

Universidad de Lima

Facultad de Comunicación

Carrera de Comunicación



TATAS:

**APLICACIÓN MÓVIL PARA EL CUIDADO DE
LA SALUD FÍSICA Y EMOCIONAL DE
ADULTOS MAYORES, BASADA EN LA
GESTIÓN COMPARTIDA.**

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciado en
Comunicación

Claudia Alejandra Escudero Sanchez

20140462

Rubi Jimenez Rimarachin

20140673

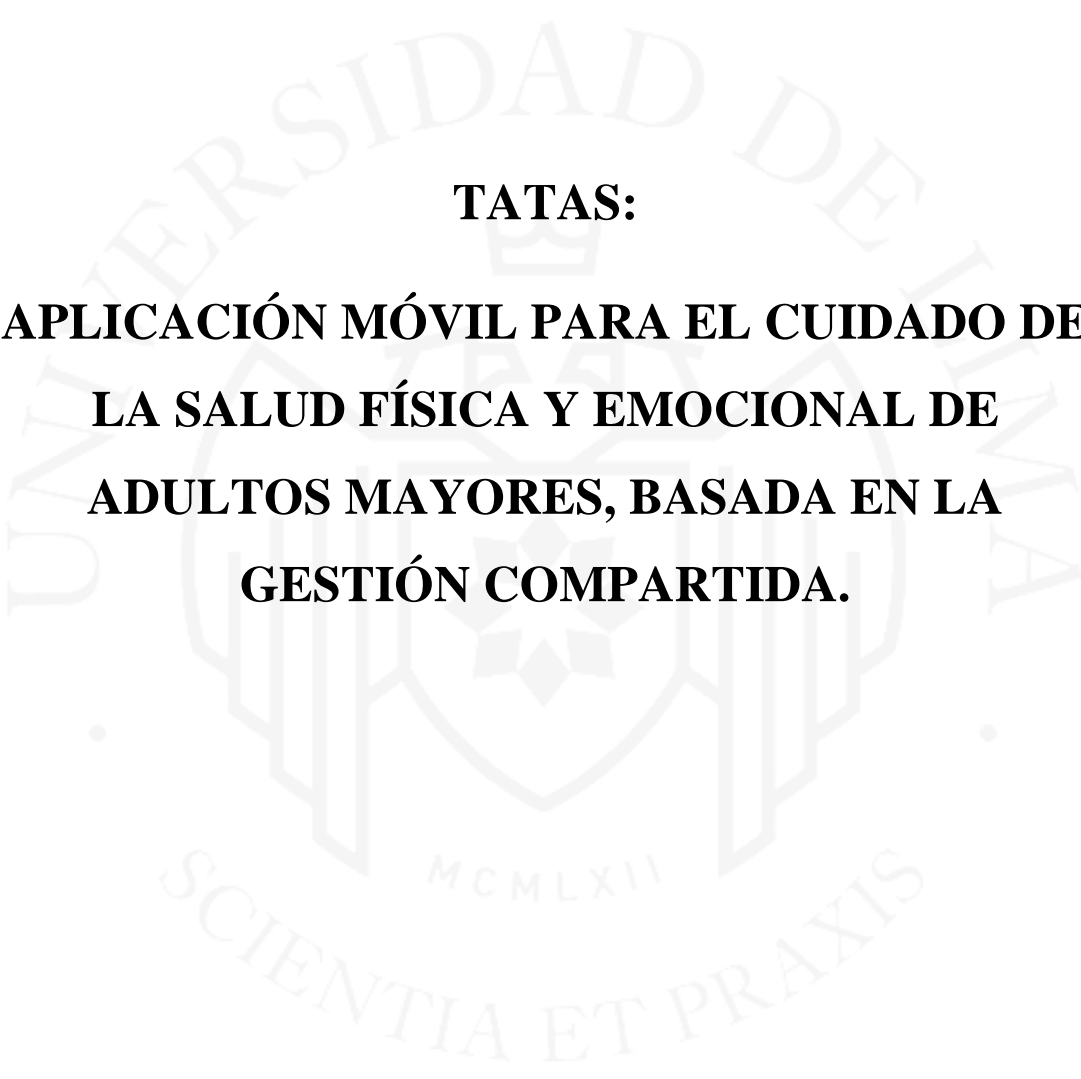
Asesor

Eduardo Ojeda Kesovia

Lima – Perú

01 de Setiembre de 2020





TATAS:

**APLICACIÓN MÓVIL PARA EL CUIDADO DE
LA SALUD FÍSICA Y EMOCIONAL DE
ADULTOS MAYORES, BASADA EN LA
GESTIÓN COMPARTIDA.**

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES DEL TRABAJO	14
1.1 Flujo de relaciones	14
1.1.1 Tatas	14
1.1.2 Responsable	14
1.1.3 Red de Responsables	15
1.2 Glosario de Funciones	15
1.2.1 Gestión Compartida	15
1.2.2 Notificaciones personalizadas	16
1.2.3 Mensajería de voz programada	17
1.2.4 Videollamada	19
1.2.5 Calendario de programación	20
1.2.5.1 Alarma de eventos sociales o citas médicas	21
1.2.5.2 Alarma para toma de medicamentos	22
1.2.6 GPS	23
1.2.7 Números de emergencia	24
1.2.8 Mi información	26
1.3 Perfil del grupo objetivo	28
1.3.1 Primario	28
1.3.2 Secundario	29
1.4 Casos similares	30
1.4.1 Pillboxie	30
1.4.2 Wiser	31
1.4.3 Simple Senior Phone	33
1.4.4 Medisafe	34
1.5 Objetivos	36
1.5.1 Objetivo general	36
1.5.2 Objetivos específicos	36
1.5.2.1 Objetivo específico 1	36
1.5.2.2 Objetivo específico 2	37
CAPÍTULO 2: REALIZACIÓN O INTERVENCIÓN	39

2.1 Fases	39
2.1.1 Primera fase: Cuidapp	39
2.1.2 Segunda fase: Tatas	41
CAPÍTULO 3: SUSTENTACIÓN	43
3.1 Desarrollo creativo	43
3.2 Proceso de registro	43
3.3 Diseño y usabilidad	44
3.3.1 La arquitectura de información	44
3.3.1.1 Perfil del Responsable	46
3.3.1.2 Perfil del Tata	46
3.3.2 Paleta de colores	47
3.3.3 Logo	48
3.3.4 Botones	49
3.3.5 Cajas de texto y códigos de usuario	50
3.3.6 Flechas y mensajes de confirmación	51
3.3.7 Menú estático	51
3.3.8 Home	52
3.3.9 Localización	54
3.4 Monetización	54
3.5 Desglose estratégico	56
3.5.1 Posicionamiento	56
3.5.2 Objetivos de comunicación	56
3.5.3 KPI's	56
3.5.4 Concepto estratégico	57
3.5.5 Idea Ejecucional	57
3.5.6 Beneficios de la app	57
3.5.7 Reason why	57
3.5.8 Personalidad y tono	58
3.5.9 Slogan	58
3.5.10 Concepto creativo	58
3.6 Plan de comunicación	58
3.6.1 Fase 1: Digital	58
3.6.1 Fase 2: ATL-Vallas	59
CAPÍTULO 4: LOGROS Y RESULTADOS.....	60
4.1 Antes de la interacción	60
4.2 Durante la interacción	61
4.3 Sobre la estrategia	62

4.4 Sobre la monetización	63
CAPÍTULO 5: LECCIONES APRENDIDAS	64
5.1 La idea de negocio	64
5.2 La arquitectura de información	64
5.3 El nombre	64
5.4 El presupuesto	65
REFERENCIAS.....	66
ANEXOS.....	68



DIRECCIÓN WEB DE LAS PIEZAS Y PRODUCCIONES DE COMUNICACIÓN PARTE DEL TRABAJO

Demo de la app Tatas:

<https://www.figma.com/proto/2BcesGLwAoAYB8FLegf5wC/TATAS-FINAL?node-id=1%3A2&scaling=scale-down>

Animatic spot para app Tatas:

<https://drive.google.com/file/d/1iFeqN-UUOYqvmhKufJ26iVv0jTsqKVGo/view>

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1 Flujo de relaciones en Tatas	14
Figura 1.2 Flujo de funciones en Tatas	15
Figura 1.3 Notificaciones personalizadas	16
Figura 1.4 Pop up, mensajería de voz programada.....	17
Figura 1.5 Pantalla para responder un mensaje de voz programado	18
Figura 1.6 Creación de mensajes de voz, del Tata a los Responsables	19
Figura 1.7 Pantalla del Tata para aceptar una videollamada	20
Figura 1.8 Pantalla para agregar un evento con un mensaje de voz	21
Figura 1.9 Pantalla para responder una alarma de evento	22
Figura 1.10 Pantalla para responder una alarma de medicamento	23
Figura 1.11 Pantalla GPS	24
Figura 1.12 Pantallas para números de emergencia	25
Figura 1.13 Cambio de ubicación para números de emergencia	16
Figura 1.14 Pantalla Mi información, en el perfil del Tata	27
Figura 1.15 Pantalla Mi información, en el perfil del Responsable	28
Figura 2.1 Paleta de colores Cuidapp	39
Figura 2.2 Logo Cuidapp	40
Figura 2.3 Arquitectura de la información en Cuidapp	40
Figura 2.4 Interfaz de Cuidapp	41
Figura 3.1 Arquitectura de la información en Tatas	44
Figura 3.2 Paleta de colores en Tatas	48
Figura 3.3 Logo Tatas	49
Figura 3.4 Botones Tatas	50
Figura 3.5 Cajas de texto y solicitud de usuario en Tatas	50
Figura 3.6 Mensajes de confirmación en Tatas	51
Figura 3.7 Menú fijo de Responsables en Tatas	52
Figura 3.8 Menú fijo del Tata en Tatas.....	52
Figura 3.9 Home del Responsable	53
Figura 3.10 Home del Tata	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1 Tabla comparativa Pillboxie vs Tatas	30
Tabla 1.2 Tabla comparativa Wiser vs Tatas	32
Tabla 1.3 Tabla comparativa Simple Senior Phone vs Tatas	33
Tabla 1.4 Tabla comparativa MediSafe vs Tatas	34
Tabla 3.1 Mecanismos de monetización	55



ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Entrevista a expertos	69
Anexo 2: Guía de preguntas	71
Anexo 3: Campaña visual	73



RESUMEN

En el presente trabajo se muestra el proceso de creación y concepto creativo de Tatas, primera aplicación móvil en el Perú cuya finalidad es promover la cercanía entre los adultos mayores de la familia y sus seres queridos, y velar por el cuidado de su salud física y emocional, a través de la gestión compartida.

Como se detalla más adelante, la aplicación permite que los hijos o Responsables puedan programar mensajes de voz a sus padres o abuelos de tercera edad, realizar videollamadas, monitorear en tiempo real la ubicación de los adultos mayores, entre otros. La idea es que se pueda simular (a través de herramientas audiovisuales) la presencia del Responsable y así promover un sentimiento de cercanía.

Además, los Responsables podrán controlar los eventos importantes a los que deba asistir la persona de la tercera edad, desde citas médicas hasta eventos familiares, y así facilitar el cuidado de los adultos mayores.

Se han aplicado conceptos de usabilidad, diseño y prototipado para dar un mensaje acertado y hacer de esta una aplicación funcional para los usuarios objetivos.

Palabras clave: aplicación móvil, adulto mayor, usabilidad, promoción, gestión compartida.

ABSTRACT

This work shows the process of creation of "Tatas", the first mobile application in Peru that promotes closeness to older adults in the family and their care in physical and emotional health, through shared management.

As detailed below, the app allows family members to schedule voice messages to their parents or older grandparents, make video calls, monitor the location of the elderly in real time, among others. The idea is to simulate the presence (through the voice) of the relative of the older adult, and thus promote a feeling of closeness.

In addition, the relatives or people in charge of the older adult will be able to control the important events that the elderly person must attend, such as medical appointments, family events, etc. and facilitate the care of older adults.

Concepts of usability, design and prototyping have been applied to give the right message and make this a functional application for target users.

Keywords: mobile application, elderly, usability, promotion, shared management

INTRODUCCIÓN

Tatas es una aplicación móvil que promueve las relaciones cercanas con los adultos mayores, y el cuidado de la salud física y emocional de los mismos, basándose en la gestión compartida por parte de los allegados al adulto mayor. Dentro de la aplicación, encontraremos dos perfiles, uno para los Responsables y otro para los adultos mayores, denominados Tatas. Estará disponible en Android.

Brinda un diseño icónico que facilita la visualización del contenido en el Smartphone. Por otro lado, permite que los allegados al adulto mayor personalicen las funciones dentro de la aplicación a partir de la gestión compartida. Cuenta con opciones de mensajería programada, alarma para eventos y medicamentos, calendario de programación de eventos y medicamentos, videollamada, GPS y botón para llamadas de emergencia.

El presente proyecto busca colaborar con el cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible número 3 “Salud y Bienestar” (ODS 3) de la Agenda 2030 de la ONU. Este objetivo indica que, para poder ser un país desarrollado, se debe garantizar una vida saludable y promover el bienestar para todos a cualquier edad. Una de las metas de este objetivo en el Perú es reforzar la capacidad de alerta temprana, reducción de riesgos y gestión de los riesgos para la salud física y emocional de los peruanos.

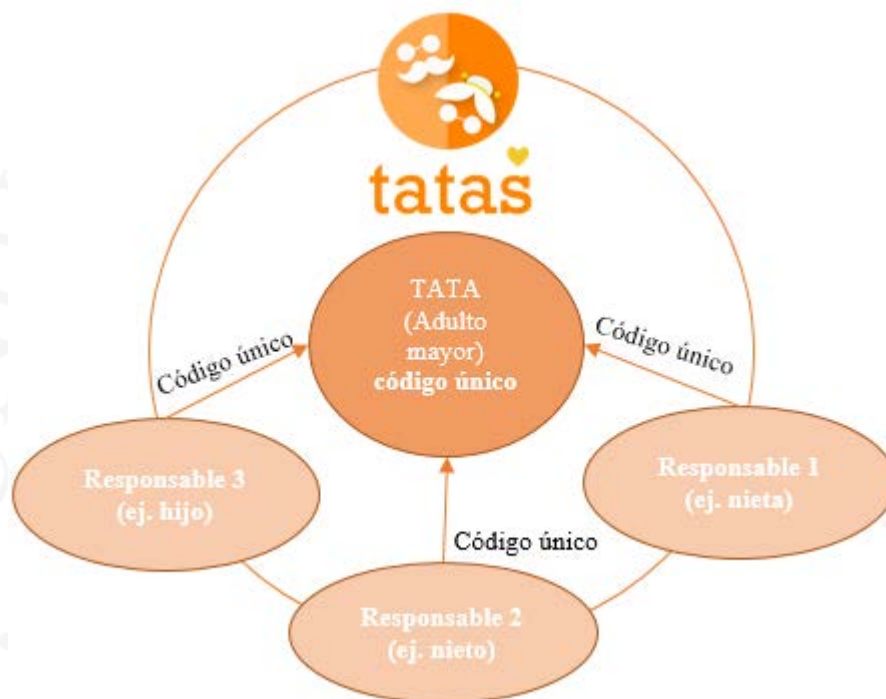
Dentro de las metas del ODS 3 en el Perú se ve una preocupación mayoritaria por la salud infantil, enfermedades como VIH, malaria, entre otras, y salud materna. Sin embargo, no hay un punto que se preocupe principalmente por la salud y bienestar de los adultos mayores, grupo humano altamente vulnerable y que en nuestro país está conformado por el 8 % de la población en el Perú urbano (2'505,692). De esta forma, nuestra aplicación móvil busca colaborar en el cuidado de la salud física y emocional de este segmento, a veces olvidada, de la sociedad peruana.

CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES DEL TRABAJO

1.1 Flujo de relaciones

Figura 1.1

Flujo de relaciones en Tatas



1.1.1 Tata

Es el adulto mayor que necesita ser cuidado. Contará con un código único, denominado usuario, que podrá ser compartido con sus Responsables para que cada uno de ellos tenga acceso a gestionar remotamente su perfil.

1.1.2 Responsable

Este puede ser el familiar, amigo y/o técnico de salud encargado de velar por la salud física y emocional del Tata.

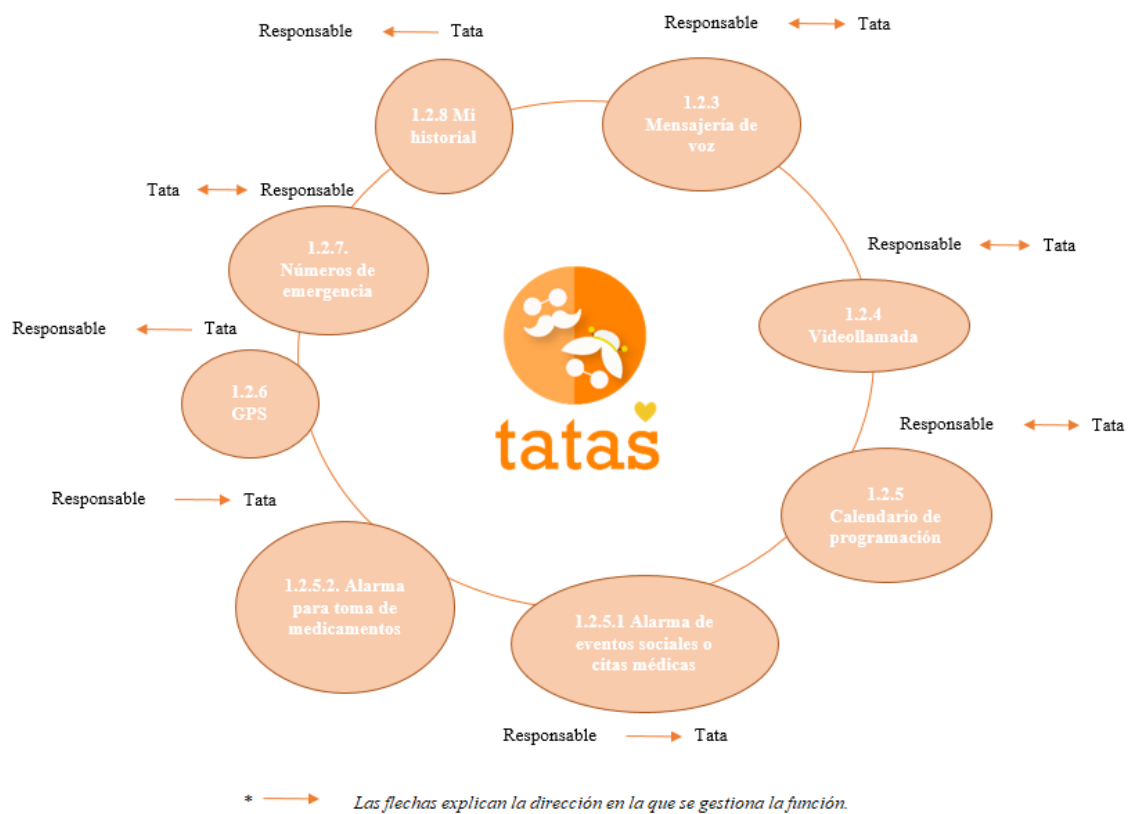
1.1.3 Red de responsables

Tatas permite que un adulto mayor sea cuidado por más de una persona. Si el usuario es Premium, puede tener más de un Responsable a la vez. Al momento de registrar al adulto mayor, se generará un código de usuario que puede ser compartido con otros miembros de la Red de Responsables del adulto mayor. Estas personas, al instalar la aplicación, pueden colocar el usuario del adulto mayor e iniciar el proceso de cuidado.

1.2 Glosario de funciones

Figura 1.2

Flujo de funciones en Tatas



1.2.1 Gestión compartida

La gestión compartida engloba la esencia de todas las funciones dentro de Tatas. En este caso particular, hace referencia a la capacidad que tienen los Responsables de gestionar

eventos y acciones dentro del perfil del Tata, desde sus propios perfiles, de manera remota. Se le llama gestión compartida porque tanto el Responsable como el Tata pueden modificar los eventos dentro de la aplicación, con distintas restricciones. En el caso del Tata, las funciones son más limitadas.

1.2.2 Notificaciones personalizadas

Las funciones de mensajería de voz programada y videollamada contarán con un sistema de notificaciones personalizadas. Al momento que los Responsables utilicen estas funciones, la aplicación les brinda la posibilidad de grabar una alarma con su voz, la cual el Tata oírán cuando reciba un mensaje de voz o una videollamada entrante. Esto potencia el sentimiento de cercanía. El audio puede durar como máximo 10 segundos.

Ejemplo: “Hola abuelita, soy Carlos y tengo algo que decirte”

Figura 1.3

Notificaciones personalizadas



1.2.3 Mensajería de voz programada

El Responsable puede programar mensajes de voz desde su celular para que el Tata pueda escucharlos en un determinado momento, seleccionando el día y la hora de su preferencia. Como se detalla líneas arriba, Tatas brinda la posibilidad que toda la interacción sea acompañada por la voz del Responsable, a modo de notificación para el mensaje entrante.

Adicional a esto, el Tata recibirá la notificación como un pop up en su pantalla, con el siguiente mensaje: “Carlos tiene un mensaje especial para ti”

Figura 1.4

Pop up, mensajería de voz programada



Con un botón grande y llamativo, el Tata podrá responder si desea oír el mensaje o no. Seguido a esto, la aplicación preguntará si el Tata desea responder el mensaje. Según su respuesta se empezará a registrar.

Figura 1.5

Pantalla para responder un mensaje de voz programado



Además, la aplicación brinda la posibilidad que el Tata pueda enviar mensajes de voz a su Red de Responsables.

Figura 1.6

Creación de mensajes de voz, del Tata a los Responsables



1.2.4 Videollamada

El Responsable podrá realizar videollamadas con el Tata. Esta función busca facilitar la experiencia de cercanía.

Al igual que en la función de mensajería de voz programada, el Tata recibirá una notificación predeterminada, indicando que uno de sus Responsables se quiere comunicar con él. Con un botón grande, el adulto mayor podrá aceptar o no, e iniciará la videollamada según su respuesta.

Además, la aplicación brinda la posibilidad que el Tata también inicie videollamadas con su red de responsables.

Figura 1.7

Pantalla del Tata para aceptar una videollamada



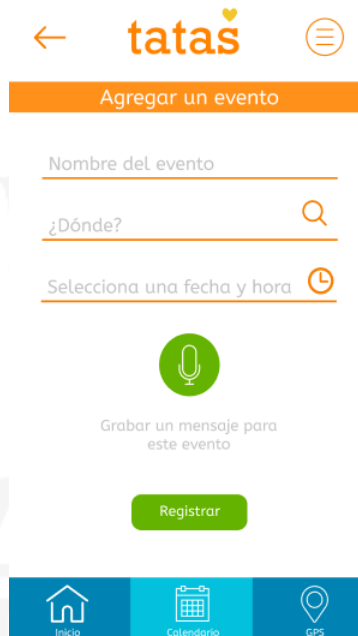
1.2.5 Calendario de programación

Esta función se sostiene en el concepto de gestión compartida. Desde su perfil, el Responsable podrá registrar eventos importantes en el perfil del Tata, tales como citas con el médico, cumpleaños, eventos, entre otros; seleccionando la fecha y hora determinada. El Tata será notificado mediante una alarma que podrá detener cuando haya recibido el mensaje.

Las alarmas para eventos y toma de medicamentos contarán con la posibilidad de grabar un mensaje de voz que acompañe al evento programado. En este sentido, los Responsables, al momento de programar una alarma dentro del calendario de notificaciones, podrán grabar un audio que funcionará como notificación para el Tata. El audio puede durar como máximo 10 segundos.

Figura 1.8

Pantalla para agregar un evento con un mensaje de voz.



Así mismo, el Tata podrá agregar recordatorios en su calendario de programación desde su sesión, pero no podrá borrar los eventos que han sido colocados por El Responsable. Esto sirve para brindar independencia a los Tatas, entendiendo que el público es variado, y hay adultos mayores más independientes que otros.

1.2.5.1 Alarma de eventos sociales o citas médicas

Las alarmas para eventos sociales o citas médicas serán programadas por el Responsable. El adulto mayor podrá responder si recibió o no el mensaje con un botón que aparecerá en su pantalla.

Figura 1.9

Pantalla para responder una alarma de evento



Estas alarmas se repetirán cada 10 minutos en el lapso de una hora hasta que caduque la fecha programada. Si el Tata no respondió la alarma, el Responsable será notificado.

1.2.5.2 Alarma para toma de medicamentos

Al igual que las alarmas para eventos sociales, las alarmas para toma de medicamentos serán programadas por el Responsable, quien, desde su perfil, puede seleccionar la fecha y hora exacta en la que el Tata debe tomar un determinado medicamento.

Mediante un botón grande y llamativo, el Tata podrá responder si recibió o no el mensaje. El lapso de repetición de estas alarmas será de 10 minutos en el lapso de una hora hasta que caduque la fecha programada. Si el Tata no respondió a la alarma, el Responsable será notificado.

Figura 1.10

Pantalla para responder una alarma de medicamento



1.2.6 GPS

Esta función solo está presente en el perfil del Responsable. Mediante un sistema GPS, los Responsables podrán saber, en tiempo real, el lugar en el que se encuentra el Tata.

Figura 1.11

Pantalla GPS



1.2.7 Números de emergencia

Esta función aparece en ambos perfiles. El Tata podrá solicitar ayuda de alguno de sus Responsables, de los bomberos, policías o ambulancias de su localidad. Por otro lado, siempre que el Tata haga uso de esta opción los Responsables serán notificados. En el caso de los Responsables, tendrán la opción de llamar a bomberos, ambulancias y policías.

Figura 1.12

Pantallas para números de emergencia



Nota. Las pantallas pertenecen al perfil del Responsable y del Tata, respectivamente

Mediante el GPS, la aplicación detecta la ubicación de la persona que está usando esta función. Si esta ubicación es errada, los usuarios tienen la posibilidad de cambiarla. Una vez hecho esto, la aplicación detecta los números de emergencia locales para que sean utilizados según la necesidad del usuario.

Figura 1.13

Cambio de ubicación para números de emergencia



1.2.8 Mi información

El objetivo de esta función es facilitar información relevante sobre el Tata, como su grupo sanguíneo o si es alérgico a algún medicamento. Esta información se completa al momento del registro y funciona como un recordatorio para el Tata o para cualquier persona que necesite estos detalles.

Figura 1.14

Pantalla Mi información, en el perfil del Tata



Los responsables pueden visualizar esta información en la pantalla Mi cuenta, seleccionado al Tata de interés.

Figura 1.15

Información del Tata en el perfil del Responsable



1.3 Perfil del grupo objetivo

1.3.1 Primario

Se consideró como primer público a los adultos de 30 a 50 años, de NSE A, B y C que residen en la ciudad de Lima, viven solos o con su familia nuclear; pero ya no con sus padres o abuelos, lo que los mantiene preocupados sobre la salud y bienestar de los mismos. En cuanto al perfil psicográfico, son personas que sienten preocupación y culpa por no poder estar pendientes de sus padres o abuelos las 24 horas (debido al trabajo, las responsabilidades y/o distancia) por esto buscan una opción que les permita relacionarse con ellos sin interrumpir sus horarios.

Según IPSOS (2017), el smartphonero peruano tiene en promedio 34 años de edad, es soltero (47%), trabajador dependiente (37%) y tiene hijos (63%). Esto es importante, puesto que, se puede observar que las personas que están más familiarizadas con el uso del smartphone están dentro de nuestro rango de edad elegido. Estos usuarios tienen en promedio 13 aplicaciones descargadas en su smartphone y prefieren las aplicaciones gratuitas (84%); sin embargo, más usuarios están empezando a pagar por nuevas aplicaciones. Cabe resaltar que la mayoría considera que el smartphone es una

herramienta para conectarse con sus familiares, amigos y contactos, inclusive con mayor fuerza que el año anterior (IPSOS 2017).

Lo mencionado anteriormente colabora con el presente proyecto, puesto que, existe un interés en la descarga y uso de aplicaciones móviles, lo cual nos indica que hay una posibilidad de que se interesen en nuestra aplicación. Por otro lado, este público destina 7 horas de su día a utilizar su smartphome, especialmente durante la tarde (52%) y la noche (58%) (IPSOS, 2017). Esto quiere decir que pasan conectados la mayor parte del tiempo.

Así mismo, los celunautas limeños se encuentran, en su mayoría, en los NSE A, B y C con 95%, 92% y 87%, respectivamente. De este grupo, el 95% se ubican en el rango de edad elegido (IPSOS, 2017).

1.3.2 Secundario

El público secundario son los adultos mayores de 60 años, de NSE A, B y C que residan principalmente en Lima Metropolitana. Gustan de pasar tiempo en casa y sus metas son estar saludables y compartir con sus seres queridos. Así mismo, cuentan con un Smartphone sin embargo no están acostumbrados al uso de las nuevas tecnologías, por lo que necesitan una interfaz amigable e intuitiva. Usan sus celulares principalmente para comunicarse y ver fotos o vídeos. Por otro lado, presentan dificultades para leer, ver y escuchar con normalidad (IPSOS, 2017).

Según un estudio de IPSOS realizado en el 2017, los adultos mayores conforman el 8% de la población del Perú urbano (2'505,692), de este total, el 3% pertenecen al NSE A, el 18.3% al NSE B, el 34.7% al NSE C, 26.5% al NSE D y el 17% al NSE E. Además, se puede ver que hay mayor población femenina (53.4%) que masculina (46.6%).

Del total de adultos mayores en Perú, el 68% tienen de 51 a 70 años. De este grupo, el 52% tiene un Smartphone que fue adquirido por ellos mismos u obsequiado por sus familiares. El papel principal del celular en este grupo es para poder conectarse con familiares, amigos y contactos (81%) (IPSOS, 2017). Esta característica colabora con la creación de la presente aplicación, puesto que, se busca que sea una aplicación móvil que conecte a los familiares más cercanos con el adulto mayor, tengan un monitoreo constante y acompañamiento de las actividades que realiza para un mejor cuidado.

Respecto a las tendencias en salud, según un estudio realizado por INEI (2012), en el Perú el 29% de la población adulta mayor padece de presión alta o hipertensión arterial. De este grupo el 33.3% son mujeres y el 25.4% son hombres. Por otro lado, el 19.5% de la población adulta en el Perú sufre de colesterol alto. De este total, el 22.8% son mujeres, de las cuales el 65.3% sigue un tratamiento médico, y el 15.8% son varones, de los cuales el 68.9% sigue un tratamiento médico. Estos padecimientos los obligan a tomar medicamentos permanentemente y mantener una dieta saludable.

Respecto a las actitudes hacia el Internet, el estudio de IPSOS (2017) encontró que el 38% de este grupo es considerado un internauta, una cifra que va en constante crecimiento, pues en el año 2012, solo era un 31%. Esto es importante porque se puede apreciar que los adultos mayores están familiarizándose cada vez más con la tecnología.

1.4 Casos similares

1.4.1 Pillboxie

Es una aplicación disponible solo para iOS que permite programar los días y las medicinas que el usuario debe tomar. Se trata de una alarma que funciona incluso si el celular está apagado y no requiere de internet. (Diario Gestión, 2014)

Tabla 1.1

Tabla comparativa Pillboxie vs Tatas

Atributos	Pillboxie	Tatas
Interfaz	Interfaz sencillo y con imágenes grandes que lo hacen más intuitivo.	Interfaz amigable con códigos de color
Calendario	Calendario de pastillas con la opción de personalizar los medicamentos con íconos y fotos de la galería.	Calendario para registrar eventos (citas con el médico, cumpleaños, etc) y toma de medicamentos.
Registro de medicamentos	El app pregunta si se tomó el medicamento y cómo te sientes.	El app le pregunta al Tata si tomó el medicamento.
Historial	-	Apartado donde está la información del Tata: edad, grupo sanguíneo y alergias.

Notificaciones y alarmas	Las alarmas aparecen incluso cuando el celular está apagado y no requiere conexión a internet.	Las alarmas aparecen incluso cuando el celular está apagado y no requiere conexión a internet. Las notificaciones aparecen como pop-ups en el celular del Tata.
Videollamada	-	El Responsable puede hacer una videollamada a su Tata, configurando el mensaje que desea que el celular diga.
Mensaje de voz	-	El Responsable puede programar mensajes de voz en determinada fecha y hora para su Tata.
GPS	-	El Responsable puede ver donde se encuentra su Tata en tiempo real.
Números de emergencia	-	Tanto el Responsable como el Tata pueden contactarse con los bomberos, policías, ambulancia y los demás Responsables, en caso de emergencia.
Red de responsables	Se puede compartir el calendario con 06 personas como máximo	Un Tata puede ser monitoreado un Responsable. Por otro lado, el Responsable puede monitorear a un Tata en la versión de gratuita.
Precio	S/6.90 pago único	Después de la versión de prueba del 30 días, se hace un pago de S/7 mensuales para tener Responsables ilimitados y disfrutar de todas las funciones.
Idioma	Español, alemán, inglés e italiano	Español
Sistema operativo	IOS	Android

Lo que interesa de esta aplicación es la opción de alarmas para recordar cuándo tomar medicamentos, y la red de contactos para monitoreo.

1.4.2 Wiser

Esta aplicación es un launcher, es decir, al momento de ser instalada cambia la estética del teléfono y lo hace más amigable para las personas mayores. Presenta íconos, botones grandes y rutas sencillas.

A su vez, tiene una versión para el que desea monitorear al adulto mayor, donde puede editar las funciones del celular por orden de prioridad.

Tabla 1.2*Tabla comparativa Wisser vs Tatas*

Atributos	Wisser	Tatas
Interfaz	Cambia la presentación de las aplicaciones del teléfono a una más simple con botones grandes. Jerarquiza las aplicaciones en orden de recurrencia y necesidad.	Interfaz amigable con códigos de color
Calendario	Utiliza el calendario propio del celular	Calendario para registrar eventos (citas con el médico, cumpleaños, etc) y toma de medicamentos.
Registro de medicamentos	-	El app le pregunta al Tata si tomó el medicamento.
Historial	-	Apartado donde está la información del Tata: edad, grupo sanguíneo y alergias.
Notificaciones y alarmas		Las alarmas aparecen incluso cuando el celular está apagado y no requiere conexión a internet. Las notificaciones aparecen como pop-ups en el celular del Tata.
Videollamada	-	El Responsable puede hacer una videollamada a su Tata, configurando el mensaje que desea que el celular diga.
Mensaje de voz	-	El Responsable puede programar mensajes de voz en determinada fecha y hora para su Tata.
GPS	-	El Responsable puede ver donde se encuentra su Tata en tiempo real.
Números de emergencia	Alerta en caso de necesitar ayuda. Utiliza la opción de emergencia propia del celular.	Tanto el Responsable como el Tata pueden contactarse con los bomberos, policías, ambulancia y los demás Responsables, en caso de emergencia.
Red de responsables	Existen 02 versiones de esta app: para el adulto mayor (Wisser) y para el que edita las opciones del celular del adulto mayor (Wisser Helper). Varios "Wisser Helper" pueden monitorear a un mismo adulto mayor, ingresando el correo con que se registraron en Wisser.	Tatas presenta solo una versión. El Responsable registra a sus Tatas y, estos últimos, pueden iniciar sesión con el usuario del Responsable o crear una cuenta propia. Un Tata puede ser monitoreado un Responsable. Por otro lado, el Responsable puede monitorear a un Tata.
Precio	Gratuita. Se pueden hacer compras de algunas funciones dentro del app a S/3.59 cada una.	Después de la versión de prueba del 30 días, se hace un pago de S/7 mensuales para tener Responsables ilimitados y disfrutar de todas las funciones.

Idioma	Español e inglés	Español
Sistema operativo	Android	Android

Lo interesante del interfaz de Wiser es que convierte la apariencia del celular en una más simple con íconos y botones grandes. Por otro lado, Wiser presenta “Wiser Helper”, una aplicación que permite que las personas puedan monitorear al usuario principal. De igual forma, Tatas propone la opción de “responsables” que puedan monitorear al adulto mayor; sin embargo, se busca que esta opción esté en la misma aplicación, sin crear otra de apoyo.

1.4.3 Simple Senior Phone

Esta aplicación es parecida a Wiser, ya que también cambia la apariencia del celular y presenta íconos y botones grandes. La diferencia es que tiene las opciones de SOS, GPS y códigos de color para diferenciar una opción de otra.

Tabla 1.3

Tabla comparativa Simple Senior Phone vs Tatas

Atributos	Simple Senior Phone	Tatas
Interfaz	Cambia la presentación de las aplicaciones del teléfono a una más simple con botones grandes. Los shortcuts están en la pantalla de inicio y se diferencian por colores.	Interfaz amigable con códigos de color
Calendario	Utiliza el calendario propio del celular	Calendario para registrar eventos (citas con el médico, cumpleaños, etc) y toma de medicamentos.
Registro de medicamentos	-	El app le pregunta al Tata si tomó el medicamento.
Historial	-	Apartado donde está la información del Tata: edad, grupo sanguíneo y alergias.

Notificaciones y alarmas		Las alarmas aparecen incluso cuando el celular está apagado y no requiere conexión a internet. Las notificaciones aparecen como pop-ups en el celular del Tata.
Videollamada	-	El Responsable puede hacer una videollamada a su Tata, configurando el mensaje que desea que el celular diga.
Mensaje de voz	-	El Responsable puede programar mensajes de voz en determinada fecha y hora para su Tata.
GPS	El cuidador puede ver donde se encuentra el adulto mayor en tiempo real.	El Responsable puede ver donde se encuentra su Tata en tiempo real.
Números de emergencia	Opción de SOS	Tanto el Responsable como el Tata pueden contactarse con los bomberos, policías, ambulancia y los demás Responsables, en caso de emergencia.
Red de responsables	Opción de añadir a “cuidadores” que monitoreen la actividad de la persona mayor.	Un Tata puede ser monitoreado un Responsable. Por otro lado, el Responsable puede monitorear a un Tata.
Precio	Gratuita	Después de la versión de prueba del 30 días, se hace un pago de S/7 mensuales para tener Responsables ilimitados y disfrutar de todas las funciones.
Idioma	Español e inglés	Español
Sistema operativo	Android	Android

1.4.4 MediSafe

Esta aplicación gestiona los medicamentos y evita que las personas se olviden de las pastillas que deben tomar.

Tabla 1.4

Tabla comparativa MediSafe vs Tatas

Atributos	MediSafe	Tatas
Interfaz	Diseño en tonalidades azules y blancas, haciendo alusión netamente al sector salud. Íconos simples y minimalistas	Interfaz amigable con códigos de color

Calendario	Calendario de pastillas con la opción de personalizar la imagen de los medicamentos.	Calendario para registrar eventos (citas con el médico, cumpleaños, etc) y toma de medicamentos.
Registro de medicamentos	El app te permite registrar si se tomó o reprogramó la toma de medicamentos.	El app le pregunta al Tata si tomó el medicamento.
Historial	El app rastrea más de 20 medidas de salud (presión arterial, peso, entre otros) El informe de progreso se puede enviar al médico o farmacéutico.	Apartado donde está la información del Tata: edad, grupo sanguíneo y alergias.
Notificaciones y alarmas	Aparición de recordatorios y notificaciones sobre la toma de medicamentos en la pantalla. Notifica qué pastillas necesitan refill	Las alarmas aparecen incluso cuando el celular está apagado y no requiere conexión a internet. Las notificaciones aparecen como pop-ups en el celular del Tata.
Videollamada	-	El Responsable puede hacer una videollamada a su Tata, configurando el mensaje que desea que el celular diga.
Mensaje de voz	-	El Responsable puede programar mensajes de voz en determinada fecha y hora para su Tata.
GPS		El Responsable puede ver donde se encuentra su Tata en tiempo real.
Números de emergencia		Tanto el Responsable como el Tata pueden contactarse con los bomberos, policías, ambulancia y los demás Responsables, en caso de emergencia.
Red de responsables	Se puede agregar “medfriends” limitados en la versión gratuita.	Un Tata puede ser monitoreado un Responsable. Por otro lado, el Responsable puede monitorear a un Tata.
Precio	Versión gratuita Versión premium: El precio de cada función premium va entre S/9.50 - S/130. Con el pago, se podrá agregar medfriends ilimitados, familiares ilimitados, ver perfiles de amigos, acceso a más de 20 medidas de salud, opción de escoger la voz Medtone del recordatorio, cambiar el color del perfil, elegir la forma del pastillero y evitar anuncios.	Después de la versión de prueba del 30 días, se hace un pago de S/7 mensuales para tener Responsables ilimitados y disfrutar de todas las funciones.
Idioma	Español e inglés	Español
Sistema operativo	IOS y Android	Android

Es similar a Pillboxie. Se rescata la opción de recordatorio del refill de las medicinas, la red de medfriends y la modalidad premium para utilizar las funciones.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Facilitar la cercanía y el cuidado de la salud física y emocional de los adultos mayores a través de la gestión compartida.

1.5.2 Objetivos específicos

1.5.2.1 Objetivo específico 1: Generar una relación de cercanía entre los adultos mayores y sus responsables a través de la gestión compartida.

Argumentación

Se busca que las familias puedan estar más unidas a sus padres o abuelos a través de la gestión compartida. Por ello, se propone crear un sistema de comunicación programada para que los adultos mayores sientan la compañía de sus seres queridos sin tenerlos cerca físicamente. Este sistema puede ir desde un mensaje de voz programado hasta una videollamada.

Key Performance Indicators (KPI's)

- Número de mensajes de voz generados.
- Número de videollamadas realizadas.
- Tiempo de estancia de la red de responsables en la app.
- Número de mensajes de voz reproducidos.
- Número de videollamadas aceptadas

Métrica

- El 60% de los responsables permanecen en promedio cinco minutos al día en la aplicación, desde la instalación de la misma.
- El 60% de los responsables generan mensajes de voz una vez a la semana, desde la instalación de la aplicación.
- El 50% de los responsables hacen videollamadas con el adulto mayor una vez a la semana, en el lapso de un mes.
- El 60% de las videollamadas son aceptadas, en el lapso de un mes.
- El 60% de los mensajes de voz son reproducidos, en el lapso de un mes.
- El 50% de los mensajes de voz son respondidos, en el lapso de un mes.

1.5.2.2 Objetivo específico 2: Facilitar el monitoreo y notificación de eventos y toma de medicamentos, de los adultos mayores, a partir de la gestión compartida.

Argumentación

Se busca que los responsables puedan monitorear los distintos eventos relevantes que debe recordar el adulto mayor a partir del calendario de programación. Estos eventos pueden ser citas médicas, cumpleaños, reuniones, toma de medicamentos, entre otros. Con esta aplicación, tanto el adulto mayor, como los responsables, podrán recibir notificaciones que alerten sobre los eventos pendientes y su cumplimiento. Así mismo, la aplicación facilitará el monitoreo en tiempo real del adulto mayor a partir de la función GPS.

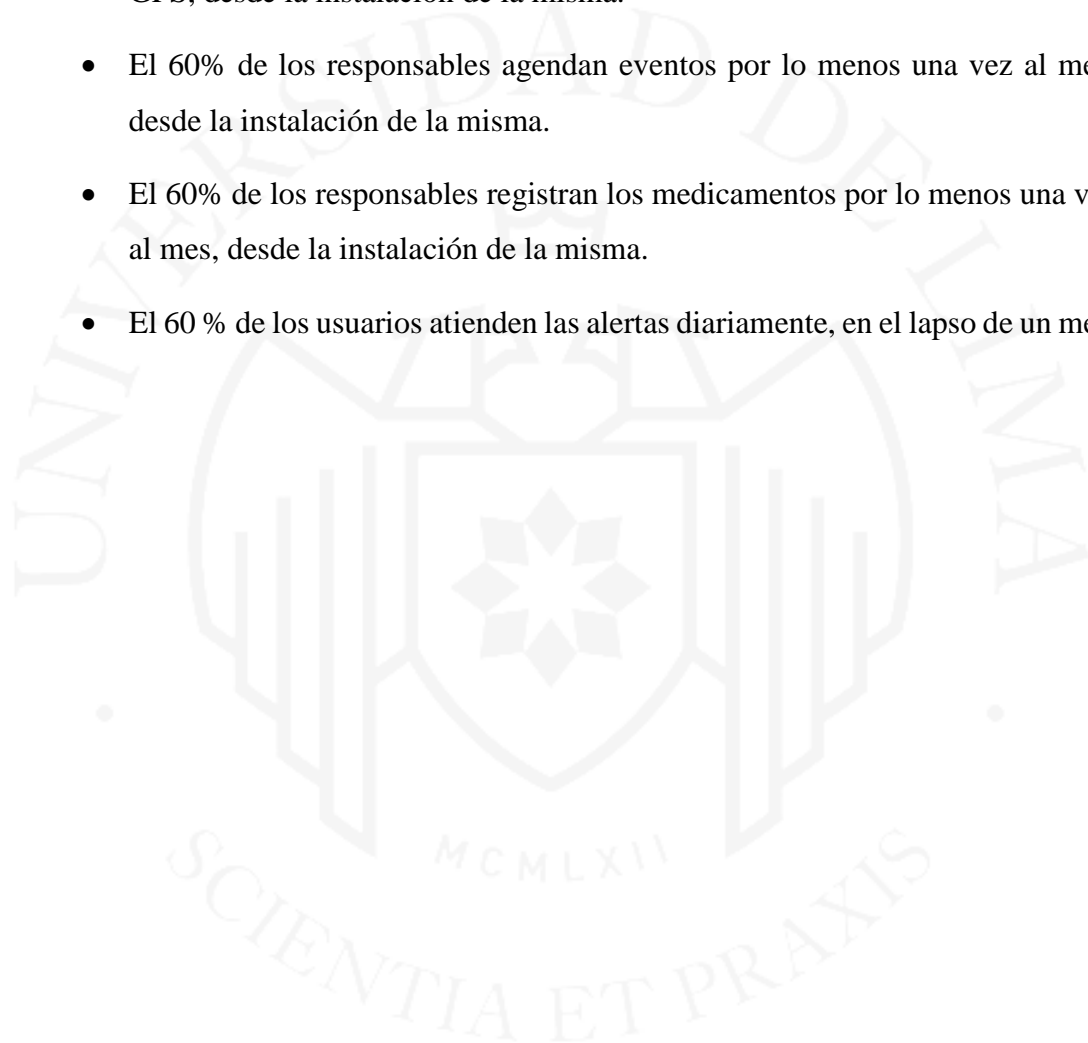
Key Performance Indicators (KPI's)

- Número de eventos agendados.
- Número de medicamentos agendados.
- Tiempo de estancia de la red de responsables en la app.
- Número de alarmas atendidas.

- Tiempo de estancia en la función GPS de la red responsables.

Métrica

- El 60% de los responsables permanecen en promedio 5 minutos en la aplicación, desde la instalación de la misma.
- El 60% de los responsables permanecen en promedio 5 minutos en la función GPS, desde la instalación de la misma.
- El 60% de los responsables agendan eventos por lo menos una vez al mes, desde la instalación de la misma.
- El 60% de los responsables registran los medicamentos por lo menos una vez al mes, desde la instalación de la misma.
- El 60 % de los usuarios atienden las alertas diariamente, en el lapso de un mes.



CAPÍTULO 2: REALIZACIÓN O INTERVENCIÓN

2.1 Fases

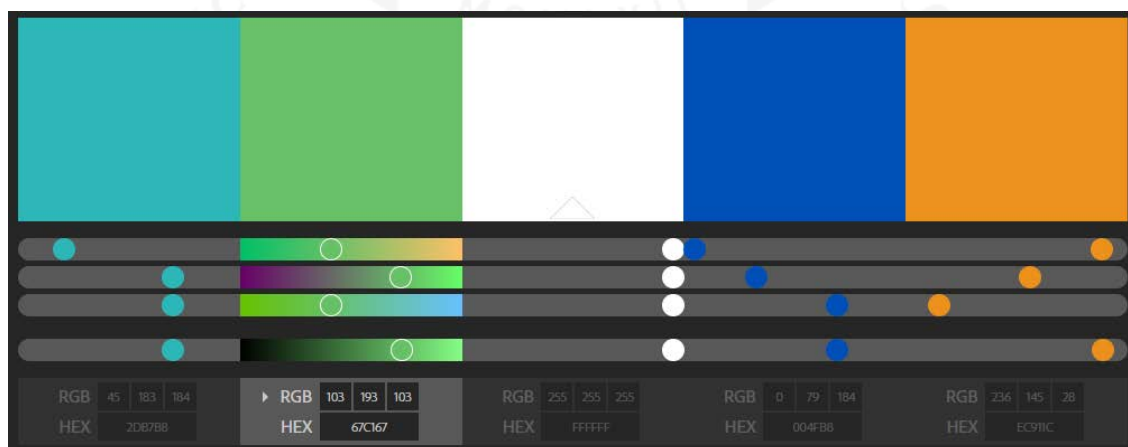
Tatas nació con el deseo de integrar a los adultos mayores a la tecnología y lograr, a través de una aplicación móvil, conectarlos con sus seres queridos, quienes se encuentran a distancia. De esta manera, lograr que no se sientan solos o abandonados, debido a su edad. Su creación se divide en dos grandes partes que se detallarán a continuación:

2.1.1 Primera fase: Cuidapp

En primera instancia, esta aplicación móvil se creó con la finalidad de ser un aliado para los responsables de cuidar la salud del adulto mayor de la familia. Estaba enfocada principalmente en la salud física, es decir, velar exclusivamente por la toma de medicamentos y recordatorios de citas con el doctor. Es por eso que tuvo como primer nombre “Cuidapp” y la paleta de colores a utilizar estaba relacionada con el sector salud.

Figura 2.1

Paleta de colores Cuidapp



Se buscó que el logo haga alusión a la gestión compartida y a la cercanía. Es por eso que se utilizó el ícono característico de wifi y una tipografía redondeada que lo hacía amigable y cercano.

Figura 2.2

Logo Cuidapp



Después de elegir las características de diseño, se planteó la siguiente arquitectura de información. Se definió que habría una sola versión de la aplicación móvil para ambos tipos de usuarios (adulto mayor y responsable).

Figura 2.3

Arquitectura de la información en Cuidapp



Cabe resaltar que el interfaz cambiaría según el usuario que inicie sesión.

Figura 2.4

Interfaz en Cuidapp



2.1.2 Segunda fase: Tatas

Después de una entrevista a profundidad con especialistas en marketing digital y diseño gráfico, Jorge Montalvo y Miguel Bernal, respectivamente, se llegó a la conclusión que Cuidapp podría ir más allá y abarcar no solo el cuidado de la salud física del adulto mayor, sino también el cuidado de la salud emocional. Debido a ello, se decidió explotar el concepto y se cambió el nombre a “Tatas”, palabra que hace alusión al apodo cariñoso y de respeto que se utiliza para nombrar a los abuelos en algunas partes del mundo. El nombre surgió a raíz de una encuesta vía redes sociales, en donde se pidió a los usuarios que votaran por cuatro propuestas ya determinadas; sin embargo, ninguna pareció ser del

agrado de los usuarios, así que algunas personas nos brindaron sugerencias en los comentarios. De este feed back se obtuvo “Tatas”.



CAPÍTULO 3: SUSTENTACIÓN

3.1 Desarrollo creativo

Tatas será el aliado de los adultos que desean estar cerca de sus padres o abuelos de tercera edad, pero que no pueden por el tiempo con el que disponen.

Tatas brinda la posibilidad de generar cercanía a través de la gestión compartida, ya que el Tata podrá recibir notificaciones, mensajes de voz, videollamadas y alertas, que lo ayudarán con su salud física y emocional, sin necesidad de configurar su celular, ya que el responsable es quien hará todo desde su propio celular, de manera remota.

La aplicación cuenta con dos partes, una para el responsable y otra para el Tata. Cada versión está personalizada con las funciones necesarias, según el perfil del usuario.

Tanto para el Responsable, como para el Tata, la interfaz gráfica se mostrará con botones grandes, íconos reconocibles y con códigos de color que permitirán una navegación intuitiva y, por lo tanto, eficiente.

El mensaje que Tatas le quiere dar a los usuarios principales es: “Tatas te brinda la tranquilidad de estar cerca a tus seres queridos, a través de una opción innovadora que facilita la unión sin interrumpir los horarios”. A través del slogan: “Estés donde estés, siempre con ellos”

3.2 Proceso de registro

El proceso de registro inicia cuando el Responsable se registra a sí mismo, y al Tata que va a cuidar, si así lo desea. En este primer paso, el Responsable coloca sus datos personales y luego los del Tata. Cabe resaltar que, al momento de registrar a este último, la aplicación le pedirá, además de sus datos personales, algunos datos importantes como grupo sanguíneo, alergias y otras especificaciones. Esta información aparecerá en el menú fijo en la versión del Tata.

Una vez registrado el Tata, la aplicación facilitará un código único que podrá compartir con otras personas para que formen parte de la Red de Responsables.

Seguido a esto, la aplicación le pedirá al Responsable que grabe algunos mensajes de voz que funcionarán como notificaciones predeterminadas en las funciones de mensaje de voz y videollamada.

Por otro lado, existen dos formas para que el Tata pueda iniciar sesión. En primer lugar, si ya fue registrado anteriormente, solo tiene que ingresar su código. En segundo lugar, puede crear su propia cuenta y compartir su código con los responsables que desea.

La sesión quedará abierta y anclada en el celular del Tata, para que a partir de allí se pueda iniciar toda la gestión de cuidado.

3.3 Diseño y usabilidad

Xabier Ganzábal (2015) define la usabilidad como: “La medida en que un sistema, producto o servicio se puede usar por los usuarios especificados con efectividad, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso especificado” (p. 47). Esto quiere decir, que los elementos que conforman la interfaz y la distribución de los mismos dentro de la pantalla deben estar organizados de tal manera que el usuario pueda entenderlos sin necesidad de una explicación previa, y pueda navegar fácilmente y encontrar lo que necesita, lo cual hará que su experiencia sea agradable y continúe utilizando el servicio.

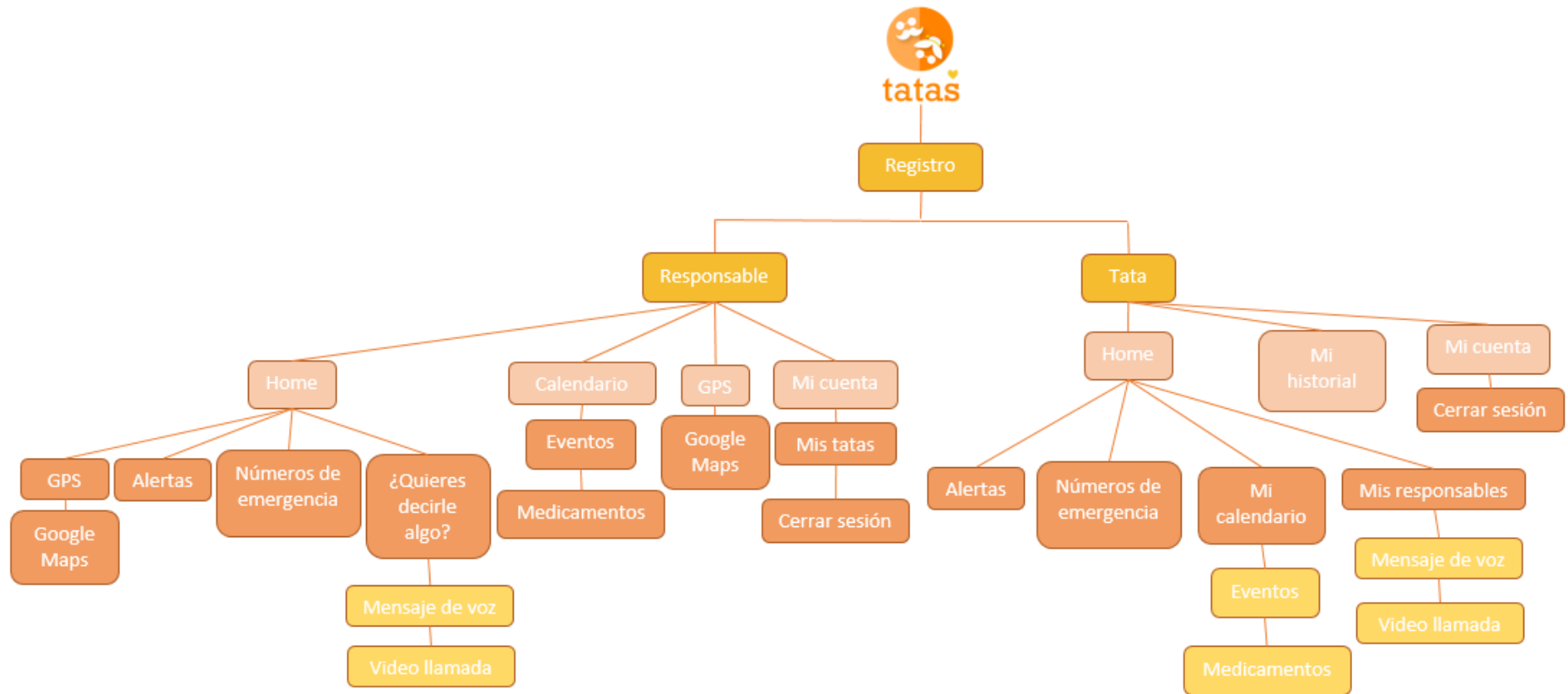
Es importante mencionar esta definición pues las aplicaciones móviles tienen que ser usables y, por lo tanto, intuitivas. Steve Krug (2006) señala que: “La primera norma de usabilidad es no hacer pensar al usuario” (p. 11), pues “cuando se mire una página web esta ha de ser obvia, evidente, clara y fácil de entender” (p. 11).

3.3.1 La arquitectura de información

La arquitectura de la información se forma de dos grandes partes, denominadas perfiles: El perfil del responsable y el perfil del Tata. Cada perfil incluirá funciones específicas según el usuario al que están destinados.

Figura 3.1

Arquitectura de la información en Tatas



CIENTIA ET PRAEX

3.3.1.1 Perfil del Responsable

El home se subdivide en las siguientes partes:

- GPS: Presenta la ubicación del Tata en tiempo real
- Alertas: Listado de alertas programadas en el calendario que fueron atendidas y no atendidas
- Números de emergencia: Contacto con policía, bomberos o ambulancia.
- ¿Quieres decirle algo?: Función que nos lleva a las opciones de Mensaje de voz programada y Videollamada.

El calendario de programación se subdivide en las siguientes partes:

- Eventos: Programación de fechas especiales, reuniones, citas con el médico, entre otros.
- Medicamentos: Programación para la toma de medicamentos.

El acceso directo de GPS dirige a Google Maps, para que tener información a tiempo real de la ubicación del Tata.

La sección de Mi cuenta se subdivide en Mis Tatas, en donde podrán encontrar la información de cada Tata que cuidan los Responsables, y en Cerrar sesión.

3.3.1.2 Perfil del Tata

El home se subdivide en las siguientes partes:

- Números de emergencia: Contacto con responsables, policía, bomberos o ambulancia
- Alertas: Listado de alertas programadas en el calendario que fueron atendidas y no atendidas

- Calendario de eventos: Visualiza los eventos registrados por sus responsables y tiene la posibilidad de registrar nuevos eventos sin eliminar los que fueron creados por los Responsables.
- Calendario de medicamentos: Visualiza los medicamentos registrados por sus responsables y tiene la posibilidad de registrar nuevos sin eliminar los que fueron creados por los Responsables.
- Mis responsables: Visualiza los Responsables registrados y tiene la posibilidad de enviar mensajes de voz o iniciar videollamadas.

En la sección de Mi información pueden visualizar datos como su grupo sanguíneo o sus alergias.

Finalmente, en la sección de Mi cuenta encuentran la opción de Cerrar sesión.

3.3.2 Paleta de colores

En cuanto al estilo gráfico, se han elegido colores cálidos, relacionados al calor familiar, principalmente el naranja. Además, como menciona Elena Añaños (2009), el naranja atrae rápidamente la atención, al ser un color vibrante, vivo y claro; es un color cálido por excelencia. Además, según Heller (2004), es considerado el “color de la diversión, de la sociabilidad y de lo alegre” (p. 183), lo cual lo hace alusión a la buena compañía, definición de lo que se busca mostrar con esta aplicación móvil. Sin embargo, aunque sea un color no muy utilizado, es el color de lo no convencional y lo original (p. 184).

Como fondo se utilizó el blanco, pues simboliza la limpieza, la paz y la serenidad e invita a la participación (Añaños, 2009). Al usarlo, se quiere reducir el ruido que puede generar un fondo muy colorido que sobrecargue al usuario; por lo que, se busca potenciar esa cualidad para promover la interacción en la aplicación móvil.

Como colores secundarios, se tiene el azul, el cual, según Añaños (2009), representa fluidez y movimiento y es el color de “la simpatía, la armonía, la amistad y la confianza” (Heller, 2004, p. 23). No obstante, Heller lo llama el color de lo lejano y la fidelidad (Heller, 2004, p. 25), pues esta se pone a prueba cuando uno está separado de otro. Por otro lado, también se consideró al verde, al cual se le denomina “la vibración de la acción” (p. 46). Ambos para dotar a la aplicación de cualidades interactivas.

Estas son las características que representan a Tatas, ya que se busca ser ese compañero que te presenta de manera simple, fácil e interactiva, una forma de cuidar de tus familiares sin ser muy recargada de opciones.

Figura 3.2

Paleta de colores en Tatas



3.3.3 Logo

Respecto al logo, se decidió resaltar el color naranja de la paleta de colores por ser un color cálido por excelencia, como se menciona líneas más arriba (Añaños, 2009)

El objetivo principal de “Tatas” es unir a las familias con los adultos mayores, en ese sentido, el logotipo busca representar ese objetivo. Por una parte, utiliza un círculo para unir los íconos, y las figuras de dos ancianos, referidas principalmente por los anteojos y el color blanco de su cabello. Tal como dice Jordi Xifra en “Técnicas de las relaciones públicas” (2007), todo logotipo debería ser comprendido en el extranjero, a pesar de las barreras lingüísticas o culturales (p. 290), es por esto que nuestro logo busca representar la forma que adoptan las personas al llegar a determinada edad. Por otro lado, contiene el nombre de la marca acompañado de un corazón, que representa el amor familia.

Además, algo particular del logo es que representa el concepto de la marca que es la cercanía, a través del slogan “Estés donde estés, siempre con ellos”, ya que, al utilizar

dos tonalidades de naranja, refiere a la idea de estar en lugares separados, pero siempre unidos sentimentalmente.

Figura 3.3

Logo Tatas

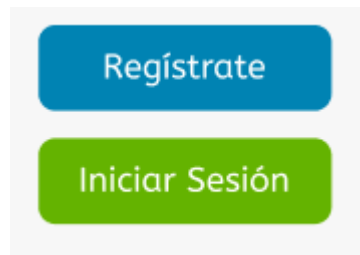


3.3.4 Botones

Respecto a los botones y cajas de texto, se decidió utilizar unos con bordes redondeados para que se vea amigable y suave. Los botones de regístrate e iniciar sesión son de azul y verde, respectivamente, colores convencionales. El “iniciar sesión” suele ir de verde porque este color es utilizado para simbolizar permiso y acceso; esto se debe a una convención social; por ejemplo, estamos acostumbrados a que tenemos que avanzar cuando el semáforo está en ese color. Como menciona Steve Krug (2006), “las convenciones nos favorecen” (p. 34), pues “las convenciones permiten descubrir al usuario gran cantidad de información sobre una página web, incluso si no se entiende ni una palabra de ella” (p. 35). Utilizarlas ayuda a que el usuario no se sienta ajeno y le sea sencillo navegar en la aplicación.

Figura 3.4

Botones en Tatas

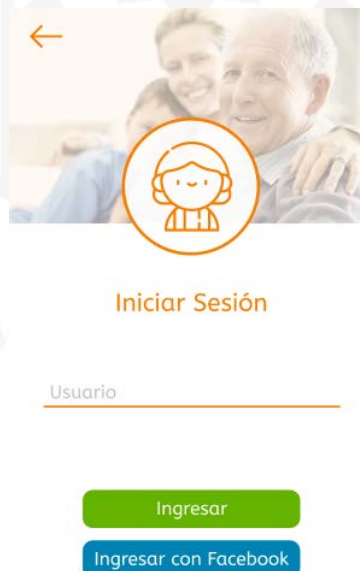


3.3.5 Cajas de texto y códigos de usuario

Las cajas de texto son de un tamaño adecuado y solicitan la información necesaria para poder crear una cuenta. Se decidió agregar la opción de “usuario” en el registro del Tata, pues cada uno tiene un usuario personal que funciona como un código único. Cada Tata puede tener más de un Responsable, esto sería de gran utilidad, pues cuando algún responsable quiera sumarse, solo necesita ingresar el código del tata y no tener que registrarlo nuevamente.

Figura 3.5

Cajas de texto y solicitud de usuario en Tatas



3.3.6 Flechas y mensajes de confirmación

Siguiendo los consejos de usabilidad, existe la norma del “control de usuario” (Martín, 2013), el cual indica que el usuario debe poder deshacer acciones y recibir mensajes que validen la recepción o resultado de la acción que han realizado dentro de la aplicación móvil. Debido a ello, se agregaron flechas en la parte superior izquierda para que tanto el Responsable, como el Tata puedan retornar a la pantalla en la que estaban o deshacer alguna acción. Además, se agregaron mensajes de confirmación en las acciones realizadas dentro de la aplicación.

Figura 3.6

Mensajes de confirmación en Tatas



3.3.7 Menú estático

Según el lineamiento de Daniel Torres (2017), quien indica que “los CTAs (botones de llamada a la acción) pueden aplicarse en el diseño en forma de botón al pie o mostrarse de una manera permanente a la vista, de modo que facilite su localización” (p. 49). Las funciones principales de los Responsables en “Tatas” son el Home, el Calendario y el GPS; por lo que, se mantuvo estas opciones como un menú fijo en la parte inferior de la pantalla para que funcionen como accesos directos dentro de la aplicación.

Figura 3.7

Menú fijo de Responsables en Tatas



De igual forma, las funciones que interesan mantenerse como accesos directos en el perfil de los Tatas son el Home y Mi Información, pues presentan información de utilidad para el cuidado del adulto mayor. En ellas se puede encontrar desde datos de alergias o grupo sanguíneo del Tata hasta llamadas de emergencia a policías, bomberos y ambulancias. Por esto es relevante que cualquier usuario pueda llegar a ellas fácilmente.

Figura 3.8

Menú fijo del Tata en Tatas



3.3.8 Home

Respecto al home, los llamados a la acción más importantes son: ¿quieres decirle algo?, números de emergencia, alertas programadas y GPS, es por esto que se presentan en la pantalla principal, para facilitar su acceso. Así mismo, se siguió la norma de “legibilidad” que implica lo siguiente: Utilizar preferiblemente fondos claros y evitar las imágenes que ocupan todo el fondo. Contrasta el color del texto con el color del fondo (Martín, 2013).

Se priorizaron estas acciones con los colores verde, rojo y naranja, para que sea lo primero que se vea e invite al usuario a la acción.

Por otro lado, se utilizaron íconos convencionales en estilo minimalista, lo cual agrega simpleza y pulcritud al diseño.

Figura 3.9

Home del Responsable



Figura 3.10

Home del Tata



3.3.9 Localización

Daniel Torres (2017) menciona que “tenemos que evitar llevar al usuario al navegador y sacarle de la aplicación... ya que enviar al usuario a otro navegador conlleva el riesgo de que el usuario no regrese a la aplicación” (p. 49). Es por eso que, en la sección de “localización”, se incluyó el mapa de Google Maps para que el responsable pueda saber dónde se encuentra el adulto mayor. En caso el usuario desee saber cómo llegar, el botón “¿cómo llegar?” lo redireccionará a la aplicación de Google Maps para conocer las indicaciones.

3.4 Monetización

En el caso de la monetización, como primera opción, se consideró el uso de banners de publicidad dentro de la aplicación móvil; sin embargo, se cambió de idea, ya que los anuncios de este tipo suelen ser molestos. Siguiendo los consejos de Daniel Rowles (2017), es importante seguir innovando en las funciones que ofrece una aplicación móvil para recibir los comentarios de los usuarios y así, gracias al feedback, ir construyendo

una mejor aplicación. Esto hará que uno se diferencie, aumente su número de descargas y tenga mayor exposición (p. 112). Es por eso que se decidió lo siguiente:

- Cuando un usuario descarga Tatas, tendrá un tiempo de prueba de 30 días, en el cual podrá hacer uso de todas las funciones que presenta la aplicación móvil.
- Pasado este tiempo, si un usuario no paga una mensualidad, solo podrá hacer uso de las funciones del calendario de programación (con la restricción de agendar como máximo 4 eventos por mes), GPS y videollamadas; y solo contará con la posibilidad de tener un Responsable por cada Tata.
- Por otro lado, si un usuario decide ser Premium, tendrá todas las opciones presentes en la aplicación, sin restricciones, al precio de S/ 7 mensuales.
- Además, Tatas brindará una vasta base de datos a las empresas farmacéuticas, del sector salud o de seguros de vida para generar ingresos con la venta de data para fines publicitarios.

En la siguiente tabla se explican los mecanismos de monetización desglosados:

Tabla 3.1

Mecanismos de monetización

Mecanismo	Tiempo	Monto	Aporte	Detalles
Prueba gratis.	30 primeros días desde que se instala la aplicación	S/.0.00	0%	Todas las funciones liberadas.
Usuarios premium que contarán con todas las funciones de la aplicación.	Pagos mensuales	S/.7.00	60%	Todas las funciones liberadas.
Base de datos	Ingresos venta de base de datos a medios	Variable	40%	Se genera ingresos por la información útil que se

	digitales y/o publicitarios.			tiene de usuarios premium y gratuitos.
--	------------------------------	--	--	--

3.5 Desglose estratégico

3.5.1 Posicionamiento

Tatas te brinda la tranquilidad de estar cerca a tus seres queridos, a través de una opción innovadora que facilita la unión sin interrumpir los horarios.

3.5.2 Objetivos de Comunicación

- Promover el concepto de cercanía sin interrumpir horarios, conectando a los adultos mayores con sus familiares a través de Tatas.
- Posicionar a Tatas como la aplicación que permite que los adultos mayores se sientan valorados, y que contribuye con su bienestar emocional.
- Destacar la funcionalidad de gestión compartida de Tatas, a través del calendario de programación y mensajería programada.
- Destacar las funcionalidades anexas de GPS y números de emergencia como los aliados en seguridad.

3.5.3 KPI's

- Reconocimiento de la aplicación en nuestro público objetivo en los primeros 3 meses de lanzamiento.
- Reconocimiento de las funciones de Tatas en nuestro público objetivo en los primeros 3 meses de lanzamiento.
- Número de usuarios registrados en aplicación, en los primeros 3 meses de lanzamiento.

- Cantidad de descargas de la aplicación en los primeros 3 meses de lanzamiento.
- Calificaciones en Play Store en los primeros 3 meses de lanzamiento.

3.5.4 Concepto estratégico

Destacar a Tatas con el concepto de “cercanía” entre familiares.

3.5.5 Idea Ejecucional

“Los de siempre, cerca de ti”

Esta idea se presentará a partir de piezas gráficas y audiovisuales que presenten situaciones cotidianas (y atareadas) de los usuarios, en las cuales ellos pueden mandar un mensaje o agendar un evento a sus padres sin interrumpir sus tareas. Los padres o abuelos reciben el mensaje y sienten la cercanía de sus hijos o nietos. Esto se mostrará con la aparición de los hijos o nietos y se sellará con un abrazo, para representar la cercanía que genera Tatas en las familias.

3.5.6 Beneficio de la app

Tatas se basa en un beneficio emocional, con el siguiente mensaje:

“Tatas me brinda tranquilidad y me permite estar al tanto de la salud física y emocional de mis padres, promoviendo así la cercanía y la unión familiar”

3.5.7 Reason Why

Trabaja a partir de la gestión compartida. Es una ventana sensorial con los adultos mayores a través de las videollamadas, la voz de los familiares, etc. Facilita el cuidado sin fronteras.

3.5.8 Personalidad y tono

- Tono: amigable y amoroso
- Valores: gratitud, amor, responsabilidad y consideración.
- Personalidad: amigable, amoroso, responsable y considerado.

3.5.9 Slogan

“Estés donde estés, siempre con ellos”

3.5.10 Concepto creativo

Cercanía.

3.6 Plan de comunicación

Se realizará una campaña de lanzamiento donde se presentarán los beneficios de la app a través de situaciones cotidianas en las que se represente la cercanía de los Responsables con los Tatas. Los medios seleccionados serán digitales y ATL en el formato de vallas publicitarias.

3.6.1 Fase 1: Digital

Se creará un fan page en Facebook, canal de YouTube, perfil de Instagram, y una página web con un landing que dirigirá a descargar la app. También se harán publrreportajes para el lanzamiento de la aplicación y así lograr mayor cantidad de impactos.

Con respecto al contenido, se busca generar cercanía con el público, por lo cual la comunicación de nuestras redes sociales estará basada en testimonios de amor familiar, consejos y tips. Lo importante es brindar contenido de interés para nuestro público.

3.6.2 Fase 2: ATL-Vallas

Esta segunda fase busca potenciar el reconocimiento de la aplicación y generar mayor audiencia. Se colocarán vallas publicitarias en las principales avenidas de Lima, principalmente en las zonas donde frecuente nuestro público objetivo (zona empresarial de San Isidro, Javier Prado, Vía expresa y Panamericana).



CAPÍTULO 4: LOGROS Y RESULTADOS

Siguiendo el modelo de Xabier Ganzábal (2015), para saber si una página web o una aplicación web funcionan, es necesario analizar las tareas del usuario, es decir, brindarle nuestro prototipo y observar cómo el usuario utiliza nuestro producto y cómo realiza las tareas que le asignamos. Él menciona que el test funciona de la siguiente manera en forma cíclica:

- Construcción del nuevo prototipo
- Pruebas de usabilidad
- Análisis de resultados (p. 55)

Es por eso, que se realizó un test de usuario a 10 personas pertenecientes a nuestro público objetivo, a cada quien se le ponía en diversas situaciones; por ejemplo, qué harían en caso olviden su contraseña, y se observaba sus reacciones y navegación. El objetivo fue corroborar la funcionalidad y practicidad de la app, así como la correcta aplicación de la arquitectura de información, validar el concepto creativo y la parte visual, validar la monetización y finalmente obtener feedback respecto a las mejoras que se podrían hacer. Los resultados fueron los siguientes:

4.1 Antes de la interacción

Se quiso determinar si el nombre de la app y el logo comunicaban bien el concepto de la aplicación. A partir de esto se obtuvo que si entendían el concepto de la aplicación a partir del nombre. Sin embargo, el diseño de la aplicación ayuda a que se termine de entender el concepto, ya que para algunas personas no quedaba completamente claro, debido a que no sabían el significado de la palabra Tatas.

4.2 Durante la interacción

Se quiso determinar si el uso de la app era fácil e intuitivo, para eso se hicieron preguntas respecto a cada opción y paso que deben seguir dentro de Tatas.

Con respecto al proceso de registro, la gran mayoría de los entrevistados dijo que le pareció un proceso fácil y práctico, no tuvieron complicaciones al momento de hacer el registro en el maquetado de la app. Además, comentaban que resulta un proceso típico en la mayoría de las aplicaciones y que ya están familiarizados. Por otro lado, el código que aparecía al momento de registrar al tata les causó confusión a algunas personas; sin embargo, luego que se les explicó de qué trata les gustó la idea.

Con respecto al Home, la mayoría de personas coincidieron en que tiene lo necesario. Al analizar cada una de las opciones presentes en el home, mencionaron que les parecía bien poder enviar mensajes de voz programados. Así mismo, la opción de números de emergencia fue la más clara y la primera en ser mencionada por la mayoría de los encuestados; todos entendieron que con esto podrían llamar a emergencias.

Con respecto a la función de enviar mensajes programados y videollamada, denominada “¿Quieres decirle algo?”, la mayoría de los entrevistados entendió que la función en esta parte era comunicarte con el Tata. Así mismo, las opciones encontradas les parecían suficientes. Algo resaltante es que la totalidad de los entrevistados se vieron emocionados con la posibilidad de programar mensajes de voz para sus tatas. Consideran que es un proceso práctico que ayuda en el cuidado y promueve la unión familiar; incluso comentaban “yo quiero que me lo hagan a mí, que me recuerden todo” (Cecilia Sánchez, 50 años).

Con respecto al Calendario, la mayoría de los entrevistados entendía que con esta opción puede agendar eventos importantes como citas al médico: “entiendo que puedo colocar las fechas en las que supongo debo anotar algo importante como medicinas, tratamientos, etc.” (Jesús Albarrán, 25 años), cumpleaños, aniversarios, etc. Sin embargo, todos coincidieron en que el botón para agregar un evento era muy pequeño y casi imperceptible, recomiendan agrandararlo o colocar un botón de (+) al lado de los botones de calendario y pastillas. Así mismo, la totalidad de los entrevistados manifestó interés en las funciones propuestas en esta sección, también porque da la opción de registrar medicamentos.

Con respecto a la opción de GPS, la totalidad de los usuarios entendió de qué trata esta sección; así mismo, manifestaron interés en poder encontrar a sus padres/abuelos fácilmente.

4.3 Sobre la estrategia

En esta parte se quería saber qué pensaban sobre la estrategia creativa de Tatas. Los resultados fueron:

A la totalidad de los entrevistados les gustó el concepto de la aplicación. Algunos comentarios relevantes fueron: “Me gusta la idea, sobre todo estar al tanto de ellos, por el trabajo mantienes lejos a la mamá y no puedes estar pendiente de ella, en cambio acá puedes mirarla, puedes ver dónde está yendo, a veces tienen problemas en su cabecita porque empiezan a olvidarse entonces ya sabes dónde se está yendo y puedes cuidarla mejor” (Cecilia Sánchez, 50 años)

A la mayoría les gustó el logo, entendieron que se intentó representar a los abuelitos, así mismo dijeron que les evoca familiaridad y cercanía. Les gusta la paleta de colores.

Al pedirles que describan a tatas con adjetivos de personas, los más utilizados para fueron: alegre, amoroso, familiar, responsable, atento. Veían Tatas como un adulto o un mayordomo que siempre estaba atento a las necesidades de otro.

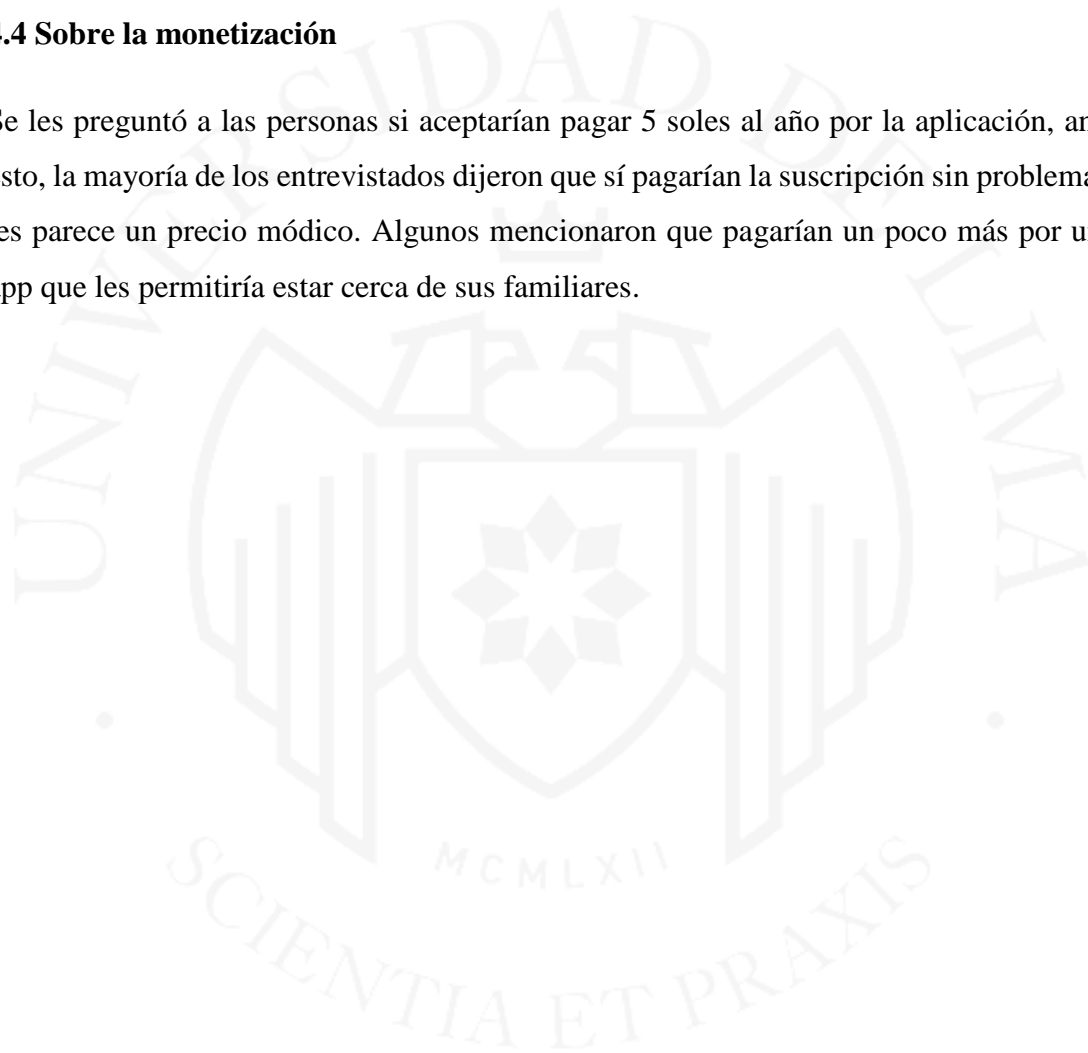
Así mismo, se propuso vender esta app a partir de sus beneficios funcionales. Algunos comentarios que ejemplifican esto son: “Como una app para las personas que cuidan abuelitos” (Jesús Albarrán, 25 años), “Te permite estar en contacto con las personas adultas que quieres para cuidar de una manera más efectiva” (Carlos Escudero, 50 años). Uno mencionó “así como ellos me cuidaron de chiquito, me toca a mí cuidarlos de la misma manera”. Por otro lado, mencionaron referencias a la cercanía y el cuidado.

Con respecto al beneficio real que rescatan de la app, algunos comentarios fueron: “Promueve la unión de la familia y el mejor cuidado” (Marlene Cirilo, 30 años), “Me hace sentir más cerca de mi mamá. Ya no me preocupo tanto porque a veces estamos incomunicadas, es decir me da tranquilidad” (Cecilia Sánchez, 50 años), “La tranquilidad de saber dónde está mi abuela o abuelo” (Carlos Escudero, 52 años), “Esta app te ayuda a ti para registrar las cosas que le corresponden al Tata, por si tú no estás cerca de él”

(Jesús Albarrán, 25 años). En resumen, el beneficio que encuentran es de cercanía, tranquilidad y unión. Así mismo, a la totalidad de los entrevistados les parece atractiva y relevante la propuesta, y comentan que, de no tener Tatas, el proceso de cuidado para una persona mayor es muy tedioso, implica llamar a muchas personas y se pierde tiempo. Mencionaron que les parecía único, ya que no han oído hablar de una aplicación similar y sí estarían dispuestos a utilizarla.

4.4 Sobre la monetización

Se les preguntó a las personas si aceptarían pagar 5 soles al año por la aplicación, ante esto, la mayoría de los entrevistados dijeron que sí pagarían la suscripción sin problemas, les parece un precio módico. Algunos mencionaron que pagarían un poco más por una app que les permitiría estar cerca de sus familiares.



CAPÍTULO 5: LECCIONES APRENDIDAS

Crear una aplicación supone tiempo, dedicación y capital. Cuando empezamos este proyecto no tuvimos en cuenta los puntos que se expondrán a continuación, pero que resultan de vital importancia:

5.1 La idea de negocio

Cuando se crea una aplicación, las ideas pueden abarcar más que las propias capacidades operativas y de desarrollo que se tiene. En ese sentido, es importante definir las funciones y opciones que tendrá la aplicación. Como dice el dicho “el que mucho abarca, poco aprieta”. De esta forma, centrar los esfuerzos en un solo tipo de funcionalidad es mejor y más eficiente, es por esto que se decidió centrar a Tatas en la capacidad de unir emocionalmente a las familias, mediante el cuidado a gestión compartida. Se tuvo que dejar de lado las funciones más especializadas sobre medicina porque se escapaban de las capacidades operativas que se tenían en ese momento.

5.2 La arquitectura de la información

Cuando se plantea una idea suele parecer que todo está claro, pero existen detalles que son de suma importancia para la experiencia del usuario. En este sentido, es fundamental plantear con claridad la arquitectura de la información y tener cubierto cualquier inconveniente que pueda experimentar el usuario. Para corroborar estos esfuerzos se recomienda hacer un test de usuarios con cada cambio importante que tenga la aplicación, especialmente en temas de usabilidad.

5.3 El nombre

Definir el nombre de una marca suele ser un trabajo complicado, ya que la visión que tengan los creadores puede diferir mucho con la que tiene el público en determinados contextos. Es importante filtrar opciones de nombres a través de encuestas. El feedback

que dan los encuestados es básico, pues de ahí puede salir el slogan, la idea de campaña o el nombre.

5.4 El presupuesto

Una vez planteada la idea y hecho el maquetado de la aplicación hay que pensar en volverlo funcional, para esto se puede contar con la ayuda de un programador especializado en aplicaciones, que se encargue de crear la app. Se entrevistó a David Chura, programador especializado en aplicaciones, y nos comentó que el costo por este proceso suele ser elevado. En el caso de Tatas, el presupuesto era de 10 mil dólares.



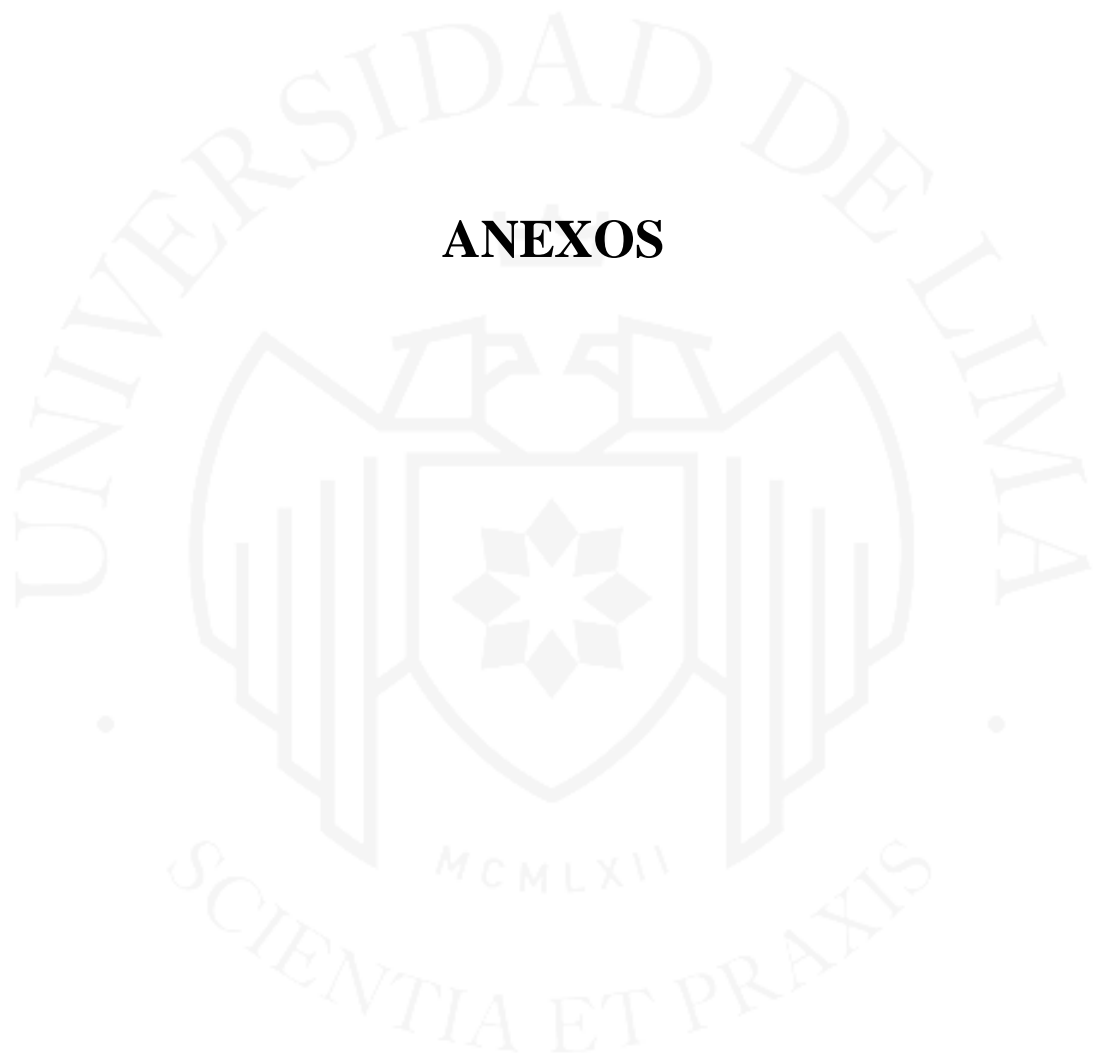
REFERENCIAS

- Añaños, E. (2009). *Psicología y comunicación publicitaria*. Barcelona.
- Diez apps para usuarios de la tercera edad. (21 de julio de 2014). *Gestión*.
<https://gestion.pe/tecnologia/diez-apps-usuarios-tercera-edad-66172>
- Ganzábal, X. (2015). *Aplicaciones técnicas de usabilidad y accesibilidad en el entorno cliente*. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Heller, E. (2004). *Psicología del color: cómo actúan los colores sobre los sentimientos y la razón (1.a ed.)*. Barcelona: Gustavo Gili.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2012). *Perú: situación de salud de la población adulta mayor*.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1146/libro.pdf
- IPSOS. (2017). Hábitos, usos y actitudes hacia el Internet. <https://www.ipsos.com/es-pe/habitos-usos-y-actitudes-hacia-el-internet-2017>
- IPSOS. (2017). Hábitos, usos y actitudes hacia la telefonía móvil.
<https://www.ipsos.com/es-pe/habitos-usos-y-actitudes-hacia-la-telefonía-movil>
- IPSOS. (2017). Perfil del celunauta. <https://www.ipsos.com/es-pe/perfil-del-celunauta>
- IPSOS. (2017). Perfil del smartphonero. <https://www.ipsos.com/es-pe/perfil-del-smartphonero>
- Krug, S. (2006). *No me hagas pensar: una aproximación a la usabilidad en la Web (2.a ed.)*. Madrid: Pearson.
- Las mejores aplicaciones móviles para personas mayores. (29 de noviembre de 2017). *Familiados*. <https://familiados.com/blog/14-aplicaciones-moviles-para-personas-mayores/>
- Martín, R. (22 de noviembre de 2013). 15 elementos que mejoran la usabilidad de tu website. *Culbuku*. <https://www.culbuku.com/15-elementos-que-mejoran-la-usabilidad-de-tu-website/>
- ONU. (2015). Objetivo 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades. <http://onu.org.pe/ods-3/>
- Play Store. (15 de Marzo de 2018). Play Store.
<https://play.google.com/store/apps/details?id=name.kunes.android.launcher.activity>
- Rowles, D. (2017). *Mobile marketing: how mobile technology is revolutionizing marketing, communications and advertising (2.a ed.)*. London: KoganPage.

Torres, D. (2017). *Usabilidad: deja de sufrir*. Madrid: Social Business

Xifra, J. (2007). *Técnicas de las relaciones públicas*. UOC





ANEXOS

ANEXO 1: ENTREVISTA A EXPERTOS

Se realizaron entrevistas a expertos del marketing mobile, que puedan aportar sus conocimientos tanto para la campaña como para el funcionamiento mismo de la aplicación.

Sobre la monetización

Eduardo Mejía

Importante crear dos aplicaciones, una para el abuelo y otra para el cuidador (tipo uber chofer, uber normal), de lo contrario, la app pesaría demasiado.

Respecto a la monetización, un modelo de negocio basado en la publicidad dentro de la app (ya sea de farmacias, etc.) es viable, pero si quisieras hacer una alianza estratégica con ellos es necesario presentar números. Las empresas van a requerir que uno tenga una gran cantidad de descargas para recién aceptar la alianza estratégica. No es una mala idea, pero pensemos en quién más se podría beneficiar de mi app.

Quizás alguna fundación u ONG que se interesa en este tipo de proyectos podría financiarlos, ya que incluso ellos tienen un presupuesto que deben invertir en este tipo de proyectos.

Sería bueno agregar una versión de prueba por 30 días, en la que las personas puedan utilizar todas las opciones. Luego, que solo puedan utilizar una opción (el calendario), y que deban pagar por cada función extra, o de lo contrario pagar un precio estándar por toda la app desbloqueado.

No es muy factible las alianzas con otras empresas tipo Entel, porque no van a querer invertir en toda la campaña.

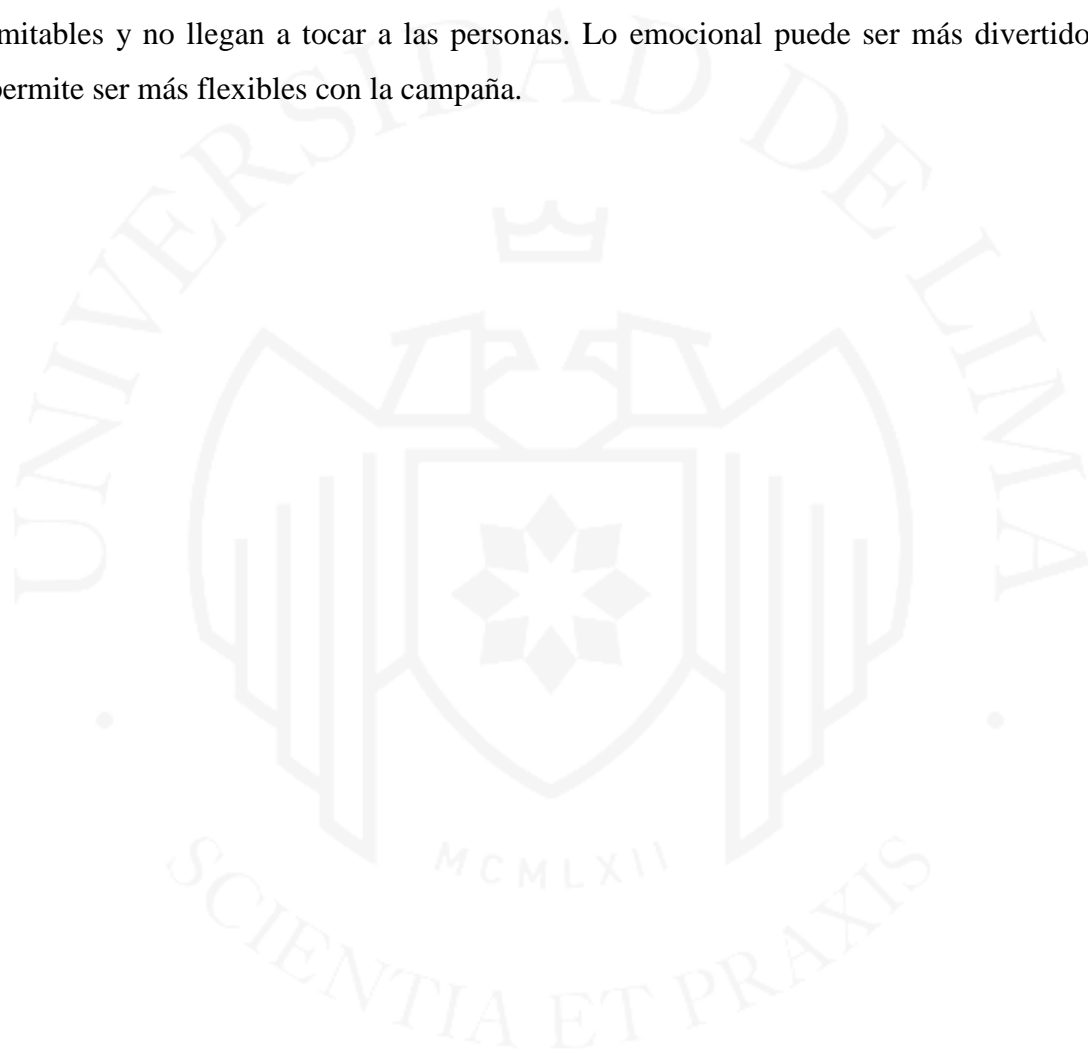
Para venderla es importante usar una campaña 360, no solo digital, para generar más impacto y reconocimiento.

Sobre la campaña

Ximena Barra

Hay que delimitar bien el público, o va a ser para nietos o para hijos. No es lo mismo, porque el nieto es un nieto, no son muchos los casos de una responsabilidad real sobre los abuelos. Más son los adultos, porque buscan cuidar a sus padres. Esto definirá el tono.

Es importante determinar qué beneficio resaltar, el funcional o el emocional. Con las validaciones se podrá saber cuál resaltar o si resaltar ambos. Pero hay que tener mucho análisis para resaltar beneficios solo funcionales, ya que son poco diferenciables, imitables y no llegan a tocar a las personas. Lo emocional puede ser más divertido y permite ser más flexibles con la campaña.



ANEXO 2: GUÍA DE PREGUNTAS

Test de usuarios

Antes de la interacción

- ¿De qué crees que se trata la app al escuchar el nombre: ¿Tatas? ¿Qué crees que encontrarás en la app?

Durante la interacción

- Por favor, regístrate, ¿Qué te parece el proceso de registro?
- Si olvidas tu contraseña, ¿qué harías? ¿qué te pareció el proceso?
- ¿Qué opinas del Home? ¿Te parecen correctas estas opciones o le agregarías alguna otra? ¿Cambiarías algo?
- Ubica el botón de grupo. ¿para qué crees que funciona? ¿qué opinas de que puedas enviarle el mismo mensaje de voz a varias personas?
- Haga click en “Quieres decirle algo”. ¿Entiendes qué te ofrece esta opción? ¿Qué opinas de las opciones encontradas? ¿agregarías otra opción?
- Haz click en Mensaje de Voz. ¿Qué te parece el proceso? ¿Cambiarías o añadirías algo? ¿Qué opinas de los mensajes mostrados? ¿Qué te parece que puedas programar los mensajes?
- Haz click en Videollamada. ¿Qué te parece el proceso? ¿Cambiarías o añadirías algo?
- Haz click en el Calendario ¿Qué le parece esta sección? Agregue un evento. ¿Le pareció fácil? ¿Qué opina de que pueda registrar el horario de medicamentos?
- Haz click en localización. ¿Qué le parece esta sección? ¿Agregarías o cambiarías algo?

Comentarios y sugerencias

Sobre la estrategia

- Se le explica el concepto, ¿Qué opinas de nuestra app?
- ¿Qué piensas del logo? ¿Qué te evoca?
- Si “Tatas” fuera una persona, ¿cómo la describirías?
- ¿Cómo venderías esta app?
- ¿Cuál crees que es el beneficio real que te proporciona nuestra app? ¿te parece atractivo y relevante? ¿te parece único?

Sobre la monetización

- Aceptarías pagar 5 soles al año por tener esta aplicación ¿por qué?
- De lo contrario, ¿qué pensarías si encuentras publicidad en forma de banner en las pantallas de la app?

ANEXO 4: CAMPAÑA VISUAL

Figura 7.1

Campaña visual para Tatas



MCMLXII
SCIENTIA ET PRAXIS