ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA TOULOUSE LAUTREC

Turismo Sostenible en las Lomas de Lúcumo: fortaleciendo la gestión comunitaria para la conservación del ecosistema

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

PRESENTADA POR

Camila Fátima Veliz Córdova
DNI: 77144509, Perú

PROYECTO DE INNOVACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE BACHILLER EN COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL MULTIMEDIA

PRESENTADA POR

Belén Vergaray Cristóbal
DNI: 75413035, Perú

ASESOR

Jasmine Erika Mora Sifuentes
DNI: 42796130, Perú
ORCID: 0009-0007-4244-4610

JURADO

Arestegui Morales Jesus Antonio
Arias Sánchez José Antonio

Ariza Velasco Fabio

Lima, Octubre 2025

Proyecto Final Dupla 3 VERSI%C3%93N FINAL.docx

Desarrollo Educativo S.A. Instituto Toulouse Lautrec

Document Details

Submission ID
trn:oid:::11391:507723812

Submission Date
Oct 3, 2025, 10:28 PM GMT-5

Download Date
Oct 3, 2025, 11:52 PM GMT-5

File Name
Proyecto Final Dupla 3 VERSIÓN FINAL.docx

File Size
14.1 MB

60 Pages

13,033 Words

76,480 Characters

turnitin Page 1 of 67 - Cover Page Submission ID trn:oid:::11391:507723812

8% Overall Similarity

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

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text

Top Sources

4% Internet sources
1% Publications
7% Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

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

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

ÍNDICE DE CONTENIDO

I. Información general **5**

1.1 Título del Proyecto de Innovación 5

1.2 Resumen del Proyecto de Innovación 5

1.3 Contextualización del Proyecto de Innovación 6

II. Descripción de la innovación **7**

2.1 Planteamiento del Problema 7

2.2 Población beneficiaria 9

2.3 Objetivo(s) del proyecto 11

2.4 Marco referencial 11

2.5 Proceso creativo y experimentos 12

2.5.1 Información sobre el (los) usuario(s) 12

2.5.2 Información sobre el Mercado 20

2.5.3 Concepto y Propuesta de Valor 21

2.5.4 Modelo de Negocio 26

2.5.5 Resultados esperados 29

2.5.6 Prototipos desarrollados 30

2.5.7 Experimentos 39

2.5.8 Resumen Final del Proyecto de Innovación 48

III. Estimación de costos **50**

IV. Conclusiones y recomendaciones **51**

V. Referencias Bibliográficas **53**

VI. Anexos **54**

6.1 Informe de Turnitin 54

6.2 Entrevistas realizadas a comuneros de las Lomas de Lúcumo 55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ficha técnica propuesta 35

Tabla 2. Presupuesto referencial para la implementación del servicio turístico comunitario 49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Árbol de problemas del turismo educativo en Lomas de Lúcumo 6
Figura 2. Mapa de Actores vinculados al servicio turístico comunitario en Lomas de Lúcumo 8
Figura 3. Arquetipo de usuario: Elvira Viyen Reyes, comunera organizadora y gestora ambiental en Quebrada Verde 12
Figura 4. Customer Journey Map AS IS 13
Figura 5. Customer Journey Map AS IS del arquetipo comunal: recorrido emocional y operativo 14
Figura 6. Customer Journey Map TO BE del Arquetipo 15
Figura 7 Customer Journey Map TO BE del arquetipo comunal: recorrido emocional y operativo". 16
Figura 8. Identificación de puntos significativos en el Customer Jorney Map TO BE 17
Figura 9. Reto de diseño: Cultura de turismo responsable en Lomas de Lúcumo 21
Figura 10. Arco argumental de la experiencia del visitante y solución propuesta 22
Figura 11. Estado ideal de la experiencia turística y beneficios esperados 23
Figura 12. La propuesta de valor 24
Figura 13. Modelo de negocio del servicio turístico comunitario en Lomas de Lúcumo 26
Figura 14. Puntos de contacto del servicio turístico comunitario en Lomas de Lúcumo 29
Figura 15. Boceto a mano de la propuesta 30
Figura 16. Prototipo Guardianes de la Lomas de Lúcumo 31
Figura 17. Prototipo de Alta Definición del Servicio Mínimo Viable: interfaz inicial de la herramienta digital educativa 33
Figura 18. Secuencia narrativa del recorrido guiado por la herramienta digital educativa 34
Figura 19. Artefactos y recursos del servicio turístico comunitario en Lomas de Lúcumo 36
Figura 20. Puntos críticos del recorrido y soluciones operativas comunitarias 37
Figura 21. Equipo de Trabajo en trabajo de campo 38
Figura 22. Interrogantes base para la propuesta 39
Figura 23. Preguntas e interrogantes a resolver 39
Figura 24. Base para la elaboración de las hipótesis 40
Figura 25. Pasos metodológicos para el desarrollo de la propuesta. 41
Figura 26. Diseño de nivel bajo / medio de la propuesta 43
Figura 27. Evidencias de reuniones de validación de prototipos del diseño. 44

Figura 28. Blueprint del servicio: experiencia de retroalimentación comunitaria antes, durante y después del recorrido 46
Figura 29. Contribución del servicio al ODS 15.9: Vida de ecosistemas terrestres 47

I. Información general

1.1 Título del Proyecto de Innovación

Turismo sostenible en las Lomas de Lúcumo: fortaleciendo la gestión comunitaria para la conservación del ecosistema.

1.2 Resumen del Proyecto de Innovación

El proyecto de innovación *Turismo sostenible en las Lomas de Lúcumo: fortaleciendo la gestión comunitaria para la conservación del ecosistema* se sitúa dentro del área estratégica de Tecnología Ambiental Sostenible y la actividad económica relacionada con la Enseñanza. Su finalidad es aportar al tratamiento de la limitada articulación entre entidades, la informalidad legal del circuito turístico, la baja presencia de educación ambiental en los visitantes y la escasa visibilidad de los saberes locales. Los beneficiarios considerados son los comuneros de Quebrada Verde, jóvenes promotores turísticos, escolares en recorridos educativos, turistas nacionales y aliados institucionales como universidades, ONGs y la Municipalidad de Pachacámac.

Para su desarrollo, se implementó una metodología de resolución creativa de problemas, utilizando herramientas de Design Thinking con enfoque en el usuario y Lean Startup en lo relacionado a la visibilidad de los resultados. Ambas herramientas facilitan la colaboración y el pensamiento visual, mediante técnicas como la elaboración de arquetipos con la técnica persona, el mapa de actores para identificar el contexto y el mercado, el mapa de trayectoria para definir la dinámica de la propuesta, el canvas de propuesta de valor para consolidar el concepto innovador, y el canvas de modelo de negocio para evaluar la sostenibilidad de la iniciativa, entre otras que se detallan en el documento siguiente.

La solución propuesta consiste en una experiencia turística educativa guiada por comuneros, complementada con el diseño de una herramienta web denominada *Guardianes de las Lomas de Lúcumo*. Esta plataforma digital integra narrativa territorial, fichas informativas de los lugares, geolocalización y una guía virtual inspirada en la vizcacha. Se trata de un servicio educativo digital con enfoque ecológico, orientado a promover la conservación del ecosistema, fortalecer la identidad local y generar beneficios sociales, ambientales y económicos para la comunidad.

Se concluye que la solución propuesta es viable en términos técnicos, culturales y sociales; refuerza el papel de los comuneros como intérpretes del paisaje y mejora la

experiencia del visitante. Se recomienda formalizar el servicio, optimizar la herramienta web con nuevas funcionalidades, consolidar una mesa de articulación territorial y documentar futuras iteraciones que permitan escalar el servicio hacia otras zonas rurales.

1.3 Contextualización del Proyecto de Innovación

Las Lomas de Lúcumo, pertenecientes a Pachacámac (distrito de Lima), representa un ecosistema frágil y de alto valor ecológico, cultural y turístico pero que enfrenta desafíos como la presión urbana, la informalidad en el uso del territorio y la limitada articulación institucional. En este contexto, el presente proyecto de innovación busca fortalecer la experiencia del visitante mediante una propuesta educativa y tecnológica con participación comunal y que promueva la conservación. La iniciativa se sustenta en visitas de campo, entrevistas con comuneros y validación participativa, lo que permite diseñar una herramienta digital educativa con narrativa territorial y una guía virtual inspirada en la vizcacha, especie emblemática de la zona. El proyecto se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, especialmente el ODS 15.9.

La comunidad de Quebrada Verde, con el circuito turístico, está integrando la biodiversidad a la gestión local: los senderos, las reglas de visita y la defensa contra invasiones responden a esta meta, y plantea una solución viable, dejando abierta la posibilidad de evolución futura.

Desde hace más de 18 años, la comunidad ha impulsado iniciativas de turismo vivencial, guiado ecológico y educación ambiental, lideradas por asociaciones como la Asociación Circuito Ecoturístico Lomas de Lúcumo (ACELL). Sin embargo, estas experiencias enfrentan múltiples desafíos estructurales: informalidad legal del circuito, escasa promoción institucional, presión urbana sobre el ecosistema, falta de infraestructura básica y limitada articulación con actores externos.

En este contexto, el proyecto plantea el diseño y validación de una experiencia turística educativa, articulada con una herramienta digital, denominada “Guardianes de las Lomas de Lúcumo”, que ofrece una plataforma web con narrativa territorial, geolocalización y recomendaciones para el visitante.

Si bien no se pretende resolver todos los problemas estructurales, el diseño a desarrollar permitirá activar el circuito en días de baja afluencia, visibilizar saberes locales y sentar las bases para una articulación territorial más sólida.

II. Descripción de la innovación

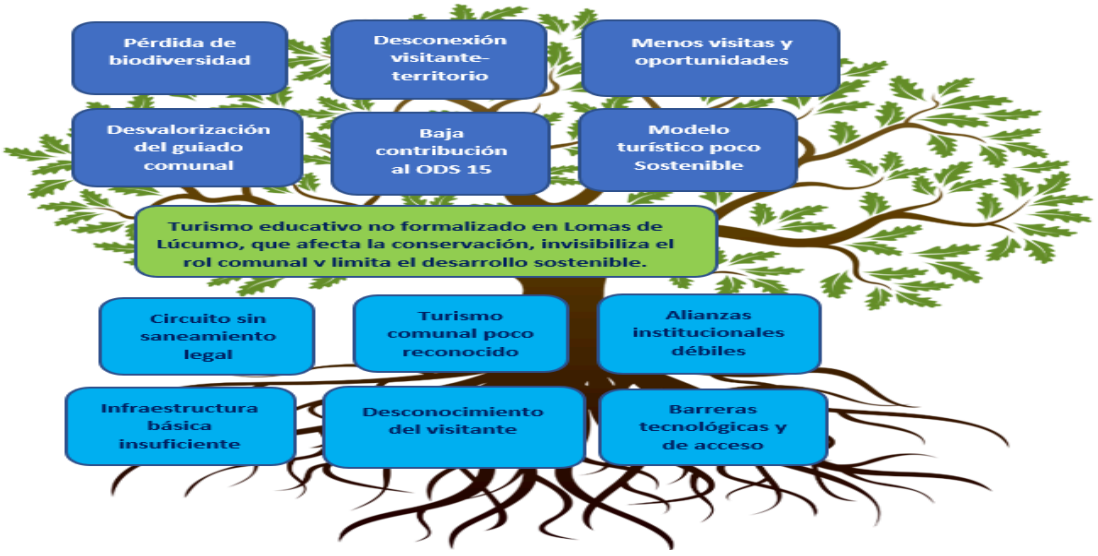
1.1 Planteamiento del Problema

Las Lomas de Lúcumo enfrentan una creciente presión ecológica debido al incremento de visitantes que desconocen las rutas establecidas, la señalética instalada y el valor cultural del territorio. Esta situación genera impactos negativos en la flora, fauna y en la experiencia comunitaria, afectando la sostenibilidad del circuito turístico.

A pesar de los esfuerzos locales, persiste una brecha en la comunicación efectiva con los visitantes, especialmente en lo que respecta a la orientación, el respeto por el ecosistema y la apropiación del relato territorial. En este contexto, se identifica la necesidad de mejorar la experiencia del visitante y crear conciencia del cuidado y amor por la naturaleza y protección de las reservas naturales, lo cual se facilitará con el uso de una herramienta educativa que articule tecnología, narrativa local y enfoque ecológico basado en la sapiencia de los propios comuneros.

Al respecto de lo señalado, se presenta en la siguiente figura, el árbol de problemas que sintetiza las causas estructurales, el problema central y las consecuencias visibles del turismo educativo no formalizado en Lomas de Lúcumo.

Figura 1. Árbol de problemas del turismo educativo en Lomas de Lúcumo



Fuente: Elaboración propia

Entre los principales desafíos del entorno al proyecto se identifican:

- Invisibilidad institucional, que impide el reconocimiento formal de las iniciativas comunales y limita el acceso a fondos públicos.
- Informalidad legal del circuito turístico, que dificulta la inversión en infraestructura básica y la articulación con operadores formales.
- Presión urbana y ambiental, que amenaza la biodiversidad y genera conflictos de uso del suelo.
- Desarticulación interinstitucional, que fragmenta los esfuerzos entre comunidad, gobierno nacional, local, regional, universidades y ONGs.
- Limitada capacidad instalada, que requiere formación técnica, herramientas digitales y espacios de aprendizaje para fortalecer el servicio.

Estas condiciones generan consecuencias como la degradación del ecosistema, la pérdida de oportunidades económicas para los comuneros, la invisibilización de saberes locales y la desconexión entre visitantes y territorio.

Además, esta situación representa una baja contribución al ODS 15.9: Vida de ecosistemas terrestres, ya que no existen mecanismos formales que promuevan la protección, restauración y uso sostenible del ecosistema de lomas costeras. La falta de planificación territorial, de gobernanza ambiental y de herramientas educativas limita el potencial del circuito como espacio de conservación activa. El proyecto busca revertir esta brecha mediante una propuesta que fortalezca el rol comunal, promueva el respeto por la biodiversidad y articule el turismo educativo con los principios del ODS 15.9 en el ámbito local.

Es importante señalar que el proyecto no pretende resolver todos estos problemas estructurales, pero sí plantea una solución parcial y viable mediante el diseño y validación de una herramienta digital, denominada “Guardianes de las Lomas de Lúcumo” que facilitará el desarrollo de una experiencia turística educativa, articulada con una herramienta digital. Esta fase inicial permite activar el circuito, fortalecer el rol de los comuneros como orientadores del paisaje y generar aprendizajes replicables para futuras iteraciones, en un horizonte menor a un año.

1.2 Población beneficiaria

La población beneficiaria del proyecto se compone de actores locales, visitantes y aliados institucionales que se vinculan directa o indirectamente con el servicio turístico comunitario en las Lomas de Lúcumo. Estos actores han sido categorizados en tres niveles según su grado de involucramiento, influencia y relación con el ecosistema. Esta clasificación se presenta en la siguiente figura.

Figura 2. Mapa de Actores vinculados al servicio turístico comunitario en Lomas de Lúcumo



Fuente: Elaboración propia

a) Actores centrales (beneficiarios directos)

- **Comuneros/as y orientadores locales:** Son los principales gestores del circuito turístico. Fortalecen su rol como guardianes del ecosistema, acceden a

formación técnica y participan activamente en el diseño del recorrido guiado y en la validación de la herramienta digital.

- **Jóvenes de Quebrada Verde:** Se integran como promotores turísticos, articulando sus actividades entre los recorridos, el uso de la herramienta digital y la participación en eventos comunitarios. Representan el relevo generacional del modelo de turismo vivencial.
- **Emprendedores locales:** Se benefician del incremento de visitantes y de la visibilidad del circuito, participando en actividades complementarias como ferias, talleres y servicios asociados al turismo responsable.

b) Actores directos (beneficiarios funcionales)

- **Visitantes nacionales y extranjeros:** Acceden a una experiencia educativa, segura y emocionalmente conectada con el paisaje, fortaleciendo su conciencia ambiental y su vínculo con el territorio.
- **Líderes comunitarios y asociaciones de base:** Participan en la organización de actividades turísticas, en la gestión del circuito y en la articulación con actores externos.

c) Actores indirectos (beneficiarios estratégicos)

- **Municipalidad de Pachacámac:** Mejora su articulación con la comunidad, posiciona el distrito como destino ecológico y puede incorporar el modelo en sus planes de desarrollo local.
- **Universidades y ONGs ambientales:** Encuentran en el proyecto una referencia para iniciativas de conservación, educación ambiental y diseño participativo, con posibilidad de réplica o mejora.
- **Entidades públicas como MINCETUR y SERFOR:** Aunque no participan directamente en esta etapa del proyecto, tienen capacidad de influir en la visibilidad, formalización y sostenibilidad del circuito turístico comunitario.

Es importante señalar que esta fase del proyecto se centra en la validación de la herramienta digital. No obstante, se deja abierta la posibilidad de futuras iteraciones que integren componentes presenciales, educativos o tecnológicos, orientados a mejorar la experiencia de visita y fortalecer el vínculo entre comunidad, territorio y visitante.

1.3 Objetivo(s) del proyecto

Objetivo general

Diseñar y validar una experiencia turística educativa en las Lomas de Lúcumo, denominada “Guardianes de las Lomas de Lúcumo”, la cual estará articulada con herramientas digitales que fortalezcan el rol de los comuneros como orientadores del paisaje y promueva la apropiación territorial del visitante en un horizonte menor a un año.

Objetivos específicos:

- Diseñar y validar una herramienta digital, denominada “Guardianes de las Lomas de Lúcumo” para visitantes de las Lomas de Lúcumo, que integre narrativa territorial y una guía virtual inspirada en la vizcacha como ícono de la zona, con el fin de fortalecer la experiencia turística, promover el respeto por las rutas establecidas y contribuir a la conservación del ecosistema, en articulación con los comuneros y actores locales.
- Crear conciencia y empatía entre los actores de las Lomas de Lúcumo sobre la protección del medio ambiente y su compromiso para el logro de los objetivos de la zona.
- Proyectar el desarrollo de una herramienta digital educativa con navegación básica, mapa interactivo y fichas de lugares, alineada al prototipo funcional existente y que permita establecer condiciones de mejora para futuras iteraciones del servicio turístico comunitario.

1.4 Marco referencial

El presente marco referencial reúne los conceptos clave que sustentan el diseño del proyecto “Guardianes de las Lomas de Lúcumo”. Estos enfoques permiten comprender cómo el turismo comunitario, la innovación social y la conservación ecológica se articulan para fortalecer la gestión local y mejorar la experiencia del visitante. Además, se incluyen referencias normativas y metodológicas que orientan el desarrollo de soluciones sostenibles, educativas y tecnológicas en contextos rurales como Quebrada Verde.

En ese sentido, se desarrollan a continuación los principales conceptos que sustentan la propuesta de innovación, los cuales permiten comprender el enfoque metodológico, territorial y comunitario del proyecto.

Turismo comunitario y vivencial:

Promueve la participación activa de las comunidades en la gestión del turismo, reconociendo sus saberes, prácticas culturales y vínculos con el paisaje. Según Quispe y Agramonte (2025), permite la revalorización de identidades locales y la generación de ingresos sostenibles sin comprometer los ecosistemas.

Innovación social y diseño de servicios:

El diseño participativo permite construir soluciones contextualizadas, viables y culturalmente pertinentes. Seminario-Córdova et al. (2023) destacan que los prototipos deben ser iterativos, escalables y adaptados al entorno.

Conservación de ecosistemas y gestión territorial:

SERNANP y WCS (2020) señalan que la gestión comunitaria de áreas naturales puede ser más efectiva cuando se combina con educación ambiental y monitoreo participativo.

Casos comparativos en Lima rural:

Experiencias como Lomas de Paraíso y Mangomarca evidencian que la articulación entre comunidad, municipalidad y universidades permite consolidar circuitos turísticos sostenibles.

Marco normativo:

El proyecto se vincula con iniciativas como Turismo Emprende, ProCompite y el Plan Nacional de Turismo Sostenible, sin depender de ellas en esta fase del diseño.

Herramientas de diseño y análisis:

Se emplearon recursos como el mapa de actores, el lienzo canvas y el customer journey map para definir el servicio y sus componentes. Estas herramientas permitieron identificar necesidades, oportunidades y puntos de contacto clave entre los usuarios y el ecosistema.

1.5 Proceso creativo y experimentos

1.5.1 Información sobre el (los) usuario(s)

El diseño de la experiencia turística se desarrolló mediante un proceso creativo iterativo, basado en entrevistas, observación territorial, análisis de perfiles de usuario y validación de prototipos. La propuesta se construyó respetando la identidad cultural y ecológica del territorio, y tomando como base los saberes locales de los comuneros de Quebrada Verde.

En ese sentido, la metodología empleada permitió identificar a los usuarios principales y secundarios del servicio, así como sus motivaciones, necesidades y expectativas. Este enfoque se consolidó mediante la técnica de arquetipo, como se presenta en la siguiente ilustración, donde se perfila a Elvira Viyen Reyes, comunera organizadora, como representante simbólica del usuario central. Su rol como gestora ambiental, educadora territorial y defensora del ecosistema refleja los valores que sustentan el diseño del servicio.

Figura 3. Arquetipo de usuario: Elvira Viyen Reyes, comunera organizadora y gestora ambiental en Quebrada Verde



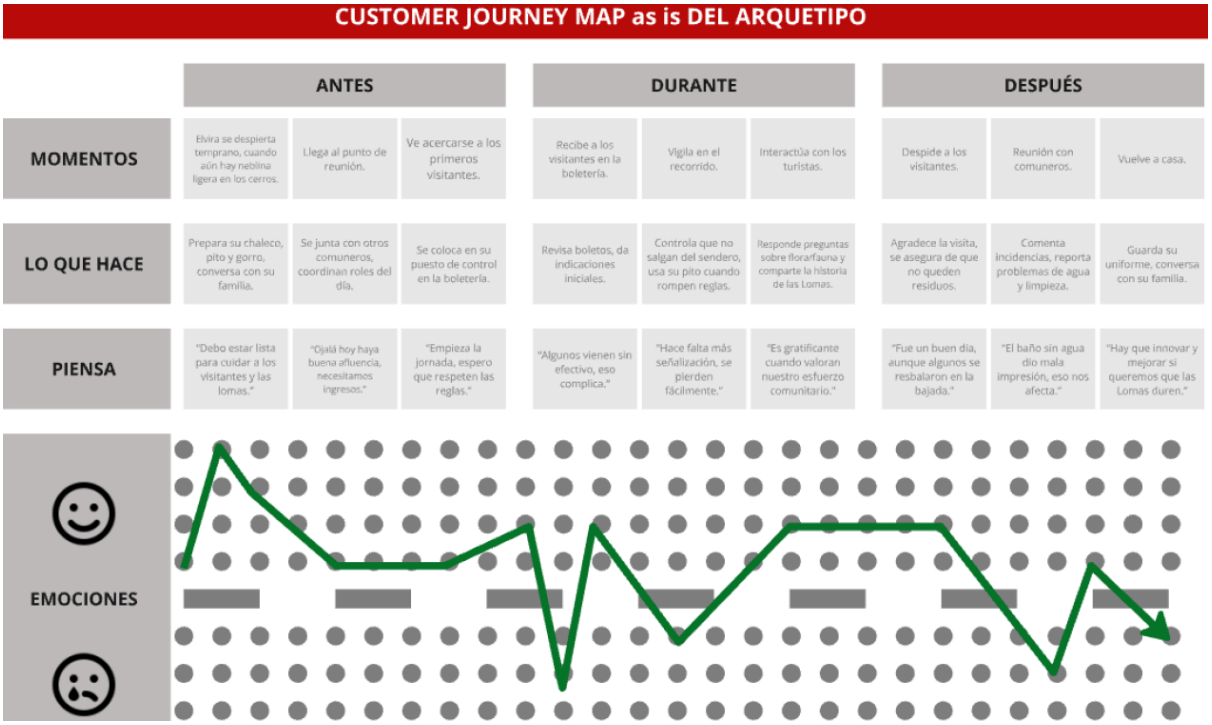
Fuente: Elaboración propia en base a entrevistas participativas (2025).

Con base en el arquetipo **Elvira Viyen Reyes** y con el objetivo de comprender la experiencia actual del visitante en las Lomas de Lúcumo, se elaboró un **Customer**

Journey Map AS IS, que representa el estado actual del servicio turístico comunitario. Este mapa permite identificar los momentos clave del recorrido, los puntos de contacto con los orientadores comunales, así como las emociones, necesidades y dificultades que enfrentan los usuarios durante su visita.

En concordancia con lo anteriormente señalado, la siguiente ilustración muestra cómo el visitante interactúa con el entorno, desde la planificación de la visita hasta el retorno, evidenciando oportunidades de mejora en aspectos como la señalética, la orientación y el acceso a información educativa.

Figura 4. Customer Journey Map AS IS

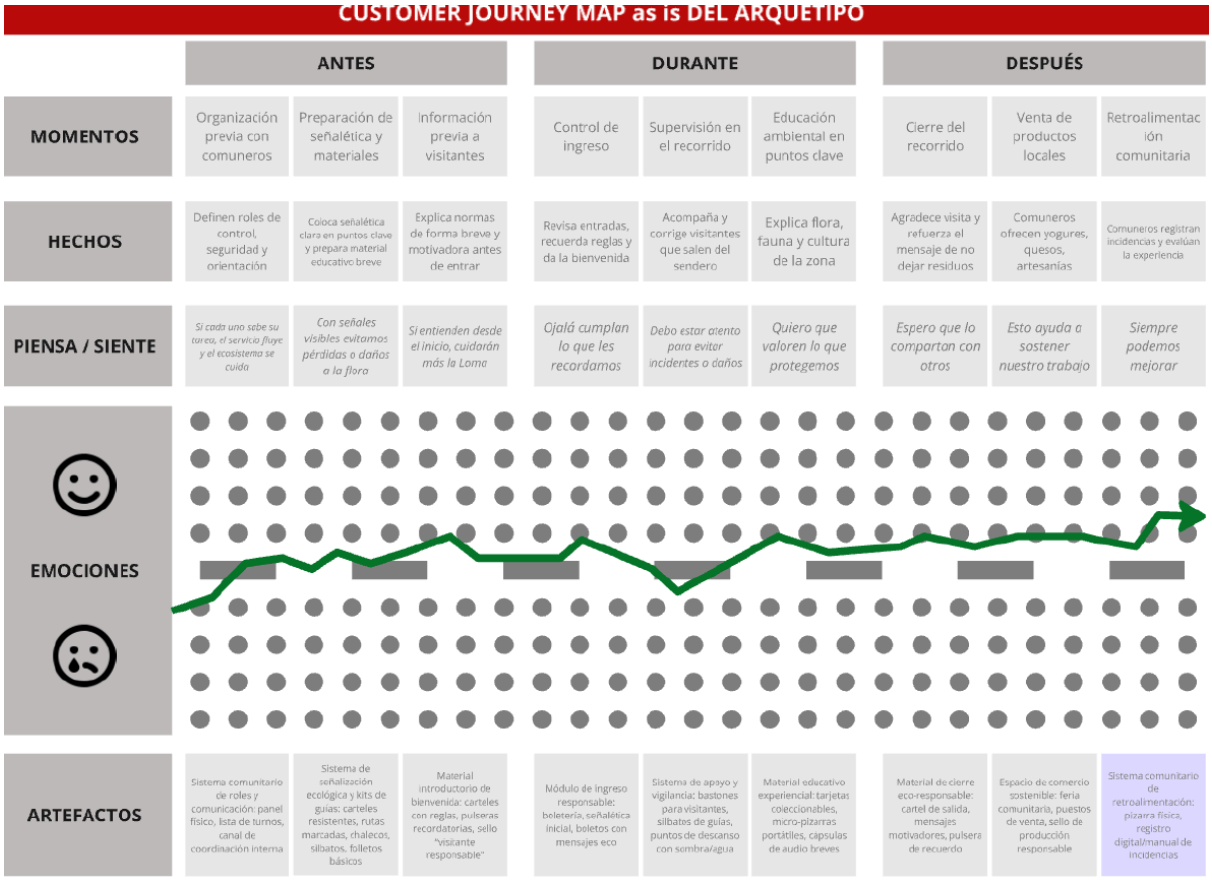


Fuente: Elaboración propia.

Bajo este estudio inicial, se desarrolló una versión ampliada del Customer Journey Map AS IS del arquetipo comunal, que describe la experiencia actual del visitante en las Lomas de Lúcumo desde una perspectiva emocional, operativa y participativa. Se identifican y analizan las fases esenciales del proceso, comprendidas en los momentos anteriores, simultáneos y posteriores al recorrido, los hechos observables, los pensamientos y emociones del visitante, y los artefactos utilizados por los comuneros. La inclusión de una línea emocional permite visualizar cómo varía el estado afectivo

del usuario a lo largo del recorrido, reforzando la importancia de diseñar experiencias que conecten emocionalmente con el territorio. Esta herramienta es clave para validar la propuesta desde una perspectiva integral, educativa y vivencial. A continuación, se muestra la versión ampliada en mención:

Figura 5. Customer Journey Map AS IS del arquetipo comunal: recorrido emocional y operativo

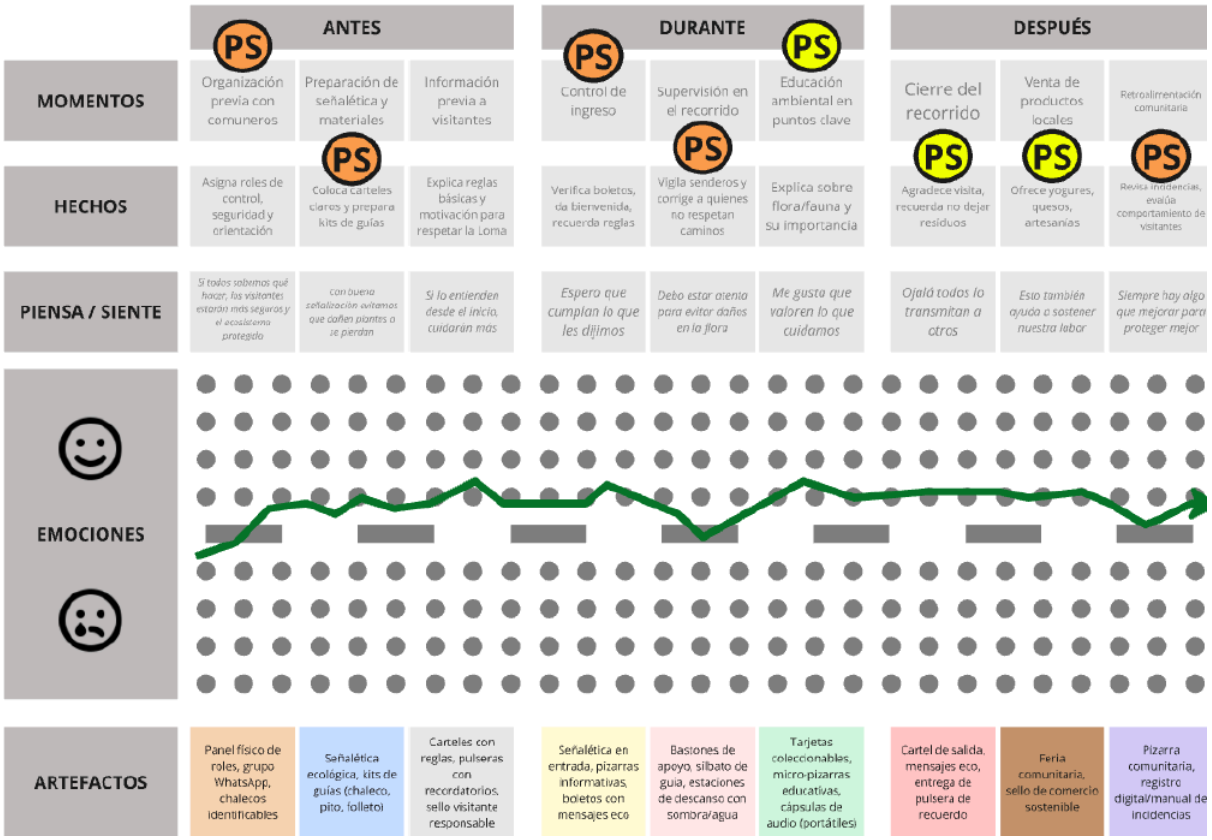


Fuente: Elaboración propia.

En contraste a lo descrito anteriormente, se presenta el **Customer Journey Map TO BE**, que proyecta la experiencia futura del visitante, la implementación de la propuesta de innovación. Este mapa incorpora mejoras como el uso de la herramienta digital educativa, la guía virtual inspirada en la vizcacha, y una narrativa territorial más estructurada, que enriquecen la experiencia y fortalecen el vínculo emocional con el ecosistema.

En el siguiente esquema, se ilustra cómo se espera que el visitante interactúe con el servicio en su versión mejorada, destacando una experiencia más informada, participativa y conectada con los valores de conservación y educación ambiental.

Figura 6. Customer Journey Map TO BE del Arquetipo

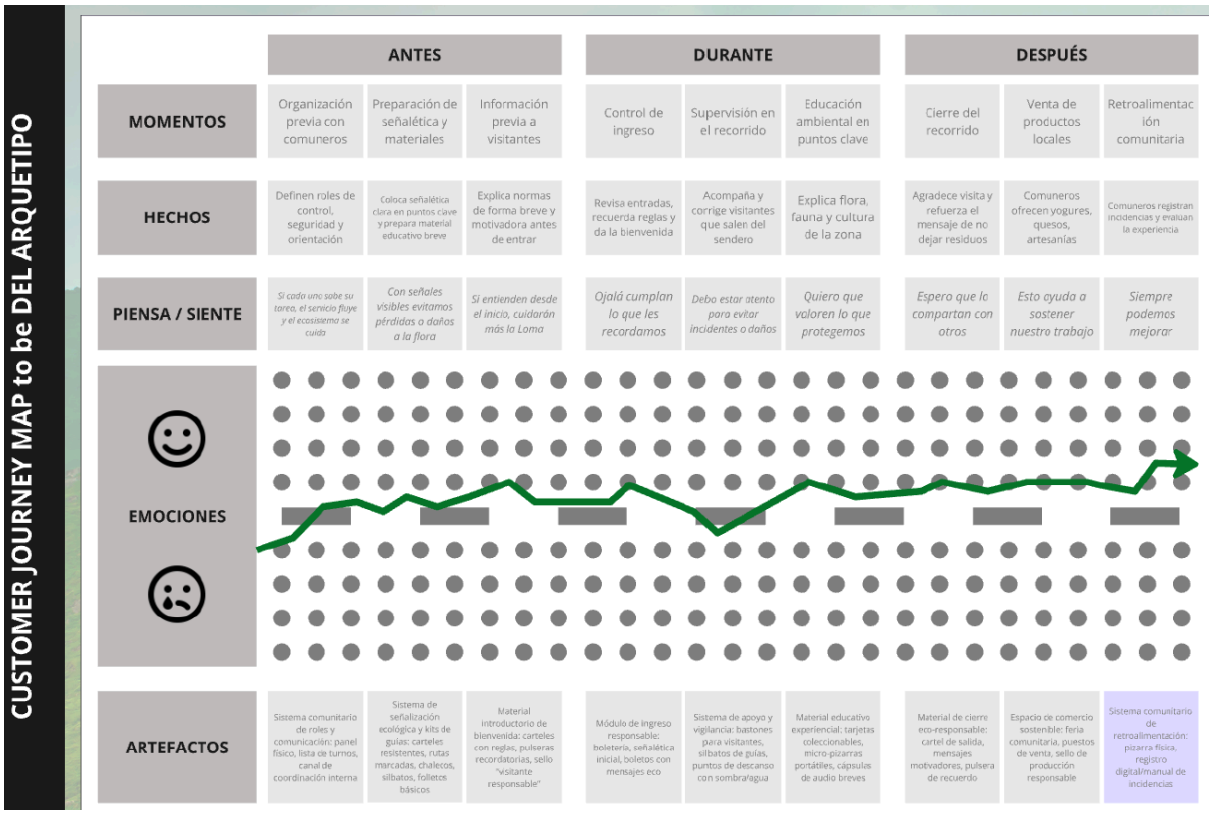


Fuente: Elaboración propia en base a entrevistas participativas (2025).

En dicho contexto, esta comparación entre el estado actual y el estado proyectado permite visualizar con claridad el impacto potencial de la propuesta, orientando el diseño hacia una experiencia turística sostenible, educativa y centrada en el usuario.

Con relación a lo señalado, hemos realizado una versión ampliada del Customer Journey Map TO BE del arquetipo comunal. Este recorrido incorpora no solo los momentos clave de interacción, sino también los hechos observables, los pensamientos y emociones del visitante, y los artefactos utilizados en cada fase. La inclusión de una línea emocional permite visualizar cómo varía el estado afectivo del usuario a lo largo del recorrido, reforzando la importancia de diseñar experiencias que conecten emocionalmente con el territorio. Esta herramienta es clave para validar la propuesta desde una perspectiva integral, educativa y vivencial, según se ilustra a continuación:

Figura 7 Customer Journey Map TO BE del arquetipo comunal: recorrido emocional y operativo".



Fuente: Elaboración propia.

Culminado el análisis anterior, procedimos a elaborar una versión ampliada y estratégica del Customer Journey Map TO BE del arquetipo comunal. Este recorrido proyectado incorpora elementos físicos y digitales que enriquecen la experiencia del visitante, como señalética ecológica, códigos QR, pulseras de control, tarjetas coleccionables y mensajes motivacionales. Además, integra prácticas comunitarias como la retroalimentación participativa, la supervisión activa y la venta de productos locales. Esta propuesta busca transformar el recorrido turístico en una experiencia educativa, emocional y sostenible, articulada desde la voz de la comunidad y se muestra en el esquema siguiente:

Figura 8. Identificación de puntos significativos en el Customer Jorney Map TO BE



Fuente: Elaboración propia en base a entrevistas participativas (2025).

En otro contexto del análisis y como parte del proceso de diseño centrado en el usuario, se realizó una caracterización detallada de los actores involucrados en el servicio turístico comunitario de las Lomas de Lúcumo. Esta caracterización permitió identificar los perfiles principales y secundarios de los usuarios, sus motivaciones, necesidades y expectativas frente a la experiencia turística propuesta.

Este trabajo se realizó a través de entrevistas participativas, observación territorial y validación en campo, se recogieron hallazgos clave que orientan el diseño del servicio hacia una propuesta educativa, vivencial y tecnológica, articulada desde la voz comunal.

A continuación, se presenta la clasificación de usuarios, los principales hallazgos del proceso de investigación y los insights estratégicos que sustentan la propuesta de valor del proyecto.

a) **Usuarios principales:**
   - **Comuneros y orientadores locales:** Actores clave en la gestión del circuito, responsables del guiado humano, la educación ambiental y la protección del ecosistema.
   - **Jóvenes de Quebrada Verde:** Promotores turísticos en formación, articulan sus actividades entre el recorrido físico, el uso de la herramienta digital y la participación comunitaria.
   - **Emprendedores y asociaciones de base:** Participan en la oferta complementaria del servicio, fortaleciendo la economía local y la interacción con los visitantes.

b) **Usuarios secundarios:**
   - Visitantes escolares, familias y turistas nacionales/extranjeros: Acceden a una experiencia educativa, segura y emocionalmente conectada con el paisaje, valorando el guiado humano y la narrativa territorial.

c) **Hallazgos clave:**
   - El guiado humano genera una conexión emocional profunda y fortalece el aprendizaje ambiental.
   - Los visitantes son ciudadanos digitales que utilizan dispositivos móviles para pagos, navegación y consulta de información sobre el recorrido.
   - La afluencia turística se concentra en fines de semana; los días hábiles presentan alto potencial de activación mediante visitas escolares y talleres temáticos.
   - La informalidad legal del circuito limita el acceso a fondos públicos y la promoción institucional.
   - Las mujeres comuneras cumplen roles clave en la orientación de recorridos y en la educación ambiental, siendo referentes de liderazgo comunitario.

d) **Insights estratégicos:**
   - El servicio debe diseñarse con participación local, reconociendo los saberes y prácticas de la comunidad.
   - La experiencia turística debe integrar componentes educativos, vivenciales y tecnológicos, articulados desde la voz comunal.

- La articulación institucional es deseable para futuras fases, pero no forma parte del alcance operativo de esta etapa del diseño.

1.5.2 Información sobre el Mercado

El servicio turístico comunitario propuesto, articulado mediante una solución tecnológica educativa, se inserta en un mercado en expansión, caracterizado por una demanda creciente de experiencias auténticas, sostenibles y formativas. Este tipo de turismo ha cobrado especial relevancia en zonas rurales cercanas a Lima Metropolitana —como Pachacámac, Cieneguilla y Antioquía— donde los visitantes buscan contacto directo con la naturaleza y las comunidades, pero también requieren acceso a información digital y herramientas tecnológicas que complementen su experiencia.

a) Tendencias identificadas:

- **Turismo de cercanía:** La pandemia del 2020 y el estrés urbano han impulsado el interés por destinos naturales accesibles desde la ciudad, con énfasis en espacios abiertos y recorridos breves.
- **Preferencia por experiencias personalizadas:** Los visitantes valoran el guiado humano, la narrativa local y el aprendizaje ambiental como componentes diferenciadores.
- **Interés en sostenibilidad:** Existe mayor conciencia sobre el impacto ecológico del turismo y una preferencia por servicios que promuevan la conservación activa.
- **Uso de herramientas digitales:** Se espera contar con soluciones tecnológicas que faciliten el guiado, la interpretación del territorio y la conexión con la identidad local.

b) Barreras actuales:

- Escasa promoción institucional del circuito de Lomas de Lúcumo, lo que limita su visibilidad frente a otros destinos rurales.
- Informalidad legal del servicio turístico, que restringe el acceso a fondos públicos, la inversión en infraestructura y el reconocimiento oficial.
- Déficit de infraestructura básica, como servicios higiénicos, señalética y accesos adecuados, que afecta la experiencia del visitante.

- Débil articulación con operadores turísticos y plataformas digitales, lo que reduce el alcance comercial y la sostenibilidad del modelo.

c) Oportunidades estratégicas:

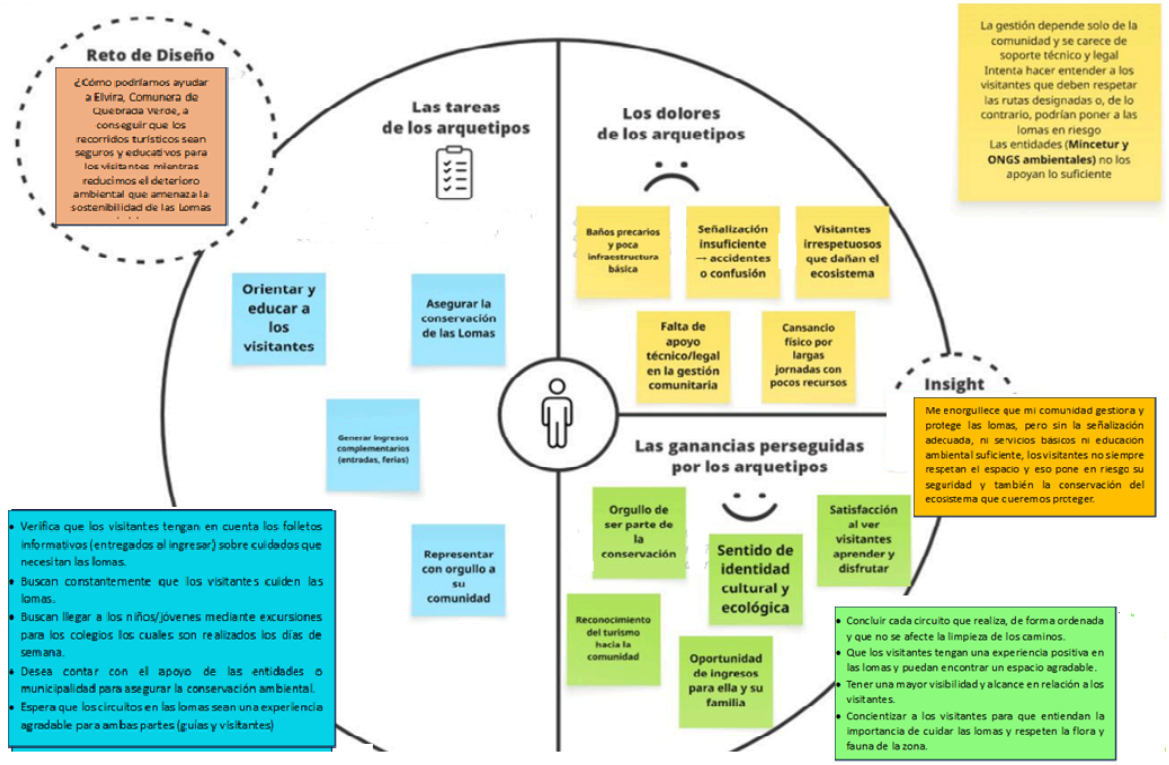
- Posicionamiento como destino ecológico y educativo, dentro del circuito de turismo rural metropolitano, con enfoque en conservación y aprendizaje.
- Alianzas con universidades, ONGs y municipalidades, que pueden fortalecer la oferta, la visibilidad y la validación técnica del servicio.
- Activación del turismo en días de semana, mediante experiencias escolares, talleres vivenciales y recorridos temáticos que diversifiquen la demanda.
- Desarrollo de una narrativa territorial, que conecte al visitante con el ecosistema, la historia comunal y los saberes locales, fortaleciendo el vínculo emocional y educativo.

El diseño del servicio busca responder a estas condiciones del mercado mediante una propuesta viable, participativa y articulada, que permita a la comunidad posicionarse como referente de turismo responsable en Lima Metropolitana, con capacidad de escalar y adaptarse a nuevas demandas.

1.5.3 Concepto y Propuesta de Valor

La propuesta de valor del servicio turístico comunitario se construye a partir de los desafíos identificados en el diseño centrado en el usuario, como se presenta en las siguientes ilustraciones, donde se sintetizan las tareas, dolores, aspiraciones e insights del arquetipo comunal en relación con el turismo responsable en áreas naturales. Con relación a lo señalado en la siguiente imagen se observa el reto del diseño planteado por nuestro equipo de trabajo:

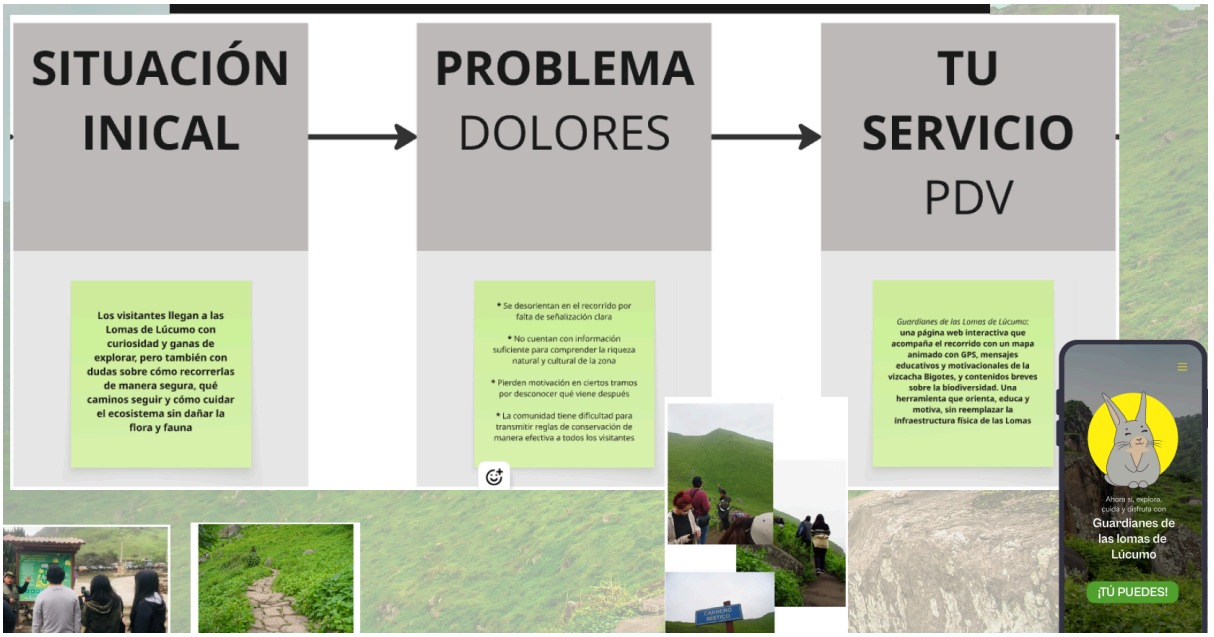
Figura 9. Reto de diseño: Cultura de turismo responsable en Lomas de Lúcumo



Fuente: Elaboración propia en base a entrevistas participativas y validación de usuarios (2025).

Asimismo, dentro del concepto y propuesta de valor, hemos desarrollado **el arco argumental de la experiencia del visitante en las Lomas de Lúcumo**, estructurado en tres momentos clave: situación inicial, dolores o problemas, y solución propuesta. Este enfoque narrativo permite comprender cómo los visitantes llegan con entusiasmo, pero enfrentan barreras como la falta de señalización, desconocimiento del ecosistema y desorientación en el recorrido. Frente a estos desafíos, se plantea el diseño del servicio "Guardianes de las Lomas de Lúcumo", una plataforma web progresiva que acompaña al visitante con geolocalización, mapa interactivo, reseñas sobre biodiversidad y recomendaciones de seguridad. Esta narrativa refuerza el valor educativo, ecológico y emocional del servicio, conectando tecnología, territorio y comunidad en una experiencia turística responsable y se muestra en la siguiente ilustración:

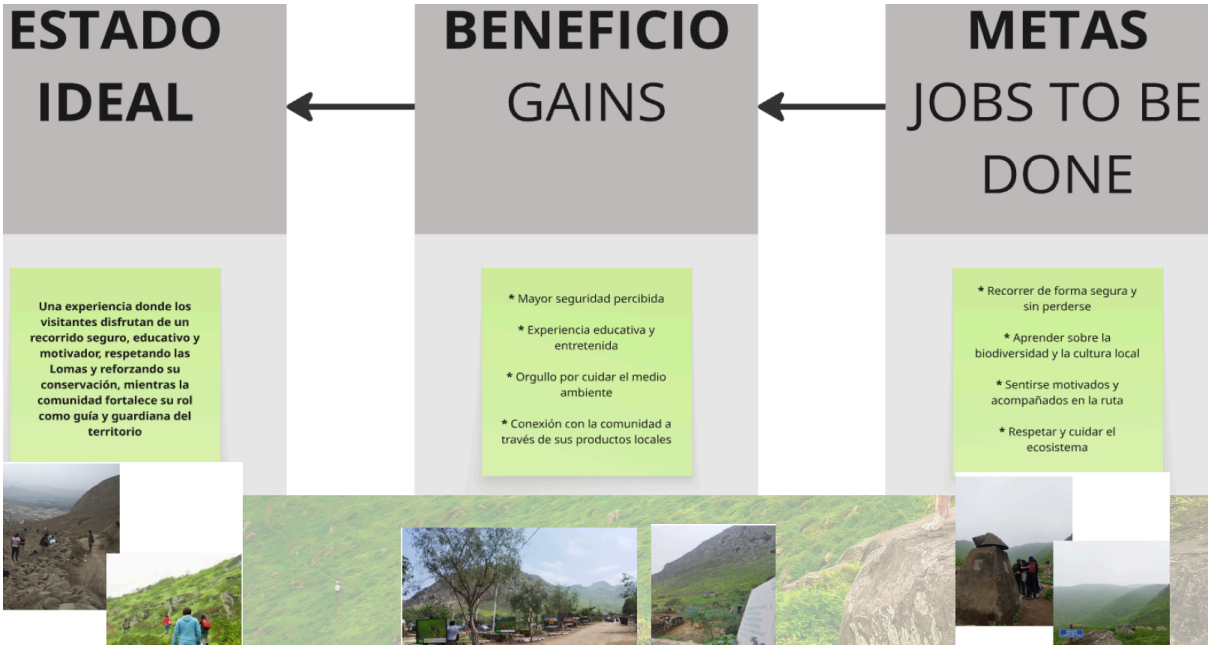
Figura 10. Arco argumental de la experiencia del visitante y solución propuesta



Fuente: Elaboración propia.

En el marco del análisis realizado, se desarrolló el estado ideal de la experiencia turística en las Lomas de Lúcumo, proyectado desde la perspectiva del visitante. Este escenario contempla un recorrido seguro, educativo y emocionalmente conectado con el territorio, donde los comuneros fortalecen su rol como guías y guardianes del ecosistema. Se identifican beneficios clave como mayor seguridad percibida, aprendizaje ambiental, orgullo por cuidar el entorno y conexión con la comunidad a través de sus productos locales. Asimismo, se detallan las metas que los visitantes buscan cumplir: recorrer sin perderse, aprender sobre biodiversidad y cultura, sentirse acompañados y respetar el ecosistema. Esta visión refuerza la propuesta de valor del servicio y orienta el diseño hacia una experiencia sostenible y significativa, según se muestra en la siguiente imagen:

Figura 11. Estado ideal de la experiencia turística y beneficios esperados



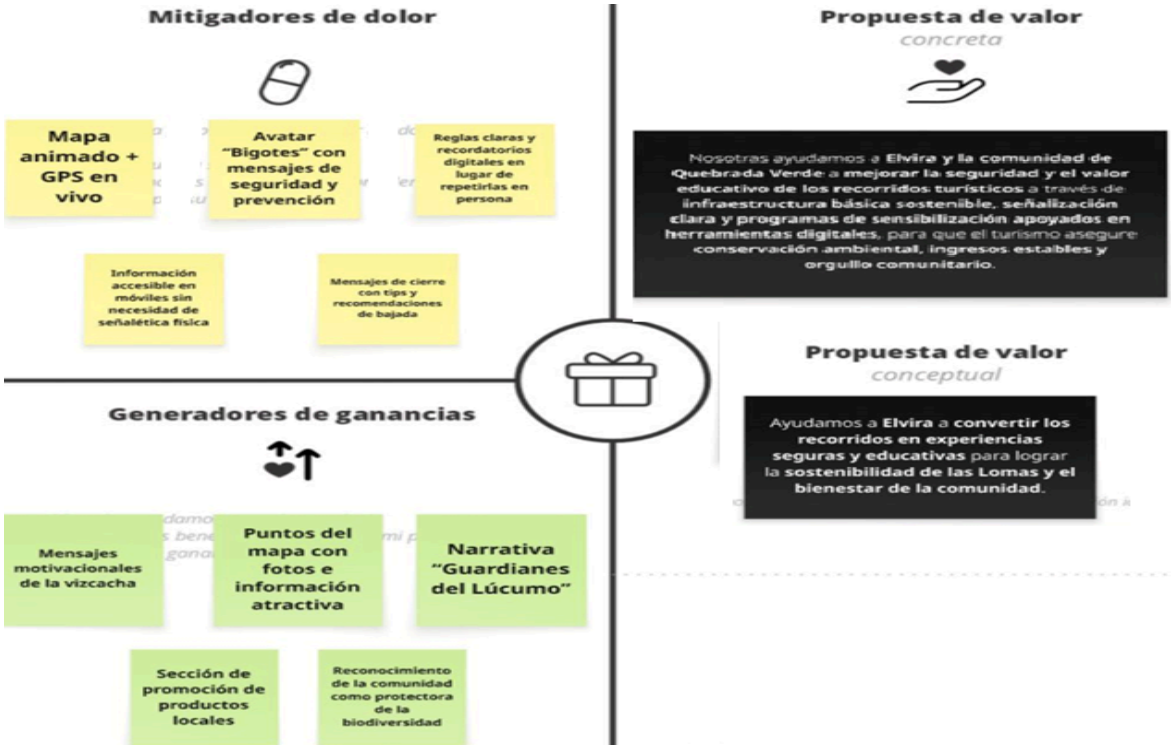
Fuente: elaboración propia.

En el marco del diseño centrado en el usuario, se proyecta un estado ideal de la experiencia turística en las Lomas de Lúcumo, donde los visitantes recorren de forma segura, educativa y emocionalmente conectada con el territorio. Esta visión contempla beneficios como mayor seguridad percibida, aprendizaje ambiental, orgullo por cuidar el entorno y vínculo con la comunidad mediante sus productos locales.

Para alcanzar este escenario, se han desarrollado soluciones digitales y narrativas participativas que mitigan los principales dolores del visitante y potencian el valor educativo del recorrido. Entre ellas destacan el uso de un mapa animado con GPS, el avatar “Bigotes” con mensajes de seguridad, y una narrativa territorial que promueve la conservación y el reconocimiento de la comunidad.

Estas herramientas permiten transformar el recorrido turístico en una experiencia auténtica, sostenible y emocionalmente significativa, articulada desde la voz comunal. La siguiente propuesta de valor concreta y conceptual resume cómo se busca empoderar a actores locales como Elvira, fortaleciendo su rol como guía y promotora ambiental.

Figura 12. La propuesta de valor



Fuente: Elaboración propia en base a entrevistas participativas y validación de usuarios (2025).

Finalmente, el servicio busca promover una cultura de turismo responsable que contribuya a la conservación del ecosistema y al bienestar de la comunidad local, mediante una experiencia auténtica, educativa y sostenible, diseñada desde la voz comunal y articulada con herramientas digitales y señalética ecológica. A continuación, se presentan los conceptos claves de la propuesta:

a) Concepto del servicio:

Es una experiencia turística educativa guiada por comuneros, que combina recorridos vivenciales con el uso de una herramienta digital, en un entorno natural de alto valor ecológico y cultural. La propuesta responde al reto de diseño: ¿Cómo lograr que los visitantes se involucren con el entorno natural y cultural que visitan, y que su experiencia contribuya activamente a la conservación?

b) Elementos clave de la propuesta:

- **Herramienta digital educativa:** Plataforma digital con mapa interactivo, fichas de lugares, narrativa territorial y retroalimentación del visitante.

- **Señalética ecológica digital:** Sistema de orientación que refuerza el aprendizaje ambiental y el respeto por el ecosistema.
- **Guiado humano:** Recorridos liderados por comuneros que transmiten saberes locales y fortalecen el vínculo emocional con el territorio.

c) Valor diferencial:

- Servicio diseñado desde la comunidad, con enfoque participativo y respeto por la identidad local.
- Integración de herramientas digitales sin perder el vínculo humano y emocional.
- Impacto directo en la conservación del ecosistema y en el empoderamiento de actores locales.
- Posibilidad de escalar el modelo a otras zonas rurales con enfoque de sostenibilidad y educación ambiental.

1.5.4 Modelo de Negocio

La propuesta de valor y la dinámica económica que sustenta el modelo de negocio propuesto se estructura bajo un enfoque de gestión comunitaria articulada, con participación activa de comuneros, jóvenes promotores y emprendedores locales. Su diseño busca garantizar la sostenibilidad económica del servicio turístico, la conservación del ecosistema y el fortalecimiento del capital social comunitario, mediante una oferta educativa, vivencial y digital.

Esta estructura se presenta de forma integral en la siguiente figura a través del "Modelo de negocio del servicio turístico comunitario en Lomas de Lúcumo", donde se articulan los objetivos estratégicos, los recursos optimizados, los canales de comercialización, el marco legal y la propuesta de valor:

Figura 13. Modelo de negocio del servicio turístico comunitario en Lomas de Lúcumo



Fuente: Elaboración propia.

El esquema grafico permite visualizar los componentes clave del modelo y su alineamiento con los principios de sostenibilidad, participación y escalabilidad.

a) Tipo de modelo:

- Gestión comunitaria con articulación progresiva, gobernanza participativa y reinversión social.

b) Ruta estratégica

- Posicionar a Lomas de Lúcumo como destino ecológico y educativo dentro del circuito de turismo rural metropolitano.
- Fortalecer el rol de los comuneros como orientadores del paisaje y gestores ambientales.
- Promover una experiencia turística responsable, articulada con herramientas digitales y narrativa territorial.

c) Recursos optimizados:

- Humanos: Comuneros, jóvenes promotores, emprendedores locales.
- Tecnológicos: Herramienta Digital educativa, sistema de reservas, señalética ecológica.
- Económicos: Fondos comunes, ingresos por servicios, alianzas estratégicas.
- Tiempo: Activación en fines de semana y vacaciones escolares.

d) Fuentes de ingreso:

- Venta de boletos para recorridos educativos y turísticos.
- Participación en talleres temáticos y experiencias escolares.
- Venta de productos locales durante actividades comunitarias.
- Servicios educativos para instituciones académicas.

e) Distribución de ingresos:

- Retribución directa a orientadores y comuneros participantes.
- Fondo comunitario para mantenimiento de señalética y materiales educativos.
- Reinversión en formación técnica, promoción digital y mejora de infraestructura.

f) Estrategia de marketing:

- Posicionamiento como destino educativo y ecológico.
- Difusión en redes sociales, plataformas turísticas y canales institucionales.
- Alianzas con universidades, ONGs y municipalidades para promoción conjunta.

g) Marco legal:

- Normativas municipales sobre turismo y educación.
- Convenios con instituciones públicas y privadas para uso de espacios y respaldo institucional.
- Formalización progresiva del servicio con reconocimiento comunal.

h) Sostenibilidad del modelo:

- Gobernanza participativa mediante reuniones comunales y validación colectiva.
- Sistema de reservas anticipadas y retroalimentación digital.
- Indicadores de impacto ambiental, social y educativo.
- Escalabilidad hacia otras zonas rurales de Lima Metropolitana.

1.5.5 Resultados esperados

Los resultados evidencian una validación positiva, ajustes pertinentes y una alta valoración por parte de los actores locales. El proyecto se entrega como insumo estratégico para fortalecer la gobernanza comunal, la sostenibilidad turística y la visibilización de conocimientos ancestrales. Estos avances se reflejan en el desarrollo progresivo de una herramienta digital educativa navegable, que incluye un mapa básico y fichas informativas de los lugares, diseñada para enriquecer la experiencia del visitante y promover la conservación del ecosistema.

A continuación, se presentan los aspectos relacionados a los resultados esperados de nuestra solución:

A. **Puntos de contacto del servicio turístico comunitario en Lomas de Lúcumo**

La siguiente figura presenta los principales puntos de contacto (touchpoints) del servicio turístico comunitario "Guardianes de las Lomas de Lúcumo", organizados en seis categorías: espacio físico, conversación presencial o telefónica, sitio web/app móvil, redes sociales, mensajería directa y correo electrónico. Este mapeo permite visualizar cómo se articula la experiencia del visitante y la gestión comunal a través de canales diversos, que van desde estaciones interactivas en campo hasta plataformas digitales. La integración de estos puntos fortalece la comunicación interna entre comuneros, mejora la orientación del visitante y permite registrar incidencias, aprendizajes y sugerencias en tiempo real. Esta estrategia multicanal contribuye a la sostenibilidad operativa del servicio y a la mejora continua basada en retroalimentación directa.

Figura 14. Puntos de contacto del servicio turístico comunitario en Lomas de Lúcumo



Fuente: Elaboración propia.

1.5.6 Prototipos desarrollados

Durante el proceso de diseño del servicio Turismo educativo y conservación ecológica en las Lomas de Lúcumo, se desarrollaron diversos prototipos que permitieron visualizar, testear y validar los componentes clave de la propuesta. Estos prototipos fueron elaborados en distintas etapas, desde bocetos iniciales hasta versiones funcionales, integrando retroalimentación de actores locales y asesores académicos de clase. Como

parte del proceso de diseño centrado en el usuario, se desarrollaron tres prototipos que permitieron validar la propuesta digital del servicio turístico comunitario. A continuación, se presentan los enlaces a los prototipos elaborados:

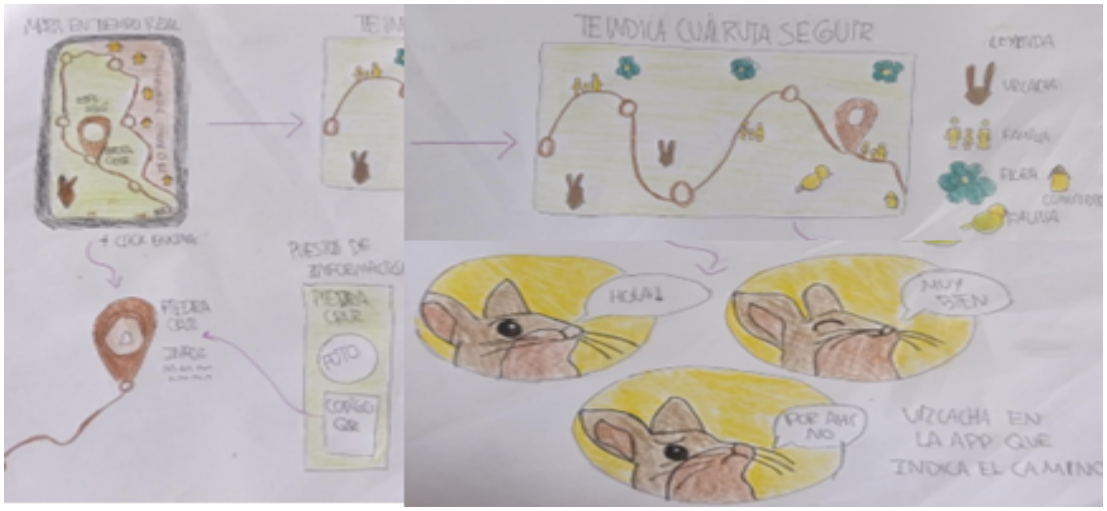
- **Primer prototipo (baja definición):** https://drive.google.com/file/d/12Mhc3AsYqjFOv0U4v5tBt3DLgxwVjE3t/view
- **Segundo prototipo (baja definición):** https://drive.google.com/file/d/11ywg0bU88xQcBprtyrZuU8txuKGqDhyL/view
- **Tercer prototipo (alta definición):** https://drive.google.com/file/d/1VjS7Lg5AYUknp4dxaYOunXxw-_lHKSdI/view?usp=sharing

Prototipos de baja definición:

Como parte del proceso de diseño centrado en el usuario, se desarrollaron prototipos de baja definición (estrictamente también de media definición) que permitieron validar la propuesta digital del servicio turístico comunitario. Estos prototipos fueron elaborados en dos iteraciones consecutivas, incorporando observaciones de comuneros, jóvenes promotores y usuarios escolares.

La solución, desarrollada para implementar una herramienta digital educativa inició con un diseño a mano, según la imagen siguiente:

Figura 15. Boceto a mano de la propuesta



Fuente: Elaboración propia.

De esta primera versión, se fueron plasmando las ideas hasta lograr lo mostrado en la siguiente figura "Prototipo Guardianes de las Lomas de Lúcumo", se presenta bajo el nombre **"Guardianes de las Lomas de Lúcumo"**, y consiste en una herramienta digital educativa que articula contenidos ecológicos, narrativas territoriales y funcionalidades interactivas. información ambiental y cultural.

Figura 16. Prototipo Guardianes de la Lomas de Lúcumo



Fuente: Elaboración propia

Los prototipos desarrollados incluyen básicamente lo siguiente:

- **Pantalla de bienvenida** con identidad visual del servicio.
- **Mapa interactivo** con geolocalización de puntos de interés.
- **Fichas de lugares** con información ambiental y cultural.
- **Guía virtual** inspirada en la vizcacha, que acompaña al visitante en el recorrido.

Estos elementos fueron testeados mediante entrevistas, encuestas y pruebas de navegación con usuarios locales, registrando métricas como el tiempo promedio de uso, sugerencias comunitarias y validación del enfoque participativo. Los resultados

permitieron ajustar la narrativa, mejorar la estructura visual y reforzar el componente educativo del servicio.

Prototipos de alta definición:

Como parte del proceso de diseño iterativo, se han formulado propuestas de prototipos de alta definición que consolidan los aprendizajes obtenidos en las fases anteriores y permiten proyectar la viabilidad técnica, la pertinencia cultural y la experiencia del usuario. Estos prototipos representan una etapa avanzada del diseño conceptual del servicio turístico comunitario, y han sido estructurados para facilitar su validación con actores locales y su futura implementación.

a) Herramienta digital, denominada "Guardianes de las Lomas de Lúcumo" (propuesta)

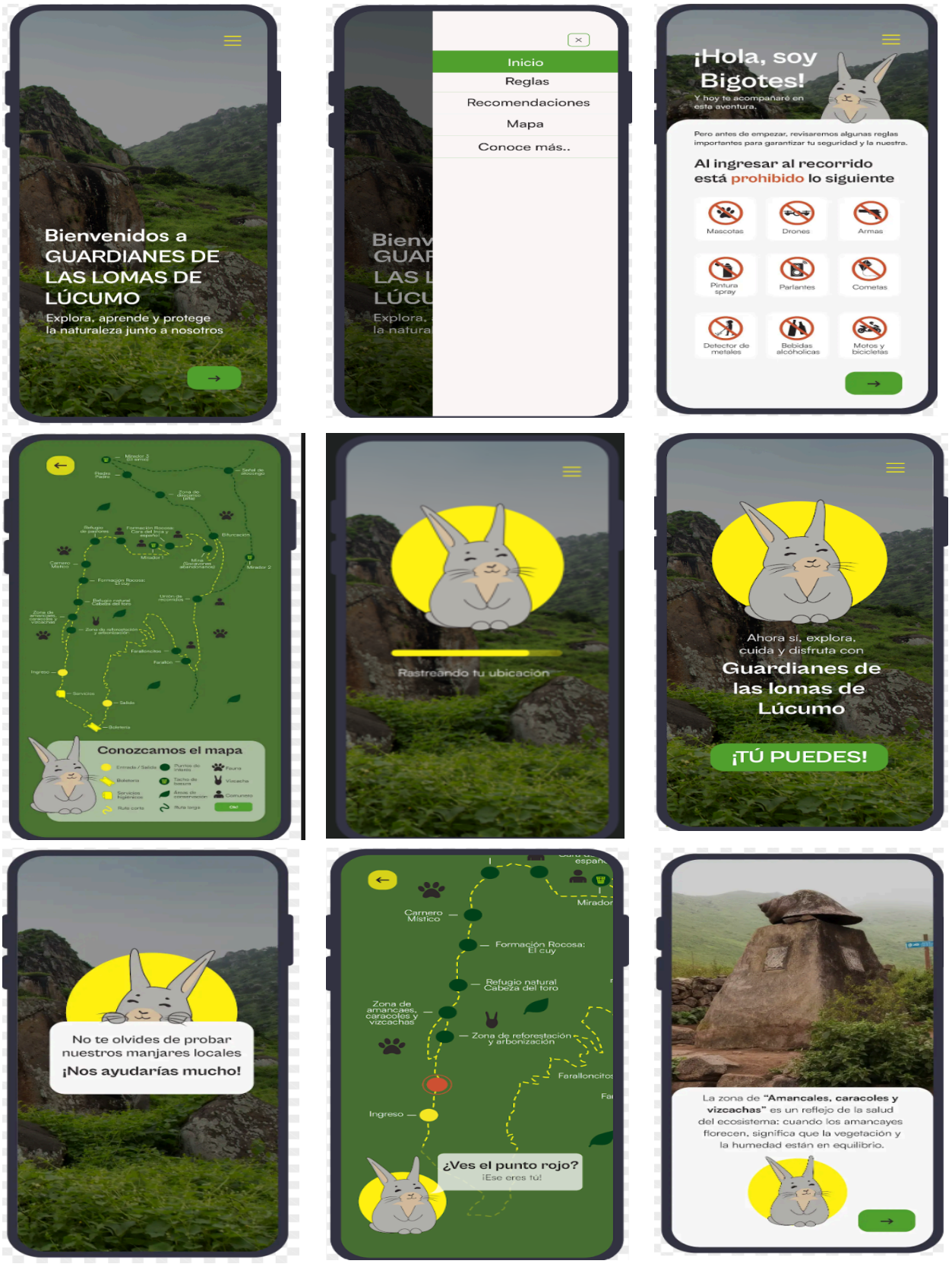
Se ha diseñado una propuesta de herramienta digital educativa que integra:

- Mapa interactivo con geolocalización de puntos de interés.
- Fichas de especies con información ambiental y cultural.
- Narrativa territorial que contextualiza el recorrido.
- Retroalimentación del visitante mediante interfaz amigable.

La herramienta incluye una guía virtual representada por la vizcacha, especie emblemática de las Lomas de Lúcumo, que acompaña al visitante con mensajes personalizados y recomendaciones según su ubicación. El sistema simula una navegación por rutas validadas en campo y contempla la emisión de alertas suaves cuando el usuario se desvía del recorrido establecido. Esta funcionalidad ha sido validada conceptualmente con comuneros, quienes destacaron su utilidad para reforzar el respeto por el ecosistema y la señalética instalada.

La siguiente figura presenta el prototipo de alta resolución del servicio mínimo viable "Guardianes de las Lomas de Lúcumo", enfocado en la interfaz inicial de la herramienta digital educativa. Incluye una pantalla de bienvenida con identidad visual y otra con recomendaciones clave para el recorrido. Diseñada para dispositivos móviles, esta propuesta busca generar conciencia ambiental desde el primer contacto digital, integrando mensajes sobre conservación, seguridad y respeto por el ecosistema. Su validación con usuarios locales destacó su claridad visual, pertinencia cultural y utilidad educativa.

Figura 17. Prototipo de Alta Definición del Servicio Mínimo Viable: interfaz inicial de la herramienta digital educativa



Fuente: Elaboración propia.

b) Secuencia narrativa del recorrido guiado por la herramienta digital educativa

La siguiente figura presenta la secuencia narrativa del recorrido turístico comunitario en las Lomas de Lúcumo, guiado por la herramienta digital "Guardianes de las Lomas de Lúcumo". Esta interfaz acompaña al visitante desde el ingreso, brindando reglas claras de conservación, hasta el cierre del recorrido, reforzando el vínculo con la comunidad mediante mensajes de despedida y promoción de productos locales. Durante el trayecto, el visitante recibe orientación en tiempo real, consejos ecológicos, recordatorios visuales y mensajes educativos, todo articulado por la guía virtual "Bigotes", una vizcacha que representa la fauna emblemática de la zona. Esta narrativa digital fortalece la experiencia educativa, promueve el respeto por el ecosistema y genera una conexión emocional con el territorio.

Figura 18. Secuencia narrativa del recorrido guiado por la herramienta digital educativa



Fuente: Elaboración propia

c) Ficha técnica del servicio (propuesta)

A fin de darle más rigor a nuestra investigación, se ha estructurado propuesta de ficha técnica que describe:

- Componentes del servicio.
- Actores involucrados.
- Beneficios sociales, ambientales y educativos.
- Condiciones de implementación y sostenibilidad.

Este documento está orientado a facilitar la presentación del servicio ante aliados institucionales, autoridades locales y potenciales financiadores, asegurando trazabilidad, claridad técnica y alineamiento con el enfoque comunitario. A continuación, se muestra dicha propuesta:

Tabla 1. Ficha técnica propuesta

Elemento	Detalle
Nombre del servicio	Guardianes de las Lomas de Lúcumo
Tipo de servicio	Turismo educativo comunitario con soporte digital
Estado	Propuesta validada conceptualmente, en etapa de prototipado
Descripción general	Servicio guiado por comuneros, orientado a la educación ambiental y conservación del ecosistema. Combina recorridos vivenciales con una herramienta digital educativa que incluye mapa interactivo, fichas de especies, narrativa territorial y guía virtual.
Componentes del servicio	- Recorrido guiado presencia - Herramienta digital educativa - Señalética ecológica - Narrativa territorial - Material audiovisual institucional (en planificación)
Actores involucrados	- Comuneros orientadores - Jóvenes promotores turísticos - Asociaciones locales y emprendedores - Visitantes escolares, familias y turistas nacionales -Aliados institucionales: universidades, ONGs, municipalidades
Beneficios espe	- Ambientales: conservación activa del ecosistema - Sociales: empoderamiento comunitario e identidad local - Educativos: aprendizaje ambiental y apropiación territorial

Elemento	Detalle
rados	- Económicos: generación de ingresos y reinversión comunitaria
Condiciones de implementación	- Validación comunal participativa - Formalización progresiva del circuito - Articulación con autoridades locales - Infraestructura básica mínima - Capacitación técnica y acompañamiento institucional
Indicadores de seguimiento (propuestos)	- Número de visitantes por tipo de público - Tiempo promedio de uso de la herramienta digital - Nivel de satisfacción y retroalimentación - Participación comunal en la gestión - Impacto ambiental percibido y reportado

Fuente: Elaboración propia

La siguiente figura muestra los artefactos y recursos clave que sustentan la operación del servicio turístico comunitario “Guardianes de las Lomas de Lúcumo”. Estos elementos han sido diseñados y validados en campo para fortalecer la experiencia del visitante, facilitar la gestión comunal y promover la conservación del ecosistema. Se incluyen herramientas físicas como kits de bienvenida, señalética ecológica y estaciones de descanso; recursos digitales como formularios web, cápsulas educativas y sistemas de registro de incidencias; y componentes simbólicos como pulseras ecológicas y certificados de visitante responsable. Esta combinación de artefactos permite articular una experiencia educativa, segura y emocionalmente conectada con el territorio, reforzando el enfoque participativo y sostenible del modelo propuesto.

Figura 19. Artefactos y recursos del servicio turístico comunitario en Lomas de Lúcumo



Fuente: Elaboración propia.

d) Puntos críticos del recorrido y soluciones operativas comunitarias

La siguiente matriz presenta los puntos significativos del recorrido turístico comunitario en las Lomas de Lúcumo, junto con soluciones operativas diseñadas para mejorar la experiencia del visitante y fortalecer la gestión local. Se incluyen acciones como la implementación de señalética ecológica, kits de guías, estaciones de descanso, tarjetas educativas, cápsulas de audio, pulseras con mensajes ambientales y ferias comunitarias. Esta propuesta busca consolidar un servicio turístico sostenible, educativo y emocionalmente conectado con el territorio, articulado desde la voz y la acción de la comunidad.

Figura 20. Puntos críticos del recorrido y soluciones operativas comunitarias



Fuente: Elaboración propia.

e) Material audiovisual institucional (en planificación)

Como parte del diseño integral del servicio, se contempla la producción de un video institucional que incluirá:

- Narrativa territorial sobre las Lomas de Lúcumo.
- Testimonios comunitarios que refuercen el enfoque participativo.
- Mensajes educativos orientados a la conservación y al turismo responsable.

Este material se encuentra en etapa de planificación y será desarrollado en coordinación con actores locales, como herramienta de difusión, sensibilización y posicionamiento del servicio en espacios académicos, institucionales y comunitarios.

Finalmente, estos prototipos permitieron validar la viabilidad técnica, la pertinencia cultural y la experiencia del usuario, fortaleciendo el diseño final del servicio y su potencial de implementación en el territorio.

1.5.7 Experimentos

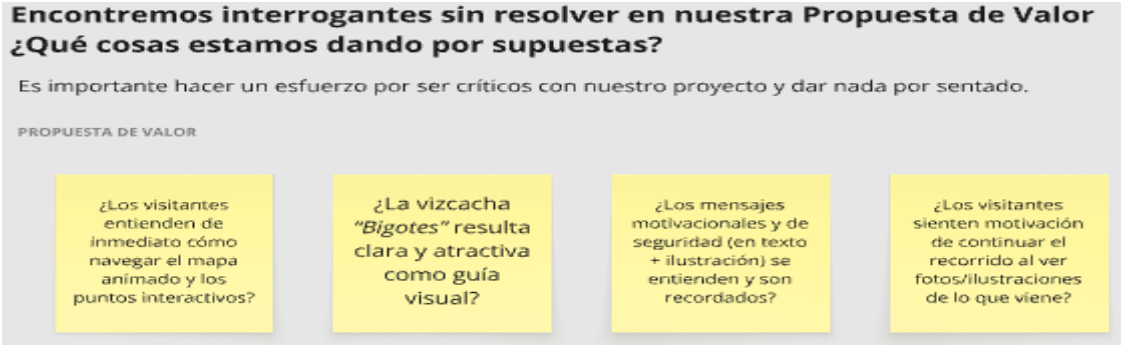
Durante el proceso de diseño del servicio turístico comunitario “Guardianes de las Lomas de Lúcumo”, se realizaron actividades de testeo con usuarios reales y validaciones con usuarios potenciales, orientadas a confirmar hipótesis clave sobre la viabilidad, pertinencia y experiencia del servicio. Estos experimentos fueron diseñados para ser ejecutables dentro del alcance de una investigación, acotada al alcance metodológico y operativo de las pautas dadas con la institución y los docentes. Estas actividades permitieron validar funcionalidades clave del servicio, como la navegación simulada, la narrativa territorial y la utilidad de la guía virtual. En la siguiente figura se observa al equipo de trabajo entrevistando a un comunero durante una jornada de validación territorial en las Lomas de Lúcumo.

Figura 21. Equipo de Trabajo en trabajo de campo



La siguiente ilustración presenta los interrogantes fundamentales que guiaron el diseño del servicio turístico comunitario. Estas preguntas permitieron identificar las necesidades reales de los visitantes y comuneros, orientando el enfoque metodológico hacia una solución educativa, participativa y sostenible.

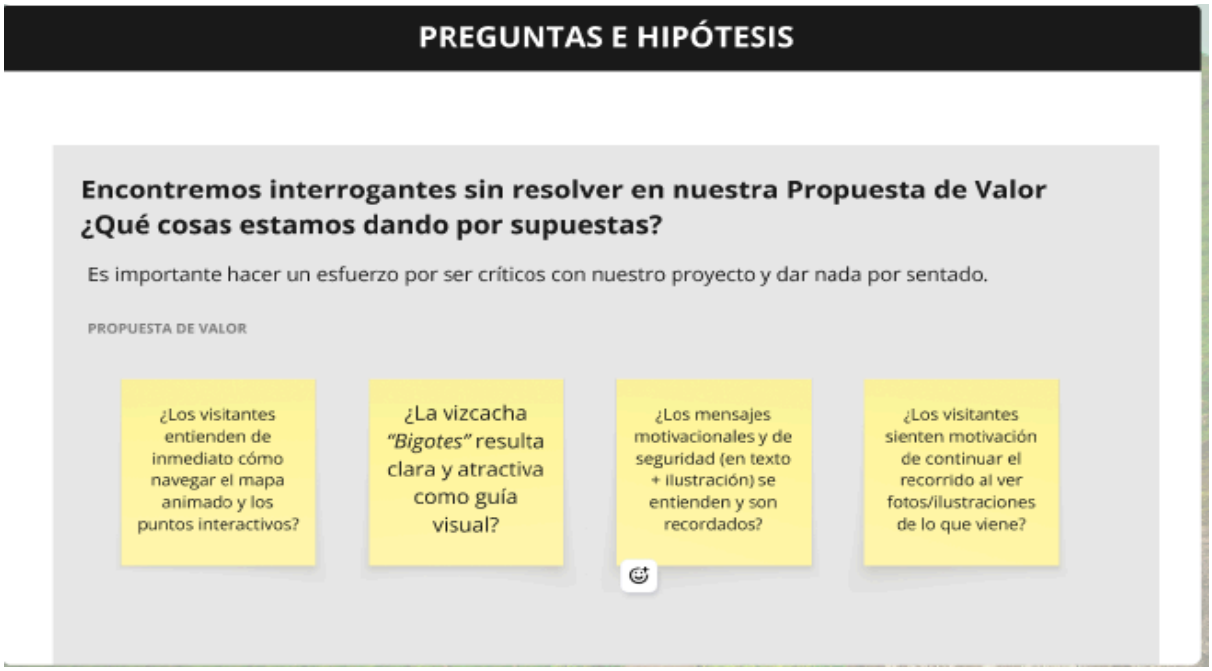
Figura 22. Interrogantes base para la propuesta



Fuente: Elaboración propia

A partir de los interrogantes iniciales, se formularon preguntas clave que estructuraron el proceso de validación. Estas preguntas fueron utilizadas en entrevistas, observaciones y pruebas de campo, permitiendo recoger evidencia sobre la experiencia del usuario y la pertinencia de la herramienta digital, según se describe en la imagen:

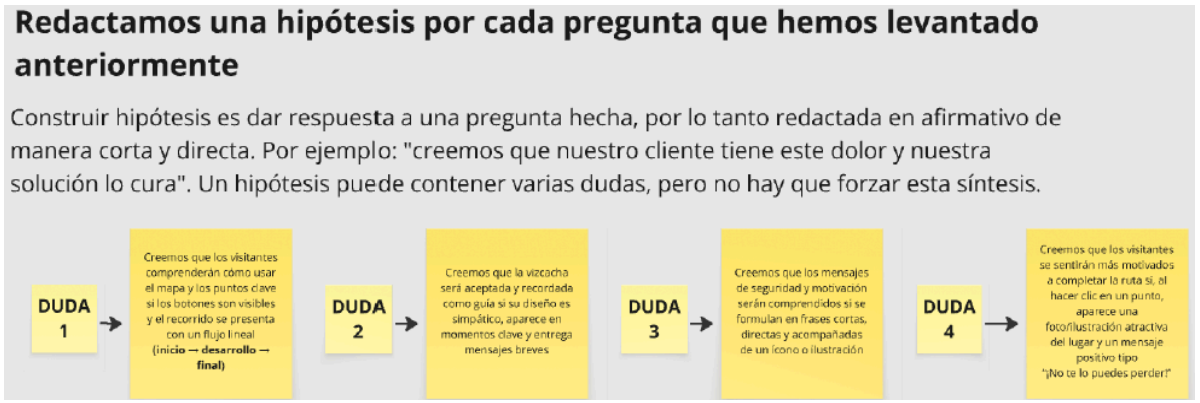
Figura 23. Preguntas e interrogantes a resolver

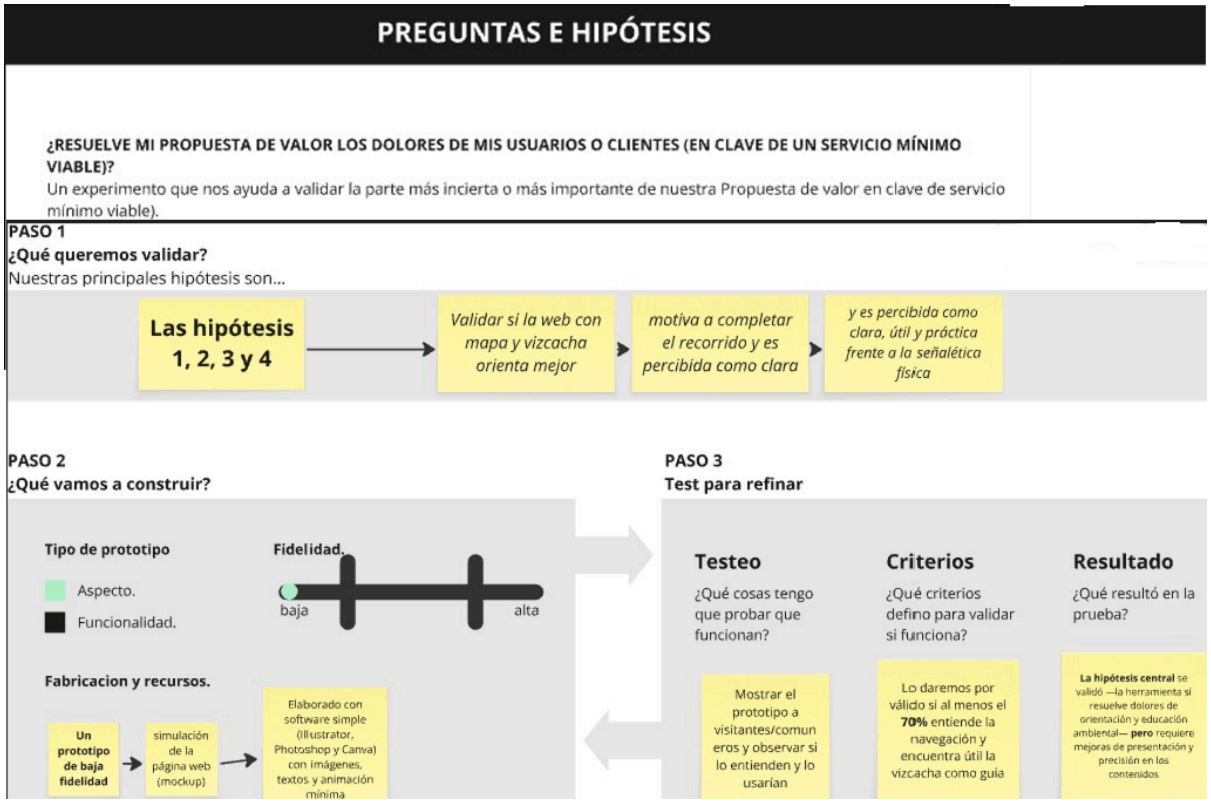


Fuente: Elaboración propia

En dicho contexto, la siguiente ilustración muestra la base conceptual para la elaboración de las hipótesis del proyecto. Estas hipótesis permitieron anticipar el comportamiento de los usuarios, validar la utilidad de los componentes del servicio y proyectar mejoras en la experiencia turística.

Figura 24. Base para la elaboración de las hipótesis





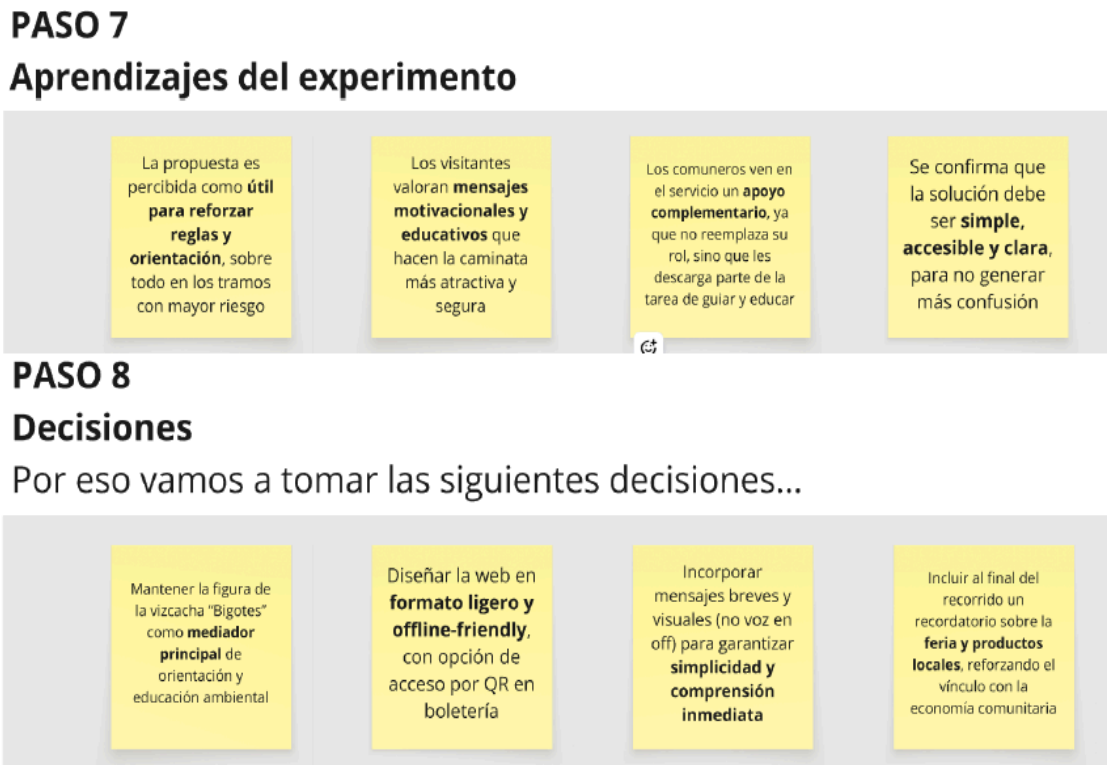
Fuente: Elaboración propia como parte del trabajo en aula.

A partir de los interrogantes iniciales y las hipótesis formuladas, se estructuró una secuencia metodológica que permitió validar la propuesta de innovación en campo. La siguiente figura muestra los pasos metodológicos seguidos por el equipo de trabajo, desde la identificación del problema hasta la validación participativa del prototipo. Este proceso incluyó entrevistas con comuneros, pruebas de navegación de la herramienta digital, análisis de la experiencia del visitante y retroalimentación directa. Cada etapa fue diseñada para asegurar que la solución propuesta respondiera a las necesidades reales del territorio, fortaleciera el rol de los comuneros como orientadores del paisaje y promoviera una experiencia turística educativa, segura y emocionalmente conectada con el ecosistema. Esta metodología permitió consolidar un enfoque participativo, replicable y alineado con los principios de sostenibilidad y gobernanza comunitaria, según se muestra en los siguientes pasos metodológicos:

Figura 25. Pasos metodológicos para el desarrollo de la propuesta.







Fuente: Elaboración propia como parte del trabajo en el aula.

Luego de aplicar los pasos metodológicos descritos, se procedió al desarrollo de los primeros prototipos en baja resolución, como parte del enfoque de diseño centrado en el usuario. La siguiente figura muestra el resultado de este proceso inicial, donde se tradujeron las ideas del equipo en un boceto funcional que incorpora los aportes de los comuneros. Este diseño representa una etapa clave en la validación participativa, ya que permitió visualizar la propuesta de valor, testear la navegación simulada y ajustar los contenidos según las necesidades reales del territorio. El prototipo integra elementos como señalética ecológica, narrativa territorial y guía virtual, y fue construido con recursos accesibles, respetando la identidad cultural y ecológica de las Lomas de Lúcumo.

Figura 26. Diseño de nivel bajo / medio de la propuesta



Fuente: Elaboración propia.

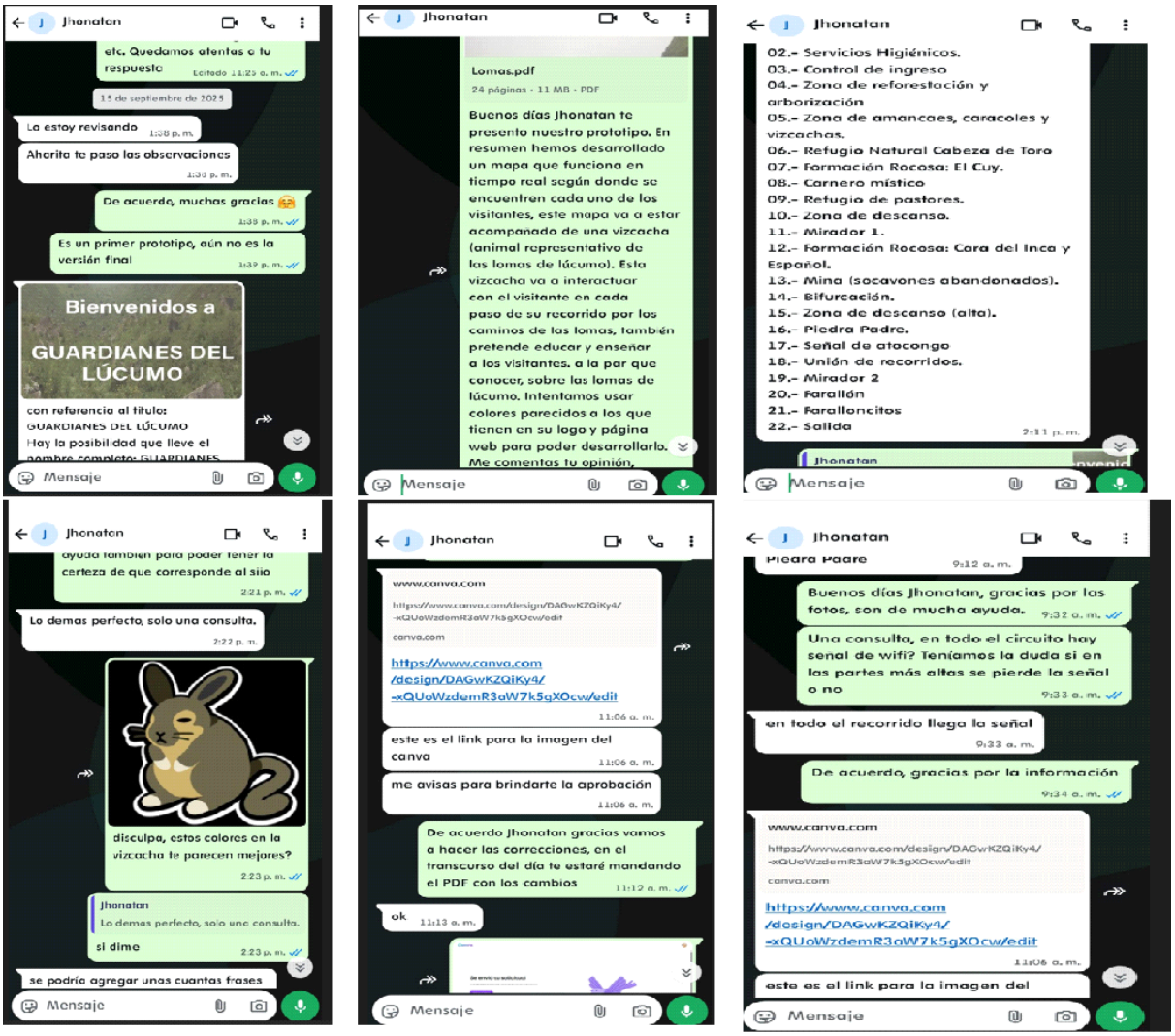
Es importante resaltar que, para el desarrollo de los ensayos y prototipos, el primer trabajo a realizar fue conocer el lugar, es decir las Lomas de Lúcumo, que corresponde a una comunidad pujante y emprendedora y con una gran voluntad de apoyar todos los esfuerzos en mejorar su lugar y la vida de su entorno familiar. En ese sentido, durante la visita a la comunidad por parte de nuestro equipo de trabajo, autores del presente informe, realizamos entrevistas que nos permitieron conocer la realidad, problemática y también sueños de los pobladores.

Entrevistas Realizadas durante el experimiento

Las entrevistas realizadas se han incluido en el **Anexo del numeral 6.2: Entrevistas realizadas a comuneros de las Lomas de Lúcumo.** Asimismo, para la validación de los prototipos se realizaron muchas reuniones virtuales con el comunero elegido por

su vasta experiencia de la comunidad y producto de ello se muestra una pequeña parte de la evidencia de las validaciones realizadas:

Figura 27. Evidencias de reuniones de validación de prototipos del diseño.



Fuente: Elaboración propia.

Actividades desarrolladas:

- **Prueba de navegación en la herramienta digital educativa:** Compartición del prototipo digital con usuarios jóvenes y adultos, registrando su experiencia de uso, comprensión de la interfaz y utilidad de los contenidos.

Como señaló uno de los comuneros durante la validación participativa: *"La vizcacha nos representa, y si ayuda a que la gente respete el camino, está bien que nos ayude."*

Resultados obtenidos:

- El guiado humano fue valorado como el componente más potente de la experiencia, por su capacidad de generar conexión emocional y aprendizaje significativo.
- La señalética ecológica fue bien recibida, aunque se sugirió mejorar el contraste visual y el tamaño de letra.
- La herramienta digital fue útil para jóvenes; se recomendó simplificar el menú para adultos mayores.
- La comunidad validó el enfoque participativo del servicio y propuso incluir talleres como parte regular de la experiencia futura.

La siguiente figura presenta el Blueprint del servicio turístico comunitario, centrado en la experiencia de retroalimentación antes, durante y después del recorrido. Este esquema permite visualizar cómo los comuneros organizan espacios participativos para recoger sugerencias, registrar incidencias y compartir aprendizajes con los visitantes. La estrategia contempla tres momentos clave: preparación previa con materiales y comunicación, interacción directa durante el recorrido mediante encuestas y observación, y análisis posterior en reuniones comunitarias. Este enfoque fortalece la gobernanza local, mejora la calidad del servicio y promueve una cultura de mejora continua basada en la voz de la comunidad y del visitante.

Figura 28. Blueprint del servicio: experiencia de retroalimentación comunitaria antes, durante y después del recorrido

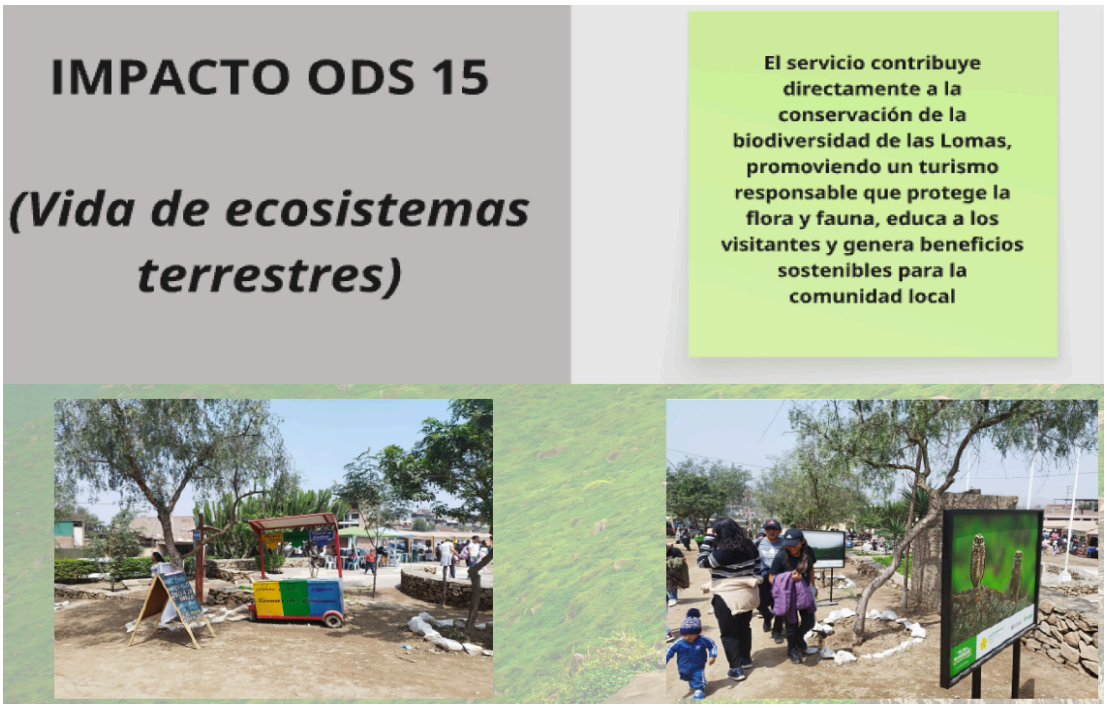


Fuente: Elaboración propia

1.5.8 Resumen Final del Proyecto de Innovación

El presente proyecto se enmarca en el ODS 15.9, con énfasis en la valorización de saberes locales, la activación de circuitos turísticos en días de baja afluencia y la protección del ecosistema comunal. La propuesta consistió en el diseño y validación de una herramienta digital web educativa orientada a visitantes y comuneros, centrada en contenidos culturales, ecológicos y turísticos.

Figura 29. Contribución del servicio al ODS 15.9: Vida de ecosistemas terrestres



Fuente: Elaboración propia.

La figura destaca la contribución directa del servicio turístico comunitario "Guardianes de las Lomas de Lúcumo" al Objetivo de Desarrollo Sostenible 15.9: Vida de ecosistemas terrestres. A través de una experiencia educativa guiada por comuneros, el proyecto promueve la conservación activa de la biodiversidad local, fomenta el respeto por la flora y fauna, y fortalece el vínculo entre visitantes y territorio. Esta propuesta no solo educa, sino que genera beneficios sostenibles para la comunidad, posicionando el turismo responsable como herramienta de protección ecológica y empoderamiento social. La articulación entre tecnología, narrativa

territorial y participación comunal permite que el servicio se alinee con los principios del ODS 15 en el ámbito local.

Con relación al diseño de la herramienta digital de alta fidelidad, esta propuesta de solución fue testeada mediante entrevistas, pruebas de usabilidad y retroalimentación directa, sin comprometer recursos comunales ni generar dependencia institucional. Se plantea un modelo de servicio educativo turístico como marco conceptual adaptable, sin fines comerciales ni operativos en esta etapa.

Los resultados evidencian una validación positiva, ajustes pertinentes y una alta valoración por parte de los actores locales. El proyecto se entrega como insumo estratégico para fortalecer la gobernanza comunal, la sostenibilidad turística y la visibilización de saberes ancestrales, acotado al alcance metodológico y operativo de un informe académico.

El financiamiento del proyecto en su fase de diseño se plantea bajo un esquema de **autogestión académica y colaboración técnica**, sin comprometer recursos estructurales ni institucionales permanentes. Los recursos necesarios se limitan al diseño y validación de la herramienta digital educativa, y se gestionan mediante:

- **Apoyo académico**: asesoría técnica, uso de software educativo y acompañamiento metodológico.
- **Colaboración comunitaria**: participación voluntaria de comuneros y promotores locales en actividades de testeo.
- **Recursos personales y de libre acceso**: uso de herramientas como Figma, Canva, celulares propios y plataformas gratuitas para simulación y presentación.

La propuesta de valor se basa en ofrecer una experiencia auténtica y sostenible, que conecta al visitante con el ecosistema y la cultura local mediante una herramienta digital con narrativa territorial y guía virtual inspirada en la vizcacha. El servicio se diferencia por su enfoque participativo, su pertinencia territorial y su capacidad de generar beneficios concretos para la comunidad.

El modelo de negocio es referencial y no forma parte del alcance de esta tesis, centrada exclusivamente en la validación de la herramienta digital.

La sostenibilidad del proyecto a futuro requiere de gobernanza comunitaria, formación técnica continua, retroalimentación participativa y monitoreo de indicadores clave. La validación de prototipos y experimentos en campo permitió ajustar el diseño del

servicio, confirmar su viabilidad técnica y cultural, y generar aprendizajes para futuras iteraciones.

En conjunto, el proyecto contribuye a la conservación del ecosistema de lomas costeras, al fortalecimiento de actores locales y a la construcción de una narrativa territorial que visibiliza saberes comunitarios y promueve el turismo responsable en Lima Metropolitana.

Recursos necesarios

- **Humanos:** diseñadores gráficos, desarrolladores web.
- **Tecnológicos**: software de diseño propuesto (Figma, Canva), plataforma de desarrollo web/app, celulares para testeo.

Los recursos corresponden exclusivamente al desarrollo y validación de la herramienta digital educativa en fase de diseño.

III. Estimación de costos

El financiamiento del proyecto se plantea bajo un esquema de autogestión académica y colaboración técnica, centrado exclusivamente en el diseño y validación de la herramienta digital educativa. A continuación, se presenta el presupuesto referencial para la fase del diseño del servicio:

Tabla 2. Presupuesto referencial para la implementación del servicio turístico comunitario

Rubro	Detalle técnico	Monto estimado (S/.)
Desarrollo de herramienta digital	Diseño de interfaz, programación básica, integración de contenidos y testeo con usuarios	2,500
Validación del prototipo	Aplicación de encuestas, observación de uso en campo, refrigerios para participantes	200
Promoción digital	Diseño gráfico de piezas comunicacionales, producción de video breve, difusión en redes sociales	1000
Presentación final	Redacción del informe técnico, edición de contenidos, impresión y presentación final	100
	TOTAL ESTIMADO:	3,800

Fuente: elaboración propia

Nota: Este presupuesto es referencial y corresponde exclusivamente a la fase del diseño del proyecto.

IV. Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

- Se concluye que, el proyecto "Guardianes de las Lomas de Lúcumo" demuestra que es posible diseñar y validar una experiencia turística educativa desde la comunidad, utilizando herramientas digitales que fortalecen la apropiación territorial y el aprendizaje ambiental.
- La fase de diseño permitió confirmar la viabilidad técnica y cultural de la herramienta digital educativa, acotado al alcance metodológico y operativo del presente informe.
- Los resultados muestran una validación positiva, ajustes adecuados y alta valoración por parte de los actores locales. El proyecto se consolida como aporte estratégico para fortalecer la gestión comunal, el turismo sostenible y la puesta en valor de saberes ancestrales y esto se traduce en el desarrollo de una herramienta digital educativa con mapa básico y fichas de lugares, orientada a enriquecer la experiencia del visitante y promover la conservación del ecosistema. A continuación, se incluyen los enlaces de los prototipos que evidencian la evolución técnica y conceptual de la propuesta:
  - **Primer prototipo (baja definición):** https://drive.google.com/file/d/12Mhc3AsYqjFOv0U4v5tBt3DLgxwVjE3t/view
  - **Segundo prototipo (baja definición):** https://drive.google.com/file/d/11ywg0bU88xQcBprtyrZuU8txuKGqDhyL/view
  - **Tercer prototipo (alta definición):** https://drive.google.com/file/d/1VjS7Lg5AYUknp4dxaYOunXxw-_lHKSdI/view?usp=sharing
- La articulación entre narrativa territorial, guía virtual y contenidos digitales ofrece una propuesta de valor diferenciada, que responde a tendencias del mercado y necesidades del territorio.

- La participación comunitaria fue clave en la validación del prototipo, reforzando su pertinencia local y su potencial de sostenibilidad.
- El enfoque realista del proyecto permite sentar las bases para futuras iteraciones, sin depender de cambios normativos ni despliegues institucionales complejos.
- La propuesta digital ha sido validada en campo y reconocida por los comuneros como útil y representativa. Si bien no contempla el desarrollo completo de una app móvil, se deja planteada la posibilidad de evolución futura, gestionada por los propios actores locales.
- Se estima que la implementación inicial del proyecto requiere un presupuesto referencial de S/ 3,000, distribuido en los siguientes rubros: desarrollo de la herramienta digital con contenido básico (S/ 2,500), que incluye diseño de interfaz, programación básica, integración de contenidos y testeo con usuarios; validación del prototipo (S/ 200), mediante encuestas, observación en campo y refrigerios; promoción digital (S/ 200), con diseño gráfico, producción audiovisual y difusión en redes; y presentación final (S/ 100), que contempla la redacción del informe técnico, edición de contenidos e impresión. Este presupuesto fue elaborado con criterios de sostenibilidad, participación comunitaria y eficiencia operativa.

Recomendaciones

- Consolidar a futuro, una mesa de articulación territorial entre comunidad, municipalidad, universidades y ONGs, para fortalecer el circuito turístico en futuras fases.
- Formalizar el servicio digital mediante una ficha técnica comunitaria, que permita presentarlo ante programas como Turismo Emprende o ProCompite, entre otros.
- Mejorar la herramienta digital educativa con funcionalidades adicionales como reservas, testimonios y seguimiento de visitantes.
- Documentar cada iteración del servicio mediante informes participativos, que permitan evaluar impacto y ajustar componentes según contexto.

V. Referencias Bibliográficas

Quispe, M., & Agramonte, L. (2025). *Turismo vivencial y conservación comunitaria*. Revista de Innovación Territorial, 12(3), 45–62.

Seminario-Córdova, J., Rivas, A., & Torres, M. (2023). *Diseño participativo de servicios con impacto social*. Universidad Nacional de Ingeniería.

SERNANP & Wildlife Conservation Society. (2020). *Guía para la gestión comunitaria de ecosistemas frágiles*. Ministerio del Ambiente del Perú.

Ramos Arellano, C. (2014). *Lomas de Paraíso: Experiencia de turismo ecológico en San Juan de Lurigancho* (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos).

Riega Guerra, A. (2022). *Turismo sostenible en Mangomarca: articulación interinstitucional y conservación*. Revista de Gestión Pública, 8(1), 33–49.

MINCETUR. (2021). *Plan Estratégico Nacional de Turismo Sostenible 2021–2025*. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Perú.

UNESCO. (2022). *Educación para el desarrollo sostenible: Guía para actores comunitarios*. Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe.

Turner, R., & Brown, K. (2019). *Community-based ecotourism: Principles and practices*. Ecotourism Journal, 27(2), 101–118.

VI. Anexos

6.1 Entrevistas realizadas a comuneros de las Lomas de Lúcumo

Entrevista Número 1

Nombre del entrevistado/a: Jonathan Alexander Retes Vargas

Edad: 25

Fecha y hora: 31/08/2025 - 1:14pm

Ocupación: Integrante de la asociación del circuito lomas

Contexto

El entrevistado, Jonathan Alexander Retes Vargas, es coordinador general de la Asociación Circuito Turístico Lomas del Lúcumo, ubicada en el centro poblado Quebrada Verde, distrito de Pachacámac. Con más de 18 años de experiencia en orientación, gestión ambiental y liderazgo comunitario, Jonathan representa una voz clave en la articulación entre conservación ecológica y desarrollo local.

La entrevista se llevó a cabo de forma presencial, con consentimiento informado y grabación autorizada, y tuvo una duración aproximada de 49 minutos. El objetivo fue recoger testimonios directos sobre la evolución del circuito turístico, los desafíos organizativos, el impacto del turismo en la comunidad, y las proyecciones futuras desde una perspectiva local. Las respuestas reflejan no solo datos técnicos y operativos, sino también vivencias personales, aprendizajes colectivos y propuestas estratégicas para fortalecer el modelo de turismo vivencial en ecosistemas frágiles como las lomas costeras.

Pregunta	Respuesta	Pregunta	Respuesta	Pregunta	Respuesta
1. ¿Está de acuerdo en participar? ¿Podemos grabar la entrevista para no ningún detalle?	Sí, estoy de acuerdo. Exacto, pueden grabar	**12. ¿Qué tan frecuente vienen visitantes a conocer las lomas? ¿Cómo les enseñan la importancia de respetar el cerro, las flores y las lomas?**	De lunes a viernes vienen colegios con reserva. Sábados, domingos y feriados, familias. Se eliminó el guiado obligatorio. Todo está señalizado. Si quieren información, se acercan a los orientadores. A los colegios se les cobra menos y se libera el ingreso de profesores. Así educamos sin imponer.	**23. ¿Qué les diría a los jóvenes de Quebrada Verde que aún no se involucran? ¿Por qué deberían sumarse? ¿Qué pueden aportar?**	Que no esperen a que todo esté listo. Que se sumen desde donde puedan. Que el turismo no es solo guiar, también es comunicar, diseñar, organizar. Que aquí pueden aprender, equivocarse, crecer. Que no se dejen llevar por lo que dicen afuera. Que aquí hay oportunidades reales. Que el futuro de las lomas depende de ellos
2. ¿Nos podría contar por favor un poco sobre usted? ¿Cómo se llama? ¿Qué estudió? ¿Qué relación tiene con las zonas?	Soy Jonathan Alexander Retes Vargas, integrante de la Asociación Circuito Turístico Lomas del Lúcumo. Actualmente soy coordinador general de todas las actividades que se realizan. Me vinculé a la asociación hace aproximadamente 18 años, trabajando de forma continua en orientación, capacitación al nuevo personal y ahora como coordinador	**13. ¿Qué pasa cuando alguien daña el ecosistema, invade o deja basura? ¿La comunidad actúa? ¿Hay alguna forma de sancionar o corregir?**	Si hay basura, los orientadores la recogen. No hay tachos para fomentar conciencia. Las sanciones legales no siempre funcionan. La población se moviliza para detener invasiones. Es nuestra mejor defensa. Hemos aprendido que la acción directa es más efectiva que esperar una multa.	**24. ¿Qué le diría a las autoridades locales o nacionales sobre el turismo comunitario? ¿Qué apoyo necesitan? ¿Qué deberían entender mejor?**	Que el turismo comunitario no es folclore ni voluntariado. Es una actividad económica seria. Que necesitamos saneamiento legal, acceso a fondos, reconocimiento formal. Que no nos vean como “los que hacen paseos”. Que entiendan que estamos conservando ecosistemas, educando visitantes, generando empleo. Que nos escuchen antes de decidir por nosotros.
3. ¿Nos podría contar por favor un poco sobre usted? ¿Cómo se llama? ¿Qué	Llegué a Quebrada Verde cuando tenía 6 años. En ese entonces había unas 100 familias. En 1996, mediante el programa estatal Foncodes, se elaboró un plan de	**14. ¿Qué dificultades enfrentan hoy para atraer más visitantes o**	SERFOR declaró el ecosistema como frágil. No podemos sobreexplotar. En 2019 tuvimos 33 mil visitantes. En 2023, solo 7 mil por falta de publicidad. No tenemos saneamiento físico-legal, lo	**25. ¿Cómo se financia la asociación? ¿Tienen apoyo externo, fondos públicos, ingresos propios?**	Todo lo que se recauda en la boletería se distribuye entre los trabajadores. No tenemos apoyo externo ni fondos públicos. No podemos acceder a programas como Turismo Emprende

Entrevista Número 1					
estudió? ¿Qué relación tiene con las zonas?	desarrollo con participación de profesionales de Lima. La población decidió conservar lo que hoy son las lomas (antes cerros) para pastoreo. No se pensaba en turismo. Con el tiempo, se vio que la única forma de conservar el espacio verde era el ecoturismo. Hoy somos cerca de 800 familias y el turismo es una actividad clave	**mejorar la experiencia turística? ¿Falta apoyo, difusión, recursos, capacitación?**	que impide acceder a fondos públicos. No podemos postular a programas como Turismo Emprende.		porque no tenemos saneamiento físico-legal. Lo que sí tenemos es voluntad. Y eso nos ha permitido sostenernos 18 años.
4. ¿Cómo comenzó a involucrarse con el turismo? ¿Fue por curiosidad, por trabajo o por pasión?	En secundaria, como voluntario del colegio. Participé en actividades de la ONG AGEA. Lo curioso fue visitar el sitio donde vivía. Ahí empecé a interactuar con el equipo y luego me sumé a la asociación.	**15. ¿Por qué no ponen barandas como en otras lomas?**	Las barandas se pudren y generan confianza falsa. Es mejor que el visitante vea el abismo y tenga cuidado. Preferimos personal humano para orientar. Aunque genera enfrentamientos, es más efectivo. La seguridad no está en el fierro, está en la conciencia.	**26. ¿Cómo se capacita a los nuevos orientadores? ¿Hay algún proceso de formación o acompañamiento?**	Sí. Primero se les da una charla general sobre el circuito. Luego acompañan a un orientador experimentado durante varias salidas. Después hacen guiados supervisados. Finalmente, si demuestran compromiso, se les integra formalmente. También se les capacita en primeros auxilios, atención al cliente y manejo de grupos.
5. ¿Qué significan para usted las lomas? ¿Qué emociones le dejaron?	Las lomas me hicieron crecer. Entré a trabajar a los 14 años. Mi vocación era estudiar turismo, pero era una carrera cara. Me saqué la espina trabajando en turismo. Me formé como líder. Nunca imaginé conversar con congresistas o ministros. La asociación me dio identidad cultural y oportunidades. Antes nos menospreciaban por ser de zona rural. Hoy, quienes nos menospreciaban pagan su entrada para visitarnos. Eso te hace crecer como persona y emocionalmente también te enriquece.	**16. ¿Qué acciones concretas realiza la comunidad para cuidar las lomas? Por ejemplo, limpieza, vigilancia, reforestación, educación ambiental.**	Limpieza diaria. Arborización de diciembre a mayo. Se trabaja con ONGs como Comando Ecológico y Adopta un guaraní. Se capacita a escolares en liderazgo y guiado. Los jóvenes guían a los niños y luego se integran como orientadores. Es un ciclo de formación comunitaria.	**27. ¿Cómo manejan los conflictos internos o diferencias de opinión dentro de la asociación?**	Se convoca a asamblea. Se escucha a todos. Si hay que votar, se vota. Si hay que mediar, se media. No siempre estamos de acuerdo, pero respetamos el proceso. Lo importante es que todos sientan que su voz vale. Eso nos ha permitido mantenernos unidos tantos años.

Entrevista Número 1					
6. ¿Recuerda la primera vez que subió a las lomas? ¿Qué sintió en ese momento? ¿Hay alguna historia que le haya marcado?	Sí. La primera vez subí como apoyo, observando a los orientadores expertos. Luego fui promovido. Una experiencia que me marcó fue guiar a una familia. El niño no hablaba con nadie, pero conversó conmigo durante el recorrido. La madre lloró de emoción. Me dijo: "Mi hijo no habla con nadie, pero contigo ha conversado todo el camino". Al final, el niño me regaló su gorro de PSG. Desde entonces sigo al PSG, su equipo favorito.	**17.Si pudiera mejorar algo en las lomas para que el turismo ayude más a la comunidad, ¿qué cambiaría primero? ¿Hay algo que le gustaría ver distinto en la organización o en los visitantes?**	El saneamiento físico-legal. El terreno no nos pertenece legalmente. Hay contradicciones entre ministerios. No podemos postular a proyectos. Queremos consolidar el circuito como modelo de turismo sostenible. Tener una cuenta bancaria institucional, por ejemplo, sería un gran paso.	**28. ¿Qué relación tienen con otras organizaciones o instituciones? ¿Hay redes, alianzas, colaboraciones?**	Sí. Hemos trabajado con universidades, ONGs, municipalidades. También con el Ministerio del Ambiente y Serfor. Pero todo es puntual. No hay una red estable. Nos gustaría formar parte de una red nacional de turismo comunitario. Sería una forma de compartir aprendizajes y fortalecer el modelo.
7. ¿Qué representa este lugar para la comunidad? ¿Es un espacio de trabajo, de descanso?	Para quienes trabajamos aquí, representa trabajo y orgullo. Podemos trabajar cerca de casa. Nos da identidad. Antes nos llamaban "los cholos" o "los serranos". Hoy nos sentimos orgullosos de que Lomas del Lúcumo sea el atractivo ancla del distrito.	**18. ¿Cómo se imaginan las lomas dentro de unos años si se cuidan bien y se trabajan en conjunto? ¿Qué tipo de turismo le gustaría ver? ¿Qué cosas deberían mantenerse o cambiar?**	Me gustaría ver árboles frondosos, que las lomas estén circuladas para controlar el ingreso. Antes llegaban zorros, ahora solo vizcachas. El control permitiría conservar mejor. También me gustaría que el turismo siga siendo vivencial, no masivo. Que el visitante se lleve una experiencia, no solo una foto. Que se mantenga el guiado humano, que no todo sea código QR. Que el visitante escuche historias, que se conecte con la comunidad.	**29. ¿Qué opinan del turismo digital, redes sociales, influencers? ¿Ayuda o perjudica?**	Ayuda si se usa bien. Hemos tenido casos de influencers que respetan y difunden. Pero también otros que vienen solo por la foto, sin pagar, sin respetar normas. Las redes son una herramienta, pero hay que saber usarlas. Nosotros preferimos el boca a boca, la recomendación directa. Es más auténtica.
8. ¿Qué sintió al ver por primera vez las lomas?	La primera vez subí con amigos y escribí mi nombre en el musgo. Me llamaron la atención. Aprendí que no era un cerro, sino una loma, una fuente de vida. Desde ahí entendí que esto no era solo paisaje, sino un ecosistema que había que respetar.	**19. ¿Qué tipo de visitantes vienen más seguido? ¿Hay diferencias entre escolares, turistas nacionales, extranjeros? ¿Cómo se comportan?**	Los escolares son los más frecuentes. Vienen con curiosidad, hacen preguntas. Los turistas nacionales vienen por recomendación, pero a veces no respetan las normas. Los extranjeros valoran más la experiencia, preguntan por la flora, la historia. Son más respetuosos. Los escolares son clave porque aprenden desde pequeños. Algunos regresan años después como voluntarios.	**30. ¿Qué sueña para las lomas en 10 o 20 años? ¿Qué le gustaría dejar como legado?**	Me gustaría que las lomas estén protegidas legalmente. Que haya un centro de interpretación, un vivero, un museo. Que los niños de hoy sean los líderes de mañana. Que el visitante venga no solo a mirar, sino a aprender. Y que cuando yo ya no esté, alguien diga: "Gracias a ese grupo, las lomas siguen vivas".
9. ¿Cómo se organizan ustedes como comunidad para recibir a los	La asociación ESEL tiene 61 integrantes. Elegimos una directiva de 7 personas. Para abrir el circuito necesitamos 31 trabajadores: orientadores, seguridad, limpieza,	**20. ¿Qué tipo de actividades se hacen además del guiado? ¿Hay talleres, ferias,**	Sí. Hacemos talleres de liderazgo, primeros auxilios, educación ambiental. También ferias gastronómicas, eventos por el Día del Medio Ambiente, chocolatadas en Navidad. En pandemia	**31. ¿Qué mensaje final le daría a quienes están estudiando turismo y quieren trabajar en**	Que vengan con humildad. Que escuchen antes de proponer. Que entiendan que aquí no todo es teoría. Que la comunidad tiene saberes, tiempos, formas. Que, si vienen a sumar, serán bien recibidos. Pero

Entrevista Número 1					
visitantes? ¿Hay roles definidos, reuniones, acuerdos entre vecinos?	recepción, caja, panel. Se paga con lo recaudado. También hacemos monitoreo ambiental con biólogos y actividades sociales como chocolatadas navideñas. Todo está distribuido por funciones específicas, y cada año evaluamos el impacto ambiental con informes técnicos.	**capacitaciones, eventos comunitarios?**	hicimos delivery de productos locales. Todo lo que se genera en la asociación se reinvierte en la comunidad. No hay lucro personal. Eso nos diferencia.	**comunidades como la suya?**	si vienen a imponer, no funcionará. El turismo comunitario es diálogo, no imposición.
10. ¿Cómo se organizan ustedes como comunidad para recibir a los visitantes? ¿Hay roles definidos, reuniones, acuerdos entre vecinos?	10.Sí. Hay más tiendas, mototaxis, empleos. Los terrenos se han valorizado. Antes trabajábamos con 14 personas, ahora con 31. La infraestructura aún es limitada: solo hay una pista en todo el centro poblado. Pero el reconocimiento ha crecido. Ahora la gente dice "voy a Lomas del Lúcumo" y no "voy a Pachacámac".	**21. ¿Qué aprendizajes le ha dejado trabajar en turismo comunitario? ¿Ha cambiado su forma de ver la vida, la comunidad, el trabajo?**	Muchísimo. Aprendí a valorar lo que tengo. A veces uno quiere irse de su zona, pero aquí encontré mi propósito. Aprendí a hablar en público, a liderar, a negociar. Antes era tímido. Ahora puedo conversar con autoridades, con turistas, con escolares. Aprendí que el turismo no es solo negocio, es transformación social.	**32. ¿Hay algo más que quiera compartir, alguna historia, reflexión o mensaje final?**	Solo agradecer. A veces uno no sabe si lo que hace tiene impacto. Pero cuando vienen estudiantes como ustedes, uno se da cuenta de que sí. Que lo que sembramos hace años hoy está dando frutos. Que las lomas siguen vivas porque hay gente que cree en ellas. Y que mientras haya alguien que las defienda, seguirán floreciendo.
11. Cuando después de meses de sequía vuelven a florecer las plantas, ¿qué siente usted? ¿Cómo vive la comunidad ese momento? ¿Se celebra de alguna forma?	La flor de amancay es el indicador. Dura solo 7 días. Si vemos más de 200 flores, será una buena temporada. La gente viene desde junio para ver el cambio. Algunos comparan fotos de antes y después. Es como un ritual silencioso, donde todos esperan el momento exacto en que la loma se pone amarilla.	**22. ¿Qué le diría a alguien que nunca ha visitado las lomas? ¿Por qué debería venir? ¿Qué puede encontrar aquí que no hay en otros lugares?**	Que venga con mente abierta. Aquí no hay teleférico ni restaurante de lujo. Pero hay historia, comunidad, naturaleza viva. Que venga a escuchar, a caminar, a respirar. Que se lleve una historia, no solo una selfie. Que entienda que este lugar es cuidado por personas que aman lo que hacen. Que no somos empleados, somos guardianes.		
Conclusiones			La entrevista realizada a Jonathan Alexander Retes Vargas permite comprender en profundidad el valor estratégico, social y emocional que representa el turismo comunitario en las Lomas del Lúcumo. Su testimonio revela cómo la organización vecinal, el compromiso ambiental y la construcción de identidad territorial pueden articularse en un modelo sostenible que trasciende lo económico y se convierte en una herramienta de transformación colectiva. A lo largo de sus respuestas, se evidencia que el turismo vivencial no solo genera empleo y reconocimiento, sino que fortalece el tejido social, empodera a los actores locales y promueve una relación respetuosa con el ecosistema. La experiencia de Quebrada Verde demuestra que, incluso en contextos de informalidad legal y limitaciones estructurales, es posible construir alternativas de desarrollo basadas en la participación, la memoria y el cuidado del entorno. Este caso constituye un referente valioso para estudiantes, investigadores y autoridades interesadas en promover modelos de turismo con enfoque comunitario, donde el protagonismo local, la educación ambiental y la sostenibilidad sean pilares fundamentales. El legado que Jonathan y su comunidad están construyendo no solo preserva las lomas, sino que inspira nuevas formas de habitar y valorar el territorio.		

Entrevista Número 2

Nombre del entrevistado/a: Alcides Quispe Edad: 35 Fecha y hora: 31/08/2025 - 12pm Ocupación: Comunero de Quebrada Verde	**Contexto** La entrevista fue realizada en el marco del proyecto de documentación participativa sobre turismo rural comunitario en las Lomas de Lúcumo, Quebrada Verde – Pachacámac. El objetivo fue recoger la perspectiva de actores locales con arraigo territorial, que aportan una visión vivencial sobre los cambios en la comunidad. El señor Alcides Quispe, comunero con 35 años de residencia, dedicado a la producción de leche y agricultura, accedió a compartir su testimonio de manera verbal, pero solicitó expresamente no ser grabado. Su relato refleja preocupaciones sobre el abandono estatal, la contaminación ambiental y la falta de oportunidades para las nuevas generaciones, así como el valor simbólico y productivo que atribuye al ecosistema de las lomas. La entrevista se desarrolló en formato abierto, priorizando el respeto, la escucha activa y el uso de lenguaje sencillo, con el fin de garantizar una representación fiel de su experiencia comunal.

Pregunta	Respuesta	Pregunta	Respuesta	Pregunta	Respuesta
1. ¿Está de acuerdo en participar? ¿Podemos grabar la entrevista?	Sí, estoy de acuerdo, pero no deseo ser grabado	**4. Y ahora que vienen más visitantes, ¿cómo le ha afectado eso a usted y a su familia?**	Por lo general ayuda, porque compran leche o preguntan por nuestras cosas, nos compran recuerdos. Todo eso es un sustento extra que siempre viene bien. Pero también hay turistas que no respetan nuestras lomas, no respetan los caminos o ensucian. Cuando hay accidentes la misma comunidad se encarga de cubrir los gastos	**7. Si tuviera al frente a una autoridad, ¿qué le diría? ¿Qué mensaje le daría como comunero?**	Que no se olviden de nosotros. Que vengan, que vean cómo vivimos. No solo somos cerro, somos una comunidad de personas que quieren salir adelante y que cuidamos las lomas porque entendemos su importancia.
2. Don Alcides, usted que ha vivido toda su vida aquí, ¿cómo era antes Quebrada Verde y cómo la ve ahora? ¿Cómo eran las Lomas?	Antes esto era puro campo. No había camino, ni servicios de agua. Todo se hacía con esfuerzo, sembrando, criando animales. Ahora hay más gente, más movimiento, pero también más problemas. El gobierno no se acuerda de nosotros, y lo poco que se ha hecho ha sido por la misma comunidad, nosotros mismos de las ganancias que nos dejan las Lomas hemos ido construyendo caminos poco a poco.	**5. ¿Qué problemas ve usted ahora en las lomas y en la comunidad? ¿Qué le preocupa más?**	Los invasores principalmente, algunos no entienden lo que las lomas significan para nosotros y quieren construir sus casas encima de ella. Pero si les permitimos construir donde desean las tierras de las lomas se van a maltratar, la vegetación ya no crecería de la misma manera que ves ahora y la fauna se vería alterada	**8. ¿Algunas palabras finales que quisiera decirnos o algo que no estuvo dentro de nuestras preguntas??**	Aquí he vivido toda mi vida. He criado a mis hijos con leche y con la tierra, las lomas son prácticamente lo único que he conocido a lo largo de mi vida, es parte de mí y de mi familia. Las lomas es parte de nosotros, la comunidad y si se destruyen nos destruirían a nosotros
3. ¿Qué significa para usted vivir cerca de las lomas? ¿Qué valor le da a ese cerro que lo acompaña desde siempre?	3.Sí, claro. Oficialmente, en el año 2002 fue cuando se creó la asociación del circuito de Lomas de Lúcumo, conformada por familias locales. Unos vecinos se juntaron, hicieron faenas, limpiaron el cerro. No había plata, solo ganas. Yo ayudé con mi yunta. El señor Andrés Alencastre nos apoyó bastante. Era bonito, todos metíamos mano, como se hacía antes.	**6. ¿Qué quisiera usted para sus hijos y nietos que viven aquí? ¿Qué sueña para ellos?**	Que tengan una vida en la que las Lomas de Lúcumo pueda seguir siendo un sustento y ayuda para nosotros, que aprendan a cuidarla y a entender la importancia y significado que tiene para la comunidad. Quiero que las lomas pueden llegar a significar y ser un motivo de orgullo para ellos, que no tengan vergüenza de decir de donde provienen y a que se dedican		

Conclusiones	La entrevista realizada a Alcides Quispe permite comprender en sus principales preocupaciones y el significado que tiene para él y su familia las Lomas de Lúcumo. A lo largo de sus respuestas, se vuelve a evidenciar que las lomas es más que un cerro para ellos, significa su fuente de sustento y ellos son conscientes de este hecho por lo cual luchan para mantenerlas protegidas y saludable. Las lomas forman parte de su cultura y, en el caso de Alcides, al atraer a visitantes le permite tener un mayor rango de personas a las que les puede vender los productos que producen sus animales, todo hecho naturalmente.

Entrevista Número 3

Nombre del entrevistado/a: Doris Cruz Edad: 44 Fecha y hora: 31/08/2025 - 11.30am Ocupación: Apoyo en orientación de visitantes por la ruta señalizada	**Contexto** La presente entrevista fue realizada a la Sra. Doris Cruz, comunera residente en Lomas de Lúcumo, quien colaboró activamente en la orientación de visitantes durante el recorrido turístico. Aunque su familia —incluidos sus hijos que cursan estudios superiores— reside en Lima, la Sra. Cruz mantiene una presencia constante en la zona debido al vínculo con sus tierras agrícolas y su compromiso con el desarrollo del turismo sostenible. Su testimonio refleja una perspectiva local sobre la importancia de preservar el entorno natural, fomentar la participación comunitaria y fortalecer la identidad territorial frente al crecimiento del turismo en la región. Intentamos ser breves con la entrevista, ya que, la Sra. Doris estaba muy ocupada controlando que los visitantes que venían subiendo y bajando no se salieron del camino designado

Pregunta	Respuesta	Pregunta	Respuesta	Pregunta	Respuesta
1. ¿Está de acuerdo en participar? ¿Podemos grabar la entrevista?	Sí, estoy de acuerdo. Pero por motivos de privacidad que me exige la asociación no puedo permitir que graben mi voz, lo lamento	**4. ¿Qué mensaje les daría a otros comuneros sobre participar en estas actividades?**	Que se animen a participar y asistir a las juntas que organiza la asociación en la cual también se realizan las orientaciones que nos dan las pautas para saber cómo realizar nuestro trabajo. Si entre todos nos ayudamos podemos ayudar a preservar y a dar una mejor imagen de nuestras lomas	**7. ¿Qué espera para el futuro de Lomas de Lúcumo como destino turístico?**	Espero que estas lomas que tanto me gusta ver y que tantas buenas cosas ha traído a la comunidad, se pueda mantener justo como las ves ahora mismo. Quiero que este ambiente se preserve
2. ¿Qué la motivó a colaborar en la orientación de los visitantes durante el paseo?	Me gusta poder guiar a los visitantes por el camino previamente designado por la asociación, no deseo que exista el riesgo de que pueda ocurrir un accidente por dos motivos. El primero es por la propia seguridad del visitante y que la visita a las lomas no sea algo desagradable. El segundo es porque los gastos de salud, traslado, etc. del visitante los cubre la asociación, no queremos que la experiencia del visitante genere una impresión desfavorable sobre nosotros.	**5. ¿Por qué decidió seguir viviendo en Lúcumo?**	Porque aquí están mis raíces, aquí nací y crecí, mi vida está en estas lomas y en Quebrada Verde. Le tengo mucho cariño a este lugar y a su flora llena de vida. Es una sensación agradable ver cada mañana las lomas llenas de vida y vegetación, deseo que se siga manteniendo así por muchos años más		
3. ¿Cómo percibe el comportamiento de los visitantes respecto al cuidado del entorno?	La mayoría respeta, pero algunos todavía no entienden que esto no es solo para pasear y se suelen confiar al intentar buscar otros caminos para poder llegar a la cima, caminos que suelen ser percibidos como más cortos, pero son poco seguros. Por ello intentamos explicarles con paciencia que deben seguir el camino ya previamente establecido	**6. ¿Qué cambios ha notado en la zona desde que se promueve el turismo comunitario?**	He visto un aumento en visitantes los fines de semana, mayormente los que nos visitan son familias, grupos de amigos, duplas o personas en solitario que desean hacer deporte y senderismo. Los días de semana los que nos suelen visitar son los escolares junto con sus profesores, también les asignamos un guía que los acompañe para que puedan estar seguros		

Conclusiones	La entrevista realizada a Doris Cruz permite entender cómo funcionan y se gestionan las lomas desde una orientación tal vez un poco más inclinada a los visitantes. A lo largo de sus respuestas, se puede evidenciar que la comunidad desea lo mejor para sus visitantes. Desean que se lleve una buena experiencia con ellos y que pueda darse a conocer a mayor amplitud las Lomas de Lúcumo, ya que, para ellos este lugar es el centro de su cultura, tiene un gran valor emocional para ellos no solamente económico