



Diseño de un programa de aproximación de la comunidad a los parques urbanos en la ciudad de Bogotá

**Diana María Acosta Zamora
Diego Mauricio Fino Garzón
Lady Beatriz Quevedo Cantor**

Universidad EAN
Facultad de Administración, Finanzas y Ciencias Económicas
Maestría en Administración de Empresas
Maestría en Innovación
Maestría en Inteligencia de Negocios
Bogotá, Colombia
2022

Diseño de un programa de aproximación de la comunidad a los parques urbanos en la ciudad de Bogotá

**Diana María Acosta Zamora
Diego Mauricio Fino Garzón
Lady Beatriz Quevedo Cantor**

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:
Magister en Administración, Magister en Innovación, Magister en Inteligencia de Negocios

Director:
Mauricio Sabogal Salamanca

Modalidad:
Consultoría Académica

Universidad EAN
Facultad de Administración, Finanzas y Ciencias Económicas
Maestría en Administración de Empresas
Maestría en Innovación
Maestría en Inteligencia de Negocios
Bogotá, Colombia
2022

Nota de aceptación:

Firma del jurado

Firma del jurado

Firma del director del trabajo de grado

Bogotá D.C. día - mes - año

Lo dedico a mis padres por inspirarme e
impulsarme a llegar donde he llegado

“La educación es el pasaporte hacia el futuro,
el mañana pertenece a aquellos que se
preparan para él en el día de hoy” Malcolm X

Agradecimientos

Agradecimiento profundo a nuestros compañeros de equipo quienes compartieron su conocimiento, sus ideas y especialmente su compromiso, ya que en conjunto pudimos dar forma y culminar exitosamente este proyecto. A Mauricio Sabogal por ser nuestro guía en el proceso y compartir con nosotros su experiencia y herramientas para la consultoría y este trabajo. A Monserrat Plascencia-Bernal, Teapot LA y Nature for All, por brindarnos la oportunidad de desarrollar este proyecto con base al trabajo que vienen realizando en Estados Unidos, también a los fundadores de la fundación BiblioSEO en Ciudad Bolívar que nos abrieron las puertas de la biblioteca de la creatividad para testear las ideas y mostrarnos el valioso compromiso social que lideran con la comunidad.

Finalmente agradecemos a nuestras familias por su paciencia, apoyo incondicional y ánimo, lo que siempre nos mantuvo fuertes en el proceso, a Dios y nuestras parejas por todo su amor y soporte, así como las personas que nos acompañaron y que se involucraron en el desarrollo de nuestra maestría y del proyecto.

Resumen

En el marco de un acuerdo de cooperación académico entre Presidio Graduate School y la Universidad EAN, se desarrolló un proyecto de consultoría para Monserrat Plascencia-Bernal, Nature for all y Teapot LA que tuvo como propósito diseñar un programa de aproximación de la comunidad con los parques urbanos en la ciudad de Bogotá. Para ello, se realizó una evaluación de programas de otros países buscando fortalezas y puntos replicables en Colombia, una vez identificadas las variables más importantes se desarrollaron instrumentos que fueron aplicados a personas en Bogotá con ocupaciones, edades, gustos y motivaciones variado, con el fin de encontrar puntos comunes que permitieran focalizar el programa en las perspectivas observadas y a las necesidades identificadas.

Una vez aplicados los instrumentos diseñados, se utilizó la metodología de Pensamiento de Diseño para el desarrollo del programa, donde se propició un espacio de ideación, prototipado y testeo.

La propuesta se testeó en un grupo heterogéneo de personas de diferentes edades en la localidad de Ciudad Bolívar, lo cual, permitió identificar oportunidades de mejora del planteamiento inicial. Posteriormente, se hizo un segundo testeo que incluyó a personas expertas de una fundación que desde su perspectiva brindaron un enfoque crítico que permitió enfocar el proyecto hacia un propósito más estructurado.

Finalmente, se diseñó una propuesta partir de los hallazgos y la retroalimentación recibida, focalizado en la salud física y mental, la educación ambiental y la sostenibilidad del programa. La propuesta se plasmó de una forma más clara a través de un Mapa de Recorrido del Usuario y Service Blueprint, así mismo, el documento cierra con recomendaciones de los autores para tener en cuenta en futuras investigaciones y proyectos.

Palabras Clave: *Comunidad, Localidades, Parques Urbanos, Sostenibilidad, Pensamiento de Diseño, Mapa de recorrido del usuario.*

Abstract

Within the framework of an academic cooperation agreement between the Presidio Graduate School and the EAN University, a consulting project was developed for Monserrat Placencia-Bernal and Teapot LA that sought to design a community approximation program with urban parks in the city of Bogotá. For this, an evaluation of programs from other countries was conducted looking for strengths and replicable points in Colombia, from there, once the most important variables were identified, instruments applied to people in Bogotá with varied occupations and ages, and different preferences were developed to find common points that would allow the program to focus on the perspectives observed and the needs identified.

Once the designed instruments were applied, the Design Thinking methodology was used for the development of the program and a space for ideation, prototyping and testing was created.

The proposal was tested in a heterogeneous group of people of different ages in Ciudad Bolívar (one of the 20th localities in Bogota), which allowed identifying opportunities for improvement. From there, a second test was made that included experts from a foundation who, from their perspective, gave us another critical approach that allowed us to focus on a more structured purpose.

Finally, the program is developed based on the findings and the feedback received, focused on physical and mental health, environmental education, social innovation, and sustainability. This is visualized more clearly through a Customer Journey Map and Service Blueprint, also the document closes with recommendations from the authors to consider in future investigations or projects.

Key Words: *Community, Localities, Urban Parks, Sustainability, Design Thinking, Customer Journey Map.*

Contenido

Pág.

RESUMEN	VI
LISTA DE FIGURAS	10
LISTA DE TABLAS	11
1. INTRODUCCIÓN.....	12
2. OBJETIVOS	16
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
3. JUSTIFICACIÓN	17
4. MARCO INSTITUCIONAL	19
4.1. ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES	19
4.2. TEAPOT LA Y NATURE FOR ALL	20
4.3. PARQUES URBANOS EN BOGOTÁ	21
5. MARCO CONTEXTUAL Y CONCEPTUAL.....	24
5.1. PARQUES URBANOS	24
5.2. BIENES COMUNES, ESPACIOS PÚBLICOS Y PARQUES URBANOS	26
5.3. SOSTENIBILIDAD	29
5.4. EXPERIENCIA DEL USUARIO - UX	31
5.5. DISEÑO CENTRADO EN EL USUARIO - DCU	31
5.6. DESIGN THINKING - DT	32
6. DISEÑO METODOLÓGICO DE LA CONSULTORÍA.....	40
6.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	40
6.2. CONSULTORÍA.....	40
6.2.1. PREPARACIÓN Y PLANEACIÓN	41
6.2.1.1. CREACIÓN DE EQUIPOS.....	42
6.2.1.2. ETAPAS DE LA CONSULTORÍA	44
6.2.1.3. CRONOGRAMA DE LA CONSULTORÍA	45
6.3. FASES PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS.....	46
6.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	48
6.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	48
6.5.1. FUENTES DE INFORMACIÓN SECUNDARIAS	48
6.5.2. FUENTES DE INFORMACIÓN PRIMARIAS	49
6.5.2.1. TESTEOS	49
6.6. APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS	50
6.7. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	50
6.8. HERRAMIENTAS PARA LA CONSULTORÍA.....	51
6.8.1. PLAN DE CONSULTORÍA.....	51
6.8.2. INVESTIGACIÓN	51
6.8.3. IDEACIÓN.....	52

6.8.4.	VALIDACIÓN Y TESTEO	53
7.	DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL.....	54
7.1.	ANÁLISIS DE DATOS	57
7.1.1.	ENTREVISTAS	57
7.1.1.1.	ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	58
7.1.2.	ENCUESTAS	62
8.	RESULTADOS DE LA SOLUCIÓN.....	72
8.1.	PROPÓSITO	72
8.2.	FOCOS	72
8.3.	IDENTIDAD DEL PROGRAMA.....	73
8.4.	COMPROMISO AMBIENTAL.....	74
8.6.	BENEFICIOS.....	77
8.7.	ACTIVIDADES PARA REALIZAR	77
8.8.	CREAR UNA COMUNIDAD DIGITAL	79
8.9.	RESULTADOS TESTEO	79
8.9.1.	PRIMER TESTEO – STORYBOARD	79
8.9.2.	RESULTADOS DEL PRIMER TESTEO	81
8.9.3.	SEGUNDO TESTEO – ENTREVISTA A EXPERTOS	83
8.10.	MAPA DE RECORRIDO DEL USUARIO Y SERVICE BLUEPRINT	84
8.11.	PLANIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN	86
9.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	88
9.1.	CONCLUSIONES	88
9.2.	RECOMENDACIONES	89
10.	REFERENCIAS.....	91
ANEXO A. ENCUESTA SOBRE NIVEL DE PRECEPCIÓN DE ACERCAMIENTO A PARQUES URBANOS.....		96
ANEXO B. PLANTILLA PARA DILIGENCIAR ENTREVISTA.....		106
ANEXO C. MAPA DE RECORRIDO DEL USUARIO Y SERVICE BLUEPRINT.....		109
ANEXO D. MAPAS DE ACTORES – PROGRAMAS DE ACCESO A PARQUES EN CHILE, COSTA RICA, MÉXICO, PERÚ Y COLOMBIA.....		112

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Mapa de actores relacionados con el acercamiento de ciudadanos a parques.....	22
Figura 2. Tipos de Sostenibilidad	29
Figura 3. Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas	30
Figura 4. Etapas del proceso de Design Thinking	34
Figura 5. El Proceso de Design Thinking	36
Figura 6 Técnicas para el Design Thinking.....	37
Figura 7. Grupos de Consultoría	43
Figura 8. Entregables por Equipo de Trabajo	43
Figura 9. Etapas de la Consultoría.....	45
Figura 10. Fases del diseño metodológico	46
Figura 11. Elementos codificados.	59
Figura 12. Mapa jerárquico.....	60
Figura 13. Nube de Palabras.....	61
Figura 14. Ficha técnica de la Encuesta.....	63
Figura 15. Situación actual, fortalezas y oportunidades	71
Figura 16. Plan de Comunicación propuesto durante la Consultoría	73
Figura 17. Miembros y Voluntarios - Redes Sociales.....	74
Figura 18 Los parques como espacios adecuados, habitables y sostenibles	74
Figura 19. Enfoque de Sostenibilidad	76
Figura 20. Modelo Cronograma de Actividades	78
Figura 21. Detalles del Primer Testeo	80
Figura 22. Presentación del Programa Inicial	80
Figura 23. Insights Primer Testeo.....	81
Figura 24. Entrevista Virtual con Expertos Técnicos.....	83
Figura 25. Mapa de recorrido del usuario del Programa de Aproximación a Parques Urbanos	85
Figura 26. Mapa de ruta de implementación.....	86

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1. PESTEL Proyecto	41
Tabla 2. Cronograma de la Consultoría	45
Tabla 3. Análisis de Fuentes Secundarias	54
Tabla 4. Fortalezas y Debilidades de Programas en otros países.....	55
Tabla 5. Ficha técnica entrevistas	57
Tabla 6. Información Demográfica	64
Tabla 7. Conocimiento de Parques	66
Tabla 8. Estrategias de Acceso a Parques.....	68
Tabla 9. Otros aspectos relevantes.....	69
Tabla 10. Fotografías testeo presencial	81

1. Introducción

Los parques urbanos son una expresión de la naturaleza, desde la Revolución industrial se convirtieron en lugares importantes en las ciudades contemporáneas ya que en Europa se construyeron parques para reducir la contaminación y brindar espacios para el descanso de la población (Reyes, 2018). Estos espacios son fundamentales para la socialización, preservación del ambiente e imagen de las ciudades, ya que propician actividades de recreación, deporte, cultura y educación ambiental (Mejía & Álvarez, 2015), así mismo, son espacios positivos para la salud física y mental de la población (Vargas & Roldán, 2018).

También Ellis & Schwartz (2016) resaltan el rol de los parques urbanos frente aspectos claves como, cultura, recreación, comunidad, herencia, salud y bienestar, desarrollo económico, educación y medio ambiente; a continuación, se resaltan elementos claves de cada uno de los aspectos de acuerdo con los autores:

- Cultura: los parques se convierten en escenarios para muestras artísticas, conciertos y festivales, que promueven la integración de la comunidad, creatividad e innovación, apoyo a obras benéficas y conocimiento cultural.
- Recreación: estos espacios permiten que las personas puedan relajarse, reunirse, leer, apreciar la naturaleza, caminar, jugar, practicar deportes, entre otros.
- Comunidad: los parques son plataformas que permiten la integración de individuos, ya que propician la socialización, conocer nuevas personas, compartir con otros e impactan en la seguridad pública.
- Herencia: los parques urbanos pueden influir en la preservación de la historia de la comunidad y ser lugares emblemáticos en las ciudades.
- Salud y bienestar: uno de los roles más importantes es que los parques pueden aportar a la prevención de enfermedades a través de la recreación, el deporte y actividades de relajación (yoga, meditación), que benefician la salud física y mental, brindando un escape de la rutina, estrés y agendas ocupadas.

- Desarrollo económico: los beneficios sociales son difíciles de cuantificar, sin embargo, hay beneficios fáciles de identificar como la valoración de las propiedades, los negocios locales y apoyo de patrocinadores, lo cual favorece la económica local.
- Educación: los parques son plataformas para el aprendizaje, ya que facilitan las experiencias prácticas, especialmente en los niños, ya que se promueve la educación ambiental y facilita el desarrollo motor.
- Medio ambiente: con la urbanización en crecimiento las personas pierden la conexión con la naturaleza, es allí donde los parques urbanos se convierten en un puente para llenar dicho vacío para mantener el equilibrio entre el ser humano y la naturaleza, es importante recalcar que se debe hacer un uso sostenible de estos espacios para preservarlos. Por lo anterior, en países como Estados Unidos se promueven programas de jardinería comunitaria (*community gardening*), que son una oportunidad para conectar con la naturaleza y aprender de una forma más cercana (Ellis & Schwartz, 2016).

De acuerdo con el importante rol que juegan los parques urbanos en las ciudades, se adelantan iniciativas que permiten conectar los beneficios de los espacios naturales para minimizar los efectos de la rutina y ritmo de vida agitado en personas que viven en grandes ciudades, como es el caso de Teapot LA y Nature for All, dos iniciativas en la ciudad de Los Ángeles, California.

Teapot LA nació con el objetivo de crear el primer jardín paradisiaco en Estados Unidos que permite conectar a las personas con la naturaleza a través de la enseñanza y eventos de jardinería, cocina, panadería, medicina natural holística, salud de la tierra y vida sostenible (Teapot LA, 2021). En el caso de Nature for All busca proveer una base de apoyo para que las personas de Los Ángeles tengan acceso a los beneficios de la naturaleza, por lo tanto, sus programas están orientados al acceso, la protección de bosques, ríos y parques, y a su en formar líderes ambientales (Nature for All, 2021).

Este tipo de iniciativas son valiosas, ya que se ha demostrado que la desconexión con la naturaleza puede desencadenar depresión, estrés, ansiedad, déficit de atención o

hiperactividad, de hecho, se ha identificado que el déficit de naturaleza afecta especialmente a los niños de forma negativa en su desarrollo físico y emocional (Torres, Alcántara, Arrebola, Rubio, & Mora, 2017).

En Bogotá, se pueden resaltar dos iniciativas que crean valor para el desarrollo de parques en la ciudad, por un lado, LabTeusaquillo, es un programa de la alcaldía de esta localidad que busca integrar a la comunidad, la academia, el sector privado y el sector público, con el fin de estructurar herramientas sociales enfocadas al servicio de la comunidad. Uno de los puntos relevantes de esta iniciativa es el espacio público en donde se busca generar ideas que desarrollen dichos lugares hacia la cultura y la innovación (Gobierno Bogotá, 2021) Por otro lado, Paraderos Paralibros Paraparques (PPP) son espacios para el dialogo y el encuentro con la cultura en todas las localidades, estos espacios permiten integrar a las comunidades con el parque, por medio de lecturas en familia, con libros de todos los géneros (Red de Bibliotecas Públicas de Bogotá, 2021).

Así mismo, Bogotá cuenta con 5.134 parques públicos disponibles para realizar actividades al aire libre, distribuidos en las diferentes localidades de la ciudad. Actualmente la Subdirección de Parques y Escenarios del Instituto Distrital de Recreación y Deporte (IDRD) se encarga de su conservación y mantenimiento (Instituto Distrital de Recreación y Deporte, 2021).

Sumado a lo anterior, la situación actual de los bogotanos con un ritmo de vida acelerado, donde los efectos de la pandemia COVID19 incrementaron considerablemente los niveles de nerviosismo y preocupación (Profamilia, 2020), hace necesarias alternativas que les permita a las personas salir de la rutina y reconectarse con la naturaleza, por ende surge la importancia de diseñar un programa que promueva y facilite el acercamiento con los parques urbanos para que las personas y comunidades accedan a los múltiples beneficios de la naturaleza.

En este documento, se encontrarán diferentes secciones que son clave para el desarrollo del trabajo y el proyecto. En el marco institucional, se detalla los pormenores de las organizaciones que son base fundamental para el cumplimiento de las metas trazadas. En el marco contextual y conceptual se puntualizan conceptos básicos para el desarrollo del

programa objetivo, los cuales se relacionan uno a uno con las partes del proyecto. Adicionalmente se evidencia el diseño metodológico de la consultoría, desde el enfoque, las fases, los instrumentos y herramientas utilizadas para analizar la información. Además, se incluye el diagnóstico y análisis de datos y los resultados obtenidos. Finalmente, se incluyen conclusiones y recomendaciones para la implementación de este programa no solo en la ciudad de Bogotá sino en otros lugares, que puedan tener puntos comunes.

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Diseñar un programa de aproximación de la comunidad a parques urbanos para ciudadanos de Bogotá.

2.2. Objetivos específicos

- Analizar programas de acceso de la comunidad a parques urbanos en las ciudades capitales de Chile, Perú, México y Costa Rica.
- Aplicar instrumentos de investigación y principios de pensamiento de diseño para la identificación de aspectos claves del programa.
- Proponer recomendaciones para la implementación del programa de aproximación a parques urbanos teniendo en cuenta los hallazgos de la investigación en la ciudad de Bogotá.

3. Justificación

La implementación de este tipo de programa permitiría fortalecer los vínculos entre la comunidad y los parques urbanos en Bogotá, los cuales están definidos como espacios de recreación para la población, estos no tienen restricción de ingreso y pueden ser utilizados no solo por personas del mismo sector sino de otros lugares que quieran pasar su tiempo allí. Es así como los parques hacen parte de la cultura de una ciudad y son distintivos del espacio público natural, se clasifican según el tamaño y el área donde se encuentran de escala vecinal, zonal, metropolitano, regional e incluso de bolsillo (Posada, Paredes, & Ortiz, 2016).

De este programa se derivan una serie de recomendaciones para replicar e implementar a futuro, así como establecer alternativas de estrechar las relaciones entre la ciudadanía y los parques, a partir de turismo responsable que se enfoque al uso adecuado de los recursos naturales, respetando la diversidad sociocultural y enlazando las actividades empresariales de manera sostenible (Ceupe Magazine, 2021).

A nivel ambiental es muy relevante pues los parques urbanos son considerados como los pulmones de las ciudades minimizando la contaminación, favoreciendo la biodiversidad y facilitando el control de temperatura y humedad, adicionalmente son un importante elemento de cohesión social (Iberdrola, 2021). Los parques son zonas verdes que se convierten en áreas de bienestar físico y psicológico, de aquí la importancia de focalizar la investigación en los beneficios de la interacción de la comunidad con las zonas verdes y su uso responsable, ya que impactan desde la reducción de la radiación ultravioleta, el ruido del tráfico y la maquinaria, hasta ser una especie de oasis tanto para vegetales como animales, también para los ciudadanos son el lugar perfecto para relajarse y practicar deporte (Iberdrola, 2021).

Como se ha mencionado, los parques son un escenario clave dentro del desarrollo urbano pues permite convertir a las ciudades en lugares sostenibles, inclusivos y habitables, por lo

tanto, implementar un programa de acercamiento a los parques tiene impactos positivos para la ciudad y para los habitantes que conviven en ella.

El tipo de investigación a utilizar será descriptivo y tendrá impacto en la ciudad de Bogotá; sin embargo, busca pueda ser base para nuevos estudios en Colombia y otros países de la región. Finalmente, esta consultoría se enmarca en el campo de investigación Comunicación, Política y Cultura bajo el grupo de Política y Sostenibilidad, a partir de la línea de investigación de Desarrollo Humano y Equidad.

4. Marco institucional

El proyecto de consultoría internacional que deriva en este trabajo de grado se realizó a Monserrat Plascencia-Bernal vinculada con dos organizaciones no gubernamentales estadounidenses: Teapot LA (o Teapot Gardens) y Nature for All (N4A), ambas ubicadas en la ciudad de Los Ángeles, California y enfocadas en acercar a sus comunidades a los parques y espacios públicos abiertos. Los detalles sobre el proceso de la consultoría son ampliados en el numeral 6.2 de este documento.

4.1. Organizaciones No Gubernamentales

Las organizaciones no gubernamentales (ONG), según Binder-Avilés (2012) “son entidades independientes tanto del gobierno como del sector empresarial, su mandato consiste en promover el interés público y servir al bien público en lugar de obtener un beneficio o promover los intereses de un pequeño grupo de individuos.” (p. 5).

Para la ACNUR, Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, los principales enfoques de este sector son 1) asistencial, donde los beneficiarios principales son miembros de poblaciones en situación de vulnerabilidad ; 2) prestación de servicios, en la cual se encuentran organizaciones que establecen relaciones estratégicas con los Gobiernos y las instituciones oficiales para prestar servicios de carácter fundamental; y 3) desarrollo social, que incluye iniciativas cuyo objetivo es combatir problemas como la pobreza, la exclusión, la inequidad, la desigualdad y otros de índole estructural desde una perspectiva enfocada en aumentar la autogestión y el compromiso de los beneficiarios (Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, 2017).

Su conformación está regulada por normativas locales, en el caso de Colombia, se conocen como Entidades Sin Ánimo de Lucro (ESAL) aunque también se encuentran referenciadas a Organizaciones No Gubernamentales (ONG), Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC), Organizaciones de Desarrollo, Organizaciones Solidarias de Desarrollo.

Por regla general, la constitución de las ESAL domiciliadas en Bogotá, se realiza por escritura pública en una notaría o documento privado y se registran ante la Cámara de Comercio, a excepción de aquellas ESAL que se constituyen como de organismo de acción comunal o pertenecen al sector salud o educación (Secretaría Jurídica Distrital de Bogotá, 2020).

La Secretaría de Cultura Recreación y Deporte de Bogotá, es la encargada de la inspección, vigilancia y control de las entidades sin ánimo de lucro con fines culturales, deportivos y recreativos en los términos del Decreto Distrital 619 del 27 de diciembre de 2013 y los Decretos Distritales 619 de 2013 y 133 de 2016.

En el caso de Estados Unidos el ítem 501c3 del código de impuestos del Servicio de Rentas Internas (en inglés, Internal Revenue Service) del Departamento del Tesoro clasifica a las organizaciones caritativas y sin fines de lucro como: Organizaciones caritativas, Iglesias y organizaciones religiosas, Fundaciones privadas, Organizaciones políticas y Otras organizaciones sin fines de lucro, las cuales están exentas de algunos impuestos federales sobre la renta (Servicio de Impuestos Internos, 2021).

4.2. Teapot LA y Nature for All

Teapot LA y Nature for All son organizaciones sin ánimo de lucro con registro 501c3, en el caso de Teapot LA, ha desarrollado proyectos en el vecindario Mid-City ubicado en el centro de Los Ángeles, California. Este proyecto denominado “Mid-City Is Growing” busca consolidar un “movimiento de base para plantar las semillas de los espacios verdes comunales” (Teapot LA, 2021) con el apoyo de Nature for All (N4A), cuya misión es conservar los recursos y ser más resilientes al clima; crear más espacios naturales como parques y senderos para bicicletas en sus vecindarios históricamente desatendidos; y conectar a las personas y las tierras públicas a través de más senderos y otras oportunidades recreativas al aire libre, para mejorar la salud pública” (2021).

Según el informe de impacto 2020 de N4A se destacan tres estrategias en dos ejes: uno jurídico y otros dos sobre programas de acceso a parques. En el primer eje “A nivel estatal, N4A está trabajando con dos coaliciones que promueven futuros bonos potenciales para la

financiación de parques, la gestión y educación de incendios forestales, la protección del hábitat y la resiliencia climática” (p. 6). En el segundo eje se destacan dos programas:

1) El Programa de Infraestructura y Tránsito de las Montañas de San Gabriel (SGMTIP) el cual:

Proporcionará un legado duradero de acceso a la naturaleza para toda [la] región, eliminando las barreras de ingresos, antecedentes o propiedad de vehículos. Brindará a las familias del condado de Los Ángeles un acceso saludable al aire libre a senderos de clase mundial y destinos de montaña, como el Observatorio Mt. Wilson, el carril panorámico nacional para bicicletas West Fork y el salvaje río San Gabriel, particularmente porque [se] anticipa una creciente demanda de ecoturismo local y los Juegos Olímpicos de 2028 (p. 7).

2) El programa llamado *All Aboard for Nature* el cual tiene como objetivo diversificar y ampliar el acceso a la naturaleza y ayudar a las comunidades desatendidas al aire libre y disfrutar de los beneficios que brindan los terrenos públicos y espacios verdes abiertos (2021).

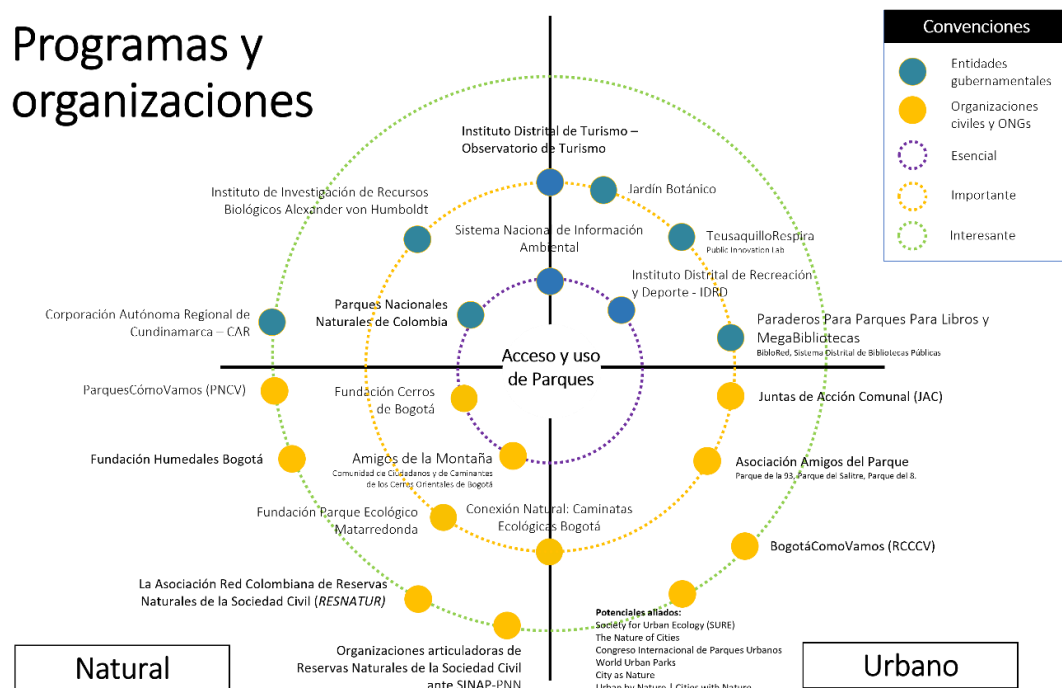
El equipo de esta organización está conformado por una directora ejecutiva, una coordinadora de alianzas y cuatro gerentes de programas, la junta directiva la integran la directora ejecutiva de Alliance for a Better Tomorrow, la fundadora y jefe editorial de Modern Hiker, el director ejecutivo de Outward Bound Adventures y el presidente de la Junta del Distrito Municipal de Agua del Valle de San Gabriel. Adicional, cuentan con el respaldo de dos senadores, 29 congresistas del distrito, cinco senadores del estado de California, la Junta de Supervisores del Condado de Los Ángeles, así como numerosos oficiales electos, miembros de la junta escolar, empresarios y más de 70 organizaciones.

4.3. Parques urbanos en Bogotá

En la realización de la consultoría se elaboró un mapa de actores para identificar los programas y organizaciones que protegen, promueven, gestionan, garantizan el acceso y uso de parques en Bogotá y alrededores. En la Figura 1 se puede evidenciar el tipo de actor (entidades gubernamentales y organizaciones cívicas y ONGs) así como su influencia en grados (esencial, importante e interesante). El cuadrante inferior derecho recoge, además,

potenciales aliados con organizaciones internacionales que tienen visión compartida con Nature for All.

Figura 1. Mapa de actores relacionados con el acercamiento de ciudadanos a parques



Fuente. Elaboración propia

Desde el ámbito local, Bogotá da lugar a 5.134 parques públicos que cuentan con espacios adecuados para que la ciudadanía los visite y disfrute su tiempo libre en ellos, estos espacios están distribuidos en 19 de las 20 localidades de la ciudad, lo que conforma el Sistema Distrital de Parques, 108 de ellos son administrados por el Instituto Distrital de Recreación y Deporte (IDRD), desde la subdirección de Parques y Escenarios, la cual se encarga de preservar y mantener los espacios y del aprovechamiento económico. Su estrategia central se denomina Acciones Recreativas Basadas en Comunidad (ARBC) y se encarga de diseñar y ejecutar acciones recreativas a garantizar el derecho de recreación, el descanso y la diversión de las personas (Instituto Distrital de Recreación y Deporte, 2021).

El IDRD tiene la misión de llegar a la comunidad para crear conciencia en la apropiación y adecuado uso de los parques, por lo que existe una división para identificar los parques

según sus características: Parque Regional, son espacios naturales de gran dimensión y altos valores ambientales; Parque Metropolitanos, son áreas libres que tiene una superficie mayor a 10 hectáreas destinadas para uso recreativo y a la generación de valores paisajísticos y ambientales; Parques Zonales, son áreas libres con superficie menor a 10 hectáreas destinada a la recreación y uso activo de varios barrios, pueden ser polideportivos, piscinas, pistas de patinaje, entre otros; Parques Vecinales, son zonas verdes o parques ubicados en los barrios; y Parques de Bolsillo, son áreas libres con modalidad de parque de escala vecinal, que tienen un área inferior a 1.000m² destinadas fundamentalmente para la recreación de niños y personas de la tercera edad (Instituto Distrital de Recreación y Deporte, 2021).

Según los artículos 16 al 29 del capítulo tercero del Decreto 1504 de 1998 acerca del manejo del Espacio Público, se establece que el Ministerio de Desarrollo Económico, debe coordinar las políticas nacionales relacionadas con espacio público en el marco de la planeación del ordenamiento del territorio con el apoyo técnico a las entidades territoriales y áreas metropolitanas (Ministerio de Desarrollo Económico, 1998).

Según los artículos 16 al 29 del capítulo tercero del Decreto 1504 de 1998 acerca del manejo del Espacio Público, se establece que el Ministerio de Desarrollo Económico, debe coordinar las políticas nacionales relacionadas con espacio público en el marco de la planeación del ordenamiento del territorio con el apoyo técnico a las entidades territoriales y áreas metropolitanas (Ministerio de Desarrollo Económico, 1998).

Además del IDRD y el Ministerio de Desarrollo Económico, la Secretaría Distrital de Gobierno en conjunto con las alcaldías locales, cuentan con autonomía administrativa y financiera para orientar y liderar la formulación y seguimiento de las políticas encaminadas al fortalecimiento de la gobernabilidad democrática en términos distritales y locales, mediante la garantía de los derechos humanos y constitucionales, la convivencia pacífica, el ejercicio de la ciudadanía, la promoción de la paz y la cultura democrática, el uso del espacio público, la promoción de la organización y de la participación ciudadana y la coordinación de las relaciones políticas de la Administración Distrital en sus distintos niveles (Secretaria Distrital de Gobierno, 2021).

5. Marco contextual y conceptual

5.1. Parques urbanos

Se define como parque a un espacio abierto de uso público localizado en suelos urbanos o rurales, los cuales están destinados al esparcimiento, relaciones sociales, actividades recreativas y culturales, entre otras, cuentan con cobertura vegetal, permitiendo la interacción de la comunidad con el medio ambiente (Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, 2018).

Un parque urbano es un lugar ubicado en el núcleo urbano de una ciudad, es considerado público o municipal y son de dominio de todos los visitantes que quieran hacer uso de ellos. Los parques urbanos están organizados y controlados por instituciones distritales y zonales, en estos parques se tienen mobiliarios como juegos, zonas verdes, áreas de ejercicio, ejes de trote, entre otros. Así mismo, los beneficios de estos espacios son valiosos para la comunidad, en términos sociales y medioambientales (De los Santos, 2019), los parques traen mejoras a las ciudades, en su parte estética además de beneficios a la salud física y mental de los habitantes que los utilizan.

El valor agregado de los parques urbanos se resume en: valor económico, ambiental, social, cultural, simbólico, físico, histórico y psicológico, todos estos beneficios son valiosos en términos generales (Díaz López, s.f.). De acuerdo con el artículo 229 del Plan de Ordenamiento Territorial, los parques distritales son espacios verdes de uso colectivo que actúan como reguladores del equilibrio ambiental, y se organizan de modo tal que garanticen el cubrimiento total de la ciudad (Redcreación, 2020).

En Bogotá se han establecido diferentes categorías de parques de acuerdo, principalmente, con el área que ocupan, es así, como es posible encontrar, los parques metropolitanos, regionales, zonales, vecinales y de bolsillo. Como se mencionó anteriormente, todos estos parques tienen diferentes características que se establecen en el plan de ordenamiento territorial donde también se consignan los proyectos que pueden ser aplicados a dichas áreas durante el periodo del cual se éste se encuentre vigente (Subsecretaria Distrital de

Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento, 2019). En el caso de Bogotá, el parque la Florida es el único catalogado dentro de la clasificación de parques regionales, los cuales son espacios de gran dimensión y alto valor ambiental, de propiedad del distrito (Departamento Administrativo de La Defensoría Del Espacio Público, 2021).

Los parques de escala metropolitana son áreas con una superficie mayor a 10 hectáreas, que se usan principalmente para recreación con generación de valor paisajístico y ambiental. Entre los principales parques Metropolitanos se encuentra el Simón Bolívar, El Tunal, Cayetano Cañizales, La independencia, Tercer Mileno, Virgilio Barco y Villa del Rio. Además de los dos tipos de parques mencionados, se encuentran los de escala zonal que abarcan de 1 a 10 hectáreas, los de escala vecinal, que están enfocados a la integración de la comunidad y finalmente los parques de bolsillo, que tiene áreas inferiores a 1000 m² y que habitualmente se enfocan a la recreación de niños y personas de la tercera edad (Peñalosa, 2016).

Es relevante resaltar que el mayor aporte de área lo hacen los parques vecinales con 1757 hectáreas, que representan 4 veces los parques metropolitanos, éstos aportan alrededor de 536 hectáreas y 6 veces los zonales que tienen 271 hectáreas. Los parques de bolsillo solo aportan 85 hectáreas al sistema general de parques (Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, 2018). La cobertura de los parques se define en términos de distancias caminables, a su vez, las áreas de servicio se miden en términos de distancia, a través de la malla vial.

El Plan de Ordenamiento Territorial (2018), incluye las categorías de parques lineales hídricos y de vía, que se encuentran colindando cuerpos hídricos, en el caso de los parques de protección están ubicados en zonas de riesgo definidas por el Fondo de Prevención y Atención de Emergencias (FOPAE). Finalmente, los parques rurales que están ubicados en centros poblados o veredales, también se incluye el concepto de zonas verdes, los cuales están definidos como espacios residuales los cuales tienen un manejo totalmente diferente al de los parques.

5.2. Bienes comunes, espacios públicos y parques urbanos

En esta sección del marco teórico se profundiza sobre conceptos y categorías clave alrededor de los parques urbanos en Bogotá.

5.2.1. Los bienes comunes

Autores como Ostrom, Bollier, Vercelli y Thomas citados por Vercelli (2010) indican que “una primera aproximación sobre los bienes comunes permite caracterizarlos como aquellos ‘*bienes*’ que se producen, se heredan o se transmiten en una situación de comunidad, que tiene un carácter ‘*común*’” (p.42).

Desde otra perspectiva, Vaggione (2014) precisa que “hoy en día, los bienes comunes tienen además una dimensión cultural [...] y lugares de patrimonio histórico. Los bienes comunes pueden incluir también bienes públicos, tales como el espacio público, la educación, la salud y la infraestructura necesaria para que nuestra sociedad funcione (como por ejemplo la electricidad o los sistemas de suministro de agua)” (p.2).

Debe quedar claro que, si bien los términos “público” y “comunes” a veces son intercambiables, existen diferencias cruciales entre los dos, en el caso de lo “Público” es una categoría jurídica, en el ámbito del Estado y del derecho, que contrasta con lo “privado”. Los bienes comunes, histórica y etimológicamente, son los que se encuentran en las fronteras, o dentro de los intersticios, de la trama territorial del derecho. Existen como un recurso dinámico y colectivo - una forma variada de riqueza social - gobernada por costumbres emergentes y constantemente negociando, refutando y evadiendo la fijeza de la ley (Gidwani & Baviskar, 2011).

5.2.2. Los espacios públicos

El Ministerio de Desarrollo Económico (1998) define el espacio público como el “Conjunto de inmuebles públicos y los elementos arquitectónicos y naturales de los inmuebles privados, destinados por su naturaleza, por su uso o afectación, a la satisfacción de necesidades urbanas colectivas que trascienden, por tanto, los límites de los intereses, individuales de los habitantes”.

Además, en el Decreto 190 se define espacios públicos como:

conjunto de espacios urbanos conformados por los parques, las plazas, las vías peatonales y andenes, los controles ambientales de las vías arterias, el subsuelo, las fachadas y cubiertas de los edificios, las alamedas, los antejardines y demás elementos naturales y construidos definidos en la legislación nacional y sus reglamentos.

En el documento CONPES 3718, Política Nacional de Espacio Público, se aclara que:

Para efectos de garantizar la planeación y gestión del espacio público en los POT, y fundamentalmente para monitorear el déficit cuantitativo y cualitativo del mismo en las ciudades, el Artículo 14 del Decreto 1504 de 1998 estableció la categoría de Espacio Público Efectivo, que corresponde al espacio público de carácter permanente, conformado por zonas verdes, parques, plazas y plazoletas. Para efectos de su medición, se estableció un indicador de espacio público por habitante y un índice mínimo de EPE de 15 m² (p.7).

Para Bogotá, según el Artículo 241 del Decreto Distrital 190 de 2004, el Sistema de Espacio Público construido está conformado por los parques distritales y por los espacios públicos peatonales destinados al desplazamiento, encuentro o permanencia de los ciudadanos (Secretaría Distrital de Planeación, 2021) y la entidad encargada de la defensa, inspección, vigilancia, regulación y control del espacio público del distrito capital es el Departamento Administrativo de La Defensoría Del Espacio Público (DADEP).

Por otro lado, Delgado (2011) hace una extensa revisión al concepto de espacio público confrontando una visión urbanística y capitalista frente a un discurso que lo ubica en un marco ideológico en el que se materializan diversas categorías abstractas como democracia y ciudadanía entre otros, llevándolo a un plano de lo simbólico desde el cual este concepto ha sido revisado, deconstruido, criticado en textos como “Imaginarios urbanos” de Armando Silva o la teoría de los no-lugares de Marc Augé, e incluso en la obra “El espacio público como ideología” de Manuel Delgado.

5.2.3. Espacios públicos y parques urbanos

Según Ellis et al. (2016) los espacios públicos son elementos fundamentales dentro del desarrollo sustentable de las ciudades, en buena medida, tanto los parques como las plazas y los paseos, por mencionar solo algunos ejemplos, contribuyen al incremento de la calidad de vida de las personas.

Esta contribución es aún más pronunciada cuando los parques alcanzan grandes dimensiones, ya que sus servicios son dependientes de grandes sectores de la población urbana. Además, ciertos contextos geográficos, como en algunas partes de América del Sur, los parques urbanos suelen ser las únicas opciones para garantizar los espacios verdes urbanos y la presencia de la naturaleza en las zonas urbanizadas. Este es especialmente el caso en contextos socioeconómicos marginales, donde el acceso a espacios verdes privados es limitado (Ugolini, Sanesi, Steidle, & Pearlmutter, 2018).

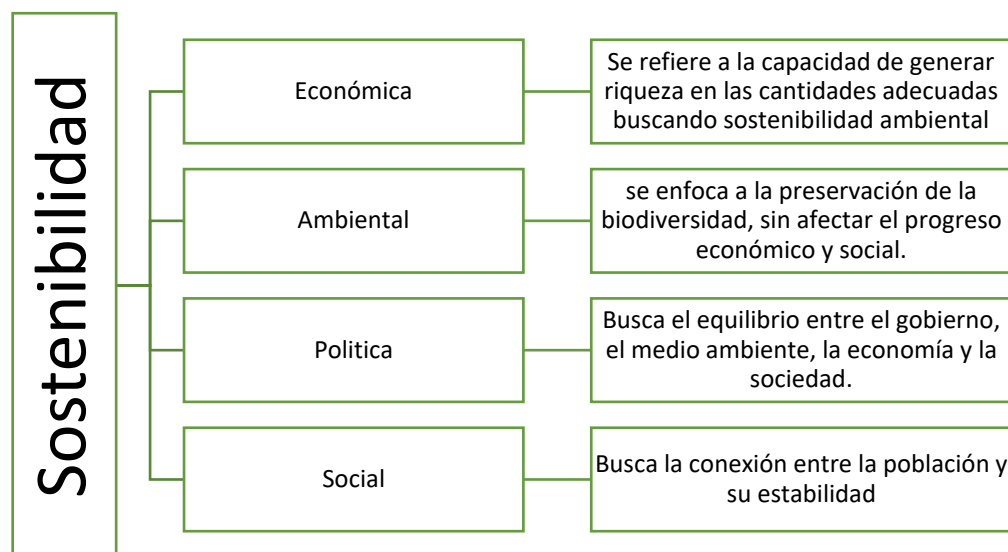
Por ejemplo, en un estudio realizado por Scopelliti et al. (2016) indagó sobre los efectos del contacto con parques urbanos sobre el bienestar de residentes en Bogotá, dicho estudio mostró cómo el contacto con los parques urbanos puede ser importante para el bienestar humano en áreas urbanas extremadamente pobladas donde los factores de estrés ambiental, como el ruido y el hacinamiento, probablemente reduzcan la calidad de vida cotidiana de un gran número de personas o incluso de comunidades enteras.

Los resultados de este estudio pueden contribuir a comprender mejor los mecanismos que conducen a resultados positivos para las personas de diferentes estados socioeconómicos y, por lo tanto, ayudar a los planificadores urbanos y a los tomadores de decisiones a diseñar estrategias más exitosas para entornos social, económica y ambientalmente sostenibles; a la vez que sugiere incluir a los ciudadanos y residentes en el proceso de planeación y así considerar sus necesidades, expectativas y deseos, teniendo en cuenta que son usuarios finales de estos espacios (Scopelliti, y otros, 2016).

5.3. Sostenibilidad

Un concepto importante, para el desarrollo del proyecto es el de sostenibilidad, la cual, abarca la promoción del crecimiento económico sin daño a la comunidad o el medio ambiente. En el Informe Brundtland se establece por primera vez el concepto de desarrollo sostenible a través de un análisis sobre cómo el desarrollo económico y el crecimiento de los países genera un alto costo medioambiental. Según Naciones Unidas (1987) "está en manos de la humanidad hacer que el desarrollo sea sostenible para asegurar que satisfaga las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las propias" (p. 23). El desarrollo sostenible exige que el esfuerzo de los países se enfoque a construir un futuro inclusivo, sostenible y resiliente para la comunidad en general y para el planeta (Figura 2).

Figura 2. Tipos de Sostenibilidad



Fuente. Autores basados en la información obtenida de fundamentos de RSE (RSS, n.d.)

El 15 de septiembre de 2015, los líderes de varios países del mundo adoptaron diferentes objetivos buscando erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para toda la comunidad, es de allí que se desarrolla una agenda de desarrollo sostenible y se establecen 17 objetivos (Figura 3) que deben alcanzarse en los próximos 15 años (Naciones Unidas, 2015). También cabe resaltar que estos objetivos no son jurídicamente

obligatorios, sin embargo, se espera que los gobiernos se apropien de ellos y se establezcan agendas para su logro.

Figura 3. Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas



Fuente. Información obtenida de las Naciones Unidas

Con la migración a las nuevas políticas de sostenibilidad se crea el concepto de Urbanismo Sostenible, en donde se busca planificar y diseñar ciudades siguiendo lineamientos enfocados a la conservación del medio ambiente, este concepto también se relaciona con los tipos de sostenibilidad que se desarrollaron líneas arriba.

Todo se resume en continuar contribuyendo al progreso de las ciudades sin dejar de lado la triple dimensión de la sostenibilidad (social, económica y medio ambiental), en búsqueda de conjugar el medio ambiente, la calidad de vida, la eficiencia energética, la cohesión social, etc. (Gobierno de España, 2021).

Por lo anterior, existen metodologías y métodos que permiten diseñar soluciones que den respuesta a las necesidades de los usuarios, comunidades y que sean sostenibles, por lo

cual, a continuación, se presentan algunas metodologías de diseño con enfoque en los usuarios.

5.4. Experiencia del Usuario - UX

La experiencia de usuario hace referencia a la interacción de las personas con un producto o servicio, que conlleva a experimentar sensaciones, emociones y valoraciones, por lo cual, se busca brindar una experiencia satisfactoria para el beneficiario (Galeano, 2008). El concepto de UX se asocia a un cambio emergente de la usabilidad, donde el objetivo va más allá de mejorar la eficacia, eficiencia y facilidad de aprendizaje frente a un producto o servicio, sino que se expande a resolver un problema o necesidad basándose en la interacción, placer y diversión durante el uso. Se puede atribuir su origen al marketing ya que se encuentra estrechamente relacionado con la Experiencia de Marca, aunque su implementación se ha fortalecido principalmente en áreas relacionadas con la tecnología (Montero & Fernández, 2005).

Asimismo, es un concepto utilizado para definir la experiencia que tiene un consumidor cuando interactúa con un producto, sin embargo, esta definición se ha robustecido con los años hasta llegar a definirse como la evaluación de las interacciones entre los usuarios y los productos con el objetivo de diseñar una experiencia satisfactoria (Córdoba, 2013). Por lo anterior, se han definido diversas metodologías prácticas para elaborar y crear, productos y servicios acordes a lo que requieren los usuarios potenciales, como lo es el Diseño Centrado en el Usuario.

5.5. Diseño Centrado en el Usuario - DCU

De acuerdo con Galeano (2008) las personas poseen ciertas necesidades y preferencias, por lo tanto, se busca entender y clarificar sus requerimientos para hacer diseños encaminados a dar respuesta a sus deseos y expectativas. El usuario juega un rol importante dentro del diseño, lo cual, lo convierte en un cocreador. También el Diseño Centrado en el Usuario (DCU) ha sido considerado como una filosofía o conjunto de métodos y técnicas que se implementan durante un proceso de diseño y que se enfocan en atender las necesidades e intereses de los usuarios potenciales a través de productos o servicios usables y entendibles (Sánchez J. , 2011).

El DCU es definido por Domingo & Pera (2010) como una forma de planificar, gestionar y ejecutar proyectos de creación, mejora e implementación de productos, además ha sido considerado como un enfoque de diseño que debe encaminarse especialmente hacia la persona y su contexto. Los mismos autores también señalan que el DCU es una aproximación al diseño tanto de productos y aplicaciones donde el principal protagonista es el usuario, quien debe participar en todas las fases del proceso. También señalan que el DCU se podría definir como una metodología, conjunto de métodos o incluso filosofía de diseño (Domingo & Pera, 2010).

Asimismo, se han definido unas etapas dentro del Diseño Centrado en el Usuario que pueden ser iterativas, como lo señalan Domingo & Pera (2010) consisten en:

- **Investigación y análisis de los usuarios:** en esta etapa se identifican los requisitos, necesidades, limitaciones, y deseos de los usuarios.
- **Contexto de uso:** consiste en la observación y reconocimiento del contexto natural del usuario.
- **Diseño Conceptual:** posterior a la investigación, la información recolectada se traduce en perfiles, análisis de tareas y todo aquello que permitirá llegar a un diseño conceptual de un producto o servicio que se plasman en maquetas para llegar a la fase de evaluación.
- **Evaluación.**

Después de la revisión del Diseño Centrado en el Usuario aparecen otros conceptos y disciplinas relacionadas, entre ellos el Design Thinking o Pensamiento de Diseño.

5.6. Design Thinking - DT

Tim Brown profesor de Stanford University dio origen al Design Thinking (DT), que es considerado como un método que se basa en identificar y conocer las necesidades de las personas para generar ideas novedosas que solucionen y cumplan con sus requerimientos, y especialmente que generen valor para el cliente, así mismo es susceptible de aplicarse en cualquier campo debido a su estrecha relación con la innovación (Kemp personas y negocios, 2017). Su precursor Tim Brown señaló que el pensamiento de diseño es un

enfoque hacia la innovación centrada en las personas y que requiere de una caja de herramientas que facilite la integración de las necesidades, posibilidades que ofrece la tecnología y los requisitos para el éxito empresarial, asimismo es importante que el entregable sea deseable, tecnológicamente factible y económicamente viable (IDEO, 2021).

También se le ha atribuido al Design Thinking como un modo de pensar que se basa en procesos iterativos donde se busca principalmente identificar una oportunidad, imaginar o idear una solución, materializarla y obtener retroalimentación (Segarra, 2015). En el caso de Lobo & Pitassi señalan que la aplicación del Design Thinking es conocido principalmente por el diseño centrado en el usuario y su experiencia, también porque está orientado hacia la resolución de problemas, por lo cual, se considera que es un buen método para la innovación incremental y con sentido que se enfoca en el mejoramiento de la usabilidad de productos y servicios ya existentes, por lo que podría llegar a considerarse como "innovación por atracción de la demanda" (Lobo & Pitassi, 2021).

5.6.1. Fases del Design Thinking

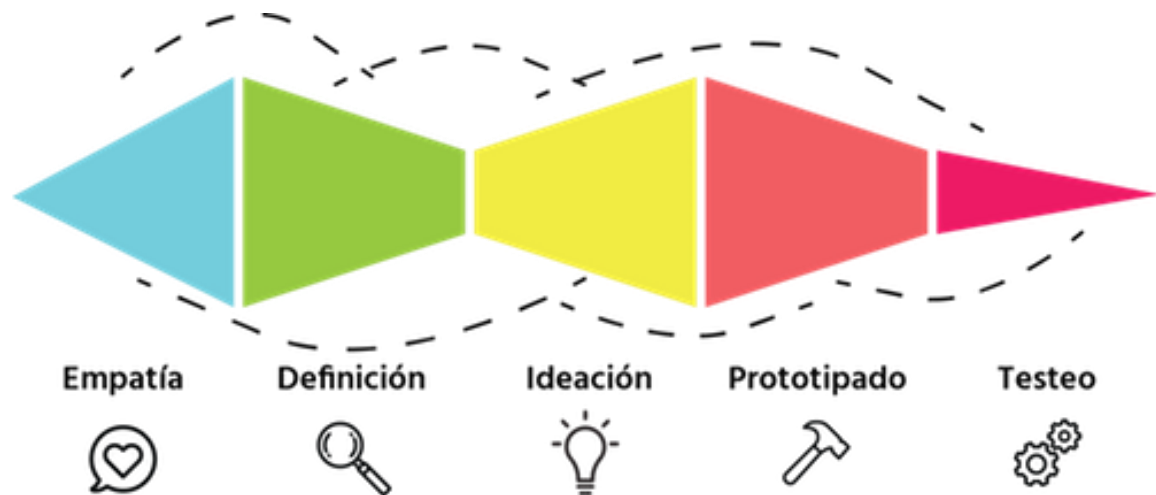
Los autores plantean diferentes números de etapas del proceso de Design Thinking aunque todas se encaminan principalmente a la fase de inspiración, ideación e implementación (Brown & Wyatt, 2010). Teniendo en cuenta que el proceso no se limita, sino que se puede expandir e iterar, de acuerdo con la Escuela Virtual IDEO U se ha dividido en seis (6) fases, las cuales pueden repetirse varias veces o saltar de uno a otro (IDEO U, 2021):

- **Formular una pregunta:** orientar un equipo para que piense en los clientes o usuarios y sus necesidades.
- **Inspiración:** buscar inspiración observando y descubriendo las necesidades reales de los usuarios potenciales.
- **Generar ideas:** ir más allá de lo común y generar soluciones novedosas.
- **Materializar las ideas:** construir prototipos aproximados y descubrir lo que funciona y lo que no para afinar.

- **Probar para aprender:** poner a prueba los prototipos, recopilar comentarios y retroalimentación.
- **Compartir la historia:** socializar la historia con compañeros, clientes y consumidores.

La Consultora Dinngo (2021) también resalta el Design Thinking como un método para generar ideas innovadoras que se enfocan en la eficacia para entender y proponer alternativas de solución a las necesidades reales de los usuarios.

Figura 4. Etapas del proceso de Design Thinking



Fuente: Proyecto Dinngo (2021).

De igual manera, han señalado que el DT no es un proceso lineal, sino que es iterativo y que se organiza en cinco (5) fases (Figura 4), principalmente:

- **Empatía:** busca comprender las necesidades y entorno de los usuarios relacionados, el equipo debe ser capaz de ponerse en el lugar de las personas para diseñar soluciones acertadas a su realidad.
- **Definición:** organizar, clasificar y analizar hallazgos que aporten valor al proceso.
- **Ideación:** tiene como objetivo generar muchas ideas entorno a la solución. Se propicia el pensamiento expansivo y se eliminan los juicios de valor.

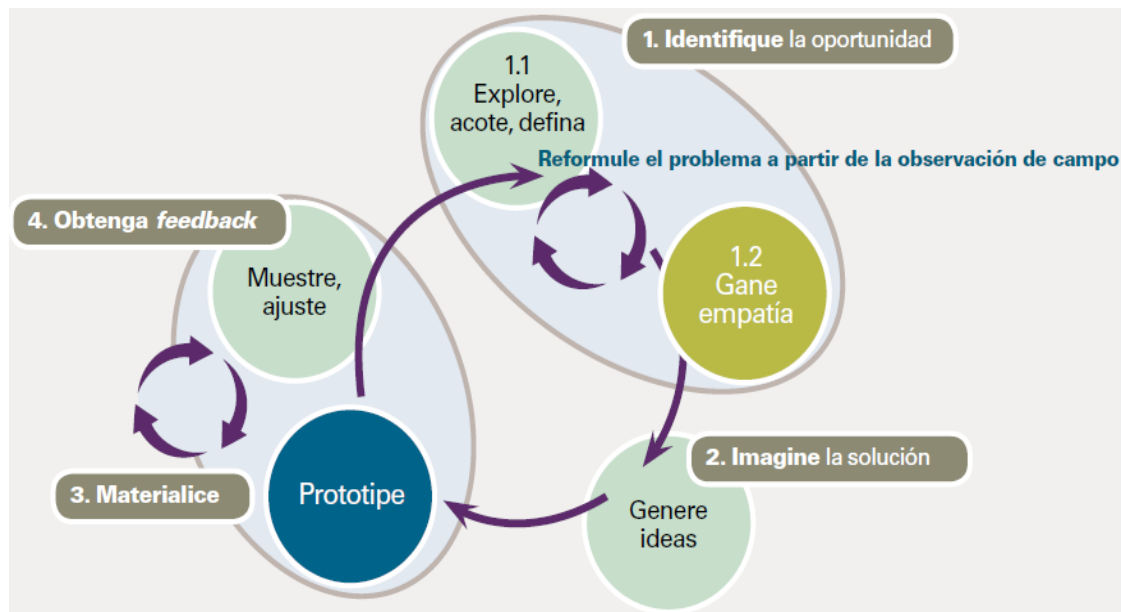
- **Prototipado:** Se materializan las ideas a través de prototipos con el objetivo de identificar los elementos que se deben mejorar, refinar o cambiar.
- **Testeo:** se validan los prototipos con los usuarios esta fase permitirá a identificar mejoras significativas, fallos a resolver, posibles carencias.

Finalmente, Segarra (2015) propone cuatro etapas (Figura 5) dentro del proceso de Pensamiento de Diseño:

- En la primera se busca principalmente encontrar hallazgos o *insights* a través de la observación directa en el contexto o entorno en el que confluyen los usuarios lo que facilita la identificación de oportunidades o puntos de dolor que se podrán trabajar en las siguientes etapas.
- La generación de ideas, que permita diseñar conceptos que resuelvan las necesidades detectadas.
- El prototipado permitirá dar forma y visibilizar ideas prometedoras y que se someten a validación constante por parte de los usuarios.
- Finalmente se busca obtener retroalimentación que permita hacer nuevos descubrimientos para ajustar y afinar la propuesta.

Posterior, a las definiciones que varios autores han asociado al Design Thinking y las fases que se han planteado que si bien varían en número, se encaminan al mismo proceso base de empatizar con el usuario buscando inspiración para abordar el problema, una etapa de ideación de generar diferentes alternativas de solución para prototipar la de mayor potencial y finalmente testear o validar con los usuarios relacionados, así mismo estas etapas no son una camisa de fuerza sino que por el contrario pueden ser iterativas y repetirse las veces que sea necesario.

Figura 5. El Proceso de Design Thinking



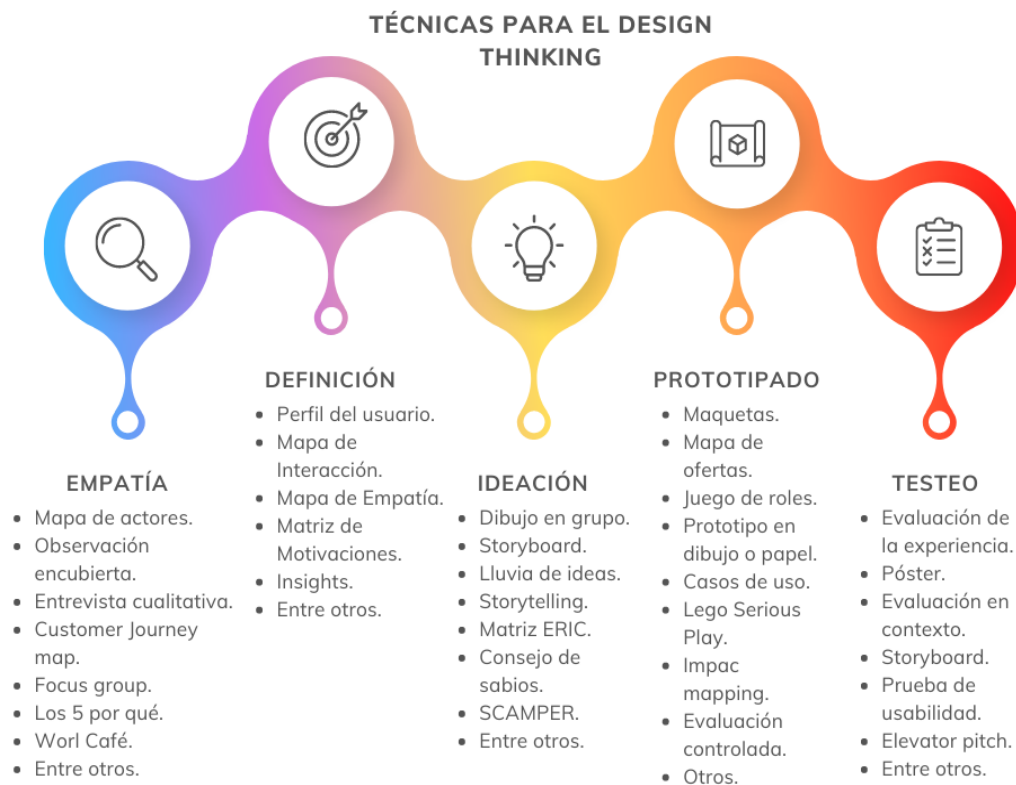
Fuente: obtenido de Design Thinking: más allá de mitos y leyendas (Segarra, 2015).

5.6.2. Herramientas para las Etapas del Design Thinking

De acuerdo con Dinngo (2021) el Design Thinking se soporta en el uso de diferentes herramientas y técnicas durante cada etapa, incluso se pueden usar en más de una fase, el objetivo de estos medios es aportar en la identificación de hallazgos, mantener un hilo conductor, fomentar la creatividad y facilitar el análisis de la información. En la Figura 6 fueron recopiladas algunas de las herramientas que se encuentran publicada en el sitio web de la Consultora Dinngo.

Para esta investigación, se amplió la búsqueda de herramientas identificando las más adecuadas, estas son: Mapa de experiencia del usuario, Service Blueprint y Mapa de ruta de implementación.

Figura 6 Técnicas para el Design Thinking



Fuente: Elaboración propia con información de Design Thinking en español (Dinngo,2021).

5.6.3. Diseño y Design Thinking para la innovación social

En la literatura académica se ha argumentado repetidamente que el concepto de innovación social carece de consenso frente a su definición. Según Alcaide, Arroyo, Murillo & Buckland (2019) para comprender plenamente este concepto es necesario considerar sus diversas facetas teóricas. Entre ellas, se encuentran:

Corrientes de opinión que entienden la innovación social como la producción de valor compartido, en tanto que es un **bien común**, colectivo y público (Murray, Caulier-Grice y Mulgan, 2010). Otros destacan la idea de un producto o proceso que implica versatilidad y genera **nuevas dinámicas de cambio** en el territorio, facilitando a su vez nuevos espacios de colaboración (Wesley, 2008). La

innovación social también se entiende como el fruto de una **colaboración** generada entre los distintos actores del territorio (Mumford, 2002) (p. 4).

En relación con esta la última, para Manzini (2019) en la actualidad las comunidades creativas y las organizaciones colaborativas constituyen una constelación de pequeñas iniciativas promovidas principalmente por comunidades locales activas. Sin embargo, una observación atenta indica que, si se crean condiciones favorables, estos pequeños inventos sociales locales y sus prototipos funcionales pueden escalarse y consolidarse, replicarse e integrarse con programas más grandes y generar grandes cambios sostenibles. Aquí el autor sugiere que si la innovación social puede generarse sobre la base de intuiciones puras entonces incorporar el enfoque del diseño puede hacer estas iniciativas más efectivas y replicables.

Para escalar la innovación social se requiere de un tipo particular de proceso de diseño, donde quienes diseñan son actores sociales muy diversos (incluidos los "ciudadanos comunes" o "diseñadores difusos"), y en el que surge un nuevo campo de actividades para los expertos en diseño. Manzini (2019) lo denomina diseño para la innovación social, e intenta "cualquier cosa que el diseño experto pueda hacer para desencadenar y apoyar la innovación social" (aquí, el término "diseño experto" se refiere a toda la comunidad de diseño, incluyendo quien esté utilizando el conocimiento del diseño de forma experta: desde diseñadores profesionales hasta investigadores y teóricos, desde escuelas de diseño hasta revistas y editoriales de diseño).

Manzini (2015) señala que el Pensamiento de Diseño (*Design Thinking*), como enfoque metodológico y una actitud mental, viene siendo implementado por las empresas, las administraciones públicas y organizaciones sociales que se enfrentan a problemas cada vez más complejos, lo que indica un cambio cultural notable.

De acuerdo con Brown & Wyatt (2010) inicialmente cuando se implementó este método estaba centrado en el campo empresarial para el mejoramiento de productos y servicios, sin embargo, en los últimos años se ha ampliado su campo de acción llegando a otros espacios, como los proyectos sociales y entidades sin ánimo de lucro, ya que también

pueden aportar en la solución de problemas de la comunidad, partiendo que las ideas de alto impacto pueden surgir desde cualquier ángulo.

El Pensamiento de Diseño aprovecha las capacidades que tienen las personas y que algunas veces se pasan por alto, que pueden aportar potencialmente a la resolución de problemáticas y necesidades, ya que parte de la capacidad intuitiva, reconocimiento de patrones, construcción de ideas que tengan un significado emocional.

Un caso de éxito es de los esposos Sternin que en 1990 estaban trabajando en Vietnam en contra de la desnutrición infantil, a pesar de los esfuerzos del gobierno y donaciones de suplementos nutricionales el 65% de los menores de 5 años presentaban condiciones de desnutrición, por lo cual, esta pareja decidió observar a 6 familias que, a pesar de las condiciones de pobreza, sus hijos se encontraban en condiciones aceptables de nutrición, y fueron catalogados como desviaciones positivas.

Se logró identificar que incluían en su alimentación pequeños camarones, cangrejos y caracoles de los arrozales que mezclaban con verduras y batatas, los cuales eran fáciles de conseguir pero que no se utilizaban porque se consideraban inseguros para los niños. Después de este hallazgo los esposos Sternin ofrecieron clases de cocina a familias con menores con un cuadro de desnutrición, al final del programa se identificó que el 80% de mil niños que participaron del programa estaban adecuadamente alimentados, esta iniciativa se replicó en 14 pueblos de Vietnam (Brown & Wyatt, 2010).

A modo de síntesis, la innovación social se produce a través de la combinación y recombinación de nuevos activos y capacidades en el territorio, y la consiguiente transformación estructural que se desarrolla (Alcaide, Arroyo, Murillo, & Buckland, 2019); así, un reto actual para los diseñadores sociales y diseñadores difusos es asegurar los tiempos y espacios para las innovaciones sociales en un mundo de redes y actividades cada vez más superpuestas y competitivas (Tonkinwise, 2019, pág. 13).

6. Diseño metodológico de la consultoría

6.1. Enfoque de la Investigación

El enfoque de la investigación es mixto ya que, en un primer momento, se realizó un análisis que incluye la necesidad específica del estudio, las metas de la investigación, la lógica del proceso investigativo y el tipo de datos del estudio (Mata, 2019). En un segundo momento, se propone un diseño investigativo que generó las fases que se pueden evidenciar en el siguiente apartado, para poder llegar al resultado esperado.

El primer paso consistió en comprender el problema desde sus inicios y el contexto, para posteriormente, analizar, investigar e identificar puntos comunes que pudieran ser clave, en el desarrollo general del programa, principalmente entender el trabajo que vienen realizando TeapotLA y Nature for All en Los Ángeles, así como, la situación específica de Bogotá y su(s) comunidad(es).

La investigación fue cuantitativa y cualitativa, de esta forma se obtuvieron datos que en conjunto y desde diferentes perspectivas, generaron insumos para la propuesta del programa que se focalizó en dos de los principales beneficios que ofrecen los parques urbanos como lo son la salud física y mental, y la educación ambiental.

6.2. Consultoría

Durante el segundo semestre de 2021, se realizó una consultoría dirigida a Monserrat Plascencia-Bernal quien en conjunto con dos fundaciones se dedica a crear alternativas de acercamiento de la comunidad a los parques en Los Ángeles, California, y con el propósito de crear un programa con el mismo enfoque que fuera replicable en Bogotá y en otras ciudades, se inició un proceso de consultoría con un equipo multidisciplinario de maestrantes de la Universidad EAN.

6.2.1. Preparación y Planeación

Para definir un Plan de Consultoría que permitiera cumplir con las necesidades y expectativas del cliente, se realizaron reuniones preparatorias con el equipo consultor donde el cliente brindó información sobre el trabajo que se viene adelantando en la ciudad de Los Ángeles, California, también se generaron espacios para indagar al cliente sobre aspectos claves desde su perspectiva a contemplar dentro de la consultoría. Por otro lado, se realizó un análisis del contexto en el que se desarrollaría el proyecto, donde se incluyeron variables que podían afectar de manera positiva o negativa en la consultoría a través de un PESTEL, instrumento de análisis externo desde las dimensiones: Política, Económica, Sociocultural, Tecnológico, Ecológico y Legal, el cual se presenta en la *Tabla 1*.

Tabla 1. PESTEL Proyecto

FACTOR		VARIABLE	DESCRIPCIÓN
POLITICO	P	POT	Cambios en POT por parte del gobierno distrital, en términos de desarrollo, mejoramiento y uso de los parques y el espacio público
		Gobierno Distrital	Cualquier cambio en el gobierno distrital puede afectar el uso del espacio público y de los parques.
ECONOMICO	E	Ingresos promedio	El grupo de finanzas estableció diferentes actividades y el costo de estas. Al momento de implementar el programa tendrá que hacerse un análisis detallado por zona para entender, quienes aceptarían costos y sobre qué actividades
		Localidad	Cada localidad cuenta con programas generados por las alcaldías locales y adicionalmente cuentan con parques de diferentes escalas para poner en marcha el programa.
		Fuentes de Ingreso	El programa puede generar nuevas fuentes de ingreso, no solo para los entrenadores en términos de actividad física, sino para los instructores de educación ambiental y posibles vendedores de comida u otros productos
		Nivel Educativo	En todos los niveles educativos, el uso de parques y espacios públicos es básico como parte de la salud de las personas.
SOCIOCULTURAL	S	Ocupación	Dependiendo las ocupaciones de cada persona, se dará mayor valor y relevancia al uso de parques y actividades dentro de ellos.
		Edad	La edad es importante para determinar preferencias en las actividades del programa.
		Necesidades Fisiológicas	Acotando la pirámide de Maslow, estos tres niveles son básicos para el desarrollo de las personas. De allí, la seguridad física, mental y la interacción social son base para la supervivencia de los individuos, parte de las razones del enfoque del programa.
		Necesidades Seguridad	
		Necesidades Sociales	

TECNOLOGICO	T	Redes Sociales	Integrar a la comunidad en torno a las redes sociales, en donde estas permitan la divulgación de actividades y programas.
ECOLOGICO	E	Medio Ambiente	Puede tener un impacto positivo para las personas en términos de salud y bienestar, pero podría tener un impacto negativo en términos de basuras y manejo de residuos.
		Hábitat para especies	Tener uso de áreas libres dentro y fuera de la ciudad permitirá la llegada de especies
LEGAL	L	ODS	Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son una guía, que permite identificar el impacto social, económico y medioambiental y el proyecto busca generar un aporte en la consecución de estos.

Fuente. Elaboración propia.

Gracias a la información suministrada por el cliente junto con el análisis inicial del contexto se definió la dinámica de trabajo y Plan de Consultoría como ruta que facilitaría la entrega de resultados al cliente.

6.2.1.1. Creación de Equipos

Teniendo en cuenta el equipo multidisciplinario de profesionales de diferentes maestrías, se definieron subequipos de trabajo que atenderían un tema específico dentro de la consultoría (Figura 7). A su vez, dichos subequipos, tendrían dos enfoques que atender en el marco de la consultoría, por un lado, la aproximación a parques rurales y por otro lado, la aproximación a parques urbanos, debido a que había factores diferenciales entre los dos tipos de parques.

Figura 7. Grupos de Consultoría



Fuente. Autores en conjunto con el grupo de Consultoría Internacional Semestre 2-2021

Cada uno de los grupos, desarrollaron actividades y plantearon propuestas que componen el programa que fue presentado al cliente al final de la consultoría, a continuación, se presentan los entregables de cada equipo de trabajo.

Figura 8. Entregables por Equipo de Trabajo



Fuente. Autores en conjunto con el grupo de Consultoría Internacional Semestre 2-2021

- a) **Benchmarking and Programming:** Generar un informe de recomendaciones a partir de la investigación de programas que promuevan la relación entre la comunidad y los parques urbanos en las ciudades capitales de Chile, Perú, México y Costa Rica, con el fin de crear un modelo replicable en la ciudad de Bogotá.
- b) **Financial:** Desarrollar un modelo financiero que permita la implementación y puesta en marcha del proyecto, considerando: gastos, fuentes de financiamiento y expansión.
- c) **Public and Private Partnerships:** Evaluar programas de donaciones corporativas, patrocinios, empresas, presentación de propuestas, propuestas de valor de apoyo a la puesta en marcha de la comunidad y plataforma de presentación que pueden conducir a asociaciones de proyectos. Además, dar recomendaciones sobre cómo todas las partes trabajarían juntas, generando valor compartido.
- d) **Community Outreach:** Promover un programa de educación ambiental comunitaria. Así mismo, crear alianzas con entidades público-privadas para poder desarrollar excursiones en las zonas donde se desarrolla el programa.
- e) **Transportation:** Determinar cómo los miembros de la comunidad pueden viajar a las áreas naturales o urbanas, de forma gratuita o a muy bajo costo.
- f) **Communication:** Diseñar campañas de marketing de impacto para atraer más inversores y aumentar la participación ciudadana en la protección, creación y conexión con la naturaleza.

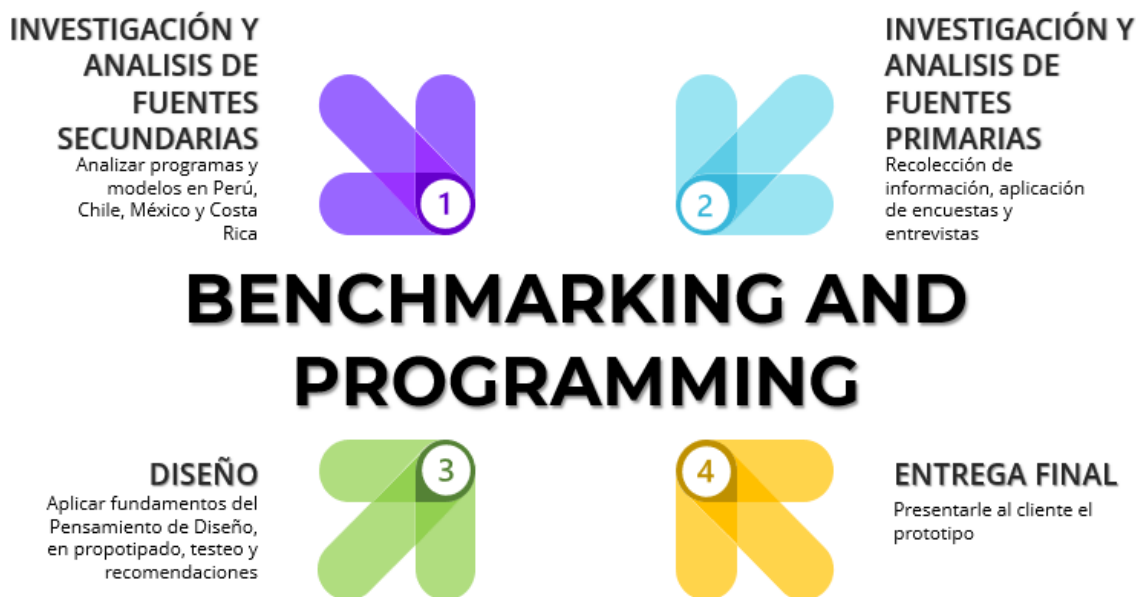
En este caso, cabe señalar que el equipo que desarrolló el presente documento estaba vinculado al subequipo de **Benchmarking and Programming** y atendían especialmente el foco de **parques urbanos**.

6.2.1.2. Etapas de la Consultoría

Una vez se conformaron los subequipos de trabajo, cada uno diseñó un plan y cronograma que permitiera alcanzar con éxito el objetivo planteado. El equipo de Benchmarking definió como objetivo principal “Generar un informe de recomendaciones para el proyecto a partir de la investigación de programas que promuevan la relación entre la comunidad y los parques naturales y urbanos en Chile, Perú, México y Costa Rica, a través de una

matriz que sintetice las variables clave de éxito y limitaciones de estos programas, con el fin de crear un modelo replicable en la ciudad de Bogotá”; para lo cual, se plantearon cuatro (4) etapas que se encuentran detalladas en la Figura 8.

Figura 9. Etapas de la Consultoría



Fuente. Autores en conjunto con el grupo de Consultoría Internacional Semestre 2-2021

6.2.1.3. Cronograma de la Consultoría

Partiendo de las cuatro (4) etapas definidas en el Plan de Consultoría, se establecieron fechas para realizar las entregas y presentaciones al cliente (Tabla 2):

Tabla 2. Cronograma de la Consultoría

RESULTADOS	ACTIVIDAD	FECHA
INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS DE FUENTES SECUNDARIAS	Búsqueda y recopilación de información de fuentes primarias y secundarias para identificar programas y modelos similares a Nature for All en Perú, Chile, México y Costa Rica	1/10/2021
	Presentación de Progreso	12/10/2021
INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS DE FUENTES PRIMARIAS	Analizar e identificar los factores de éxito y las dificultades que han encontrado dichos programas y modelos.	01/11/2021
	Presentación de Progreso	10/11/2021

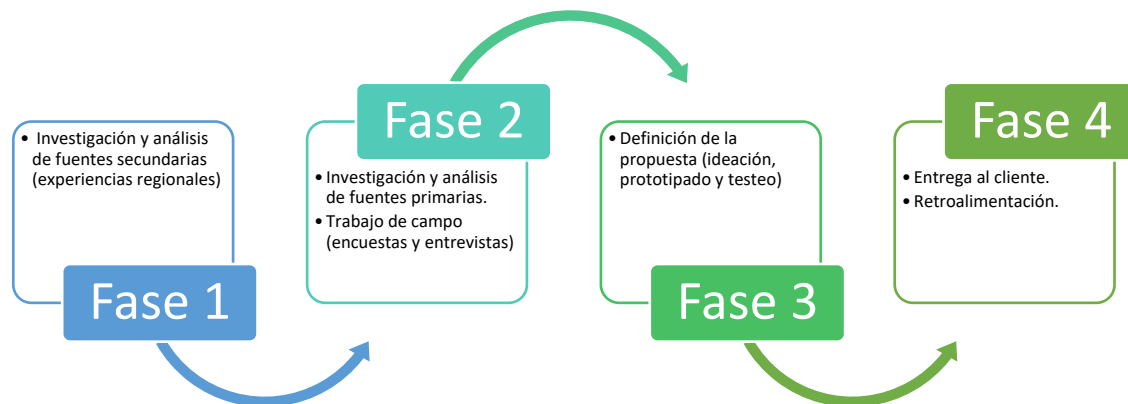
DISEÑO	Elaborar un informe para identificar la viabilidad y la mejor forma de implementar un programa como Nature for All en Bogotá, Colombia. Mediante Prototipado, testeo y recomendaciones.	27/11/2021
	Presentación de Progreso	02/12/2021
ENTREGA	Presentación del Prototipo	06/12/2021
	Presentación Final al cliente	13/12/2021

Fuente. Autores en conjunto con el grupo de Consultoría Internacional Semestre 2-2021

6.3. Fases para alcanzar los objetivos

Posterior a la planeación de la consultoría, se siguió la ruta de trabajo conformada por las cuatro fases, las dos primeras relacionadas con el levantamiento de información y empatizar con los usuarios potenciales, la tercera asociada al diseño centrado en el usuario, y la última con la entrega al cliente donde se validó que se cumpliera con las expectativas.

Figura 10. Fases del diseño metodológico



Fuente: Elaboración propia

Fases 1 y 2

La investigación de fuentes primarias y secundarias se realizó a través de instrumentos cualitativos y cuantitativos que fueron aplicados a personas de edades diversas, con el fin de obtener tendencias y preferencias las cuales se revisaron en detalle en el capítulo de análisis de datos. Las preguntas aplicadas a cada una se encuentran en los anexos A y B.

Dentro de la Fase 1 se realizó la investigación y análisis de fuentes secundarias buscando coincidencias con programas de ciudades como Lima en Perú, Santiago de Chile en Chile, Ciudad de México en México, San José en Costa Rica y Bogotá en Colombia.

En la Fase 2 se diseñaron instrumentos de recolección de información, los cuales fueron aplicados a personas en la ciudad de Bogotá, posteriormente se analizaron los resultados de las encuestas y entrevistas que permitieron definir la línea base de conocimiento para pasar a la tercera etapa.

Fase 3

En la etapa de diseño los equipos de trabajo se aplicaron técnicas para la ideación y construcción del prototipo inicial y testeo, encaminada a la formulación del programa de aproximación a parques urbanos con la aplicación de *Design Thinking* basado principalmente en las etapas de ideación, prototipado y testeo que contempla la metodología.

Una vez creado el primer prototipo, se realizaron testeos, los cuales permitieron el ajuste del programa a presentar al cliente, el primero, se realizó en la localidad de Ciudad Bolívar, con un grupo de diferentes edades en el marco de un evento con la fundación BiblioSEO, en el cual se pudieron establecer preferencias, gustos y acciones de mejora para el diseño del programa. El segundo testeo, se hizo con un grupo de expertos en iniciativas sociales y organizaciones sin ánimo de lucro quienes aportaron puntos primordiales que permitieron el ajuste final del éste, el detalle de los dos eventos se presenta en la sección de Resultado de la Solución.

Fase 4

Finalmente se hace la presentación y socialización a Monserrat Placencia-Bernal de los resultados obtenidos, así como algunas recomendaciones en el desarrollo de la implementación. En los siguientes numerales, se incluye con mayor detalle el desarrollo de las etapas de la consultoría, las herramientas utilizadas y los mecanismos empleados para alcanzar los objetivos planteados.

6.4. Población y muestra

El método seleccionado fue muestro por conveniencia, el cual consiste en la elección por métodos no aleatorios de una muestra, cuyas características sean similares a las de la población objetivo (Casal & Mateu, 2003), por este motivo, no se hace un cálculo del tamaño muestral. La población objeto de estudio en esta investigación fueron hombres y mujeres residentes en la ciudad de Bogotá, Colombia, con interés en acceder y hacer uso de parques urbanos. La muestra fue de 363 de personas encuestadas y 7 personas entrevistadas. En el Anexo A, se encuentran las preguntas aplicadas en las entrevistas y en el Anexo B, se encuentran las preguntas utilizadas en las encuestas.

Las preguntas fueron desarrolladas buscando captar la atención tanto de encuestados como de entrevistados, de forma tal que no se presentaran sesgos, evitando preguntas dobles, ubicando la información demográfica al final, evitando preguntas confusas, entre otros (Sánchez J. J., 2012). Estas fueron validadas durante la consultaría con los diferentes grupos y el director del trabajo de grado.

6.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

6.5.1. Fuentes de Información Secundarias

Investigación de Escritorio

Inicialmente se realizó una investigación de escritorio donde se consultaron fuentes secundarias y se analizaron artículos, páginas web, bases de datos, redes sociales, estadísticas, entre otros. Lo anterior, con el objetivo de conocer programas y proyectos de acceso a parques en otros países, para lo cual, se construyó un **mapa de actores** (Anexo D) que permitiera visualizar las organizaciones que promueven el acceso a parques en países como México, Perú, Chile, México, Costa Rica y Colombia. Posteriormente, se diseñó una matriz comparativa que facilitó la consolidación de fortalezas y oportunidades de mejora de cada uno de los programas consultados en los diferentes países.

6.5.2. Fuentes de Información Primarias

Encuesta

Durante la investigación en fuentes primarias, con el propósito de conocer e identificar aspectos claves por parte de las habitantes de Bogotá, se estructuró una encuesta, según González-Teruel y Barrios (2012) ésta “es una estrategia de investigación que aplica un procedimiento estandarizado con el objetivo de obtener información de una muestra de individuos que represente a una población o subgrupos relativamente amplio” (p.79). En esta investigación, la encuesta de tipo descriptivo se diseñó con preguntas en su mayoría cerradas y otras abiertas, donde se indagó sobre la visita a parques, frecuencia, acompañantes, motivaciones, actividades de preferencia, canales de comunicación, información demográfica del encuestado y otros aspectos fundamentales a través de la herramienta Microsoft Forms. Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta, facilitó la definición del segmento al cual encaminar el programa partiendo de sus características y expectativas.

Entrevista Cualitativa

Partiendo de la importancia de conocer de cerca las necesidades y expectativas de los usuarios potenciales, se diseñó un protocolo de entrevista, teniendo en cuenta que González-Teruel y Barrios Cerrejón (2012) la definen como “una forma de comunicación oral interpersonal que tiene como finalidad obtener información en relación con uno o más objetivos y en la que uno de los intervinientes tiene el papel de entrevistador” (p. 119), se diseñaron preguntas con el objetivo de empatizar y explorar a profundidad sobre intereses, motivaciones, percepciones y oportunidades de usuarios de parques urbanos y nacionales sobre el acceso y uso de estos. Las entrevistas se realizaron a través de las plataformas virtuales Microsoft Teams y Zoom Meetings.

6.5.2.1. Testeos

Posterior a las fases iniciales de recolección de información para tener una línea base que suministrara insumos para el diseño del programa, se requirió nuevamente una etapa de

consultar con usuarios potenciales para validar y recibir retroalimentación sobre la propuesta inicial, para esta fase se utilizaron las siguientes herramientas:

- Mapa de Experiencia.
- Storyboard.
- Entrevistas cualitativas con expertos.
- Retroalimentación durante la presentación al cliente.

En este caso, cabe resaltar que las entrevistas del primer testeo se realizaron de forma presencial y las entrevistas del segundo testeo fueron a través de la plataforma Cisco Webex.

6.6. Aplicación de los Instrumentos

La encuesta se aplicó a personas que hacen uso de parques urbanos con el objetivo de identificar preferencias, motivaciones y limitaciones que influyen al momento de acceder y hacer uso de los parques urbanos. El instrumento se dispuso a través de la aplicación Microsoft Forms y se divulgó virtualmente.

Por otro lado, la entrevista semiestructurada que permitió indagar a profundidad y abiertamente sobre las experiencias, necesidades, oportunidades y limitaciones que tienen las personas a la hora de acceder a un parque urbano. Las entrevistas se realizaron de manera virtual a través de la aplicación Microsoft Teams, y quedaron las grabaciones de éstas con el consentimiento informado de los entrevistados para hacer revisión de información suministrada con objetivos investigativos. Lo anterior, permitió recolectar información de fuentes primarias que posteriormente fueron analizadas.

6.7. Análisis de la Información

Con el objetivo de procesar y analizar la información recolectada se usaron herramientas como Data Studio, para el análisis de datos cuantitativos y NVIVO, para el análisis de datos cualitativos, siguiendo las siguientes etapas:

1. Limpieza y preparación de datos obtenidos a través de los instrumentos de fuentes primarias.
2. Diseño de visualizaciones con base a la información recolectada en las encuestas.
3. Análisis estadístico de tipo cuantitativo de las respuestas de la encuesta.
4. Análisis cualitativo de la información que se obtuvo a través de entrevistas.
5. Identificación de tendencias y hallazgos claves para el diseño del programa.
6. Análisis comparativo de variables clave del éxito y limitaciones de otras iniciativas y programas de acceso a parques urbanos en las capitales de Chile, Perú, México y Costa Rica.

Gracias al análisis de la información de fuentes primarias y secundarias se logró establecer una línea base de información y empatizar con los usuarios potenciales del programa.

6.8. Herramientas para la consultoría

6.8.1. Plan de Consultoría

Como resultado inicial, se diseñó el Plan de Consultoría con el objetivo de alinear las expectativas del cliente, requerimientos del equipo consultor, objetivos, tiempos de entrega, etapas y resultados, una vez se contó con la aprobación del cliente se inició el proceso de consultoría.

6.8.2. Investigación

Como se menciona previamente, durante el desarrollo de la consultoría se aplicaron instrumentos de recolección de información para la investigación de fuentes primarias y secundarias, esto con el fin de identificar los enfoques y aspectos necesarios para atender los requerimientos del cliente. Basado en Hernández (2014), se establecieron las dimensiones cuantitativas y cualitativas, para definir patrones, comportamientos de la población, motivaciones a través de encuestas y entrevistas.

Por otro lado, conocer programas similares en diferentes países, especialmente aquellos factores claves que aportaran en el diseño del programa, los cuales, fueron consolidados y

analizados a través de un mapa de actores (Anexo D) por cada uno de los países analizados.

6.8.3. Ideación

Posterior a la investigación en fuentes secundarias y primarias, que permitieron tener una línea base de conocimiento tanto de programas e iniciativas de acceso a parques en otras ciudades a nivel internacional, también se identificaron las preferencias y expectativas de los usuarios potenciales, dando paso a la etapa de ideación donde se realizaron sesiones de cocreación entre los seis (6) equipos que acompañaban la consultoría y se aplicaron las siguientes técnicas:

- **Estimulación de la creatividad**

Inicialmente en la etapa de ideación se realizó un proceso de activación y estimulación creativa, a través de ejercicios de fluidez con todo el equipo.

- **Lluvia de ideas (*Brainstorming*)**

Esta sesión estuvo centrada en responder a la pregunta: ¿Cómo motivar a las personas para que usen a los parques como áreas de desconexión de su rutina y lograr una buena salud mental?, esto mediante la generación del mayor número de ideas teniendo en cuenta los insumos obtenidos en la investigación, el resultado fue un mapa voluminoso de ideas, las cuales fueron clasificadas y sometidas a votación bajo un sistema de ponderación: racional, atractiva y simple, como herramienta se utilizó Microsoft Whiteboard, un tablero virtual que permite y facilita el trabajo colaborativo sincrónico a través de la generación de ideas o conceptos de solución.

- **Customer Journey Map**

La idea seleccionada por votación fue llevada a un prototipo por medio de un Mapa de recorrido del usuario, el cual permite visualizar, desde el punto de vista del usuario, los diferentes momentos, interacciones y etapas del programa.

- **Storyboard y Storytelling**

De igual manera, se construyó una historieta para socializar ante las personas la propuesta diseñada junto con storytelling y, posteriormente, recibir retroalimentación frente a la versión inicial.

6.8.4. Validación y Testeo

Metodológicamente, se realizó la validación e iteración de la solución hasta obtener el encaje entre lo que los usuarios desean, el componente sostenible y la visión transformadora de este proyecto, que se traduce en hacer escalable la solución a otras espacios y comunidades de la ciudad, lo anterior gracias a las herramientas de testeo que se presentaron previamente.

7. Diagnóstico organizacional

Para poder llegar a los resultados obtenidos se realizaron diferentes actividades a lo largo de la consultoría, empezando por un análisis completo de fuentes secundarias (Tabla 3), donde se identificaron programas de acceso a parques en Perú, Chile, México, Costa Rica y Colombia a través de un mapa de actores.

De acuerdo con la información recolectada, se evidenció que Colombia es uno de los países con mayor cantidad de instituciones, programas y entidades enfocadas al uso de los parques, lo cual representa una ventaja importante en términos de apoyo al momento de desarrollar nuevas alternativas para involucrar a la comunidad con los parques urbanos.

Tabla 3. Análisis de Fuentes Secundarias

PAIS	ENTIDADES Y PROGRAMAS (Urbanos)
CHILE	• Fundación Mi Parque • Parquemet • Ecoheroes • Sinia • Centro de Educación Ambiental (CEA) • Municipalidad de Santiago • Ministerio de Ambiente • Huerto Nómada • Kimun Huertas Educativas
PERU	• SERPAR – Servicio de Parques de Lima • Asociación para Niños y su ambiente ANIA • Ministerio de Ambiente • Sistema Nacional de Información Ambiental • Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental
MÉXICO	• Secretaría de obras y servicios de la Ciudad de México. • Delegaciones de la Ciudad de México • Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda • Secretaría de Medio Ambiente del Gobierno • Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial • Procuraduría General de Justicia • Fundación Parques de México • Greenpeace México • Pronatura México • Fundación Placemaking México
COSTA RICA	• Rutas Naturbanas • Parque La Libertad • MINAE • PNUD • ICODER
COLOMBIA	• Jardín Botánico • Teusaquillo Respira • Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDR D • Sistema Nacional de Información Ambiental

- Instituto Nacional de Turismo
- Juntas de Acción Comunal
- Conexión Natural. Caminatas Ecológicas Bogotá
- Paraderos Para Parques Para Libros y MegaBibliotecas
- Asociación Amigos del Parque
- Bogotá Cómo Vamos

Fuente. Autores en conjunto con el grupo de Consultoría Internacional Semestre 2-2021

Dichos programas e iniciativas fueron analizados, lo que permitió definir las principales fortalezas y debilidades en cada uno de los países (Tabla 4), esto con el objetivo de identificar alternativas que hayan sido eficientes en otros países y replicables en un programa de acceso a parques urbanos en Bogotá.

Tabla 4. Fortalezas y Debilidades de Programas en otros países

PAIS	FORTALEZAS	DEBILIDADES
CHILE	• Apoyo del gobierno municipal y nacional. • Uso de tecnología para promover la protección y educación ambiental. • Riqueza en parques naturales y urbanos.	• Algunos programas y proyectos no continúan en el tiempo.
PERU	• El municipio lidera eventos y actividades que promueven el uso de los parques urbanos. • El gobierno apoya ampliamente este tipo de iniciativa de cuidado de la naturaleza.	• No hay suficientes programas o ONG relacionados con el acceso a los parques urbanos. • Se debe pagar para acceder a parques o clubes zonales.
MÉXICO	• Parques de México es un programa con diferentes opciones con el fin de crear conciencia sobre el cuidado de los parques con foco en la sustentabilidad y la responsabilidad social. Ha sido un exitoso programa de desarrollo de parques urbanos en la Ciudad de México.	• El gobierno necesita involucrarse más en crear programas para ver todos los beneficios del desarrollo de parques, relacionados con la salud física y mental, la adaptación al cambio. • Crear opciones sobre tratamiento de agua, manejo de residuos, uso eficiente de recursos y reciclaje como parte de puntos de interés para nuevos programas. • Adicionalmente, en CDMX se identifican diferentes debilidades para dar continuidad a los programas de parques • Desafíos institucionales • Sostenibilidad financiera • Tenencia de la tierra • Participación local • Limitaciones ecológicas • Legislación y costumbres
COSTA RICA	• Costa Rica ha sido una historia de éxito dada su diversidad, es considerado uno de los 25 países con mayor biodiversidad del planeta.	• El enfoque de Ecoturismo hace que se pierda un poco la conciencia de los turistas nacionales y extranjeros por la conservación de las áreas locales.

	• Cuentan con un modelo económico que será consistente con el desarrollo de la comunidad local, amigable con el medio ambiente e interesante para el turista. • El ecoturismo aquí ayuda a mantener la economía local. • San José tiene diferentes senderos o rutas que se pueden utilizar para el turismo y la conexión entre la naturaleza y el lado urbano.	
COLOMBIA	• Numerosos parques naturales han abierto sus puertas y los visitan personas que buscan actividades al aire libre. Con la pandemia se generaron nuevos programas para acercar a los ciudadanos a la naturaleza. • Bogotá vive un momento en el que los parques públicos se están convirtiendo en protagonistas y sus impactos en la salud pública son más notorios.	• Hay poca evidencia de que las organizaciones cívicas se centren en defender o promover el acceso y uso de los parques urbanos (ya que el gobierno local está bien establecido)

Fuente. Autores en conjunto con el grupo de Consultoría Internacional Semestre 2-2021

Dentro de los puntos más relevantes, se encuentra que algunos programas creados han tenido dificultades en términos de respaldo y apoyo por parte del gobierno; sin embargo, es posible contribuir a que los parques sean espacios de conexión entre comunidad y áreas verdes no solo en Bogotá sino también en diferentes países.

Los parques autosostenibles son una de las premisas más importantes en el desarrollo urbanístico, temas tales como reciclaje, tratamiento de agua, actividades para el mejoramiento de la salud física y mental, son primordiales para desarrollar programas de conexión entre los parques y la comunidad. Un ejemplo encontrado en la revisión realizada es el programa Rutas Naturbanas, el cual integra todos los aspectos que se pueden considerar importantes en términos de comunidad, salud, medio ambiente, seguridad, historia y cultura.

Posterior, al análisis de fuentes secundarias, se consultaron fuentes primarias de información, es decir se recolectó información de usuarios potenciales de parques urbanos a través de encuestas y entrevistas, los cuales se detallan a continuación.

7.1. Análisis de datos

En el presente aparte se analizan en detalle los resultados obtenidos a través de los instrumentos diseñados y aplicados a personas en la ciudad Bogotá, los cuales se enfocaron en aspectos claves para la consultoría. Cabe resaltar que durante la interpretación de los resultados se seleccionaron las preguntas que aportaban insumos principalmente al subequipo de Benchmarking and Programming, teniendo en cuenta que otros subequipos atendían temas específicos dentro de la consultoría.

7.1.1. Entrevistas

Desde el enfoque cualitativo de la consultoría se realizaron entrevistas a personas con interés en aprovechar los parques urbanos, para lo cual, se diseñó un protocolo de entrevista semiestructurado con cuatro secciones (ver Anexo B). La primera parte, se enfocaba en identificar al entrevistado y entrevistador; la segunda, se centraba en preguntas específicas para usuarios de parques naturales; la tercera, contemplaba preguntas específicas para usuarios de parques urbanos y, la última con preguntas transversales. En la Tabla 5 se presenta la ficha técnica:

Tabla 5. Ficha técnica entrevistas

Técnica	Entrevistas semiestructuradas (uno a uno).
Muestra	Amplia. Usuarios de cualquier parque urbano o natural en Bogotá.
Tamaño de muestra	Siete entrevistados. 3 hombres y cuatro mujeres, entre los 27 y 43 años.
Método de muestreo	Muestreo no probabilístico por conveniencia.
Convocatoria y reclutamiento	Los entrevistados fueron reclutados a través de contacto directo, indicando el objetivo de investigación y la relación de estos con el tema.
Modalidad	Remota
Software para el análisis de datos cualitativos	NVIVO 12

Fuente: Elaboración propia

7.1.1.1. Análisis de resultados

Se realizó una transcripción básica directamente a una plantilla para consolidar las entrevistas, ya que al estar en un archivo de MS Excel facilitó el ingreso de información al software de análisis de datos cualitativos NVIVO 12.

En el proceso de análisis, las respuestas de las entrevistas se agruparon en 14 códigos emergentes (Figura 11):

1. Actividades: comentarios relacionados con actividades que han realizado al visitar un parque urbano o nacional.
2. Transporte y movilidad: identifica los medios de transporte utilizados para el desplazamiento a parques urbanos o nacionales.
3. Iniciativas: ideas expuestas sobre programas de acercamiento a parques urbanos o nacionales.
4. Seguridad: comentarios sobre la percepción de seguridad en parques urbanos o nacionales que tiene los entrevistados.
5. Inversión económica: señala el monto o presupuesto destinado al momento de acceder o usar un parque urbano o nacional.
6. Limitaciones para acceso: señala los momentos de verdad que afectan la experiencia de acceso y uso de parques urbanos o naturales.
7. Bienestar subjetivo: comentarios de los participantes sobre los beneficios de visitar parques urbanos o naturales.
8. Compañía: se identifican preferencias al momento de visitar un parque urbano o nacional.
9. Mala experiencia: experiencias negativas que han tenido los entrevistados al acceder a parques urbanos o nacionales.
10. Desconectar para conectar: elementos destacados sobre la relación de los entrevistados con estos espacios.
11. Frecuencia de visitas: señala la periodicidad con la que los entrevistados visitan parques urbanos o naturales.
12. Infraestructura y mantenimiento: percepciones sobre las condiciones, cuidado e intervención de los parques urbanos o nacionales.

13. Acceso a la información: comentarios que resaltan la importancia de poder acceder a información sobre parques (estado, actividades, requisitos, etc.) para la toma de decisión frente a la visita a estos.
14. Motivación: se resaltan los factores que motivan el acceso y uso de parques urbanos o nacionales.

Figura 11. Elementos codificados.



Fuente: Elaboración propia

Los códigos con mayor frecuencia (o codificación de referencia) son: las actividades que se realizan durante la visita a un parque urbano o natural, seguidas del medio de transporte utilizado para desplazarse, también le siguen iniciativas para promover el acceso a los parques y la percepción de seguridad en ellos (Figura 12).

Figura 12. Mapa jerárquico



Fuente: Elaboración propia

En la nube de palabras (Figura 13), cuanto mayor es el tamaño, mayor es la frecuencia con la que esa palabra (y sus derivadas) aparecen en las entrevistas, se constató que los dos términos con mayor frecuencia son “PARQUE” y “ACTIVIDADES”, por su relación con el objetivo de la entrevista, seguido por "personas", "deportes", "hacer" como manifestación de lo que ocurre en estos espacios.

También "ciudad" y "naturaleza" tienen un peso significativo en el beneficio percibido. Por saturación, estos son temas relevantes para los entrevistados: "mejorar", "comunidad", "espacios", "seguridad", "tiempo", "conexión".

Figura 13. Nube de Palabras



Fuente: Elaboración propia

Identificación de *insights*

Después de codificar las entrevistas, se analizaron aquellos códigos que tenían mayor frecuencia o relevancia para la investigación, a continuación, se presentan los tres *insights* destacados.

1. Desconectar para conectar

El primer *insight* muestra que los usuarios de los parques encuentran a los parques como una posibilidad de desconexión con la realidad de la ciudad y como un punto de conexión con la naturaleza. Sin embargo, algunos de ellos son muy críticos sobre la relación entre el uso que se hace de los parques y el impacto a veces negativo por el abuso de esos espacios.

A continuación, se destacan algunas frases textuales o verbatims:

“Oportunidad para cambiar ambiente de ciudad. Desconectarse del trabajo y obligaciones del día a día y disfrutar de ambientes naturales que generar bienestar emocional, mental, físico. Ayuda a equilibrar cargas.” PN001

“Si, por la conexión con la naturaleza y el tipo de actividades diferenciales a los urbanos que pueden ofrecer” PUN002

2. Iniciativas ciudadanas

El segundo *insight* está relacionado con las iniciativas ciudadanas o el mapeo de las ideas de los entrevistados.

Las iniciativas se dividen entre actividades recreativas y acciones para el cuidado del medio ambiente y la recuperación de esos espacios. A continuación, se destacan algunas frases textuales o verbatims:

“políticas públicas más participativas. Integrar saberes. Basarse en experiencias de otros lugares” PN001

“Claro, los programas deben atomizarse y replicarse en la mayor cantidad de parques posibles, independientemente del tamaño”. PU001

3. Acceso a la información

La falta de información sobre los programas de los parques, tanto por claridad como por disponibilidad, se convierte en un factor de decisión para limitar el acceso o uso de los parques.

A continuación, se destacan algunas frases textuales o verbatims:

A nivel de mejora: “[ofrecer] la información del parque de una manera completa, donde indiquen el detalle de las actividades” PN003

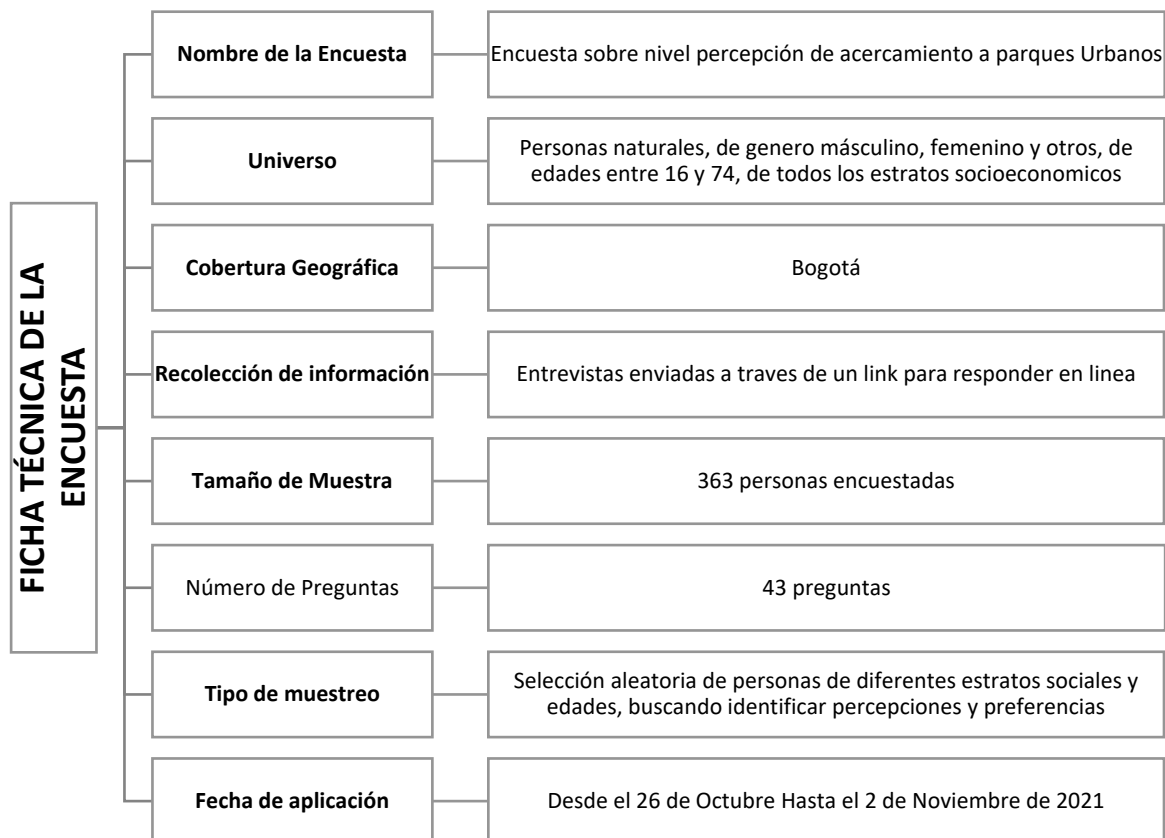
“Sí. Las barreras sería el acceso a la información y tiempos de las personas para poder sacar provecho al programa”. PUN002

7.1.2. Encuestas

Previo el análisis de los datos obtenidos en la encuesta, es importante entender la ficha técnica (Figura 14), de modo tal que se conozca el rango de edades de las personas

encuestadas, el objetivo de la encuesta, el tamaño de la muestra, la fecha de aplicación, entre otros datos significativos que fueron usados para el estudio. Esta encuesta contó con 43 preguntas (Ver Anexo A), de las cuales se analizó en detalle los datos demográficos, el conocimiento de parques, estrategias de acceso a parques y otros datos relevantes asociados al acceso a la información.

Figura 14. Ficha técnica de la Encuesta



Fuente. Autores en conjunto con el grupo de Consultoría Internacional Semestre 2-2021

Información Demográfica

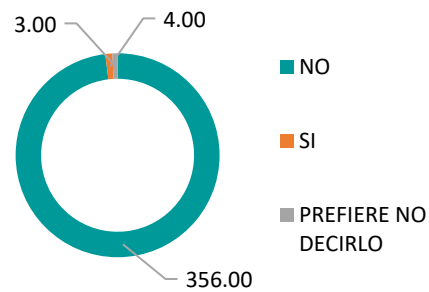
En la elaboración de la encuesta, parte importante de ésta fue incluir la información demográfica, de tal modo que se pudieran evaluar algunas características generales del

público objetivo, como su edad, ocupación, nivel educativo, entre otros (Tabla 6). De modo que se tracen patrones que definan comportamientos comunes en las personas encuestadas.

Tabla 6. Información Demográfica

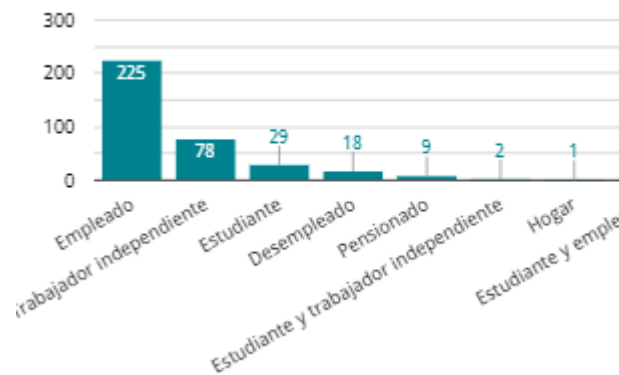
EDAD	■ Adolescencia ■ Adulthood ■ Tercera Edad ■ Juventud	Se establecen rangos para agrupar las edades de los encuestados de la siguiente manera: Adulthood: 27 a 59 años Juventud: 19 a 26 años Tercera Edad: Mayores de 60 años Adolescencia: Menor a 18 años La mayoría de las personas encuestadas se encuentran en la etapa adulta
SEXO	● Masculino ● Femenino ● Prefiere no decirlo	Es importante identificar el sexo de las personas para establecer relaciones con sus preferencias
NIVEL EDUCATIVO		Un amplio porcentaje de la muestra encuestada tiene un nivel educativo superior o universitario, alrededor del 49.8%.

CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD



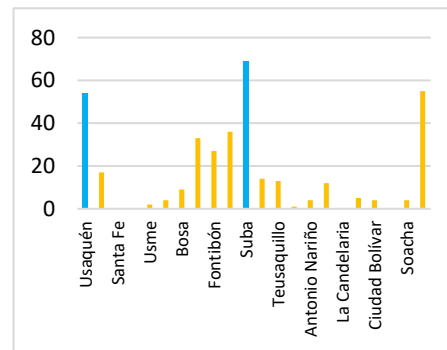
4 personas establecieron un nivel de discapacidad asociado a movilidad. Otras 3 prefieren no decir si tienen alguna condición especial

OCUPACIÓN



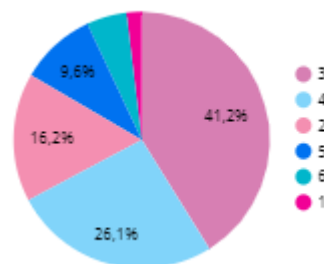
Más del 60% de los encuestados es empleado y otro 21% es trabajador independiente. Lo que más adelante podría asociarse a disponibilidad de tiempo.

LOCALIDAD



La mayor cantidad de población encuestada se encuentra entre las localidades de Suba y Usaquén. También es de resaltar que alrededor de 50 personas no incluyeron la localidad y que otras 4 se encontraban en Soacha, que ya se cataloga como municipio aledaño a Bogotá

ESTRATO



El mayor porcentaje de encuestados se encuentra entre los estratos 2,3 y 4.

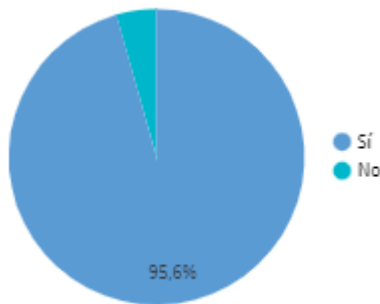
Fuente. Autores en conjunto con el grupo de Consultoría Internacional Semestre 2-2021

Conocimiento de Parques

Adicionalmente, se realizaron preguntas para entender la percepción, conocimiento, actividades, frecuencia y uso que se les dan a los parques de la ciudad de Bogotá (Tabla 7). Cabe resaltar que se plantearon las preguntas de acuerdo con una revisión detallada con el conjunto de consultoría, buscando así la información que podría ser útil para el análisis.

Tabla 7. Conocimiento de Parques

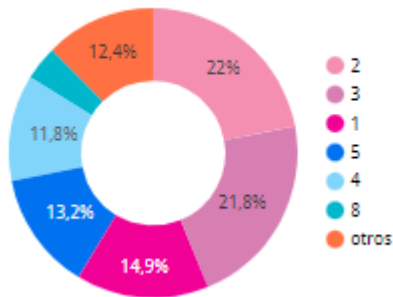
PARQUES EN SU BARRIO



Respuesta	Porcentaje
Sí	95,6%
No	4,4%

Una de las preguntas más relevantes para el estudio, focalizado en Bogotá, es el conocimiento o acercamiento de la comunidad a los parques de su barrio. Por tanto, entender que la persona encuestada sabe de la existencia de éstos, es muy relevante para el estudio. Bogotá es una ciudad con alta cantidad de parques, zonales, vecinales, metropolitanos, regionales, de bolsillo, etc.

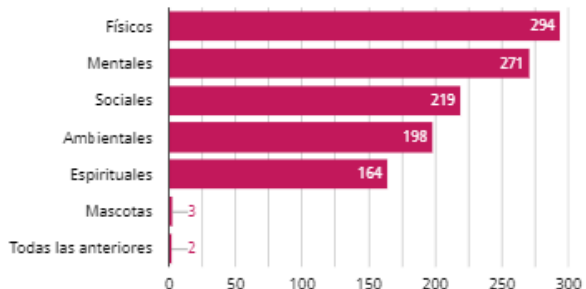
NÚMERO DE PARQUES



Número de parques	Porcentaje
2	22%
3	21,8%
1	14,9%
5	13,2%
4	11,8%
8	12,4%
otros	4%

En términos generales más del 58% de los entrevistados conocen entre 1 y 3 parques. Las personas que conocen más de 8 parques no superan el 4%.

BENEFICIOS



Beneficio	Cantidad
Físicos	294
Mentales	271
Sociales	219
Ambientales	198
Espirituales	164
Mascotas	3
Todas las anteriores	2

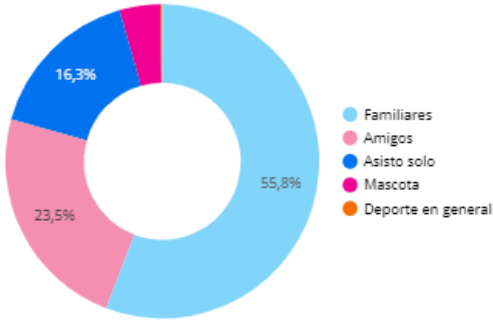
A pesar del alto sedentarismo que se tiene en términos generales, las personas entrevistadas son conscientes que unos de los mayores beneficios de los parques están focalizado a la salud física y mental.

LIMITANTES



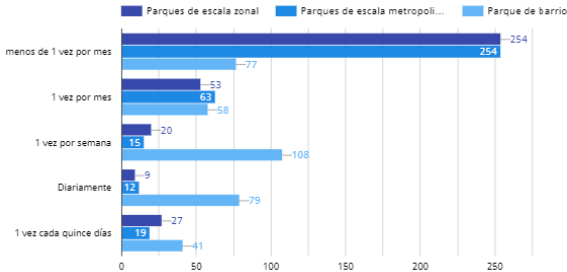
Entre los limitantes más seleccionados por los entrevistados, está la falta de tiempo, la inseguridad, la distancia, la falta de mantenimiento del parque, entre otros. Es un factor preponderante que las personas dejen de asistir a parques porque sus labores diarias no se lo permiten además de la percepción de inseguridad.

ACOMPAÑANTES



Asistir a un parque es la forma perfecta de pasar tiempo en familia y con amigos. Así lo demuestra un porcentaje superior al 70% de la población encuestada.

FRECUENCIA



Un punto común en términos de frecuencia es que a pesar de que las personas entienden que visitar parques tiene diferentes beneficios, la mayoría de los encuestados coinciden en que solo asisten a ellos, menos de una vez por mes. Con esto se podría inferir que no hay un incentivo que haga que las personas, a pesar de conocerlos, y tenerlos cerca a sus hogares, consideren asistir a los parques con mayor regularidad a estos.

FACTORES

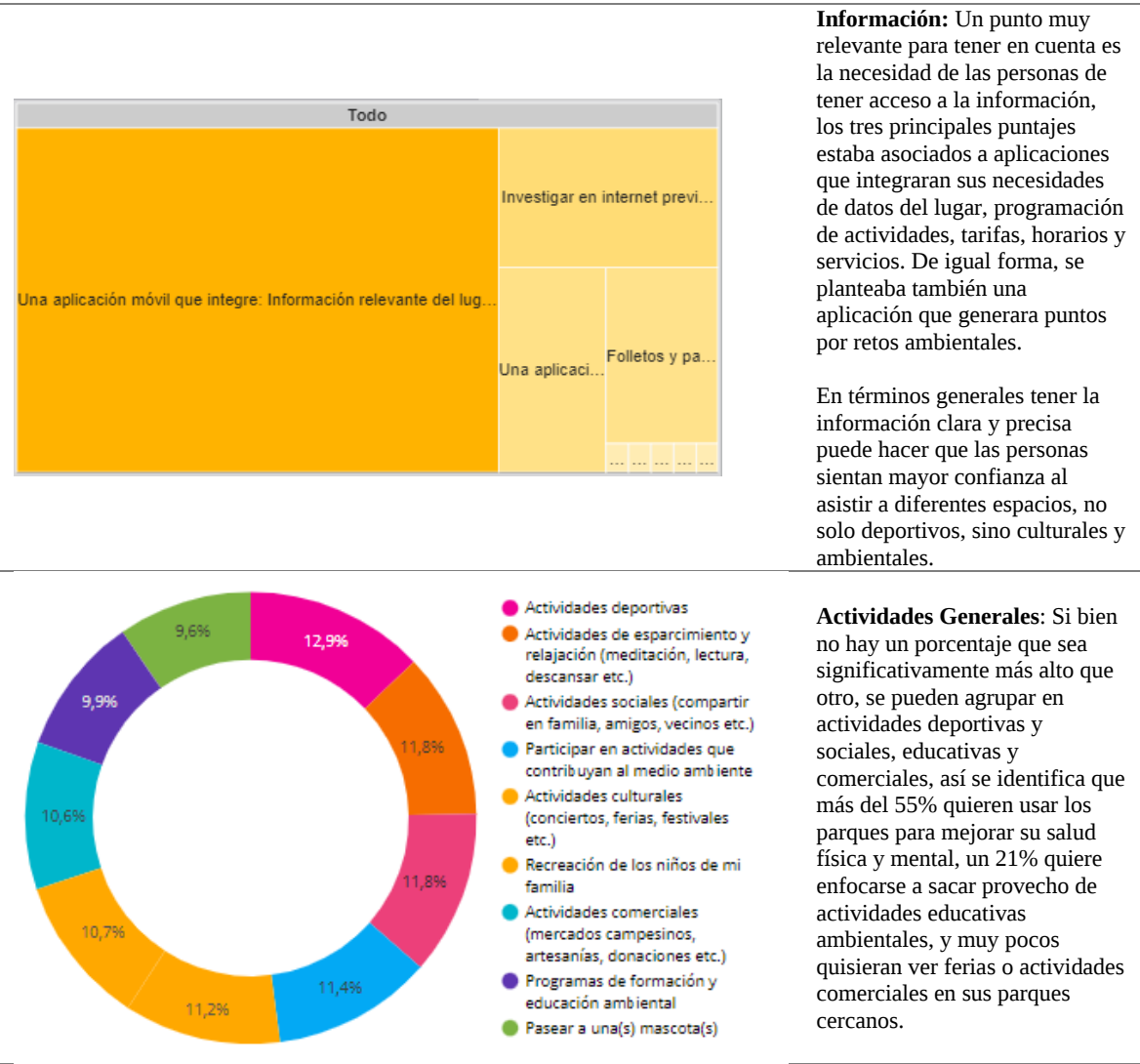
1.	Que tenga zonas verdes amplias	315
2.	Que hayan muchos árboles	299
3.	Baños	210
4.	Que cuente con vigilancia privada o presencia de policías	206
5.	Que cuente con canchas deportivas (futbol / microfutbol / baloncesto / voleibol)	189
6.	Parqueaderos	168
7.	Que tenga módulos de juegos infantiles	164
8.	Que tenga espacios y equipamiento para hacer asados	92
9.	Lagos o pasos de agua	1
10.	Venta de comidas	1

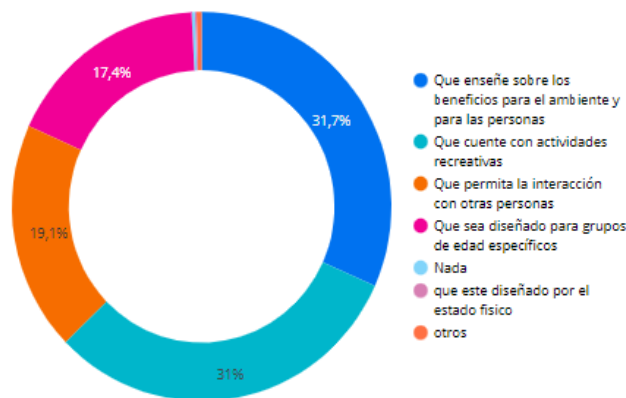
Aunque se evaluaron 24 diferentes factores que buscan los usuarios para tener mayor acercamiento a los parques, solo se plasman en el documento, 10 que son los más votados y significativos. De este análisis resulta, que las personas buscan conexión con la naturaleza a través de sus zonas verdes, además de espacios deportivos. Los otros factores significativos están asociados al confort para la asistencia a los mismos.

Estrategias de Acceso a Parques

En la encuesta se plantearon diferentes alternativas que podrían contribuir al acercamiento de la comunidad con los parques, desde aplicaciones móviles hasta programas deportivos y educativos. A continuación, en la *Tabla 8* se visualizan diferentes opciones planteadas:

Tabla 8. Estrategias de Acceso a Parques





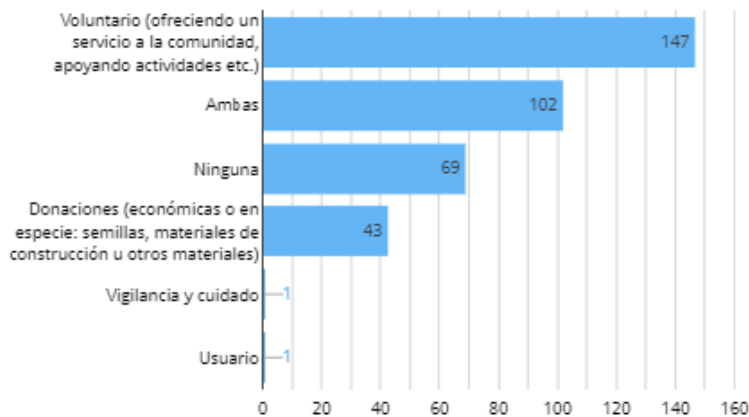
Actividades Ambientales: A pesar de que las personas a la hora de enfocarse en un programa que englobe algunos temas de educación ambiental, en su mayoría buscan interacción social y actividades recreativas. No se busca una clase magistral en otro ambiente, sino cierto tipo de actividades que hagan las dos cosas, enseñen y permitan la interacción con otros.

Fuente. Autores en conjunto con el grupo de Consultoría Internacional Semestre 2-2021

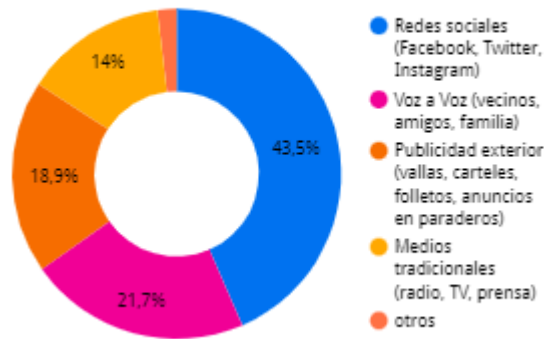
Otros datos relevantes

Adicionalmente a la información reportada hay otros datos que, en términos generales, pueden ser valiosos para la toma de decisiones respecto al programa a diseñar (Tabla 9).

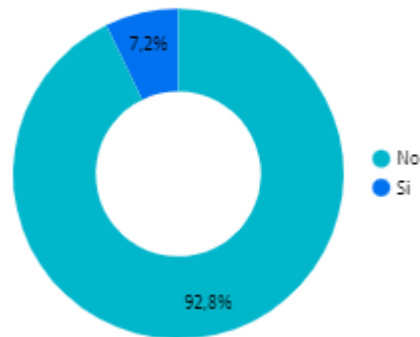
Tabla 9. Otros aspectos relevantes



Para financiar un programa desde la comunidad para la comunidad, se evaluaron opciones de voluntariado y donaciones, con el fin de entender, hasta donde están dispuestos a llegar los encuestados a la hora de implementar este tipo de iniciativas. La conclusión es que más del 80% considera que puede ponerse en marcha el programa a partir de voluntarios.



Para dar a conocer, definitivamente las redes sociales, hoy por hoy, cumplen un papel importante en la difusión de actividades, programas e iniciativas, por eso, debemos contar con ellas para hacer más visible nuestra propuesta. Alrededor del 43% considera que el canal de preferido es las redes sociales, seguido por el voz y voz y la publicidad exterior.



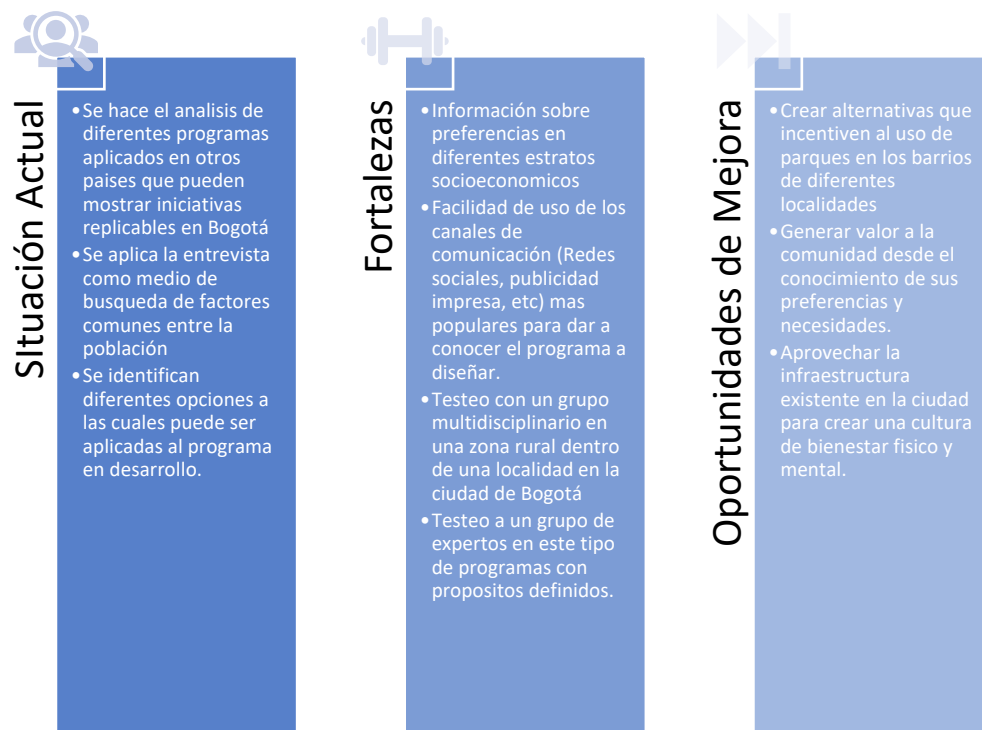
Conocimiento de Programas de Acceso a Parques: En la actualidad, hay entes de gobierno y privados que se dedican a realizar diferentes programas para uso eficiente de recursos, disminución de impacto ambiental, etc. Sin embargo, la población entrevistada en más de un 92% considera que no conoce sobre programas de acceso a parques, lo que nuevamente nos enfoca a que la falta de información disminuye el aprovechamiento de programas muy interesantes para la comunidad.

Fuente. Autores en conjunto con el grupo de Consultoría Internacional Semestre 2-2021

Situación actual, fortalezas y oportunidades de mejora

El análisis de datos permitió identificar diferentes aspectos que pueden ser útiles a la hora del diseño del programa en estudio, especialmente en enfocar de una mejor forma, cualquier iniciativa que se desee poner en marcha (Figura 15).

Figura 15. Situación actual, fortalezas y oportunidades



Fuente. Autores en conjunto con el grupo de Consultoría Internacional Semestre 2-2021

8. Resultados de la solución

La implementación de metodologías y herramientas relacionadas con la innovación y creatividad, el aprovechamiento de los datos con un enfoque social y la investigación de programas de aproximación a parques en otros países, permitieron definir aspectos claves y recomendaciones para el diseño de un programa que promueve el acceso y uso de parques urbanos, como espacios que generan múltiples beneficios físicos y mentales para las personas, contar con una línea base de información permitió definir el propósito del programa, sus focos, la identidad, propuesta de actividades a realizar y Mapa de recorrido del usuario que ilustra la ruta que experimenta una persona y toda la preparación que se requiere.

8.1. Propósito

Gracias a la información recolectada durante la segunda fase donde se obtuvo información de fuentes primarias, se definió que el propósito del programa de aproximación a parques urbanos en la ciudad de Bogotá debe estar encaminado de la siguiente manera:

Promover que las personas se acerquen y hagan uso de los parques urbanos, como puntos de sana desconexión de la rutina, del estrés de la ciudad y de las largas jornadas de trabajo, así mismo busca conectar a las personas entorno a una comunidad que comparta información sobre parques, eventos y acciones de educación ambiental que se realicen en estos espacios.

8.2. Focos

Adicional, al propósito de establecieron los principales focos del programa, ya que los parques son espacios que facilitan el desarrollo de diferentes actividades y encuentros, para este caso se proponen principalmente dos enfoques:

- **Salud física y mental:** donde se promueva la actividad física para fortalecer el cuerpo, y prácticas de relajación como yoga, estiramientos, meditación, entre otros, que faciliten la desconexión con las tensiones del día a día y permitan conectar con cuerpo y mente.

- **Educación Ambiental:** así como se promueve el cuidado de las personas, es clave propender por la preservación y mantenimiento de los espacios naturales que se encuentran en las ciudades, así como incentivar hábitos amigables con el medio ambiente. Lo cual, se logra a través de la sensibilización y orientación del impacto que tienen las acciones en el medio ambiente.

8.3. Identidad del Programa

Definir una identidad para el programa, es clave a la hora de conectar con los usuarios, además para establecer las estrategias de comunicación. Por lo anterior, es importante que el programa lleve un nombre, logo y frases características que permitan conectar y generar recordación en las personas.

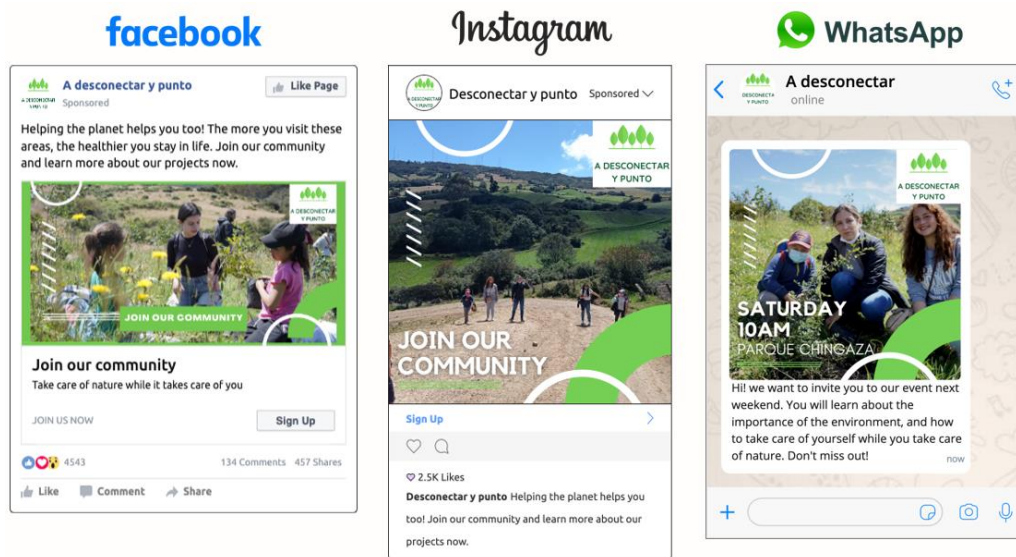
El grupo de *Communication and Engagement* generó un plan con el objetivo de dar a conocer el programa a la comunidad, pues uno de los puntos identificados en la recolección de información, evidenció que una de las principales limitaciones de este tipo de programas, era el desconocimiento de las iniciativas que se han desarrollado en la ciudad y en cada una de las localidades. A partir de esto, se generaron las propuestas que se muestran en las Figuras 16 y 17:

Figura 16. Plan de Comunicación propuesto durante la Consultoría



Fuente. Equipo *Communication and Engagement* de Consultoría Internacional (Semestre 2-2021)

Figura 17. Miembros y Voluntarios - Redes Sociales

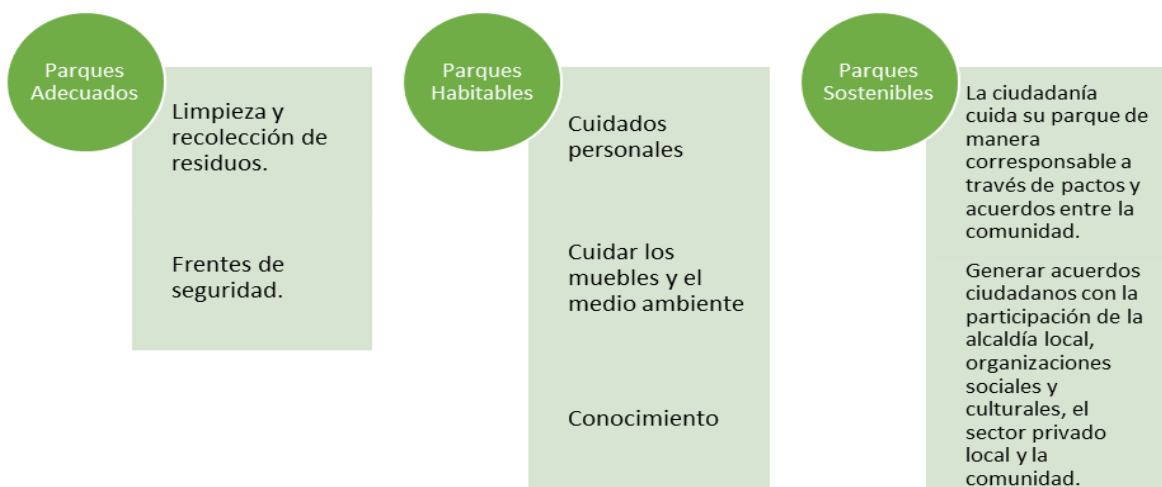


Fuente. Communication / Engagement Team Consultoría Internacional Semestre 2-2021

8.4. Compromiso Ambiental

Dentro del programa se contempla promover el compromiso y responsabilidad por parte de la comunidad frente al cuidado y preservación de los parques, por lo cual, se recomienda definir un plan que procure que estos espacios sean adecuados, habitables y sostenibles (Figura 18), e involucre a las personas que se encuentran a su alrededor, con un rol activo.

Figura 18 Los parques como espacios adecuados, habitables y sostenibles



Fuente. Elaboración propia con base al equipo *Community Outreach* de Consultoría Internacional (Semestre 2-2021).

En la misma línea, se propone incentivar la creación de huertas comunitarias, para lo cual se propone:

- a) Invitar a las personas a participar.
- b) Conformar el comité de planificación.
- c) Elegir un coordinador.
- d) Seleccionar el lugar adecuado.
- e) Buscar patrocinadores o formas de financiación (colecta entre los participantes).
- f) Estructura organizativa del huerto.
- g) Definir las normas y directrices para el funcionamiento.

Finalmente, es importante aprovechar los parques como plataformas para la educación ambiental, para la propuesta inicial se propone focalizarse:

- **Primera infancia:** experimentar a través de juegos, explorar el entorno para potenciar el desarrollo de capacidades.
- **Infancia:** explorar el contexto inmediato y construir explicaciones.
- **Adolescencia:** comparar experiencias, construir representaciones sobre situaciones desafiantes, profundizar en el ejercicio de investigación.

8.5. Sostenibilidad del Programa

Uno de ejes principales de las organizaciones y proyectos de la actualidad es el enfoque hacia la sostenibilidad, por lo cual, es importante resaltar que uno de los puntos principales del programa, incluye un componente asociado al entendimiento del medio ambiente y el impacto de las acciones en el entorno. Por lo anterior, la propuesta se centra en 4 planos:

- **Plano Digital:** incluir las redes sociales como medio de difusión de ideas e iniciativas, evitando el uso de papel o recursos innecesarios, e incentivando el uso de medios alternativos que nos permitan ser parte del día a día de los usuarios potenciales.
- **Plano Ambiental:** se busca extender el conocimiento e información ambiental, cultivos orgánicos, propuestas de reciclaje, entre otros, de tal forma que estas actividades que se planteen tengan impacto social y al medio ambiente. De igual

forma, se espera generar soluciones basadas en el aprovechamiento de los espacios públicos para mejorar la salud física y mental.

- **Plano Social:** el objetivo es impactar de manera positiva a la población, buscando generar comunidad, crear empoderamiento de diferentes grupos dentro de localidades específicas, con el fin de crear proyectos adicionales a los planteados que ayuden a mejorar la calidad de vida de la gente y los espacios en sí.
- **Plano Económico:** si bien el uso de parques es gratuito dentro del funcionamiento del programa se prevé gestionar alianzas con organizaciones públicas y privadas que puedan apoyar las actividades a realizar, algunas de las instituciones que se contemplan son el SENA, Universidades, Policía, negocios cercanos a los parques, entre otros. Así mismo, en ciertas actividades se determinará un aporte monetario para las personas interesadas en participar lo cual será destinado para elementos requeridos dentro de las actividades y gastos de funcionamiento.

Es importante resaltar que las propuestas que se relacionan directamente con la sostenibilidad del programa las exploraron a profundidad los subequipos de *Community Outreach*, *Financial* y *Public Private Partnerships* en el proceso de consultoría.

Figura 19. Enfoque de Sostenibilidad



Fuente. Autores en conjunto con el grupo de Consultoría Internacional (Semestre 2-2021)

8.6. Beneficios

Incentivar el uso de parques urbanos a través de un programa tiene múltiples beneficios a nivel social, especialmente en las grandes ciudades donde el ritmo de vida es acelerado, por lo tanto, lograr que las personas conecten con espacios verdes impacta en:

- **Salud y bienestar**

La actividad física es una de las mejores alternativas para prevenir enfermedades, y los parques son lugares que facilitan practicar deportes, hacer ejercicio y buscar alternativas de relajación gracias a los entornos naturales.

- **Educación Ambiental**

Las zonas naturales son aptas para la enseñanza práctica sobre el impacto y cuidado que requiere el medio ambiente, además es fundamental sensibilizar a las personas sobre el aprovechamiento de los parques de manera responsable y sustentable, ya que los parques urbanos se convierten en una plataforma para mantener el equilibrio entre el ser humano y la naturaleza.

- **Desarrollo económico**

Promover el uso de parques especialmente en áreas urbanas impacta en la económica local, donde se encuentran estos espacios, ya que beneficia a los negocios locales que se encuentran alrededor del parque.

8.7. Actividades Para Realizar

Una vez se ha definido el propósito y los enfoques del programa, se analizó la información recolectada para identificar las actividades que atraen principalmente a los usuarios potenciales, por lo tanto, para el inicio del programa se sugiere realizar tres (3) tipos de eventos distintos como:

- Retos y competencia por relevos para grupos familiares o amigos.
- Clases de ejercicio al aire libre.
- Teatro de títeres con énfasis en la Educación ambiental.

Así mismo, se recomienda que la implementación del programa sea incremental, e incluir nuevos eventos con base a la experiencia de las actividades iniciales y recolección de información a los usuarios.

Cronograma de Actividades

También se sugiere contar con un consolidado de los eventos en un cronograma que se actualice mensualmente, donde se tenga en cuenta tipo de actividad, fecha, hora, parque, público e información importante, para que las personas puedan programarse y participar, ya que esto facilitará la divulgación de actividades y planeación.

En la Figura 20 se encuentra un modelo para socializar las actividades programadas en un mes determinado.

Figura 20. Modelo Cronograma de Actividades



Fuente: Elaboración propia.

8.8. Crear una Comunidad Digital

Por otro lado, se identificó que uno de los dolores que tenían los usuarios es la falta de información sobre parques y eventos que se realizan en dichos espacios, es así que como valor agregado se propone diseñar estrategias que conecten a las personas interesadas y actores claves, por lo anterior, se propone forjar una comunidad que interactúe entre sí, donde cada integrante pueda compartir información, colaborar, establecer conexiones, entre otros miembros, a través de esta comunidad se busca promover:

- Incentivar el uso de parques.
- Entorno colaborativo.
- Información de parques.
- Educación ambiental.
- Salud física y mental.

También es importante resaltar que esta comunidad se puede construir a través de redes sociales y sitio web.

8.9. Resultados Testeo

De acuerdo con el Fondo de Solidaridad e Inversión Social de Chile (2019) el testeo de una solución de innovación social consiste en probar con usuarios reales para obtener retroalimentación que permita afinar o ajustar la solución. Para el presente proyecto se realizaron dos testeos, que se presentan a continuación:

8.9.1. Primer Testeo – Storyboard

El primer testeo del programa se realizó de manera presencial en el marco de un evento de la Fundación BiblioSEO con un grupo heterogéneo donde participaron niños y adolescentes de la localidad de Ciudad Bolívar, donde también se contó con la participación de integrantes de la comunidad Eanista (*Tabla 10*). En la *Figura 21* se resaltan aspectos relevantes frente a esta actividad.

Figura 21. Detalles del Primer Testeo



Fuente. Autores en conjunto con el grupo de Consultoría Internacional Semestre 2-2021

Este testeo se realizó a través de un Storyboard que se puede apreciar en la *Figura 22*, donde a través de una historieta y storytelling se socializó la experiencia de “Ana María” un personaje que participa del programa de acceso a parques urbanos y se ilustraba desde su perfil, como se enteraba, las actividades que realizaba y posteriormente cuando se vinculaba a la comunidad de *Desconectar y Punto*.

Figura 22. Presentación del Programa Inicial

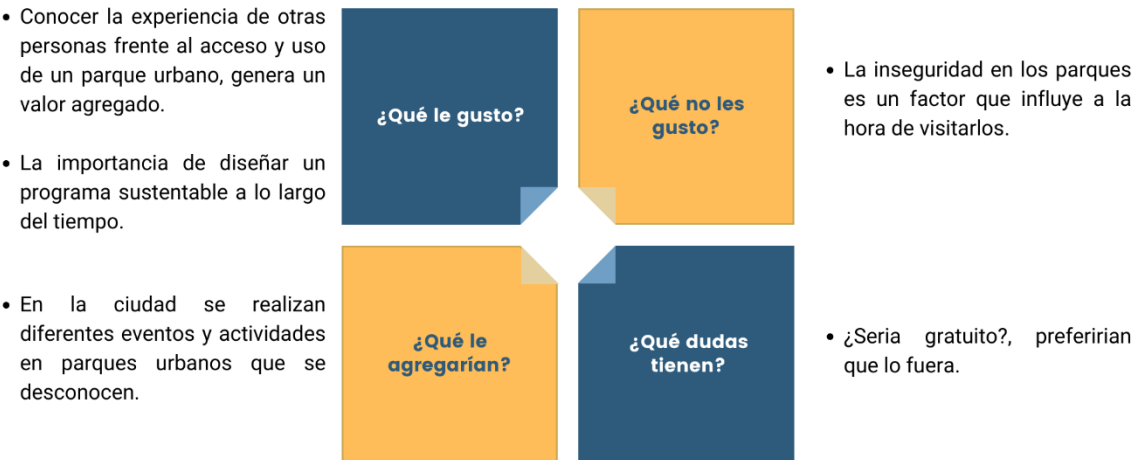


Fuente. Autores en conjunto con el grupo de Consultoría Internacional Semestre 2-2021

8.9.2. Resultados del Primer Testeo

Posterior a la socialización, con el objetivo de obtener su retroalimentación de la propuesta se plantearon cuatro preguntas a los participantes, como se visualiza en la *Figura 23* junto con los hallazgos obtenidos.

Figura 23. *Insights Primer Testeo*



Nota: elaboración propia con base a la retroalimentación recibida.

Tabla 10. Fotografías testeo presencial





Fuente. Autores en conjunto con el grupo de Consultoría Internacional Semestre 2-2021

8.9.3. Segundo Testeo – Entrevista a Expertos

El segundo testeo se realizó a través de entrevista a expertos en iniciativas sociales de forma virtual, en este espacio se presentó la primera versión del Mapa de Experiencia a los fundadores y líderes de la Fundación Biblioseo. Durante la entrevista se realizaron las siguientes preguntas:

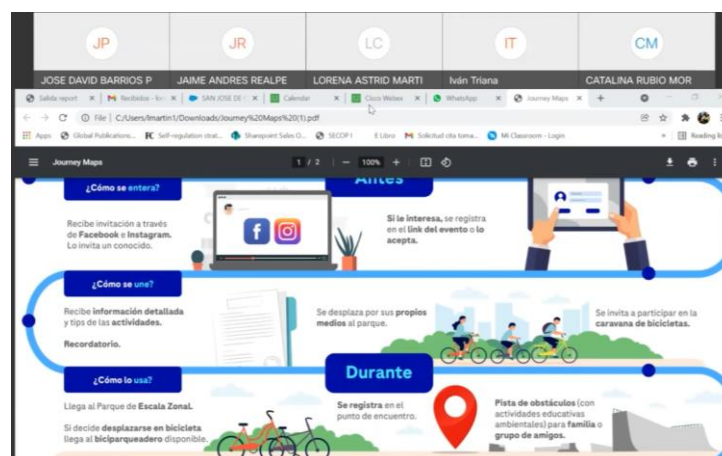
- ¿Cuál era su percepción sobre la propuesta?
- ¿Cómo podría mejorarse la propuesta, aspectos y recomendaciones para tener en cuenta?

Donde se obtuvo información para ajustar la propuesta, especialmente orientada a los siguientes aspectos:

- Visibilizar el propósito programa para conectar con las personas.
- La percepción de inseguridad de los parques como una barrera para el programa.
- Incentivar la economía local a través del programa.
- Las alianzas y logística como factores claves.
- La constancia es clave para el programa, por lo cual es importante realizar actividades periódicas.

Gracias a la retroalimentación recibida el Mapa de recorrido del usuario fue ajustado y se trabajó el Service Blueprint para definir aspectos claves que respaldan las actividades.

Figura 24. Entrevista Virtual con Expertos Técnicos



Nota: sesión virtual a través de Cisco Webex.

8.10. Mapa de recorrido del usuario y Service Blueprint

Esta herramienta muestra la sincronización interna y externa de los diversos componentes del programa, en una primera parte, el Mapa de recorrido del usuario permitió identificar las etapas que un usuario potencial podía experimentar en el marco del programa, desde cómo se entera de los eventos hasta lo que sucede después de participar.

En una segunda parte, a través del Service Blueprint se analizó la preparación y gestión que se debe tener para cada momento de la experiencia por parte de quienes lideran y coordinan el programa de manera detalla. La herramienta completa está disponible en el Anexo C del presente documento, de igual manera, la Figura 25 presenta la experiencia de cara al usuario frente a una de las actividades propuestas.

Figura 25. Mapa de recorrido del usuario del Programa de Aproximación a Parques Urbanos



Fuente: Elaboración propia.

8.11. Planificación de la implementación

A modo de cierre, siguiendo las recomendaciones de Figueroa, Mollenhauer, Rico, Salvatierra y Wuth (2017) es necesario establecer una hoja o mapa de ruta que permita organizar paso a paso la implementación del programa. Ésta describe los pasos y los tiempos de implementación de la propuesta del programa de acercamiento a parques urbanos a partir de tres etapas principales: solución mínima viable, proyecto piloto e implementación completa. Para cada etapa se debe definir quiénes son los responsables a cargo y sus tareas o roles asociados, así como los recursos necesarios y los indicadores de éxito o metas que permitan medir los resultados obtenidos en cada una de las fases (Figura 26).

Dicho esto, se debo considerar que la propuesta aún se encuentra en fase de prototipado y se debe iterar hasta alcanzar un nivel suficiente para continuar con la siguiente etapa de implementación; la solución mínima viable (SMV), que consiste en generar ciertas intervenciones mínimas y parceladas de la propuesta, pero que permiten que el servicio funcione; luego de esto, se podrá diseñar un piloto, a partir del cual el programa de aproximación se verá acotado a un espacio y temporalidad que permitirán su testeo en funcionamiento; y finalmente, planear la implementación completa a través de la cual el programa entero se pondrá en marcha (Figueroa, Mollenhauer, Rico, Salvatierra, & Wuth, 2017).

Figura 26. Mapa de ruta de implementación

	PRODUCTO MÍNIMO VIABLE	PILOTO	IMPLEMENTACIÓN FINAL
TAREAS ASOCIADAS			
PERSONA(S) A CARGO			
RECURSOS NECESARIOS			
INDICADORES DE ÉXITO (KPI'S)			

Fuente: Figueroa, Mollenhauer, Rico, Salvatierra y Wuth (2017).

Se debe tener en cuenta que el Mapa de ruta de implementación debe ser diseñado en función de los niveles y las responsabilidades propios de cada organización que coordine el programa en su propia comunidad.

9. Conclusiones y recomendaciones

A continuación, se presentan las conclusiones de la consultoría académica desarrollada para Monserrat Placencia-Bernal, así como las recomendaciones de cierre del trabajo.

9.1. Conclusiones

Explorar y aplicar conceptos y metodologías sobre el diseño centrado en el usuario proporciona una serie de herramientas que permite encontrar hallazgos y aspectos claves para el diseño de un programa de impacto social, ya que permite conectar con los usuarios potenciales y conocer de cerca sus necesidades y deseos, lo cual, facilita el diseño de estrategias orientadas a cumplir con las expectativas del público objetivo. Estas herramientas son ampliamente conocidas y utilizadas en el campo empresarial, sin embargo, se comprobó que estas se adaptan a cualquier sector, área, proyecto o iniciativa.

Hacer un análisis que involucre diferentes países, usuarios y preferencias, permite agrupar las necesidades específicas de la comunidad desde diferentes perspectivas. Para el desarrollo de este trabajo, se focalizó no solo en el país como tal, sino en su ciudad principal, de modo que se logran encontrar puntos comunes que dieran mayor valor al desarrollo del diseño planteado. Los cuatro países estudiados, Chile, México, Costa Rica y Perú han desarrollado buenas prácticas a través de planes, iniciativas y alternativas que pueden ajustarse a planes desarrollados en Bogotá. Opciones como aplicaciones con premios asociados al desarrollo de actividades ambientales, actividades enfocadas a la mejora en la salud física y mental y promoción del uso de parques urbanos, son algunas de ellas.

La aplicación de instrumentos (encuestas y entrevistas) nos permitió identificar el usuario potencial del programa a desarrollar, pues a través de ellas se pudo explorar no solo la parte demográfica básica, sino las preferencias, gustos y percepciones de las personas, en diferentes edades y estratos socioeconómicos. De este modo, se logró entender que el programa debía estar enfocado a personas en edad adulta (entre 27 y 59 años), empleadas, ubicadas en estrato entre 2 y 4, con nivel educativo superior. También se logró identificar que en la localidad de Suba pueden hacerse los primeros pilotos.

Este proyecto puede generar diferentes contribuciones asociadas al impacto, el propósito y la generación de valor, para personas de diferentes comunidades. Buscando focalizar los esfuerzos realizados hacia un programa que incluya conceptos de salud, innovación, medio ambiente, sostenibilidad y educación. Este conjunto de ideas y propuestas permite a la comunidad disfrutar de una opción que asegure la creación de espacios de bienestar además de fomentar la vida saludable y formar a las personas en temas claves para el desarrollo sostenible.

El diseño del programa de aproximación a parques urbanos bajo la metodología de pensamiento de diseño permitió enfocarse al inicio en obtener un conocimiento a profundidad a cerca de los parques urbanos y sus dinámicas en Bogotá y otras ciudades de la región. La obtención de información directamente con los usuarios permitió contrastar los puntos de vista y las fuentes consultadas para co-crear el concepto de solución, la construcción de un prototipo bajo el Mapa de recorrido del usuario (o *customer journey map*) y su posterior prueba con usuarios.

Finalmente, es importante resaltar que el uso y aprovechamiento de los datos, actualmente se dispone con una gran cantidad de información en diferentes temas que puede ser analizada y utilizada para la toma de decisiones y diseño de estrategias, tal como se realizó en el presente documento.

9.2. Recomendaciones

Para diseñar un programa que promueve el acceso a parques, que busca beneficiar a las personas de zonas urbanas, es importante conocer e identificar las necesidades, deseos, motivaciones y aspiraciones, ya que de esta forma el resultado final será aceptado por su público objetivo, es en este punto donde una caja de herramientas de innovación facilita conectar con la comunidad, tal como en este trabajo que se inspiró en la metodología de *Design Thinking*, lo cual permitió empatizar con los usuarios, generar espacios de ideación, testeo y validación, donde el usuario era uno de los principales protagonistas.

El diseño del programa se focaliza en diferentes aspectos como salud física y mental, educación ambiental, innovación social, entre otros. Sin ahondar en temas de

infraestructura, transporte, finanzas, alianzas y mercadeo, los cuales se podrán ver en mayor detalle al momento de la implementación y los cuales no se encuentran dentro del alcance de este proyecto en particular. Este tipo de aspectos, son importantes para visualizar con mayor claridad los costos asociados al programa y los recursos con los cuales éste se podría financiar a futuro.

Teniendo en cuenta los alcances de este trabajo de consultoría e investigación, se realizó una sesión de testeo con potenciales usuarios del programa de aproximación a parques urbanos. Al fundamentarse en principios de diseño participativo, se sugiere realizar más iteraciones del mapa de recorrido del usuario, incluyendo otros actores clave, llegando incrementalmente a nuevos prototipos de baja a alta resolución o fidelidad. Así mismo, documentar los resultados de futuros testeos para ir diseñando la ruta de implementación, según el instrumento sugerido al cierre de la sección anterior (8.8).

El uso de medios tecnológicos y datos soporta el diseño de un programa de aproximación a parques, por un lado, facilita la interacción y comunicación con los usuarios potenciales, especialmente en la recolección de información y proporciona herramientas de trabajo colaborativo y creativo. Asimismo, los datos obtenidos junto con un análisis a través de aplicaciones para Inteligencia de Negocios, optimiza los tiempos y permite contemplar distintas variables desde diferentes puntos de vista con el objetivo de encontrar hallazgos claves que permiten tener un panorama general de la situación.

10. Referencias

- Alcaide, V., Arroyo, L., Murillo, D., & Buckland, H. (2019). Understanding the effects of social capital on Social Innovation Ecosystems in Latin America through the lens of social network approach. *International Review of Sociology*, 29(1), 1-35.
doi:<http://doi.org/https://doi.org/10.1080/03906701.2019.1609747>
- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados. (Enero de 2017). ¿Qué es una ONG y cuál es su función social? Obtenido de https://eacnur.org/blog/una-ong-funcion-social-tc_alt45664n_o_pstn_o_pst/
- Binder-Avilés, H. (2012). *¿Qué es una ONG? Oficina de Programas de Información Internacional del Departamento de Estado de Estados Unidos*. Obtenido de https://static.america.gov/uploads/sites/8/2016/05/The-NGO-Handbook_Handbook-Series_Spanish_508.pdf
- Brown, T., & Wyatt, J. (2010). Design Thinking for Social Innovation. Obtenido de https://new-ideo-com.s3.amazonaws.com/assets/files/pdfs/news/2010_SSIR_DesignThinking.pdf
- Casal, J., & Mateu, E. (2003). Tipos de Muestreo. *Rev. Epidem. Med. Prev.*, 3 - 7. Obtenido de <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55524032/TiposMuestreo1-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1642440263&Signature=X4DuqShIZhvahironDwaAuttYG0JWzLuD3lpju5XlO9G0FMoqVvnSHxl~5bJiaXhpO3a4elmfIdyXoAakJg3A4bPDa6zpmiwOvczRDh8V2xOFRo~NRt4oj3pGX~QODaIVmOgr9qBeuKcC>
- Ceupe Magazine. (2021). *Turismo. Obtenido de El turismo Sostenible Urbano*. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/el-turismo-sostenible-urbano.html>
- Córdoba, C. (2013). La experiencia de usuario: de la utilidad al afecto. *ICONOFACTO*, 56-70.
- De los Santos, E. (29 de Marzo de 2019). *Parques Alegres. Dale vida a tu parque*. Obtenido de <https://parquesalegres.org/biblioteca/blog/que-es-parque-urbano/>
- Delgado, M. (2011). *El espacio público como ideología*. Madrid: Catarata.
- Departamento Administrativo de La Defensoría Del Espacio Público. (2021). *Atención a la Ciudadanía*. Obtenido de <https://www.dadep.gov.co/atencion-la-ciudadania>
- Díaz López, D. M. (s.f.). *Impactos de la Estructura Ecológica Principal de Bogotá*. Obtenido de http://www.fuac.edu.co/recursos_web/documentos/ing.ambiental/ESTRUCTURA_ECOLOGICA_PRINCIPAL_DE_BOGOTA_2.pdf
- Domingo, M., & Pera, E. (2010). *Diseño centrado en el usuario*. Universitat Oberta de Catalunya.

- Ellis, D., & Schwartz, R. (2016). Obtenido de The roles of an urban parks system. World Urban Parks: <https://worldurbanparks.org/images/Documents/The-Roles-of-an-Urban-Parks-System.pdf>
- Ellis, J., Terraza, H., Soulier Faure, M., Deregibus, B. R., Schwint, A., & Moscoso, G. (2016). *Voces emergentes: percepciones sobre la calidad de vida urbana en América Latina y el Caribe*. Washington DC: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Figueroa, B., Mollenhauer, K., Rico, M., Salvatierra, R., & Wuth, P. (2017). *Creando valor a través del diseño de servicios*. Santiago de Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Fondo de Solidaridad e Inversión Social Chile. (2019). *Modelo de Pilotaje: piloteando innovación social en el estado*. Obtenido de https://fosis.prodigioconsultores.com/bitstream/handle/20.500.13034/715/1.%20Modelo%20de%20Pilotaje_InnovaFOSIS%202019.pdf?sequence=1
- Galeano, R. (2008). Diseño centrado en el usuario. *Revista Educación Comunicación Tecnología*, 2(4). Obtenido de Diseño centrado en el usuario. : <https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/6524/Dise%c3%b1o%20centrado%20en%20el%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gidwani, V., & Baviskar, A. (2011). Urban Commons. *Economic & Political Weekly*, 42-44.
- Gobierno Bogotá. (2021). *Laboratorio de Innovación Pública - Teusaquillo*. Obtenido de El Lab: <https://labteusaquillo.gov.co/laboratorio/>
- Gobierno de España. (2021). *Urbanismo y Suelo*. Obtenido de Urbanismo y Sostenibilidad Urbana: <https://www.mitma.gob.es/arquitectura-vivienda-y-suelo/urbanismo-y-politica-de-suelo/urbanismo-y-sostenibilidad-urbana>
- González-Teruel, A., & Barrios Cerrejón, M. (2012). *Métodos y técnicas para la investigación del comportamiento informacional: fundamentos y nuevos desarrollos*. Gijón: Trea.
- Hernandez Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación, 6ta Edición*. México: McGraw Hill Education.
- Iberdrola. (2021). *La importancia de los parques urbanos: Parques urbanos, mucho más que el "pulmon" de las ciudades*. Obtenido de <https://www.iberdrola.com/medio-ambiente/parques-urbanos>
- IDEO. (2021). Obtenido de IDEO Design Thinking: <https://designthinking.ideo.com/>
- IDEO U. (2021). Obtenido de Design Thinking: https://www.ideo.com/pages/design-thinking?_hstc=218427590.326d31a6d7af8a0903d4161472aa06e6.1634403170756.1634403170756.1634403170756.1&_hssc=218427590.3.1634403170757&_hsfp=1908706972#nav-image-text-best-design-thinking-overview-2

- Instituto Distrital de Recreación y Deporte. (2021). *Parques*. Obtenido de <https://www.idrd.gov.co/parques-0>
- Kemp personas y negocios. (2017). *Design thinking*. Obtenido de <https://www.kemp.es/metodologia/metodologia/design-thinking/>
- Lobo, R., & Pitassi, C. (2021). Design Thinking as Meaning Creation: The Case of Descomplica. *Revista de Administração Contemporânea*, 26(1), 1–16. doi:<https://doi-org.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/10.1590/1982-7849rac2022190166.en>
- Manzini, E. (2015). *Cuando todos diseñan: Una introducción al diseño para la Innovación social*. Madrid: Experimenta Theoria.
- Manzini, E. (2019). Social Innovation and Design: Enabling, Replicating and Synergizing. En E. Resnick, *The social design reader*. London: Bloomsbury Publishing.
- Mata, L. D. (7 de Mayo de 2019). *El enfoque de investigación: la naturaleza del estudio*. Obtenido de <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-de-investigacion-la-naturaleza-del-estudio/>
- Mejía, G., & Álvarez, C. (2015). Los parques públicos de la ciudad de Tepic, como espacios de sustentabilidad y beneficios sociales. *Revista Fuente nueva época*.
- Ministerio de Ambiente. (2021). *Con la Nueva Agenda Urbana Colombia se encamina hacia el desarrollo sostenible de sus ciudades*. Obtenido de <https://www.minambiente.gov.co/index.php/noticias/3593-con-la-nueva-agenda-urbana-colombia-se-encamina-hacia-el-desarrollo-sostenible-de-sus-ciudades>
- Ministerio de Desarrollo Económico. (1998). *Decreto 1504 de 1998. Por el cual se reglamenta el manejo del espacio público en los planes de ordenamiento territorial. Bogotá: Presidencia de la Republica*.
- Montero, H., & Fernández, M. (2005). Obtenido de La experiencia del usuario: http://www.nosolousabilidad.com/articulos/experiencia_del_usuario.htm#Hertefelt
- Naciones Unidas. (1987). *Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo*. Obtenido de <https://www.un.org/es/ga/president/65/issues/sustdev.shtml>
- Naciones Unidas. (2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Obtenido de 17 objetivos para las personas y para el Planeta: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Nature for All. (2021). Obtenido de Nature for All – Nature for All in Los Angeles: <https://lanatureforall.org/> Consultado el 11 de septiembre de 2021.

- Nature for All. (2021). *2020 Impact Report*. Obtenido de https://lanatureforall.files.wordpress.com/2021/02/n4a_2020_impact_report_021821.pdf
- Peñalosa, E. (2016). *Primer Reporte técnico de indicadores de espacio público. Defensoría del Espacio Público*. Obtenido de <http://observatorio.dadep.gov.co/sites/default/files/primerreporteindicadores.pdf>
- Posada, A., Paredes, Á., & Ortiz, G. (2016). Enfoque Sistémico aplicado al manejo de parques metropolitanos, una posición desde Bogotá D.C. - Colombia. *Revista UDCA Actualidad & Divulgación Científica*, 207 - 217.
- Profamilia. (2020). *Informe 3. Ansiedad, depresión y miedo: impulsores de la mala salud mental durante el distanciamiento físico en Colombia*. Obtenido de <https://profamilia.org.co/wp-content/uploads/2020/05/Informe-3-Ansiedad-depresion-y-miedo-impulsores-mala-salud-mental-durante-pandemia-Estudio-Solidaridad-Profamilia.pdf>
- Proyecto Dinngo . (2021). Obtenido de Design Thinking en Español: <https://www.designthinking.es/inicio/index.php>
- Red de Bibliotecas Públicas de Bogotá. (2021). *Paraderos Paralibros Paraparkes*. Obtenido de <https://www.biblored.gov.co/visita/ppp>
- Redcreación. (2020). *Clasificación de los Parques*. Obtenido de <http://www.redcreacion.org/reddistrital/clasificacionparques.html>
- Reyes, S. (2018). La construcción de parques en las ciudades del siglo XXI. *LOFscapes*.
- RSS. (s.f.). *Responsabilidad Social Empresarial y Sustentabilidad*. Obtenido de Sostenibilidad: qué es, definición, concepto, tipos y ejemplos: <https://www.responsabilidadsocial.net/sostenibilidad-que-es-definicion-concepto-tipos-y-ejemplos/>
- Sánchez, J. (2011). *En busca del Diseño Centrado en el Usuario (DCU): definiciones, técnicas y una propuesta*. Obtenido de http://www.nosolousabilidad.com/articulos/dcu.htm?utm_source=iNeZha.com&utm_medium=im_robot&utm_campaign=iNeZha
- Sánchez, J. J. (2012). La Encuesta, herramienta cognitiva. *Papers*, 169-192.
- Scopelliti, M., Carrus, G., Adinolfic, C., Suarez, G., Colangeloc, G., Lafortezzac, R., . . . Sanesi, G. (2016). Staying in touch with nature and well-being in different income groups: The experience of urban parks in Bogotá. *Landscape and Urban Planning*, 10.
- Secretaría Distrital de Gobierno. (2021). *¿Quiénes Somos? Obtenido de Funciones y Deberes*. Obtenido de <http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/organizacion/funciones-y-deberes>

- Secretaría Distrital de Planeación. (16 de Octubre de 2021). *Espacio público*. Obtenido de <http://www.sdp.gov.co/gestion-territorial/taller-del-espacio-publico/generalidadesy,intereses%2C%20individuales%20de%20los%20habitantes>
- Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá. (2018). *Documento Técnico de Soporte del Plan de Ordenamiento Territorial de Bogotá: Libro Uno Contenidos Estratégicos*. Obtenido de http://www.sdp.gov.co/sites/default/files/4-DOCUMENTO-TECNICO-DE-SOPORTE/_Libro%201%20DTS.pdf
- Secretaría Jurídica Distrital de Bogotá. (2020). *Aspectos importantes sobre las Entidades Sin Ánimo de Lucro domiciliadas en Bogotá D.C*. Obtenido de https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/sites/default/files/adjuntos_paginas_2014/cartilla_esal_final_publicar.pdf
- Segarra, E. (2015). Design Thinking: más allá de mitos y leyendas. *Revista Harvard Deusto*.
- Servicio de Impuestos Internos. (2021). *Organizaciones caritativas*. Obtenido de <https://www.irs.gov/es/charities-non-profits/charitable-organizations>
- Subsecretaria Distrital de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento. (2019). *Cultura Ciudadana. Encuesta 2019*. Obtenido de <https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/cultura-ciudadana/subdireccion-observatorio-de-culturas/encuesta-bienal-de-culturas/encuesta-2019>
- Teapot LA. (2021). Obtenido de Teapot Gardens, non-profit organization: <https://teapot.la/>
- Tonkinwise, C. (2019). Is Social Design a Thing? En E. Resnick, *The social design reader*. London: Bloomsbury Publishing.
- Torres, J., Alcántara, J., Arrebola, J., Rubio, S., & Mora, M. (2017). Trabajando el acercamiento a la naturaleza de los niños y niñas en el Grado de Educación Infantil. Crucial en la sociedad actual. *Revista Eureka Sobre Enseñanza y Divulgación de Las Ciencias*, 14(1), 258-270.
- Ugolini, F., Sanesi, G., Steidle, A., & Pearlmutter, D. (2018). Speaking “Green”: A Worldwide Survey on Collaboration among Stakeholders in Urban Park Design and Management. *Forests*, 9(458), 20.
- Vaggione, P. (2014). *Planeamiento urbano para autoridades locales. Nairobi: Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos*.
- Vargas, A., & Roldán, P. (2018). Ni muy cerca ni muy lejos: parques urbanos y bienestar subjetivo en la ciudad de Barranquilla, Colombia. *Lecturas de Economía*, 88, 183–205.
- Vercelli, A. (2010). Reconsiderando las tecnologías sociales como bienes comunes. *Iconos. Revista de Ciencias Sociales*, 55-64.

Anexo A. Encuesta sobre nivel de precepción de acercamiento a parques urbanos

Estimado participante, los estudiantes de Seminario de Investigación de la Universidad EAN están desarrollando una investigación de mercados con el fin de conocer cuáles son los niveles de cercanía que las comunidades tienen con los parques en las zonas URBANAS. Le invitamos a que responda la encuesta que le tomará unos 10 minutos de su tiempo. Sus respuestas serán confidenciales y solo se utilizarán para fines de la investigación, sin revelar a terceros información sobre su identidad. Así mismo, le recordamos que no hay preguntas correctas o incorrectas, por lo que puede escoger libremente la que más se acerca a su realidad.

1. ¿Cuántos parques conoce cerca de su barrio?

La respuesta debe ser un número

2. ¿Conoce algún parque de su barrio?

☐ Si

☐ No

3. ¿Con qué frecuencia visita los siguientes tipos de parques?

	Diariamente	1 vez por semana	1 vez cada quince días	1 vez por mes	menos de 1 vez por mes
Parques de escala metropolitana, ej. Parque Simón Bolívar	☐	☐	☐	☐	☐
Parques de escala zonal, ej. Canal del Virrey	☐	☐	☐	☐	☐
Parque de barrio	☐	☐	☐	☐	☐

4. De las siguientes opciones, seleccione con quienes va habitualmente a los parques cuando los visita.

☐ Familiares

☐ Amigos

☐ Asisto Solo

☐ Otros: _____

5. ¿Qué probabilidades hay de que recomiende el parque que visita con mayor frecuencia?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Nada probable Muy probable

6. En una escala de 1 a 5, donde 1 es No me motiva y 5 me motiva mucho. ¿Qué tanto lo motiva o motivaría a visitar a un parque cada una las siguientes actividades?

	1: No me motiva	2: Poco	3: Indiferente	4: Me motiva	5: Me motiva mucho	+
Actividades sociales (compartir en familia, amigos, vecinos etc.)	☐	☐	☐	☐	☐	
Recreación de los niños de mi familia	☐	☐	☐	☐	☐	
Participar en actividades que contribuyan al medio ambiente	☐	☐	☐	☐	☐	
Programas de formación y educación ambiental	☐	☐	☐	☐	☐	
Pasear a una(s) mascota(s)	☐	☐	☐	☐	☐	
Actividades culturales (conciertos, ferias, festivales etc.)	☐	☐	☐	☐	☐	
Actividades de esparcimiento y relajación (meditación, lectura, descansar etc.)	☐	☐	☐	☐	☐	
Actividades deportivas	☐	☐	☐	☐	☐	
Actividades comerciales (mercados campesinos, artesanías, donaciones etc.)	☐	☐	☐	☐	☐	

7. En una escala de 1 a 5, donde 1 es nunca y 5 es siempre, califique las siguientes actividades según la frecuencia con las que las realiza cada vez que visita un parque

	1: Nunca	2: Rara vez	3: Eventualmente	4: Casi siempre	5: Siempre
Actividades sociales (compartir en familia, amigos, vecinos etc.)	☐	☐	☐	☐	☐
Recreación de los niños de mi familia	☐	☐	☐	☐	☐
Participar en actividades que contribuyan al medio ambiente	☐	☐	☐	☐	☐
Programas de formación y educación ambiental	☐	☐	☐	☐	☐
Pasear a una(s) mascota(s)	☐	☐	☐	☐	☐
Actividades culturales (conciertos, ferias, festivales etc.)	☐	☐	☐	☐	☐
Actividades de esparcimiento y relajación (meditación, lectura, descansar etc.)	☐	☐	☐	☐	☐
Actividades deportivas	☐	☐	☐	☐	☐
Actividades comerciales (mercados campesinos, artesanías, donaciones etc.)	☐	☐	☐	☐	☐

8. ¿Cuáles considera usted que son beneficios de hacer uso de los parques naturales?

- ☐ Físicos
- ☐ Mentales
- ☐ Espirituales
- ☐ Sociales
- ☐ Ambientales
- ☐ Otros: _____

9. De la siguiente lista, seleccione las características que más le gustan o más importantes le parecen sobre los parques

- ☐ Que haya muchos árboles
- ☐ Que cuente con canchas deportivas (futbol, microfutbol, etc.)
- ☐ Que tenga zonas verdes amplias

- ☐ Que tenga módulos de juegos infantiles
- ☐ Que tenga espacios y equipamiento para hacer asados
- ☐ Que cuente con vigilancia privada o presencia de policías
- ☐ Baños
- ☐ Parqueaderos
- ☐ Otros: _____

10. ¿Cuáles consideran qué son las principales razones por los que no visita con mayor frecuencia los parques?

- ☐ Inseguridad
- ☐ Falta de Tiempo
- ☐ No es de su interés
- ☐ Falta de mantenimiento del parque
- ☐ Falta de conocimiento de la existencia del parque
- ☐ Distancia
- ☐ Falta de Infraestructura para ejercicios físicos
- ☐ Otros: _____

11. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por persona en cada una de las siguientes actividades en un parque de la ciudad?

	< \$5,000	\$5,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$30,000	Más de \$30,001	No estoy dispuesto a pagar
Pintacaritas para niños	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Mini parque de atracción para mascota(s)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Actividades culturales (conciertos, ferias, festivales, etc.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Clase duración máx 1 hora: Yoga, pilates, Tai Chi, aeróbicos, bailoterapia, artes marciales	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Alquiler de cancha de fútbol	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Consumo de alimentos/Compra de comidas en tiendas del parque.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Compra de artículos de diversión en tiendas del parque. (Globos, burbujas, balones, etc.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Atracciones para niños (parques inflables, atracciones mecánicas)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Talleres de educación ambiental (jardinería, siembra de huertos)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

12. ¿Cuánto dinero en promedio usted gasta en total cuando visita un parque? Seleccione la opción más común.

- ☐ \$0
- ☐ Entre \$ 5.000 y \$ 10.000
- ☐ Entre \$ 10.001 y \$ 15.000
- ☐ Entre \$ 15.001 y \$ 20.000
- ☐ Entre \$ 20.001 y \$ 25.000
- ☐ Entre \$ 25.001 y \$ 30.000
- ☐ Más de \$ 30.001

13. ¿Cómo acostumbra a movilizarse al parque al que más frecuenta?

- ☐ Caminando
- ☐ En transporte público masivo (Transmilenio, SITP)
- ☐ Vehículo propio
- ☐ En bicicleta
- ☐ Transporte privado (Uber, Taxi, Van)

14. Por favor, indique el tiempo aproximando que demora en desplazarse a los siguientes tipos de parques

	menos de 15 min	Entre 15-30 min	Entre 30-45 min	Entre 45-60 m	Más de 1 hora	No asisto	+
Parques de escala metropolitana, ej. Parque Simón Bolívar	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Parques de escala zonal, ej. Canal del Virrey	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Parque de barrio	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

15. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un transporte que lo lleve a visitar un parque urbano cerca de su barrio (en pesos)?

El valor debe ser un número

16. ¿Conoce los programas comunitarios de su localidad enfocados al acercamiento a parques?

- ☐ Si
- ☐ No

17. ¿A través de que canales se entera o le gustaría enterarse de las actividades que se realizan en los parques cercanos a su lugar de residencia?

- ☐ Redes Sociales (Facebook, Twitter, Instagram)
- ☐ Publicidad exterior (vallas, carteles, folletos, anuncios en paraderos)
- ☐ Medios tradicionales (radio, TV, prensa)
- ☐ Voz a voz (vecinos, amigos, familia)

18. ¿A través de cuál canal digital se entera o le gustaría enterarse de las actividades que se realizan en los parques cercanos a su lugar de residencia?

- ☐ Facebook
- ☐ Twitter
- ☐ WhatsApp
- ☐ Instagram
- ☐ LinkedIn
- ☐ YouTube
- ☐ Páginas Web
- ☐ Otros: _____

19. ¿Cuál es la publicidad exterior donde encuentra/o cree que encontraría información más frecuente sobre las actividades en los parques cercanos a su lugar de residencia?

- ☐ Vallas publicitarias
- ☐ Vallas móviles
- ☐ Carteles
- ☐ Pantallas electrónicas
- ☐ Anuncios en transportes públicos
- ☐ Otras: _____

20. ¿En cuál de los medios tradicionales encuentra/o cree que encontraría información más frecuente sobre las actividades en los parques cercanos a su lugar de residencia?

- ☐ Radio
- ☐ Televisión
- ☐ Prensa
- ☐ Prensa digital
- ☐ Revistas
- ☐ Otros: _____

21. ¿Dentro de su comunidad cuál es el grupo de personas que le brindan/o es más probable que le brinden información más frecuente sobre las actividades en los parques cercanos a su lugar de residencia?

- ☐ Vecinos
- ☐ Amigos
- ☐ Familia
- ☐ Otros: _____

22. Indique que tan relevante considera a las siguientes entidades para el desarrollo de un programa de acceso a parques

[illegible]

23. Si reconoce una entidad privada (empresa privada, organizaciones de la sociedad civil, ONG) que promueva la visita a parques, por favor indique cuál (en caso de que no sea así, conteste con N/A).
24. ¿Cuál de las siguientes opciones cree que podría mejorar su experiencia de visita a parques?
- ☐ Una aplicación móvil que integre: Información relevante del lugar, actividades programadas, distancia basada en la locación, tarifas, horarios y servicios
 - ☐ Una aplicación que ofrezca puntos y recompensas por realizar retos ambientales.
 - ☐ Folletos y papers informativos
 - ☐ Investigar en internet previo a mi asistencia al parque
25. ¿Qué espera de un programa de educación ambiental que promueva el uso de parques?
- ☐ Que cuente con actividades recreativas
 - ☐ Que sea diseñado para grupos de edad específicos
 - ☐ Que permita la interacción con otras personas
 - ☐ Que enseñe sobre los beneficios para el ambiente y para las personas
26. De las siguientes opciones, ¿en cuál le gustaría participar para apoyar a un programa que busque acercar la comunidad a los parques?
- ☐ Voluntario (ofreciendo un servicio a la comunidad, apoyando actividades etc.)
 - ☐ Donaciones (económicas o en especie: semillas, materiales de construcción u otros materiales)
 - ☐ Ambas
 - ☐ Ninguna
 - ☐ Otras: _____
27. ¿Cuál es su edad?
- La respuesta debe ser un número
28. ¿Cuál es su sexo?
- ☐ Masculino
 - ☐ Femenino
 - ☐ Otro
 - ☐ Prefiere no decirlo

29. ¿Cuál es el nivel educativo más alto alcanzado?

- ☐ Ninguno
- ☐ Preescolar
- ☐ Básica Primaria (1° - 5°)
- ☐ Básica Secundaria (6° - 11°)
- ☐ Superior o Universitario
- ☐ Posgrado (Especialización, Maestría, Doctorado)

30. ¿Cuál es su ocupación actual?

- ☐ Estudiante
- ☐ Empleado
- ☐ Trabajador Independiente
- ☐ Desempleado
- ☐ Otros: _____

31. ¿Se encuentra en condición de discapacidad que le dificulte el disfrute del parque de su localidad?

- ☐ Si
- ☐ No
- ☐ Prefiere no decirlo

32. ¿Cuál es su discapacidad?

33. ¿En qué barrio de Bogotá vive?

34. ¿En qué localidad de Bogotá vive?

35. ¿En qué estrato vive?

36. ¿Tiene hijos?

- ☐ Si
- ☐ No

37. ¿Cuántos hijos tiene?

La respuesta debe ser numérica

38. ¿Tiene mascotas?

☐ Si

☐ No

39. ¿Qué mascotas tiene? (si tiene más de un tipo de mascota por favor sepárelas con punto y coma (;))

40. Dentro de su círculo familiar, ¿hay menores de 12 años?

☐ Si

☐ No

41. ¿Cuántos menores de 12 años?

El valor debe ser numérico

42. ¿Quién le ha enviado la encuesta?

Listado de estudiantes que participan en la consultoría

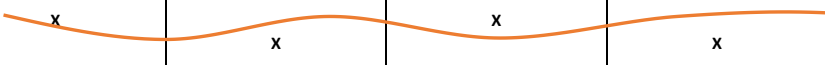
Anexo B. Plantilla para diligenciar entrevista

TIPO DE ENTREVISTA:	SEMIESTRUCTURADA	NOMBRE:	
LUGAR:		EDAD:	
DURACIÓN:		OCUPACIÓN:	
MEDIO(S) DE REGISTRO:		VÍNCULO CON EL SERVICIO:	
ENTREVISTADOR		CÓDIGO DE ENTREVISTADO:	
Objetivo de la entrevista: Entender la Perspectiva de la comunidad sobre los parques que visita			
PARQUES NATURALES			CITAS/COMENTARIOS RELEVANTES
2	¿Te gusta ir a parques naturales, por qué?		
2.1.	SI = ¿Qué tipo de parques naturales y con que frecuencia?		
2.1.1.	¿Cuáles fueron los últimos parques naturales que visitaste?		
2.1.2.	¿Qué le motiva o motivaría ir a un parque natural?		
2.1.3.	¿Qué tipo de actividades realizas en tus visitas a parques naturales?		
2.1.4	¿Cuál fue tu preferida?		
2.1.5	¿Qué no te gusto de tu experiencia y que mejorarías?		
2.1.5.1	SI PROPONE MEJORAS = ¿Pagarian por ello?		
2.1.6	¿Prefieres ir solo o acompañado?		
2.1.6.1	SOLO = ¿Por qué?		
2.1.6.2	ACOMPANADO = ¿Por qué y quienes?		
2.2.	NO = ¿Qué le motiva o motivaría ir a un parque natural?		
2.3.	¿Por cuáles actividades paga usualmente al visitar un parque natural?		
2.4.	¿Qué medio de transporte utiliza para acceder a los parques que usualmente visita?		
2.5	¿Ha tenido limitaciones para el acceso a parques urbanos / naturales? ¿Cuáles?		
PARQUES URBANOS			CITAS/COMENTARIOS RELEVANTES
1	¿Te gusta ir a parques urbanos, por qué?		
1.1.	SI = ¿Qué tipo de parques urbanos y con que frecuencia?		
1.1.1	¿Cuáles fueron los últimos parques urbanos que visitaste?		
1.1.2	¿Qué le motiva o motivaría ir a un parque urbano?		
1.1.3	¿Qué tipo de actividades realizas en tus visitas a parques urbanos?		
1.1.4	¿Cuál fue tu preferida?		
1.1.5	¿Qué no te gusto de tu experiencia y que mejorarías?		
1.1.5.1	SI PROPONE MEJORAS = ¿Pagarian por ello?		
1.1.6	¿Prefieres ir solo o acompañado?		
1.1.6.1	SOLO = ¿Por qué?		
1.1.6.2	ACOMPANADO = ¿Por qué y quienes?		
1.2	NO = ¿Qué le motiva o motivaría ir a un parque urbano?		
1.3	¿En qué se gasta el dinero durante la visita a un parque urbano?		
1.4	¿Qué medio de transporte utiliza para acceder a los parques que usualmente visita?		
1.5	¿Ha tenido limitaciones para el acceso a parques urbanos / naturales? ¿Cuáles?		

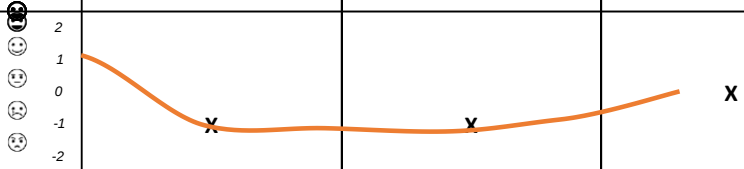
TRANSVERSALES		CITAS/COMENTARIOS RELEVANTES
3	¿Qué impacto ha tenido para usted y su familia el acceso y uso de parques urbanos y rurales?	
4	¿Conoce algún tipo de programa que incentive la visita a parques en la ciudad o alrededores?	
5	¿Ha sido parte de alguno de estos programas que incentivan la visita a parques en la ciudad o alrededores?	
5.1	(Condicional SI) ¿Que fue lo que mas le impacto positivamente sobre el programa?	
5.1.1.	(Condicional SI) ¿Que fue lo que mas le impacto negativamente sobre el programa?	
5.2	(Condicional NO) ¿Usted estaría de acuerdo en participar en programas en la ciudad o alrededores?	
6	¿Estaría dispuesto a participar de un proyecto comunitario que incentive el acercamiento a parques? ¿Cuáles serían las barreras? (Por qué)	
7	¿Qué acciones propone para insentivar el uso de parques en la ciudad y sus alrededores?	
8	Cree que la autoridades locales hacen un buen trabajo en	
8.1.	¿Encuentra que la infraestructura / mantenimiento de los parques que visita es suficiente? ¿Por qué?	
8.2.	¿Cuál es su percepción sobre la seguridad de los parques que ha visitado? ¿Le ha ocurrido o ha conocido una experiencia en este tema?	
8.3	¿Qué medidas recomendaría para aumentar la seguridad en estos espacios?	
8.4	Actividades Culturales	
8.5	Actividades Deportivas	
9	Si tuviera la oportunidad de hablar con un ente gubernamental que le gustaría decirle sobre los parques	
10	Comentario final	
11	Agradecimientos	
12	Cierre	
Link Entrevista		

Anexo C. Mapa de recorrido del usuario y Service Blueprint

Nota: Esta plantilla tiene un diseño horizontal, se divide aquí en tres partes para ajustar al tamaño del documento. Se sugiere su lectura de izquierda a derecha.

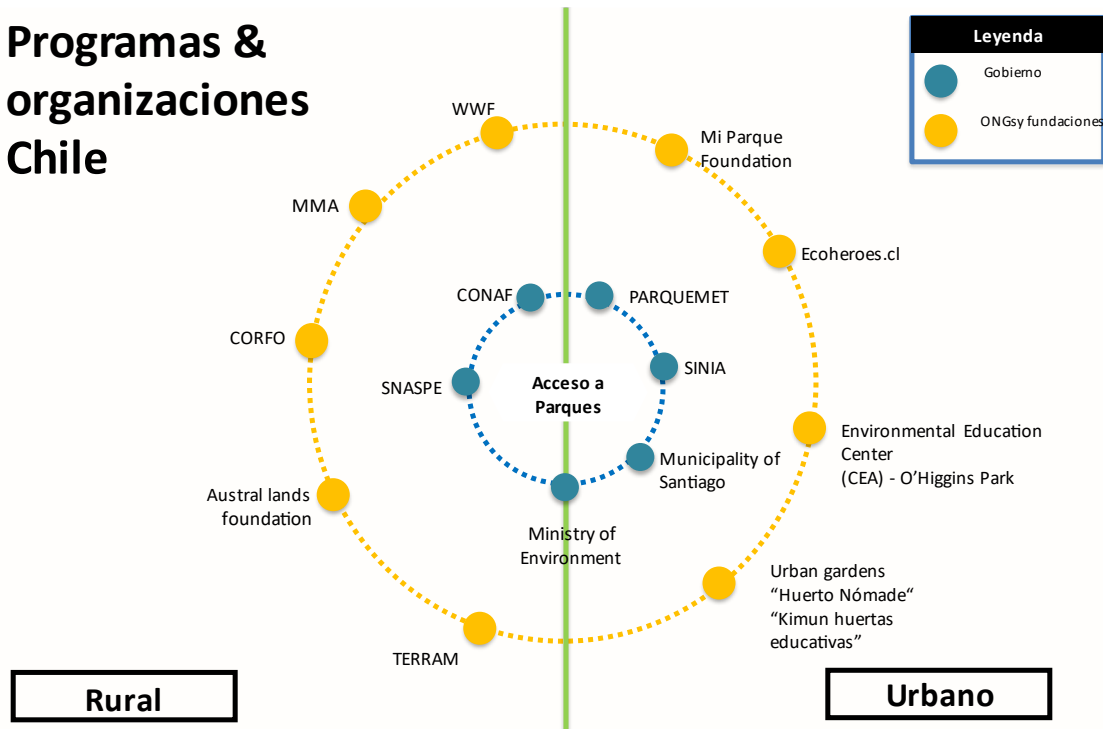
	ANTES			
Tiempos / Duración				
Acciones del usuario	Descubrir	Registrarse	Informarse	Desplazarse
Descripción de la acción	Recibe invitación a través de redes sociales como Facebook o Instagram. Lo invita un conocido.	Se registra en el link del evento o lo acepta.	Recibe información detallada y tips de las actividades. Establece recordatorio	Se desplaza por sus propios medios al parque. Se invita a participar en la caravana de bicicletas.
Storyboard				
Recorrido emocional				
Descripción de las emociones	Curiosidad	Aceptación	Interés	Ansiedad
LÍNEA DE INTERACCIÓN				
Frontstage				
Puntos de contacto	Publicidad en línea Redes Sociales Voz a voz	Formulario y página de registro Redes Sociales Sitio web	Correo Electrónico	
Acciones visibles del empleado / área	Publicidad de las actividades Comunicaciones		Comunicado informativo Comunicaciones	Se comparten rutas más fáciles de llegada Transporte Coordinación Caravana Organizadores del evento
LÍNEA DE VISIBILIDAD				
Backstage (Acciones tras bastidores)				
Acciones no visibles para el usuario	Diseño de las piezas y pago de publicidad	Diseño del formato y control de registro	Se elabora comunicado informativo	Se identifican la rutas de fácil acceso al evento. Preparación y planeación para coordinar la ruta.
LÍNEA DE INTERACCIÓN INTERNA				
Procesos de soporte / apoyo				

	DURANTE							
Tiempos / Duración	Asistir	Localizar	Registrarse	Participar	Recibir	Distensionarse	Recargarse	Despedir
Acciones del usuario								
Descripción de la acción	Llega al Parque de Escala Zonal.	Ubica punto de encuentro a través de la señalización instalada.	Se registra en el punto encuentro.	Compite en la pista de obstáculos (con actividades educativas ambientales) para familia o grupo de amigos.	Recibe Premiación y reconocimiento por participación con apoyo de aliados.	Hace parte de la actividad de relajación	Se encuentra con puestos de comida y consume un plato nutricionalmente balanceado	Se integra en el cierre del evento
Storyboard								
Recorrido emocional	X	X	X	X	X	X	X	X
Descripción de las emociones	Expectante	Alegría	Ansioso	Alegría	Triunfo	Tranquilidad	Interés	Satisfacción
LÍNEA DE INTERACCIÓN								
Frontstage								
Puntos de contacto		Parque urbano	Parque urbano	Parque urbano	Parque urbano	Parque urbano	Parque urbano	
Acciones visibles del empleado / área		Se dispone de distintivos para fácil ubicación Organizadores del evento	Mesa de registro Organizadores del evento	Lideran y orientan las actividades y retos Organizadores del evento	Se realiza la premiación Alianzas	Lideran y orientan las actividades de relajación Organizadores del evento	Se ofrecen alimentos y bebidas Organizadores del evento Finanzas	
LÍNEA DE VISIBILIDAD								
Backstage (Acciones tras bastidores)								
Acciones no visibles para el usuario	Gestión de permisos con entidad distrital	Preparación de la señalización para facilitar la localización	Se organiza el punto de registro, se dispone de los elementos necesarios.	Logística y organización de los puntos de relevos, preparación de las personas que orientarán cada actividad.	Se gestionan alianzas y patrocinadores para los eventos.	Conseguir orientador de las actividades de relajación	Coordinar los puestos de comida.	Logística para organizar el espacio y traslado de elementos.
LÍNEA DE INTERACCIÓN INTERNA								
Procesos de soporte / apoyo		Logística		Logística	Patrocinadores			Logística

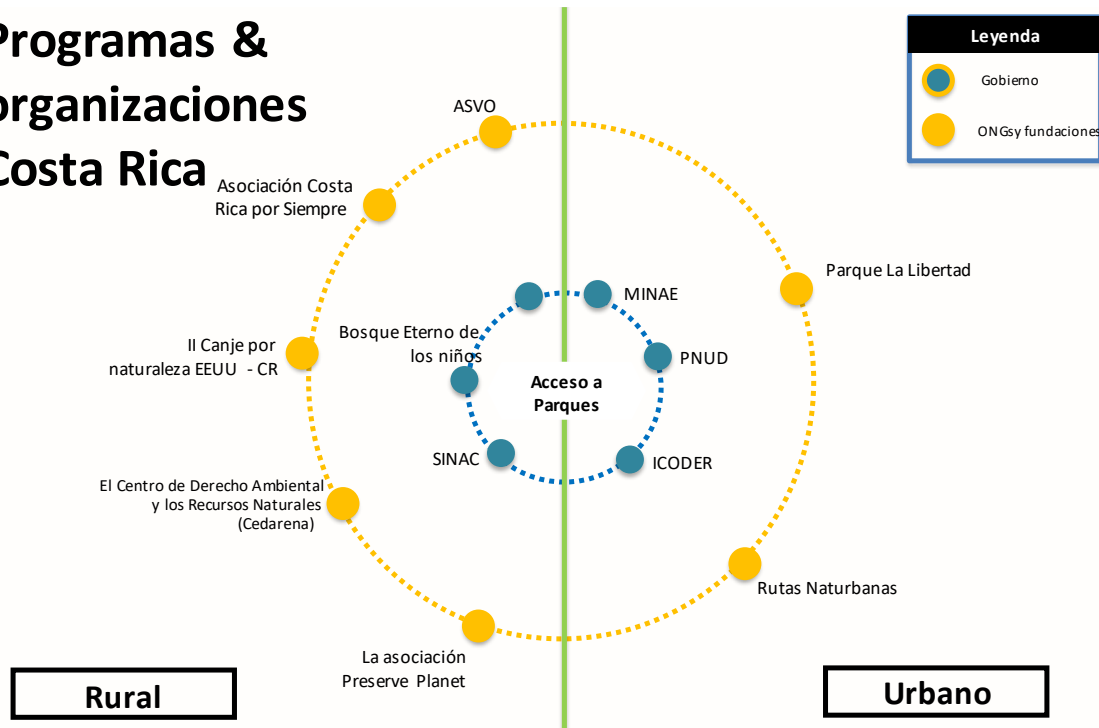
	DESPUÉS		
Tiempos / Duración			
Acciones del usuario	Evaluar	Informarse	Conectar
Descripción de la acción	Diligencia Encuesta sobre la Actividad	Recibe invitaciones para futuros eventos, noticias e información del programa.	Participa e interactúa en la comunidad compartiendo información sobre parques.
Storyboard			
Recorrido emocional			
Descripción de las emociones	Reflexivo	Curiosidad	Interés
LÍNEA DE INTERACCIÓN			
Frontstage			
Puntos de contacto	Correo electrónico	Correo electrónico Redes Sociales	Correo electrónico Redes Sociales Sitio web
Acciones visibles del empleado / área	Comunicado con encuesta Comunicaciones	Publicidad de las actividades Comunicaciones	
LÍNEA DE VISIBILIDAD			
Backstage (Acciones tras bastidores)			
Acciones no visibles para el usuario	Análisis de las respuestas e identificación de acciones de mejora	Preparar comunicados y boletines informativos.	Incentivar la participación en la comunidad
LÍNEA DE INTERACCIÓN INTERNA			
Procesos de soporte / apoyo			

Anexo D. Mapas de Actores – Programas de Acceso a Parques en Chile, Costa Rica, México, Perú y Colombia

Programas & organizaciones Chile



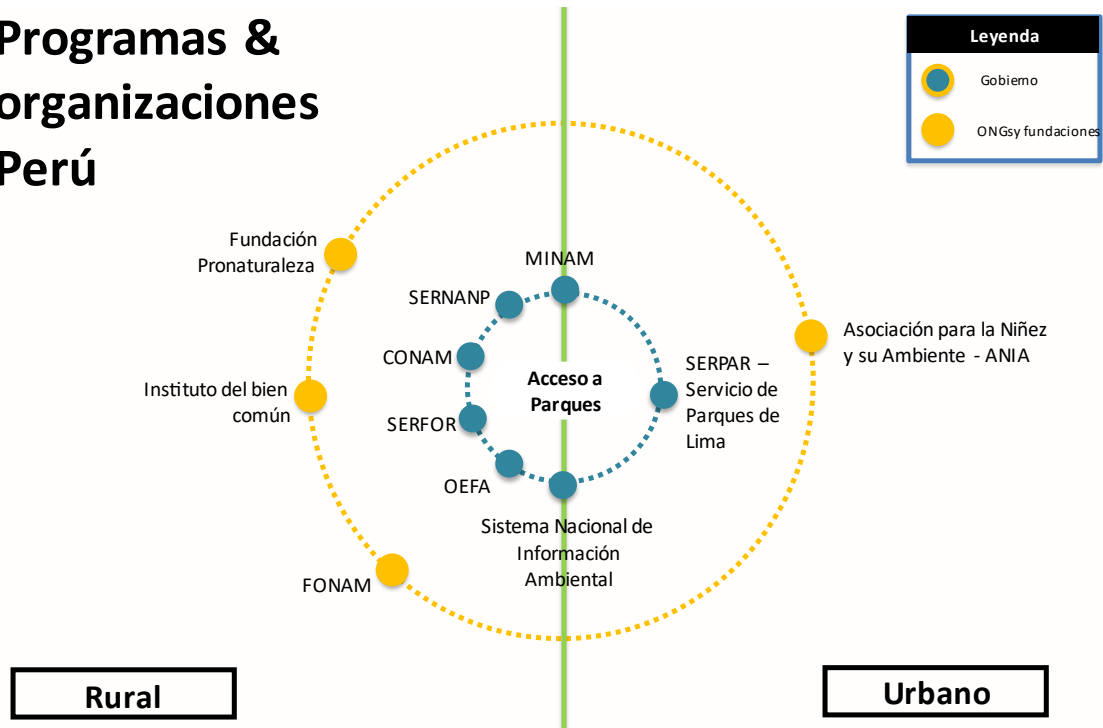
Programas & organizaciones Costa Rica



Programas & organizaciones México



Programas & organizaciones Perú



Programas & Organizaciones Colombia

