ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA PRIVADA

"TOULOUSE LAUTREC"

CREACIÓN DE UNA PÁGINA WEB INTERACTIVA QUE AYUDE A DISMINUIR LA FALTA DE EMPATÍA HACIA LAS VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO INTERNO OCURRIDO EN EL PERÚ ENTRE LOS AÑOS 1980-2000

Trabajo de Investigación para obtener el grado de Bachiller en Comunicación Audiovisual Multimedia

Autor:

ANGELLA GABRIELA BOTTERI BALLON

(https://orcid.org/0000-0001-9627-4855)

Trabajo de Investigación para obtener el grado de Bachiller en Dirección y Gestión de Proyectos de Videojuegos

Autor:

GUSTAVO DANIEL BERNEDO ZEVALLOS

(https://orcid.org/0009-0005-5103-5056)

Asesor

LENY AMELIA PERCCA TREJO

(https://orcid.org/0000-0002-8363-8354)

Lima - Perú

2025

BERNEDO ZEVALLOS GUSTAVO DANIEL 2017232487 -BOTTERI BALL%C3%93N ANGELLA GABRIELA%C2%A02021163350 %281...

Desarrollo Educativo S.A. Instituto Toulouse Lautrec

Document Details

Submission ID
trn:oid:::11391:471302776

Submission Date
Jul 2, 2025, 10:50 AM GMT-5

Download Date
Jul 2, 2025, 11:07 AM GMT-5

File Name
BERNEDO ZEVALLOS GUSTAVO DANIEL 2017232487 -BOTTERI BALLÓN ANGELLA GABRIELA 2021....docx

File Size
79.6 KB

51 Pages

13,629 Words

75,789 Characters

18% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text

Top Sources

16% Internet sources
8% Publications
12% Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Resumen del Trabajo de Investigación

La presente investigación tiene como objetivo crear una página web interactiva que contribuya a disminuir la falta de empatía hacia las víctimas del conflicto armado interno ocurrido en el Perú entre 1980 y 2000, mediante un espacio digital seguro y participativo que permita el intercambio testimonial y la educación intergeneracional. Esta plataforma, llamada Memorias Vivas, integra recursos digitales, herramientas de comunicación y elementos artísticos con el fin de preservar testimonios, fomentar la memoria histórica y ofrecer orientación legal y emocional a las víctimas.

Se utilizó la metodología Toulouse Thinking, así como las herramientas Mapa de Actores, Mapa de Problemas, Lienzos de Propuesta de Valor e Ideas Conectadas, además del Customer Journey Map para el desarrollo del proyecto. El uso de estas herramientas permitió definir al público objetivo, el problema principal, la funcionalidad de la propuesta y la dirección del diseño de experiencia para el usuario a través de la web, siendo accesible, empática e interactiva. Sumado a esto, se realizó un prototipo de mediana fidelidad y validaciones con víctimas y jóvenes profesionales para identificar potenciales puntos de mejora del producto.

Los beneficiarios directos son personas de entre 50 y 60 años que fueron víctimas del conflicto y actualmente residen en Lima, así como jóvenes adultos de entre 30 y 40 años interesados en temas de memoria histórica, actividades culturales, justicia y derechos humanos. También se identifican beneficiarios indirectos como instituciones culturales, ONGs, medios independientes y centros educativos.

Los resultados evidencian una alta aceptación del proyecto, destacando su potencial para generar empatía, fortalecer la identidad colectiva y fomentar el diálogo social a través de

tecnologías digitales. La propuesta demuestra ser viable técnicamente, socialmente y económicamente, con impacto positivo en la construcción de una memoria colectiva participativa y en la promoción de una cultura de paz.

Palabras clave: *Página web, interactiva, empatía, conflicto armado, Perú*

TABLA DE CONTENIDO

Resumen del Trabajo de Investigación 2

1. Contextualización del Problema 6

2. Justificación 9

2.1. Justificación Social 9

2.2. Justificación Práctica 10

2.3. Justificación Metodológica 11

3. Reto de Innovación 11

4. Sustento Teórico 13

4.1. Estudios previos 13

4.2. Marco teórico 20

4.2.1. Creación de una página web interactiva 20

4.2.2. Conceptualización de una página web interactiva 20

4.2.3. Características de una página web interactiva 21

4.2.4. Contenido de una página web interactiva 22

4.2.5. Difusión de una página web interactiva 23

4.2.5.1. Redes sociales 23

4.2.6. Monetización de una página web interactiva 24

4.2.6.1. Suscripción 24

4.2.6.2. Actividades culturales 25

4.2.7. Importancia de crear una página web interactiva 25

5. Beneficiarios 26

6. Modelo de Negocio 31

6.1. Reto: 31

6.2. Propuesta de valor: 32

6.3. Segmento de clientes: 33

6.4. Canales: 33

6.5. Relación con los clientes 35

6.6. Actividades clave 37

6.7. Recursos clave 38

6.8. Aliados clave alianzas estratégicas- proveedores clave 40

6.9. Fuentes de ingresos 41

6.10. Impacto 41

6.11. Presupuesto 43

7. Resultados 45

8. Conclusiones 47

9. Bibliografía 49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. *Inversión inicial* …… 41

Tabla 2. *Gastos mensuales* ……..... 42

Tabla 3. *Ingresos* ……42

1. Contextualización del Problema

Durante la época del conflicto armado interno en el Perú, ocurrido entre los años 1980 y 2000, hubo un gran número de desplazamientos internos, principalmente de comunidades rurales hacia la capital. Según el informe final de la Comisión de la Verdad y Reconciliación, hubieron más de 600 000 personas desplazadas, entre ellas habitantes de los departamentos más afectados por la violencia: Ayacucho, Apurímac, Huancavelica, Junín, Huánuco, Áncash, Pasco, Cusco y Puno. Este desplazamiento no ocurrió de forma uniforme. Se calcula que cerca del veintidós por ciento tuvo lugar entre 1983 y 1985, mientras que entre 1986 y 1989 concentró más del cuarenta y cuatro por ciento del total. Entre 1990 y 1992, se registró aproximadamente el veintisiete por ciento de los desplazamientos. Finalmente, durante los años 1992 y 1993, se evidenció una disminución notable en la cantidad de personas desplazadas.

Una de las principales ciudades de refugio fue Lima, principalmente en los distritos de San Juan de Lurigancho, Vitarte, Chosica, y San Juan de Miraflores en los asentamientos humanos Pamplona Alta, Andrés Avelino Cáceres, Santa Isabel, Tres de Octubre y Santa Rosa en chorrillos. Según las estadísticas, se sabe que muchas de las personas que migraron a Lima, en especial de los departamentos de Ayacucho, Apurímac, Huancavelica, Huánuco y Junín escapaban de la violencia, y sus procesos de inserción trajeron consigo traumas, ya que al llegar a la capital tuvieron que enfrentar discriminación, falta de oportunidades y pobreza extrema (Comisión de la Verdad y Reconciliación, 2003).

Como repercusión de las situaciones denigrantes previamente mencionadas, la discriminación étnica y el racismo contribuyeron a la falta de empatía de la sociedad limeña hacia las personas desplazadas del interior del país. Estas personas, que huían de la violencia política perpetrada por los grupos armados subversivos, como el Partido Comunista del Perú – Sendero Luminoso (PCP-SL), el Movimiento Revolucionario Túpac Amaru (MRTA), así

como por agentes del Estado, paramilitares y comités de autodefensa, buscaban refugio para proteger sus vidas y encontrar nuevas oportunidades en la capital.

Según Benewith (2017), la mayoría de desplazados registrados por la Comisión de la Verdad y Reconciliación (CVR), eran indígenas quechua hablantes que, al migrar a diferentes ciudades, encontraron nuevas dificultades en entornos de urbe en donde la sociedad, se comportaba completamente distinto a su modo de vida tradicional.

Además, se tiene conocimiento que este desplazamiento provoca una crisis de identidad entre los pobladores, y problemáticas en el lugar de destino, por lo que este lugar de recepción suele generar también un entorno de violencia debido a varios factores, como el desconocimiento del idioma, la desvinculación de costumbres anteriores y la débil moral del estado. Por otro lado, se entiende que, en el caso de los migrantes por motivo del conflicto, este no fue un acto voluntario ni planificado, por lo que al llegar a Lima, tuvieron que insertarse al sector informal de la economía, encontrando oportunidades laborales precarias, ya que incluso, muchos se encontraban indocumentados. A ellos les demandó mucho esfuerzo reconstruir su vida en una ciudad indiferente, en medio del duelo y dolor que llevaban a causa de la pérdida y el abandono. En la ciudad de Lima, la población desplazada enfrentó barreras en la comprensión de sus necesidades y características por lo que la empatía hacia su situación era prácticamente nula (Salinas, 2021).

A partir de todo lo redactado anteriormente y partiendo de las carreras como Dirección y diseño gráfico, Comunicación audiovisual multimedia, Arquitectura de interiores y Dirección y gestión de proyectos para videojuegos, se pretende dar solución al problema con la creación de una comunidad digital a través de una plataforma web interactiva que permite, como aspecto más destacado, almacenar memorias de las personas que no han

podido contar su historia pero que vivieron y sufrieron un atentado o varios durante el conflicto armado interno. Este apartado permitirá que los usuarios puedan leer testimonios y dejar un mensaje de apoyo o comentar la situación dentro de un espacio controlado por la gestión del proyecto, además los usuarios también podrán dar testimonios que serán evaluados e insertados en el almacén de memorias. Asimismo, para contribuir con foco al futuro se adiciona un apartado de información con relación a centros de ayuda, donde acudir si es necesario, cómo abordar los temas legales con respecto a procesos de justicia o reparación, información sobre los derechos y recomendaciones de protección con el fin de aportar a un cambio en el bien social y la integración de las personas desfavorecidas.

Por otro lado, esta será una plataforma educativa que a través del arte y las comunicaciones permitirá que los jóvenes conozcan, reflexionen y reconozcan acerca de los hechos ocurridos durante el conflicto armado interno en el Perú, ocurrido durante los años 1980 y 2000.

Finalmente, se concluye que la solución que se desarrolla para contribuir con la empatía hacia las víctimas del conflicto armado interno es realizar una plataforma web interactiva que tiene como características importantes crear comunidad, construir un almacén de memorias y brindar información relevante sobre protección, reparación y recomendaciones para construir un futuro sin violencia, además de promover actividades culturales presenciales y/o virtuales que faciliten la superación de la discriminación, la reconstrucción de la identidad y el fortalecimiento de una comunidad inclusiva y solidaria, que además sea un espacio de oportunidad artística educativa hacia nuevas generaciones.

2. Justificación

La finalidad del proyecto es idear una propuesta innovadora para ayudar a que los ciudadanos peruanos que residen en Lima empaticen con los testimonios de personas que fueron víctimas de un atentado contra su vida y/o perdieron familiares durante la época del

conflicto armado interno; de esta manera se contribuye en reducir la violencia que se ejerce en épocas de conflicto al crear una memoria colectiva.

Creamos una plataforma web interactiva, segura y empática para que las víctimas puedan compartir sus historias y sentirse parte de una comunidad que valora sus historias y sentimientos. A la vez, promovemos su integración y la recuperación de su identidad a través del arte, la memoria y el apoyo emocional.

También educamos a jóvenes profesionales sobre lo ocurrido en esta época a través de actividades culturales y comunicaciones. Esta web formará parte del proyecto transmedia ¨Memorias Vivas¨, que a través de distintos productos audiovisuales distribuidos actualmente mediante las plataformas Instagram, Tik Tok y Spotify, como podcast, entrevistas, video performances, entre otros, busca generar reflexión, sensibilización y reconocimiento de aquella trágica época para los peruanos.

2.1. Justificación Social

Según Guerra (2021) las personas que sufrieron violencia extrema en el contexto del conflicto armado interno en el Perú ocurrido entre los años 1980 y 2000, fueron obligados a desplazarse forzosamente, además, se les sumó otros problemas como la adaptación a un nuevo entorno, cultura e incluso discriminación, lo que ocasionó en problemas psicológicos. Asimismo, Ojeda (2019) suma que las situaciones traumáticas en un sujeto pueden afectar a los descendientes por la epigenética y a los miembros más cercanos como hermanos, padres o hijos.

Por este motivo, se decidió centrar el proyecto en las personas sobrevivientes de un atentado que perdieron familiares durante el conflicto armado interno en el Perú, porque se contempla que la vivencia por la que pasaron estas personas fue injusta, pero se agravó debido a la poca empatía y a la falta de integración por parte de sociedad peruana. Por lo cual, estas personas y sus familiares se beneficiarán con la construcción de una plataforma web

interactiva parte de un proyecto transmedia que fomentará la empatía hacia los casos vividos y la integración, además de brindar información sobre cómo actuar en caso se viva una situación de conflicto.

2.2. Justificación Práctica

El proyecto tiene como objetivo concienciar, además de crear una memoria colectiva y empática hacia las personas y los sucesos que se viven en una situación de conflicto. Según el estudio de Ramos (2024), en el contexto de la migración de provincias a Lima, aún se evidencia discriminación por grupo étnico, dialecto e incluso estado socio económico, además aún existe un desprestigio a todo lo que no sea limeño en la propia ciudad de Lima. Por lo cual, se pone en evidencia que la situación que vivieron los sobrevivientes del conflicto armado interno que migraron a Lima fue una realidad difícil y poco empática.

Debido a lo comentado, la finalidad del proyecto es contribuir en el proceso de sanación y búsqueda de memoria al crear un espacio en el que puedan conectar y expresarse de manera colectiva para superar la discriminación y reconstruir su sentido de pertenencia a través de la empatía.

2.3. Justificación Metodológica

Para elaborar la solución al dilema se utilizó la metodología *Toulouse Thinking,* el método nos ayudó en mantener un orden, además de simplificar y concretar las ideas, además se incentivó los cambios iterativos para mejorar continuamente la propuesta de solución. Sumado a ello, se utilizaron otras herramientas como Mapa de Actores, que nos permitió tener una vista general de todos los perfiles potenciales que envuelven el tema investigado, además se utilizó el Mapa del Problema para analizar todo lo que funciona y no funciona sobre el tema de investigación, además de poner un orden a la prioridad de los problemas generados para concretar y obtener el problema a resolver. Así mismo, se utilizó la herramienta Lienzo Propuesta de Valor que nos permitió en base al reto de diseño y a*l insight*

de cada arquetipo, esquematizar y aclarar las ideas sobre los mitigadores de dolor y los generadores de ganancias para obtener la propuesta de valor o solución al problema.

Por otro lado, se utilizó el Lienzo de Ideas Conectadas para generar soluciones creativas para cada dolor que poseen los arquetipos y el Lienzo de Ideas Priorizadas para jerarquizar y medir la viabilidad de las propuestas, de esta forma se hizo la iteración final para pulir el Lienzo Propuesta de Valor y sumado a ello se utilizó la herramienta *Costumer Journey map* que nos permitió saber la curva de magnitud emocional del uso de la plataforma web interactiva.

3. Reto de Innovación

Falta de empatía hacia las víctimas del conflicto armado interno ocurrido en el Perú entre los años 1980-2000

PREGUNTA GENERAL:

¿De qué manera se podría ayudar a disminuir la falta de empatía hacia las víctimas del conflicto armado interno ocurrido en el Perú entre los años 1980-2000?

PREGUNTAS ESPECÍFICAS

P1: ¿Qué recursos materiales se necesitaría para crear una página web interactiva que ayude a disminuir la falta de empatía hacia las víctimas del conflicto armado interno ocurrido en el Perú entre los años 1980-2000?

P2: ¿Qué dinámicas necesitaría realizar para ayudar a disminuir la falta de empatía hacia las víctimas del conflicto armado interno ocurrido en el Perú entre los años 1980-2000?

P3: ¿Qué estrategia comercial se utilizaría para difundir la creación de una página web interactiva que ayude a disminuir la falta de empatía hacia las víctimas del conflicto armado interno ocurrido en el Perú entre los años 1980-2000?

OBJETIVO GENERAL:

Crear una página web interactiva que ayude a disminuir la falta de empatía hacia las víctimas del conflicto armado interno ocurrido en el Perú entre los años 1980-2000, a través de espacios empáticos intergeneracionales.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

O1: Determinar qué recursos materiales se necesitaría para crear una página web interactiva que ayude a disminuir la falta de empatía hacia las víctimas del conflicto armado interno ocurrido en el Perú entre los años 1980-2000, que además sea un espacio de oportunidad artística educativa hacia las nuevas generaciones.

O2: Evaluar qué dinámicas se necesitaría realizar para ayudar a disminuir la falta de empatía hacia las víctimas del conflicto armado interno ocurrido en el Perú entre los años 1980-2000, que además sea un espacio de oportunidad artística educativa hacia las nuevas generaciones.

O3: Establecer qué estrategia comercial se utilizaría para crear una página web interactiva que ayude a disminuir la falta de empatía hacia las víctimas del conflicto armado interno ocurrido en el Perú entre los años 1980-2000, que además sea un espacio de oportunidad artística educativa hacia las nuevas generaciones.

4. Sustento Teórico

4.1. Estudios previos

González (2022) desarrolló una tesis titulada *Diseño de publicación digital interactiva para la recuperación de la memoria histórica sobre las víctimas de desaparición forzada durante el conflicto armado interno* para obtener el grado de Licenciada en Diseño Gráfico en la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Esta investigación tuvo como objetivo analizar cómo las historias y relatos de las víctimas del conflicto armado interno en Guatemala ocurrido entre los años mil novecientos sesenta a mil novecientos noventa y seis, contribuyen a la construcción de la memoria histórica colectiva. La autora buscó destacar la importancia de conocer historias de personas, quienes, a través de sus experiencias personales, aportan una perspectiva muy cercana a los hechos ocurridos.

En conclusión, se encontró que este tipo de narrativas son importantes para comprender la magnitud y el impacto del conflicto ocurrido en el país. Además, permiten construir una memoria colectiva que ayuda a la sociedad guatemalteca a generar conciencia al reconocer su pasado, fomentando procesos de reconciliación y justicia. Sin embargo, también se identificaron obstáculos, como la falta de recursos, el miedo y la poca atención institucional, que vienen dificultando por años preservar y difundir estas historias.

Esta tesis se considera relevante para la investigación por su enfoque en una publicación digital interactiva, que facilita el acceso y la recuperación de la memoria histórica sobre las víctimas de desaparición forzada. Esta propuesta innovadora no solo enriquece el conocimiento histórico, sino que principalmente es una valiosa herramienta para la sanación colectiva y justicia social, al permitir que se reconozca el testimonio de las víctimas, y que sean escuchadas y preservadas en un espacio digital de manera accesible, pero sobre todo dinámica.

Estrada (2024) desarrolló la tesis titulada *Estudio de las significaciones de las y los jóvenes sobre la desaparición forzada, un abordaje del documental web y las prácticas interactivas* para obtener el grado de Maestra en Comunicación y Cultura Digital en la Universidad Autónoma de Querétaro.

El objetivo de esta investigación fue analizar las interpretaciones que las y los jóvenes universitarios otorgan a la desaparición forzada en México, a partir de su interacción con

documentales web, por lo que, a través de una metodología cualitativa, basada en la etnografía digital, la autora aplicó técnicas de observación participativa y grupos de discusión con jóvenes entre 18 y 29 años. El estudio se centró en dos producciones audiovisuales: *Forensic Landscapes (*2020) y Geografía del dolor (2019), que abordaron esta problemática desde una narrativa interactiva.

En conclusión, se encontró que la interactividad ofrecida por los documentales web contribuye a generar una experiencia particular que promueve la reflexión y resignificación del fenómeno de la desaparición forzada. Las y los jóvenes participantes manifestaron nuevas comprensiones, emociones y posiciones tras su interacción con los contenidos, mostrando una transición de la indiferencia o desconocimiento hacia el reconocimiento del problema y su implicación estructural en el contexto mexicano. Sin embargo, también se identificaron obstáculos en la apropiación de estas narrativas, como la naturalización del fenómeno, el miedo y la desconfianza hacia las instituciones.

Esta tesis se considera dentro de la investigación por su enfoque en el uso del documental web como herramienta de comunicación digital participativa. La propuesta no sólo explora una nueva forma de narrar y sensibilizar sobre una problemática urgente, sino que también contribuye a la construcción de una memoria social mediante medios digitales. Al involucrar activamente a las audiencias jóvenes en procesos de resignificación, esta investigación representa una valiosa aportación que busca justicia, verdad y reparación para las víctimas y sus familias.

Pardo et al. (2022) desarrolló el artículo académico titulado *Plataformas web, redes sociales, narrativas visuales-virtuales y procesos de significación en la construcción de memorias,* publicado en la revista Heterotópica, con el objetivo de analizar cómo las narrativas digitales, particularmente aquellas distribuidas mediante plataformas web y redes

sociales, repercuten en los procesos de construcción de memorias colectivas en el contexto colombiano.

La investigación se centró en el estudio del portal “Hilando Sociedad” y su articulación en redes sociales como Facebook y Twitter, desde un enfoque basado en los Estudios Críticos del Discurso Multimodal y Multimedial (ECDMM). Mediante un análisis semiótico discursivo, los autores exploraron cómo las narrativas visuales virtuales que están compuestas por imágenes, emojis, hashtags y discursos institucionales, se convierten en dispositivos para la representación simbólica del conflicto armado, la memoria y la paz. Se examinó el carácter multimodal del sitio, así como las dinámicas de interacción social y emocional que se generan a través de sus plataformas digitales.

En conclusión, el estudio evidenció que las plataformas digitales institucionales, aunque ofrecen herramientas potentes para la socialización de discursos sobre la memoria, presentan limitaciones en términos de participación horizontal. También se observó una fuerte centralización de la narrativa en actores institucionales, reduciendo la presencia de las voces comunitarias, especialmente de las víctimas del conflicto. Pese a ello, se identificó el potencial de estas narrativas digitales para activar procesos de significación, emocionalidad y construcción simbólica, mediante la apropiación de tecnologías, códigos visuales y prácticas comunicativas contemporáneas.

Este artículo es relevante para la investigación por su aporte teórico y metodológico del análisis de memorias digitales. A través del estudio de plataformas como “Hilando Sociedad”, se demuestra cómo las narrativas visuales virtuales pueden ser herramientas de memoria colectiva, pero también cómo éstas se ven afectadas por tensiones políticas, institucionales y culturales. Por otro lado, su enfoque crítico y multidisciplinario permite entender la función de la tecnología en la reconfiguración del relato histórico, así como sus

aportes en la construcción de identidad, justicia simbólica y participación ciudadana en los procesos de paz.

Segura-Mariño et al. (2020) trabajó en su artículo de investigación con título *Comunicación interactiva en sitios web universitarios de Ecuador*, publicado en la Revista de Comunicación de la Universidad de Piura.

El estudio tuvo como objetivo identificar la relevancia de la comunicación interactiva y determinar si está relacionada con aspectos institucionales, con el puesto en el ranking mundial y la cantidad de tráfico en la página web entre páginas web de 60 universidades ecuatorianas. Por lo cual realizó un análisis que identificó las áreas comunicativas y el uso de canales interactivos en los portales web; y además se usó la herramienta *SimilarWeb* para determinar el posicionamiento de interacciones y movimientos de páginas web.

En síntesis, este artículo contiene información valiosa que servirá para ayudar en el área de la comunicación institucional y digital. Se pueden aplicar indicadores cuantitativos como el índice de comunicación web (ICW) para lograr sistematizar la evaluación de la calidad en la interacción de los sitios web académicos, de esta manera se revela la relación entre la visibilidad, la participación del usuario y la reputación institucional. La manera en la que se aborda el análisis resulta pertinente para explorar nuevas experiencias participativas, debido a que facilita la comprensión de las tecnologías interactivas que a su vez refuerzan la imagen de la marca al fomentar el diálogo y contribuir al posicionamiento de la web en los buscadores. Este análisis puede ser replicado para ayudar a crear interacción y otras plataformas como museos virtuales o iniciativas de memoria histórica.

Este artículo se considera importante para el proyecto debido a las herramientas que propone para tener un mejor entendimiento sobre el posicionamiento y el tráfico en una página web interactiva. Herramientas como *Similar Web* te permiten saber el posicionamiento

de tu página en comparación con la competencia; además el artículo destaca la importancia de trabajar la integración de los canales de comunicación de forma bidireccional como los formularios, chats y enlaces a redes sociales, debido a que estos generan interacciones y promueven el diálogo con la audiencia. Por otro lado, también se recalca que la accesibilidad y la actualización constante del contenido son fundamentales para mantener el interés del usuario. El uso del índice de comunicación web permite medir de forma objetiva la calidad de las interacciones en el sitio, por lo cual permite evaluar la eficacia de la dirección de la página web. Por ende, este artículo se presenta como un recurso importante para el desarrollo del proyecto.

Cera et al.(2023) desarrolló en su tesis titulada *Estrategias basadas en juegos didácticos virtuales para desarrollar el pensamiento social en el reconocimiento de la identidad territorial de la región Caribe colombiana a través de una página Web, con los estudiantes del grado 5° de la básica primaria en la Institución Educativa Distrital Simón Bolívar de Barranquilla*, para obtener el grado de Maestría en Recursos digitales aplicados a la educación, de la facultad de Ciencias sociales y educación de la Universidad de Cartagena.

La tesis tuvo como objetivo incentivar la perspectiva social para lograr fortalecer la relación identitaria con el territorio en la región del Caribe en Colombia a través del desarrollo de una página web que hace uso de juegos virtuales para el uso de alumnos del quinto grado de primaria. Para ello, se determinó el *test* de conocimiento actual de los estudiantes sobre su identidad territorial, y por consiguiente se diseñó e implementó estrategias didácticas a través de juegos digitales que estimulan el reconocimiento territorial, para finalmente evaluar la efectividad del sitio web como recurso para fortalecer el aprendizaje y el pensamiento social en el contexto educativo.

En conclusión, las estrategias didácticas en torno a juegos virtuales en una página web fueron muy efectivas para incentivar el pensamiento social y el reconocimiento de la identidad local en los estudiantes. Se halló que los juegos virtuales motivaron a los alumnos a usar con mayor regularidad el contenido geográfico y cultural, fortaleciendo y promoviendo la participación de los estudiantes. Además, la manipulación de herramientas tecnológicas no solo favoreció la comprensión académica, sino que también incentivó la capacidad creativa, el trabajo colaborativo y la mirada analítica, permitiendo a los alumnos ejercer un rol activo en su aprendizaje, generando un impacto positivo tanto en el aula como en su entorno social.

Se considera importante esta tesis dentro de la investigación ya que aporta herramientas clave destacando la interactividad de su apartado de aprendizaje, y su aporte en el uso de una plataforma digital para fortalecer el sentido de pertenencia territorial. El enfoque en la narrativa localizada, el uso de recursos visuales, la pedagogía participativa y las tecnologías accesibles refuerzan la idea de una memoria colectiva activa y emocional, alineada con el propósito del almacén de memorias en el que se muestra el retablo digital y el mapa testimonial del Perú, fomentando una experiencia significativa, inclusiva y transformadora.

Pineda et al. (2024) trabajó en su artículo de investigación con título Diseño de un sitio web para bachillerato: estudio exploratorio-secuencial, publicado en la revista de educación educativa Apertura.

La investigación tuvo como objetivo construir una página web para mejorar la experiencia educativa de estudiantes que cursan el grado de bachiller.

En conclusión, los estudiantes y profesores dieron una opinión positiva sobre el uso de la página web en la educación, destacando factores como la interactividad, la libertad de personalizar y acceder a los cursos que se quieren estudiar. No obstante, se determinó que

para lograr la mejor efectividad se necesita abordar los desafíos observados como la confiabilidad, la disponibilidad y la calidad del contenido en línea.

Se considera importante este artículo debido a que reafirma la importancia de elementos asociados a una página web que tiene como objetivo ayudar con materias académicas o culturales; la interactividad es un elemento muy potente que permite mejorar las capacidades de atención y foco en una actividad en específico. Además, esta investigación aporta resultados que se pueden aplicar para potenciar el proyecto en desarrollo.

4.2. Marco teórico

4.2.1. Creación de una página web interactiva

Según Serna & Serna (2023), una página web interactiva es un espacio digital que permite una comunicación clara y continua entre el usuario y el contenido, por lo que, a diferencia de las plataformas tradicionales, en este tipo de webs el usuario no solo recibe información, sino que puede tomar decisiones y elegir distintas maneras de interactuar dentro del sitio. Esto lo conduce a tener una experiencia digital participativa e inmersiva, por lo que esta característica hace que la navegación sea más personalizada, funcional y acorde a las necesidades de cada persona.

Bajo este enfoque, las páginas web interactivas, se presentan como herramientas pensadas para promover la participación, el intercambio de ideas y la atención a intereses comunes, por eso, para lograrlo, es fundamental que su desarrollo contemple procesos bien definidos de estructuración, diseño y evaluación, que incorporen distintos recursos digitales y que, además, integren principios de interactividad junto con metodologías rápidas. De esta manera, se puede responder de forma más eficaz a los cambios del entorno y mejorar la experiencia comunicativa de los usuarios.

4.2.2. Conceptualización de una página web interactiva

Ramos (2020) explica que una página web interactiva no es solo un espacio que presenta contenido digital, sino una plataforma que permite la comunicación recíproca entre el usuario y el sistema, porque a diferencia de las páginas estáticas, estas webs se construyen con el objetivo de que el usuario no sea un receptor pasivo, sino un participante activo en la navegación. Este tipo de diseño no solo busca mostrar información, sino también facilitar el acceso y optimizar la interacción del usuario respondiendo en tiempo real a su comportamiento.

Sumado a esto, según Tipán-Renjifo & Jordán-Buenaño (2021) la interactividad se define como la capacidad y facilidad de mandar información de forma bidireccional, ya que en el ámbito tecnológico o virtual obedece la dinámica en la cual emisor y receptor intercambian sus roles en eventos síncronos, lo cual es posible siempre y cuando el aspecto técnico de la plataforma brinde calidad de transferencia en la comunicación.

En síntesis, las páginas web interactivas permiten una comunicación bidireccional entre el usuario y el sistema, transformando al usuario en un participante activo. Estas plataformas hacen hincapié en la experiencia de usuario, se adaptan a sus decisiones, pero para realizar una comunicación fluida y de fácil conectividad es necesario tener una estructura técnica que lo garantice.

4.2.3. Características de una página web interactiva

Se pueden definir las características de una página web interactiva como el conjunto de facultades para lograr la participación del usuario en la dinámica de la web. Según Tangarife et al. (2021), la interactividad en distintas plataformas no se limita solo a aspectos técnicos, sino que también abarca dimensiones sociales y pedagógicas. Por otro lado el fácil acceso refuerza la interacción con los elementos de la web, según Burgos (2020) la accesibilidad se conceptualiza como la frecuencia de uso que un servicio puede proporcionar,

además está relacionado con la facilidad con la cual un usuario puede desempeñarse en un espacio virtual, este espacio debe asegurar las preferencias de cada individuo.

En este contexto, la interactividad se manifiesta en la posibilidad de que los usuarios naveguen a través de diferentes contenidos multimedia, participen en actividades y reflexionen sobre las experiencias compartidas, lo cual, transforma la página web en un entorno dinámico que fomenta el aprendizaje didáctico y la empatía.

Además, la implementación de herramientas tecnológicas en estas plataformas permite que los usuarios tengan una experiencia personalizada y accesible, ya que la combinación de elementos visuales, auditivos y textuales en un solo espacio digital enriquece la comprensión y el compromiso del usuario con el contenido.

En conclusión, para el autor, las características de una página web interactiva, incluye diversos formatos de contenido que se complementan entre sí, la participación activa del usuario y la creación de un entorno educativo que en muchos casos promueve la reflexión y el aprendizaje colaborativo.

4.2.4. Contenido de una página web interactiva

Según Segura-Mariño et al. (2020), el contenido de una página web interactiva se define por su capacidad de informar y permitir la participación activa del usuario, porque no solo se trata de mostrar datos, sino de facilitar el intercambio de información, la retroalimentación y la ejecución de acciones al instante.

Este tipo de contenido aprovecha herramientas digitales como formularios, encuestas, comentarios o chats en línea, con el fin de crear una relación comunicativa directa entre el usuario y la plataforma. Además, el uso de tecnologías de la información permite recolectar datos valiosos, adaptarse a nuevas necesidades y mejorar la experiencia del usuario.

En conclusión, para el autor, el contenido de una página web interactiva debe ser dinámico, participativo y funcional, permitiendo conexiones entre los usuarios y agregándole valor al servicio que se ofrece.

4.2.5. Difusión de una página web interactiva

Se entiende por difusión de una página web como la acción de visibilizar o publicitar un documento de la *world wide web*; según Santos-Hermosa et al. (2022) la visibilidad o difusión de la web es la regularidad con la cual se puede encontrar una información o producto digital en los medios de distribución de data como los buscadores web Google y Yahoo. Así mismo Palomino & Mamani (2022) da una noción centrada a la difusión en los entornos de comunicación actuales como las redes sociales, en el cual define a la publicidad online como la acción de comunicación comercial a través de un medio digital como las redes sociales Facebook y TikTok.

En síntesis, la difusión de una página web interactiva está dada por la regularidad con la que se puede encontrar en los medios de distribución online como la publicidad en las redes sociales.

4.2.5.1. Redes sociales

Según Camacho et al. (2020), las redes sociales se definen como una estructura social hecha de personas que están conectadas a través de una relación social o de intereses en común, otra definición más acotada al ámbito *online* es definir las redes sociales como un servicio en el que la persona puede crear un perfil de usuario online a través de una plataforma y administrar una lista de personas con intereses en común. Por otro lado, Melgarejo & Rios (2020) acota que las redes sociales son una herramienta de comunicación que no solo puede ser utilizada para el intercambio de información, la creación de contenido o el comercio, sino que se puede usar para el marketing online debido al masivo alcance y crecimiento de los usuarios a través de internet. Además, al aplicar el marketing por redes

hace que los comerciantes obtengan mejores oportunidades de comunicación y de esta manera obtener nuevos clientes.

4.2.6. Monetización de una página web interactiva

La monetización de una página web interactiva es la búsqueda de un ingreso monetario a cambio de un bien o servicio a través de un medio online. La afirmación se refuerza según Rosero et al. (2022) al definir el comercio electrónico como el método para obtener o vender bienes y servicios por medio de una transacción en un espacio digital, además agrega que este procedimiento se está haciendo cada vez más dinámico con el avance de la tecnología digital. Por otro lado, menciona que el objetivo principal de la difusión de un producto, bien, servicio o idea a través de una página web es la divulgación para persuadir la compra y consumo por parte de los usuarios interesados.

Por lo cual, se concluye que la monetización de una página web interactiva requiere de una planificación concreta en la cual se considere el análisis del mercado objetivo, el uso de técnicas de mercadotecnia digital, la identificación de canales de distribución y una gestión de la plataforma. Para ello se debe aplicar las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) de la mano con la formación técnica y estrategias de generación de ingresos para asegurar la continuidad del proyecto.

4.2.6.1. Suscripción

Se define la suscripción como la transacción por un servicio funcional en un periodo de tiempo concreto. Según Lindström et al. (2023), los negocios SBBM o *Subscription Based Business Model* son modelos de negocios que llevan siendo aplicados desde hace más de una década en la entrega de periódicos o entrega de leche a domicilio, no obstante hoy se le atribuye este modelo de negocia al ámbito digital; esta tendencia sigue en auge y a forzado a vendedores a cambiar el modelo compra venta en el que el comprador tiene posesión del bien

a un servicio de suscripción en el que al comprador se le da un permiso de uso, por lo cual la venta ya no se realiza una sola vez por producto y comprador.

4.2.6.2. Actividades culturales

Según Pariamache (2020), se definen las actividades culturales como todas las acciones que una persona realiza para promover o desarrollar lo que en latín significa *cultus*, que a su vez es el cultivo de las facultades académicas o intelectuales del ser humano. Contextualizado a la propuesta, es la acción de promover actividades que nutren la capacidad de entendimiento y empatía sobre la memoria histórica y las víctimas que sufrieron durante los acontecimientos del conflicto armado interno peruano.

4.2.7. Importancia de crear una página web interactiva

Crear una página web interactiva que esté orientada al desarrollo de memoria colectiva es importante para visibilizar, preservar y transmitir las historias no contadas por personas civiles que fueron víctimas del conflicto armado interno, ya que este tipo de plataforma no solo actúa como un archivador de información, sino que promueve un espacio de diálogo controlado, empatía y participación activa. Al interactuar, los usuarios ya no son simples espectadores, sino que podrán recorrer los apartados de la web, encontrar los testimonios y compartir sus pensamientos o sentimientos; e incluso contribuir al insertar su testimonio personal sobre la época. Esta dinámica facilita la conexión emocional, fomentando el reconocimiento mutuo y la construcción de vínculos simbólicos entre diferentes generaciones a través de este espacio virtual artístico educativo que además será ventana para la difusión de actividades culturales en relación a la memoria histórica. De esta forma la página web interactiva se convierte en un dispositivo para enseñar, para sanar y para aportar reparación simbólica, fomentando el recuerdo y valores de verdad, justicia y paz.

5. Beneficiarios

5.1. Directos

La página web interactiva está diseñada para el uso de hombres y mujeres víctimas de entre 50 y 60 años que han perdido familiares en el conflicto armado interno peruano de 1980 al 2000, que residen en Lima, y jóvenes profesionales de ambos géneros de entre 30 a 40 años que viven en Lima y buscan conocer los acontecimientos ocurridos durante el conflicto armado interno peruano para fortalecer la memoria colectiva. El objetivo de la web es ayudar a disminuir la falta de empatía que se les dio a las víctimas del conflicto armado interno y dar información clara acerca de derechos, procesos de justicia o reparación e información sobre instituciones a las que se puede acudir en caso hechos similares a los del conflicto armado interno vuelvan a ocurrir; además de ser un espacio educativo que brinda acceso a actividades culturales en relación a la memoria.

5.2. Indirectos

Los beneficiarios indirectos del proyecto comprende a un grupo regular de perfiles como profesionales interesados en la memoria histórica del Perú como sociólogos, historiadores, artistas estéticos e independientes; creadores de contenido y periodistas independientes como La Encerrona, Canal Ya, Cesar Hildebrandt, Ivonne Plasencia, Pitucos marrones y el Diario de Curwen, Asociaciones culturales civiles como el teatro Yuyachkani o Maguaey; ONG como la Asociación Pro Desarrollo Perú Vida Aprodeh Perú o la Asociación Nacional de Familiares de Secuestrados, Detenidos y Desaparecidos del Perú ANFASEP; además ramas culturales de instituciones de estudios superiores como el Instituto de Democracia y Derechos Humanos de la Pontificia Universidad Católica del Perú IDEHPUCP e instituciones nacionales como el Ministerio de cultura y el Lugar de la memoria, la tolerancia y la inclusión social.

5.3. Mapa de actores

Los perfiles o arquetipos que se trabajaron en el proyecto fueron elaborados utilizando una recolección previa de datos sobre la época en la que se centra la investigación, sumado de entrevistas y encuestas, entre las herramientas utilizadas se encuentra el Mapa de actores, que lo dividimos en tres bloques:

Bloque 1 - Centrales: En este bloque se ubica el público focal que comprende a personas de entre 50 y 60 años, que son las personas más afectadas por la violencia, la falta de empatía y la poca o nula ayuda que se les dio en la época del conflicto.

Bloque 2 - Directos: En este bloque se ubican los individuos interesados por el problema, organizaciones estatales y civiles, además de asociaciones culturales que tienen contacto directo, son parte del entorno y están vinculados al público focal. Primero, en este grupo consideramos a jóvenes profesionales de 30 a 40 años que se interesan en el Conflicto Armado en el Perú. Segundo, consideramos a instituciones del estado como el Ministerio de cultura (MINCUL) , el Lugar de la Memoria (LUM), La defensoría del pueblo (DP). Tercero, las organizaciones civiles no gubernamentales como el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), la Coordinadora Nacional de Derechos Humanos (CNDDHH), la Asociación Nacional de Familiares de Secuestrados, Detenidos y Desaparecidos del Perú (ANFASEP), la Asociación Pro Derechos Humanos (APRODEH), y el Instituto de Democracia y Derechos Humanos de la Pontificia Universidad Católica del Perú (IDEHPUCP), también forman parte de este grupo. Por otro lado, también consideramos a Asociaciones culturales civiles, como los grupos teatrales Yuyachkani y Maguaey. Cuarto, profesionales interesados en la memoria como sociólogos, historiadores, artistas independientes. Quinto, centros culturales como el Centro Cultural PUCP, el Centro Cultural de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y el Centro Cultural España. Sexto, embajadas internacionales como la embajada de Alemania; y Finalmente, podcast, canales

periodísticos e informativos realizados por civiles y noticieros independientes de política y culturales como La Encerrona, Ojo público, Wayka noticias, Canal Ya, César Hildebrandt, Pitucos marrones, El diario de Curwen, entre otros.

Bloque 3 - Indirectos: En este bloque se ubican organizaciones públicas como el MINEDU, la Defensoría del pueblo; programas de televisión pública o canales enfocados en la cultura como Canal N o RPP Noticias; además en este bloque se ubican los amigos de las víctimas, las personas que no tienen un vínculo directo con el grupo focal, profesionales o estudiantes universitarios que tienen interés por querer aprender sobre cultura e historia; por otro lado, también se ubica a los directores de películas asociadas al conflicto armado interno.

5.4. Arquetipo de cliente

Los beneficiarios son hombres y mujeres sobrevivientes que tienen entre 50 y 60 años y que han perdido familiares en el conflicto armado interno peruano de 1980 al 2000, y que residen en Lima; y los jóvenes adultos de 30 a 40 años que les interesa la memoria histórica y la justicia social.

El primer grupo de personas son muy resilientes, se vieron forzadas a abandonar sus hogares y su tierra para salvarse de la violencia extrema, ellos encuentran su seguridad y felicidad en su familia nuclear, sus hijos son el motor que los impulsa a seguir adelante. No obstante, el recuerdo y la indiferencia sufrida al migrar a una tierra que no los comprendía, ni aceptaba del todo aún hace mella en ellos, por lo que les es difícil confiar en las autoridades gubernamentales, la presencia de policías o militares los hace sentir inseguros y pese al paso del tiempo aun se culpan por no haber hecho lo suficiente para salvar u honrar a su familia. Estas personas buscan dar su voz, quieren tomar acción para que no se olviden los actos

cometidos y para dar mensaje a nuevas generaciones y de esta forma contribuir en evitar que los actos de violencia pasados vuelvan a ocurrir.

Este es el caso de Rosa Quispe Huamán, ella vivió su infancia en el pueblo de Santa Cruz Ñuñunhuaycco en Ayacucho. El 3 de mayo de 1988 su comunidad fue atacada por Sendero Luminoso, quienes ingresaron al pueblo y asesinaron brutalmente a su hermano, mientras que su madre fue secuestrada por militares y nunca más se supo de ella. Rosa y su padre se refugiaron en zonas alejadas del pueblo, sufriendo escasez de alimentos y penurias. Este suceso hizo que Rosa creciera temiendo tanto a los terroristas como a los militares, pues ambos le arrebataron a su familia. En 1989, Rosa y su padre decidieron migrar a Lima con la esperanza de buscar un mejor futuro; no obstante, la llegada a la capital no fue fácil. Sin dinero ni conocidos, Rosa trabajó como empleada doméstica y vendedora ambulante, enfrentando discriminación y pobreza. Con los años encontró estabilidad en el mercado, donde se convirtió en pollera, vendiendo pollo para ganarse la vida. Fue allí donde conoció a Juan, otro ayacuchano con una historia similar. Juntos abrieron su propio negocio y empezaron una familia. Actualmente, las prioridades de Rosa son cuidar su familia y educar correctamente a sus hijas; por lo cual y pese al dolor de volver a recordar lo sufrido, ella quiere dar su voz y narrar lo que experimentó para contribuir en el recuerdo de la memoria de sus seres queridos y de esta manera convertir su identidad en un símbolo de orgullo y un legado que quiere dejar a sus hijas.

Por otro lado, el segundo grupo son personas que han terminado sus estudios superiores y se encuentran laborando, estos jóvenes sienten interés por el pasado y por las historias que no han sido narradas. Su interés les ha hecho encontrarse con el dolor que traicionó el país durante los años 1980 al 2000, por lo que creen que la educación y la comunicación deben ser utilizadas para visibilizar las historias y para no repetir los errores pasados, para ellos transformar el dolor en una acción social y educativa se ha vuelto parte de

un propósito. Lo que este grupo más quiere es que los jóvenes puedan usar su voz y habilidades para construir puentes entre generaciones y ayudar a sanar heridas de manera colectiva para asegurar que el pasado se recuerde con responsabilidad y no se vuelva a repetir.

En este es el caso de Andrea Huamán García, ella es una comunicadora de 30 años, es una joven apasionada por la historia del Perú. Le interesa comprender y visibilizar lo que no se suele contar. Ella usa las redes sociales para reflexionar y generar diálogo, siempre desde una mirada crítica y respetuosa. Esta es una de las razones por las cuales decidió estudiar la carrera de Comunicación para el desarrollo en la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP). En la actualidad, ella trabaja en el IDEHPUCP como especialista en comunicación, debido a que piensa que para transformar el país se comienza por recordar, hablar y nunca dejar de creer en un Perú más justo. El más grande deseo de Andrea es vivir en un país en el que los jóvenes puedan dar su voz y sus habilidades para construir puentes entre generaciones para sanar heridas colectivas y asegurarse que el pasado se recuerde con responsabilidad.

5.5. Cantidad de beneficiarios

El proyecto está enfocado en dos perfiles de personas, el primer perfil son las víctimas que tienen entre 50 a 60 años que han perdido familiares en el conflicto armado interno peruano de 1980 al 2000, y que residen en Lima. Asimismo, el segundo perfil son los jóvenes adultos de 30 a 40 años que les interesa la memoria histórica y la justicia social. En el desarrollo del proyecto se trabajó con una población de 202 personas entre los dos perfiles enfocados, 24 personas víctimas del conflicto, 134 personas entre jóvenes estudiantes universitarios de la Pontificia Universidad Católica del Perú, la universidad Mayor de San Marcos y personas interesadas en eventos culturales y de memoria histórica y por último a otras aproximadamente 44 personas entre profesionales y víctimas del conflicto armado

interno que tienen interés por la cultura y la memoria histórica. Al implementar la página se tiene como meta crear una comunidad y un espacio intergeneracional controlado para que las víctimas del conflicto armado interno puedan dar voz a historias no contadas contribuyendo a la preservación de la historia, la memoria colectiva y a la disminución de la violencia.

6. Modelo de Negocio

6.1. Reto:

El problema es la falta de empatía hacia las víctimas del conflicto armado interno en el Perú, ocurrido entre los años 1980 y 2000, de 50 a 60 años, que residen en Lima, y que en su mayoría fueron desplazadas de sus ciudades de origen ubicadas en el interior del país en aquella época de terror, viéndose obligadas a migrar a la capital con la esperanza de encontrar paz y mejores oportunidades laborales, pero en vez de aquello se encontraron con discriminación y racismo a raíz de la falta de empatía con su identidad e historias vulnerables. Muchas de estas personas llegaron a establecerse y a tener una vida digna en la capital por su arduo trabajo, en la mayoría de casos ¨informal¨, por lo que hasta hoy en día, esa posición de migrante los lleva a seguir conviviendo con los mismos problemas del pasado, a pesar de ya haber formalizado sus trabajos y formado una familia en la capital.

6.2. Propuesta de valor:

Al realizar la creación de una Página web interactiva que ayude a disminuir la falta de empatía hacia las víctimas del conflicto armado interno en el Perú ocurrido entre los años 1980 y 2000, resolvemos la necesidad de empatía, reconocimiento e integración social e intergeneracional a través de una plataforma web segura, interactiva y emocionalmente empática, que ofrece espacios de memoria digital colaborativa, redes de apoyo emocional, testimonios compartidos y actividades culturales presenciales y virtuales por suscripción, además de información de cómo actuar y donde buscar ayuda en caso de sucesos similares, para que personas víctimas puedan superar la discriminación, reconstruir su identidad y

sentirse parte de una comunidad inclusiva y solidaria, que a la vez es una plataforma que educará a través del arte y las comunicaciones acerca de los hechos ocurridos durante el conflicto armado interno en el Perú, ocurrido durante los años 1980 y 2000, a jóvenes interesados en la memoria histórica.

Esta propuesta se distingue porque no parte de una mirada asistencialista, sino desde la empatía, el interés y el respeto por aquellas personas que vivieron una de las épocas más dolorosas para el país. Aquí las víctimas no sólo son escuchadas sino que participan activamente creando una comunidad a través de un almacén de memorias, fusionando memoria y tecnología de una manera accesible, combinando actividades culturales y artísticas educativas que permiten generar un punto de encuentro entre las víctimas y las nuevas generaciones.

6.3. Segmento de clientes:

La propuesta está dirigida a dos grupos de personas:

Primero, a personas civiles de 50 años a 60 años que han sido víctimas de lo ocurrido durante el conflicto armado interno en el Perú ocurrido durante los años 1980 y 2000 y que residen en Lima, ya que nuestro objetivo es crear una comunidad que les permita expresarse, sentirse acompañados y identificados mediante una red de apoyo testimonial y emocional que busca generar empatía y ser fuente educativa para nuevas generaciones.

Segundo, a personas jóvenes profesionales de 30 a 40 años interesados en la memoria histórica con ganas de aprender sobre hechos relevantes ocurridos en el país a través del arte y la cultura, ya que durante la investigación se concluyó que son el grupo más interesado en la temática, que representan a una generación empática y consciente de la importancia de comprender temáticas sociales para no volver a cometer los mismos errores siendo educadores de las generaciones del futuro.

6.4. Canales:

Los canales del proyecto serán en primer lugar, instituciones públicas y privadas aliadas que a través de sus redes sociales y lugares presenciales difundirán el proyecto al público objetivo estas son: El ministerio de cultura a través del Lugar de la Memoria (LUM), sus redes sociales Instagram y Facebook y la página web del museo, aquí se dará a conocer el proyecto y las personas podrán enterarse del objetivo y el contenido del proyecto , La Pontificia Universidad Católica del Perú a través de su centro cultural (CCPUCP) y La universidad Mayor de San Marcos a través de su Centro Cultural (CCSM), especialmente para la promoción de actividades culturales mediante sus redes sociales Instagram, Tik Tok y Facebook, pero también en sus establecimientos mediante publicidad impresa.

En segundo lugar, llegaremos a los beneficiarios a través de las asociaciones culturales teatrales Yuyachkani y Maguey, por la promoción y difusión del proyecto en sus locales teatrales durante las distintas actividades en las cuales colaborarán, además de usar sus redes sociales Instagram y Facebook como medio de apoyo a la difusión del proyecto.

En tercer lugar, las organizaciones civiles no gubernamentales como el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), la Coordinadora Nacional de Derechos Humanos (CNDDHH), la Asociación Nacional de Familiares de Secuestrados, Detenidos y Desaparecidos del Perú (ANFASEP), Asociación Pro Derechos Humanos (APRODEH), y el Instituto de Democracia y Derechos Humanos de la Pontificia Universidad Católica del Perú (IDEHPUCP), también forman parte de nuestros canales esenciales para llegar a ambos públicos de jóvenes y adultos a quienes va dirigido el proyecto a través de sus páginas web y redes sociales Instagram, Tik Tok y Facebook.

En cuarto lugar, ya que la web forma parte del proyecto transmedia ¨Memorias Vivas¨, que a través de distintos productos audiovisuales distribuidos actualmente mediante las plataformas Instagram, Tik Tok y Spotify, como podcast, entrevistas, video performances,

entre otros, busca generar reflexión, sensibilización y reconocimiento de la época del conflicto armado interno en el Perú, por lo que, las plataformas Tik Tok e Instagram son una ventana adecuada para publicitar el producto según lugar, rango de edad, sexo e incluso intereses.

Finalmente, llegaremos a informar nuestro proyecto a través de distintos canales periodísticos e informativos de noticieros y podcast en las redes sociales como podcast, canales periodísticos e informativos realizados por civiles y noticieros Instagram, Tik Tok, youtube y Facebook, como La Encerrona, Ojo público, wayka, Canal Ya, César Hildebrandt, Pitucos marrones y El diario de Curwen, a través de relevante alianza con el proyecto.

6.5. Relación con los clientes

La propuesta de la web interactiva Memorias Vivas, propone construir la relación con los clientes de una manera distinta al mercado tradicional. Nuestro objetivo no es vender un producto ni fidelizar a los usuarios por métricas, sino generar vínculos con personas que se acerquen a la plataforma desde sus experiencias de memoria, duelo o compromiso con los derechos humanos.

Nuestros principales públicos son víctimas, familiares y sobrevivientes del conflicto armado interno en el Perú, así como colectivos, instituciones culturales, educativas y ciudadanos que sean sensibles a estos temas.

El proyecto busca establecer una relación entre las personas basada en la confianza, en la escucha activa, pero sobre todo en el respeto por las historias, por lo que en vez de hablar de ¨usuarios¨, preferimos hablar de participantes vinculados emocionalmente por el proyecto.

Esta plataforma ha sido pensada para que las personas puedan interactuar de diferentes formas, por ejemplo: compartiendo sus testimonios, participando de las actividades

a través de la suscripción y otros quizás solo como espectadores; de esta manera ofrecemos distintas posibilidades para que cada uno construya su propio recorrido dentro del espacio según sus intereses.

Por otro lado, es clave la forma en la que nos relacionamos con aliados institucionales, ya que no buscamos apoyos asistencialistas, sino alianzas horizontales que compartan el mismo compromiso con la construcción de memoria, justicia y participación activa, logrando de esta manera que el proyecto tenga sentido social y sea sostenible en el tiempo.

Además, una de las formas que consideramos más efectivas para llegar a nuevos públicos es a través del mismo contenido, ya que las historias, imágenes e información que se comparten a través de la plataforma tienen el poder de movilizar, generar reflexión, pero sobre todo de crear comunidad. Entonces, nosotros creemos que cuando una experiencia real toca a una persona, es más probable que la recomiende, la comparta o incluso decida formar parte de ella.

Por eso, la estrategia para captar nuevos participantes se basa en la promoción y difusión de la web a través de las redes sociales del proyecto transmedia Memorias Vivas, ya que esta web interactiva es una extensión de aquel universo que difunde contenido breve y sensible, especialmente en las plataformas como Tik Tok e Instagram donde a través de entrevistas con las víctimas, historias animadas y video performances que cuentan la historia desde la perspectiva del afectado, pueden generar vínculos rápidos y emotivos. Además, proponemos trabajar con artistas, actores y comunicadores que puedan reinterpretar las memorias del conflicto desde el arte, el cuerpo y el audiovisual, con el objetivo de llegar a públicos diversos de manera creativa.

Otra vía importante, es el trabajo aliado con instituciones privadas y del estado que apuestan en la educación por los derechos humanos, centros culturales, y colectivos sociales y artísticos que pueden funcionar como puentes para que más personas conozcan el proyecto. Sin embargo, no debemos olvidar cuidar la experiencia dentro de la plataforma, nos aseguraremos que sea sencilla de usar, accesible desde celulares, segura para compartir y emocionalmente acogedora.

En definitiva, por todo lo anteriormente mencionado, creemos que la mejor forma de captar nuevos públicos es siendo fieles con el espíritu del proyecto, ofreciendo un espacio útil, humano y necesario para los individuos interesados; queremos que las personas sientan que Memorias Vivas también les pertenece, así el crecimiento como consecuencia, vendrá naturalmente.

6.6. Actividades clave

Para llevar a cabo la propuesta de valor de la página web interactiva Memorias Vivas, es necesario desarrollar una serie de acciones estratégicas que aseguren su funcionamiento técnico, pero también su sentido humano y simbólico. Cabe resaltar que esta plataforma no es simplemente un sitio informativo, sino que está pensada como un espacio colaborativo y emocionalmente seguro para quienes deseen recordar, compartir o reflexionar sobre lo ocurrido durante el conflicto armado interno en el Perú.

En primer lugar, debemos tener en cuenta el diseño y el desarrollo de la plataforma que incluye un retablo digital y un mapa de memorias, lo cual es esencial para ofrecer a los participantes una experiencia interactiva y visualmente coherente con los valores del proyecto. A esto, se le suma la recolección y validación de testimonios, un proceso que exigirá rigurosidad ética y empática.

En segundo lugar, la gestión de comunidad y curaduría de contenido son fundamentales para crear un espacio seguro, activo y sobre todo respetuoso, donde se combinen testimonios personales con información histórica validada.

En tercer lugar, el proyecto promoverá la formación de alianzas estratégicas con instituciones de memoria, derechos humanos, arte y tecnología, esto es lo que permitirá fortalecer la legitimidad y el alcance del proyecto.

En cuarto lugar, es importante que la web se encuentre en constante mantenimiento y actualización para asegurar su vigencia y calidad técnica, paralelo a la acción de organizar actividades culturales y educativas con efectividad y planificación no es menos importante, ya que esto permitirá que el impacto vaya más allá del entorno digital, por lo que estas acciones se integrarán con una estrategia de comunicación y difusión que busque llegar a nuevas audiencias a través de contenidos sensibles, educativos y creativos.

Finalmente, se considera crucial para el proyecto trabajar en la sostenibilidad del mismo, explorando en modelos de monetización y financiamiento ético, que permitan su continuidad sin comprometer su independencia. Todo esto será posible a través de la evaluación que permita identificar lo que funciona y lo que se necesita mejorar, junto con un acompañamiento emocional presente en cada etapa del proyecto, para que todas las personas que sean partícipes se sientan respetadas, cuidadas y escuchadas.

6.7. Recursos clave

Para desarrollar la propuesta de valor se requirió de recursos que varían entre humanos, financieros y tecnológicos. En recursos humanos, se desarrolló el concepto del proyecto junto con un equipo multidisciplinario que comprende las carreras de Dirección y diseño gráfico, Arquitectura de interiores, Gestión de proyectos de videojuegos y Comunicación audiovisual; además, se incluye la participación de un diseñador de páginas

web para la realización un prototipo de mediana fidelidad que tuvo como objetivo crear la mínima iteración viable del proyecto para los estudios de mercado pertinentes. Así mismo, para culminar la web se estima la participación de un desarrollador de páginas web que se encargará del diseño y producción general de todos los apartados contemplados como el almacén de memorias, suscripción, actividades culturales, inicio y creación de cuentas, acerca del proyecto, contactos de emergencia, conoce tus derechos, contáctanos y la sección de donaciones. Además, se incluye a un artista digital 2d con experiencia en la realización de arte para páginas web. Por otro lado, se considera a su vez a las personas civiles de 50 años a 60 años que han sido víctimas de lo ocurrido durante el conflicto armado interno en el Perú ocurrido durante los años 1980 y 2000 como un recurso clave para obtener los testimonios que se podrán conocer a través de la página web. De igual manera, el proyecto se apoyará en creadores de contenido y periodistas independientes como El ojo público, Wayka, La encerrona, Canal Ya, Cesar Hildebrandt, Pitucos marrones y el Diario de Curwen, creadores que pueden dar voz al proyecto y llegada a más personas.

En recursos financieros, se tiene previsto buscar estímulos económicos que apoyen las iniciativas de proyectos sociales. Uno de los aliados que financiará el proyecto es el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo conocido también como PNUD. El PNUD es un intermediario de las naciones unidas que se encarga de buscar financiamiento para la realización de proyectos sociales, como por ejemplo lo fue la construcción del Lugar de la memoria, la tolerancia y la inclusión social LUM en Perú, que fue financiado por la embajada de Alemania a través de la Cooperación Alemana para el Desarrollo GIZ, por otro lado, el PNUD se encargó de toda la ejecución logística del proyecto. Por otra parte, para postular a este estímulo financiero se requiere presentar el proyecto a nombre de una ONG como puede ser la Asociación pro derechos humanos APRODEH Perú o la Asociación Nacional de familiares de secuestrados, detenidos y desaparecidos del Perú ANFASEP.

En recursos tecnológicos, se cuenta con el hosting Namecheap para guardar los archivos asociados a las actividades de la página web y el dominio. Por otro lado, para efectuar los pagos se utiliza la pasarela de pagos Culqi.

Todo proyecto requiere de visibilizarían y posicionamiento por lo que para realizar una campaña de difusión se requiere utilizar las redes sociales y herramientas publicitarias asociadas a las mismas tales como Youtube, Instagram, Facebook y Tiktok.

6.8. Aliados clave alianzas estratégicas- proveedores clave

Para el desarrollo sostenible de la página web se necesita la ayuda de aliados que puedan proporcionar recursos necesarios para el funcionamiento del proyecto. Entre las alianzas tenemos grupos de teatro y arte escénico vinculados a la memoria y la crítica como Yuyachkani, y Maguaey que colaborarán mediante la donación de entradas a sus obras, fortaleciendo la conexión entre arte, memoria y sanación. A cambio, ellos obtendrán visibilidad dentro de la plataforma y acceso a una audiencia comprometida.

Por otro lado, tenemos a organizaciones y cooperativas internacionales como la organización no gubernamental Asociación Pro Derechos Humanos conocida como APRODEH, PNUD o Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, ANFASEP o Asociación Nacional de Familiares de Secuestrados, Detenidos y Desaparecidos del Perú y la embajada de Alemania; estas organizaciones apoyarán mediante financiamiento, difusión o acompañamiento técnico. A cambio, se promocionará su compromiso con los derechos humanos, la memoria y la justicia social.

Como último grupo tenemos a los centros de cultura de instituciones educativas y centros de memoria histórica como El Lugar de la memoria, la tolerancia y la inclusión social conocido también como LUM; además los centros culturales de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y la Pontificia Universidad Católica del Perú. Ellos serán aliados para el respaldo de espacios, la promoción del arte y la educación, a cambio, se ofrecerá un

espacio para difundir sus actividades y ampliar su impacto en audiencias interesadas en la memoria histórica y el arte.

6.9. Fuentes de ingresos

Para mantener el proyecto se tiene planteado manejar varios tipos de ingresos, una de las principales fuentes de ingreso es el paquete por suscripción de S/.35 mediante la pasarela de pago Culqi, esta pasarela no te cobra una mensualidad, no obstante, con cada transacción realizada desde una tarjeta de crédito y débito nacional o desde Yape comisiona el 3,44% sumado a un cargo fijo de 20 centavos de dólar más el IGV por tarjeta nacional o Yape. Además, se propone aceptar donaciones de la misma comunidad o de contribuyentes privados.

Por otro lado, en la etapa inicial del proyecto, se planea pedir estímulos económicos a al Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD, este estímulo además de cubrir el financiamiento inicial de la página web con S/.14,135 también cubre 1 año de los sueldos por S/.118,800 de producción para el equipo de gestión y los profesionales asociados al proyecto; por otro lado se planea realizar una campaña de *coworking* en la plataforma indiegogo para obtener fondos que se invertirán en la producción de los talleres y actividades culturales relacionadas a la memoria. Esta campaña de coworking se planea realizar en un periodo de 1 meses y se proyecta a tener ingresos de hasta S/.25,150 para cubrir el año de producción.

6.10. Impacto

Las métricas a utilizar para medir el impacto de la plataforma web interactiva serán cualitativas y cuantitativas, ya que estas deben medir aspectos sociales, educativos y emocionales. Primero, en cuanto al impacto en las víctimas, se observarán indicadores como el número de testimonios compartidos, la participación activa de los usuarios en los espacios de la web y el nivel de reconocimiento percibido. Segundo, para medir la interacción del

usuario con la plataforma, será clave registrar las visitas, el tiempo de permanencia, los usuarios activos y el número de interacciones. Tercero, también se medirá el lado educativo, a través de la participación de jóvenes en las actividades culturales, el número de suscripciones, y los resultados de los conocimientos adquiridos. Cuarto, en el aspecto de la satisfacción del usuario con el proyecto, a través de encuestas mediremos qué tan satisfecho se ha sentido el usuario con la información e interacción en la página web, y por otro lado, se medirá la percepción de los usuarios no víctimas al finalizar cada actividad en los espacios presenciales y virtuales colaborativos. Finalmente, para asegurar la sostenibilidad del proyecto, realizaremos el monitoreo de suscriptores, los ingresos generados, las alianzas estratégicas y el crecimiento de la comunidad mensualmente.

Además, consideramos relevante dividir las métricas en tres niveles: Nivel Inicial (primeros 3 a 6 meses), en donde nos centraremos en medir registros, suscripciones, visitas y primeros testimonios. Nivel Intermedio (desde el 6to mes hasta los 12 meses), en donde nuestro foco de medición será la participación activa en la plataforma y actividades culturales educativas, el sentido de pertenencia de las víctimas en la comunidad según su percepción de identidad y la interacción cultural en el sentido de los distintos servicios brindados en la plataforma incluyendo los gratuitos y los de paga.

Nivel de impacto real (a partir del año 1): es aquí donde sabremos si realmente ha habido una transformación emocional en relación a la problemática planteada que es la falta de empatía hacia las historias no conocidas de las víctimas civiles del conflicto armado interno en el Perú, además de medir el nivel de aprendizaje de los usuarios y la sostenibilidad del proyecto.

Por otro lado, la relación de este proyecto con el impacto vinculado a la ODS 16 (Objetivo de Desarrollo Sostenible 16), que busca construir sociedades más justas, pacíficas e inclusivas, donde todos los ciudadanos tengan acceso a la justicia, vivan sin violencia y

puedan participar activamente de la vida pública, específicamente enfocado a la Meta 16.1 que se busca reducir significativamente todas las formas de violencia y las correspondientes tasas de mortalidad en todo el mundo está vinculada a la prevención de nuevas formas de violencia, a partir del recuerdo, reflexión y comprensión del pasado.

Al visibilizar lo ocurrido durante el conflicto armado interno en el Perú, dar voz a las víctimas y compartir testimonios que fueron ignorados durante años, se busca generar empatía y promover el respeto para evitar que estas situaciones se repitan, porque consideramos que la indiferencia, el olvido o el silencio son formas de violencia que siguen causando daño en las sociedades.

Los principales beneficiarios serán las víctimas y sus familias, ya que contarán con espacio seguro para ser escuchadas, reconocida y acompañadas; y también los jóvenes que aunque no vivieron la época, tendrán la oportunidad de aprender, reflexionar y convertirse agentes de cambio en sus comunidades, por lo que este proyecto apoya a la Meta 16.1 del ODS 16 porque ayuda a reducir la violencia, la exclusión y el estigma a través de la prevención, la memoria, la educación y la participación activa construyendo así una sociedad más empática, inclusiva, solidaria y comprometida con la paz.

6.11. Presupuesto

Tabla 1. ***Inversión inicial***

Ítem	Descripción de recurso	Personal	Tipo de pago	Precio total
1	Diseñador web UX UI	1	Paquete	S/.3000
2	Artista gráfico	1	Paquete	S/.2800
3	Desarrollador web fullstack	1	Paquete	S/.7500
4	Prototipado de mediana fidelidad	1	Paquete	S/.400

5	Investigación del público objetivo	4	Horas	S/.435
			TOTAL	**S/.14,135**

Tabla 2. ***Gastos Anuales***

Ítem	**Descripción el recurso**	**Costo Mensual**	**Precio total mensual**	**Total Anual**
1	Dominio de la página	S/.9	S/.27	S/.324
2	Hosting de la página	S/.18		
3	Campaña publicitaria en Youtube	S/.120	S/.610	S/.7,320
4	Campaña publicitaria en Facebook	S/.100		
5	Campaña publicitaria en Instagram	S/.195		
6	Campaña publicitaria en Tik Tok	S/.195		
7	Campaña impresa: Afiches A3 y volantes	S/.199.75	S./199.75	S/.2397
8	Actividad 1: Entrevistas por streaming	S/.640	S/.1,162	S/.13,944
9	Actividad 2: Talleres culturales de memoria	S/.392		
10	Actividad 3:Proyección mensual película o documental	S/.460		
11	Actividad 4: Grupo exclusivo de Whatsapp	S/.100		
12	Actividad 5: Lectura teatral o micro obra con actores voluntarios	S/.350		
13	Campaña de CoWorking en Indiegogo	S/.209.5	S/.209.5	S/.2,514
		TOTAL	**S/. 2,205**	**S/. 26,499**

Tabla 3. ***Ingresos Anual***

Ítem	Descripción del ingreso	Unidades anuales	Ingreso por unidad	Total Anual
1	Suscripciones mensuales	420	S/.35	S/.14,700
2	Indiegogo donación 1:Agradecimientos en redes	120	S/.15	S/.1,800
3	Indiegogo donación 2: Acceso a grupo exclusivo + agradecimientos	70	S/.45	S/.3,150
4	Indiegogo donación 3: Acceso a actividad + mención en la web	45	S/.85	S/.3,825
5	Indiegogo donación 4: Mención en video + acceso a taller y pintado de mural	15	S/.125	S/.1,875
6	Indiegogo donación 5: Aparición en la web como “Aliado de la memoria” o entrevista digital	5	S/.350	S/.1,750
			TOTAL	**S/. 27,100**

7. Resultados

El reto de innovación logró concretarse de forma satisfactoria, ya que se consiguió avanzar significativamente en la construcción de la empatía hacia las víctimas del conflicto armado interno en el Perú mediante la plataforma web Memorias Vivas¨, diseñada para visibilizar testimonios reales y fortalecer la memoria colectiva a través de herramientas interactivas.

La validación del reto se inició con una serie de entrevistas realizadas a través del Tik Tok del proyecto transmedia Memorias Vivas, en el que se recopilaron testimonios de personas afectadas por el conflicto armado interno en el Perú. Esta primera etapa permitió confirmar que existe interés por parte de las víctimas en compartir sus historias, y que temáticas vinculadas a la memoria histórica generan conexiones emocionales con las

audiencias. Además, se verificó que las personas estarían dispuestas a participar activamente en un proyecto como este, sobre todo por la importancia de contar la verdad y transmitirla a las nuevas generaciones.

Luego, se llevó a cabo un taller generativo con víctimas del conflicto, donde se presentó el primer prototipo: el *Rompecabezas de la Memoria.* En este taller, los participantes valoraron de forma positiva que se esté creando un proyecto que busca contar testimonios de víctimas que no han sido conocidos. Además, se recibieron comentarios como: ¨esta historia es algo que no se enseña en los colegios¨ o ¨un proyecto como este ayudará a que el pasado no se repita¨, los cuales reflejaron un buen nivel de aceptación de los involucrados, y también la conexión emocional que genera la propuesta.

Asimismo, se consideró que este tipo de iniciativa puede influir positivamente en las nuevas generaciones para evitar la repetición de hechos violentos como los que ocurrieron entre los años 1980 y 2000, tiempo que duró el conflicto armado interno en el Perú.

Posteriormente, se aplicaron dos encuestas. La primera, fue realizada a 134 jóvenes profesionales en espacios vinculados a el apoyo y participación en proyectos sociales de memoria como el LUM, Yuyachkani, PUCP y UNMSM, la cual sirvió para evaluar la viabilidad de una suscripción por acceso a una serie de actividades culturales relacionadas a la memoria histórica, a la plataforma web y los beneficios percibidos; siendo los resultados altamente positivos al mostrarse la mayoría interesada en participar activamente de la comunidad virtual, reconociendo el valor de la propuesta además de mostrar la disposición a pagar por acceder a sus contenidos, siempre que estos sean significativos, éticos y que tengan un impacto social positivo.

La segunda encuesta, fue realizada tanto a víctimas como a jóvenes profesionales, la cual permitió validar aspectos funcionales de la web, donde se buscó validar si la plataforma era comprensible, accesible e interactiva. La mayoría de los participantes indicó que el

propósito del proyecto era claro, valioso y sobre todo necesario. También destacó el carácter innovador de la propuesta y se valoró especialmente la posibilidad de dejar mensajes de apoyo y conocer testimonios reales considerando la interacción empática como uno de los elementos más potentes del proyecto. Finalmente, se recibieron sugerencias para seguir mejorando aspectos como la navegación y la acción de dejar los testimonios en bolitas de colores que rodean el mapa permitiendo identificar los distintos departamentos del Perú donde ocurrieron los hechos a través de una leyenda, lo cual representa una oportunidad valiosa para seguir perfeccionando la experiencia interactiva.

Estos aportes fueron recibidos como insumos constructivos que permitirán optimizar la interfaz de la web interactiva, haciéndola aún más accesible, clara e intuitiva para todos los participantes.

8. Conclusiones

Se concluyó que la creación de una web interactiva para ayudar a disminuir la falta de empatía hacia las víctimas del conflicto armado interno y que además sea un espacio de oportunidad artística educativa hacia las nuevas generaciones se realizó satisfactoriamente, se cumplió el propósito de contribuir con la empatía hacia las víctimas del conflicto armado interno peruano, además de promover la cultura, el arte y la memoria histórica hacia los jóvenes. Esta propuesta impactó de forma positiva en las personas de prueba que a su vez serán nuestros potenciales clientes.

Como segunda conclusión, se determinó que los recursos materiales necesarios para crear una página web interactiva que ayude a disminuir la falta de empatía hacia las víctimas del conflicto armado interno peruano y que además sea un espacio de oportunidad artística educativa hacia las nuevas generaciones se requieren de herramientas digitales como Google Forms y Figma, así como un equipo técnico conformado por un diseñador UI y UX, un desarrollador *full stack* que utilice WordPress y pueda integrar el hosting Namecheap y la

pasarela de pagos Culqi, y por último un artista digital que utilice software de dibujo vectorial como Illustrator para el contenido visual de la web.

Como tercera conclusión, se evaluó que para ayudar a disminuir la falta de empatía hacia las víctimas del conflicto armado interno peruano y además crear un espacio de oportunidad artística educativa hacia las nuevas generaciones se requirió implementar un sistema para que las personas víctimas del conflicto puedan contar su historia en formato escrito o de audio, sumado a esto se añadió la opción de que los propios usuarios puedan comentar mensajes de apoyo hacia las víctimas, además para reforzar el mensaje se apoyó en información visual como ilustraciones y animaciones que inviten a la participación. La evaluación fue positiva, los usuarios de prueba destacaron lo innovador de la propuesta, no obstante, también encontramos oportunidades de mejora para el sistema de seguridad aplicado a los mensajes de los participantes y para la propuesta gráfica.

Como cuarta conclusión, se estableció que manejar un sistema de suscripción que dé como beneficios actividades y talleres culturales relacionados a la memoria fue una buena propuesta, la mayoría de los usuarios de prueba estuvo de acuerdo con el pago de 35 soles por suscripción como una estrategia comercial para crear una página web interactiva que ayude a disminuir la falta de empatía hacia las víctimas del conflicto armado interno peruano y que además sea un espacio de oportunidad artística educativa hacia las nuevas generaciones. Sumado a esto se propuso que otra buena estratégia comercial es realizar una campaña de coworking en la plataforma de indiegogo, manteniendo la filosofía de brindar beneficios culturales asociados a la plataforma como incentivo para generar ingresos.

Finalmente, se concluyó que una página web interactiva es una buena solución para ayudar a disminuir la falta de empatía hacia las víctimas del conflicto armado interno peruano. El diseño y desarrollo de la web están trabajados para que los usuarios puedan tener una experiencia de uso accesible e intuitiva, permite experimentar los testimonios de las

víctimas directamente de ellos a través de la página web, siendo la grabación la forma más potente de entablar empatía hacia las víctimas. Además, la plataforma incentiva y promueve las actividades culturales, artísticas y de memoria histórica, siendo una propuesta innovadora y cautivadora para los estudiantes y jóvenes profesionales.

9. Bibliografía

Benewith, S. (2017). *Olas de cambio: Violencia política y desplazamiento durante la Guerra Interna en el Perú (1980-2000)* [Proyecto de estudio independiente, SIT Study Abroad]. SIT Digital Collections. https://digitalcollections.sit.edu/isp_collection/2733

Burgos Suero, L. E. (2020). Sistema web para facilitar la accesibilidad a las investigaciones de mercado de las Mypes de Chiclayo [Tesis de maestría, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio de la Universidad Señor de Sipán. https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7267

Camacho, D., Panizo-Lledot, Á., Bello-Orgaz, G., Gonzalez-Pardo, A., & Cambria, E. (2020). The four dimensions of social network analysis: An overview of research methods, applications, and software tools. arXiv. https://arxiv.org/abs/2002.09485

Cera Aguirre, R. A., Jiménez Batista, L. E., González Arcón, P., & Rincón Loaiza, Y. (2023). Estrategias basadas en juegos didácticos virtuales para desarrollar el pensamiento social en el reconocimiento de la identidad territorial de la región Caribe colombiana a través de una página web, con los estudiantes del grado 5° de la básica primaria en la Institución Educativa Distrital Simón Bolívar de Barranquilla [Tesis de Maestría,. Universidad de Cartagena]. Repositorio Universidad de Cartagena. https://hdl.handle.net/11227/17413

Comisión de la Verdad y Reconciliación. (2003). *Informe final: Tomo VI. Los crímenes y violaciones de los derechos humanos* [Informe oficial]. Comisión de la Verdad y Reconciliación del Perú. https://www.cverdad.org.pe/ifinal/

Consejo de Reparaciones. (2023). *Registro Único de Víctimas – Estadísticas generales*. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del Perú. https://www.ruv.gob.pe/

Guerra Pallqui, L. A. (2021). *Reconstruyendo el mundo desde la memoria: Análisis de la respuesta socioemocional en una comunidad afectada por la violencia política en Perú*. Revista Liminales. Escritos sobre Psicología y Sociedad, 10(20), 191–214. https://doi.org/10.54255/lim.vol10.num20.564

Jiménez Estrada, A. (2024). *Estudio de las significaciones de las y los jóvenes sobre la desaparición forzada, un abordaje del documental web y las prácticas interactivas* [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Querétaro]. Repositorio Institucional UAQ. https://ri-ng.uaq.mx/handle/123456789/11209

Lindström, C.W.J., Maleki Vishkaei, B. and De Giovanni, P. (2024), "Subscription-based business models in the context of tech firms: theory and applications", International Journal of Industrial Engineering and Operations Management, Vol. 6 No. 3, pp. 256-274. https://doi.org/10.1108/IJIEOM-06-2023-0054

López González, A. L. (2024). Diseño de publicación digital interactiva para la recuperación de la memoria histórica sobre las víctimas de desaparición forzada durante el Conflicto Armado Interno: Proyecto realizado para el Grupo de Apoyo Mutuo, Guatemala [Tesis de licenciatura, Universidad de San Carlos de Guatemala]. Repositorio Institucional USAC. http://www.repositorio.usac.edu.gt/20815/1/ADRIANA%20LISETH%20L%C3%93PEZ%20GONZ%C3%81LEZ.pdf

Ojeda Murguía, W. J. (2019). Secuelas del conflicto armado interno: una perspectiva transgeneracional. UCV-Revista de Psicología, 21(2), 117–132. https://doi.org/10.18050/revpsi.v21i2.1943

Melgarejo Villanueva, J. G., & Rios Cucho, Y. J. (2020). Actividades de marketing en redes sociales y la marca: Una revisión sistemática de la literatura [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60712

Palomino Cruz, E. S., & Mamani Ortiz, D. C. (2022). La publicidad online en el comercio electrónico y su influencia en las actitudes de los usuarios milenials en Lima Metropolitana [Tesis de licenciatura, Universidad de Lima]. Repositorio Institucional Universidad de Lima. https://hdl.handle.net/20.500.12724/17455

Pariamache Colonia, L. E. (2020). Las actividades culturales y su influencia en la disminución del pandillaje pernicioso en el asentamiento humano Santo Domingo, provincia de Huarmey, periodo 2017 [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión - Escuela de Posgrado. https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/4135

Pardo Abril, N. G., Rodríguez Flechas, C. A., Villate Moncaleano, I. L., & Contreras Ortiz, D. S. (2022). *Plataformas web, redes sociales, narrativas visuales-virtuales y procesos de significación en la construcción de memorias*. Heterotópica, 4(esp.), 176–197. https://doi.org/10.14393/HTP-v4nEspecial-2022-67208

Pineda Castillo, K. A., Yedra, R. J., & Almeida Aguilar, M. A. (2024). Diseño de un sitio web para bachillerato: Estudio exploratorio-secuencial. Apertura. Revista de Innovación Educativa, 16(2), 132–146. https://doi.org/10.32870/ap.v16n2.2558

Ramos, A. (2020). Comunicación digital y cibercultura: hacia una sociedad interactiva. *Revista de Comunicación de la SEECI*, 47, 115–130.

https://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-09332020000100015

Ramos Ochoa, W. S. (2024). El mito de Inkarrí y el reencuentro simbólico con la migración andina en Lima. Con-sciencias Sociales, 16(30), 75–90. https://doi.org/10.35319/consciencias.202430151

Rosero, S., Pillajo, J., & Cuzco, S. (2023). Impacto de la página web en la promoción y comercialización de rosas de pequeños productores del cantón Pedro Moncayo (Ecuador) en el mercado internacional. Estudios de la Gestión: Revista Internacional de Administración, (14), 13. Universidad Andina Simón Bolívar. https://doi.org/10.32719/25506641.2023.14.1

Salinas C., J. (2021). La reconstrucción de lo cotidiano. Estudios de vivienda de familias desplazadas durante el período de violencia política y social en la ciudad de Lima, 1980-2000. En S. Kahatt, E. Martuccelli y V. Mejía (Eds.), *Arquitectura & Investigación. Arte, tipología, política* (pp. 203–223). Pontificia Universidad Católica del Perú.https://repositorio.pucp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f4d68353-f02d-49ca-820d-c74dd93aa6d5/content

Santos-Hermosa, G., Lopezosa, C., & Codina, L. (2023). Interactividad, buscabilidad y visibilidad web en periodismo digital galardonado. Cuadernos.info, (54), 4. https://doi.org/10.7764/cdi.54.51731

Segura-Mariño, A. G., Paniagua-Rojano, F. J., & Piñeiro-Naval, V. (2020). Comunicación interactiva en sitios web universitarios de Ecuador. *Revista de Comunicación*, *19*(1), 259–273. https://doi.org/10.26441/RC19.1-2020-A15

Serna M., E., & Serna A., A. (2023). *Analysis of best practices for interactive content design and development for digital communication*. Revista Lasallista de Investigación, 20(1), 166–184. https://doi.org/10.22507/rli.v20n1a11

Tangarife, D., Blanco, M., Torres-Madroñero, E. M., & Torres-Madronero, M. C. (2021). Plataforma interactiva para la educación y el fortalecimiento de la paz: PazRed. *Información tecnológica*, 32(3), 109–118. https://doi.org/10.4067/S0718-07642021000300101

Tipán-Renjifo, D. M., & Jordán-Buenaño, N. de L. (2021). La interactividad virtual como estrategia metodológica colaborativa para el aprendizaje en línea. Entorno, (72), 1–22. http://portal.amelica.org/ameli/journal/366/3663780003/