



human&

Diseño **web**

human&

El espejismo de una web bonita:

Cómo una marca de belleza descubrió que el problema no era su catálogo, sino una experiencia de compra difícil de entender.

Solución

Diseño web

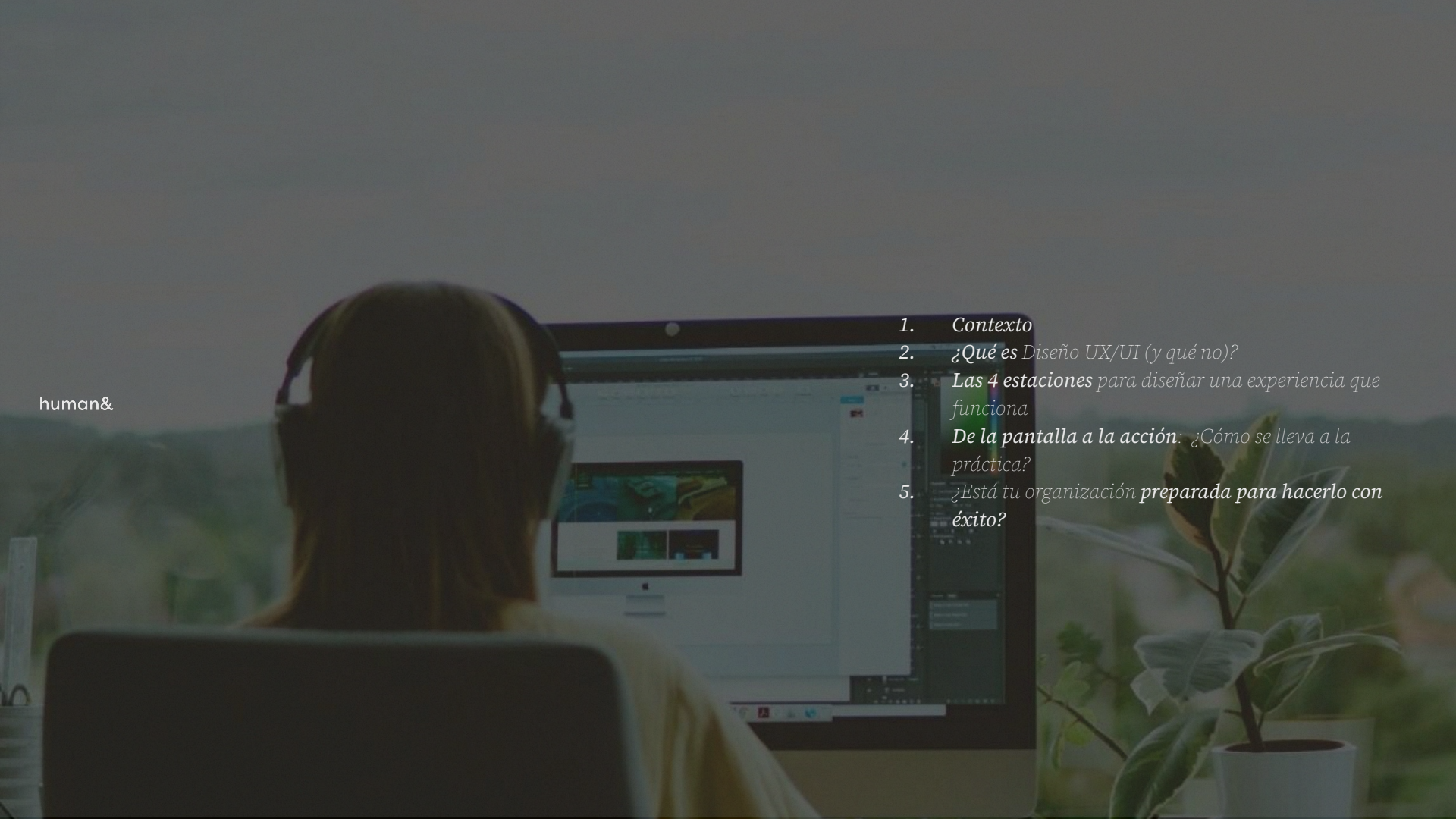
Resultados

Conversión

+38%

Tiempo hasta la compra

-24%

A person with long hair, seen from behind, is wearing large headphones and looking at a computer monitor. The monitor displays a website with a map and some charts. The background is a blurred view of a city or landscape. A potted plant is visible on the right side of the desk.

human&

1. *Contexto*
2. *¿Qué es Diseño UX/UI (y qué no)?*
3. *Las 4 estaciones para diseñar una experiencia que funciona*
4. *De la pantalla a la acción: ¿Cómo se lleva a la práctica?*
5. *¿Está tu organización preparada para hacerlo con éxito?*

human&

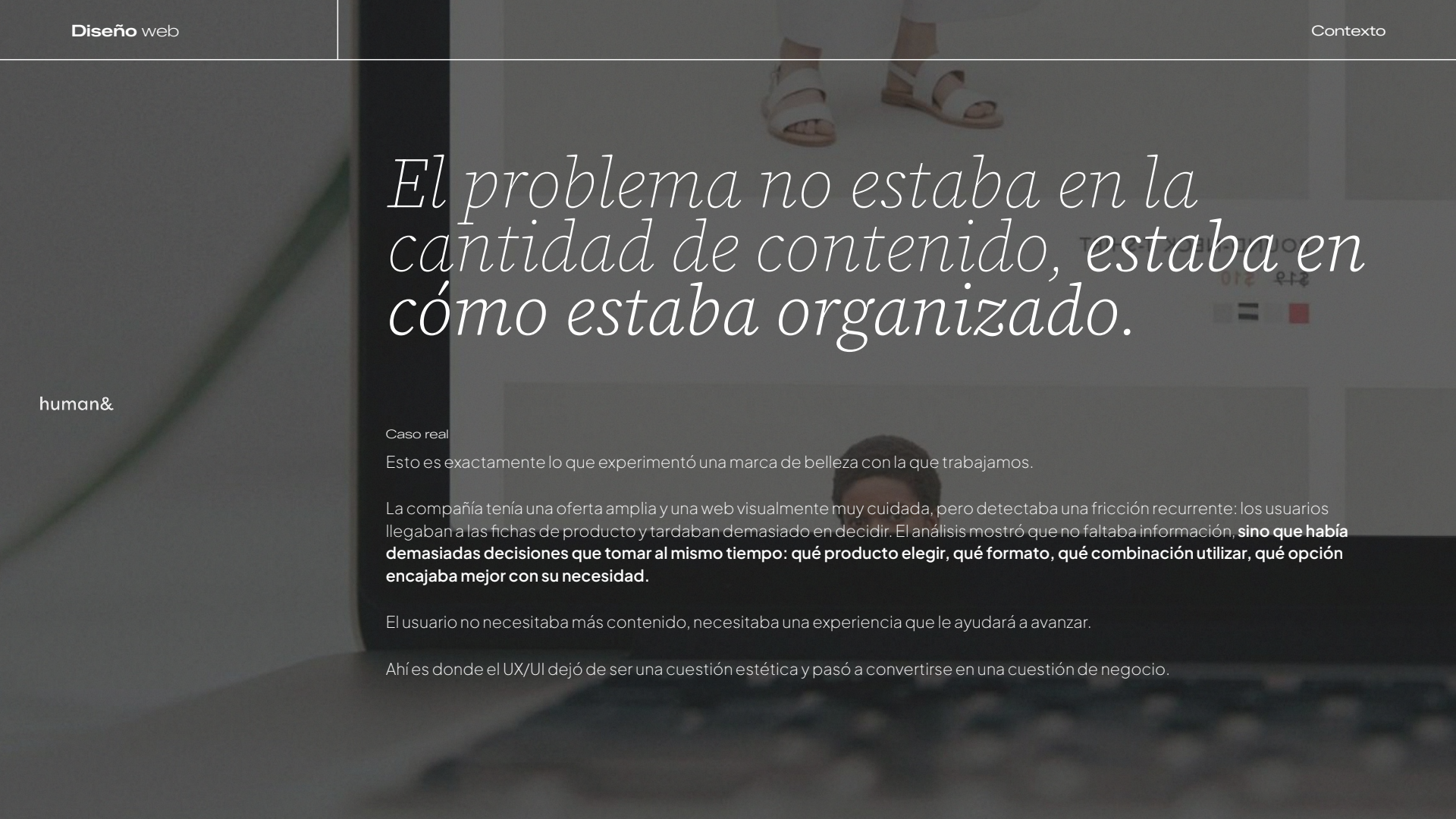
*Una buena interfaz
no sirve de nada si
no ayuda a
decidir.*

Imagina una marca de belleza con un ecommerce consolidado, una app propia y miles de clientes que compran cada mes. La web tenía todo lo que, sobre el papel, debía funcionar: buen diseño, fotografía cuidada, mucho contenido, un catálogo amplio, una navegación aparentemente intuitiva...

Pero había un problema: **Los usuarios entraban, navegaban y abandonaban sin comprar.**

La compañía pensó que necesitaba añadir más información: más ingredientes, beneficios, reviews, recomendaciones... Cuanto más añadían, más difícil resultaba elegir.

La pregunta era inevitable: ¿Y si el problema no fuera lo que mostramos, sino cómo ayudamos a nuestros clientes a utilizarlo?



El problema no estaba en la cantidad de contenido, estaba en cómo estaba organizado.

human&

Caso real

Esto es exactamente lo que experimentó una marca de belleza con la que trabajamos.

La compañía tenía una oferta amplia y una web visualmente muy cuidada, pero detectaba una fricción recurrente: los usuarios llegaban a las fichas de producto y tardaban demasiado en decidir. El análisis mostró que no faltaba información, **sino que había demasiadas decisiones que tomar al mismo tiempo: qué producto elegir, qué formato, qué combinación utilizar, qué opción encajaba mejor con su necesidad.**

El usuario no necesitaba más contenido, necesitaba una experiencia que le ayudara a avanzar.

Ahí es donde el UX/UI dejó de ser una cuestión estética y pasó a convertirse en una cuestión de negocio.

De diseñar interfaces a diseñar experiencias que funcionan.

human&

El UX/UI combina estrategia, investigación, arquitectura de información, interacción y diseño visual para construir experiencias digitales que sean:

Útiles: Responden a una necesidad real.

Claros: Permiten entender qué hacer y por qué.

Fáciles: Reducen el esfuerzo necesario para completar una tarea.

Consistentes: Mantienen una experiencia coherente en todos los puntos de contacto.

Porque una interfaz no se evalúa por lo bonita que es, **se evalúa por lo fácil que hace aquello que el usuario necesita conseguir.**

El diseño aporta valor cuando resuelve problemas, no cuando los maquilla.

human&

Lo que sí es

Entender las necesidades y comportamientos del usuario.

Diseñar arquitecturas de información intuitivas.

Simplificar flujos y reducir fricciones.

Crear interfaces claras, consistentes y accesibles.

Validar las decisiones con usuarios reales.

Utilizar tecnología y datos cuando mejoran la experiencia. .

Lo que no es

Cambiar colores, tipografías o botones porque "se ve antiguo".

Rediseñar toda una web sin entender qué falla.

Añadir funcionalidades porque las tiene la competencia.

Diseñar desde opiniones internas..

Poner IA porque está de moda

El impacto de diseñar para el usuario frente al riesgo de diseñar a ciegas.

human&

Beneficios del Diseño UX/UI



Mayor conversión: Eliminar fricciones en los momentos críticos facilita que más usuarios completen sus objetivos.

Menor esfuerzo: Una buena arquitectura reduce el número de decisiones, clics y pasos innecesarios.

Mayor adopción: Cuando una funcionalidad resulta evidente, aumenta la probabilidad de que se utilice.

Experiencia consistente: Un sistema UX/UI bien construido permite escalar la experiencia sin perder coherencia.

Riesgos habituales



La trampa de la estética: Pensar que una interfaz más moderna resolverá por sí sola un problema de negocio.

Diseñar desde dentro: Construir la experiencia que entiende la organización, no la que entiende el usuario.

Sobrecargar: Añadir opciones, funcionalidades e información hasta convertir la interfaz en una barrera.

Tecnología por moda: Introducir IA o nuevas tecnologías sin una necesidad concreta que resolver.

human&

*Una metodología
diseñada para
convertir problemas
reales en soluciones
digitales.*

1 Entender el usuario y el negocio

2 Definir la experiencia

3 Diseñar

4 Validar el comportamiento real y optimizar

human&

*Antes de diseñar una pantalla,
necesitamos saber qué problema
estamos resolviendo.*

1 Entender al usuario y al negocio

Empezamos entendiendo el contexto de negocio y la experiencia actual.

Analizamos datos, comportamiento digital, journeys, funcionalidades existentes y puntos de fricción.

Combinamos la visión interna con investigación de usuarios para responder a preguntas como:

- ¿Qué intenta conseguir el usuario?
- ¿Dónde se bloquea?
- ¿Qué entiende y qué no?
- ¿Qué información necesita?
- ¿Qué decisiones le resultan difíciles?

En la marca de belleza detectamos que el principal problema no estaba en el checkout: **la fricción empezaba mucho antes: en el momento de elegir el producto adecuado.**

Tip: No empieces por la solución, empieza por localizar el problema.

human&

*Antes de dibujar la solución, diseñamos
cómo debe funcionar.*

2 Definir la experiencia

Con los problemas identificados construimos la arquitectura de la experiencia. Definimos:

- **Arquitectura de la información:** ¿Qué contenido necesita el usuario y cómo debe encontrarlo?
- **Flujos:** ¿Cuál es el camino más sencillo para conseguir su objetivo?
- **Jerarquía:** ¿Qué debe ver, entender o hacer primero?
- **Interacciones:** ¿Qué puede simplificarse, automatizarse o anticiparse?

Aquí incorporamos principios conductuales cuando aportan valor, por ejemplo, entendiendo cuándo la cantidad de opciones empieza a generar parálisis o qué información reduce incertidumbre.

La psicología nos ayuda a entender la decisión, el UX/UI la convierte en una experiencia.

human&

*Convertimos la interfaz en una estrategia
que guía sin imponer.*

3 Diseñar

Aquí comienza el diseño: Creamos wireframes, prototipos y sistemas visuales que traducen la arquitectura definida en una experiencia clara y consistente.

En el caso de la marca, sustituimos una navegación basada en categorías por una experiencia orientada a necesidades. En lugar de obligar al usuario a recorrer decenas de productos, diseñamos un flujo de recomendación mucho más sencillo:

·¿Qué quieres conseguir?

·¿Cómo es tu situación actual?

·¿Qué resultado buscas?

A partir de ahí, la interfaz presentaba una recomendación inicial y dejaba al usuario validar o ajustar: la IA intervenía para personalizar la recomendación.

Pero el trabajo principal no era de IA, era de UX. Porque la tecnología solo funciona cuando está integrada dentro de una experiencia bien diseñada.

human&

Una solución no está terminada cuando la diseñamos.

Está terminada cuando funciona.

4 Validar el comportamiento real y optimizar

Probamos las propuestas con usuarios reales antes de dar el proyecto por cerrado, comparamos alternativas y observamos:

·**Comprensión:** ¿Entienden qué pueden hacer?

·**Usabilidad:** ¿Consiguen hacerlo sin ayuda?

·**Esfuerzo:** ¿Cuánto trabajo mental y operativo necesitan?

·**Conversión:** ¿La nueva experiencia mejora el comportamiento que buscábamos?

En la marca, el nuevo flujo redujo significativamente el tiempo necesario para encontrar y seleccionar un producto.

Después seguimos iterando sobre los puntos donde los usuarios todavía mostraban dudas: **Lo que no se valida con usuarios sigue siendo una hipótesis.**

Diseñar mejor no consiste en añadir, muchas veces consiste en quitar.

Principios de diseño

human&

Carga cognitiva mínima: Reducimos la cantidad de información que el usuario debe procesar en cada paso.

Jerarquía clara: Priorizamos visualmente aquello que necesita ver o hacer primero.

Elección estructurada: Ordenamos las alternativas para facilitar la comparación y evitar la parálisis.

Feedback inmediato: La interfaz responde de forma clara a cada acción para que el usuario sepa qué está ocurriendo.

Asistencia contextual: Utilizamos datos o IA para ayudar cuando aportan valor, sin introducir complejidad innecesaria.

Cada elemento de la interfaz debe justificar su existencia. **Si todo llama la atención, nada la tiene.**

Un diseño sólo genera valor cuando cambia lo que el usuario hace.

human&

En la marca de belleza, el rediseño no consistió simplemente en renovar la interfaz. La nueva experiencia redujo el número de decisiones necesarias y utilizó IA para ofrecer una recomendación inicial basada en las necesidades del usuario.

El esfuerzo de compra pasó de recorrer múltiples categorías y comparar productos a responder unas pocas preguntas y validar una recomendación.

+38% de conversión

-31% de abandono en checkout

-24% de tiempo hasta completar la compra

El diseño había dejado de ser una capa visual, **se había convertido en una herramienta para hacer que comprar fuera más fácil.**

human&

Una buena experiencia digital no termina en una pantalla.

Para que un Rediseño UX/UI despliegue su máximo potencial de negocio, debe actuar como la brújula que guíe el resto de iniciativas digitales. Los proyectos en los que mayor impacto puede ofrecer son:

El viaje del cliente
(Customer Journey)

Para identificar los momentos decisivos del viaje global del cliente y asegurar que la interfaz digital elimine las fricciones más críticas de la experiencia.

Arquetipos de cliente

Para adaptar la jerarquía de información, los mensajes y los disparadores de decisión de la interfaz a las motivaciones de cada perfil.

Sistema de Voz de Cliente Plus (VoC+)

Para capturar el feedback en tiempo real mediante IA durante la navegación y optimizar el producto digital basándonos en datos reales de uso.

human&

¿Tus interfaces están diseñadas para tus usuarios o para tu organización?

Para saberlo, responde a estas tres preguntas:

¿Sabes en qué punto exacto se frena tu usuario?

¿O solo sabes que abandona?

¿Tus decisiones de diseño se basan en evidencia?

¿O en lo que internamente creéis que funciona mejor?

¿Cada elemento de tu interfaz ayuda a avanzar?

¿O algunos están ahí simplemente porque "siempre han estado"?

Y una última, ¿Tu próximo rediseño va a cambiar la apariencia de tu producto o la experiencia de tu cliente? Comprender qué ocurre antes de diseñar es el primer paso para crear experiencias digitales más sencillas, relevantes y capaces de generar negocio. **Porque rediseñar no es empezar de cero, es empezar entendiendo.**

human&

No somos un proveedor más.
Somos parte del equipo.

En human& no diseñamos interfaces bonitas sin más.

Combinamos UX, UI, comportamiento y tecnología para diseñar experiencias digitales que entienden al usuario, reducen la fricción y ayudan al negocio a conseguir sus objetivos.

Porque el diseño no consiste en hacer que una pantalla se vea mejor, consiste en hacer que la experiencia funcione mejor.

¿Hablamos?

A close-up, profile shot of a woman with dark, curly hair looking upwards. She is wearing a white t-shirt and a gold hoop earring. The background is a blurred cityscape at night with warm, bokeh lights.

human&

humand.studio.com
hola@humandstudio.com
(+34) 636045277