ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA TOULOUSE LAUTREC

¿Y LUEGO QUÉ? : Plataforma web informativa para la planificación de turismo alternativo en Pachacamac

PROYECTO DE INNOVACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE BACHILLER EN DISEÑO Y GESTIÓN DE LA MODA

PRESENTADO POR

Elizabeth Abigail Carazas Cabrera
DNI: 78006769, Perú
ORCID: 0000-0001-7343-7519

Fiorella Fernanda Escobedo Bonilla
DNI: 71791818, Perú
ORCID: 0009-0009-7353-9828

ASESOR

Palomino Nolasco Elizabeth Fabiola
DNI: 47052640, PERÚ
ORCID: 0009-0001-9390-2980

JURADO

Mora Sifuentes Jasmine Erika
Bouverie Alor Jorge Alfredo
Sayán Chumbirizo Jonatan Freddy

Lima, Marzo 2026

2020000837 - 2019007854 - Carazas - Escobedo.pdf

Desarrollo Educativo S.A. Instituto Toulouse Lautrec

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::11391:559013338

Fecha de entrega
20 feb 2026, 12:40 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
20 feb 2026, 12:48 p.m. GMT-5

Nombre del archivo
2020000837 - 2019007854 - Carazas - Escobedo.pdf

Tamaño del archivo
5.7 MB

39 páginas

5637 palabras

32.896 caracteres

turnitin Página 1 de 45 - Portada Identificador de la entrega trn:oid:::11391:559013338

16% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

6% Fuentes de Internet
1% Publicaciones
15% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Dedicatoria:

Dedicamos este proyecto a nuestras familias, quienes han sido nuestro soporte, motivación y fortaleza en cada etapa de este camino.

Agradecimientos:

Yo, **Fiorella Escobedo**, quiero agradecer profundamente a mis abuelos, Luis Alberto Bonilla y Eduvijes Cisneros de Bonilla, por su cariño constante y por ser un ejemplo en mi vida; a María Consuelo, mi madre, por su amor y apoyo incondicional en cada etapa; a Wilmer Rufino, quien ha asumido con amor el rol de padre y confidente en mi vida; y a Marlon Escobedo, por su guía durante esta etapa académica tan importante para mi formación profesional.

Yo, **Abigail Carazas**, agradezco a Karen Cabrera y Daniel Carazas, mis padres, por su amor, paciencia y respaldo incondicional a lo largo de toda mi carrera, por creer en mí incluso cuando yo dudaba, y por ser el lugar seguro al que siempre puedo volver; a Dara Carazas, mi hermana, por su compañía constante; a Elizabeth Barja, mi abuela, por su amor y su fe permanente en que lograría culminar esta etapa; a Tobby, mi gatito, cuya presencia fue un soporte emocional invaluable; y a Caleb, quien, junto a mi gatito, se convirtió en un pilar emocional para enfrentar los momentos más difíciles de este proceso académico.

ÍNDICE DE CONTENIDO

I. Información general 1

1.1 Título del Proyecto de Innovación 1

1.2 Resumen del Proyecto de Innovación 1

II. Descripción de la innovación 2

2.1 Investigar para diseñar 2

2.1.1 Actores del Proyecto 2

2.1.2 Contexto general 4

2.1.3 Problema u oportunidad 5

2.1.4 Reto de diseño 6

2.2 Diseñar para crear valor 6

2.2.1 Propuesta de valor 6

2.1.2 Solución 8

2.3 Diseñar el servicio 8

2.3.1 Blueprint del servicio 8

2.3.2 Artefacto(s) 11

2.3.3 Experimentos 11

2.4 Resumen del proyecto de innovación 14

III. Conclusiones y recomendaciones 15

IV. Referencias Bibliográficas 17

V. Anexos 18

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Mapa de actores 3

Figura 2: Arquetipo de usuario 4

Figura 3: Propuesta de valor 7

Figura 4: Blueprint del servicio 9

I. Información general

1.1 Título del Proyecto de Innovación

¿Y LUEGO QUÉ?: Plataforma web informativa para la planificación de turismo alternativo en Pachacamac.

1.2 Resumen del Proyecto de Innovación

El proyecto de innovación **"¿Y LUEGO QUÉ?: Plataforma web informativa para la planificación de turismo alternativo en Pachacámac"** se plantea en el contexto del área estratégica de desarrollo prioritario de **Competitividad y diversificación industrial** y la actividad económica de **Información y comunicaciones**, y busca resolver la falta de información clara, centralizada y accesible sobre rutas, tiempos, costos y actividades turísticas en el distrito de Pachacámac, situación que genera incertidumbre en los visitantes y limita su experiencia a recorridos superficiales concentrados principalmente en el Santuario Arqueológico y en casas privadas de descanso, teniendo como población beneficiaria a visitantes nacionales interesados en el turismo alternativo.

Se aplicó la metodología de resolución creativa de problemas con herramientas de Design Thinking para tomar como centro al usuario y Lean Startup para impulsar la implementación de los resultados, estas herramientas contemplan la colaboración y el pensamiento visual, como la técnica persona para plantear arquetipos y validar usuarios, mapa de actores para reconocer el contexto y mercado, mapa de trayectoria para delinear la mecánica de la propuesta y canvas de propuesta de valor para consolidar el concepto innovador, entre otras, que son presentadas en detalle en el documento a continuación.

La solución innovadora presentada en forma de propuesta de valor consiste en una plataforma web informativa de acceso abierto que centraliza rutas de transporte, tiempos aproximados, costos reales, recomendaciones prácticas y puntos de interés del distrito, se trata de un servicio digital de auto-planificación turística que guía al usuario antes, durante y después de su visita, promoviendo el turismo alternativo mediante información estructurada que conecta cultura, naturaleza y comunidad, generando valor social al facilitar el acceso al territorio, valor económico al incentivar el consumo local y valor ambiental al fomentar prácticas responsables.

Para la experimentación se diseñó un prototipo digital de alta fidelidad de la plataforma web para ser testeado con 20 usuarios mediante encuestas estructuradas en escala de Likert y preguntas cualitativas, con el fin de validar la

claridad de la información, la organización visual, la confianza en los datos logísticos y la percepción de preparación del visitante.

Se concluye que la solución propuesta reduce significativamente la incertidumbre del visitante y fortalece su autonomía para planificar y ejecutar la visita de manera informada, evidenciando una alta intención real de uso; se recomienda optimizar la jerarquía visual del contenido, incorporar un mapa referencial de recorrido y continuar el proceso de validación con una muestra ampliada que permita evaluar su escalabilidad a otros destinos.

II. Descripción de la innovación

2.1. Investigar para diseñar

2.1.1. Actores del Proyecto

Para comprender el ecosistema en el que se inserta la propuesta, se desarrolló un mapa de actores que permitió identificar a los principales involucrados en el turismo del distrito, así como sus roles y grado de participación en la experiencia del visitante.

Actores centrales

Visitantes nacionales interesados en turismo alternativo.

Personas que realizan escapadas cortas dentro de Lima y buscan experiencias culturales y naturales, utilizando información digital para organizar sus recorridos. Presentan dificultades para planificar su visita debido a la fragmentación de datos sobre transporte, tiempos, costos y actividades disponibles.

Actores directos

Emprendedores locales y pobladores del distrito de Pachacámac.

Incluye artesanos, oferta gastronómica local y pequeños servicios turísticos. Son quienes brindan productos y experiencias vinculadas al territorio y mantienen contacto directo con los visitantes durante su recorrido.

Actores indirectos

Municipalidad de Pachacámac, asociaciones locales y entidades públicas vinculadas al turismo como el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR).

Participan de manera indirecta mediante la gestión del territorio, la protección del patrimonio cultural y natural, y la formulación de políticas para el desarrollo turístico del distrito.

Figura 1: Mapa de actores



Figura 2: Arquetipo de Usuario



2.1.2. Contexto general

El proyecto se desarrolla en el distrito de Pachacámac, ubicado al sur de Lima Metropolitana, es un territorio que articula patrimonio arqueológico, ecosistemas naturales y vida comunitaria. A pesar de su cercanía a la ciudad, la actividad turística se concentra principalmente en el Santuario Arqueológico, mientras espacios como las Lomas de Lúcumo, el centro del distrito y miradores locales reciben menor visibilidad.

Ross, A. C. M. (2020), en su investigación Turismo sostenible en las Lomas de Lúcumo en el distrito de Pachacámac, señala que desde la perspectiva de los pobladores existe un equilibrio entre los componentes económico, social y ambiental del turismo en esta zona, evidenciando su potencial como destino alternativo al circuito arqueológico tradicional.

Asimismo, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo MINCETUR (2022, pág. 38) indica que los visitantes nacionales priorizan cada vez más experiencias vinculadas a naturaleza y cultura, especialmente aquellas que pueden realizarse en

viajes cortos desde zonas urbanas, lo que posiciona a distritos periféricos de Lima como oportunidades emergentes para el turismo alternativo.

Por otro lado, PromPerú (2023, pág. 23) reporta que más del 60 % de los viajeros nacionales organizan sus viajes de manera independiente utilizando plataformas digitales, lo que evidencia una creciente necesidad de información clara y centralizada para la planificación autónoma.

A pesar de este contexto favorable, Pachacámac carece de herramientas digitales integradas que articulen rutas, tiempos, costos y oferta local, lo cual limita el acceso a experiencias más diversas y reduce el aprovechamiento del territorio.

2.1.3. Problema y oportunidad

Actualmente, el turismo en Pachacámac se caracteriza por visitas breves y recorridos poco articulados, lo que restringe la experiencia del visitante y debilita el impacto económico en la comunidad local. La información disponible se encuentra fragmentada y centrada principalmente en el Santuario Arqueológico o en casas privadas de descanso, generando incertidumbre sobre cómo desplazarse dentro del distrito, qué otros espacios visitar y cuáles son los costos y tiempos reales del recorrido.

En esta línea, el MINCETUR (2023, pág. 17), a través de la Encuesta Trimestral de Turismo Interno, evidencia que una parte significativa de los viajeros aún depende de fuentes de información limitadas o tradicionales, lo que restringe su capacidad para descubrir nuevos destinos. Esta falta de herramientas digitales orientadas a la planificación favorece visitas de corta permanencia y reduce el gasto promedio en el destino, situación que se ve reforzada en Pachacámac por la fragmentación de la información logística disponible.

Según PromPerú (2023, pág. 26-27), uno de los principales obstáculos del turismo interno es la falta de información práctica y confiable para la planificación del viaje, lo que provoca decisiones poco informadas y experiencias superficiales. Esta situación también favorece modalidades de consumo aisladas, como el uso exclusivo de casas privadas de descanso, que no promueven un vínculo con el entorno ni aportan al desarrollo local y cultural del distrito.

Desde una perspectiva ambiental y social, esta falta de orientación dificulta la adopción de prácticas de turismo responsable. MINCETUR (2022, pág. 11) señala que el acceso a información clara es un factor clave para promover comportamientos conscientes en los visitantes y fortalecer economías locales.

En este contexto, se identifica una oportunidad de mercado alineada con el ODS 12 (Producción y consumo responsables), el cual promueve la adopción de hábitos de consumo más conscientes y estilos de vida sostenibles Moran, M. (2024). A partir de ello, se propone desarrollar una plataforma digital que permita a los visitantes planificar recorridos autónomos e informados, incorporando no solo recomendaciones sobre el uso responsable del territorio, sino también orientaciones de autocuidado —como vestimenta adecuada, protección solar, alimentación y preparación para el recorrido— entendiendo el consumo responsable como una práctica integral que abarca tanto la relación con el entorno como con el propio cuerpo durante la experiencia turística en Pachacámac.

2.1.4. Reto de diseño

A partir del análisis del entorno del distrito, las necesidades del usuario y la fragmentación de la información turística existente, se formuló el siguiente reto de diseño:

¿Cómo podríamos ayudar a los visitantes nacionales interesados en el turismo alternativo a planificar una visita clara y organizada en Pachacámac, reduciendo la incertidumbre sobre rutas, tiempos, costos y actividades durante su recorrido?

2.2. Diseñar para crear valor

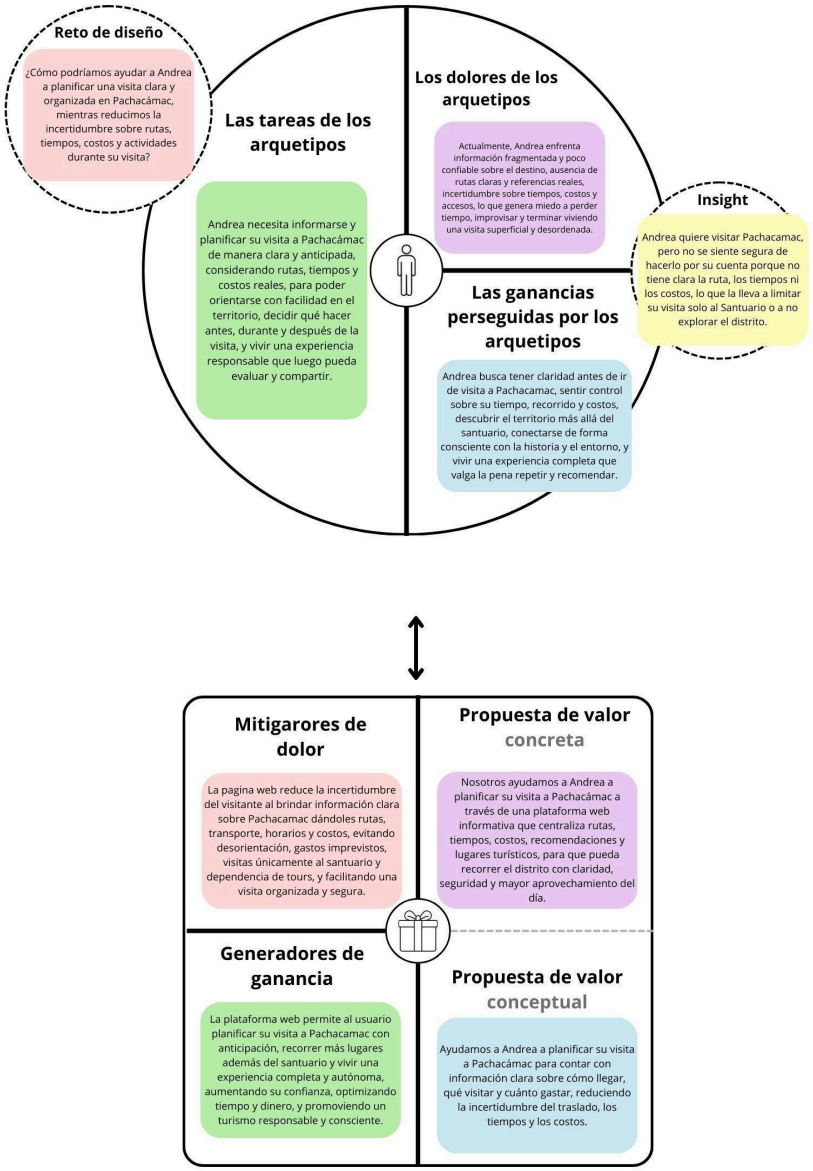
2.2.1. Propuesta de valor

A partir del reto identificado, la propuesta de valor se centra en facilitar la planificación de experiencias de turismo alternativo en Pachacámac mediante una plataforma web informativa que reúne, en un solo espacio, datos claros sobre rutas de transporte, tiempos aproximados, costos reales, recomendaciones prácticas y puntos de interés del distrito.

La plataforma permite al visitante organizar su recorrido de forma autónoma, reduciendo la incertidumbre asociada al viaje y favoreciendo un mejor aprovechamiento del tiempo. Asimismo, promueve una experiencia turística más consciente al incentivar la exploración de espacios más allá del Santuario Arqueológico o las casas privadas de descanso y visibilizar la oferta local.

En síntesis, se busca ayudar a visitantes nacionales interesados en escapadas cortas a planificar viajes más estructurados y responsables, a través de una herramienta digital accesible que conecta cultura, naturaleza y comunidad, generando valor social, económico y ambiental.

Figura 3: Propuesta de Valor



Nota: El gráfico presenta el “Tablero de Propuesta de Valor” de la metodología TLS Thinking, aplicado para estructurar los dolores y expectativas identificados en la validación de la problemática y traducirlos en mitigadores y beneficios concretos. Este análisis permitió formular la propuesta de valor del proyecto, materializada en una plataforma web informativa orientada a la planificación autónoma de visitas en Pachacámac.

2.2.2. Solución

La solución consiste en una plataforma web informativa de acceso abierto que funciona como herramienta de auto-planificación turística para Pachacámac.

El servicio guía al usuario antes y durante su visita, brindándole información centralizada sobre cómo llegar desde Lima, qué lugares visitar además del Santuario Arqueológico, cuánto tiempo considerar entre trayectos, qué gastos aproximados tendrá y qué recomendaciones seguir según la temporada.

Además, incorpora contenidos sobre vestimenta adecuada, cuidados personales y respeto por el entorno, promoviendo un consumo turístico más consciente. De este modo, la plataforma facilita recorridos autónomos, fortalece el vínculo entre visitantes y comunidad local y fomenta prácticas alineadas con el desarrollo sostenible del territorio.

2.3. Diseñar el servicio

2.3.1. Blueprint del servicio

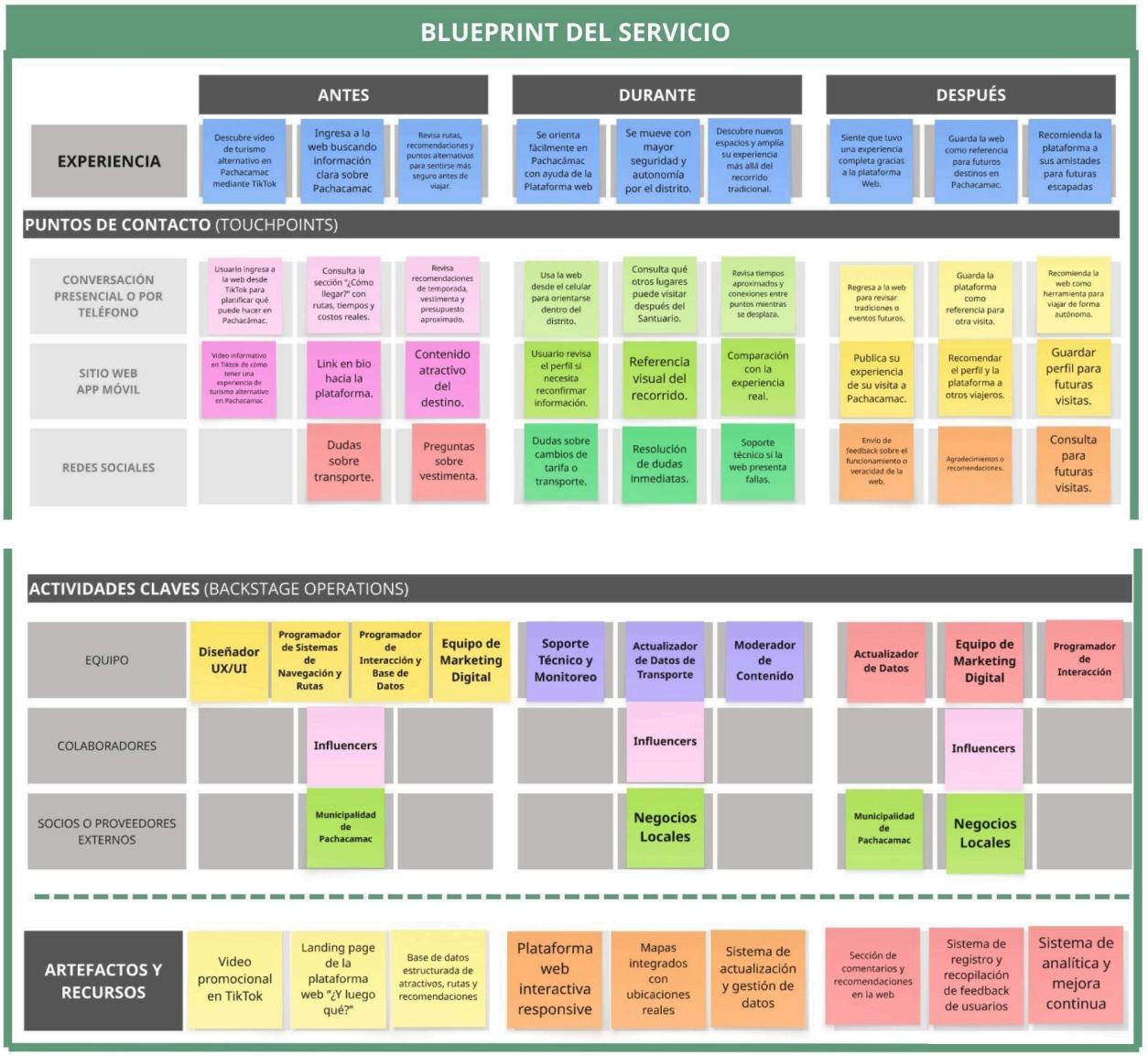
Con el fin de visualizar de manera integral el funcionamiento de la propuesta, se elaboró el Blueprint del servicio, herramienta que permite organizar la experiencia del usuario y las operaciones necesarias para su ejecución en tres momentos clave: antes, durante y después de la visita.

En este sentido, el blueprint facilita la comprensión de cómo la plataforma web articula los puntos de contacto digitales, las actividades del equipo y los recursos que hacen posible que el visitante alcance su estado ideal: planificar y vivir

una experiencia turística alternativa en Pachacámac de manera autónoma y consciente.

La representación gráfica se presenta en la **Figura 4** a continuación:

Figura 4: Blueprint del servicio



A continuación, se describe el contenido del blueprint, detallando los principales elementos que estructuran la experiencia del usuario y los recursos que la hacen posible:

Experiencia del usuario

El blueprint evidencia que la experiencia del visitante se estructura en tres etapas diferenciadas.

En la fase previa (antes), el usuario descubre la plataforma a través de contenido digital en redes sociales y accede a la página de inicio de la web, donde comprende el propósito del proyecto y explora información general sobre rutas, tiempos y recomendaciones. Esta etapa busca reducir la incertidumbre inicial y preparar al visitante para una planificación autónoma.

Durante la visita (durante), se activa el núcleo de valor del servicio. En esta etapa, el usuario utiliza la plataforma desde su dispositivo móvil para orientarse dentro del distrito, consultar rutas entre puntos de interés, revisar tiempos aproximados y descubrir espacios alternativos más allá del circuito tradicional. La herramienta cumple aquí su función principal: acompañar la experiencia en tiempo real y ampliar el recorrido turístico.

Finalmente, en la fase posterior (después), el usuario puede regresar a la plataforma como referencia para futuras visitas, compartir su experiencia o recomendar el servicio, generando un ciclo de retroalimentación y continuidad.

Puntos de contacto (Touch Points)

En coherencia con el modelo digital del servicio, los principales puntos de contacto identificados son redes sociales, la plataforma web y el canal de mensajería digital para soporte.

No se incorporan espacios físicos ni atención presencial, ya que la propuesta se concibe como una herramienta digital autónoma que complementa la experiencia territorial sin intervenir directamente en la infraestructura del distrito.

Operaciones internas (Backstage operations)

En el nivel operativo, el blueprint identifica las actividades internas necesarias para sostener el servicio, tales como el diseño de experiencia de usuario (UX/UI), el desarrollo y mantenimiento de la plataforma, la actualización constante de

información sobre rutas y atractivos, la moderación de contenidos y el monitoreo técnico.

Asimismo, se contempla la gestión de datos y retroalimentación para la mejora continua del sistema, garantizando la pertinencia y confiabilidad de la información brindada.

2.3.2. Artefacto(s)

Dentro del blueprint se identifican los artefactos y recursos que permiten la materialización de la propuesta en cada momento de la experiencia.

En la etapa previa (antes), los principales artefactos son el video demostrativo publicado en TikTok, el cual presenta de manera práctica el funcionamiento de la plataforma mediante una simulación real del recorrido, iniciando desde el paradero donde se toma el transporte hacia Pachacámac y mostrando cómo la web orienta durante el trayecto, la llegada al distrito y el desplazamiento hacia los atractivos locales, brindando información sobre rutas, costos y recomendaciones; la página de inicio estratégica de la plataforma web, donde se comunica el propósito del proyecto; y la base de datos estructurada de rutas, tiempos y atractivos que sustenta el contenido informativo.

Durante la visita (durante), los artefactos clave incluyen la plataforma web interactiva, la integración con herramientas de geolocalización como Google Maps y el canal de mensajería digital para resolver consultas o incidencias técnicas. Estos recursos permiten que el visitante se oriente y tome decisiones en tiempo real.

En la etapa posterior (después), se consideran como artefactos el sistema de comentarios en la web, el mecanismo de recopilación de feedback y el sistema de análisis de datos orientado a la mejora continua del servicio.

En conjunto, estos elementos digitales permiten que el arquetipo transite desde un estado inicial de incertidumbre hacia un estado ideal de planificación autónoma, experiencia ampliada y consumo turístico responsable.

2.3.3. Experimentos

Como parte del proceso de validación, se desarrolló inicialmente un prototipo digital de baja fidelidad de la plataforma web informativa ¿Y LUEGO QUÉ?, con el objetivo de evaluar la comprensión general de la propuesta, la claridad del contenido y la experiencia inicial de navegación.

El prototipo digital de baja fidelidad se presenta en el **Anexo 4**.

Este primer prototipo fue evaluado con 17 usuarios pertenecientes al público objetivo del proyecto: visitantes nacionales interesados en el turismo alternativo. La validación se realizó mediante una encuesta estructurada y una entrevista con preguntas guía abiertas.

Los resultados, gráficos y hallazgos correspondientes a la encuesta aplicada en esta primera fase se presentan en el **Anexo 3**, mientras que la transcripción de entrevistas realizadas durante esta validación se encuentra en el **Anexo 2**.

La encuesta permitió recoger percepciones cuantitativas sobre organización, utilidad y claridad del contenido, mientras que la entrevista permitió profundizar en aspectos relacionados con la experiencia de uso y la forma en que los usuarios comprendieron el recorrido propuesto dentro del distrito.

Si bien los resultados evidenciaron una valoración positiva general de la propuesta, los participantes señalaron observaciones relevantes. Entre las principales oportunidades de mejora se identificaron:

- Exceso de texto en varios apartados.
- Necesidad de sintetizar el contenido.
- Mayor incorporación de recursos visuales.
- Inclusión de un elemento audiovisual explicativo.
- Refuerzo de gráficos y apoyos visuales para comprender rutas.

A partir de estos hallazgos, se realizaron ajustes significativos en la propuesta. Se redujo y sintetizó el contenido textual, se reorganizó la información, se incorporaron más elementos gráficos de apoyo y se mejoró la jerarquía visual y estructura de navegación.

Con base en estas mejoras se desarrolló el prototipo digital de alta fidelidad.

El prototipo optimizado de alta fidelidad se presenta en el **Anexo 6**.

Posteriormente, se realizó una encuesta de satisfacción para validar esta versión optimizada con el mismo perfil de usuarios. La muestra estuvo conformada por 20 participantes.

El instrumento incluyó siete preguntas en escala de Likert (1 = Muy bajo / Muy en desacuerdo; 5 = Muy alto / Muy de acuerdo) y una pregunta cualitativa orientada a identificar oportunidades de mejora futura.

El objetivo fue evaluar:

- Claridad de la información
- Organización visual
- Utilidad para planificar visitas autónomas
- Confianza en los datos logísticos
- Utilidad de apartados de autocuidado
- Percepción de preparación del usuario

Los resultados, gráficos y hallazgos correspondientes a esta segunda validación se presentan en el **Anexo 7**.

Síntesis de hallazgos

En la segunda validación, los resultados muestran una alta aceptación del prototipo optimizado: el 100 % de los participantes percibió la información como clara y valoró positivamente la organización visual. Asimismo, el 95 % considera que la plataforma permite planificar visitas de forma autónoma y el 100 % manifestó confianza en la información logística presentada.

El 100 % destacó la utilidad de los apartados de autocuidado y entorno, mientras que el 95 % indicó sentirse más preparado para visitar Pachacámac tras usar la web. Finalmente, el 100 % afirmó que utilizaría la plataforma como guía real en una futura visita.

En la pregunta cualitativa predominó una percepción positiva general. Las sugerencias se centraron en ajustes visuales menores, incorporación de un mapa de recorrido y mejoras puntuales en navegación. A diferencia de la primera validación, no se identificaron observaciones relacionadas con exceso de texto o falta de apoyo visual.

Validación digital complementaria

Como parte del proceso de mejora continua y en respuesta al hallazgo inicial sobre la necesidad de apoyo audiovisual, se elaboró un video explicativo que muestra el uso práctico de la plataforma durante un recorrido real hacia Pachacámac. El contenido fue difundido a través de TikTok como estrategia de validación digital.

El video explicativo y las métricas correspondientes se presentan en el **Anexo 8**.

El material obtuvo:

- 467 visualizaciones
- 134 interacciones (me gusta)
- 9 comentarios
- 31 compartidos
- 6 guardados

Las métricas evidencian interés por parte de los usuarios y refuerzan la importancia de incorporar recursos audiovisuales como complemento explicativo del servicio digital. Esta validación complementa los resultados obtenidos en las encuestas, confirmando que la incorporación de apoyo visual mejora la comprensión y percepción de utilidad de la plataforma.

En conjunto, los resultados de ambas fases experimentales y la validación digital complementaria evidencian que la propuesta responde de manera efectiva a la problemática identificada, validando su pertinencia, claridad y potencial de uso real.

2.4. Resumen del Proyecto de Innovación

El proyecto de innovación “¿Y LUEGO QUÉ?: Plataforma web informativa para la planificación de turismo alternativo en Pachacámac” surge a partir del análisis de las dificultades que enfrentan los visitantes nacionales al organizar de manera autónoma sus recorridos dentro del distrito. La investigación evidenció que la dispersión y limitada claridad de la información turística disponible incrementa la incertidumbre durante la planificación y favorece visitas breves concentradas principalmente en el turismo tradicional del distrito, centrado en el Santuario Arqueológico de Pachacamac.

Frente a este escenario, la propuesta de valor se concreta en una plataforma web informativa de acceso abierto que integra en un solo entorno datos sobre rutas de transporte, tiempos estimados, costos referenciales, recomendaciones prácticas y puntos de interés. La herramienta no solo orienta al visitante sobre cómo llegar a Pachacámac desde Lima, sino que además funciona como una guía de consulta dentro del propio distrito, permitiendo planificar recorridos entre atractivos, estimar tiempos de traslado y tomar decisiones informadas durante la experiencia.

Desde la perspectiva del diseño de servicios, el blueprint permite comprender la experiencia de uso a través de tres momentos clave. En la fase previa (antes), la plataforma funciona como soporte informativo para la planificación inicial; durante la

visita (durante), adquiere un rol activo como guía de consulta en tiempo real que acompaña la movilidad y exploración del usuario dentro del territorio; y en la fase posterior (después), mantiene su utilidad como referencia para futuras visitas y recomendaciones. Esta articulación evidencia la coherencia entre los puntos de contacto digitales, las operaciones internas y los recursos tecnológicos que sostienen la propuesta.

La solución genera valor social al facilitar el acceso a información turística estructurada, valor económico al visibilizar la oferta local y valor ambiental al promover prácticas de visita responsables alineadas con el ODS 12. Asimismo, los resultados de validación del prototipo de alta fidelidad muestran una valoración ampliamente positiva respecto a la claridad, organización y utilidad de la plataforma para la planificación autónoma.

En conjunto, el proyecto evidencia pertinencia frente a la problemática identificada y presenta condiciones favorables de aceptación y proyección, posicionándose como una herramienta digital con potencial para fortalecer la experiencia de turismo alternativo en Pachacámac.

Asimismo, la sostenibilidad del servicio se sustenta en su naturaleza digital de bajo costo operativo y en la posibilidad de articulación con actores institucionales y locales, como la Municipalidad de Pachacámac y emprendimientos del distrito, quienes pueden contribuir a la actualización constante de la información. El modelo permite además explorar alianzas estratégicas o mecanismos de visibilidad para actores locales, garantizando continuidad operativa sin afectar el acceso abierto para el usuario.

III. Conclusiones y recomendaciones

2.1. Conclusiones

El desarrollo del proyecto permitió confirmar la existencia de una brecha de información clara, centralizada y accesible para la planificación de visitas autónomas en el distrito de Pachacámac, situación que favorece recorridos breves asociados principalmente al turismo tradicional centrado en el Santuario Arqueológico de Pachacamac.

La aplicación de la metodología de Design Thinking facilitó la comprensión profunda del usuario y la identificación de sus principales necesidades de orientación logística, lo que permitió diseñar una propuesta coherente con el

contexto real de uso y con el comportamiento del visitante nacional que planifica de forma independiente.

Los resultados de la validación del prototipo de alta fidelidad evidencian una alta aceptación de la plataforma web informativa, destacando la claridad del contenido, la organización visual y la utilidad percibida para planificar visitas de manera autónoma. Asimismo, se confirmó la confianza del usuario en la información logística y la intención real de uso como guía de consulta.

Se concluye que la solución propuesta contribuye a reducir la incertidumbre del visitante no solo en la fase de llegada al distrito, sino también durante su desplazamiento interno, al funcionar como una herramienta de consulta en tiempo real que favorece una experiencia turística más estructurada y consciente.

Finalmente, el proyecto demuestra pertinencia y potencial de escalabilidad como herramienta digital orientada a fortalecer el turismo alternativo en Pachacámac, al tiempo que promueve prácticas de consumo responsable alineadas con el ODS 12.

2.2. Recomendaciones

A partir de los hallazgos obtenidos en la validación con usuarios, se recomienda continuar con la optimización de la jerarquía visual de la plataforma, especialmente en lo relacionado con tamaños tipográficos, contraste y orden de la información, con el fin de fortalecer la legibilidad y facilitar la localización rápida de contenidos durante la navegación.

En coherencia con las sugerencias recogidas en la evaluación cualitativa, se propone incorporar un mapa interactivo integral del distrito que permita visualizar de manera secuencial los principales puntos de interés y rutas sugeridas dentro de Pachacámac. Esta mejora contribuiría a una orientación más intuitiva durante la planificación y el desplazamiento interno del visitante.

Asimismo, se recomienda ampliar la muestra de validación incorporando usuarios de distintos rangos etarios y niveles de familiaridad digital, lo que permitirá profundizar en la evaluación de la usabilidad y accesibilidad del servicio en escenarios de uso más diversos.

En términos de evolución del servicio, se sugiere explorar futuras integraciones tecnológicas como mejoras en geolocalización, optimización para dispositivos móviles o incorporación de alertas contextuales que fortalezcan el acompañamiento en tiempo real dentro del distrito y consoliden el rol de la plataforma como guía de consulta durante la visita.

Finalmente, considerando la alta intención de uso evidenciada en la validación del prototipo, se recomienda evaluar la escalabilidad del modelo hacia otros destinos de turismo alternativo cercanos a Lima que presenten problemáticas similares de fragmentación informativa, con el propósito de ampliar el impacto de la solución y consolidar su carácter replicable.

IV. Referencias Bibliográficas

Ross, A. C. M. (2020). Turismo sostenible en las Lomas de Lúcumo en el distrito de Pachacamac de la provincia de Lima-2020. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_4acbbf028e905973fe90ffb6792e6c4a

Perú: Estudio trimestral Turismo Interno 2023. (s. f.). Informes y Publicaciones - Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - Plataforma del Estado Peruano. https://www.gob.pe/institucion/mincetur/informes-publicaciones/5601642-peru-estudio-trimestral-turismo-interno-2023

PromPerú. (2023). Tendencias del turismo interno en el Perú. Lima, Perú. https://www.promperu.gob.pe/turismoin/archivos/cifraspdf/2023_perfil%20del%20vacacionista%20nacional.pdf

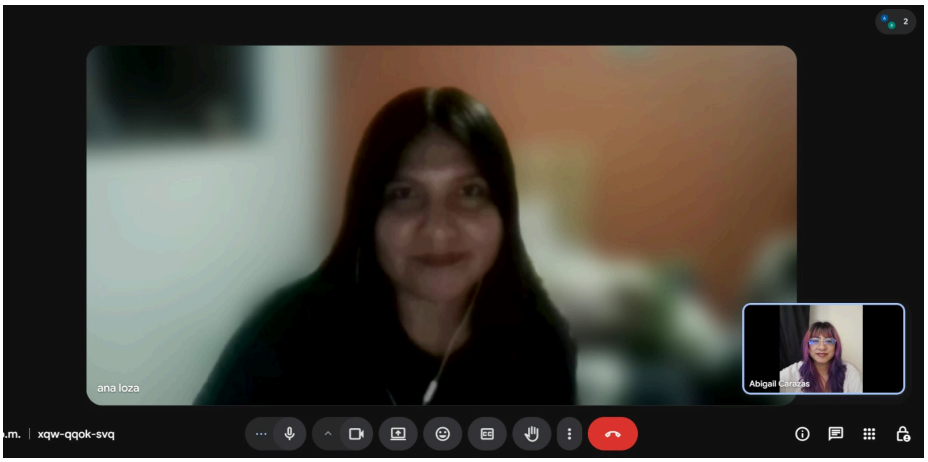
Moran, M. (2024). Producción y Consumo Responsables - Objetivos de Desarrollo Sostenible.

https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/sustainable-consumption-production/

V. Anexos

4.1.

Anexo 1 – Transcripción de entrevistas para validación de la problemática https://docs.google.com/document/d/1DsJSZGbS0OH_fziU-zKZC4LqJcPtiAOKf5aVu-XZYT8/edit?usp=sharing



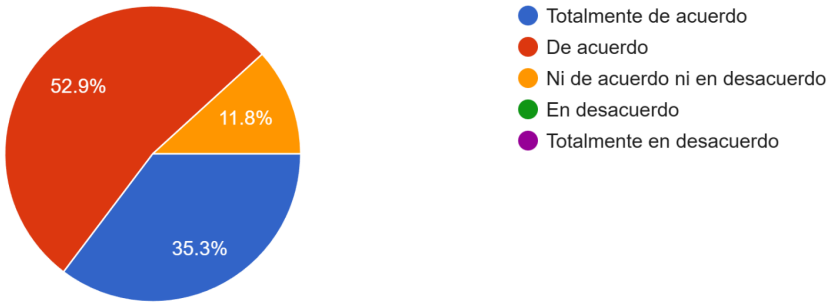
Nota: Evidencia de entrevista a Ana Loza

Anexo 2 – Transcripción de entrevistas para validación del prototipo de baja fidelidad https://docs.google.com/document/d/1I2-GexXUssNeFZNL5K9zQOL5znbQxSQ4nvbnfmMFbm8/edit?tab=t.0

Anexo 3 – Resultados, gráficos y hallazgos de la encuesta aplicada al prototipo de baja fidelidad

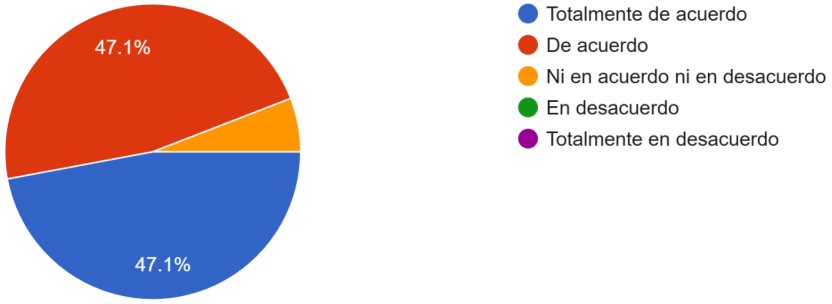
Link de ingreso al formulario: https://forms.gle/5ahGLhqnv9MD8WAX9

¿Qué tan fácil te resulta entender cómo llegar a Pachacámac usando la web?
17 respuestas



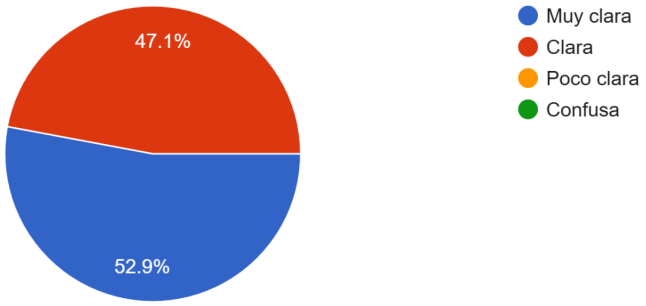
Hallazgo: Al 52.9% de los usuarios le resultó fácil entender cómo llegar a Pachacamac usando la web

¿La información sobre rutas, transporte y costos te genera confianza para planificar tu visita?
17 respuestas



Hallazgo: El 47.1% de los usuarios se sienten confiados con la información proporcionada por la web para planificar su visita a Pachacamac.

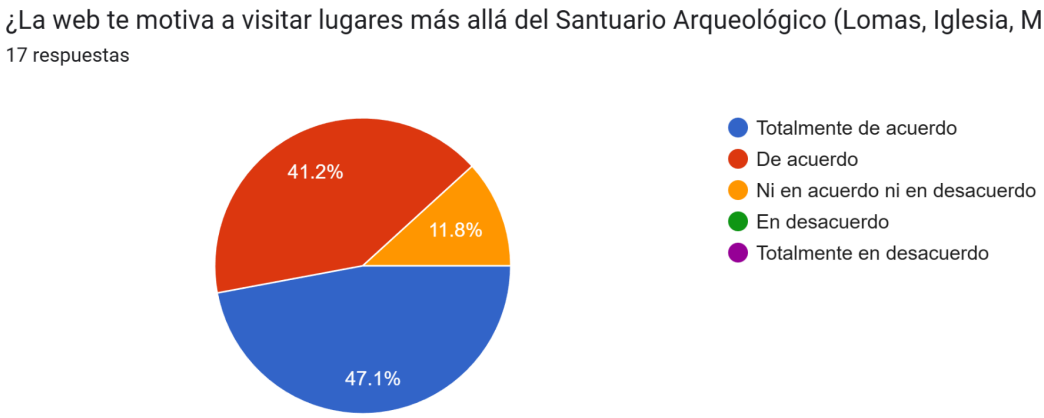
¿Qué tan clara te parece la información sobre horarios de visita y tiempos aproximados?
17 respuestas



Hallazgo: El 52.9% de los usuarios opinan que la información sobre tiempos y horarios proporcionados por la web es muy clara.



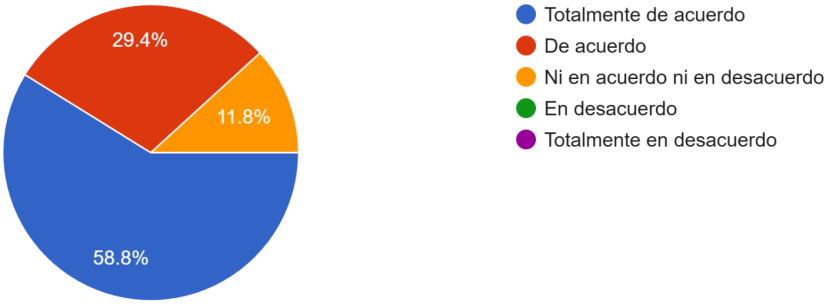
Hallazgo: El 70.6% de los usuarios se sienten muy preparados para visitar Pachacamac por cuenta propia gracias a la web.



Hallazgo: El 47.1% de los usuarios se siente muy motivado por medio de la web a visitar otras atracciones en Pachacamac además del Santuario Arqueológico.

¿Consideras que la información presentada promueve un turismo responsable y consciente con el entorno y la comunidad?

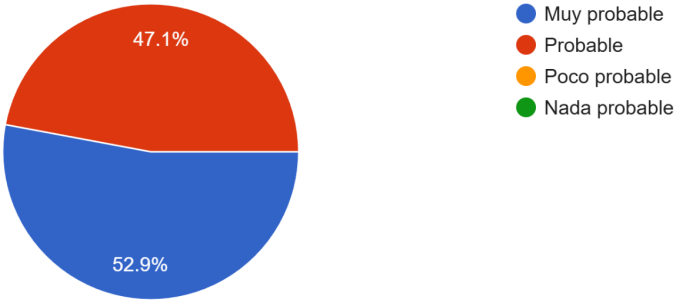
17 respuestas



Hallazgo: El 58.8% de los usuarios se encuentran totalmente de acuerdo en que la información presentada en la web promueve el turismo responsable y consciente con el entorno y la comunidad en Pachacamac.

¿Qué tan probable es que utilices esta web como guía principal durante tu visita a Pachacámac?

17 respuestas



Hallazgo: El 52.9% de los usuarios consideran muy probable utilizar la web como guía principal durante su visita a Pachacamac.

Hallazgos extraídos de la encuesta en preguntas Cualitativas

Hallazgos - Sobre información proporcionada en la plataforma

- Las rutas, costos y horarios son la información más valorada, ya que permiten planificar el viaje con mayor seguridad y evitar la incertidumbre al llegar.
- Los usuarios destacan positivamente que la web indique transportes específicos, tiempos y precios, porque sienten que así no están "a la deriva" y pueden prever cuánto dinero llevar.
- Existe una fuerte necesidad de apoyo visual: piden mapas más gráficos, paraderos visibles, fotos del recorrido o incluso videos del viaje completo (ida y vuelta).
- La organización por zonas y destinos ayuda a entender Pachacámac como una experiencia completa y no solo como una visita rápida al Santuario.
- Algunos usuarios sugieren agregar recomendaciones locales más específicas (restaurantes, heladerías, servicios), para complementar la planificación.

Hallazgos - Lugares de mayor interés

- Las **Lomas de Lúcumo** generan el mayor interés, principalmente por su contacto con la naturaleza y por ser un paisaje verde poco común en Lima.
- El **Santuario Arqueológico** sigue siendo un referente importante, valorado por su arquitectura y por ser el punto más conocido del distrito.
- El **Mirador Turístico** despierta curiosidad, especialmente en personas que no sabían que existía y lo perciben como un espacio diferente dentro del recorrido.
- La **Iglesia Santísimo Salvador** aparece como punto de interés cultural, aunque con menor frecuencia frente a naturaleza y mirador.
- Varios usuarios expresan interés en **visitar todos los lugares**, destacando que la web les permitió descubrir que Pachacámac ofrece mucho más que restaurantes campestres o casas de descanso privadas.
- La plataforma logra ampliar la percepción del destino, pasando de una visita limitada a una experiencia más completa del territorio.

Hallazgos — mejoras visuales y organización de la información

- Existe una fuerte demanda por **más material audiovisual** (videos, fotos, gifs y experiencias reales del recorrido), ya que ayuda a comprender mejor el viaje y genera mayor confianza.
- Los usuarios solicitan **más imágenes de los lugares turísticos y del transporte**, para tener una referencia visual clara de paraderos, rutas y espacios a visitar.
- Se sugiere **simplificar algunos textos** y equilibrar mejor la cantidad de información escrita con contenido visual.
- Aparece interés por incluir **referencias prácticas adicionales**, como restaurantes, tours o full day con costos aproximados.

Resumen de los Hallazgos encontrados en respuestas cualitativas:

Los resultados del primer testeo evidencian que los usuarios valoran principalmente la información relacionada con rutas, costos, horarios y medios de transporte, ya que les permite planificar su visita con mayor seguridad y reducir la sensación de incertidumbre al llegar al destino. Asimismo, destacan

positivamente la organización del contenido por zonas y lugares, lo que contribuye a comprender Pachacámac como una experiencia integral y no solo como una visita puntual al Santuario Arqueológico. Las Lomas de Lúcumo generan el mayor interés por su vínculo con la naturaleza, seguidas por el Santuario, el Mirador Turístico y la Iglesia Santísimo Salvador, lo que demuestra que la plataforma amplía la percepción del distrito más allá de restaurantes campestres o casas privadas de descanso. Sin embargo, se identifica una fuerte necesidad de apoyo visual, expresada en la solicitud de más mapas gráficos, imágenes del recorrido, referencias de paraderos y material audiovisual, así como la incorporación de recomendaciones locales específicas. Estos hallazgos evidencian la importancia de equilibrar información práctica con recursos visuales, reforzando el rol de la plataforma como herramienta de auto-planificación y acompañamiento del visitante.

Anexo 4 – Prototipo digital de baja fidelidad

Link de prototipo ¿Y LUEGO QUÉ? (baja resolución):

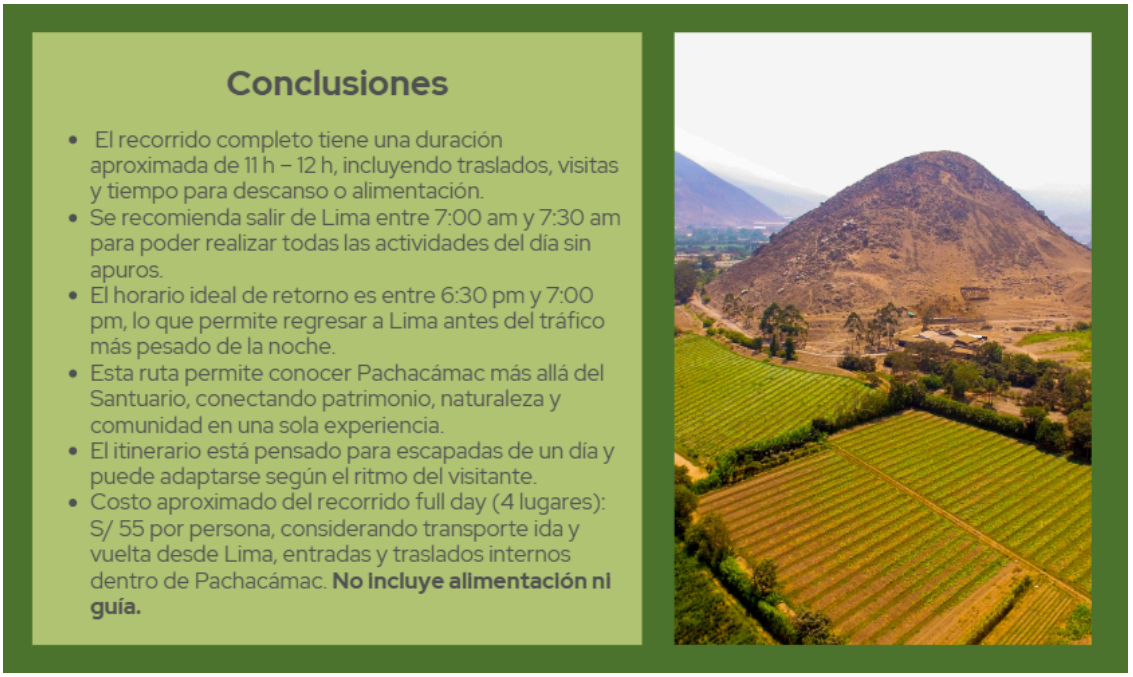
https://yluegoque.my.canva.site/



Nota: Se observó que la información se encontraba estrecha y poco clara sobre la vestimenta, se llegó a la resolución que el profundizar en esta información aportaría significativamente al proyecto (con dirección a nuestra carrera y la ODS 12).



Nota: Se observó en las encuestas que había demasiado texto y la distribución generó que el usuario se cansara de leer.



Nota: Se observó en las encuestas que el primer prototipo contenía demasiado texto sin gráficos significativos que lo acompañen.

Anexo 5 – Transcripción de entrevistas a artesanos y pobladores

Link de transcripción de entrevistas:
https://docs.google.com/document/d/1wSTO8nzrYktjkjFSucQYEGJXQS6wWsbpxDQ9TdgVZFQ/edit?usp=sharing

Anexo 6 – Prototipo digital de alta fidelidad

A continuación se mostrarán algunas imágenes más significativas de la actualización y mejoras del prototipo.

Link de prototipo ¿Y LUEGO QUÉ?:
https://yluegoque.my.canva.site/y-luego-que



Nota: Se añadió un apartado para saber qué llevar puesto durante tu visita a Pachacamac, teniendo en cuenta la comodidad y practicidad del vestuario para habitar el entorno.



Nota: Así mismo se añadió información sobre los calzados ideales para Trekking y también tomando en cuenta el clima en ciertas zonas del distrito como las Lomas de Lúcumo.



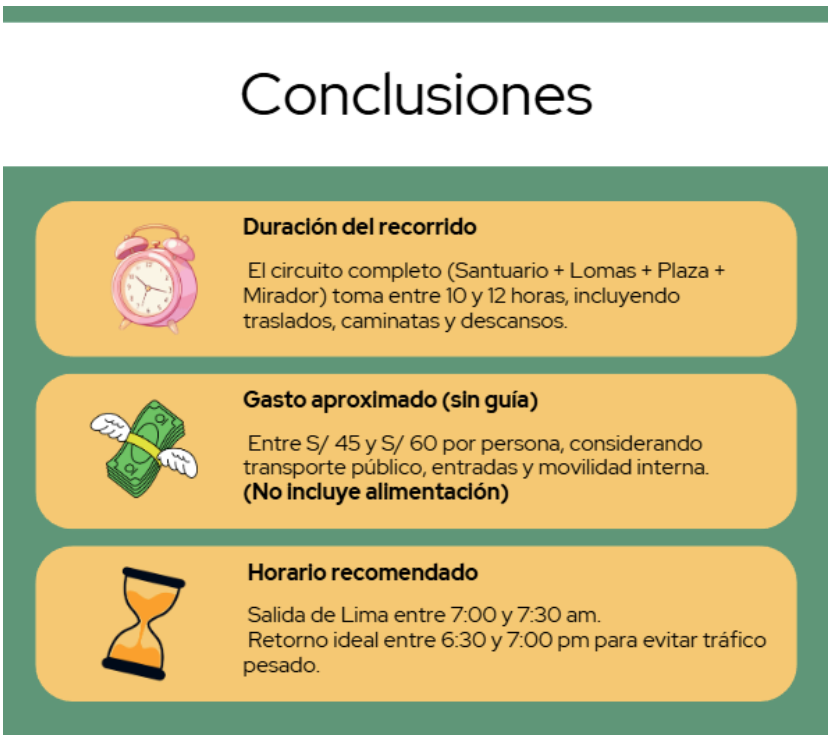
Nota: Se añadió de manera clara e interactiva las cosas escenciales para el consumo responsable del territorio y el cuidado de uno mismo estando en Pachacamac.



Nota: Se tomó en cuenta los hallazgos anteriores y se realizó una disminución significativa del texto sin comprometer la información valiosa.



Nota: Se añadió un apartado de tradiciones, informando a quienes ingresen a la plataforma sobre las festividades que se acostumbran en Pachacamac (esto se sacó gracias a las entrevistas a pobladores y artesanos en el entorno)



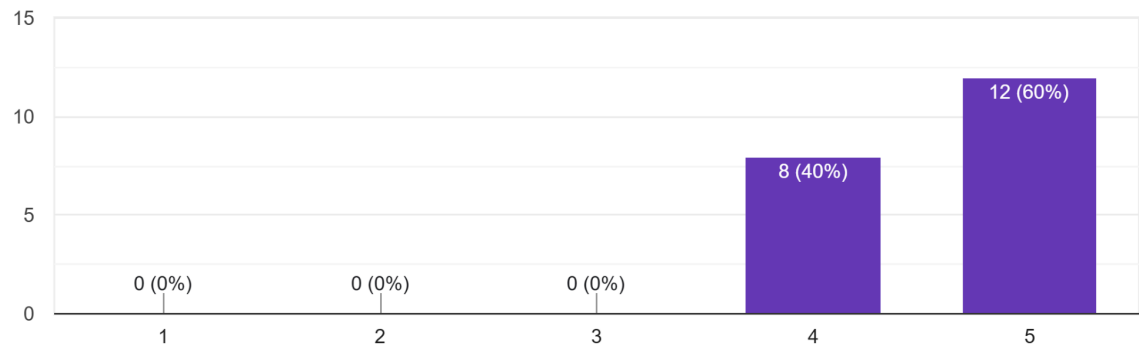
Nota: Se mejoró a nivel visual el apartado de conclusiones, se redujo significativamente el texto y se añadieron imágenes para acompañar la lectura informativa.

Anexo 7 – Resultados, gráficos y hallazgos de la encuesta aplicada al prototipo de alta fidelidad

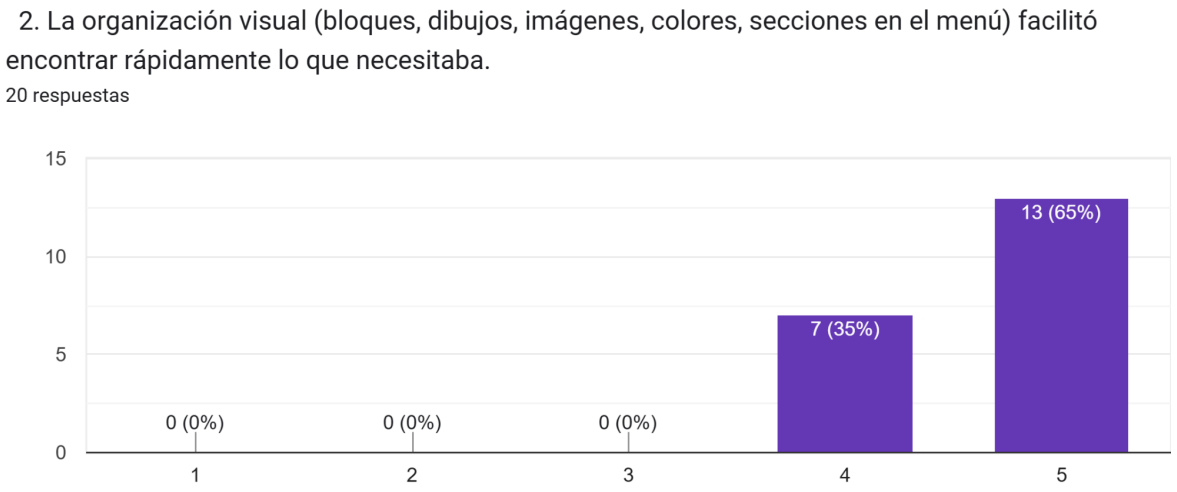
Link de ingreso al formulario: https://forms.gle/ZrJUgRbyF1opygJw6

1. La información presentada en la web me resultó clara y fácil de comprender.

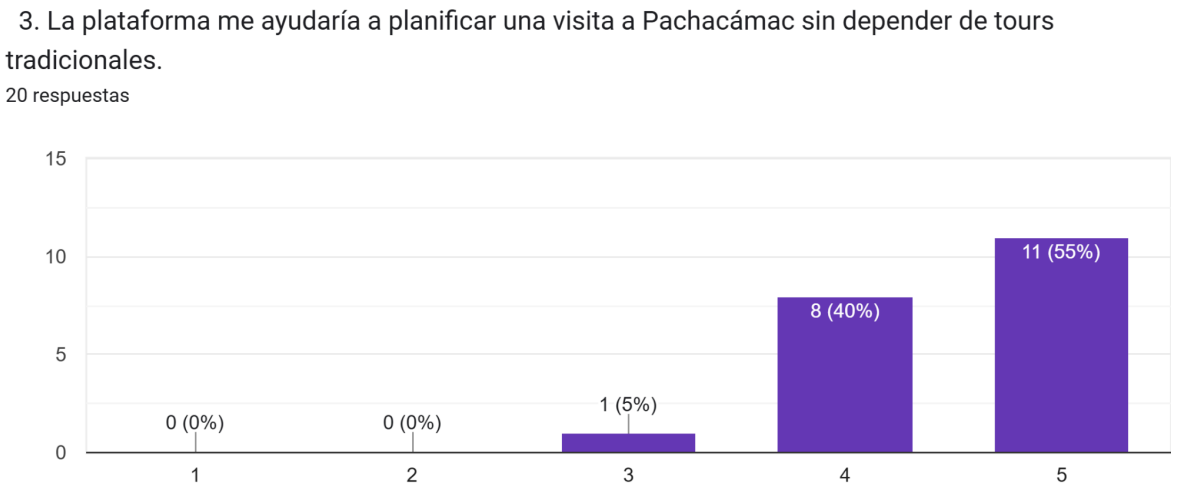
20 respuestas



Hallazgo: El 100% de los usuarios percibió la información como clara y comprensible, siendo el 60% quienes la calificaron con el nivel más alto (5), lo que confirma la claridad del contenido de la Plataforma.



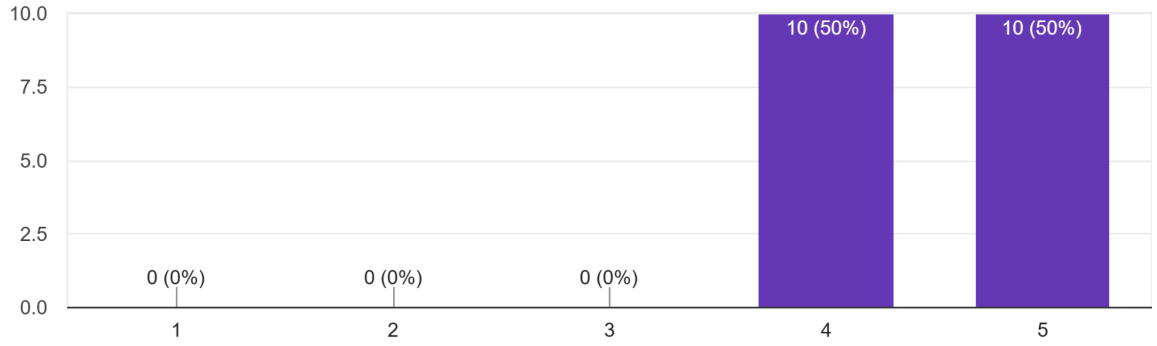
Hallazgo: El 100% de los participantes evaluó positivamente la organización visual de la web, destacando que el 65% otorgó la puntuación máxima (5), lo que valida la efectividad del diseño para localizar información de forma ágil.



Hallazgo: El 95% de los usuarios considera que la plataforma les permitirá planificar su visita de manera autónoma, siendo el 55% quienes marcaron la puntuación más alta (5), lo que evidencia el potencial de la web como herramienta de planificación independiente.

4. La información sobre rutas, tiempos y costos me genera confianza para moverme por el distrito.

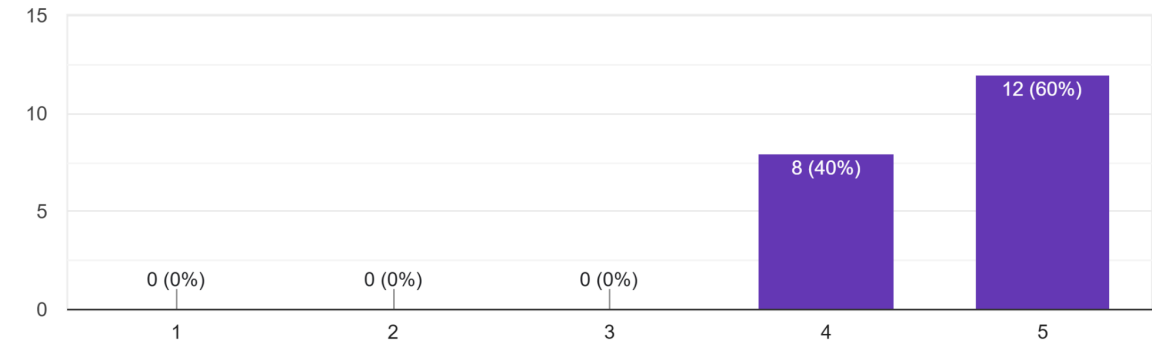
20 respuestas



Hallazgo: El 100% de los participantes manifestó sentirse confiado con la información logística presentada, distribuyendo equitativamente entre las valoraciones 4 y 5 (50% cada una), lo que demuestra un alto nivel de seguridad percibida al momento de desplazarse por el distrito.

5. Los apartados de vestimenta recomendada, cuidado personal, de entorno y temporadas me parecieron útiles.

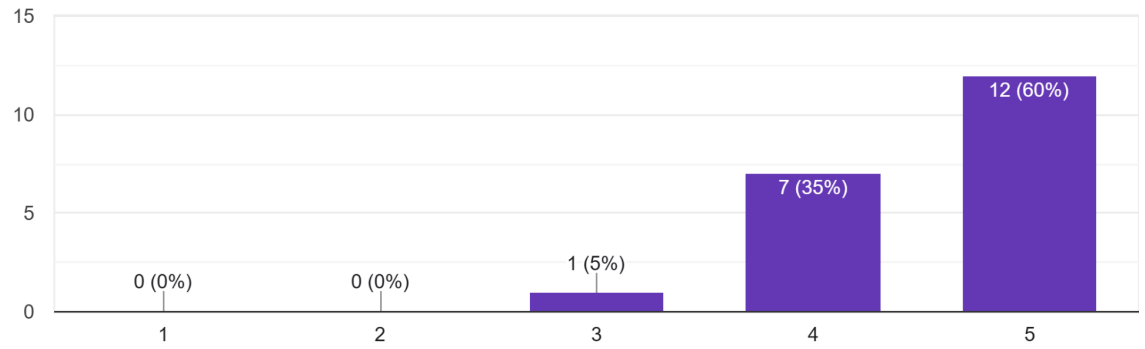
20 respuestas



Hallazgo: El 100% de los usuarios consideró útiles estos apartados, destacando que el 60% otorgó la máxima puntuación (5), lo que confirma la relevancia de incorporar recomendaciones prácticas dentro de la experiencia informativa.

6. Después de usar la web, me siento más preparado/a para visitar Pachacámac.

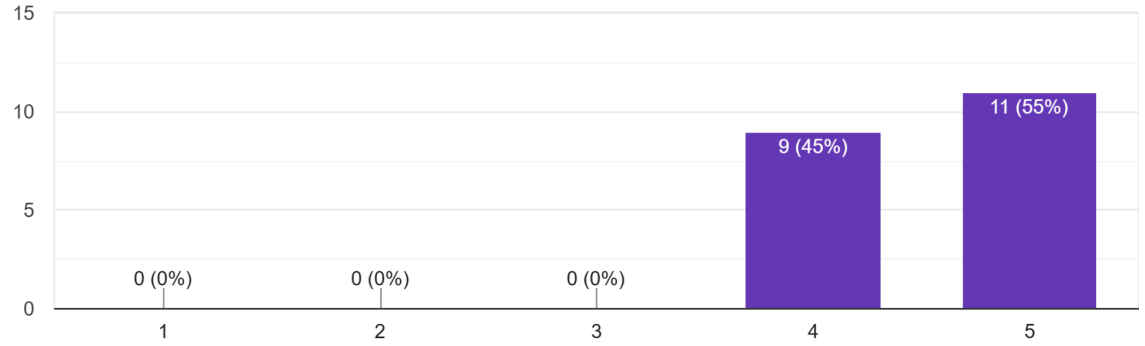
20 respuestas



Hallazgo: El 95% de los participantes manifestó sentirse más preparado tras interactuar con la plataforma, siendo el 60% quienes calificaron con el nivel más alto (5), evidenciando el impacto positivo del prototipo en la percepción de preparación del visitante.

7. Usaría esta plataforma como guía real para una futura visita.

20 respuestas



Hallazgo: El 100% de los usuarios indicó que utilizaría la plataforma como guía para una visita futura, con un 55% otorgando la puntuación máxima (5), lo que valida la intención real de uso del prototipo.

Hallazgos extraídos de la encuesta en preguntas cualitativas

Pregunta en cuestión: ¿Hay algo que cambiarías o mejorarías en la experiencia general de la web?

Los participantes manifestaron una percepción mayormente positiva de la experiencia general de la web, destacando que la información resulta clara y suficiente. Como principales oportunidades de mejora, se señaló la jerarquía visual del contenido, especialmente en relación con el tamaño de la tipografía y la incorporación de un mapa que ordene el recorrido por los principales puntos turísticos de Pachacámac, lo cual permitiría una orientación más intuitiva durante la planificación de la visita. Estos aportes refuerzan la importancia de seguir optimizando la presentación visual de la información para facilitar la comprensión del territorio sin perder el carácter informativo de la plataforma.

Anexo 8 – Video explicativo del uso del prototipo y métricas de validación digital

Link al video: https://vt.tiktok.com/ZSm5k8jjA/

Métricas obtenidas del video

