



**Universidad Tecnológica del Perú**

## **Entrevistando a un usuarios extremo**

**Para el curso de Diseño de Productos y Servicios.**

**Luis Huatay Salcedo.  
Garcia Chumpitaz Cindel Roxell.  
Díaz Benítez, Fernando Raúl.  
Quispe Fernandez, Bryan Alexander.**

**2 de mayo de 2025**

**Sección 44698**

**Mg. Marcos Teodoro Yerren Huima**

## Perfil del usuario entrevistado

<b>Nombre y edad:</b>	Sofía Ángeles V. Rasputín, 68 años
<b>Condición:</b>	Persona mayor, visión reducida, baja alfabetización digital
<b>Producto:</b>	WhatsApp (mensajería)

## Entrevista informal – Usuario extremo

### Preguntas y respuestas

- ¿Qué producto o aplicación digital ha usado recientemente?**  
He usado WhatsApp para comunicarme con mis hijos y nietos.
- ¿Qué dificultades encontró al usarlo?**  
Las letras son muy pequeñas. A veces me mandan audios y no sé cómo responder. También me confundo cuando hay muchos mensajes en un grupo familiar.
- ¿Qué esperaba lograr con esa aplicación?**  
Solo quiero hablar con mi familia, mandar mensajes sencillos y fotos, pero me cuesta saber dónde está cada cosa ya que no estoy acostumbrada.
- ¿Qué le gustaría que fuera diferente para que le sea más fácil de usar?**  
Me gustaría que tuviera letras grandes, explicaciones más claras, y que no tenga tantas funciones juntas. A veces solo quiero enviar un mensaje, pero toco otra cosa sin querer.

## Descripción de hallazgos

- **¿Qué dificultades encontró?**  
Sofía experimenta problemas de legibilidad debido al tamaño reducido de las letras, se siente desorientada en grupos con muchos mensajes y no sabe cómo reproducir ni responder a los audios que recibe.
- **¿Qué necesidades o expectativas tiene?**  
Espera una interfaz más clara y simple que le permita enviar mensajes y fotos sin confusiones, así como una forma intuitiva de gestionar y contestar audios. Necesita textos de mayor tamaño y explicaciones paso a paso de las funciones básicas.
- **¿Qué mejora propondrías para facilitarle la experiencia?**  
Un “Modo Simplificado” con tipografía XXL y alto contraste, solo tres botones principales (mensaje, audio y foto) etiquetados con texto descriptivo, y un asistente inicial que la guíe de forma interactiva por cada acción.

## Resumen de lo aprendido

- **Texto pequeño:** Le cuesta leer mensajes con el tamaño de letra actual.
- **Interfaz sobrecargada:** Confusión al haber muchas funciones en pantalla.
- **Audios:** No sabe cómo reproducir ni responder grabaciones.
- **Falta de guía:** Necesita explicaciones claras y un tutorial paso a paso.
- **Errores involuntarios:** Presiona opciones erróneas al intentar enviar mensajes simples.

## Idea inicial de mejora

- **Modo Simplificado:** Interfaz reducida a tres acciones: enviar mensaje, enviar audio y enviar foto.
- **Tipografía XXL:** Letras de gran tamaño con alto contraste.
- **Iconos con etiqueta:** Cada botón con ícono y texto descriptivo (“Enviar mensaje”).
- **Tutorial interactivo:** Asistente paso a paso la primera vez que abra la app.
- **Opción de retorno:** Botón para volver al modo completo cuando lo desee.