

# Diseño app Pastelería Las Casas

---

Alexis Yuri M.

# Resumen del proyecto



## El producto:

Pastelería Las Casas es un negocio familiar ubicado en Santiago, Chile. Pastelería Las Casas se esfuerza por ofrecer pasteles, sandwich, bebidas frías y calientes, además de productos a pedido especiales, cuidando siempre la calidad de los productos ofrecidos.



## Duración del proyecto:

Agosto 2024 – Diciembre 2024



# Resumen del proyecto



## El problema:

Los trabajadores no tienen tiempo para buscar y comprar productos de vuelta a casa y muchas personas no tienen tiempo tampoco para preparar comidas especiales.



## El objetivo:

Diseñar una aplicación para Pastelería Las Casas que permita a los usuarios buscar, comprar y retirar fácilmente productos frescos y saludables.

# Resumen del proyecto



## Mi rol:

Diseñador UX que diseña una aplicación para Pastelería Las Casas desde la concepción del proyecto hasta la entrega.



## Responsabilidades:

Realización de entrevistas, creación de esquemas de página en papel y digitales, creación de prototipos de baja y alta fidelidad, realización de estudios de usabilidad, consideración de la accesibilidad e iteración de diseños.

# Entender al usuario

- Investigación de usuarios
- Personas
- Planteamientos del problema
- Mapas de recorrido del usuario

# Investigación sobre los usuarios: resumen



Realicé entrevistas y creé mapas de empatía para comprender las necesidades de los usuarios para los que estaba diseñando. Un grupo de usuarios principal identificado a través de la investigación fueron los adultos que trabajan y no tienen tiempo para cocinar. Este grupo de usuarios confirmó las suposiciones iniciales sobre los potenciales clientes de Pastelería Las Casas, pero la investigación también reveló que el tiempo no era el único factor que limitaba a los usuarios a la hora de preparar comida en casa. Otros problemas de los usuarios incluían obligaciones o desafíos que dificultaban conseguir productos para cocinar o ir a panaderías/pastelerías en persona.

# Investigación sobre los usuarios: puntos débiles

1

## Tiempo

Las personas que trabajan están demasiado ocupadas para dedicar tiempo a la preparación de comida después de salir del trabajo.

2

## Accesibilidad

Las plataformas para pedir comida no ofrecen la opción de retiro en tienda y despacho de comida.

3

## Variedad

No existen plataformas que ofrezcan comida saludable con despacho a domicilio.

# Persona: José

## Planteamiento del problema:

José es un joven profesional que necesita tener fácil acceso a opciones de pedidos de comida saludable porque no tiene tiempo para cocinar su propia cena.



José

**Edad:** 28 años  
**Educación:** técnico profesional  
**Ciudad natal:** Santiago  
**Familia:** vive con su pareja  
**Ocupación:** administrativo

*"Todos nuestros sueños pueden hacerse realidad si tenemos el valor para perseguirlos"*

## Objetivos

- Lograr un ascenso en su trabajo.
- Formar una familia, tener hijos.

## Frustraciones

- No tener la estabilidad económica que desearía.

José trabaja duro todos los días para ser el mejor en su empresa, espera demostrar con hechos que es merecedor de un ascenso que le permita tener un mejor ingreso con el cual comprar una casa propia donde formar una familia con su actual pareja. Ella también trabaja, y disfrutan cenar juntos durante la semana para compartir sus historias diarias.



# Mapa de recorrido del usuario

Al mapear el recorrido del usuario de José, se reveló lo útil que sería para los usuarios tener acceso a una aplicación como la de Pastelería Las Casas.

## Persona: José

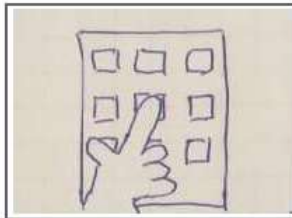
Objetivo: comprar productos de panadería/pastelería al salir del trabajo.

ACCIÓN	SELECCIONAR PANADERÍA/PASTELETERÍA	ELEGIR PRODUCTOS A COMPRAR	HACER EL PEDIDO	FINALIZAR LA COMPRA	PASAR A RETIRAR LOS PRODUCTOS
LISTA DE TAREAS	A. Decidir que pedir. B. Buscar una panadería/pastelería cercana. C. Seleccionar una panadería/pastelería	A. Ver online el listado de productos. B. Seleccionar productos a comprar.	A. Buscar número de teléfono. B. Llamar al local. C. Realizar pedido.	A. Confirmar el pedido. B. Realizar el pago remoto. C. Anotar la dirección del local.	A. Ir al local. B. Retirar pedido. C. Revisar el pedido. D. Ir a casa. E. Comer los productos.
ADJETIVO DE SENTIMIENTO	Preocupado por encontrar un local abierto al final del horario laboral.	Ansioso porque la calidad rescusa de los productos sea la esperada.	Inseguridad por no encontrar disponibilidad de los productos que busca.	Desagrado al tener que pasar por el local antes de ir a casa.	Felicidad de comer productos frescos en la cena después del trabajo.
OPORTUNIDADES DE MEJORA	Que las panaderías/pasteleterías creen una aplicación móvil que automatice todo el proceso de selección y compra.	Mostrar imágenes de todos los productos.  Optimizar sitio online para tecnologías de lectura de pantalla.	Que exista stock real de todos los productos mostrados online.	Poder modificar el pedido una vez realizado el pago.  Despachar al trabajo para no tener que pasar a retirar los productos al local.	Que los productos puedan ser retirados por otra persona.

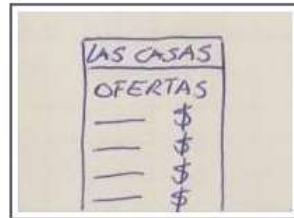


# Esquemas de página en papel

Dedicar tiempo a diseñar esquemas en papel garantizó que los elementos que se convertirían en esquemas digitales serían adecuados para abordar los problemas de los usuarios. En la pantalla de inicio mostré las oferta del día y más adelante la opción de despacho o retiro del pedido.



José abre la aplicación de  
Panadería Las Casas.



José mira las ofertas y  
promociones en la página  
inicial de la app.



José busca las ofertas de  
productos saludables.



José selecciona los productos  
a comprar y sus adicionales.



José revisa las opciones de  
despacho o retiro en el local.



José realiza el chequeo de lo  
seleccionado y paga.

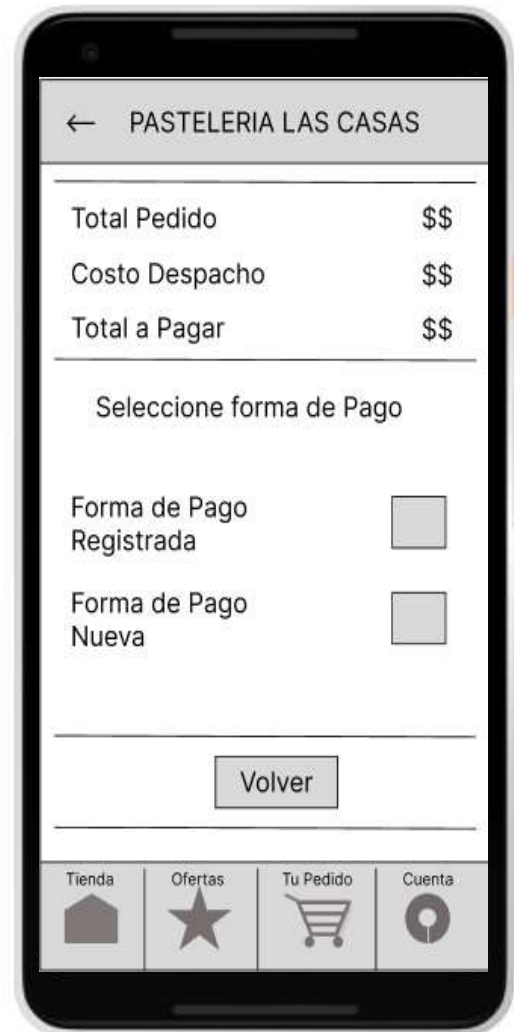
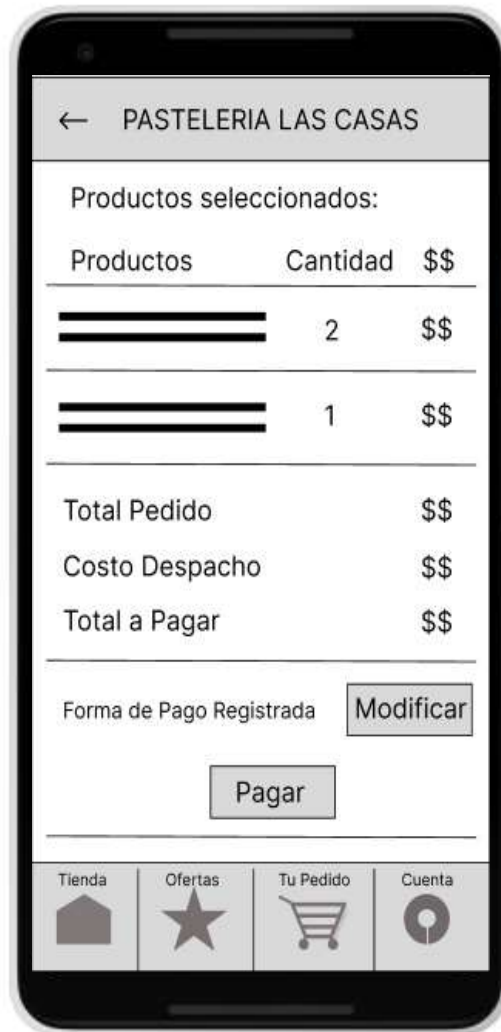
# Esquemas de página digitales

Para ayudar a los usuarios a buscar los productos y agregarlos al pedido se incluyeron dos textos en pantalla. El primero es “Selecciona la categoría del Producto” que va sobre la barra de las categorías de productos y el segundo es “Agrega los productos a Tu Pedido” que va sobre el listado de productos que se pueden agregar al pedido.



# Esquemas de página digitales

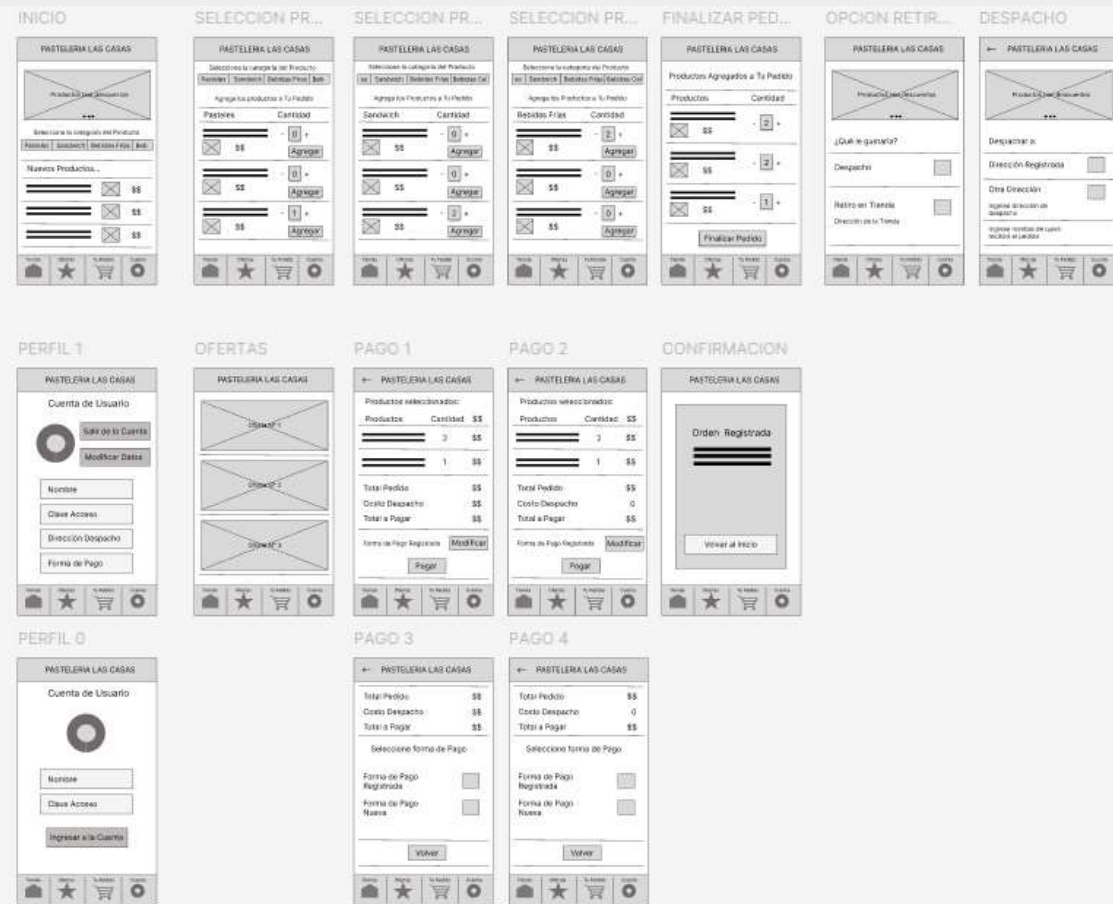
Para facilitar el proceso de pago se cambió la vista existente agregando un botón para modificar la forma de pago, y se agregó una nueva pantalla para seleccionar la forma de pago en caso de querer cambiarla.



# Prototipo de baja fidelidad

Con el conjunto completo de esquemas digitales, creé un prototipo de baja fidelidad. El flujo de usuario principal que conecté fue el de buscar, seleccionar, pagar y retirar productos, de modo que el prototipo pudiera usarse en un estudio de usabilidad.

Ver el esquema [aquí](#).



# Estudio de facilidad de uso: hallazgos

Realicé dos rondas de estudios de usabilidad. Los hallazgos del primer estudio ayudaron a orientar los diseños desde los esquemas hasta las maquetas. El segundo estudio utilizó un prototipo de alta fidelidad y reveló qué aspectos de las maquetas necesitaban refinarse.

## Hallazgos de la Ronda 1

- 1 Los usuarios necesitan mejores indicaciones para ver los productos.
- 2 Los usuarios necesitan una forma mas intuitiva de buscar los productos.
- 3 Los usuarios necesitan mejores indicaciones con los pasos para finalizar el proceso de pago.

## Hallazgos de la Ronda 2

- 1 Especificar para cada producto si está disponible para despacho o no.
- 2 Mostrar el horario para retiro del pedido de la tienda.

# Perfeccionamiento del diseño

- Maquetas
- Prototipo de alta fidelidad
- Accesibilidad



# Maquetas

Después de los estudios de usabilidad, mejoré el diseño de los iconos y asigné colores diferentes para señalar en que parte del flujo esta el usuario. Además ajusté un poco los colores para darle mayor accesibilidad a la aplicación.

Antes del estudio de usabilidad



Después del estudio de usabilidad



# Maquetas

El segundo estudio de usabilidad reveló que no existía información del horario de retiro del pedido en la tienda. Por eso agregué una frase con el horario de retiro en esta pantalla.

Antes del estudio de usabilidad



Después del estudio de usabilidad



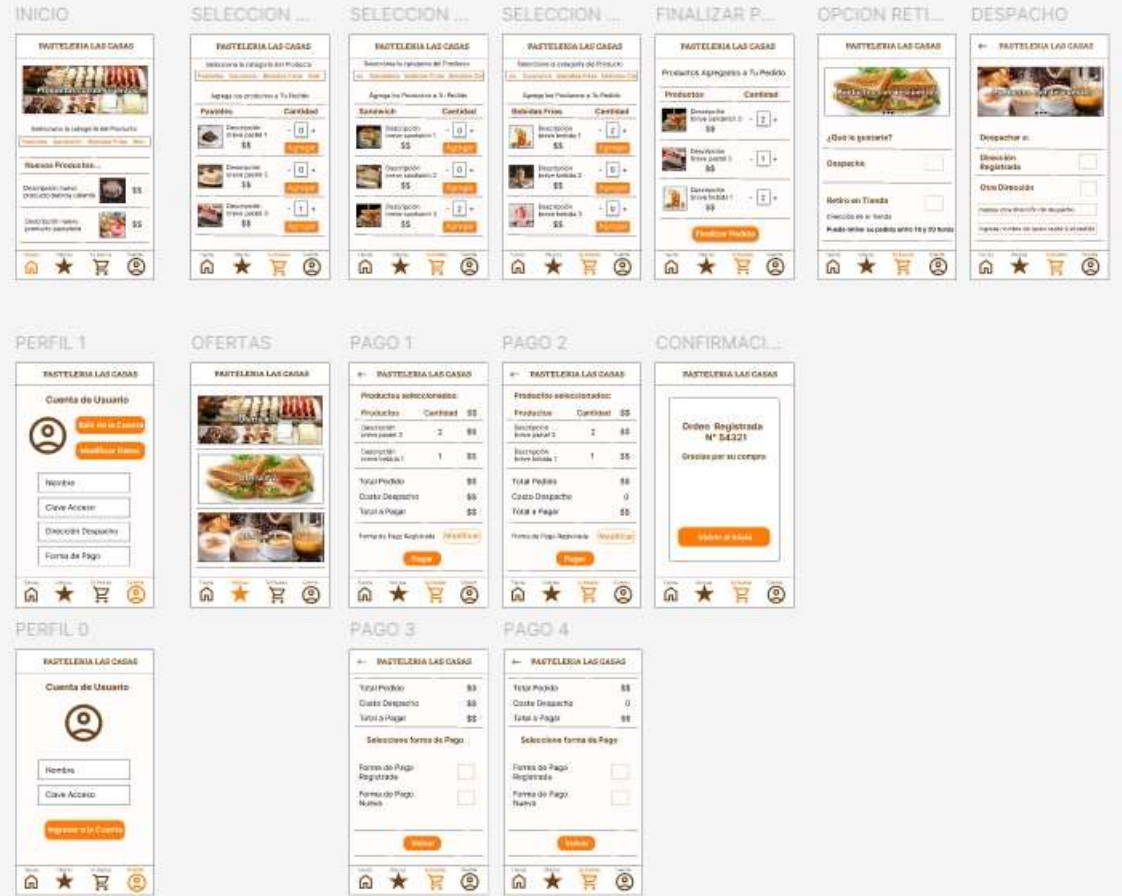
# Maquetas



# Prototipo de alta fidelidad

El prototipo final de alta fidelidad presentó flujos de usuario más claros para elegir, seleccionar, envío/retiro y pago de los productos.

Vea el prototipo de alta fidelidad [aquí](#).



# Consideraciones de accesibilidad

1

Se proporcionó acceso a usuarios con problemas de visión usando colores que entregaran un buen contraste.

2

Se utilizan iconos para facilitar la navegación.

3

Se utilizaron imágenes detalladas de todos los productos a la venta para ayudar a todos los usuarios a tener mas información de lo que estaban eligiendo.

# Futuro

---

- Conclusiones
- Próximos pasos

# Conclusiones



## Impacto:

La aplicación hace que los usuarios sientan que Pastelería Las Casas realmente piensa en cómo satisfacer sus necesidades.

Un usuario del estudio de usabilidad señaló: “La aplicación hizo que fuera muy fácil y rápido elegir y comprar los productos, definitivamente usaría esta aplicación como mi primera opción para realizar compras al salir del trabajo”.



## Qué aprendí:

Mientras diseñaba la aplicación, aprendí que las primeras ideas para la aplicación son sólo el comienzo del proceso. Los estudios de usabilidad y los comentarios de los compañeros del curso contribuyeron a la mejora en cada iteración de los diseños de la aplicación.

# Próximos pasos

1

Realizar otra ronda de estudios de usabilidad para validar si los problemas que experimentaron los usuarios se han abordado de manera efectiva.

2

Realizar más investigaciones de usuarios para determinar nuevas áreas de necesidad para incorporar dentro de la misma aplicación o para crear otra.



# ¡Pongámonos en contacto!



¡Gracias por dedicar tu tiempo a revisar mi trabajo en la aplicación Pastelería Las Casas. Si deseas ver más información o ponerte en contacto conmigo, mi información de contacto se encuentra a continuación.

Email: [alexisyurim@email.com](mailto:alexisyurim@email.com)

Website: [alexisyurim.uxportfolio.com](http://alexisyurim.uxportfolio.com)

¡Gracias!