# ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA TOULOUSE LAUTREC

**Diseño de un servicio comunitario orientado al fortalecimiento del acceso y la continuidad del abastecimiento de alimentos frescos en ollas comunes del distrito de San Juan de Lurigancho**

**PROYECTO DE INNOVACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE BACHILLER EN PUBLICIDAD Y MARKETING DIGITAL**

**PRESENTADO POR**

Esthefany Elizabeth Sullon Juipa
DNI: 73870974, Perú
ORCID:0009-0005-7862-837X

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

**PRESENTADO POR**

Diego German Medina Huarcaya
DNI: 75570006, Perú
ORCID: 0000-0003-2723-650X

**ASESOR**

Juniors Manuel Calderón Riojas
DNI: 47001460, Perú
ORCID: 0000-0003-2723-650X

**JURADO**

Baca Cayo Francheska
Vidaurre Arevalo, Jose Alberto
Farfán Ramos, María del Carmen

**Lima, Enero 2026**

# Informe-2021265999-2021164273-Medina-Sullon.pdf

Desarrollo Educativo S.A. Instituto Toulouse Lautrec

## Detalles del documento

Identificador de la entrega
**trn:oid:::11391:544891113**

Fecha de entrega
**8 ene 2026, 6:05 p.m. GMT-5**

Fecha de descarga
**8 ene 2026, 6:14 p.m. GMT-5**

Nombre del archivo
**Informe-2021265999-2021164273-Medina-Sullon.pdf**

Tamaño del archivo
**11.7 MB**

**41 páginas**

**7507 palabras**

**44.061 caracteres**

# 12% Similitud general

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

## Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

## Fuentes principales

6% Fuentes de Internet
1% Publicaciones
11% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

**N.º de alertas de integridad para revisión**

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado a mi familia, por estar siempre presente en mis estudios.

De manera muy especial a mi madre, con ella siempre antes de acostarme y ya despierto estaba ahí, me daba motivos para seguir adelante, culminar esta etapa y demostrar que puedo con todo.

- Diego Medina Huarcaya

Este trabajo va dedicado a mi madre, quien siempre me motivó a ser profesional en aquello que me apasiona, la principal persona a la cual deseo hacer sentir orgullosa porque siempre procuro darme más aún de lo que ella pudo tener, mi respeto y agradecimiento eterno hacia ella.

- Esthefany Sullon Juipa

Agradecimiento

Finalmente agradecer a todos los docentes de la carrera, por todo el acompañamiento, la enseñanza y orientación brindada a lo largo de toda mi formación académica.

De igual manera, reconocer el apoyo y buena disposición de la organización comunitaria La Lombriz Feliz, y madre de las ollas comunes durante todo el desarrollo del proyecto.

**ÍNDICE DE CONTENIDO**

**I.** 11.1 Título del Proyecto de Innovación

1

1.2 Resumen específico del Proyecto de Innovación 1

**II.** 22.1.1 Actores del Proyecto

2

2.1.2 Contexto general 6

2.1.3 Problema u oportunidad 9

2.1.4 Reto de diseño 10

2.2 Diseñar para crear valor 11

2.2.1 Propuesta de valor 11

2.1.2 Solución 15

2.3 Diseñar el servicio 16

2.3.1 Blueprint del servicio 16

2.3.2 Artefacto(s) 18

2.3.3 Experimentos 22

2.4 Resumen ejecutivo del proyecto de innovación 25

**III.** 26**IV.** 29**V.** 29

## ÍNDICE DE TABLAS

**Tabla 1.** Actores involucrados en el proyecto de innovación. 4

**Tabla 2.** Síntesis del arquetipo principal. 5

**Tabla 3.** Relación entre problemáticas del usuario y generación de valor del servicio. 14

**Tabla 4.** Síntesis de la fase de experimentación del prototipo del servicio. 25

## ÍNDICE DE FIGURAS

**Figura 1.** Mapa de actores del ecosistema comunitario vinculado a La Lombriz Feliz 4

**Figura 2.** Contexto territorial del huerto comunitario en San Juan de Lurigancho 8

**Figura 3.** Área de compostaje y lombricultura para el procesamiento de residuos orgánicos en el huerto comunitario. 8

**Figura 4.** Lienzo de propuesta de valor del servicio comunitario (parte 1: arquetipo, tareas, dolores y ganancias). 12

**Figura 5.** Lienzo de propuesta de valor del servicio comunitario (parte 2: mitigadores de dolor, generadores de ganancia y propuesta de valor).

**¡Error! Marcador no definido.**3

**Figura 6.** Storyboard del recorrido del usuario en el servicio “Olla del Huerto”. 17

**Figura 7.** Prototipo de alta resolución de la aplicación “Olla del Huerto”. 21

**Figura 8.** Interacción de usuarias del Comedor Popular Ebenezer con el prototipo durante la fase de experimentación. 24

# I. Información general

## 1.1 Título del Proyecto de Innovación

Diseño de un servicio comunitario orientado al fortalecimiento del acceso y la continuidad del abastecimiento de alimentos frescos en ollas comunes del distrito de San Juan de Lurigancho.

## 1.2 Resumen del Proyecto de Innovación

El proyecto de innovación “Diseño de un servicio comunitario orientado al fortalecimiento del acceso y la continuidad del abastecimiento de alimentos frescos en ollas comunes del distrito de San Juan de Lurigancho” se planteó en el contexto del área estratégica de desarrollo prioritario de Seguridad alimentaria y la actividad económica de Actividades de alojamiento y servicios de comida, y buscó resolver las limitaciones en el acceso continuo a alimentos frescos, la falta de organización en la producción comunitaria y la dependencia del mercado convencional, teniendo como población beneficiaria a cocineras de ollas comunes y personas vinculadas a iniciativas comunitarias de alimentación.

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

La solución innovadora presentada en forma de propuesta de valor consistió en un servicio digital comunitario de acompañamiento al cultivo y abastecimiento de alimentos frescos, desarrollado a partir del blueprint del servicio, el cual se configuró como una herramienta digital de apoyo que integró orientación guiada para el manejo de huertos, recordatorios de riego y cuidado, diagnóstico básico de enfermedades de cultivos y un

sistema de articulación comunitaria para el intercambio de insumos, considerando aspectos sociales, económicos y ambientales vinculados a la sostenibilidad.

Para la experimentación se diseñaron prototipos digitales de baja y media fidelidad, representados mediante pantallas funcionales de una aplicación móvil, los cuales permitieron simular las principales interacciones del servicio. Estas pruebas se desarrollaron a través de actividades de observación, validación contextual e interacción directa con usuarias potenciales en un entorno real, lo que facilitó recoger percepciones sobre usabilidad, comprensión del servicio y pertinencia de la solución propuesta.

Se concluyó que la solución propuesta contribuyó a reducir la incertidumbre en la producción y el acceso a alimentos frescos dentro de contextos comunitarios, fortaleciendo la autonomía, la organización y la confianza de las usuarias en el manejo de sus huertos, y se recomendó continuar con la validación del servicio a mayor escala, implementar mejoras funcionales al prototipo y establecer alianzas estratégicas para su sostenibilidad y escalamiento progresivo.

# II. Descripción de la innovación

## 2.1. Investigar para diseñar

### 2.1.1. Actores del Proyecto

El proyecto se desarrolló dentro de un sistema comunitario de alimentación ubicado en el distrito de San Juan de Lurigancho, escenario en el que intervinieron diversos actores con funciones específicas pero profundamente vinculadas entre sí, cuya identificación permitió comprender de manera integral las dinámicas sociales, organizativas y operativas que condicionan el acceso, la administración y la continuidad del abastecimiento de alimentos frescos en contextos de alta vulnerabilidad.

Entre los actores principales se reconoció a las cocineras y coordinadoras de las ollas comunes, quienes asumieron la responsabilidad directa de la

preparación diaria de los alimentos y de la gestión de los insumos disponibles, desempeñando un rol determinante en la planificación de los menús, la distribución equitativa de las raciones y la toma de decisiones cotidianas necesarias para responder a las necesidades alimentarias de la comunidad a la que atienden.

Asimismo, se identificó la participación constante de voluntarias y vecinos colaboradores, cuyas acciones se orientaron al apoyo operativo mediante labores como la preparación de alimentos, el acondicionamiento de los espacios de trabajo y, en determinados casos, el cuidado de huertos comunitarios o familiares, aportando un soporte esencial para el sostenimiento de los comedores populares en contextos caracterizados por recursos limitados y alta demanda.

Otro actor clave dentro del sistema fue la organización comunitaria La Lombriz Feliz, la cual cumplió un papel articulador al promover prácticas vinculadas a la gestión de residuos orgánicos, la producción de compost y el cultivo de hortalizas, además de facilitar talleres y espacios de aprendizaje orientados al fortalecimiento de una cultura sostenible basada en principios de economía circular y acompañamiento técnico comunitario.

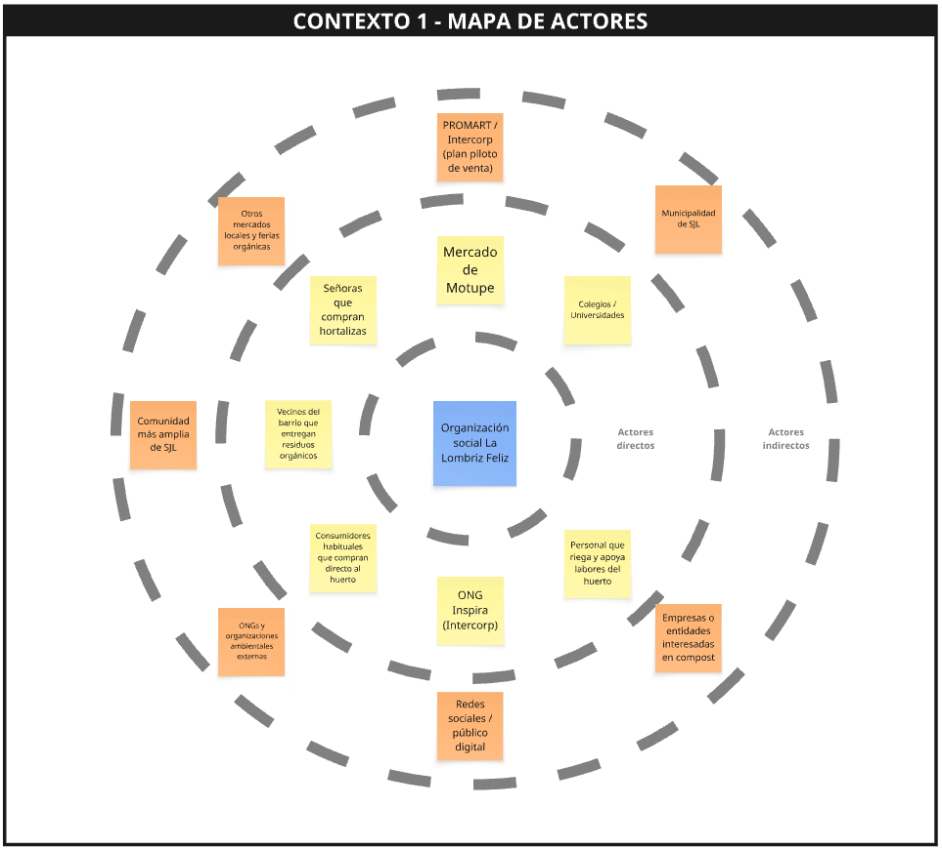
De manera complementaria, se reconoció la presencia de proveedores locales como mercados barriales y agricultores urbanos que contribuyeron al abastecimiento de alimentos cuando la producción propia no resultó suficiente, así como actores institucionales entre los que se incluyeron programas municipales y organizaciones sociales que brindaron apoyo eventual mediante donaciones, asesoría técnica o recursos logísticos.

La interacción entre todos estos actores evidenció la existencia de una red comunitaria activa y comprometida, aunque sostenida principalmente por mecanismos de coordinación informal, situación que permitió identificar oportunidades claras para fortalecer los procesos de articulación,

planificación conjunta y circulación de información, aspectos que fueron considerados como una base fundamental para el desarrollo posterior del proyecto de innovación.

**Figura 1.**

*Mapa de actores del ecosistema comunitario vinculado a La Lombriz Feliz.*




*Nota.* Elaboración propia a partir del análisis del contexto comunitario del distrito de San Juan de Lurigancho.

***Tabla 1***

*Actores involucrados en el proyecto de innovación.*

| **Actor** | **Rol dentro del proyecto** | **Relación con el servicio diseñado** |
|---|---|---|
| Organización social **La Lombriz Feliz** | Espacio comunitario de referencia y soporte técnico | Brinda el entorno físico, conocimiento en huertos, compostaje y acompañamiento |

| | | |
|---|---|---|
| | | comunitario para la implementación del servicio. |
| Cocineras de ollas comunes | Usuarias principales del servicio | Utilizan el servicio para iniciar, mantener y mejorar huertos orientados al acceso constante a alimentos frescos. |
| Comedor Popular Ebenezer | Comunidad beneficiaria directa | Participa en la etapa de experimentación y validación del servicio en un contexto real de uso. |
| ONG aliadas | Apoyo institucional y estratégico | Contribuyen a la sostenibilidad del servicio mediante difusión, articulación y posibles alianzas futuras. |
| Comunidad local | Actores indirectos | Se beneficia de la mejora en prácticas sostenibles, intercambio de insumos y fortalecimiento comunitario. |

***Tabla 2***

*Síntesis del arquetipo principal.*

| **Dimensión** | **Descripción** |
|---|---|
| Nombre del arquetipo | Cocinera de olla común |
| Contexto | Mujer responsable de la preparación de alimentos para su familia y comunidad, vinculada a prácticas comunitarias de alimentación. |
| Necesidad principal | Acceder de manera constante y segura a alimentos frescos y saludables. |
| Dolor clave | Incertidumbre frente a la producción del huerto y falta de orientación clara para su cuidado. |

| | |
|---|---|
| Motivación | Mejorar la alimentación de su familia y de la olla común mediante prácticas sostenibles. |
| Estado ideal | Contar con un huerto productivo y acompañado, que le permita planificar sin improvisaciones. |

### 2.1.2. Contexto general

El acceso a alimentos frescos nutritivos y económicamente accesibles sigue representando un reto persistente para numerosas comunidades urbanas de Lima Metropolitana en especial en distritos caracterizados por una alta concentración poblacional y condiciones de vulnerabilidad socioeconómica como San Juan de Lurigancho donde muchas familias recurren a estrategias colectivas de subsistencia entre las que destacan las ollas comunes como respuesta directa a la inseguridad alimentaria y a escenarios de inestabilidad económica prolongada.

Durante los últimos años se han desarrollado iniciativas comunitarias que buscan responder a esta problemática desde enfoques integrales que articulan lo social y lo ambiental entre ellas destaca La Lombriz Feliz una organización ubicada en San Juan de Lurigancho que trabaja en la gestión de residuos orgánicos la producción de compost humus y fertilizantes naturales así como en el cultivo de hortalizas y la realización de talleres formativos dirigidos a vecinos, instituciones educativas y ollas comunes consolidándose como un actor relevante dentro del sistema alimentario comunitario del territorio.

A pesar del impacto positivo generado por esta iniciativa se identifican diversas limitaciones que inciden en la estabilidad y continuidad del acceso a alimentos frescos para las organizaciones sociales vinculadas al proyecto ya que la producción local de hortalizas suele resultar insuficiente frente a una demanda elevada obligando a las ollas comunes a depender

de múltiples fuentes como huertos propios, donaciones y mercados externos situación que incrementa la incertidumbre especialmente en las cocineras y dirigentes comunitarias responsables de planificar la alimentación diaria de numerosas personas con recursos restringidos.

De manera complementaria se reconoce que el conocimiento técnico relacionado con el manejo de huertos, la planificación de siembras, la prevención de plagas y el uso eficiente de insumos no siempre se mantiene de forma constante ni accesible para todas las personas involucradas; si bien existen espacios de capacitación y acompañamiento brindados por La Lombriz Feliz la información adquirida tiende a diluirse con el tiempo o no logra adaptarse a las particularidades de cada huerto o comedor popular.

En este contexto la problemática trasciende la producción de alimentos y se vincula directamente con la continuidad del abastecimiento, la gestión del conocimiento comunitario y la capacidad de planificación colectiva dentro del sistema alimentario local evidenciando la necesidad de explorar nuevas formas de apoyo y articulación que fortalezcan la seguridad alimentaria desde una perspectiva sostenible comunitaria y situada en coherencia con los principios del objetivo de desarrollo sostenible orientado a garantizar una alimentación adecuada y nutritiva para todas las personas

**Figura 2.**

*Contexto territorial del huerto comunitario en San Juan de Lurigancho.*



**Figura 3.**

*Área de compostaje y lombricultura para el procesamiento de residuos orgánicos en el huerto comunitario.*



*Nota.* Espacio destinado a la transformación de residuos orgánicos mediante lombricultura durante la etapa de observación del proyecto.

### 2.1.3. Problema y oportunidad

Las organizaciones sociales y vecinales encargadas de la gestión de ollas comunes comedores populares y huertos comunitarios afrontan múltiples dificultades para asegurar una producción constante de alimentos frescos y nutritivos pese a la disposición existente por cultivar y aprovechar los espacios disponibles ya que en la práctica estos esfuerzos suelen verse restringidos por la ausencia de conocimientos técnicos aplicables, la falta de acompañamiento continuo durante el proceso productivo y una limitada capacidad para planificar las siembras y organizar de manera eficiente el uso del espacio cultivable.

A esta situación se suma la dificultad para acceder de forma oportuna a insumos esenciales como compost, humus, semillas o plantines lo cual afecta directamente la continuidad y el rendimiento de los huertos comunitarios generando interrupciones en los ciclos de cultivo y debilitando la confianza de quienes participan en estas iniciativas además la información relacionada con qué se siembra, cuándo se cosecha y de qué manera se pueden mejorar los resultados, no suele registrarse ni sistematizarse impidiendo que la experiencia acumulada se convierta en aprendizaje colectivo y en mejoras sostenidas a lo largo del tiempo.

Paralelamente se identifica un uso ineficiente de los residuos orgánicos producidos en los hogares y comedores los cuales podrían transformarse en abono natural mediante procesos sencillos de compostaje contribuyendo a la reducción de costos y al fortalecimiento de prácticas ambientalmente responsables, esta realidad evidencia no solo una problemática de gestión de residuos sino también una oportunidad concreta para incrementar la autosuficiencia alimentaria y promover dinámicas de economía circular dentro de las comunidades.

En este escenario se abre la posibilidad de desarrollar un servicio comunitario que articule acompañamiento técnico accesible, herramientas

básicas de gestión del huerto y canales de apoyo cercanos que permitan a las organizaciones optimizar sus huertos urbanos, mejorar el acceso a alimentos frescos y consolidar el trabajo colectivo. Desde una lógica sostenible Olla del Huerto responde a esta necesidad al integrar tecnología, educación práctica y comunidad generando valor social ambiental y económico en contextos donde la organización y el conocimiento compartido resultan claves.

### 2.1.4. Reto de diseño

El reto de diseño plantea la necesidad de concebir un servicio comunitario que resulte accesible, comprensible y sostenible para organizaciones sociales y vecinales involucradas en la gestión de huertos urbanos de modo que puedan mejorar tanto la producción como el acceso a alimentos frescos, optimizar el uso de los recursos disponibles y aprovechar de manera efectiva los residuos orgánicos sin depender de conocimientos técnicos avanzados ni de inversiones económicas elevadas dentro de un contexto urbano marcado por la desigualdad en el acceso a la alimentación como ocurre en Lima Metropolitana; este desafío exige una mirada sensible a las capacidades reales de las personas usuarias así como a sus dinámicas cotidianas de trabajo colectivo y organización barrial.

Desde esta perspectiva el diseño del servicio implica articular herramientas digitales simples, acompañamiento práctico continuo y mecanismos de comunicación cercanos que faciliten el aprendizaje progresivo y refuercen la autonomía comunitaria permitiendo que el conocimiento se comparta y se sostenga en el tiempo; la propuesta busca generar un impacto integral que trascienda la dimensión productiva al fortalecer vínculos sociales, promover prácticas ambientales responsables y contribuir a la economía local alineándose con los principios del Objetivo

de Desarrollo Sostenible 2 Hambre Cero mediante soluciones contextualizadas que respondan a necesidades reales y concretas de las comunidades participantes

## 2.2. Diseñar para crear valor

### 2.2.1. Propuesta de valor

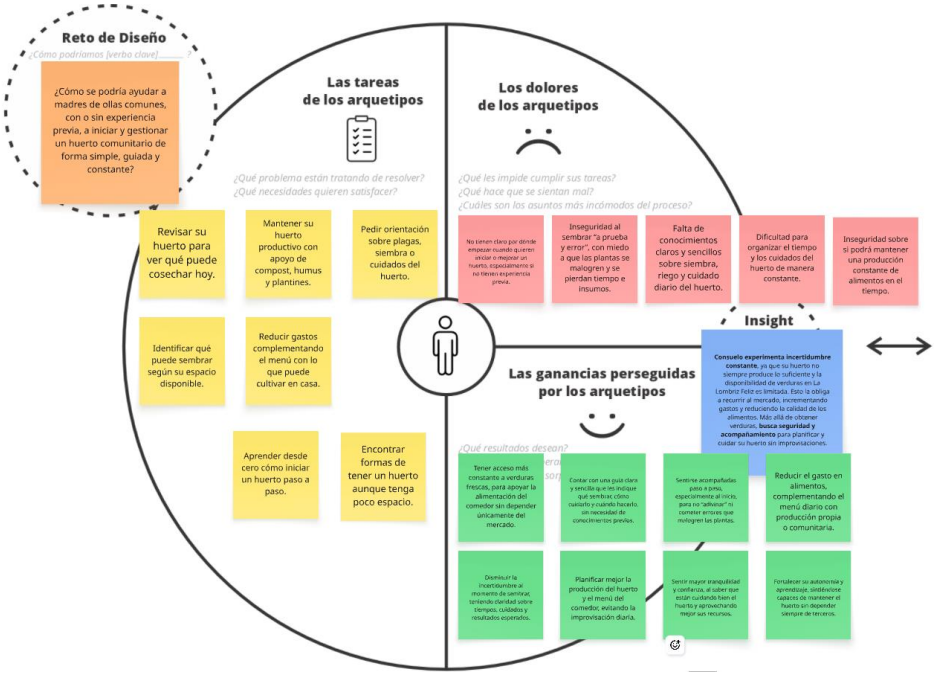
Olla del Huerto se presentó como un servicio comunitario orientado a acompañar a organizaciones sociales y vecinales involucradas en la producción y gestión de alimentos frescos a través de huertos urbanos; ofreciendo orientación práctica herramientas simples y apoyo continuo ajustado a las capacidades reales de las personas participantes; el servicio fue concebido desde una lógica cercana y comprensible que priorizó la experiencia cotidiana de quienes sostienen estos espacios colectivos reconociendo sus tiempos limitados, sus saberes previos y las condiciones específicas en las que desarrollan su trabajo comunitario dentro de contextos urbanos marcados por la desigualdad en el acceso a la alimentación.

La propuesta de valor se sustentó en facilitar un mejor aprovechamiento del espacio, del tiempo y de los recursos disponibles mediante recomendaciones claras y aplicables sobre siembra riego abonado y control básico de plagas así como información oportuna vinculada a la disponibilidad de insumos como compost, humus, semillas y plantines; el servicio fue diseñado para mantenerse accesible, de bajo costo y fácil de usar evitando la dependencia de conocimientos técnicos especializados y reforzando un acompañamiento cercano a través de canales de comunicación directos que permitieron fortalecer el aprendizaje colectivo, reducir el gasto en alimentos, fomentar el aprovechamiento de residuos orgánicos y consolidar el trabajo comunitario generando un impacto social

ambiental y económico positivo en territorios con acceso desigual a alimentos nutritivos.

**Figura 4.**

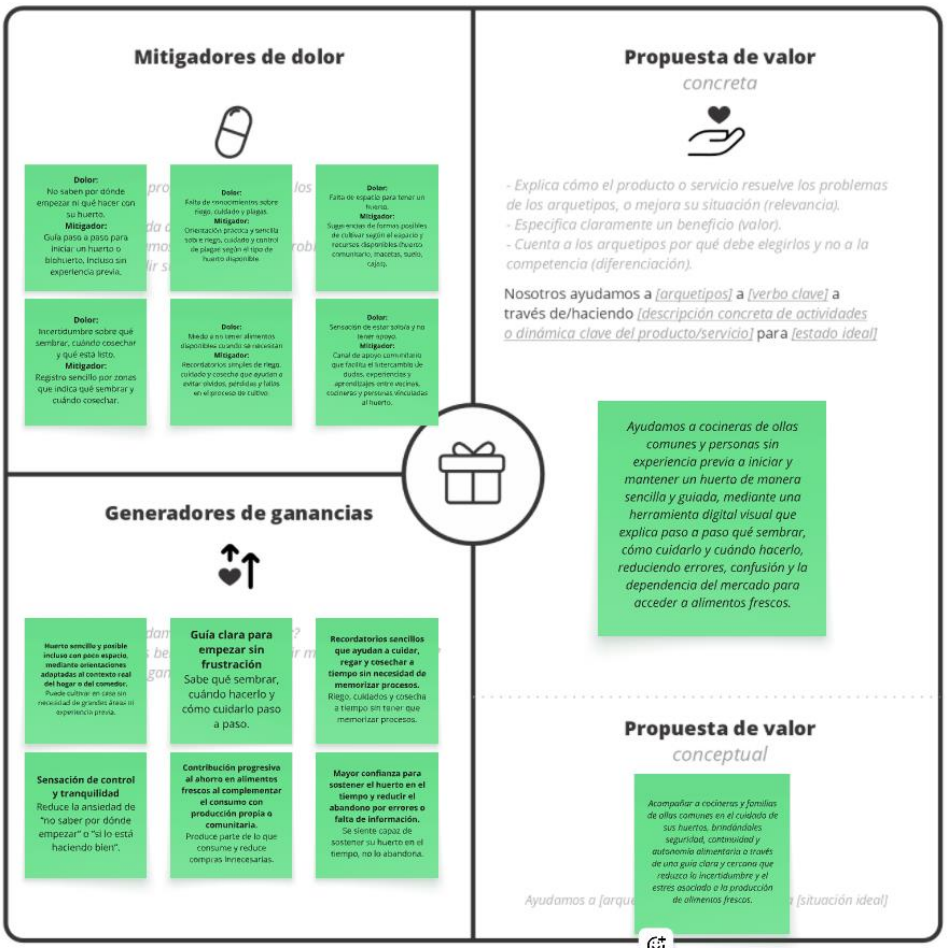
*Lienzo de propuesta de valor del servicio comunitario (parte 1: arquetipo, tareas, dolores y ganancias).*




*Nota.* La figura presenta la identificación de las tareas, dolores, ganancias e insight del arquetipo principal, construidos a partir del proceso de observación, entrevistas y análisis contextual.

**Figura 5.**

*Lienzo de propuesta de valor del servicio comunitario (parte 2: mitigadores de dolor, generadores de ganancia y propuesta de valor).*




*Nota.* La figura corresponde a la segunda parte del mismo lienzo de propuesta de valor y muestra la articulación entre los mitigadores de dolor, generadores de ganancia y la propuesta de valor concreta y conceptual del servicio diseñado.

***Tabla 3***

*Relación entre problemáticas del usuario y generación de valor del servicio.*

| **Problemática identificada en el arquetipo** | **Respuesta del servicio** | **Valor generado para el usuario** |
|---|---|---|
| Dificultad para iniciar el manejo del huerto | Guía práctica paso a paso adaptada al contexto | Reduce la incertidumbre inicial |
| Temor a cometer | Orientación visual y | Aumenta la confianza |

| | | |
|---|---|---|
| errores en la siembra o cuidado | recomendaciones simples | en el proceso |
| Falta de continuidad en el cuidado del huerto | Sistema de recordatorios y alertas | Favorece la constancia y el seguimiento |
| Dependencia del mercado para obtener verduras | Fortalecimiento de la producción propia | Disminuye el gasto y mejora la autonomía |

### 2.2.2. Solución

La solución planteada fue Olla del Huerto, concebida como un servicio comunitario de acompañamiento orientado a apoyar a organizaciones sociales y vecinales que gestionan ollas comunes, comedores populares y huertos comunitarios con la finalidad de fortalecer la producción y el acceso sostenido a alimentos frescos desde una perspectiva sostenible; el servicio se pensó como una herramienta cercana que respondiera a las dinámicas reales de trabajo comunitario, reconociendo los esfuerzos colectivos y las limitaciones cotidianas que enfrentan estos espacios en contextos urbanos vulnerables.

El servicio integró, orientación práctica y continua junto con el acceso a información clara relacionada con el manejo básico de huertos urbanos además de un canal de comunicación accesible que permitió resolver dudas de manera oportuna a partir de un registro sencillo del huerto en Olla del Huerto; identificó características como el espacio disponible, los cultivos existentes y los tiempos de siembra; lo que posibilitó ofrecer recomendaciones adaptadas a cada comunidad sin imponer procesos complejos ni ajenos a su realidad.

De manera complementaria la solución promovió el aprovechamiento de residuos orgánicos a través del uso de compost y humus fortaleciendo prácticas de economía circular y reduciendo la dependencia de insumos

externos; el acompañamiento incluyó información sobre la disponibilidad de semillas, plantines y abonos lo que facilitó la continuidad del proceso productivo y reforzó la autonomía de las organizaciones locales de este modo Olla del Huerto se configuró como un soporte integral y accesible que combinó tecnología sencilla educación práctica y trabajo comunitario aportando al fortalecimiento de la seguridad alimentaria y al aprendizaje colectivo en el territorio.

## 2.3. Diseñar el servicio

### 2.3.1. Blueprint del servicio

El blueprint del servicio se construyó a partir del Customer Journey Map to be del arquetipo con la intención de representar de forma completa la experiencia del usuario junto con los procesos que sostuvieron la propuesta de valor del servicio diseñado; esta herramienta permitió reunir en un solo esquema las interacciones visibles para las usuarias, los puntos de contacto principales, las acciones internas necesarias y los recursos que hicieron posible el funcionamiento del sistema aportando una visión clara y articulada del servicio en su totalidad.

La estructura del blueprint se organizó en tres momentos definidos, antes durante y después del uso del servicio; en la fase inicial se identificaron experiencias previas relacionadas con la gestión del huerto comunitario, marcadas por la inseguridad en el cuidado de las plantas, la dependencia del mercado ante una producción insuficiente y el temor a perder cultivos por falta de conocimientos prácticos; en esta etapa los puntos de contacto se concentraron en el espacio físico del huerto, la comunicación informal entre vecinas y el uso de saberes empíricos acumulados a lo largo del tiempo.

En la etapa de uso el blueprint evidenció el papel central de la aplicación móvil como principal punto de interacción donde las usuarias accedieron a guías visuales registros personalizados, recordatorios de riego y cuidado; y funciones de diagnóstico a partir de imágenes, estas acciones se vieron respaldadas por actividades internas como la gestión de contenidos educativos, la actualización de recomendaciones según los cultivos y el soporte técnico además de la participación de colaboradoras comunitarias y actores externos que aportaron conocimientos locales.

Finalmente la fase posterior permitió observar cómo el servicio se integró de manera progresiva en la rutina cotidiana de las usuarias reflejándose en una mejor planificación de siembras y cosechas una reducción de errores y un aumento de la confianza para sostener la producción en el tiempo, los puntos de contacto se ampliaron hacia el uso recurrente de la aplicación; las alertas automatizadas y los espacios de apoyo comunitario identificándose como recursos clave; la aplicación móvil, las guías visuales, los registros digitales y los canales de comunicación que garantizaron la coherencia entre la propuesta de valor la experiencia del usuario y la operación del servicio en un contexto comunitario.

**Figura 6.**

*Storyboard del recorrido del usuario en el servicio “Olla del Huerto”.*




*Nota.* El storyboard representa la experiencia del arquetipo a lo largo del servicio, desde la situación inicial de incertidumbre en el cuidado del huerto, pasando por la interacción con la aplicación móvil *Olla del Huerto*, hasta el estado final de confianza y seguridad en la producción y consumo de alimentos propios dentro del entorno comunitario.

### 2.3.2. Artefacto(s)

Durante el desarrollo del blueprint del servicio se identificaron y definieron los artefactos y recursos que posibilitaron la implementación y el funcionamiento del sistema propuesto entendiendo estos elementos como mediadores clave de la experiencia del arquetipo a lo largo de las distintas etapas del servicio desde el momento previo a su uso hasta su integración progresiva en la rutina cotidiana de las usuarias; este análisis permitió reconocer cómo lo tangible y lo intangible se articularon dentro de un mismo ecosistema de uso.

En una etapa inicial previa a la incorporación del servicio el sistema se sostuvo principalmente en recursos ya presentes dentro del contexto comunitario como el huerto en funcionamiento, las herramientas básicas de cultivo y los conocimientos empíricos adquiridos a partir de la

experiencia cotidiana, junto a estos recursos se identificaron artefactos informales como apuntes dispersos o recuerdos personales que servían como referencia para las prácticas de siembra y cuidado aunque carecían de una estructura clara y sistematizada.

Durante la etapa de uso se incorporaron artefactos diseñados específicamente para acompañar el aprendizaje y la gestión del huerto entre ellos destacó el prototipo de la aplicación móvil Olla del Huerto desarrollado en niveles de baja y media fidelidad que permitió organizar información, registrar cultivos, programar recordatorios y acceder a contenidos educativos contextualizados; este artefacto digital se complementó con guías visuales, pantallas explicativas y recordatorios simples que facilitaron la comprensión de las tareas agrícolas y redujeron la improvisación en el proceso productivo.

Asimismo se consideraron recursos de acompañamiento inicial mediante explicaciones, presenciales y dinámicas comunitarias que permitieron a las usuarias familiarizarse con el uso de la herramienta digital sin requerir conocimientos tecnológicos avanzados; este apoyo cumplió un rol fundamental en la apropiación temprana del servicio, fortaleciendo la confianza y reduciendo las barreras de uso durante las primeras interacciones.

En una etapa posterior una vez integrado el servicio en la rutina habitual los principales artefactos fueron la aplicación móvil como herramienta de uso constante, el historial digital de siembra y cuidados, los recordatorios recurrentes y la red comunitaria de apoyo entre cocineras y vecinas estos recursos permitieron consolidar aprendizajes, planificar el menú en función de la producción propia y compartir experiencias fortaleciendo la autonomía alimentaria y el trabajo colectivo.

A partir del análisis integral de los artefactos se determinó que la aplicación móvil Olla del Huerto constituyó el elemento central del sistema al articular recursos físicos, digitales y comunitarios por esta razón fue seleccionada como eje principal para el desarrollo del prototipo de mayor definición presentado en etapas posteriores del proyecto.

Con la finalidad de visualizar la experiencia del arquetipo en interacción con los artefactos se desarrolló un storyboard que representó de manera secuencial el uso del servicio dentro del contexto cotidiano de las ollas comunes, este recurso permitió narrar de forma clara cómo la propuesta de valor se materializó en acciones concretas a lo largo del tiempo, facilitando la comprensión del proceso para estudiantes de disciplinas creativas.

En la primera escena correspondiente al momento previo al uso del servicio la usuaria fue representada en el entorno del huerto comunitario manifestando una sensación de incertidumbre frente al cuidado de los cultivos en esta etapa los artefactos predominantes fueron el huerto existente, las herramientas básicas y los apuntes informales evidenciando la ausencia de una guía estructurada y la necesidad de apoyo.

La segunda y tercer escena mostró el primer contacto con la aplicación Olla del Huerto mediante una interfaz visual sencilla que permitió registrar el huerto, ingresar medidas del espacio disponible y personalizar los cultivos; en esta instancia el artefacto digital actuó como mediador transformando la experiencia inicial de confusión en un acercamiento guiado y accesible.

En la cuarta escena se representó el aprendizaje activo donde la usuaria consultó guías visuales y pantallas explicativas para comprender qué sembrar cómo hacerlo y qué cuidados aplicar; los recordatorios

comenzaron a funcionar como apoyo constante disminuyendo la dependencia de la memoria personal y evitando errores frecuentes.

La quinta escena ilustró el uso de la función de diagnóstico de enfermedades mediante la captura de una imagen de una planta afectada, la aplicación ofreció recomendaciones simples y contextualizadas integrando contenido educativo con acciones prácticas dentro del entorno real del huerto.

En la sexta escena se evidenció la consolidación del uso del servicio al integrarse en la rutina diaria a través de la consulta del historial de siembra, cuidados y el uso de recordatorios recurrentes lo que permitió planificar el menú de la olla común en función de la producción propia reforzando la autonomía alimentaria, también representó el componente comunitario del servicio donde la usuaria compartió aprendizajes y experiencias con otras cocineras fortaleciendo la red de apoyo este intercambio consolidó conocimientos colectivos y evidenció que el servicio no solo facilitó el cultivo de alimentos sino también la organización y colaboración entre vecinas.

En conjunto el storyboard permitió visualizar cómo los artefactos físicos digitales y comunitarios se articularon de manera progresiva transformando la experiencia del arquetipo y validando la coherencia entre el diseño del servicio, el blueprint y la experiencia final del usuario.

**Figura 7.**

*Prototipo de alta resolución de la aplicación “Olla del Huerto”.*




*Nota*. La figura muestra las principales pantallas funcionales del prototipo digital del servicio “Olla del Huerto”, incluyendo el registro del huerto, diagnóstico de enfermedades, gestión de insumos disponibles y comunicación comunitaria. El prototipo fue desarrollado con fines de validación del servicio y no corresponde a una aplicación en funcionamiento.

### 2.3.3. Experimentos

La etapa de experimentación se desarrolló con la finalidad de explorar la comprensión, la utilidad percibida y la pertinencia de la propuesta de valor del servicio Olla del Huerto antes de considerar una implementación definitiva; el enfoque priorizó la validación cualitativa de la experiencia del usuario por encima del desempeño técnico del sistema permitiendo observar reacciones, interpretaciones y expectativas desde una mirada cercana al contexto real de uso.

La experimentación se realizó con la participación de cuatro usuarias vinculadas a ollas comunes del distrito de San Juan de Lurigancho seleccionadas por su rol activo en la preparación diaria de alimentos y en el cuidado de huertos comunitarios, las sesiones se llevaron a cabo de manera presencial en un entorno familiar para las participantes lo que facilitó una interacción más espontánea y permitió registrar comportamientos coherentes con su rutina cotidiana.

Durante la actividad se presentaron pantallas estáticas del prototipo de la aplicación correspondientes a un nivel de baja a media fidelidad, sin conexiones funcionales entre botones; el recorrido fue guiado por el equipo del proyecto con el propósito de centrar la atención en el significado del servicio, la claridad de las herramientas propuestas y la comprensión general del flujo, evitando distracciones asociadas a aspectos técnicos propios de prototipos más avanzados.

A lo largo del ejercicio las usuarias exploraron secciones vinculadas al registro del huerto, las guías de siembra y cuidado, los recordatorios de riego, el diagnóstico de problemas en las plantas y el espacio de apoyo comunitario; durante este proceso se les solicitó explicar con sus propias palabras la función de cada elemento, cómo lo utilizarían en su contexto y qué valor le asignaban para la organización del huerto y la planificación de la olla común

Los resultados evidenciaron que las participantes lograron identificar con claridad el propósito general del servicio reconociéndolo como una herramienta de apoyo para el cuidado del huerto y la producción de alimentos frescos, asimismo comprendieron las funciones principales relacionadas con la guía paso a paso, los recordatorios y el diagnóstico; valorando especialmente el uso de recursos visuales y la simplicidad de la información presentada.

No obstante en una primera aproximación surgieron algunas confusiones respecto al tipo de servicio ofrecido ya que dos de las participantes asociaron inicialmente la aplicación con la compra de insumos esta percepción se corrigió conforme avanzaron en el recorrido y comprendieron el enfoque educativo y de acompañamiento, además se identificó que ciertos términos resultaban poco familiares lo que puso en

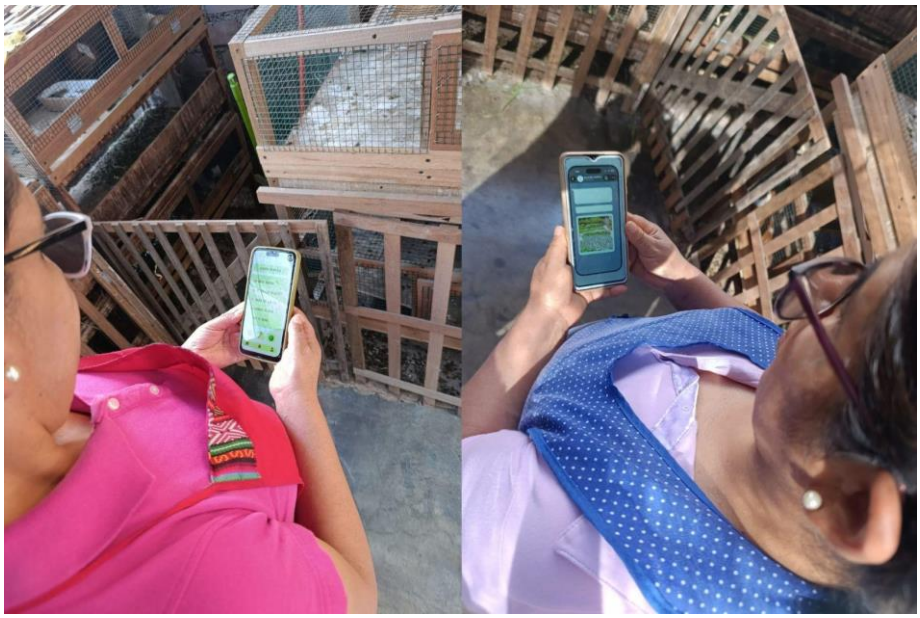
evidencia la necesidad de simplificar el lenguaje y reforzar los apoyos visuales.

La experimentación permitió reconocer que las usuarias no buscaban una solución compleja ni altamente técnica sino un sistema claro, cercano y constante que acompañara el proceso de cuidado del huerto, los aprendizajes obtenidos sirvieron como base para ajustar contenidos, reforzar la orientación inicial y validar que la propuesta respondía de manera pertinente a las necesidades reales del contexto comunitario.

En conjunto esta etapa aportó insumos clave para el refinamiento del servicio confirmando su viabilidad conceptual y orientando decisiones de diseño posteriores, especialmente en relación con la claridad del mensaje, la adecuación del lenguaje y la experiencia de inicio del usuario dentro del sistema propuesto.

**Figura 8.**

*Interacción de usuarias del Comedor Popular Ebenezer con el prototipo durante la fase de experimentación.*



*Nota.* La imagen muestra a usuarias del Comedor Popular Ebenezer interactuando con el prototipo digital *Olla del Huerto* durante una actividad realizada en las instalaciones de La Lombriz Feliz, espacio en el que se encontraban participando de manera cotidiana en la selección de cuyes por las festividades de fin de año. La experimentación se desarrolló en un contexto real y no controlado, lo que permitió observar el uso espontáneo del servicio.

***Tabla 4***

*Síntesis de la fase de experimentación del prototipo del servicio.*

| **Aspecto** | **Descripción** |
|---|---|
| Espacio de realización | La Lombriz Feliz, San Juan de Lurigancho |
| Participantes | Cuatro cocineras del Comedor Popular Ebenezer |
| Tipo de prototipo | Prototipo de baja a media fidelidad (interfaces estáticas) |
| Modalidad de interacción | Uso guiado del prototipo con acompañamiento |
| Contexto de la prueba | Encuentro comunitario durante actividades regulares |
| Objetivo de la prueba | Evaluar comprensión del servicio y percepción de utilidad |
| Principales hallazgos | Identificación correcta de funciones clave y valoración positiva del acompañamiento |
| Dificultades detectadas | Confusión inicial sobre el tipo de servicio y uso de términos técnicos |
| Aprendizajes clave | Necesidad de lenguaje más simple y orientación inicial |
| Estado de la hipótesis | Parcialmente validada |

## 2.4. Resumen del Proyecto de Innovación

El proyecto de innovación “Diseño de un servicio comunitario orientado al fortalecimiento del acceso y la continuidad del abastecimiento de alimentos frescos en ollas comunes del distrito de San Juan de Lurigancho” se planteó en el contexto del área estratégica de desarrollo prioritario de Seguridad alimentaria y la actividad económica de Actividades de alojamiento y servicios de comida, y buscó resolver las limitaciones en el acceso continuo a alimentos frescos, la falta de organización en la producción comunitaria y la dependencia del mercado convencional, teniendo como población beneficiaria a cocineras de ollas comunes y personas vinculadas a iniciativas comunitarias de alimentación.

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

La solución innovadora presentada en forma de propuesta de valor consistió en un servicio digital comunitario de acompañamiento al cultivo y abastecimiento de alimentos frescos, desarrollado a partir del blueprint del servicio, el cual se configuró como una herramienta digital de apoyo que integró orientación guiada para el manejo de huertos, recordatorios de riego y cuidado, diagnóstico básico de enfermedades de cultivos y un sistema de articulación comunitaria para el intercambio de insumos, considerando aspectos sociales, económicos y ambientales vinculados a la sostenibilidad.

Para la experimentación se diseñaron prototipos digitales de baja y media fidelidad, representados mediante pantallas funcionales de una aplicación móvil, los cuales permitieron simular las principales interacciones del servicio. Estas

pruebas se desarrollaron a través de actividades de observación, validación contextual e interacción directa con usuarias potenciales en un entorno real, lo que facilitó recoger percepciones sobre usabilidad, comprensión del servicio y pertinencia de la solución propuesta.

Se concluyó que la solución propuesta contribuyó a reducir la incertidumbre en la producción y el acceso a alimentos frescos dentro de contextos comunitarios, fortaleciendo la autonomía, la organización y la confianza de las usuarias en el manejo de sus huertos, y se recomendó continuar con la validación del servicio a mayor escala, implementar mejoras funcionales al prototipo y establecer alianzas estratégicas para su sostenibilidad y escalamiento progresivo.

# III. Conclusiones y recomendaciones

## 3.1 Conclusiones

El desarrollo del proyecto permitió evidenciar que las ollas comunes del distrito de San Juan de Lurigancho afrontaban limitaciones estructurales para garantizar un abastecimiento sostenido de alimentos frescos en especial de verduras, situación que se encontraba asociada a la dependencia constante del mercado, a la escasa sistematización de conocimientos vinculados al manejo de huertos y a la ausencia de herramientas accesibles que apoyaran la planificación y el cuidado de la producción comunitaria estas condiciones generaban escenarios de incertidumbre errores recurrentes en el cultivo y una sensación persistente de inseguridad en las cocineras responsables del sostenimiento diario de los comedores.

A partir del proceso de investigación y análisis se concluyó que las usuarias no demandaban soluciones complejas ni altamente tecnificadas sino un servicio progresivo cercano y comprensible que las acompañara en la gestión cotidiana de sus huertos, la aproximación a sus prácticas reales, a sus necesidades concretas y a sus limitaciones; permitió construir una propuesta de valor centrada

en el aprendizaje gradual, el uso de recursos visuales claros y la organización del proceso de cultivo desde una lógica accesible.

El diseño del servicio apoyado en herramientas como el Customer Journey Map to be y el blueprint del servicio facilitó una comprensión integral de la experiencia del usuario antes, durante y después de la incorporación de la solución, este enfoque permitió identificar momentos críticos y puntos sensibles en los que la intervención del servicio resultó determinante para reducir la frustración, evitar el abandono del huerto y reforzar la continuidad de la producción comunitaria.

Del mismo modo la etapa de experimentación realizada con prototipos de baja a media fidelidad evidenció que las usuarias lograron comprender el propósito general del servicio y reconocer sus funcionalidades principales, tales como las guías de cultivo, los recordatorios de cuidado, el diagnóstico básico de enfermedades y los espacios de apoyo comunitario; los resultados reflejaron una valoración positiva de la herramienta como apoyo para mejorar la organización del huerto y disminuir la práctica del ensayo y error en el proceso de cultivo.

Finalmente se concluyó que el proyecto constituyó una propuesta viable y pertinente para fortalecer la autonomía alimentaria de las ollas comunes, promoviendo el aprendizaje, la planificación y el trabajo colectivo; el servicio diseñado no solo contribuyó a mejorar el cuidado del huerto sino que también generó una mayor sensación de tranquilidad y confianza en las usuarias reforzando su capacidad para sostener la producción de alimentos frescos de manera continua desde un enfoque comunitario y sostenible.

## 3.2 Recomendaciones

A partir de los hallazgos obtenidos durante el desarrollo del proyecto de innovación se planteó la conveniencia de continuar fortaleciendo el servicio diseñado mediante procesos iterativos de validación junto a las usuarias de las ollas comunes con el propósito de ajustar de manera progresiva los contenidos, las funcionalidades y los flujos de uso de la aplicación en función de sus prácticas

reales y de los contextos específicos en los que se desenvolvían este proceso de retroalimentación permanente permitiría sostener la pertinencia social y operativa del servicio a lo largo del tiempo.

De igual manera se consideró recomendable ampliar las instancias de acompañamiento inicial de carácter presencial o semipresencial durante las primeras fases de implementación del servicio, especialmente en los momentos vinculados al registro del huerto y a la personalización de los cultivos, este refuerzo temprano contribuiría a disminuir la resistencia frente al uso de herramientas digitales y a consolidar la confianza de las usuarias en el sistema propuesto, favoreciendo una apropiación más sostenida de la aplicación como herramienta de apoyo cotidiano.

Asimismo se sugirió desarrollar contenidos educativos complementarios ajustados a distintos niveles de experiencia incorporando recursos visuales claros y un lenguaje accesible, la diversificación de estos materiales permitiría responder tanto a usuarias con conocimientos previos como a aquellas que se encontraban iniciando su experiencia en el cultivo comunitario promoviendo una autonomía progresiva en el cuidado del huerto y en la toma de decisiones asociadas a la producción.

En relación con la sostenibilidad del servicio se identificó como pertinente la promoción de alianzas estratégicas con actores locales tales como municipalidades, organizaciones sociales o especialistas en agricultura urbana, quienes podrían aportar asesoría técnica recursos materiales o instancias de capacitación periódica, este tipo de articulaciones facilitaría la escalabilidad del servicio y fortalecería su impacto comunitario en el mediano y largo plazo

Finalmente se recomendó mantener una evaluación constante del impacto social del proyecto considerando aspectos como la mejora en el acceso a alimentos frescos, el fortalecimiento del trabajo colaborativo y el empoderamiento de las cocineras comunitarias; el seguimiento sistemático de estos indicadores permitiría

no solo validar la efectividad del servicio sino también identificar oportunidades de mejora continua y posibles líneas futuras de desarrollo del proyecto.

## IV. Referencias Bibliográficas

Brown, T. (2009). *Change by design: How design thinking transforms organizations and inspires innovation*. HarperCollins.

Clark, T., Osterwalder, A., Pigneur, Y., & van der Pijl, P. (2014). *Value proposition design: How to create products and services customers want*. John Wiley & Sons.

IDEO.org. (2015). *The field guide to human-centered design*. IDEO.

Kimbell, L. (2011). Designing for service as one way of designing services. *International Journal of Design, 5*(2), 41–52.

Liedtka, J., Ogilvie, T., & Brozenske, R. (2014). *Designing for growth: A design thinking tool kit for managers*. Columbia University Press.

Norman, D. A. (2013). *The design of everyday things* (Revised and expanded ed.). Basic Books.

ONU. (2015). *Transformar nuestro mundo: La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. Naciones Unidas. https://sdgs.un.org/es/goals

Stickdorn, M., Hormess, M., Lawrence, A., & Schneider, J. (2018). *This is service design doing: Applying service design thinking in the real world*. O'Reilly Media.

UNICEF. (2021). *Innovación social para el desarrollo comunitario*. https://www.unicef.org/innovation

## V. Anexos

### 5.1 Guión de entrevista semiestructurada a actor comunitario

**(La Lombriz Feliz)**

El presente anexo reunió el guión de entrevista semiestructurada utilizado durante la etapa de investigación del proyecto de innovación este recurso permitió recoger información cualitativa significativa desde la experiencia directa de los actores involucrados y aportaron insumos fundamentales para orientar las decisiones de diseño del servicio comunitario, enfocado en el acceso y la continuidad del abastecimiento de alimentos frescos, el uso de estos instrumentos respondió a la necesidad de comprender el contexto real desde una mirada situada y cercana a las dinámicas comunitarias.

La entrevista estuvo dirigida a un actor comunitario vinculado a un proyecto de gestión de residuos orgánicos y huertos urbanos ubicado en el distrito de San Juan de Lurigancho, el guión fue estructurado en tres secciones principales que abordaron aspectos generales del funcionamiento del proyecto, las prácticas cotidianas relacionadas con la producción y el manejo de alimentos; así como las percepciones, expectativas y proyecciones a futuro; esta organización permitió profundizar en los procesos sociales y operativos que influyeron en el desarrollo del proyecto y facilitó la construcción de una base sólida para la posterior validación del servicio propuesto.

**Sección 1: Contexto y funcionamiento del proyecto**

- ¿Desde cuándo funciona la organización y cuál es su objetivo principal?
- ¿Cuál es el rol que cumple dentro del proyecto?
- ¿Cuántas personas participan activamente en las actividades?

**Sección 2: Producción, gestión y dificultades**

- ¿Qué tipos de cultivos se producen actualmente?
- ¿Cómo se organizan las actividades de siembra, mantenimiento y cosecha?
- ¿Qué dificultades enfrentan durante la producción?
- ¿Qué recursos o herramientas consideran necesarios para mejorar el proceso?

- ¿Qué prácticas de economía circular desarrollan?

**Sección 3: Proyección y visión a futuro**

- ¿Qué aspectos consideran prioritarios para mejorar el proyecto?
- ¿Qué apoyos o alianzas resultan clave para su sostenibilidad?
- ¿Cómo imaginan el futuro del proyecto en los próximos años?

## 5.2 Guión de entrevista / interacción con usuarias de ollas comunes

**(Visitantes y participantes del espacio La Lombriz Feliz)**

El presente anexo reúne el guión de preguntas y los ejes de observación empleados durante la interacción con usuarias de ollas comunes que visitan y participan activamente en el espacio comunitario La Lombriz Feliz, estas instancias se desarrollaron dentro del contexto real del proyecto y en simultáneo con actividades cotidianas propias del lugar como la selección de insumos, el cuidado del huerto y la organización de alimentos destinados al comedor popular, este enfoque permitió aproximarse a la experiencia desde una mirada directa y situada, reconociendo la importancia del entorno, los tiempos y las dinámicas reales que configuran la rutina de las cocineras comunitarias

A diferencia de la entrevista aplicada a la organización La Lombriz Feliz, este instrumento presentó un carácter flexible y contextual, orientado a recoger percepciones, prácticas y necesidades desde la experiencia inmediata de las usuarias, las preguntas se formularon de manera conversacional y adaptada a cada momento de interacción, lo que facilitó la identificación de dificultades vinculadas al acceso a alimentos frescos, al manejo cotidiano del huerto, a la planificación de siembras y a la toma de decisiones prácticas que inciden directamente en el funcionamiento de la olla común

La información obtenida a partir de estas interacciones resultó clave para la construcción del arquetipo y la definición de los principales insights del proyecto, ya que permitió comprender con mayor claridad las dinámicas reales de uso del espacio, las limitaciones existentes y las oportunidades de mejora desde la

perspectiva de las propias usuarias, estos hallazgos aportaron una base sólida para el diseño de la propuesta de valor del servicio Olla del Huerto, reforzando un enfoque comunitario, accesible y sostenible alineado con las necesidades del contexto estudiado

**Sección 1: Suaves**

- ¿Cómo conociste La Lombriz Feliz?
- ¿Cada cuánto vienes?
- ¿A qué vienes normalmente?

**Sección 2: Experiencia, dificultades sobre ODS 2**

- ¿Qué te motiva a venir aquí?
- ¿Sientes que es fácil o difícil acceder a alimentos frescos y saludables en tu barrio?
- ¿Qué dificultades tienes al venir o usar el servicio?

**Sección 3: Percepción y valor sobre ODS 2**

- ¿La Lombriz Feliz te ayuda a acceder a productos más nutritivos y orgánicos?
- ¿Sientes que este espacio ayuda al barrio? ¿Cómo?

**Sección 4: Futuro**

- ¿Qué te gustaría que mejoren o implementen?
- ¿Hay algo más que te gustaría contar sobre tu experiencia?