

# PANQA EMPRENDIMIENTO DE PRODUCTOS DE PAPELERÍA Y SU APUESTA POR EL DISEÑO DE EMPAQUES SOSTENIBLES.

Aplicación de la Metodología del Doble Diamante para el diseño de un empaque ecológicamente responsable para un correcto y seguro traslado de bitácoras de la marca Panqa

---

**Autora:**

Jéssica Patricia León Huiza,  
leon.jessica@pucp.edu.pe

---

## RESUMEN

La adaptabilidad ha sido una característica fundamental de los emprendimientos que continuaron sus labores durante el contexto de pandemia. En el presente documento se examina el caso de Panqa, una marca de papelería de alta calidad que es analizada en su proceso de envío y empaquetado. Como objetivo principal de esta investigación, se pretende diseñar un prototipo de empaque eco responsable que sea coherente con los valores principales de la marca, y reafirme la calidad de sus productos y su compromiso con el medio ambiente. Se establece la Metodología de Diseño centrado en el usuario “Doble diamante” desarrollada en cuatro fases.

En primera instancia, se establece el vínculo correspondiente y una entrevista con el cliente para comprender en un marco general las principales características e intereses de la marca. En la segunda fase, se identifican las necesidades del cliente, desde la opinión de usuarias idelizadas con los productos. Con la investigación que comprenden estas dos primeras etapas, se propone una serie de ideas innovadoras de prototipos de empaque en materiales ecoamigables que brinden la solución al problema de diseño planteado.

Como parte de la investigación primaria, las entrevistas realizadas recogen datos y opiniones a modo de feedbacks que son necesarios para realizar las correcciones correspondientes al empaque para libretas. Finalmente, con las validaciones de usuario, se comprueba que el producto de diseño desarrollado soluciona el problema de funcionalidad y su compromiso de cuidado del medio ambiente. Se enfatiza además en la conclusión respecto al impacto de cambio e importancia de un empaque correctamente elaborado y sus repercusiones en el emprendimiento que lo ha desarrollado.

#### **PALABRAS CLAVE:**

Emprendimiento eco responsable, reciclaje, empaque sostenible, segundo uso, papelería sostenible.

## INTRODUCCIÓN

En septiembre del 2020, Carmela Abarca y Carlos López fundan la marca Panqa, un emprendimiento peruano dedicado a la venta de productos de papelería y entre ellos, bitácoras artesanales en distintos formatos que contienen material reutilizado, son de alta calidad y tienen precios accesibles. Cuentan con un centro de distribución ubicado en Surco y desde allí realizan sus entregas a todo Lima y provincias. Durante el contexto de pandemia, fue un reto para este emprendimiento sobrellevar las nuevas medidas sanitarias para la prevención del COVID-19. Sin embargo, hubo un incremento de pedidos, que los obligó a utilizar recursos como el cartón y papel film para el empaquetado de los envíos. La lenta degradación del plástico y su bajo índice de reciclaje a nivel mundial es una de las principales preocupaciones de los consumidores. (María, R. 2021)

Cabe señalar que el actual empaque cumple con la única función de transportar de manera segura las libretas, más no cuenta con un segundo propósito de reutilización para la reducción de residuos, apelando a la postura eco responsable de la marca. Por esta razón es esencial lograr expresar esta propuesta de valor desde el diseño de su empaque que le permita afianzarse como una marca coherente y consecuente con su promesa, expresando así una percepción completa de su mensaje.

Los productos de Panqa cumplen con requisitos de responsabilidad medioambiental reflejando su postura frente al cuidado de la Amazonía; son conscientes de la ausencia de una alternativa eco responsable para su empaque que pueda reforzar su mensaje, ya que aún no refleja estos valores. Tal y como se ha comentado anteriormente, los consumidores piden y demandan a las marcas productos

más sostenibles, desde su contenido hasta su envase. (Martorell, 2019)

De continuar con este camino, se perdería el impacto a sus nuevos usuarios, generando una incongruencia con su principal pilar de marca. Es por ello que, con el diseño de una propuesta de empaque eco responsable, se busca presentar un prototipo facilitador que siga sus lineamientos y destaque lo mejor de Panqa como marca responsable con el medio ambiente.

Actualmente, Panqa utiliza un empaque primario de cartón microcorrugado para el transporte y envío de sus productos. Cuentan con una presentación pequeña, para 3 libretas; y una segunda presentación para 5 o 6 libretas, que será el tema de estudio de esta investigación. Las dimensiones de este empaque son de 16,5 cm. de ancho, 23,5 cm. de largo y 6 cm. de alto. Respecto a su estructura, no cuenta con asas, el cierre tiene tapa superior y lengüeta reforzada cuyas pestañas entran en el interior de los pliegues de cartón que aseguran las libretas y permiten que no se dañen en el camino.

Se analiza asimismo su propuesta de aplicación gráfica, con mayor jerarquía en el logotipo ubicado en la tapa superior del empaque con letras blancas sans serif en la esquina inferior derecha. Se señala que para realizar este proceso utilizan un sello entintado para poder trabajar desde casa el armado de cada una. Vinculado a esto, en el interior de la caja hay un mensaje con la frase “Sonríe, Hoy es un lindo día.” el cual es efectuado de la misma manera que el primer texto, ubicado en el interior de la tapa superior alineada al lado izquierdo. Respecto a la experiencia de apertura, se destaca una cartilla con la palabra “Hola” en la tira y en la retira de la tarjeta un texto de agradecimiento por la compra.

Luego de retirar la nota, se observa las libretas envueltas en una lámina de papel Kraft 110 gr color crudo. Cabe destacar, el aroma a vainilla que se puede percibir al abrir el empaque, elemento que ha sido añadido por el cliente como un detalle memorable que es reconocido por sus usuarios como sello de la marca junto con el lenguaje que emplean para expresar-

se . En cuanto a las bitácoras que tienen una mayor acogida por el público son las clásicas libretas de formato A5, de 15 cm de altura y 21 cm de ancho con cubiertas que contienen un 9% de material desechado, con encuadernación cosida singer al hilo, optimizados para ser trabajados de modo sostenible. León, J. (2021, setiembre).



**Figura 1.**  
Empaque inicial PANQA  
Elaboración propia



**Figura 2.**  
Interior del empaque inicial  
Elaboración propia

## OBJETIVO GENERAL

Brindar una propuesta de solución de empaque eco responsable, seguro en su traslado y envío de sus productos y que proponga en su estructura el segundo uso y reutilización para la reducción de residuos, con la finalidad de afianzar los valores de una marca responsable.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar en el entorno un cliente emprendedor que tenga una marca y requiera del rediseño de su empaque, que sea sostenible y de un material eco amigable.
- Resolver el problema de investigación a través de la metodología de diseño “Doble diamante”.
- Aplicar la investigación primaria, para iniciar la comunicación con el cliente y los usuarios para conocer las necesidades de la marca.
- Resumir los hallazgos y resultados de la primera fase de investigación.
- Elaborar el cuadro de insights que identifiquen los problemas y necesidades del usuario.
- Precisar las áreas de oportunidad. Esquematizar en una lluvia de ideas emergentes.
- Evaluar los pros y contras de la matriz efectuada.
- Construir un moodboard con los conceptos del proyecto.
- Efectuar bocetos desde distintas vistas isométricas que evidencie el plegado del

empaque y contemple su segundo uso.

- Estudiar diseños de complementos o estructuras de cartón para implementar el segundo uso.
- Analizar la ergonomía y construcción de empaques de características similares tales como, libros, álbumes o CD.
- Desarrollar un prototipo que comprenda los procesos comunicacionales de la marca.
- Validar la propuesta de empaque final con los usuarios, documentar la interacción que tienen con el prototipo desarrollado y con este registro corroborar la hipótesis planteada.

## FINALIDAD DEL PROYECTO

Se plantea a raíz de lo anterior la presente pregunta de investigación **¿Cómo podríamos estructurar y prolongar la vida útil de un packaging ecológicamente responsable para la marca Panqa, posterior a su seguro traslado y envío de sus bitácoras?**

Esto como guía principal para el desarrollo del proyecto del empaque, además de delimitarlo mediante la siguiente hipótesis propuesta: El empaque de la marca Panqa es eco responsable, además prolonga su vida útil posterior a su traslado seguro y envío de sus bitácoras, transmitiendo de manera efectiva la identidad de la marca a través de la gráfica aplicada al empaque. Esta será posteriormente corroborada con la presentación del prototipo final que incluya las mecánicas y gráfica complementaria, para ser presentado a las usuarias entrevistadas y puedan brindar su feedback sobre la experiencia que este posee.

## MARCO CONCEPTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, para el desarrollo del marco teórico se realizó el siguiente esquema con los ejes temáticos principales a describir.

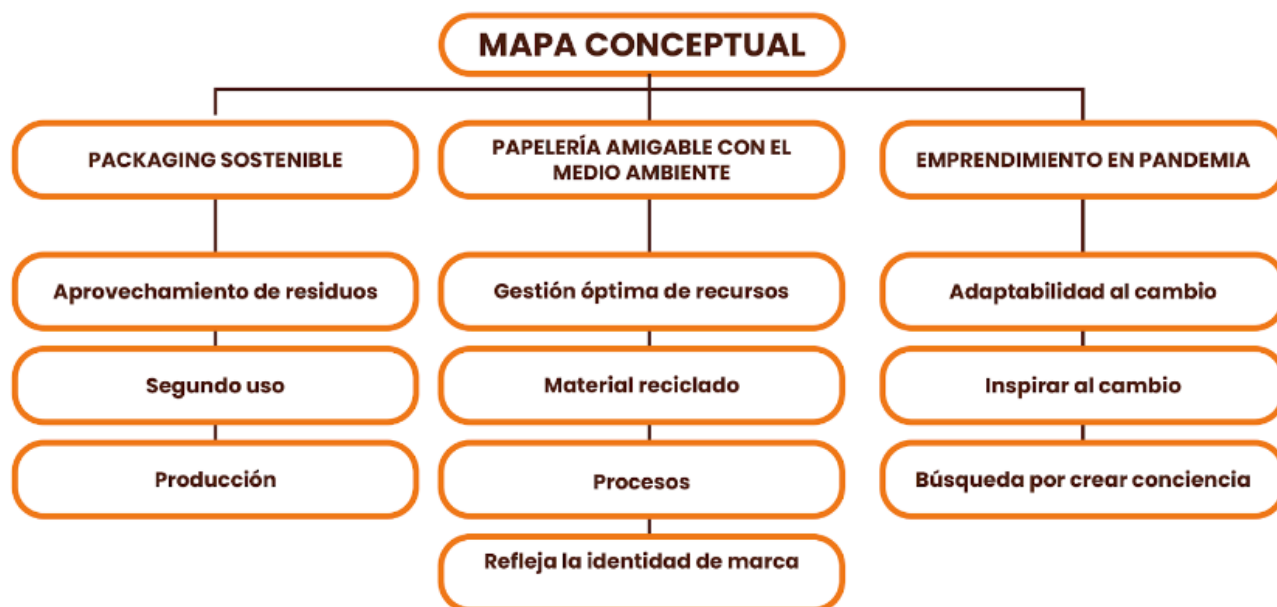


Figura 3.

Mapa conceptual

## ESTADO DEL ARTE

### *Nuestro viaje estratégico con IE University*

Basado en la innovación y el emprendimiento, Studio Banana ha desarrollado la identidad gráfica para este proyecto, donde en sus piezas que conforman el marketing académico buscan, al igual que Panqa, lograr un vínculo emocional con su usuario. Se destaca la importancia de empatizar y lograr comprenderlo para despertar interés en la suma como agentes de cambio para generar un impacto y resultar memorable en el imaginario colectivo. En esta ocasión desarrollan las piezas para aquellos nuevos ingresantes de la universidad, de los medios impresos que desarrollaron como folletos o cuadernillos. Crearon el paquete “Cuenta atrás” ( Figura 1) para involucrar en la experiencia a los usuarios estudiantes y

seres cercanos. Como Panqa, buscan inspirar a su audiencia, denotar aquellas emociones a través de la materialidad, lo práctico, atractivo y destacando lo visual de la marca.

### *Light gauze muffler zipangu color*

El diseño de esta propuesta destaca por el inusual formato para envolver la chalina, puesto a que son los mismos patrones de la prenda los que se visibilizan a través del calado del empaque. Evoca una experiencia única e invita al usuario a leerlo, además su formato similar al de un libro, genera curiosidad en sus consumidores. Se destaca que se busca generar el mismo efecto desde la propuesta de empaque, desde su formato hasta su tapa superior, lograr desde el exterior generar interés en los usuarios que conocen la marca como los nuevos.



**Figura 4.**  
La guía de la ciudad da inicio a la cuenta atrás - *Fuente:* Studio Banana



**Figura 5.**  
Light Gauze Muffler - *Fuente:* Zipangu Color

## **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Se aplica para el desarrollo de este trabajo, un orden lógico de investigación, en esta ocasión se aplica la metodología del Doble Diamante, la cual prepara, organiza, estructura y ejecuta desafíos de diseño. Como principal objetivo, prioriza un análisis completo del sentir del usuario para comprender sus necesidades, y así trabajar bajo esas condiciones el proyecto del empaque. En la primera fase, identificamos a nuestro cliente para conocer sus áreas de interés y panorama general. Se resume lo investigado e inicia la fase de propuestas e ideación para la hipótesis. Para concluir la investigación, se realiza la validación y se recopilan las opiniones de los usuarios respecto al prototipo, esto para posteriormente realizar las correcciones necesarias a la propuesta final de empaque.

La naturaleza de la investigación primaria busca recopilar la información necesaria mediante la preparación de una serie de entrevistas para conocer el cliente y sus pilares de marca. Se efectúa asimismo el primer acercamiento con las usuarias, las cuales por recomendación del cliente, destacaron por su constancia con la marca y pedidos frecuentes. A partir de este contexto, con la información obtenida, se propone la pregunta de investigación.

Continuando con la estructura de la metodología del doble diamante, se efectúa un análisis y resumen de lo aprendido en esta primera etapa. Se establecen en ese sentido el objetivo general y específicos a resolver. Finalmente, se ejecutan los prototipos y pruebas correspondientes, siempre teniendo en cuenta lo que necesita el usuario para tener una experiencia amena de la marca. Al realizar las validaciones, se pide a las usuarias

su apoyo una responder serie de preguntas sobre el mismo empaque, con sus comentarios se realizan posteriormente las correcciones correspondientes, realizando las pruebas de segundo uso, comprobando factores como resistencia y seguridad del producto.

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo, esto debido a la metodología aplicada del Doble Diamante cuya finalidad prioriza las necesidades y experiencia del consumidor. Estudiar sus puntos de vista para diseñar un producto que sea de su agrado y comodidad. Esta información es reafirmada por las validaciones las cuales se ejecutan en la recta final del proyecto. Se incentiva además la aplicación de esta metodología para el desarrollo de futuros proyectos de diseño, ya que al basarse en la experiencia de usuario contamos con una información verídica y directa por parte de clientes que conocen mejor que nadie la marca.

## **RESULTADOS**

El nuevo empaque de la marca Panqa es eco responsable, además prolonga su vida útil y es seguro para el traslado y envío de las bitácoras, transmitiendo de manera efectiva la identidad de Panqa a través de la gráfica aplicada al empaque. Las validaciones del empaque, se han ejecutado con las usuarias participantes del proyecto y con los fundadores de Panqa. Con esta nueva propuesta, no solo puede trasladar sus bitácoras, sino también libretas y otros materiales similares de manera segura. Su presentación permite que también este pueda ser utilizado como un regalo. A esto se le suma las nuevas funcionalidades y reuso del nuevo formato para comunicar su mensaje eco amigable y sustentable para generar impacto e inspirar a quienes los rodean.



La constante comunicación con los usuarios y clientes para definir los insights, fueron claves para el desarrollo tanto del concepto como del diseño final. Este inicio permitió que el desarrollo de moodboard y proceso creativo fuera ameno y bien encaminado. Algunos de los principales obstáculos fueron aspectos técnicos principalmente en cuanto al cierre del empaque; sin embargo, esto pudo ser resuelto investigando técnicas para las posibles soluciones. Tener la disponibilidad del producto fue de muchísima ayuda para la observación de los atributos como para las validaciones con las usuarias, además con su feedback se realizaron las correcciones necesarias para el prototipo final.

El empaque resultante es capaz de contener un máximo de 3 libretas A5 de 21a x 15l x 70h. Las piezas que componen el empaque son dos, la principal está armada en cartón microcorrugado de calibre 1 mm. Sus dimensiones de

armado son de 230a x 175l x 30h (mm) mientras que sus dimensiones de desplegado son de 672 x 294 mm. Cabe señalar que el nuevo diseño de empaque aprovecha mejor el espacio y las dimensiones del pliego de cartón al momento de la producción en comparación con su diseño inicial, según afirmación de los clientes.

La segunda pieza es un asa aditiva que funciona de complemento, no es necesaria para que el empaque primario contenga y transporte las libretas de manera exitosa; sin embargo, forma parte del concepto y soluciona el problema inicialmente mencionado de las bolsas de plástico que se utilizaban para cargar las libretas. La implementación de esta asa permite que puedan transportarse de manera sencilla y práctica. En cuanto a sus dimensiones desplegadas son de 660 x 94 mm en Liner grueso de 275 de gramaje, su formato permite que recorra y ajuste el empaque de manera adecuada.



**Figura 6.**  
Prototipo de empaque final - elaboración propia



**Figura 7.**  
Vista ¾ del empaque final - elaboración propia



**Figura 8.**  
Vista posterior del empaque final -  
elaboración propia



**Figura 9.**  
Vistas laterales del empaque final -  
elaboración propia



**Figura 10.**  
Segundo Uso - Maletín Creativo - elaboración propia



Figura 11.  
Segundo uso - Marco de Lettering - elaboración propia



Figura 11.  
Libretas Panqa con empaque final y segundo uso - elaboración propia



**Figura 12.**  
Implementación y uso del empaque en la feria Perú Independiente



**Figura 13.**  
Empaque final en exteriores - elaboración propia



**Figura 14.**  
Ergonomía del empaque - elaboración propia



**Figura 15.**  
Rotulados en la cara lateral - elaboración propia

## DISCUSIÓN

Las validación con la usuaria Karina Poliako-  
ff se hacen de manera presencial y desde  
un primer momento, expresó su asombro  
por la gráfica aplicada, puesto a que hasta  
este punto solo se había visualizado desde  
medios digitales. Tomó un par de segundos  
para completar la lectura de la parte posterior  
de empaque, mientras revisaba los lados del  
mismo se iba explicando sobre el proceso de  
serigrafiado y diseño. Al momento de abrir la  
caja esta se encontraba al revés; sin embargo,

no se considera este un problema puesto a  
que en esa orientación existe también texto  
que acompaña y puedes visualizar desde  
cualquier ángulo. Previo a la lectura de la  
gráfica interna, optó por retirar previamen-  
te las bitácoras para poder girar con facilidad  
el empaque. Para este proceso se llevó ya  
cortado el lettering que forma parte del  
segundo uso y así pueda apreciar la frase. Fue  
de una de las validaciones que surgió la idea  
de rediseñar su frase también.



**Figura 16.**

Entrevista de validación. Usuaria 1 Karina Poliako-  
ff  
Fragmento de video de la entrevista de Validación Usuaria 1



**Figura 17.**

Entrevista de validación. Usuaria 1 Karina Poliako-  
ff  
Fragmento de video de la entrevista de Validación Usuaria 1

Por otro lado, la Validación con la usuaria Claudia se realizó de manera personal y también a través de una entrevista vía zoom. Si bien esto se debió a temas de disponibilidad, no perjudicó el desarrollo del ppucroceso, por el contrario, las interacciones fueron amenas y con cámara para generar una mayor cercanía. Inicialmente, se identificó la duda de cómo abrir el empaque en la primera validación, mientras que en la segunda fue de manera más intuitiva. Destacó además

que rescataba la gráfica de Panqa presente en la propuesta de diseño, como el rediseño de las frases permite que esta sea mucho más reconocible desde el inicio. La usuaria aportó también con distintos comentarios por ejemplo sobre su formato al ser ahora más compacto, a su vez señaló en el primer prototipo los problemas de encaje en cuanto a la tapa superior. Estas presentaciones fueron solucionadas y corregidas en el prototipo final.



Figura 18.

Entrevista de validación. Usuaria 2 Claudia

Fragmento de video de la entrevista de Validación Usuaria 2

## CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos nos permiten comprobar nuestra hipótesis como verdadera, la relación con el segundo uso del empaque demuestra que los usuarios conectan realmente con la propuesta gráfica, el sentir de un espacio tranquilo. Comprendemos además que el empaque es una oportunidad de renovación para la marca, ya que permite

a través de su formato o estructura brindar una nueva lectura de sus pilares principales, visualizarlos y potenciar su negocio. En el caso de Panqa, permite reafirmar su mensaje, eco-responsable y sustentable que ahora son presentados con una lectura diferente, más cercana. Con la que es posible reducir, que como se menciona según Ecoembes (2021)

en su página web sobre economía circular y cómo reciclar, destaca precisamente, en consumir menos productos “de usar y tirar”, ya que generan muchos residuos.

Se destaca en este proceso una constante comunicación y disponibilidad de tiempo para el desarrollo del mismo, la importancia de ser partícipes de los primeros pasos permite generar un resultado que contempla las necesidades del cliente y proponer una solución creativa de impacto. Según Gonzales, C. (2021) en su investigación sobre economía circular, destaca cómo se puede generar mediante estos pequeños proyectos una reacción de las grandes empresas de la competencia, así incentivar a la sostenibilidad y tomando medidas para reducir el excesivo empleo de envases de plástico. La metodología Doble Diamante, se destacó por el orden

de sus fases, el cual permitió conocer de manera completa la perspectiva del usuario priorizando sus comentarios como propuestas y brindar soluciones en conjunto con el diseño.

La nueva propuesta de empaque tuvo un lanzamiento oficial en enero del 2022 mediante un En Vivo de las redes sociales del emprendimiento. Actualmente, este es utilizado y expuesto en diversas ferias en las que participan a nombre de Panqa donde el recibimiento ha sido adecuado y el crecimiento se ha dado de manera orgánica. Ahora en miras a futuras dinámicas que se puedan proponer basándonos en el nuevo empaque, con la finalidad de conectar con su público con la cercanía que tanto caracteriza al emprendimiento.



Figura 19.  
Segundo uso - Marco de Lettering - elaboración propia

## BIBLIOGRAFÍA

- Ecoembes (2021). Reducir, reutilizar y reciclar.  
<https://ecoembesdudasreciclaje.es/reducir-reutilizar-reciclar/>
- FSC, F. S. C. (2006). Forest Stewardship Council (FSC). FSC principles and criteria for forest stewardship.  
<https://www.fao.org/bioenergy/28178-0113cfa7c8acba716901b6cefedfe030.pdf>
- Gonzales, C. (2021). *Economía circular: La importancia del packaging*.  
[https://www.google.com/url?q=https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/61378/tfg\\_CarlosGonz%25C3%25AllezMontejo.pdf?sequence%3D4%26isAllowed%3Dy&sa=D&source=docs&ust=1648661013968240&usg=AOvVaw3nMFnI-OPE-hphlLXVmVzaw](https://www.google.com/url?q=https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/61378/tfg_CarlosGonz%25C3%25AllezMontejo.pdf?sequence%3D4%26isAllowed%3Dy&sa=D&source=docs&ust=1648661013968240&usg=AOvVaw3nMFnI-OPE-hphlLXVmVzaw)
- Gaznares, S. (2021). *Estudio de nuevas alternativas de Packaging sostenible para envases Take away*. Universitat Politècnica de catalunya.  
<https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/350119/memoria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- María, R. (2021). Nuestra historia. *Packaging Sustentable: Nueva línea de productos reciclados reciclables y biodegradables*. Universidad de San Andrés.  
<https://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/bitstream/10908/18621/1/%5bP%5d%20%5bW%5d%20M%20.%20Mar.%20Planas,%20Roc%C3%ADo%20Mar%C3%ADa.pdf>
- Martorell, J. (2019). 4 tendencias en packaging para 2025. REVISTA INFOPACK DIGITAL, 10.

## CARPETAS DE IMÁGENES

- León, J. (2021, diciembre) Lámina de proyecto.  
<https://drive.google.com/file/d/12cME3OH9iU3CNQnqWZvTHiuE4CDB9cJ0/view>
- León, J. (2021, setiembre) Registro de video del packaging inicial.  
<https://drive.google.com/file/d/1a7NH0CHAwkThd2PaigId4XwiHNfY-nlh/view>
- León, J. (2021, setiembre) Registro Validaciones Cliente, Usuaría 1 y Usuaría 2.  
<https://drive.google.com/drive/folders/1EVgdNymmh5EZcfl3SWdBKq5xO51SZL8>
- León, J. (2022, mayo) Carpeta de Figuras.  
[https://drive.google.com/drive/folders/1P7PWfv5WEj4K\\_GBOrw\\_U4S-CGoorEc3q](https://drive.google.com/drive/folders/1P7PWfv5WEj4K_GBOrw_U4S-CGoorEc3q)