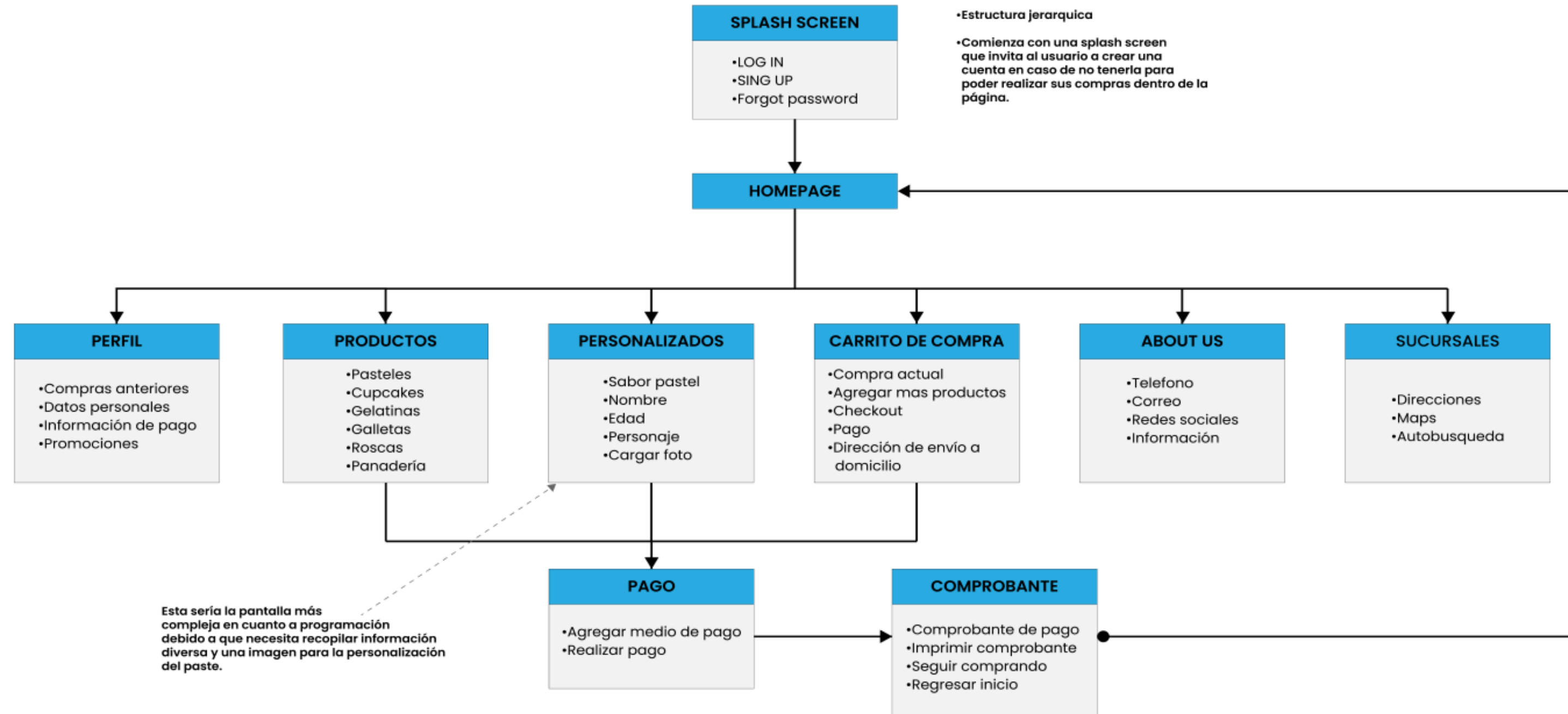
# Bocetos de wireframes



Pantalla de productos  
de la página "Pastales Vita"

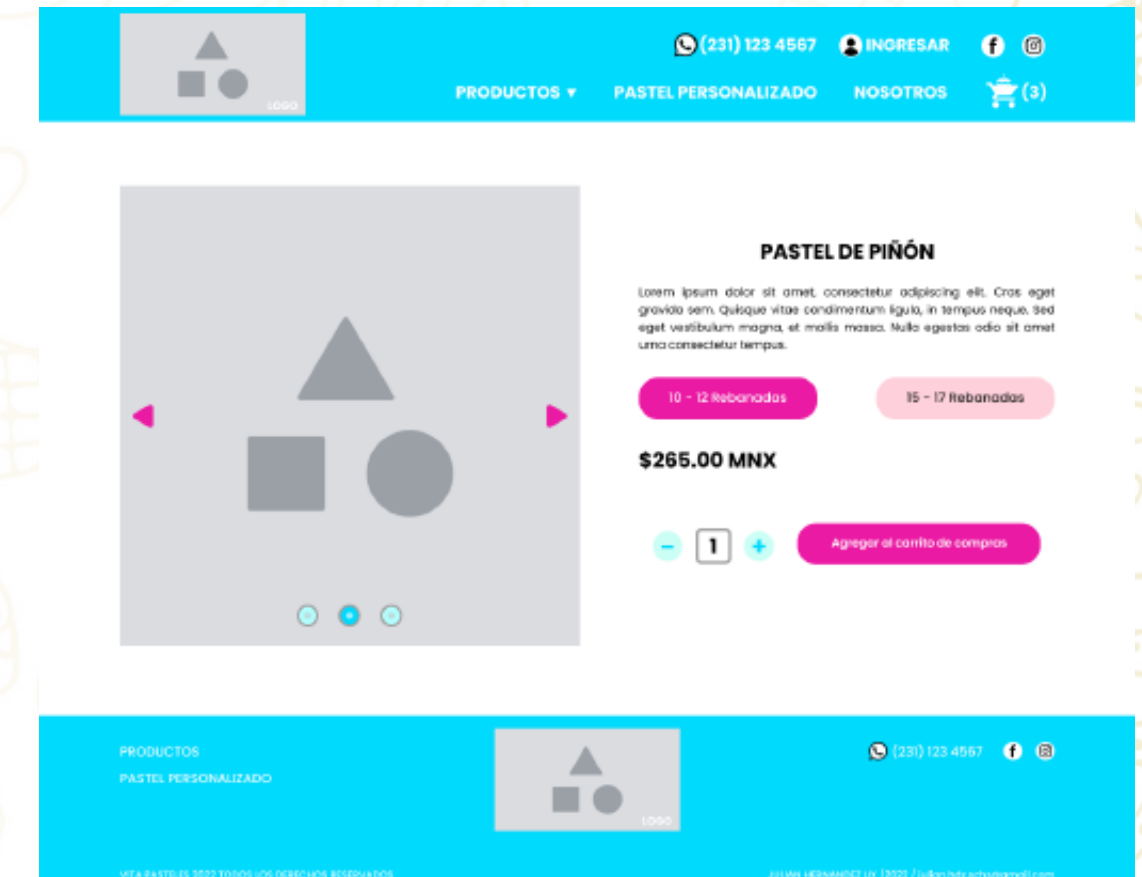
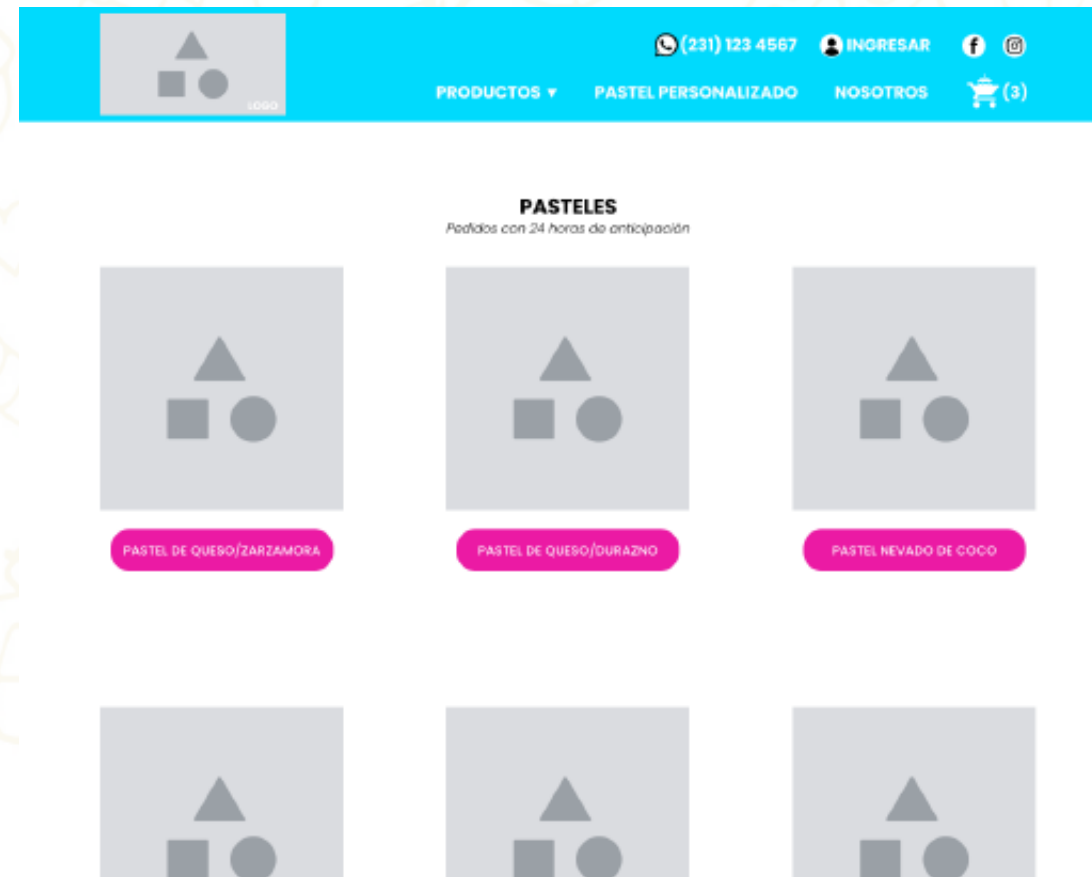
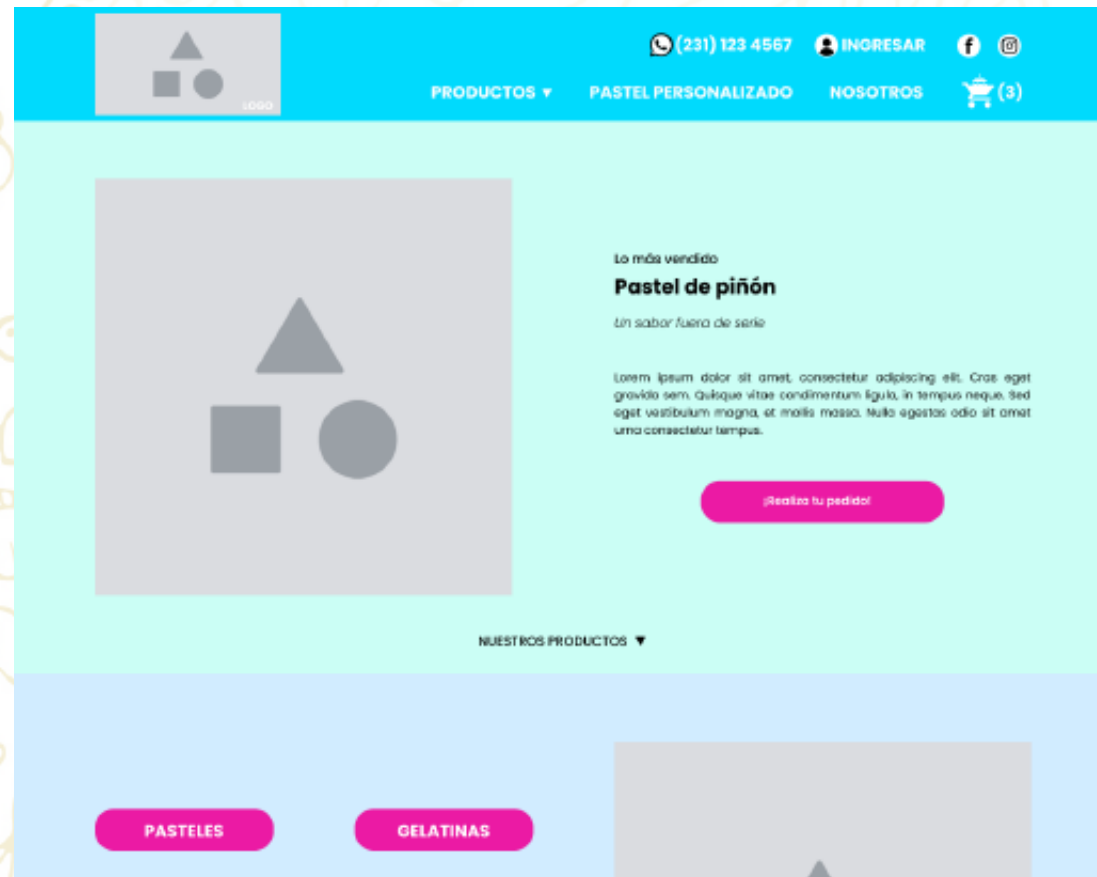


# Arquitectura de la Información

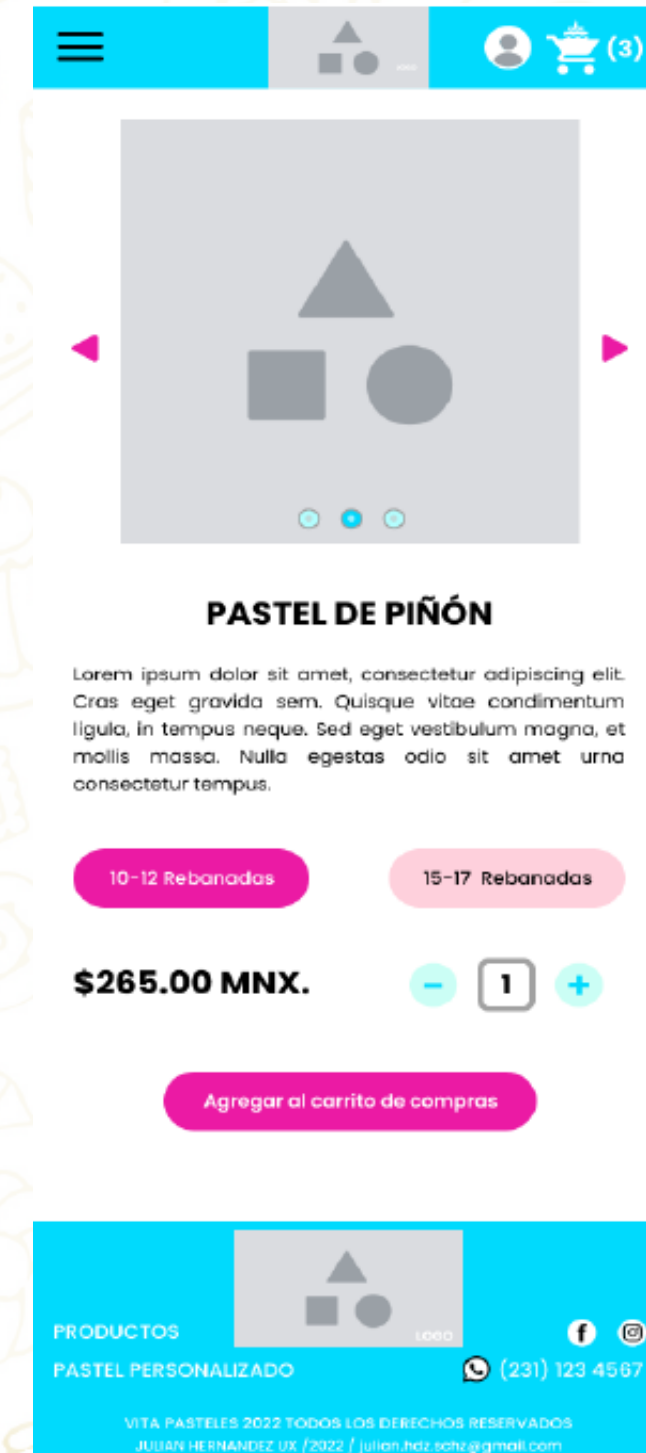
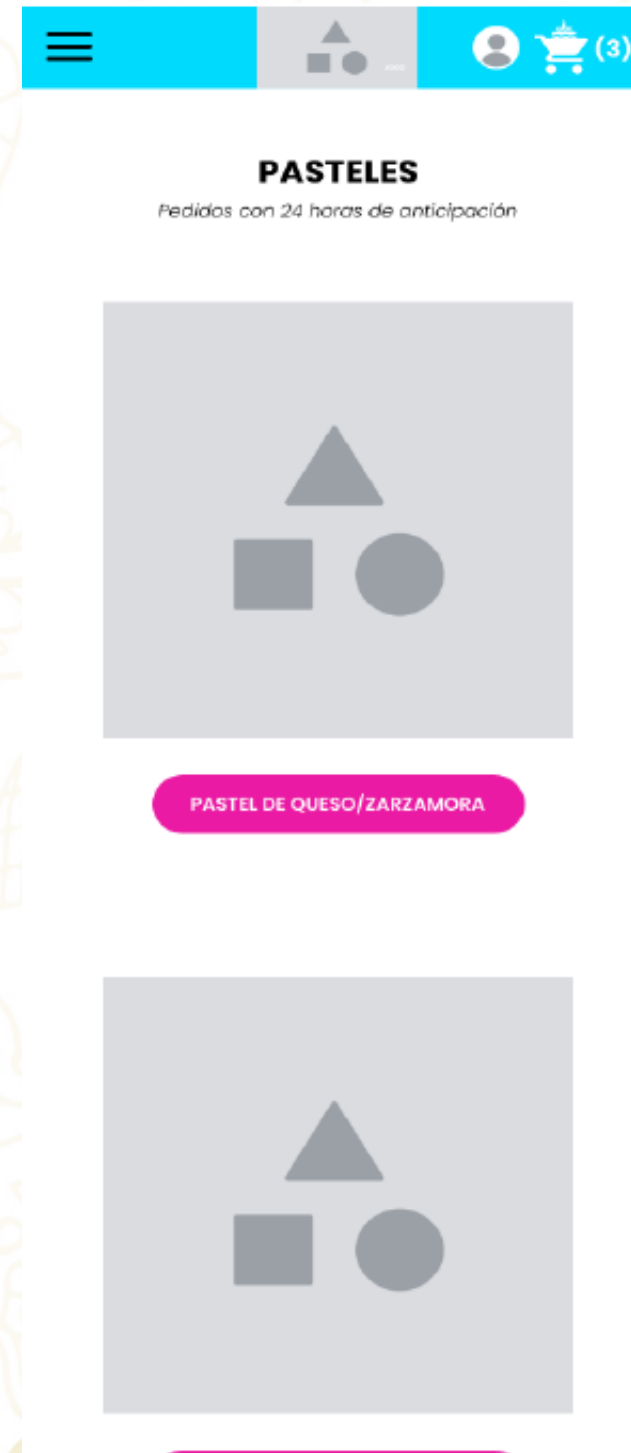
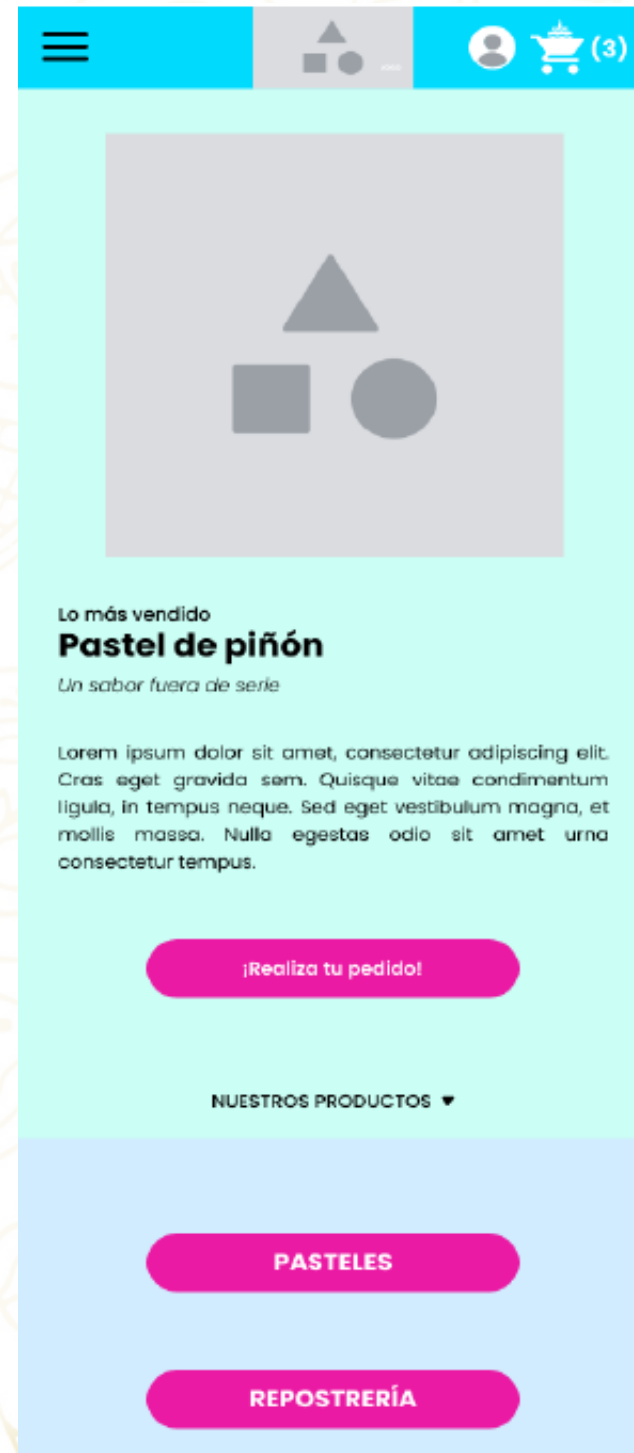




# Bocetos digitales de wireframes



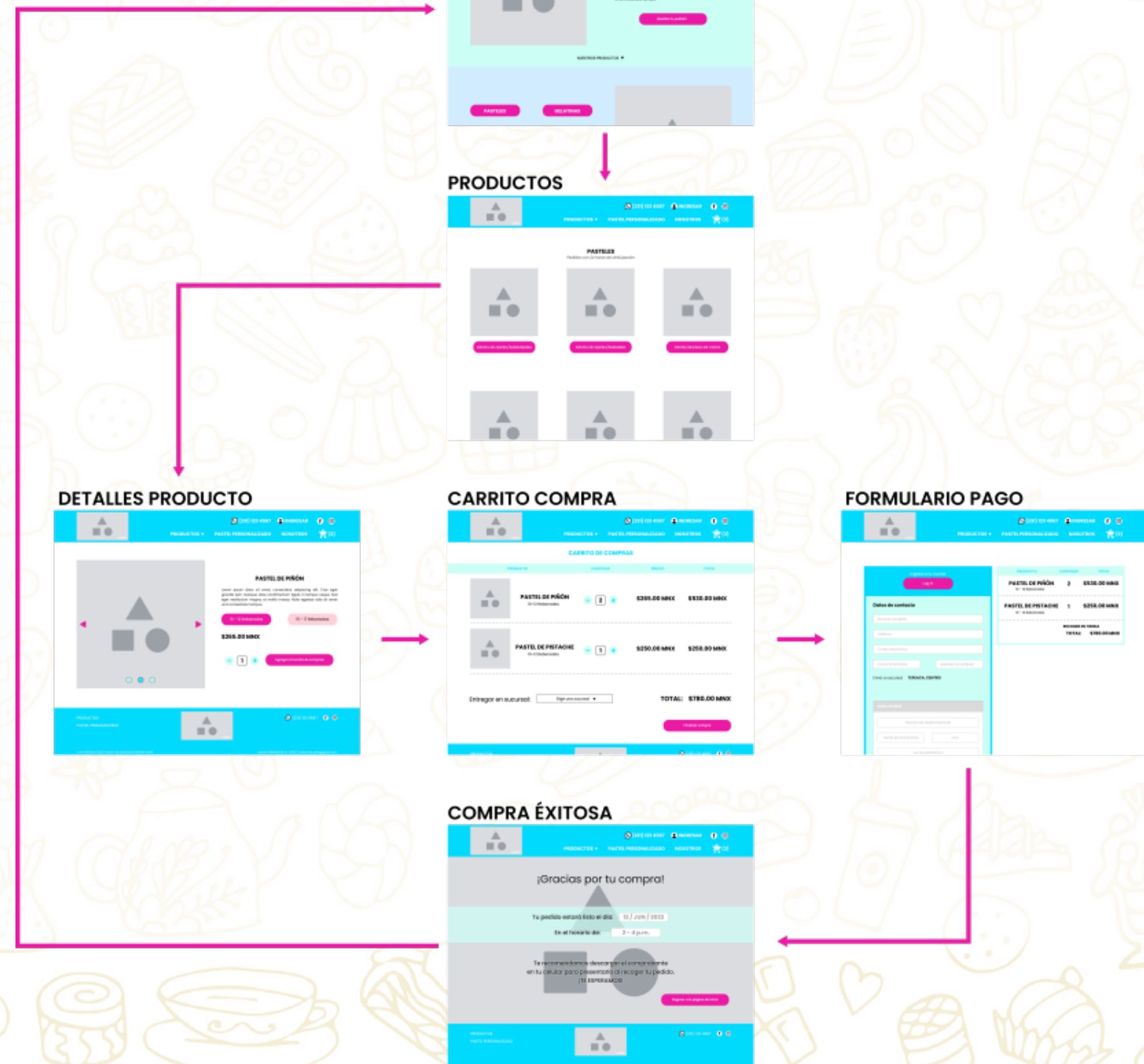
# Bocetos digitales de wireframes





# Flujo del recorrido de usuario

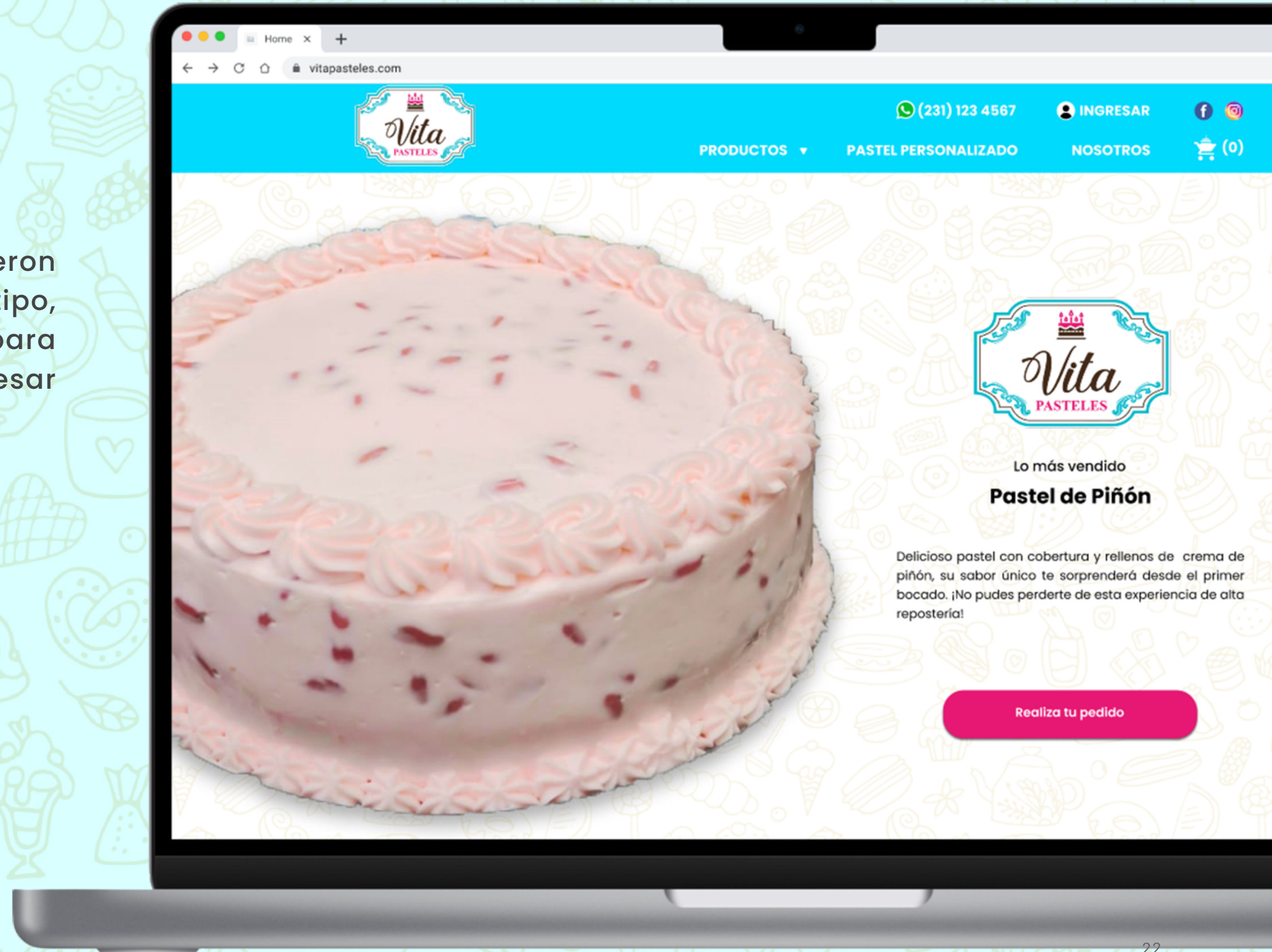
Uno de los principales retos era generar un flujo de recorrido que el usuario inexperienced pueda completar sin ninguna dificultad, esto se logró limitando las opciones del usuario a las mínimas necesarias para realizar la compra de uno o varios productos.





## Diseño Final Iterado

Después de la prueba de usabilidad, se corrigieron varios problemas que presentaba el prototipo, entre ellos destacaron el calendario, opción para borrar items del carrito, la confirmación al ingresar un producto al carrito de compra.



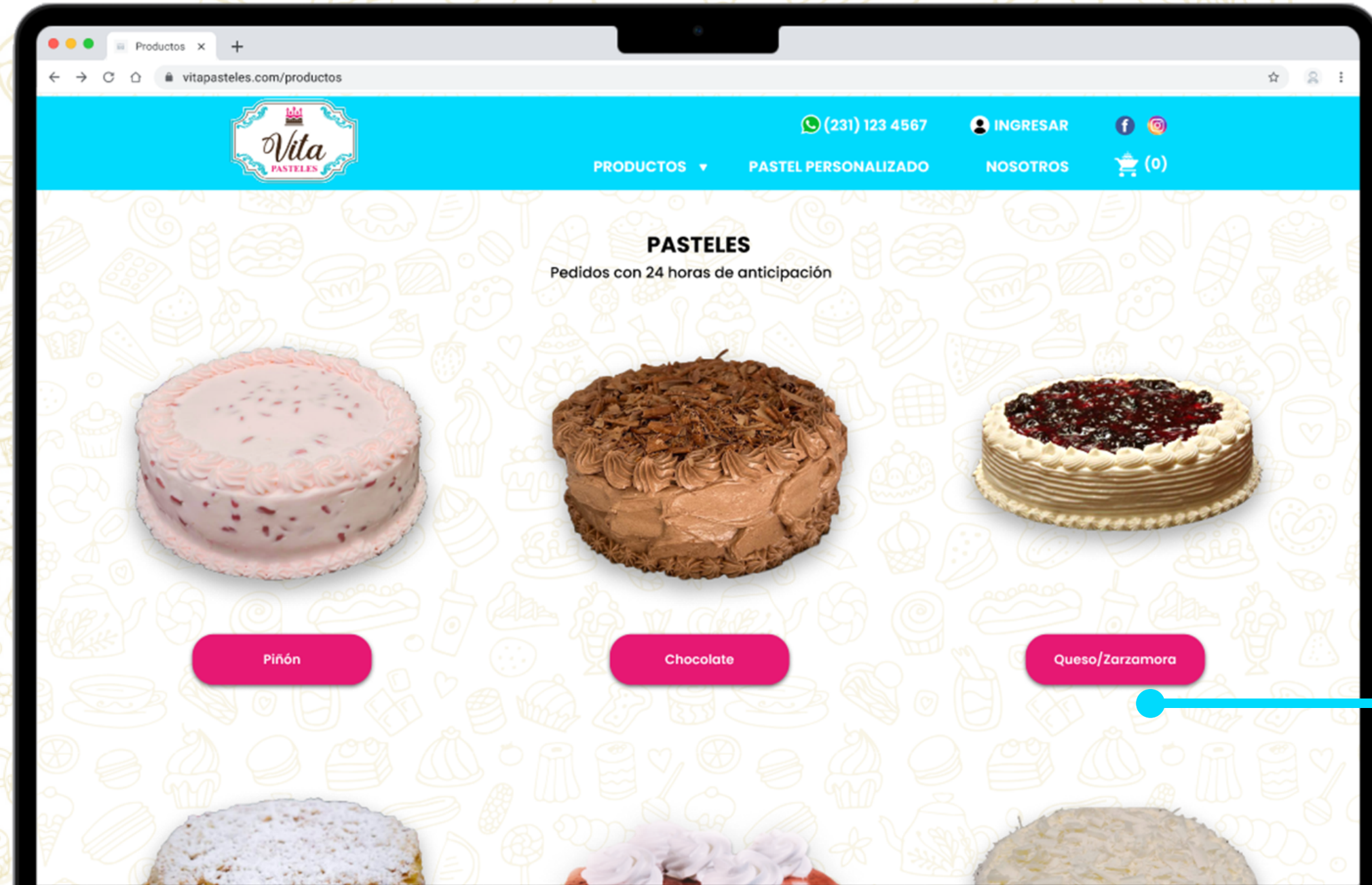
# Pantalla Home



Se modificó la proporción de la barra de menú superior para mejorar la estética visual de la misma.

Se modificó el tamaño del botón call to action para que sea más entendible y llamativo para el usuario

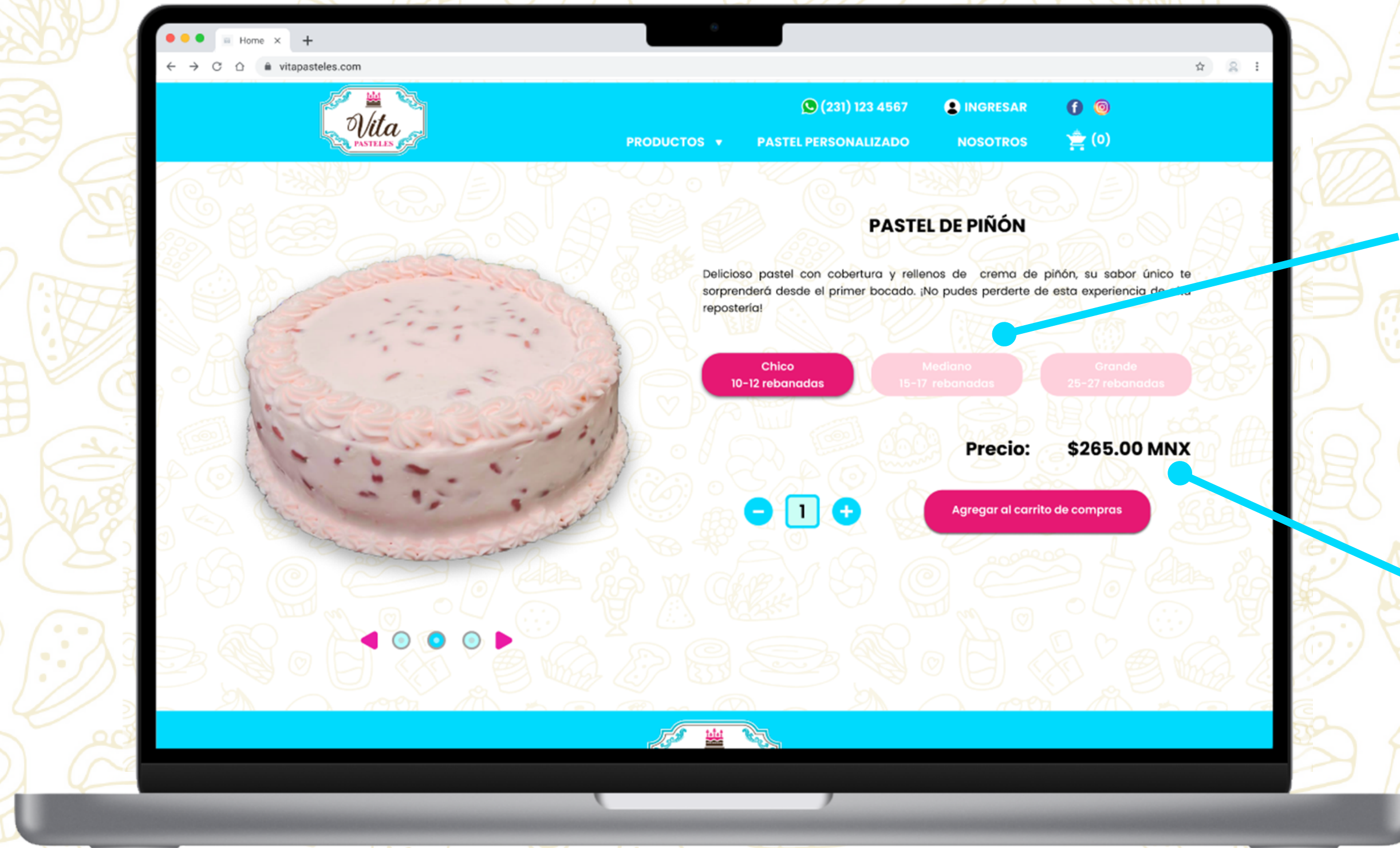
# Pantalla menú



Se modificó el tamaño los botones de los productos, además de los textos



# Pantalla detalles de producto

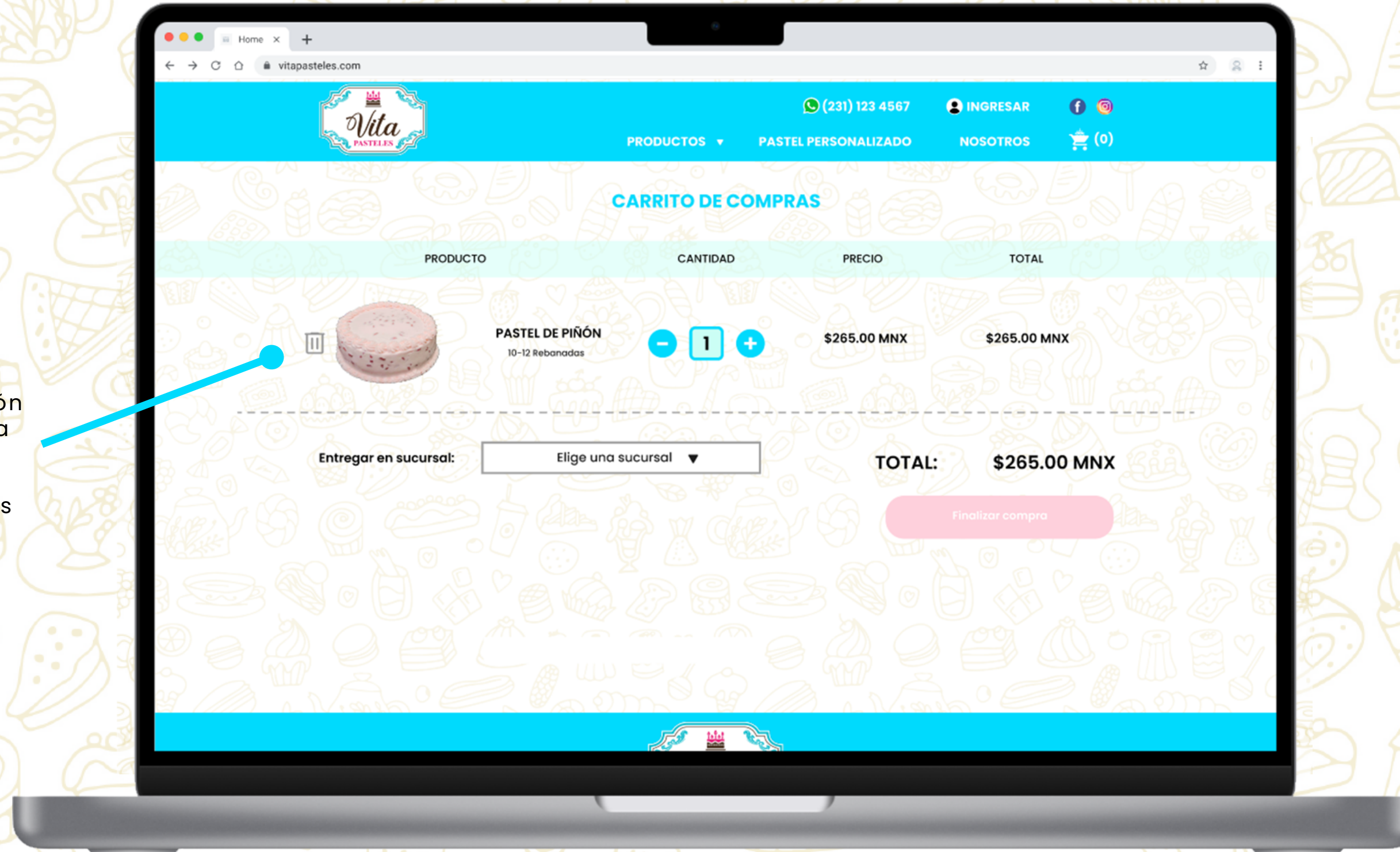


Se agregó un boton para un tamaño intermedio, además de que se modificó la estética de los mismos botones

Se modificó la posición del monto total para que fuera más claro para el usuario el significado del mismo.

# Pantalla carrito de compra

Se agrego la opción del bote de basura para eliminar un producto desde el carrito de compras



# Guía de estilo

Los colores en tonos azules, turquesas y magenta, evocan delicadeza y frescura, justo como el sabor que caracteriza a los productos de Vita Pasteles, por lo cuál, fueron los colores que se utilizaron en el branding de la empresa, y justo los colores que utilicé al diseñar su website para conservar la coherencia con la marca.



## COLORS



#00DAFD



#D1ECFF



#E61873



#FED0DC



#000000



#FFFFFF

## TYPE

H1

**AaBbCcDd**

Poppins Bold, 25 px

H2

**AaBbCcDd**

Poppins Medium, 17 px

H3

**AaBbCcDd**

Poppins Semi bold, 17 px

H4

**AaBbCcDd**

Poppins Regular, 15 px

## BUTTONS



Botón Grande



Botón Chico



Boton Grande MOV



Botón Inactivo



Botón Grande Hover



Botón Chico Hover



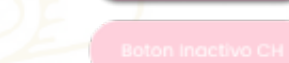
Botón Grande Inactivo



Botón Ch Inac.



Boton Chico Mov



Boton Inactivo CH



## LOGO



## CARDS



PASTEL DE PIÑÓN

10-12 Rebanadas

- 1 +

Precio \$265.00 MNX.  
Total \$265.00 MNX.



Eliminar producto

Cancelar



Producto agregado

| Producto                             | Cantidad | Precio   | Total    |
|--------------------------------------|----------|----------|----------|
| Pastel de Piñón<br>(10-12 rebanadas) | 1        | \$265.00 | \$265.00 |

Seguir Comprando

Ver tu carrito



## Conclusiones

Disfruté mucho trabajar en este proyecto, a pesar de que tuvimos algunos contratiempos al principio, después de un estudio inicial, se retomó el rumbo y se marcaron las pautas a seguir en cuestión de diseño y UX.

En un futuro cercano me gustaría agregar la función de pasteles personalizados y tal vez la posibilidad de entregas a domicilio, pero por necesidad de mi cliente se entrego esto como el producto minimo viable.

