Diseño de una experiencia de turismo de bienestar en Nariño, Colombia.

Constanza Catherine Viveros Benavides, *1130615554*@icesi.edu.co
Tutor: Jose Andrés Moncada Quintero, jamoncada@icesi.edu.co

Artículo de Proyecto de Grado de la Maestría en Gestión de la Innovación

Abstract

Purpose - Altos de las Estrellas aims to provide a holistic space and experience for disconnecting from the daily routine and reconnecting with the natural environment that characterizes this ecolodge. This objective will be achieved through three pillars: Prepare, Offer, and Enable. It begins with a preamble created to help the user expedite the disconnection process even before visiting Altos de las Estrellas. This is followed by the provision of spaces and activities that promote mindfulness and allow the user to fully immerse themselves in the journey. Lastly, spaces for reflection are made available to enable users to return to their daily routines feeling renewed.

Design/methodology/approach - The present research work was based on a user-centered methodology, adapting the double diamond aproach (Design Council, 2003), and applying the Design Thinking process (Brown, 2018). To establish the methodological phases, The Design Thinking Toolbox guide (Lewrick, link & Leifer, 2020) was used as a reference, which outlines six phases to achieve the main objective. These phases included understanding the context and identifying the problem and market opportunities, analyzing the user profile and their needs through empathy mapping, defining the point of view, creating an opportunity map, conducting the ideation phase to design the experience and spaces, developing a prototype to evaluate desirability and project feasibility, and finally, reflecting on the desirability, feasibility, and viability of the project through financial analysis.

Findings - The results of the design and validation process demonstrate that innovative and appealing services can be offered through ecolodges and experience design. Through in-depth interviews with 17 individuals, a trend was identified towards choosing distinct lodging options that provide impactful and positive experiences in their lives. A total of 15 people recognized the importance of reducing dependence on technological devices during trips to fully enjoy them. For these reasons, 16 of the respondents considered the value proposition of Altos de las Estrellas highly desirable. The interviewed financial experts evaluated the business model as viable, with an attractive internal rate of return. In terms of usage and frequency, the validation revealed that the 17 participants would visit the ecolodge more than once a year. This project can not only contribute to the wellness tourism offering in Nariño but also stimulate the economy of San José de Albán and generate employment.

Practical implications - Altos de las Estrellas ecolodge differentiated itself as a comprehensive place of disconnection, not just accommodation. Research was conducted on the indigenous Quillacingas settlements to understand the territory, customs, and principles that inspired the design of spaces and experiences. The analysis of the environment, topography, and terrain characteristics enabled the connection with activities and spaces that provide a unique experience. Each space offers panoramic views and activities that give identity to the value proposition, providing users with a distinctive disconnection experience.

Originality/Value – The project innovates in wellness tourism services, setting itself apart from the country's ecolodge offerings. It stands out for its pre-user preparation, gamified disconnection experience, authentic space that respects ancestors, connection with the local community, and raising awareness about environmental sustainability.

Keywords: Wellness tourism, gamification, ecolodge, disconnection, detox, experiences, design, burnout.

I. INTRODUCCIÓN

El ritmo acelerado de industria 4.0 ha traído consigo cambios significativos en la forma en que las personas viven y trabajan. La transformación tecnológica y la digitalización han aumentado la velocidad de trabajo y la vida en general. Si bien estos avances tecnológicos han brindado numerosos beneficios, como la conectividad global y la automatización de procesos, también han generado una dependencia excesiva a los dispositivos tecnológicos en las actividades diarias, lo que implica estar constantemente conectados. (Dobson, 2018).

La pandemia de COVID-19 en 2020 aceleró aún más estos cambios y tuvo un impacto significativo en la forma en que las personas trabajan. Las empresas se vieron obligadas a digitalizar sus procesos y adoptar el teletrabajo para adaptarse a las normas de aislamiento y confinamiento (Ferreyra & Ocampo, 2020). Sin embargo, esta nueva forma de trabajo, sin límites claros entre el horario laboral y personal, ha generado un desafío para mantener un equilibrio adecuado entre ambos.

La pandemia también ha tenido un impacto negativo en la salud mental de las personas, el confinamiento, la pérdida de vidas y la incertidumbre económica han intensificado el estrés a corto y largo plazo, lo que ha llevado a un aumento del 25% en los trastornos de ansiedad y depresión (OMS, 2022). Además, el consumo excesivo de redes sociales también ha influido en la salud mental de los jóvenes, ya que puede afectar negativamente la autoestima y generar comparaciones inadecuadas con los demás (OMS, 2022).

La hiper conexión a los dispositivos técnologicos, la saturación de información a la que se puede acceder en tiempo real, trabajar en extensas jornadas laborales, sumado al tiempo que las personas consumen redes sociales puede generar agotamiento tanto físico como mental. En Latinoamérica, el tiempo promedio que las personas pasan en redes sociales es de aproximadamente 3 horas y 9 minutos al día (Hootsuite & We Are Social, 2021), esto equivale a 27.3 horas a la semana o 2 meses al año, tiempo que podría aprovecharse en actividades más beneficiosas, como pasar tiempo con la familia, aprender o viajar.

Una de las estrategias para mitigar el estrés es viajar, permite a las personas desconectarse de su rutina diaria, lo cual es necesario para el funcionamiento saludable de una sociedad, proporciona felicidad, disfrute y satisfacción, sin embargo, los efectos positivos de viajar no duran mucho cuando las personas se encuentran en estado de agotamiento, ya que al volver a la rutina diaria y actividades laborales los niveles de estrés de las personas, regresan a como estaban antes de vacacionar (Nawijn et al., 2010).

Por esta razón el presente estudio destaca la importancia de comprender el significado del agotamiento que padecen las personas sometidas a niveles significativos de estrés y la importancia de prevenirlo a través de viajes y actividades de bienestar.

A. El síndrome de Burnout.

El burnout o síndrome de estrés crónico, se manifiesta con síntomas físicos y mentales como también el agotamiento emocional perdiendo la capacidad de empatizar, la comprensión a los demás y la importancia de las cosas (Spotlyfe, 2023). Fue catalogado como un fenómeno ocupacional **1** a nivel mundial y afecta 1 de cada 5 personas en el mundo según la (OMS, 2019). Además, en un estudio realizado en 40 países a 2.065 participantes, el 47% reveló haber sufrido de este síndrome (Infinity Potential, 2023). Se estima que a 2023 el impacto a la economía global por baja productividad es 6 billones de dólares. (OMS, 2022).

Afortunadamente, el síndrome de burnout puede prevenirse y se están abordando soluciones a través de industrias en crecimiento posterior a la pandemia, como el coaching, que ha experimentado un aumento del 33% desde 2015, con ingresos proyectados de 20 billones de dólares para 2025 (Global Wellness Economy, 2021). El turismo de bienestar es otra industria en tendencia con un crecimiento anual pospandemia del 6.5% y con proyecciones de ingresos de 1320 billones de dólares para 2030 (Frost & Sullivan, 2021).

Mindful travel o turismo conciente se ha posicionado como una de las tendencias de crecimiento en el sector de turismo desde 2018, se centra en crear experiencias turísticas a aquellas personas que están en la búsqueda de el equilibrio entre el bienestar físico y mental, quienes se preocupan por la reducción de la huella ecológica, aportando a su vez a la economía local cuando viajan (Trejo, 2019).

El perfil de usuario de turismo de bienestar está entre los 30 a 50 años con preferencias de viaje enfocadas en su bienestar mental y físico (Global Wellness Economy, 2021). Existen alrededor de 80 millones de personas en el mundo con un estilo de vida saludable y sostenible, conocidas como personas Lohas que significa: *Lifestyles of Health and Sustainability* (Natural Marketing institute, 2008). También están los exploradores de propósito que buscan constantemente información para su desarrollo personal y herramientas de liderazgo a través del coaching (Grant, 2015). Estos perfiles suelen seleccionar ofertas conocidas como ecolodges para estos fines.

B. Ecolodges

Entendiendo los beneficios de la naturaleza para reducir el nivel de estrés de las personas (Rojas Rieckhof, 2020), los ecolodges son alojamientos que juegan un papel importante en el turismo de bienestar. Los ecolodges son alojamientos de lujo integrados a la naturaleza (Keough, 2010), se presentan como lugares idóneos para vivir este tipo de experiencias enfocadas en el bienestar de las personas.

En este contexto, Colombia se destaca por su biodiversidad, sus destinos únicos y diferenciales que hacen que el país sea cada vez más reconocido a nivel mundial, la variedad, la tranquilidad y paz que transmiten sus paisajes, la cultura y la calidad de servicio, han generado que la percepción de inseguridad que reflejaba a los extranjeros pase a un segundo plano, (Jimena et al., 2021). Además, tiene un potencial de turismo de bienestar relevante para los extranjeros

pospandemia, ya que la oferta de actividades relacionadas con el bienestar como yoga, hidromasajes, rituales ancestrales, senderismo, programas de desintoxicación entre otros a incrementado (ProColombia, 2020).

En Nariño, un departamento de Colombia localizado al suroccidente del país, la familia de la autora del proyecto cuenta con un terreno que pretendende desarrollar una oferta enfocada a esta tendencia de turismo. El departamento se caracteriza por su amplia biodiversidad que abarca casi todos los tipos de ecosistemas, su ubicación estratégica junto al puerto de Tumaco y su proximidad con Ecuador favorece el comercio, con una población pluriétnica y multicultural, se destaca su riqueza de tradiciones, mitos, leyendas, usos y costumbres (Delgado A., 2008).

Este departamento es cada vez más reconocido a nivel mundial por el Carnaval de Negros y blancos, fiesta que celebra tradiciones andinas, basado en los rituales de los ancestros Quillacingas; ha sido reconocido como un tesoro intangible de la humanidad por la Unesco en 2009, y cerca de 350 mil visitantes extranjeros asisten a esta fiesta (COLOMBIACO, n.d.). Nariño no solo se caracteriza por esta fiesta, también sus paisajes diversos que contemplan volcanes, montañas con variedades y toanalidades de verdes, lagunas maravillosas, arquitectura sorprendente como el santuario de la Virgen de las Lajas, variedad de cultivos y pisos termicos.

En la región cafetera de Nariño al nororiente, el presente trabajo centra su objeto de estudio en municipio llamado San José de Albán, que se encuentra localizado a 68 km de la capital de Nariño, con una temperatura que varia entre los 17° y 24° (Alcaldía Municipal de Albán Nariño, 2017). El café es el sustento principal del municipio, siendo clave en la economía, aspectos sociales y culturales, la Semana del café, por ejemplo, reúne a caficultores de todo el país para cataciones y premiar los mejores cafés, fortaleciendo la identidad local ante el resto del país (CNMH, 2022).

La identidad cultural y ancestral aún se conserva en las costumbres de los Albanitas (gentilicio de San josé de Albán). En esta región interandina se conformaron pueblos de indígenas Quillacingas que habitaron aproximadamente desde 1570 (Groot de Maecha & Hooykaas, 1991). Este es un aspecto relevante para el presente trabajo de grado ya que comprender el origen, la historia, las creencias y aspectos culturales, contribuyó a la conceptualización del proyecto.

Entendiendo que San José de Albán ya es reconocido por su producción de café, este tiene un gran potencial por explorar en ecoturismo, turismo rural y turismo de bienestar. Goza de de visuales excepcionales hacia los acantilados y mesetas que lo distiguen, clima templado ideal para disfrutar de sus paisajes privilegiados y diferenciados del resto del departamento.

Fig 1. Ubicación geográfica de San José de Albán, Nariño, Colombia- Altos de las estrellas. Adaptado Googlemaps.

Altos de las Estrellas, un terreno familiar localizado en San José de Albán, Nariño, se presenta como un espacio idóneo para ofrecer una experiencia de desconexión y bienestar en la naturaleza. Con una extensión de aproximadamente 40 hectáreas, paisajes naturales impresionantes y la proximidad a la comunidad local, este lugar tiene el potencial de atraer a un nuevo perfil de viajeros interesados en cuidar su bienestar mental y físico.

Por lo anterior el objetivo de este trabajo de grado es ofrecer Altos de las Estrellas como un espacio y experiencia holística de desconexión para hacer una pausa y reencontrarse en la naturaleza, a través de la preparación previa del usuario, ofreciendo espacios y experiencias que le permitan estar presente y posibilitando elementos que le permitan la reflexión para regresar a su rutina renovado.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

La metodología utilizada en este trabajo de grado se basó en el modelo doble diamante (Design Council, 2004), adaptando el proceso de Design Thinking (Brown, 2018). Siguiendo la guía "The Design Thinking Tool Box" (Lewrick et al., 2020), se establecen seis fases en la metodología: Problema, Usuario, Mapa de Oportunidades, Diseño y Viabilidad del proyecto. Estas fases se aplicaron en el siguiente orden cronológico, como se muestra en la siguiente imagen:

Fig. 2. Metodología oferta de turismo de bienestar en Altos de las Estrellas.

A. Problema

El análisis del contexto comenzó con una revisión bibliográfica que abordó el concepto de burnout como un fenómeno ocupacional de importancia global, según la (OMS, 2019). Se investigó el impacto del burnout en la salud mental y física de las personas para comprender la magnitud del problema (Infinity Potential, 2023). Esto permitió relacionar el tamaño de la oportunidad emergente del turismo de bienestar, identificando las necesidades que atiende, su tendencia y los usuarios que demandan estos servicios, así como las industrias en crecimiento (Global Wellness Economy, 2021). Con esta información, se caracterizaron los perfiles de los usuarios a los que se dirigirá la propuesta de valor.

B. Usuario

Para comprender a fondo las características, preferencias y experiencias positivas y negativas de los usuarios en el ámbito del turismo de bienestar, se realizaron 17 entrevistas a profundidad utilizando la herramienta del mapa de empatía. Se adaptó la plantilla de (Osterwalder & Pigneur, 2010) para identificar lo que los usuarios ven, escuchan, piensan, sienten, dicen y hacen, así como los dolores y beneficios que experimentan en estas experiencias. Posteriormente, utilizando la herramienta de solución creativa de problemas CPS (Osborn, 1954) se identificó el reto que debía abordarse, seleccionando los dolores relevantes, sobre los cuales se tenía influencia y que podrían ser abordados mediante la innovación. Como resultado, se construyó una matriz de *insights* que consideró las siguientes categorías: necesidad, frecuencia, buenas y malas experiencias, y los elementos básicos y diferenciadores que busca el usuario en el hospedaje, estableciendo así el programa de necesidades de los espacios arquitectónicos teniendo en cuenta los principios de la funcionalidad según (Jimenéz, 2006)

C. Oportunidades

En esta fase, se aplicó una matriz DOFA (MarketLine, 2016) en Altos de las Estrellas para convertir las amenazas en oportunidades tanto para la experiencia como para el espacio a diseñar. Se investigó el entorno del lugar, incluyendo el origen de los asentamientos indígenas, con el fin de conceptualizar el proyecto. Luego, se realizó un benchmarking (Salesforce, 2021) de los Ecolodges en Colombia y se construyó un mapa Eras (Kumar, 2013) con categorías de análisis como el tipo de experiencia, tipo de hospedaje, localización, concepto y precio. Además, se realizaron 5 entrevistas con usuarios que habían experimentado estos lugares para comprender mejor la experiencia, los beneficios y los desafíos. Este análisis permitió diferenciar la propuesta de valor frente a la oferta existente y establecer ventajas competitivas.

D. Diseñar

Para la conceptualización de los espacios y la experiencia a ofrecer en Altos de las Estrellas, se llevaron a cabo sesiones de co-creación basadas en la generación de principios de diseño y el mapa del viaje del usuario (Kumar, 2013) Estas sesiones permitieron que los participantes empatizaran con el segmento de usuario para el cual se estaba diseñando el concepto, los espacios, los elementos y la experiencia. Se consideraron los pilares de la propuesta de valor y se buscó generar diferenciación a través de la preparación del usuario, la oferta de espacios y experiencias que aprovecharan las características del entorno natural de Altos de las Estrellas, así como la provisión de espacios y elementos de reflexión para cerrar el ciclo del viaje a través de alianzas que permitieran diferenciar el proyecto de otras ofertas.

E. Prototipo

Después de haber conceptualizado el proyecto, se realizaron réplicas a escala real para obtener el producto mínimo viable de acuerdo con el concepto de la experiencia del mapa de oferta (Bland & Osterwalder, 2020) en Altos de las Estrellas con ideas resultantes de la convergencia de la fase anterior. Se capturaron imágenes a través de un dron en el sitio, recreando parte de las experiencias para su validación. En cuanto a los espacios, se utilizó una topografía simulada en un modelo 3D basado en coordenadas Magna West Zone (IGAC, 2014) para plasmar el diseño de acuerdo con los requerimientos de los usuarios. Se creó un video de 2 minutos mostrando la experiencia de un usuario, se construyó el perfil de Instagram y la página web de Altos de las Estrellas con contenido que visualizara la experiencia, validando así la deseabilidad del proyecto al presentarlo a usuarios y evaluar su nivel de respuesta.

F. Viabilidad

Se realizó un análisis de la normativa (INCONTEC, 2016) para espacios de hospedaje con las características del ecolodge en Colombia, para comprender los requisitos de infraestructura y operación. Se evaluó la deseabilidad del proyecto a través de entrevistas a profundidad con diferentes perfiles de usuario como Lohas, exploradores de propósito y coaches, así como con expertos financieros, sumando 6 entrevistas. Se utilizó una plantilla de prueba de mercado (U. ICESI, n.d.) para evaluar la experiencia en términos de alcanzar el objetivo principal, beneficios encontrados, aspectos que no gustaban, beneficios deseados y frecuencia de uso.

También se evaluó la cantidad de seguidores interesados en el perfil de Instagram y la intención de reserva. Con los resultados

de las entrevistas y el componente de frecuencia de uso, se realizó un ejercicio financiero utilizando una plantilla suministrada en la Maestría, considerando el costo total de la inversión, infraestructura, operación del ecolodge, flujo de caja libre, EBITDA, TIR, valor presente neto y comparación con el WACC (Ricardo & Aliaga Valdez, 2021).

III. Resultados y Discusión

De acuerdo al comparativo realizado, se pudo identificar que Colombia se posiciona como un destino atractivo para el turismo de bienestar, ofreciendo recursos naturales a precios competitivos. Sin embargo, en las entrevistas realizadas a usuarios que se han hospedado en algunos de los ecolodges de dicho comparativo, manifiestan que al estár ubicados en zonas turísticas con alta demanda, dificulta la relajación y tranquilidad buscada por los usuarios. La falta de accesibilidad y transporte también es un obstáculo que mencionaron, por esta razón estos desafíos se abordaron para atender la necesidad de los usuarios en el diseño de la experiencia en Altos de las estrellas.

Los usuarios del turismo de bienestar buscan desconexión del estrés, espacios saludables al aire libre, vivir el presente, reconectarse consigo mismos, disfrutar tiempo en la naturaleza, desarrollo personal, consumir productos locales y conocer tradiciones ancestrales (Trejo, 2019). Se realizaron 17 entrevistas a perfiles de usuario (Lohas, exploradores de propósito y coaches). Se confirmo que los usuarios buscan desconexión, estar en contacto con la naturaleza, fomentar el consumo de productos locales y conocer tradiciones locales, se identicó los canales mediante los cuales encuentran los ecolodges. Por lo tanto, el modelo de servicio que resultó de este análisis es el siguiente: para Lohas- B2C y para coaches y exploradores de propósito es B2B2C (Bland & Osterwalder, 2020). A continuación, se relciona la imagen del *service blue print* elaborado para esta propuesta:

Fig. 2. Modelo de servicio según el perfil de usuario.

Teniendo en cuenta estas necesidades del perfil de usuario identificado, el ecolodge se ha diseñado y conceptualizado, para que el usuario pueda experimentar la desconexión de la rutina diaria y la reconexión consigo mismo en un entorno natural privilegiado, rodeado de bosques, dos quebradas que delimitan el terreno, las impresionates visuales hacia las montañas, los cultivos de café entre otros elementos naturales que se han aprovechado y conectado a la experiencia holística que se va a ofrecer.

A través de un proceso de co-creación, en una sesión de 2 horas con 7 personas, se presentó el proyecto y el perfil de usuario, usando el mapa de empatía para que las personas entendieran las preferencias especificas tanto de los Lohas como de los exploradores de propósito. Así se logró desarrollar en Altos de las Estrellas la conceptualización de los elementos, espacios y actividades que componen la oferta de Altos de las estrellas.

Fig 3. Sesión de co-creación diseño de espacio y experiencia para los usuarios, abril 2023.

Para alcanzar el objetivo que es brindar a los usuarios una experiencia holística de desconexión, la experiencia de los usuarios inicia a través de preparación previa al viaje, brindandoles contenido sobre la importancia del detox y transporte coordinado aantes de su visita a Altos de las estrellas.

Se ofrecen espacios para la presencia consciente, alimentación liviana y actividades físicas, un juego gamificado que desafía los sentidos del usuario, con pistas y recompensas relacionadas con animales totémicos quillacingas. Se promueve la interacción con la comunidad local, como la elaboración de pan de maíz y la experiencia del cultivo del café.

Finalmente se brinda sesiones de coaching para la reflexión y herramientas que el usuario puede llevar a la vida diaria. También se fomenta la conservación ambiental a través de la

siembra de árboles en los corredores ambientales que delimitan el terreno con los usuarios.

Las tradiciones ancestrales de los indígenas Quillacingas y su cosmovisión fueron fuente de inspiración para el diseño de los espacios, en alusión al nombre original del terreno: Altos de las Estrellas. Los Quillacingas, cuya vida y ciclos de cosecha giraba en torno a la constelación del mono, el espiral, símbolo de evolución y transformación. (Burbano Rosas, 2015). Este mensaje ancestral de transformación es el que se desea transmitir a los usuarios cuando experimenten cada uno de los pilares de la experiencia de Altos de las Estrellas.

La disposición de los edificios en el terreno y su forma está asociada a la constelación del mono, simbolizando la evolución o transición cósmica asociada por los indígenas Quillacingas a la espiral (Burbano Rosas, 2015). Altos de las Estrellas se diferencia de otros ecolodges, ofreciendo una experiencia única que refleja la identidad cultural del municipio donde se localiza. El diseño de los espacios se muestra en la imagen a continuación:

Fig. 3. Espacios constelación del Mono Altos de las estrellas ecolodge.

Las entrevistas que se realizaron a expertos financieros revelaron que 5 de 6 consideraron el modelo de negocio rentable con una TIR atractiva. Se sugirieron estrategias de marketing, alianzas con el gobierno y agencias de turismo. Los entrevistados calificaron la experiencia con 5 estrellas y asociaron beneficios como tranquilidad y equilibrio.

La ocupación proyectada en Altos de las Estrellas es del 60%, se calculó y promedió teniendo en cuenta la ocupación del departamento de Nariño que está en el 47% para ofertas turísticas generales (Cotelco, 2023) y las entrevistas a profundidad a propietarios de ecolodges de bienestar en Colombia que está en el 85%. El ejercicio financiero se realizó con un precio promedio de 1.3 millones de COP por noche en las cabañas y 1.2 millones de COP en el paquete de retiros. La inversión total es de $1.527 millones de pesos y se busca un presupuesto de $1.000 millones en aportes de socios. Las fases constructivas incluyen el edificio principal donde está el lobby y cabañas denominadas monos de Orión que se construirán anualmente hasta 2027.

IV. Conclusiones

Altos de las Estrellas ecolodge ofrece una experiencia única de bienestar y desconexión, atendiendo las necesidades de los turistas conscientes que valoran su salud integral. El objetivo de proporcionar un espacio holístico para una pausa en la naturaleza se logró mediante investigación, conceptualización, diseño y mediante la validación donde 16 de 17 personas menciono que iría mas de una vez al año.

Tanto las actividades como los espacios resultaron atractivos para los usuarios, asociados con beneficios como la desconexión, el equilibrio, el descanso y el autoconocimiento, lo que demuestra el cumplimiento del objetivo y la deseabilidad del proyecto.

La construcción de Altos de las Estrellas se realizará en fases desde finales de 2023 hasta 2027. El ejercicio financiero demostró la viabilidad del modelo de negocio de turismo de bienestar, con una TIR del 26% y la obtención de aportes de socios para la siguiente fase. Además, se busca generar empleo tanto en la construcción del ecolodge como en la operación de este, así como establecer alianzas con la comunidad para impulsar la economía local.

En cuanto a las estrategias de acompañamiento, la validación reveló la necesidad de contar con servicios de orientación a través de coaches, con quienes se establecerán alianzas estratégicas. Los usuarios también sugirieron servicios y beneficios adicionales como *spa*, aprendizaje en alimentación saludable, cultivo, yoga, artes marciales y pintura, lo cual enriquecerá el mapa de oferta del proyecto.

El proyecto aprovechará un terreno actualmente destinado al cultivo de café, reconociendo su valor como recurso familiar y utilizándolo para ofrecer una propuesta de valor a los viajeros interesados en el bienestar mental y físico.

En conclusión, el proyecto se diferencia de la oferta existente en el sector de turismo de bienestar mediante una experiencia con identidad de la región que se ha estructurado desde la preparación previa del usuario, espacios, actividades conceptualizadas para fomentar la atención plena del usuario,

su reflexión y contribución a generar un impacto ambiental positivo al conservar los corredores ambientales conectados a través de Altos de las Estrellas.

El pregrado en arquitectura me ha enseñado como aplicar con pasión los principios de diseño, encontrando un equilibrio entre forma y función en los espacios diseñados para el usuario. No obstante, a través del aprendizaje obtenido de la maestría en gestión de la innovación, me ha permitido ver desde la perspectiva del usuario y entregar propuestas de valor significativas combinando los conocimientos de mi carrera base. Aprendí a cuestionar, desaprender y confiar en el proceso, generando empatía con el usuario, prototipando y reconociendo áreas de mejora y además validar si la propuesta que se está desarrollando resuena al usuario. Esta experiencia ha fortalecido mi capacidad y confianza para desarrollar proyectos, estrategias de mejora y modelos de negocio centrados en proporcionar un valor real al usuario

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcaldía Municipal de Albán Nariño. (2017, November 29). *Nuestro Municipio.* http://www.alban-narino.gov.co/municipio/nuestro-municipio

Bland, D. J., & Osterwalder, A. (2020). *Testing Business Ideas*.

Burbano Rosas, P. H. (2015). *Imaginarios quillacingas de vida, evolución y cosmos presentes en las espirales de los petroglifos de sandoná, nariño*.

CNMH. (2022). *Un viaje por nuestra historia. Memorias visuales de la comunidad de Albán, Nariño*.

COLOMBIACO. (n.d.). *El Carnaval de Negros y Blancos fue proclamado por la Unesco como Obra Maestra del Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad en el año 2009*.

Cotelco. (2023). *Informe mensual de indicadores hoteleros*.

Design Council. (2004). *Framework of innovation.* https://www.designcouncil.org.uk/our-resources/framework-for-innovation/

Delgado A., R. S., A. L., C. G., V. N. (Eds). (2008). *Plan de Acción en Biodiversidad*.

Dobson, M. (2018). *Managing the Fourth Industrial Revolution: A guide to digital disruption and opportunity. Springer.*

Ferreyra, C., & Ocampo, C. V. (2020). *El derecho a la desconexion digital. el teletrabajo: una necesidad*.

Frost, & Sullivan. (2021). Global Wellness and Spa Market, Forecast to 2025. *Global Wellness and Spa Market, Forecast to 2025*.

Global Wellness Economy. (2021). GWI-WE-Monitor-2021_final-digital (1). *The Global Wellness Economy: Looking beyond COVID.*

Grant, A. M. (2015). *Elaine Cox | Tatiana Bachkirova | David Clutterbuck the Complete Handbook of Coaching*.

Groot de Maecha, A. M., & Hooykaas, E. M. (1991). *Intento de dellmitacion del territorio de los grupos etnicos pastos y quillacingas en el altiplano nariñense ana maria groot de mahecha eva maria hooykaas*.

Hootsuite, & We Are Social. (2021). *Global Overview Report*.

IGAC. (2014). *Adopción del marco geocéntrico nacional de referencia magna-sirgas como datum oficial de colombia república de colombia departamento administrativo nacional de estadística-dane-instituto geográfico agustín codazzi*. https://www.igac.gov.co/sites/igac.gov.co/files/adopcion.pdf

INCONTEC. (2016). *Norma técnica ntsh sectorial colombiana 013*.

Infinity Potential. (2023). *The state of workplace burnout 2023 Global trends in burnout, its relationship to workplace performance, and solutions for organizations*. https://infinite-potential.com.au/

Jimena, M., Parra, D., María, A., Milanes, O., Asesor, É. O., & Castellanos Escobar, A. (2021). *Estrategia digital para fomentar el turismo de bienestar en Colombia. Trabajo de grado para optar por el título de Comunicadoras Sociales*.

Jimenéz, S. (2006). *El proyecto arquitectonico* (primera).

Keough, S. B. (2010). *The Wenhai Ecolodge: A Case Study of Culture and Environment in Southwest China*. www.worldatlas.com.

Kumar, V. (2013). *101 Design Methods*.

Lewrick, M., Link, P., & Larry, L. (2020). *The Design Thinking Toolbox*.

MarketLine. (2016). Best Buy Co., Inc. SWOT analysis. *Business Source Complete,* 1–10.

Natural Marketing institute. (2008). *Understanding the ™ LOHAS Market Report*. www.NMIsolutions.com

Nawijn, J., Marchand, M. A., Veenhoven, R., & Vingerhoets, A. J. (2010). Vacationers happier, but most not happier after a holiday. *Applied Research in Quality of Life*, *5*(1), 35–47. https://doi.org/10.1007/s11482-009-9091-9

OMS. (2019). *World mental health repot*.

OMS. (2022). *Transformando la salud mental para todos*.

Osborn, A. (1954). *Creative Education Foundation*. Creative Solving Problem.

Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2010). *Business Model Generation* .

ProColombia. (2020). *Turismo de bienestar, uno de los productos que más demandarán viajeros luego de la pandemia*.

Ricardo, C., & Aliaga Valdez, A. (2021). *Universidad nacional del callao "los flujos de caja de proyectos de inversión y las tasas de descuento."*

Salesforce. (2021). *Benchmarking: ¿Qué es y cómo aplicarlo? Salesforce*. https://www.salesforce.com/mx/blog/2021/08/que-es-benchmarking-y-como-aplicarlo.html#:~:text=El%20benchmarking%20(en%20espa%C3%B1ol%2C%20punto,atraer%20al%20p%C3%BAblico%20y%20reconquistarlo

Spotlyfe. (2023). *The-2023-Burnout-Report-by-SPOTLYFE-8*. https://www.spotlyfe.com/

Trejo, A. (2019). *Manifiesto Mindful Travel Turismo transformador y sostenible Asociación Mindful Travel Destinations*.

U. ICESI, I. (n.d.). *Prueba de Mercado*.

VI. ANEXOS

Fig 4. Imagen planta de ecolodge Altos de las Estrellas.

Fig 5. Imagen planta de ecolodge Altos de las Estrellas vista frente edificios constelación del mono.

Fig 6. Imagen planta de ecolodge Altos de las Estrellas hacia el pueblo desde las cabañas monos de Orión.

Fig 7. Imagen del espiral mirador en los cafetales.

Fig 8. Imagen de cabaña Monos de orón vista nocturna.

Fig 9. Imagen de edificio constelación del mono vista desde espacio múltiple para exploradores de prpósito con vistas al pueblo de San José de Albán.

Fig 9. Imagen de edificio cabañas Monos de Orión.

Fig 10. Vista actual de Altos de las Estrellas hacia montañas y al fondo el aeropuerto.

Fig. 11 Vista de Altos de las estrellas 2018.