ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA TOULOUSE LAUTREC

Huella viva: Sistema de comunicación visual para promover el turismo responsable en Pachacamac.

PROYECTO DE INNOVACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE BACHILLER EN ARQUITECTURA DE INTERIORES

PRESENTADO POR

Estefany Soledad Arce Ayala
DNI: 70083061 País: Perú
ORCID: 0009-0006-8898-7445

PROYECTO DE INNOVACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE BACHILLER EN DIRECCIÓN Y DISEÑO GRÁFICO

PRESENTADO POR

Hillary Nicolle Vallejos Zapata
DNI: 72794682 País: Perú
ORCID: 0009-0008-7453-4159

ASESOR

Francheska Baca Cayo
DNI: 71434207, País: Perú
ORCID: 0000-0002-4528-6191

JURADO

Martinez Cieza Julio Manuel
Bouverie Alor, Jorge Alfredo
Farfán Ramos, María del Carmen

Lima, Marzo 2026

Informe-ID1-0000013408-ARCE-ID2-0000009428-VALLEJOS....

Desarrollo Educativo S.A. Instituto Toulouse Lautrec

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::11391:567244168

Fecha de entrega
13 mar 2026, 11:50 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
13 mar 2026, 11:53 a.m. GMT-5

Nombre del archivo
Informe-ID1-0000013408-ARCE-ID2-0000009428-VALLEJOS.docx

Tamaño del archivo
13.2 MB

45 páginas

7319 palabras

42.615 caracteres

13% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

5%	Fuentes de Internet
1%	Publicaciones
11%	Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Dedicatoria

Dedico este proyecto a mi familia, por ser el apoyo constante durante toda mi formación profesional, por la confianza que depositó en mí en cada fase de este proceso académico, así como por su paciencia y su aliento. Para terminar este trabajo, su apoyo incondicional fue crucial.

A mis profesores, los cuales, mediante su orientación, sabiduría y compromiso con la academia, ayudaron a robustecer mi criterio profesional y mi sensibilidad ante el diseño y su repercusión en la sociedad. Este proyecto, en última instancia, está dedicado a los jóvenes del Callao, cuya situación social es la que inspira esta propuesta. Este trabajo surge con la creencia de que la arquitectura de interiores tiene el potencial de ir más allá de lo meramente estético y transformarse en un instrumento para contener, cambiar y crear oportunidades.

(Estefany Soledad Arce Ayala)

Quiero dedicar este trabajo, en primer lugar, a mis padres, quienes han estado presentes durante toda mi formación académica. Gracias por su apoyo, por confiar en mí y por darme la oportunidad de estudiar y prepararme para ser una profesional. Todo lo que he logrado hasta hoy también es gracias a ustedes y al esfuerzo que siempre hicieron para que yo pudiera salir adelante.

También quiero agradecer a mis profesores y asesores, quienes con su paciencia, conocimientos y orientación me acompañaron durante este proceso. Sus enseñanzas han sido muy importantes no solo para el desarrollo de este proyecto, sino también para mi crecimiento profesional.

Este proyecto representa todo el aprendizaje que obtuve durante mi formación en la carrera de Dirección y Diseño Gráfico. Es el resultado de años de esfuerzo, dedicación y de la pasión que siento por esta profesión.

(Hilary Nicolle Vallejos Zapata)

Agradecimiento

Expreso mi sincero agradecimiento a mi familia, por su apoyo continuo, comprensión y estímulo a lo largo de todo este proceso académico, merece mi sincero agradecimiento. Su confianza en mí fue esencial para que pudiera seguir adelante y terminar este proyecto. También agradezco a mis profesores, quienes con su guía y sabiduría ayudaron a la elaboración de este trabajo y a mi formación profesional en la carrera de arquitectura interior.

Por último, agradezco a los individuos y al entorno del Callao, quienes motivaron este proyecto y fortalecieron mi creencia de que el diseño interior tiene la capacidad de generar un impacto social significativo y promover cambios culturales.

(Estefany Soledad Arce Ayala)

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento, en primer lugar, a mis padres, por su apoyo constante, por confiar en mí y por darme la oportunidad de estudiar y formarme como profesional. Su esfuerzo y motivación han sido fundamentales para poder alcanzar esta meta.

Agradezco también a mis demás familiares, quienes siempre estuvieron presentes brindándome ánimo y acompañándome durante todo este proceso académico.

De igual manera, quiero agradecer a las amistades que conocí durante mi carrera, con quienes compartí muchos momentos a lo largo de estos años y con quienes, hasta el día de hoy, seguimos unidos. Su apoyo y compañía hicieron que este camino fuera mucho más especial.

Un agradecimiento muy especial a mi pareja, quien siempre creyó en mí y me apoyó en cada etapa de este proceso. Gracias por tu paciencia, comprensión y por motivarme a seguir adelante.

Finalmente, agradezco a mis profesores y asesores por compartir sus conocimientos y por la orientación brindada durante el desarrollo de este proyecto.

(Hilary Nicolle Vallejos Zapata)

ÍNDICE DE CONTENIDO

I. Información general 1

1.1Título del Proyecto de Innovación 1

1.2 Resumen del Proyecto de Innovación 1

II. Descripción de la innovación 1

2.1 Investigar para diseñar 1

2.1.1 Actores del Proyecto 1

2.1.2 Contexto general 1

2.1.3 Problema u oportunidad 1

2.1.4 Reto de diseño 1

2.2 Diseñar para crear valor 1

2.2.1 Propuesta de valor 1

2.1.2 Solución 1

2.3 Diseñar el servicio 2

2.3.1 Blueprint del servicio 2

2.3.2 Artefacto(s) 2

2.3.3 Experimentos 2

2.4 Resumen del proyecto de innovación 2

III. Conclusiones y recomendaciones 3

IV. Referencias Bibliográficas 4

V. Anexos 4

4.1 Herramientas de recojo de información 4
4.1.1 Anexo 1: Guía de Entrevistas a Guías turísticos 4
4.1.2 Anexo 2: Guía de entrevista a turistas. 4
4.1.3 Anexo 3: Enlace de página web Huella Viva (FIGMA) 4

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Mapa de actores 1
Figura 2: Ficha de arquetipo 13
Figura 3: Mapa mental de interpretación sobre la información adquirida 15
Figura 4: Lienzo de propuesta de valor 17
Figura 5: Sistema de comunicación visual en baja fidelidad (Señalética) 22
Figura 6: Sistema de comunicación visual en baja fidelidad (volantes y afiches) 24
Figura 7: Prototipo de baja fidelidad – Pagina web con QR 25
Figura 8: Imagen de blueprint del servicio 26
Figura 9: Señaléticas de alta fidelidad (reglamentarias y direccionales) 28
Figura 10:Afiches informativos y mapas de recorrido 28
Figura 11: Volantes con códigos QR Y flyers informativos para tótems 29
Figura 12: Mockups del sistema de comunicación visual 29
Figura 13: Pagina web a través de codigo QR **31**
Figura 14: Mapeo de actores entrevistados y hallazgos clave **35**
Figura 15:Sesiones e validación y testeo de prototipos **38**

I. Información general

1.1 Título del Proyecto de Innovación

Huella viva: Sistema de comunicación visual para promover turismo responsable en Pachacamac.

1.2 Resumen del Proyecto de Innovación

El Proyecto de innovación Huella Viva: Sistema de comunicación visual para promover turismo responsable en Pachacamac, se plantea en el contexto del área estratégica de desarrollo prioritario de Tecnología ambiental sostenible y la actividad económica de actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas, vinculadas al turismo cultural y comunitario. El proyecto busca resolver la falta de orientación e información clara para los visitantes en experiencias de turismo comunitario, lo que genera desorden en los recorridos, repetición constante de instrucciones por parte de los anfitriones y dificultades para promover comportamientos responsables durante la visita. La población beneficiaria está representada por Rosa Huamán, arquetipo que representa a una emprendedora local que ofrece experiencias turísticas culturales junto con su familia.

Para el desarrollo del proyecto se aplicó la metodología de resolución creativa de problemas utilizando herramientas de Design Thinking, que permitieron comprender las necesidades del usuario, y Lean Startup, orientada a validar la propuesta mediante prototipos y experimentación. Estas metodologías incorporan procesos colaborativos y pensamiento visual, empleando herramientas como el arquetipo o persona, para identificar las necesidades del usuario; el mapa de actores, para comprender el contexto del servicio; el mapa de trayectoria del usuario, para analizar la experiencia antes, durante y después del servicio; y el canvas de propuesta de valor, para consolidar el concepto innovador del proyecto.

La solución innovadora presentada en forma de propuesta de valor consiste en el desarrollo de Huella Viva, un sistema de comunicación visual que orienta a los visitantes a través de señaléticas, mapas

ilustrados, pictogramas culturales y códigos QR que brindan información sobre el recorrido, las normas del espacio y el valor cultural del lugar. Este sistema busca mejorar la experiencia del visitante, facilitar la orientación dentro del recorrido y promover prácticas de turismo responsable. La propuesta integra recursos físicos y digitales que permiten comunicar la información de forma clara, accesible y visualmente comprensible, contribuyendo al cuidado del patrimonio cultural y al fortalecimiento de la identidad local.

Para la experimentación se diseñaron prototipos de señalética, mapas informativos, pictogramas y recursos gráficos que simulan la implementación del sistema de comunicación visual dentro del recorrido turístico. Estos prototipos fueron utilizados para analizar la comprensión del mensaje por parte de los usuarios, evaluar la claridad de la información y validar la propuesta como herramienta de orientación y sensibilización cultural.

Descripción de la innovación

2.1. Investigar para diseñar

2.1.1. Actores del Proyecto

El actor principal del presente proyecto de innovación son los que forman parte de la dinámica turística del contexto estudiado, (Figura 1). Identificar quiénes intervienen en este sistema nos permite comprender mejor para quién está hecha la propuesta como saber cuáles son las necesidades o problemáticas que enfrentan dentro del desarrollo de la actividad turística. en este aspecto, la Organización Mundial del Turismo señala que el turismo sostenible se construye a partir de la interacción entre diferentes actores, entre los que se encuentran los visitantes, las comunidades locales, las instituciones públicas y las organizaciones vinculadas al sector turístico, todos ellos con influencia en el desarrollo y la gestión de los destinos (Organización Mundial del Turismo [OMT], 2018).

Para comprender las necesidades profundas del usuario, necesitamos considerar la participación de diversos actores que forman parte de la dinámica turística del lugar estudiado. En este contexto se construyó el arquetipo de “Rosa Huamán” (Figura 2), una pobladora de la zona rural de Pachacamac que busca la iniciativa de compartir su cultura local con los visitantes.

Sin embargo, durante el desarrollo de las actividades turísticas surgen algunos problemas, resaltando como principal problema la comunicación de normas, la orientación de los visitantes y la organización del recorrido dentro del espacio turístico. En muchos casos la información solo se transmite de forma verbal, ya que ven la necesidad de hacerlo por la necesidad de herramientas visuales que faciliten la explicación del recorrido o de las indicaciones necesarias durante el recorrido, lo cual genera molestias tanto para los pobladores, los guías y los visitantes.

Esta usuaria es considerada como el actor principal por que vive directamente la problemática y representa el foco principal de cualquier solución de servicio orientada a promover su presencia activa y segura el espacio rural.

Figura 1: *Ficha de mapa de actores*

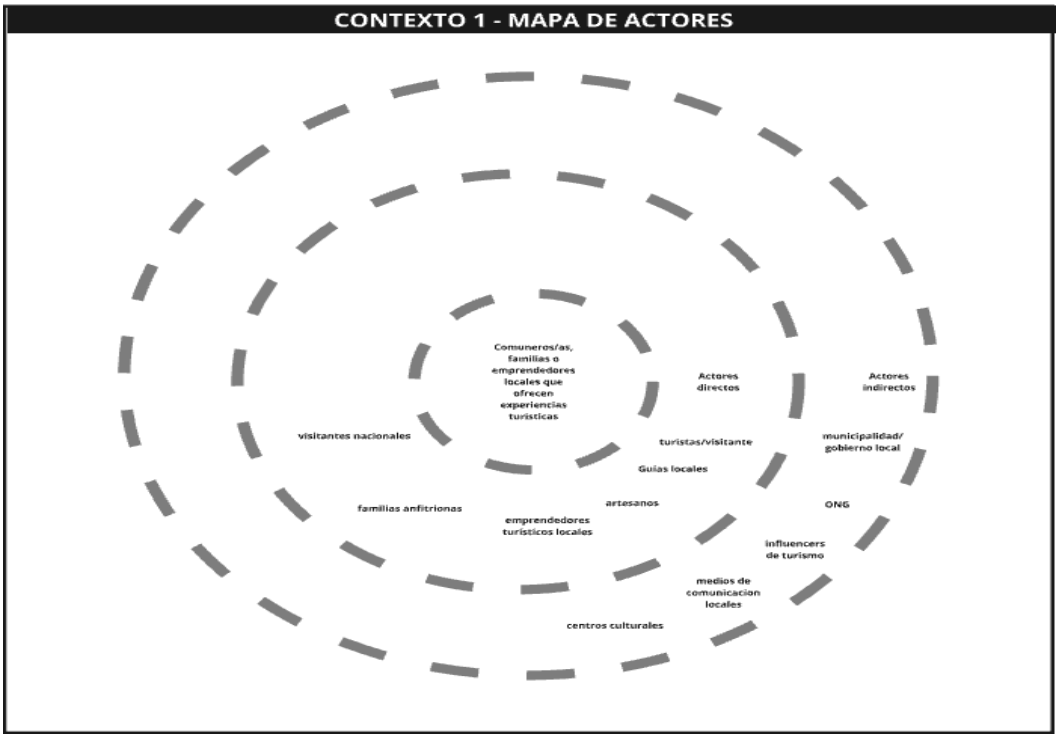


Figura 2: *Ficha de Arquetipo*



2.1.2. Contexto general

El presente proyecto se enmarca en la **problemática de las experiencias de turismo comunitario en Pachacamac,** ya que los visitantes no cuentan con información clara sobre el recorrido y rompen con las normas culturales y ambientales del espacio, el cual genera desorientación durante la visita y obliga a los anfitriones locales a repetir constantemente las indicaciones de manera verbal.

En los últimos años, el turismo cultural ha adquirido una importancia dentro del desarrollo del lugar, ya que de esta manera ayuda a las comunidades y genera oportunidades laborales y con esto crece la economía. Según Richards (2018), el turismo cultural se basa en la comunicación entre visitantes, patrimonio y comunidades anfitrionas, la cual ayuda a los turistas a conocer las tradiciones, costumbres y formas de vida de los lugares que se visitan. En ese sentido, las experiencias turísticas crecen en el contexto comunitario buscando promover el

intercambio cultural y el aprendizaje de ambos como es del visitante y población local.

En este contexto, los emprendedores y las familias locales han comenzado a ofrecer experiencias de turismo responsable, en la que los visitantes tienen la oportunidad de participar en las actividades relacionadas con la agricultura, la gastronomía, los talleres artesanales, respetando la naturaleza de esta manera genera el respeto a la cultura local y el conocimiento del entorno natural. De acuerdo con Maldonado (2006), el turismo representa una alternativa de desarrollo local de esta manera las comunidades fortalecen su identidad cultural, generan ingresos y participan activamente en la gestión de las actividades turísticas.

En este sentido, el proyecto se encuentra con los principios de sostenibilidad propuestos por los Objetivos de Desarrollo Sostenibilidad (ODS); especialmente con el ODS 12: Producción y consumo responsable, el cual busca impulsar practicas responsables en la unión con los recursos naturales y culturales. Según Naciones Unidas (2015), en uno de los objetivos de esta agenda global, respalda que las personas cuenten con la información y el conocimiento necesarios de esta manera puedan acoger un estilo de vida sostenible. En caso del turismo podemos interpretarlo de como fomentar prácticas que contribuyan al cuidado del patrimonio cultural, el respeto por las comunidades locales y al uso responsable del entorno natural del lugar.

El proyecto está ubicado en el distrito de Pachacámac, ubicado en la provincia y región de Lima, en la zona sur de la ciudad. Este distrito forma parte del valle del río Lurín y se caracteriza por conservar importantes elementos naturales, agrícolas y culturales que han permitido el desarrollo de actividades vinculadas al turismo y a la preservación del patrimonio histórico.

La investigación se enfoca en el uso de flyers, banners, totems, que estarán ubicadas estratégicamente además proporcionarán información de cómo llegar a cada lugar mediante mapas y QR que den información sobre los sitios turísticos en Pachacamac.

2.1.3. Problema y oportunidad

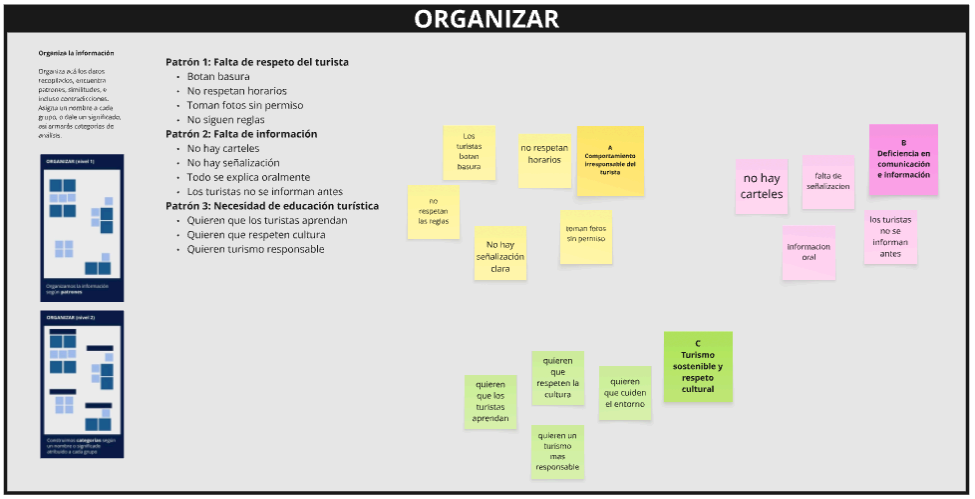
En la experiencia del turismo tanto cultural como el comunitario en Pachacamac, se ve más el interés que tienen los visitantes por conocer y tener experiencias auténticas y aun más si son vinculadas a la cultura local, la gastronomía tradicional y las actividades propias del territorio. Este tipo de turismo ayuda a que los visitantes estén más conectados con los anfitriones de las comunidades de esta manera promueve el intercambio cultural y el aprendizaje sobre las prácticas y tradiciones del lugar. De acuerdo con Richard (2018), el turismo cultural genera una mejor conexión de los visitantes con los pobladores de la comunidad, la naturaleza, el patrimonio cultural, lo que permite una mejor comunicación y construir experiencias, basadas en el conocimiento y la identidad local.

En Pachacamac el turismo es ofrecido por diversas familias y emprendedores locales, el cual permite que los turistas puedan experimentar actividades agrícolas, talleres artesanales o preparaciones gastronómicas tradicionales, lo cual generó más turismo representando una oportunidad de desarrollo económico para las comunidades. Según Maldonado (2006), el turismo comunitario puede convertirse en una herramienta de desarrollo sostenible cuando las comunidades participan activamente en cada visita turística.

En consecuencia, el problema se desarrolla en estas actividadeel cual genera dificultades como la comunicación y la organización de

la experiencia turística, (figura 3) como en el caso de dar información a los turistas, normalmente lo hacen verbalmente el cual esto implica que los anfitriones o guías locales no den una buena información y no comprendan completamente el recorrido. De esta manera los visitantes no respetan las normas de cada espacio y el significado cultural.

Figura 3: *Mapa mental de interpretación sobre la información adquirida.*



El análisis del contexto revela que el problema radica en tres patrones: falta de respeto del turista, falta de información, necesidad de educación turística.

Cuando no existen elementos visuales que no acompañen la información, no es clara el cual genera que los visitantes no puedan identificar fácilmente los límites de espacio, las normas de comportamiento o la importancia cultural de los lugares que están visitando. Según Tilden (2007), la interpretación del patrimonio es más práctica cuando la información se comunica mediante imágenes, lo cual facilita una mejor información al visitante, esto genera que los visitantes conecten con el lugar.

En este entorno nos hace ver una oportunidad para el diseño, ya que con esto estamos ayudando a la incorporación de herramientas visuales de esta manera mejorarar la orientación de los visitantes y facilitar la la comunicación entre los guias turísticos y los visitantes, además una ruta limpia y ordenada. Los sistemas de señalización, los recursos gráficos y las herramientas de interpretación del patrimonio, ayudan a organizar la experiencia turística y reforzar el respeto por la cultura y la naturaleza.

A partir de esta situación surge la propuesta del proyecto Huella Viva, que plantea el desarrollo de un sistema de comunicación visual orientado a apoyar la interacción entre visitantes y comunidad, facilitando la comprensión del recorrido turístico y promoviendo prácticas de turismo responsable dentro del contexto cultural de Pachacámac.

2.1.4. Reto de diseño

A partir de la investigación del contexto del turismo en Pachacamac y de las necesidades identificadas en los actores involucrados, surge la necesidad de diseñar algo que permita abordar las dificultades relacionadas con la experiencia de los visitantes como también de los comuneros de esta manera abarcamos una entrevista a los comuneros de Pachacamac para saber con exactitud las dificultades que tienen ellos (figura 4)

“Como podriamos ayudar a rosa huaman a conseguir mantener el control de su espacio y comunicar claramente las normal de recorrido mientras reducimos la necesidad de repetir instrucciones y supervisar constantemente a los turistas durante la visita?”

Figura 4: *Entrevista realizada a uno de los comuneros de Pachacamac*



DESCARGA ENTREVISTAS

ENTREVISTA 4

Nombre del entrevistado/a: Juan Carlos Tineo Perez
Edad: 45 años
Fecha y hora: 04-02-2026 a las 10 am
Ocupación: Miembro activo de la comunidad y participante en turismo

CONTEXTO

Entrevista a un comunero de Pachacamac que participa en turismo comunitario. La comunidad recibe visitantes interesados en naturaleza y cultura, pero enfrenta dificultades por la falta de información clara y señalización adecuada.

PREGUNTA	RESPUESTA	PREGUNTA	RESPUESTA	PREGUNTA	RESPUESTA
¿Que tipo de experiencias turísticas ofrecen actualmente?	Aquí ofrecemos caminatas guiadas, visitas a los espacios naturales, demostraciones de nuestras actividades productivas y experiencias donde el visitante puede convivir un poco con la comunidad y aprender de nuestras costumbres.	¿Qué información cree que los visitantes no entienden bien sobre la comunidad o el lugar?	Creo que no entienden bien cómo se organiza la comunidad ni que muchas decisiones se toman de manera colectiva.	¿Qué tipo de apoyo visual cree que ayudaría más a orientar y educar a los visitantes?	Sería de mucha ayuda contar con señalización clara, paneles con normas y mapas del recorrido que sean fáciles de entender.
¿Desde cuándo reciben visitantes y cómo empezó todo?	Los visitantes comenzaron a llegar hace algunos años cuando una agencia pequeña nos incluyó en su ruta. Al inicio solo venían en fechas puntuales, y con el tiempo la comunidad fue viendo la importancia de organizar mejor la atención.	¿Qué cosas importantes del lugar le gustaría que los visitantes conozcan antes de venir?	Me gustaría que conozcan nuestras normas, la forma en que nos organizamos y el esfuerzo que hacemos por cuidar nuestro territorio.	¿Qué cambiaría o mejoraría para que la experiencia turística sea más ordenada y respetuosa? Tener m	Mejoraría la coordinación con agencias, la información previa y el control del ingreso de visitantes para evitar desorden.
¿Qué tipo de visitantes suelen recibir con más frecuencia?	Recibimos mayormente grupos pequeños, familias y estudiantes, tanto nacionales como extranjeros, que están interesados en aprender y no solo en pasear.	¿Qué prácticas del lugar es importante que los visitantes respeten?	Es importante que respeten los senderos, no dejen residuos, no dañen las plantas y sigan las indicaciones de los guías locales.	¿Cómo le gustaría que los visitantes recuerden y hablen de su comunidad después de visitarla?	Me gustaría que nos recuerden como una comunidad organizada, respetuosa de su cultura y comprometida con el cuidado de la naturaleza.
¿Qué es lo que más les cuesta explicar a los visitantes cuando llegan?	Lo más difícil es hacerles entender que aquí tenemos reglas comunitarias y que algunas actividades tienen horarios y permisos que se deben respetar.	¿Qué problemas se generan cuando los visitantes no respetan esas prácticas?	Se generan daños al entorno, conflictos con la comunidad y más trabajo para nosotros en la limpieza y el cuidado del lugar.		
¿Qué comportamientos de los visitantes les generan más problemas o incomodidad?	Nos causa problemas cuando algunos visitantes se salen de los caminos, no respetan las indicaciones, o no preguntan antes de usar o tocar cosas de la comunidad.	¿De qué manera les gustaría que los visitantes cuiden el entorno y la cultura local?	Me gustaría que cuiden el entorno actuando con responsabilidad, escuchando a los comuneros y valorando lo que se les comparte.		
¿Cómo se informan hoy los visitantes sobre sus experiencias antes de llegar?	La mayoría llega por información que encuentra en internet, redes sociales o por recomendaciones de agencias y otros turistas.	¿Utilizan actualmente algún material visual o gráfico para informar a los visitantes?	Tenemos algunos avisos básicos, pero no son suficientes ni muy claros para todos los visitantes.		

En la entrevista observamos el tipo de reto que vamos abarcar, en este sentido se plantea la siguiente pregunta:

¿Cómo podríamos colaborar a los emprendedores de turismo comunitario en Pachacámac, como Rosa Huamán, a informar de manera clara el recorrido, las normas del espacio y el valor cultural de sus experiencias turísticas, para que los visitantes puedan orientarse mejor y desarrollar una experiencia más consciente y respetuosa con el entorno de la naturaleza?

2.2. Diseñar para crear valor

2.2.1. Propuesta de valor

A partir de los resultados obtenidos en la etapa de investigación, se definió la propuesta de valor del proyecto **Huella Viva**, orientada a mejorar la forma en que se comunican las normas y recomendaciones dentro de los espacios turísticos. La propuesta se basa en la idea de que la información sobre el cuidado del entorno y el respeto por la cultura local debe ser accesible, clara y comprensible para todos los visitantes.

En este contexto, Huella Viva propone un **sistema de comunicación visual aplicado al recorrido turístico**, que

permite transmitir de manera clara las reglas del lugar, así como el valor cultural y ambiental del espacio visitado. A diferencia de depender únicamente de la explicación verbal del guía, el proyecto integra recursos gráficos, señalética y materiales informativos que acompañan al visitante durante la experiencia.

De esta manera, el sistema busca reforzar constantemente los mensajes de turismo responsable, facilitando que los visitantes comprendan cómo interactuar adecuadamente con el entorno y la comunidad local.

Tal como se desarrolla en el Lienzo de Propuesta de Valor, la solución planteada responde directamente a las necesidades identificadas en el arquetipo de usuario:

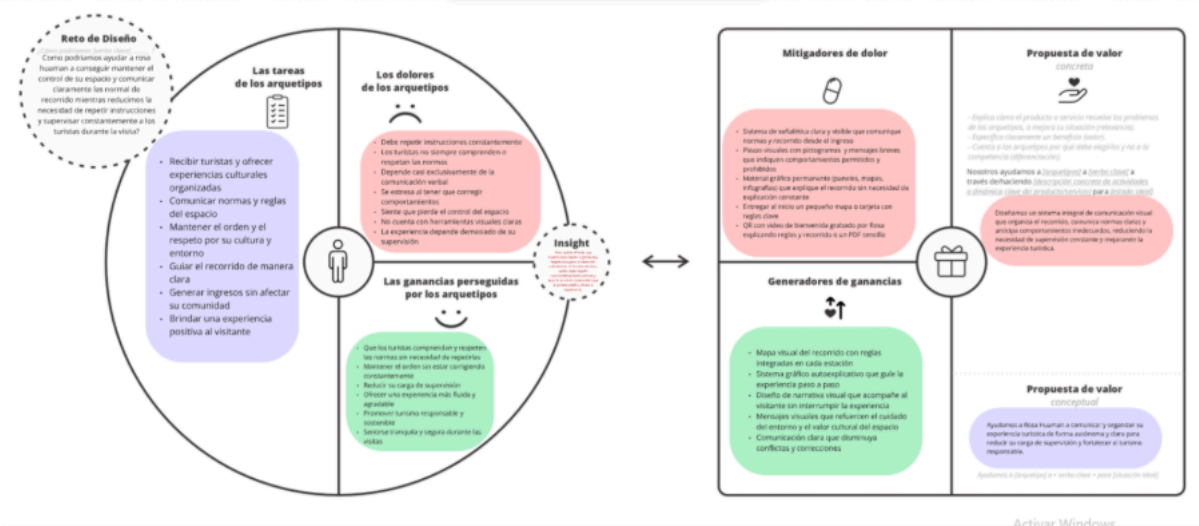
- **Mitigadores de dolor (Pain Relievers).**
  La propuesta aborda principalmente las dificultades relacionadas con la comunicación constante de normas durante los recorridos turísticos y los comportamientos incorrectos de los turistas en los espacios turisticos de Pachacamac. Para ello, se plantea la implementación de señalética clara y visible que permita comunicar las reglas y recomendaciones desde el inicio del recorrido. Asimismo, se incorporan piezas gráficas permanentes, como mapas, paneles informativos y señaleticas, que explican de manera sencilla las conductas permitidas y aquellas que deben evitarse. Estos recursos reducen la dependencia exclusiva de la explicación verbal del guía y ayudan a prevenir comportamientos inadecuados por parte de los visitantes.

- **Generadores de ganancia (Gain Creators).**
  Además de resolver los problemas identificados, Huella Viva

busca mejorar la experiencia turística mediante un sistema visual que acompaña al visitante durante todo el recorrido. A través de mapas con información integrada, elementos gráficos explicativos y una narrativa visual coherente, se facilita la comprensión del espacio y se refuerza el valor cultural del lugar. Esto permite que la visita sea más ordenada, fluida y educativa, promoviendo al mismo tiempo una actitud más consciente frente al patrimonio cultural y natural.

En conjunto, la propuesta de valor de Huella Viva busca fortalecer la experiencia del turismo responsable mediante herramientas de comunicación visual que faciliten la comprensión de normas, reduzcan la carga de supervisión de los guías locales y fomenten una relación más respetuosa entre los visitantes, la comunidad y el entorno.

Figura 4: *Lienzo de propuesta de valor*



2.2.2. Solución

Como respuesta a la propuesta de valor planteada, se desarrolla **Huella Viva**, un sistema de comunicación visual diseñado para

fortalecer las prácticas de turismo responsable dentro del recorrido turístico. La propuesta busca mejorar la manera en que se transmiten las normas, recomendaciones y valores del lugar a los visitantes, facilitando su comprensión y promoviendo una interacción respetuosa con el entorno y la comunidad local.

La solución se plantea como un **sistema de comunicación visual**, en el que distintos soportes de comunicación se articulan para acompañar al visitante durante su experiencia. A través de elementos visuales ubicados estratégicamente en el espacio turístico, se busca transmitir información relevante de manera clara, accesible y constante, reduciendo la dependencia exclusiva de la explicación verbal del guía.

Este sistema está compuesto por diversas piezas de comunicación que cumplen funciones específicas dentro del recorrido. Entre ellas se encuentran **señaléticas informativas**, que orientan al visitante y comunican normas básicas de comportamiento; **tótems informativos**, que concentran información más detallada sobre el lugar, su valor cultural y las recomendaciones para su cuidado; así como **afiches y materiales gráficos complementarios** que refuerzan los mensajes de turismo responsable.

Asimismo, se incorporan **volantes informativos con códigos QR**, los cuales permiten ampliar la información disponible y dirigir al visitante hacia una página web relacionados con el turismo responsable, las características del lugar y las recomendaciones para preservar el entorno.

En conjunto, estos elementos conforman un sistema visual coherente que guía al visitante a lo largo del recorrido, facilitando la comprensión de las normas del espacio y promoviendo una experiencia turística más ordenada, consciente y respetuosa. De esta manera, Huella Viva no solo comunica información, sino que también busca generar una mayor sensibilización sobre la importancia de preservar el patrimonio cultural y natural del lugar.

2.3. Diseñar el servicio

2.3.1. El diseño del servicio se desarrolló a partir del análisis de las problemáticas observadas en espacios turísticos y patrimoniales, donde se identificaron comportamientos que afectan la conservación del lugar, como arrojar basura, sentarse o apoyarse en estructuras

arqueológicas y no respetar las normas de visita. En muchos casos, estas acciones están relacionadas con la falta de información clara y visible durante el recorrido.

Asimismo, se observó que gran parte de las indicaciones sobre el cuidado del sitio dependen de la explicación oral de los guías turísticos, quienes deben repetir constantemente las normas a lo largo del recorrido. Esto puede generar que algunos visitantes no reciban toda la información o que las recomendaciones no se recuerden con facilidad.

A partir de este diagnóstico, se planteó el desarrollo de un **sistema de comunicación visual** orientado a promover prácticas de turismo responsable dentro del **Santuario Arqueológico de Pachacamac**. La propuesta busca facilitar la comprensión de las normas y recomendaciones mediante recursos visuales claros, accesibles y ubicados estratégicamente dentro del recorrido.

El sistema está compuesto por diferentes soportes informativos, entre ellos **señaléticas, tótems informativos, afiches, mapas del recorrido y volantes**, los cuales cumplen la función de orientar, informar y reforzar el cuidado del patrimonio cultural. De esta manera, la información se integra al espacio turístico y puede ser consultada de forma constante por los visitantes.

A. Etapa inicial: Organización del sistema de comunicación

En una primera etapa se definió la estructura del sistema de comunicación visual, identificando los puntos clave dentro del recorrido donde era necesario reforzar la información. Para ello se establecieron distintos tipos de soportes gráficos, cada uno con una función específica dentro de la experiencia del visitante.

Las **señaléticas** fueron diseñadas para comunicar normas básicas de comportamiento, como evitar sentarse en estructuras arqueológicas o arrojar residuos en el lugar. Por su parte, los **tótems informativos** permiten brindar información más detallada sobre el contexto histórico y la importancia cultural del sitio

.

Asimismo, se desarrollaron **mapas del recorrido** con el fin de orientar a los visitantes dentro del complejo turístico, facilitando la identificación de los principales puntos de interés y las rutas recomendadas.

Figura 5: *Sistema de comunicación visual en baja fidelidad (señaléticas)*



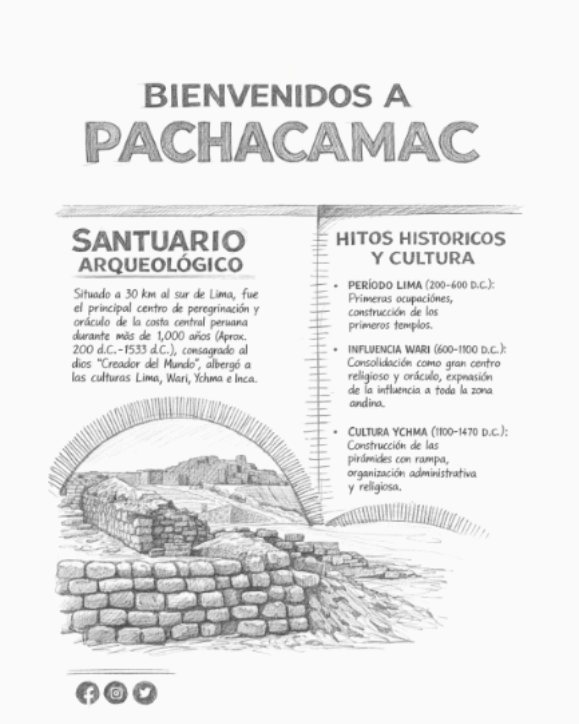


B. Fase Media: Recursos informativos para visitantes

Como complemento al sistema de señalización, se diseñaron **volantes informativos** que pueden ser entregados a los visitantes al inicio del recorrido. Este material resume las principales recomendaciones para el cuidado del lugar y presenta información básica sobre el sitio turístico.

El objetivo de este recurso es reforzar las normas de manera accesible y permitir que los visitantes puedan consultarlas durante la visita. Además, este material busca apoyar el trabajo de los guías turísticos, reduciendo la necesidad de repetir constantemente las indicaciones durante cada recorrido.

Figura 6: *Sistema de comunicación visual en baja fidelidad (volantes y afiches)*





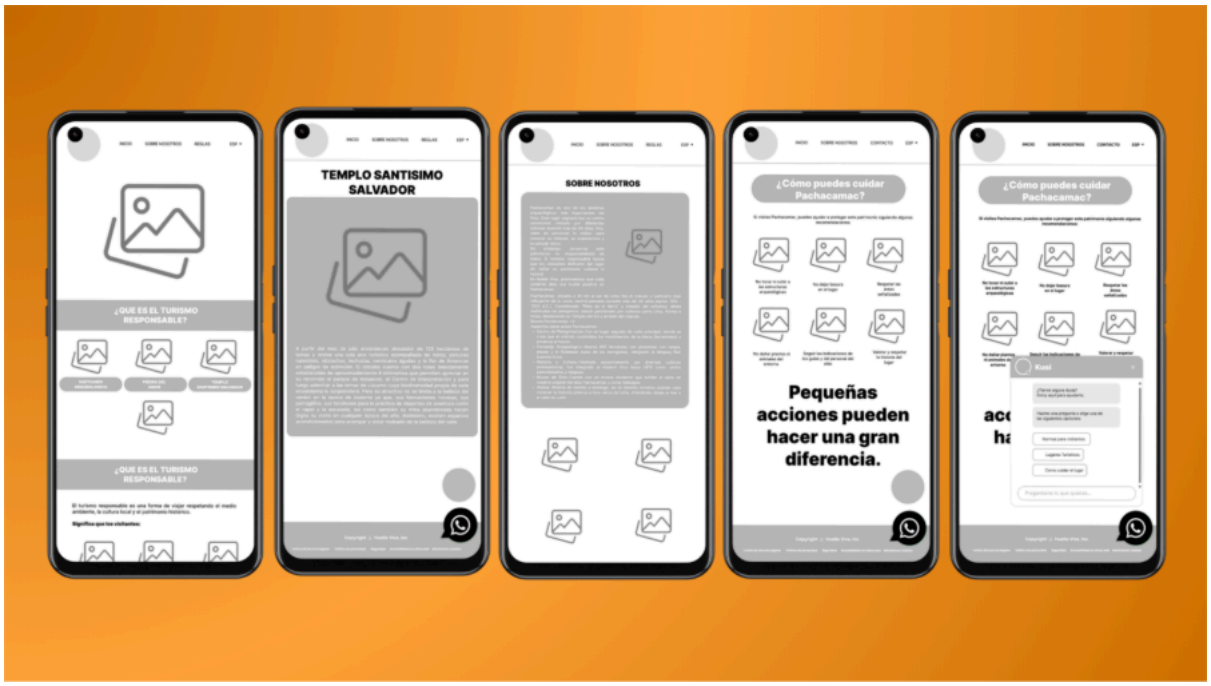
C. Fase final: Sitio web informativo

Finalmente, se incorporó un componente digital que amplía el acceso a la información del sitio. Para ello, algunos de los materiales impresos incluyen **códigos QR** que los visitantes pueden escanear con sus teléfonos móviles.
Al acceder a estos códigos, los usuarios son dirigidos a un **sitio web informativo**, donde pueden encontrar contenido más detallado sobre la importancia histórica y cultural del lugar, así como recomendaciones para contribuir al cuidado del entorno. También se incluye información sobre los principales espacios turísticos del complejo, permitiendo que los visitantes comprendan mejor el valor del patrimonio que están visitando.

Esta plataforma digital funciona como un complemento del sistema visual físico, reforzando los mensajes de turismo responsable y ofreciendo a los visitantes una forma rápida y accesible de informarse durante su recorrido.

Figura 7: *Prototipo de baja fidelidad – Pagina web con QR*



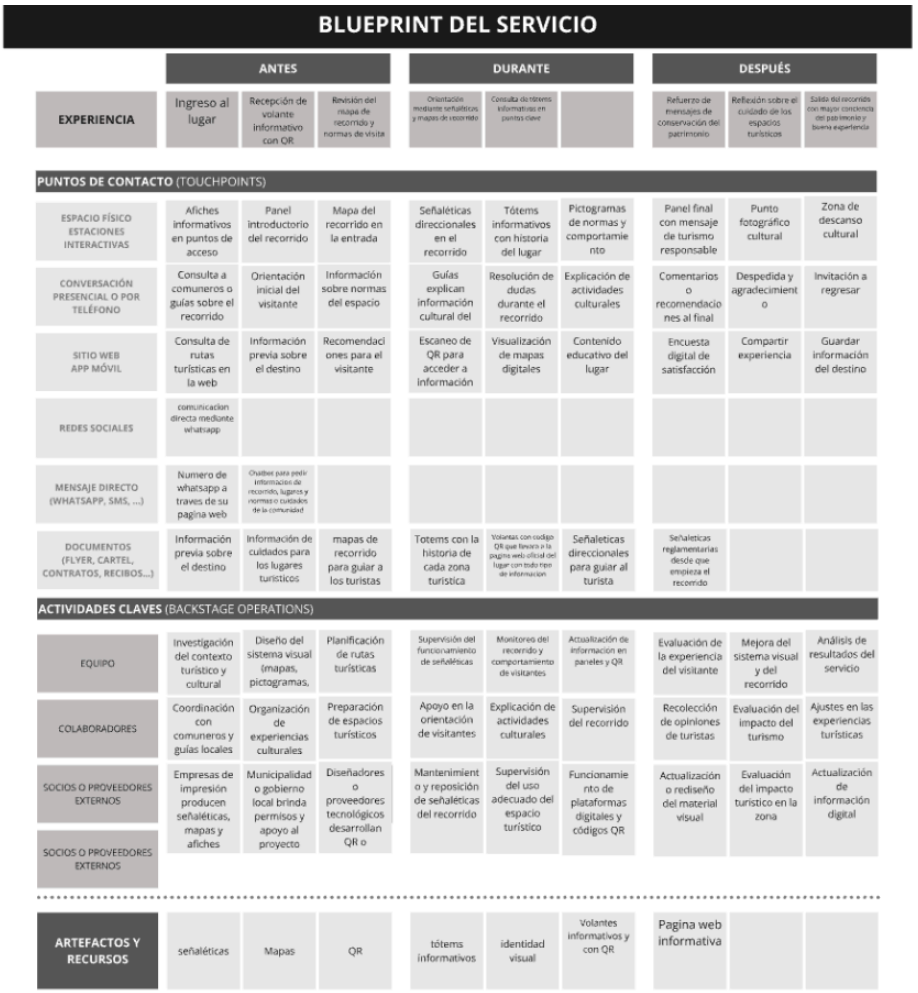


2.3.2. Blueprint del servicio

El Blueprint del servicio permite visualizar de manera estructurada la experiencia del visitante dentro de Pachacamac, considerando las distintas etapas del recorrido: antes, durante y después de la visita. Esta herramienta nos facilita comprender cómo el sistema de comunicación visual propuesto, compuesto por señaléticas, tótems informativos, volantes con códigos QR y mapas de recorrido, acompaña al turista a lo largo de toda su experiencia.

A través de estos recursos, se busca reforzar la transmisión de información relevante sobre el sitio, promover el respeto por las normas de conservación y fomentar la concientización sobre el cuidado de los espacios turísticos. Asimismo, este sistema contribuye a optimizar el trabajo de los guías turísticos, reduciendo la necesidad de repetir constantemente las indicaciones de manera oral y permitiendo que los visitantes accedan a la información de forma clara, accesible y autónoma.

Figura 8: *Imagen del Blueprint del servicio*



2.3.3. Artefacto(s)

La propuesta de solución se materializa a través de un conjunto de **artefactos de comunicación visual** diseñados para acompañar al visitante durante su recorrido dentro del santuario arqueológico. Estos elementos funcionan como soportes informativos que facilitan la orientación, el acceso a contenidos relevantes del sitio y la comprensión de las normas de conservación del espacio turístico.

El sistema busca complementar la experiencia de visita mediante recursos visuales accesibles que permitan a los usuarios informarse de manera autónoma, al mismo tiempo que apoyan la labor de los

guías turísticos al reducir la dependencia de la comunicación oral para transmitir indicaciones y recomendaciones durante el recorrido.

A. Recursos físicos y tangibles

La operatividad de la propuesta se sustenta en un conjunto de **recursos físicos de comunicación visual** diseñados para orientar e informar a los visitantes durante su recorrido dentro del santuario arqueológico. Estos elementos funcionan como soportes informativos accesibles que facilitan la comprensión del espacio, refuerzan las normas de conservación y contribuyen a mejorar la experiencia del visitante.

Entre los principales artefactos físicos se encuentran las **señaléticas de orientación**, los **tótems informativos**, los **volantes con códigos QR** y los **mapas de recorrido**. Cada uno de estos recursos cumple una función específica dentro del sistema: las señaléticas guían el desplazamiento dentro del sitio, los tótems brindan información relevante en puntos estratégicos, los volantes permiten acceder a contenido adicional mediante códigos QR, y los mapas facilitan la comprensión general del recorrido.

En conjunto, estos artefactos conforman un **sistema integrado de comunicación visual** que acompaña al visitante a lo largo de la experiencia, promoviendo la orientación autónoma, reforzando la concientización sobre el cuidado del patrimonio y reduciendo la dependencia exclusiva de la comunicación oral por parte de los guías turísticos.

Figura 9: *Señaléticas de Alta fidelidad (reglamentarias y direccionales)*



Figura 10: *Afiches informativos y mapas de recorrido*



Figura 11: *Volantes con códigos QR y Flyers informativos para tótems*



Figura 12: *Mockups de Sistema de comunicación visual (Señaléticas, volantes, etc.)*



MOCKUPS - MAPAS Y AFICHES



MOCKUPS - TOTEMS





Figura 13: *Pagina web a través de código QR*



2.3.4. Experimentos

El proceso de validación de la propuesta de comunicación visual no se desarrolló de manera lineal, sino que se llevó a cabo mediante una metodología iterativa orientada a la recopilación y análisis de información por parte de los usuarios. Para ello, se realizaron entrevistas a visitantes y actores vinculados al recorrido turístico, con el fin de identificar sus percepciones, necesidades y dificultades durante la visita.

Asimismo, se presentó la propuesta de solución compuesta por **señaléticas, tótems informativos, volantes con códigos QR y mapas de recorrido** para evaluar su comprensión, utilidad y pertinencia dentro del contexto del santuario arqueológico. Este proceso permitió verificar que la propuesta respondiera no solo a las condiciones del entorno, sino también a las **necesidades y características del arquetipo de usuario identificado** durante la investigación.

A partir de estas instancias de validación se obtuvo una valoración positiva por parte de los participantes, quienes destacaron el potencial del sistema para mejorar la orientación del visitante y reforzar la concientización sobre el cuidado de los espacios turísticos. Del mismo modo, se recibieron recomendaciones que permitieron realizar ajustes y fortalecer la propuesta final.

Fase 1: Investigación exploratoria y triangulación de actores

Esta fase tuvo como objetivo comprender de manera más profunda la problemática asociada a la falta de información visual dentro del recorrido turístico y sus efectos en la experiencia del visitante y de los guías turísticos. Para ello se realizaron entrevistas y formularios con actores de Pachacamac

y personas que hacen turismo, permitiendo contrastar la información obtenida durante la etapa de investigación con la experiencia directa de los usuarios.

A través de este proceso se identificaron percepciones, necesidades y oportunidades de mejora relacionadas con la orientación del visitante, la comprensión de las normas del sitio y el acceso a información relevante durante el recorrido.

Validación de usuario (Target)

En esta etapa se realizaron entrevistas a visitantes con el fin de conocer su experiencia durante el recorrido, así como las principales dificultades relacionadas con la orientación, el acceso a información y la comprensión de las normas de cuidado del patrimonio.

Los resultados evidenciaron que muchos visitantes dependen principalmente de la explicación oral de los guías turísticos para comprender el recorrido, lo que en algunos casos genera limitaciones cuando la información no es recordada o cuando los grupos son numerosos. Asimismo, los participantes manifestaron la necesidad de contar con recursos visuales que faciliten la orientación dentro del sitio y que permitan acceder a información de manera más autónoma durante la visita.

Estos hallazgos permitieron confirmar la pertinencia de desarrollar un sistema de comunicación visual que acompañe al visitante durante el recorrido y que refuerce los mensajes de conservación del espacio turístico.

Validación de soporte (Entorno)

La validación del entorno permitió analizar las condiciones físicas y comunicacionales de Pachacamac en relación con la experiencia del visitante.

Este análisis permitió identificar la necesidad de fortalecer los recursos de comunicación visual dentro del recorrido, así como la importancia de ubicar los artefactos informativos en puntos estratégicos que faciliten la orientación y el acceso a información relevante para los visitantes.

Asimismo, se determinó que la incorporación de elementos como señaléticas, tótems informativos, mapas de recorrido y volantes con códigos QR podría contribuir significativamente a mejorar la experiencia de visita dentro del sitio.

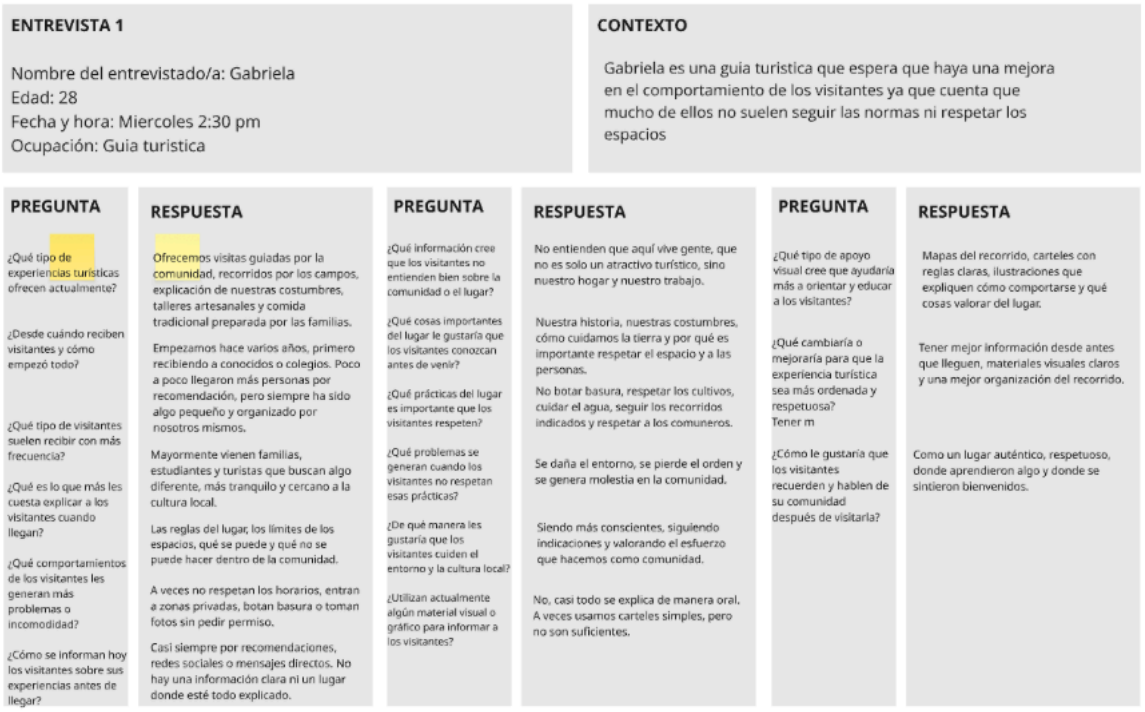
Validación técnica (Autoridad)

Finalmente, la validación técnica se realizó mediante la consulta a actores vinculados con la gestión del espacio turístico y la conservación del patrimonio, con el objetivo de conocer las condiciones y recomendaciones necesarias para la implementación de recursos informativos dentro de Pachacamac.

Durante esta etapa se recogieron observaciones relacionadas con la importancia de preservar el entorno, mantener una comunicación clara con los visitantes y reforzar las normas de cuidado del patrimonio. Asimismo, se destacó la relevancia de contar con herramientas que apoyen la labor de los guías turísticos y que permitan mejorar la transmisión de información durante el recorrido.

Las recomendaciones obtenidas permitieron ajustar la propuesta de solución, asegurando que los artefactos de comunicación visual respondan tanto a las necesidades de los visitantes como a las condiciones del entorno y a los criterios de conservación del sitio.

Figura 14: *Mapeo de actores entrevistados y hallazgos clave*





ENTREVISTA 2

Nombre del entrevistado/a: Jorge Rumayna
Edad: 30 años
Fecha y hora: 9:40 pm
Ocupación: Guía turistica

CONTEXTO

Jorge es dueño de un lugar turistico de pachacamac, el cual siente algunas incomodidades acerca de los turistas o visitantes ya que dice que no hay cuidado responsable por parte de ellos, etc.

PREGUNTA	RESPUESTA	PREGUNTA	RESPUESTA	PREGUNTA	RESPUESTA
¿Qué tipo de experiencias turísticas ofrecen actualmente?	En mi espacio ofrecemos visitas al huerto, caminatas por la zona natural, explicación de cómo trabajamos la tierra y almuerzos con comida tradicional preparada en familia.	¿Qué practicas del lugar es importante que los visitantes respeten?	No botar basura, cuidar las plantas, no hacer ruido excesivo y respetar las indicaciones.		
¿Desde cuándo reciben visitantes y cómo empezó todo?	Empezamos hace varios años cuando algunas personas venían por recomendación. Poco a poco se fue corriendo la voz y empezamos a recibir más visitas, sobre todo los fines de semana.	¿Qué problemas se generan cuando los visitantes no respetan esas prácticas?	Se malogra el espacio, se pierde el orden y genera incomodidad para nosotros.		
¿Qué tipo de visitantes suelen recibir con más frecuencia?	Vienen familias, grupos de amigos y personas que quieren salir de la ciudad y estar en contacto con la naturaleza.	¿De qué manera les gustaría que los visitantes cuiden el entorno y la cultura local	Siendo más responsables, informándose antes de venir y siguiendo las reglas del lugar.		
¿Qué es lo que más les cuesta explicar a los visitantes cuando llegan?	Que este es un espacio privado, que hay zonas que no se pueden pasar y que deben respetar el lugar como si fuera su casa.	¿Utilizan actualmente algún material visual o gráfico para informar a los visitantes?	No, casi todo lo explico hablando. A veces eso cansa y no todos entienden igual.		
¿Qué comportamientos de los visitantes les generan más problemas o incomodidad?	Algunos dejan basura, entran sin permiso a ciertas áreas o no siguen las indicaciones del recorrido.	¿Qué tipo de apoyo visual cree que ayudaría más a orientar y educar a los visitantes?	Carteles claros, mapas del recorrido y señales con dibujos sencillos.		
¿Cómo se informan hoy los visitantes sobre sus experiencias antes de llegar?	Mayormente por redes sociales, recomendaciones o mensajes por WhatsApp. No hay una información clara y ordenada.	¿Qué cambiaría o mejoraría para que la experiencia turística sea más ordenada y respetuosa?	Tener información clara desde antes que lleguen y apoyo visual dentro del espacio.		
¿Qué información cree que los visitantes no entienden bien sobre el lugar?	No entienden el esfuerzo que hay detrás del mantenimiento del espacio ni que vivimos aquí todo el año.	¿Cómo le gustaría que los visitantes recuerden y hablen de su espacio después de visitarlo?	Como un lugar tranquilo, bien cuidado y donde aprendieron a respetar la naturaleza.		
¿Qué cosas importantes del lugar le gustaría que los visitantes conozcan antes de venir?	Las reglas del lugar, la importancia de cuidar el entorno y el valor del trabajo familiar.				



ENTREVISTA 3

Nombre del entrevistado/a: Juana Sanchez Salcedo
Edad: 35 años
Fecha y hora: 04-02-2026 a las 9 am
Ocupación: Madre de familia

CONTEXTO

Entrevista realizada a una comunera de Pachacamac que participa en turismo vivencial comunitario. La comunidad recibe visitantes interesados en cultura y naturaleza, pero enfrenta dificultades por la falta de información clara, señalización y herramientas visuales que orienten y eduquen sobre normas y cuidado del entorno.

PREGUNTA	RESPUESTA	PREGUNTA	RESPUESTA	PREGUNTA	RESPUESTA
¿Qué tipo de experiencias turísticas ofrecen actualmente?	Ofrecen turismo vivencial donde los visitantes conocen la forma de vida local, participan en actividades rurales y prueban comida típica y disfrutan del entorno natural.	¿Qué información cree que los visitantes no entienden bien sobre la comunidad o el lugar?	La mayoría no informa por redes sociales, recomendaciones de amigos, agencias de turismo o conocimientos de otros visitantes.	¿Qué tipo de apoyo visual cree que ayudaría más a orientar y educar a los visitantes?	Creemos que ayudarían paneles informativos, señalización, mapas y material gráfico sencillo que muestre las normas, la historia y el cuidado del lugar.
¿Desde cuándo reciben visitantes y cómo empezó todo?	Empezamos a recibir visitas hace varios años, de manera informal. Al inicio llegaban pocas personas por recomendación de otros visitantes y poco a poco se fue organizando mejor dentro de la comunidad.	¿Qué cosas importantes del lugar le gustaría que los visitantes conozcan antes de venir?	Muchos visitantes no entienden bien como funciona la comunidad, el valor de nuestras costumbres o la importancia de cuidar el entorno.	¿Qué cambiaría o mejoraría para que la experiencia turística sea más ordenada y respetuosa?	Tener un espacio donde los visitantes puedan informarse antes de llegar, como un centro de visitantes o un punto de información en la entrada.
¿Qué tipo de visitantes suelen recibir con más frecuencia?	Turistas sobre todo nacionales y algunos extranjeros que buscan tranquilidad, naturaleza y conocer la cultura local.	¿Qué prácticas del lugar es importante que los visitantes respeten?	El respeto hacia nuestras costumbres, el cuidado del entorno natural, no botar basura, usar adecuadamente el agua y respetar nuestras costumbres.	¿Cómo le gustaría que los visitantes recuerden y hablen de su espacio después de visitarlo?	Nos gustaría que recuerden a la comunidad con respeto, que hablen de la importancia de cuidar algo así entre y que valoren nuestra cultura y nuestra forma de vida.
¿Qué es lo que más les cuesta explicar a los visitantes cuando llegan?	Lo que más cuesta explicar es que este es un espacio comunitario, que muchas y muchas de las personas que ven aquí viven de esto y que no es solo un lugar bonito sino un espacio donde vivimos.	¿Qué problemas se generan cuando los visitantes no respetan esas prácticas?	Nos gustaría que cuiden el lugar como lo dejamos limpio, siguiendo las reglas, respetando la cultura local y valorando lo que la comunidad les ofrece.		
¿Qué comportamientos de los visitantes les generan más problemas o incomodidad?	No genera incomodidad cuando no respetan. Lo que sí nos hace falta es hacer saber sobre ingresos a algunas privadas a donde hacia el poder llegar.	De qué manera les gustaría que los visitantes cuiden el entorno y la cultura local	Actualmente no contamos con mucho material visual, la información se da principalmente de manera verbal.		
¿Cómo se informan hoy los visitantes sobre sus experiencias antes de llegar?	La mayoría se informa por redes sociales, recomendaciones de amigos, agencias de turismo y comentarios de otros visitantes. ¿Qué información cree que los visitantes no entienden bien sobre el lugar? Muchos visitantes no entienden bien como funciona la comunidad, el valor de nuestras costumbres o la importancia de cuidar el entorno.				

ENTREVISTA 4

Nombre del entrevistado/a: Juan Carlos Tineo Perez
Edad: 45 años
Fecha y hora: 04-02-2026 a las 10 am
Ocupación: Miembro activo de la comunidad y participante en turismo

CONTEXTO

Entrevista a un comunero de Pachacamac que participa en turismo comunitario. La comunidad recibe visitantes interesados en naturaleza y cultura, pero enfrenta dificultades por la falta de información clara y señalización adecuada.

PREGUNTA	RESPUESTA	PREGUNTA	RESPUESTA	PREGUNTA	RESPUESTA
¿Qué tipo de experiencias turísticas ofrecen actualmente?	Nos ofrecemos como base, somos un espacio natural, donde tenemos diferentes actividades para visitantes y nuestra familia. Tenemos caminatas por la zona, explicación de cómo trabajamos la tierra y almuerzos con comida típica.	¿Qué información cree que los visitantes no entienden bien sobre la comunidad o el lugar?	Creo que no entienden bien como se organiza la comunidad y que muchas decisiones se toman de manera colectiva.	¿Qué tipo de apoyo visual cree que ayudaría más a orientar y educar a los visitantes?	Señalización, mapas y material gráfico sencillo que muestre las normas, la historia y el cuidado del lugar.
¿Desde cuándo reciben visitantes y cómo empezó todo?	Recibimos visitantes hace varios años, de manera informal. Al inicio llegaban pocas personas por recomendación de otros visitantes y poco a poco se fue organizando mejor dentro de la comunidad.	¿Qué cosas importantes del lugar le gustaría que los visitantes conozcan antes de venir?	Me gustaría que tomen un momento para ir, a tomar un café, conversar con la gente, que hablen con nuestros vecinos.	¿Qué cambiaría o mejoraría para que la experiencia turística sea más ordenada y respetuosa?	Tener un espacio donde los visitantes puedan informarse antes de llegar, como un centro de visitantes o un punto de información en la entrada.
¿Qué tipo de visitantes suelen recibir con más frecuencia?	Turistas sobre todo nacionales y algunos extranjeros que buscan tranquilidad, naturaleza y conocer la cultura local.	¿Qué prácticas del lugar es importante que los visitantes respeten?	Es muy bonito que respeten los animales, no dejen basura, no dañen las plantas y sigan las indicaciones de los guías locales.		
¿Qué es lo que más les cuesta explicar a los visitantes cuando llegan?	Lo que más cuesta explicar es que este es un espacio comunitario, que muchas y muchas de las personas que ven aquí viven de esto y que no es solo un lugar bonito sino un espacio donde vivimos.	¿Qué problemas se generan cuando los visitantes no respetan esas prácticas?	Tenemos daños al entorno, conflictos con la comunidad y nos trabaja para nosotros en la zona y el cuidado del lugar.	¿Cómo le gustaría que los visitantes recuerden y hablen de su espacio después de visitarlo?	Como le gustaría que los visitantes recuerden y hablen de su espacio después de visitarlo?
¿Qué comportamientos de los visitantes les generan más problemas o incomodidad?	No genera incomodidad cuando no respetan. Lo que sí nos hace falta es hacer saber sobre ingresos a algunas privadas a donde hacia el poder llegar.	De qué manera les gustaría que los visitantes cuiden el entorno y la cultura local	Me gustaría que cuiden el entorno, el lugar, que no dejen basura, no dañen las plantas y que respeten las indicaciones de los guías locales.		
¿Cómo se informan hoy los visitantes sobre sus experiencias antes de llegar?	La mayoría se informa por redes sociales, recomendaciones de amigos, agencias de turismo y comentarios de otros visitantes. ¿Qué información cree que los visitantes no entienden bien sobre el lugar? Muchos visitantes no entienden bien como funciona la comunidad, el valor de nuestras costumbres o la importancia de cuidar el entorno.	¿Utilizan actualmente algún material visual o gráfico para informar a los visitantes?	Actualmente no contamos con mucho material visual, la información se da principalmente de manera verbal.		

Fase 2: Validación del prototipo y testeo de usabilidad remota

En esta fase se desarrolló la validación del prototipo del sistema de comunicación visual propuesto, con el objetivo de evaluar su comprensión, funcionalidad y pertinencia dentro de la experiencia del visitante. El prototipo incluyó los principales artefactos de la solución, tales como señaléticas de orientación, tótems informativos, volantes

con códigos QR y mapas de recorrido, los cuales fueron presentados a los participantes para analizar su interacción con estos recursos.

Debido a las condiciones del proceso de investigación, el testeo se realizó de manera remota, utilizando representaciones visuales de los artefactos y simulaciones del recorrido. Esto permitió observar cómo los usuarios interpretaban la información presentada, así como identificar posibles dificultades en la comprensión de los mensajes, la ubicación de los elementos informativos y la claridad del sistema visual propuesto.

Durante las pruebas, los participantes manifestaron que los recursos visuales propuestos facilitarían la orientación dentro del recorrido y permitirían acceder a información relevante del sitio de manera más clara y autónoma. Asimismo, destacaron que la incorporación de códigos QR y mapas de recorrido contribuiría a complementar la experiencia de visita y a reforzar la comprensión de las normas relacionadas con el cuidado del patrimonio.

El testeo también permitió evidenciar que el sistema de comunicación visual podría funcionar como un apoyo para los guías turísticos, ya que contribuiría a reducir la necesidad de repetir constantemente información básica durante el recorrido, permitiendo que los visitantes puedan acceder a ciertos contenidos de forma independiente.

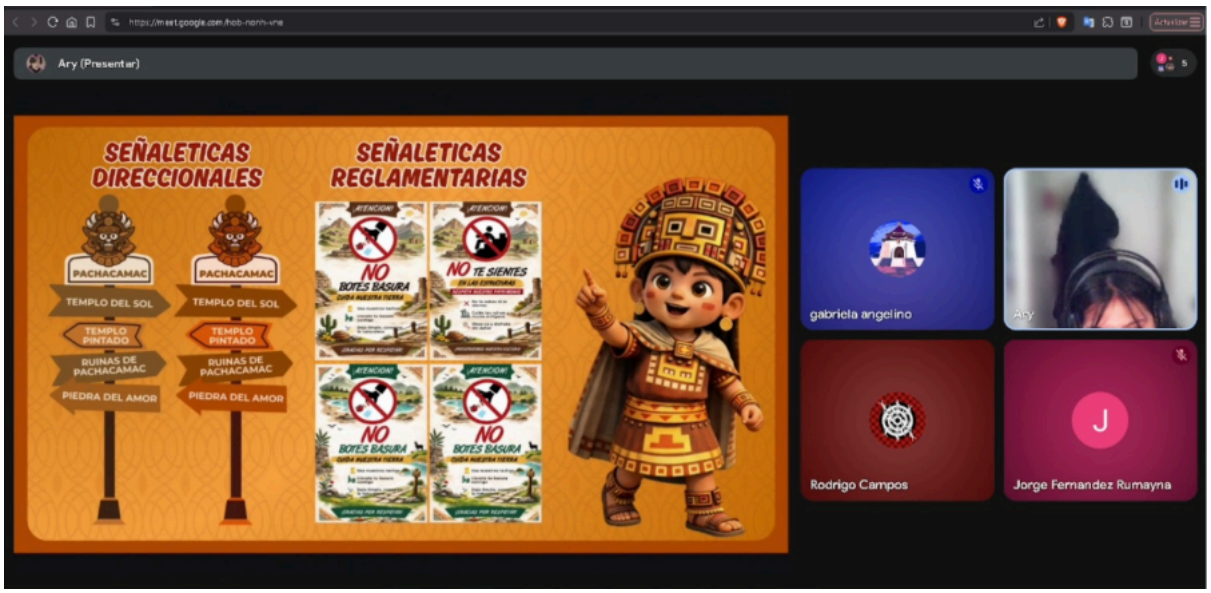
Síntesis de mejora (post-validación):

A partir de la retroalimentación obtenida durante el proceso de validación, se realizaron ajustes orientados a mejorar la claridad visual y la accesibilidad de los artefactos propuestos. Entre las principales mejoras se consideró optimizar la jerarquía de la información, reforzar la legibilidad de los elementos gráficos y asegurar que los mensajes relacionados con el cuidado del patrimonio sean fácilmente comprendidos por los visitantes.

Asimismo, se tomaron en cuenta las recomendaciones de los participantes respecto a la ubicación estratégica de los elementos informativos dentro del recorrido y la importancia de mantener una comunicación visual clara y coherente entre los distintos artefactos del sistema.

Estas mejoras permitieron fortalecer la propuesta final, asegurando que el sistema de comunicación visual responda de manera efectiva a las necesidades del visitante y contribuya a una experiencia turística más informada, organizada y consciente del valor del patrimonio cultural.

Figura 15: *Sesiones de validación y testeo de prototipos*





2.4. Resumen del Proyecto de Innovación

Huella Viva se configura como una propuesta de **comunicación visual orientada a mejorar la experiencia informativa y de orientación de los visitantes dentro del Santuario Arqueológico de Pachacamac**. El proyecto busca fortalecer la transmisión de información durante el recorrido turístico mediante la integración de recursos físicos y digitales que faciliten el acceso a contenidos relevantes, promuevan el cuidado del patrimonio cultural y fomenten una experiencia de visita más consciente y participativa.

La propuesta surge a partir de la necesidad de complementar la comunicación oral utilizada tradicionalmente durante las visitas guiadas, incorporando herramientas visuales que acompañen al visitante a lo largo de todo el recorrido. De esta manera, **Huella Viva** se plantea como un sistema de comunicación visual que articula distintos soportes informativos con el propósito de mejorar la orientación dentro del sitio, reforzar las normas de conservación y apoyar la labor de los guías turísticos.

La innovación del proyecto reside en la integración de diversos recursos de comunicación visual organizados en tres niveles complementarios:

1. Nivel Informativo y Educativo:
Este nivel se enfoca en la transmisión de contenidos que permitan al visitante comprender el valor histórico y cultural de Pachacamac. Se desarrolla mediante recursos como tótems informativos, mapas de recorrido y elementos gráficos que facilitan la interpretación del espacio y enriquecen la experiencia de aprendizaje durante la visita.

2. Nivel Tangible y de Orientación:
Este nivel está conformado por los artefactos físicos del sistema de comunicación visual, entre los que se incluyen señaléticas de orientación, indicaciones normativas y soportes informativos ubicados en puntos estratégicos del recorrido. Estos elementos permiten guiar a los visitantes dentro del espacio turístico, facilitar su desplazamiento y reforzar mensajes relacionados con el respeto y cuidado del patrimonio.

3. Nivel Espacial y de Recorrido:
Este nivel corresponde a la integración de los recursos de comunicación visual dentro del espacio físico de Pachacamac. A través de la ubicación estratégica de señaléticas, tótems y mapas de recorrido, el sistema acompaña al visitante durante todo el trayecto, facilitando la comprensión del recorrido y generando una experiencia más organizada, informativa y consciente del valor del patrimonio cultural.

II. Conclusiones y recomendaciones

2.1. Conclusiones

La investigación permitió identificar que una de las principales limitaciones dentro del recorrido turístico de Pachacamac es la **dependencia predominante de la comunicación oral por parte de los guías turísticos** para transmitir información histórica, indicaciones de orientación y normas de conservación del sitio **y comportamientos inadecuados de los turistas**. Esta situación genera dificultades para los visitantes al momento de recordar o comprender completamente la información brindada durante la visita, especialmente en contextos donde los grupos son numerosos o el recorrido se realiza de manera rápida y a los guías turísticos ya que repetir constantemente las normas e informacion es agotador para ellos.

A partir del proceso de investigación y validación con usuarios, se concluye que la incorporación de un **sistema de comunicación visual** puede contribuir significativamente a mejorar la experiencia del visitante dentro del espacio turístico. En este sentido, la propuesta **Huella Viva** integra distintos recursos informativos, como señaléticas, tótems informativos, mapas de recorrido y volantes con códigos QR, los cuales permiten complementar la información brindada por los guías y facilitar el acceso a contenidos relevantes durante el recorrido.

Asimismo, el proyecto demuestra que la comunicación visual no solo cumple una función informativa, sino que también puede desempeñar un papel importante en la **concientización de los visitantes sobre el cuidado y preservación del patrimonio cultural**. Al integrar mensajes claros y accesibles dentro del recorrido, los visitantes pueden comprender mejor la importancia de respetar las normas del sitio y contribuir a la conservación del espacio turístico.

Finalmente, los resultados obtenidos durante las fases de validación evidencian que los usuarios valoran positivamente la presencia de recursos visuales que les permitan orientarse de manera más autónoma dentro del recorrido. De esta manera, **Huella Viva** se posiciona como una propuesta que fortalece la experiencia turística, optimiza la transmisión de información y contribuye al cuidado del patrimonio cultural mediante estrategias de comunicación visual.

2.2. Recomendaciones

De cara a la posible implementación y proyección del proyecto **Huella Viva**, se plantean las siguientes recomendaciones orientadas a fortalecer la sostenibilidad, alcance y efectividad del sistema de comunicación visual dentro de Pachacamac.

A. Implementación progresiva del sistema de señalización

Se recomienda implementar el sistema de comunicación visual de manera gradual, priorizando aquellos puntos del recorrido turístico donde se concentra mayor flujo de visitantes o donde la información resulta clave para la comprensión del sitio. La instalación progresiva de señaléticas, tótems informativos y mapas de recorrido permitirá evaluar su impacto en la experiencia del visitante y realizar ajustes antes de una implementación completa dentro del santuario arqueológico.

B. Articulación con instituciones y gestión del patrimonio

Se sugiere establecer coordinación con las instituciones responsables de la gestión del patrimonio cultural, como las autoridades administrativas del santuario arqueológico y entidades vinculadas al turismo y la cultura. Esta articulación permitirá garantizar que los recursos de comunicación visual respeten los lineamientos de

conservación del patrimonio y se integren adecuadamente dentro del entorno histórico del sitio.

C. Integración de recursos digitales complementarios

Para futuras etapas del proyecto, se recomienda continuar explorando el desarrollo de contenidos digitales accesibles mediante códigos QR u otros recursos tecnológicos que permitan ampliar la información disponible para los visitantes. Esta estrategia contribuiría a enriquecer la experiencia turística sin generar una intervención excesiva en el espacio físico, manteniendo un equilibrio entre información, tecnología y preservación del entorno.

D. Replicabilidad en otros espacios turísticos

Finalmente, se recomienda considerar la posibilidad de adaptar el sistema de comunicación visual propuesto a otros espacios turísticos o patrimoniales que presenten problemáticas similares en relación con la orientación del visitante y la transmisión de información. De esta manera, **Huella Viva** podría convertirse en una referencia para el desarrollo de estrategias de comunicación visual aplicadas al turismo cultural.

III. Referencias Bibliográficas

Maldonado, C. (2006). *Turismo y comunidades indígenas: Impactos, pautas para autoevaluación y códigos de conducta.* Organización Internacional del Trabajo.

Naciones Unidas. (2015). *Transformar nuestro mundo: La Agenda 2030 para el desarrollo sostenible*. ONU.

Organización Mundial del Turismo. (2018). *Tourism for development – Volume I: Key areas for action*. UNWTO.

Scheyvens, R. (2002). *Tourism for development: Empowering communities*. Pearson Education.

Tilden, F. (2007). *Interpreting our heritage* (4th ed.). The University of North Carolina Press.

Sharpley, R., & Telfer, D. J. (2015). *Tourism and development: Concepts and issues* (2nd ed.). Channel View Publications.

Quispe Guizado, R. M., Medrano Rivera, L. A., Verde Vargas, L., & Gonzales Quispe, J. L. (2023). *Turismo social: Enfoque y su aplicación en el sistema turístico peruano*. Fondo Editorial La Cantuta.

Timothy, D. J., & Boyd, S. W. (2003). *Heritage tourism*. Pearson Education.

Goodwin, H. (2016). *Responsible tourism: Using tourism for sustainable development*. Goodfellow Publishers.

Katsoni, V., & Segarra-Oña, M. (Eds.). (2019). *Smart tourism as a driver for culture and sustainability*. Springer.

IV. Anexos

4.1. Herramientas de recojo de información

4.1.1 Anexo 1: Guía de Entrevistas a Guías turísticos

Buenos días/tardes/noches, somos estudiantes de Toulouse Lautrec, esta entrevista de forma aparte de un proyecto sobre turismo comunitario.

Queremos conocer su experiencia recibiendo visitantes y que información considera importante comunicar.

La entrevista es corta y solo se usará con fines académicos.

Empezamos

¿Qué tipo de experiencias turísticas ofrecen actualmente?

¿Desde cuándo reciben visitantes y cómo empezó todo?

Relación con los visitantes

- ¿Qué tipo de visitantes suelen recibir con más frecuencia?
- ¿Qué es lo que más les cuesta explicar a los visitantes cuando llegan?
- ¿Qué comportamientos de los visitantes les generan más problemas o incomodidad?

Información y comunicación

- ¿Cómo se informan hoy los visitantes sobre sus experiencias antes de llegar?
- ¿Qué información cree que los visitantes no entienden bien sobre la comunidad o el lugar?
- ¿Qué cosas importantes del lugar le gustaría que los visitantes conozcan antes de venir?

Consumo responsable y cuidado

- ¿Qué prácticas del lugar es importante que los visitantes respeten?
- ¿Qué problemas se generan cuando los visitantes no respetan esas prácticas?
- ¿De qué manera les gustaría que los visitantes cuiden el entorno y la cultura local?
- ¿Utilizan actualmente algún material visual o gráfico para informar a los visitantes?
- ¿Qué tipo de apoyo visual cree que ayudaría más a orientar y educar a los visitantes?

Cierre

- ¿Qué cambiaría o mejoraría para que la experiencia turística sea más ordenada y respetuosa?

- ¿Cómo le gustaría que los visitantes recuerden y hablen de su comunidad después de visitarla?

4.1.2 Anexo 2: Guía de entrevista a turistas

Experiencia turística

- ¿Qué tipo de experiencias turísticas suele buscar cuando viaja?
- ¿Desde cuándo empezó a viajar o hacer turismo?

Relación con comunidades y otros turistas

- ¿Qué tipo de lugares suele visitar con más frecuencia?
- ¿Qué es lo que más le cuesta entender cuando llega a un nuevo lugar?
- ¿Ha tenido dificultades para entender reglas o costumbres?

Información y comunicación

- ¿Cómo se informa antes de viajar?
- ¿Qué información suele ser confusa o difícil de encontrar?
- ¿Qué le gustaría saber antes de visitar un lugar?

Consumo responsable y cuidado

- ¿Qué prácticas cree que es importante respetar cuando viaja?
- ¿Qué problemas se generan cuando los turistas no respetan estas prácticas?
- ¿Cómo cree que los turistas deberían cuidar el entorno y la cultura local?

Diseño y apoyo visual

- ¿Suele encontrar señalización o material visual en los lugares que visita?
- ¿Qué tipo de material visual ayudaría a los turistas?

Cierre

- ¿Qué cambiaría o mejoraría en los destinos turísticos?
- ¿Cómo le gustaría recordar sus viajes?

4.1.3 Anexo 3: Enlace de página web Huella Viva (FIGMA)

https://www.figma.com/design/yOq1FYv0RE5wO1WjwDWTjx/Untitled?node-id=0-1&p=f&m=draw