

**Transformación del salón Isabela: innovación, biofilia y tecnología en espacios hoteleros.
Isabela BioSpace**

Jhoanna González Moncada

Francy Lizeth Ortiz Ariza

Jennifer López Bohórquez

Asesor

Juan Manuel López Ayala

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Básicas Tecnología e Ingeniería ECBTI

Diplomado De Profundización en Gestión de la Innovación para el Diseño de Productos y

Servicios

2026

Resumen

El proyecto *Isabela BioSpace* plantea una propuesta integral orientada al rediseño funcional, estético y tecnológico del Salón Isabela en el Hotel Palmeras de Luz, ubicado en Moniquirá, Boyacá. A través de la metodología *Design Thinking*, se realizó un diagnóstico detallado de las limitaciones actuales en distribución, iluminación y confort, proponiendo una intervención que combina sostenibilidad, bienestar y adaptabilidad.

El nuevo concepto busca consolidar un espacio multifuncional que responda a las necesidades de diversos tipos de eventos, mejorando la experiencia del usuario mediante el uso de mobiliario modular, divisiones acústicas, integración tecnológica y elementos biofílicos. Este enfoque refuerza la identidad del hotel como un referente regional en innovación hotelera, turismo sostenible y experiencias personalizadas.

Palabras clave: innovación, sostenibilidad, diseño biofílico, espacios multifuncionales, hotelería.

Abstract

The *Isabela BioSpace* Project presents a comprehensive proposal aimed at the functional, aesthetic, and technological redesign of the Isabela Hall at Hotel Palmeras de Luz, located in Moniquirá, Boyacá. Through the *Design Thinking* methodology, a detailed diagnosis of the current limitations in distribution, lighting, and comfort was carried out, proposing an intervention that combines sustainability, well-being, and adaptability.

The new concept seeks to consolidate a multifunctional space that meets the needs of various types of events, enhancing the user experience through the use of modular furniture, acoustic partitions, technological integration, and biophilic elements. This approach strengthens the hotel's identity as a regional benchmark in hospitality innovation, sustainable tourism, and personalized experiences.

Keywords: innovation, sustainability, biophilic design, multif

Contenido

Introducción	8
Justificación	9
Objetivos.....	10
Objetivo General.....	10
Objetivos Específicos	10
Identificación de Retos Empresariales.....	11
Metodología	14
Presentación de la Empresa	15
Identificación de Tendencias	16
Proceso de Innovacion Gimi.....	30
Razón del cambio	30
Brecha de Crecimiento.	31
Perfil de Inversión.....	32
Insights de Oportunidades.	34
Plataformas de Crecimiento.....	35
Espacios Multifuncionales y de Co-creación.....	35
Brochure	36
Caso de Negocio	38
Diseño de Productos y/o Servicios	40
Plan de Trabajo	40
Aplicación Design Thiking.....	41
Empatizar	41

Definir	49
Idear	53
Prototipar	58
Evaluar	60
Diseño de OKR	60
<i>Sistema OKR</i>	63
<i>Cotizaciones</i>	64
Recomendaciones	68
Referencias Bibliográficas	69

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Razón del cambio</i>	31
Figura 2 <i>Brecha de crecimiento</i>	32
Figura 3 <i>Perfil de Inversión</i>	33
Figura 4 <i>Insights de Oportunidades</i>	34
Figura 5 <i>Espacios Multifuncionales y de Co-creacion</i>	36
Figura 6 <i>Brochure</i>	37
Figura 7 <i>Caso de Negocio</i>	39
Figura 8 <i>Resultados de la encuesta</i>	44
Figura 9 <i>Análisis competencia local</i>	47
Figura 10 <i>Insights de oportunidades</i>	48
Figura 11 <i>Diagrama Causa y Efecto</i>	50
Figura 12 <i>Lluvia de Ideas</i>	54
Figura 13 <i>Moodboard</i>	55
Figura 14 <i>Diagrama (BMC)</i>	56
Figura 15 <i>Boceto de Propuestas</i>	57
Figura 16 <i>Modelado</i>	58
Figura 17 <i>Presentación de la Propuesta</i>	59
Figura 18 <i>Matriz de Feedback</i>	60

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Declaración de Reto / Challenge Statement</i>	11
Tabla 2 <i>Resultado de Búsqueda de Patentes</i>	17
Tabla 3 <i>Resultado de Búsqueda de Trabajos</i>	24
Tabla 4 <i>Plan de Trabajo</i>	40
Tabla 5 <i>Evidencia de observación</i>	41
Tabla 6 <i>Resultados de la Observación</i>	42
Tabla 7 <i>Mapas de Empatía</i>	49
Tabla 8 <i>Matriz DAFO</i>	51
Tabla 9 <i>OKR del Proyecto</i>	60
Tabla 11 <i>Cotización de Materiales</i>	64

Introducción

El sector hotelero enfrenta actualmente el reto de reinventarse frente a las nuevas dinámicas del turismo experiencial, la sostenibilidad y la digitalización. Los huéspedes buscan entornos que integren confort, tecnología y conexión con la naturaleza, promoviendo experiencias significativas más allá del alojamiento tradicional. En este contexto, el *Hotel Palmeras de Luz*, ubicado en Moniquirá, Boyacá, se convierte en un escenario ideal para el desarrollo de propuestas innovadoras orientadas a la mejora de sus espacios y servicios.

El proyecto *Isabela BioSpace* surge como una respuesta a las necesidades detectadas en el Salón Isabela, un espacio de gran potencial, pero con limitaciones en su distribución, iluminación y aprovechamiento de espacio. A través de la aplicación de la metodología *Design Thinking*, se buscó comprender profundamente las oportunidades de transformación del lugar, proponiendo un diseño que combine biofilia, tecnología y adaptabilidad para generar ambientes más versátiles, sostenibles y atractivos.

Esta propuesta no solo busca optimizar la funcionalidad del salón, sino también fortalecer la identidad del hotel como un referente regional en innovación y turismo sostenible. De esta manera, se promueve una experiencia integral para huéspedes, visitantes y colaboradores, alineada con las tendencias globales de bienestar, responsabilidad ambiental y diseño centrado en las personas.

Justificación

La innovación es un factor importante para el crecimiento y sostenibilidad de las empresas, especialmente en el sector hotelero, donde la experiencia del cliente se convierte en el principal diferenciador. *El Hotel Palmeras de Luz* fue escogido para este proyecto porque, a pesar de estar ubicado en Moniquirá, una zona con gran potencial turístico en Boyacá presenta un aprovechamiento limitado de sus espacios, lo que reduce sus oportunidades de generar valor agregado frente a la competencia en destinos como Villa de Leyva o Paipa.

La importancia de trabajar con este hotel radica en que representa una oportunidad real de aplicar procesos de innovación orientados al diseño de productos y servicios que optimicen el uso de sus áreas, integrando actividades culturales, recreativas y de bienestar que enriquezcan la experiencia del huésped. Al hacerlo, se busca no solo aumentar la rentabilidad y competitividad del hotel, sino también contribuir al fortalecimiento de la oferta turística de Moniquirá.

Este documento es el inicio de una investigación que, en las siguientes fases, permitirá proponer y evaluar alternativas innovadoras de uso multifuncional de los espacios, con un enfoque en sostenibilidad, personalización y diferenciación en el servicio. Con esto se busca que el *Hotel Palmeras de Luz* no solo mejore su rentabilidad, sino que también se convierta en un referente regional de innovación en el sector hotelero.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar e implementar una propuesta de innovación en el hotel que optimice el aprovechamiento de los espacios y mejore la experiencia del cliente, contribuyendo a la competitividad y sostenibilidad de la empresa.

Objetivos Específicos

Analizar las condiciones actuales de los espacios e identificar áreas con potencial de innovación.

Proponer estrategias innovadoras orientadas a la diversificación y mejora de los servicios.

Establecer beneficios esperados en términos de eficiencia, satisfacción del cliente y posicionamiento del hotel.

Recomendar acciones de seguimiento que permitan evaluar el impacto de la innovación a corto, mediano y largo plazo.

Identificación de Retos Empresariales

Tabla 1- *Declaración de Reto / Challenge Statement*

	INVERSIONES ABRIL RUBIANO Y CIA S.C.A
1. Nombre de la Empresa	(Hotel Palmeras de Luz)
2. Título del Reto	“Optimización y Aprovechamiento de Espacios para la Innovación en Servicios y Experiencias en el Hotel Palmeras de Luz”
3. Qué problema resolver?	El Hotel Palmeras de Luz, en Moniquirá, enfrenta problemas de aprovechamiento ineficiente de sus espacios, los cuales permanecen subutilizados a pesar de que Boyacá registra ocupaciones hoteleras del 75-85% en temporadas altas. Mientras hoteles de destinos como Villa de Leyva o Paipa potencian su competitividad con propuestas innovadora, este proyecto busca transformar dichos espacios para generar valor, experiencias diferenciadas y mayores ingresos sostenibles.
4. ¿Por qué es esto emocionante?	Este proyecto es emocionante porque Boyacá recibe en temporadas altas más de un millón de visitantes y cerca del 84% se hospedan en hoteles. Posicionar a Moniquirá con cerca de 21.000 habitantes, con un hotel de espacios innovadores y llamativos fortalecerá su atractivo turístico y llamaría la atención de más viajeros.

-
5. Marque con una x las respuestas a la siguiente pregunta: ¿Qué aportarían las soluciones?
- Mejorar la experiencia del cliente
 - Reducir tiempos de comercialización
 - Capturar un mayor segmento de mercado
 - Hacer la solución disponible menos costosa
 - Identificar nuevas tecnologías
 - Identificar nuevos modelos de negocio
 - Aportar nuevas colaboraciones

6. ¿Cuál es el objetivo? (Brecha a cerrar y para cuándo)

Analizar, diseñar y evaluar propuestas innovadoras para el aprovechamiento multifuncional de los espacios del Hotel Palmeras de Luz, con el fin de optimizar los recursos disponibles, mejorar la experiencia de los huéspedes, incrementar la competitividad y promover un modelo de gestión sostenible desde la Ingeniería Industrial y el Diseño Industrial.

1. Analizar el estado actual de los salones, áreas verdes y demás espacios del hotel, identificando los espacios poco aprovechados y referentes innovadores aplicables.
 2. Diseñar propuestas de aprovechamiento multifuncional que integren actividades recreativas, culturales y de bienestar, aplicando metodologías de innovación y herramientas de diseño e ingeniería industrial.
-

-
3. Evaluar el impacto potencial de las propuestas en términos de satisfacción del cliente e ingresos adicionales, proyectando un incremento de los ingresos del 10–15% anual y una disminución de costos operativos del 5-8%, dentro de los próximos 12 meses posteriores a la implementación.

Nota. La tabla presenta los Objetivos y Resultados Clave (OKR) del proyecto *Isabela BioSpace*, orientados a optimizar los espacios del Hotel Palmeras de Luz mediante estrategias de innovación, sostenibilidad y mejora de la experiencia del usuario. *Fuente.* Autoría propia.

Metodología

El desarrollo e implementación del Proyecto *Isabela BioSpace*, enfocado en la transformación del Salón Isabela del *Hotel Palmeras de Luz*, se sustentó en metodologías de innovación, análisis y diseño aplicadas desde la Ingeniería Industrial y el Diseño de Servicios. La principal metodología empleada fue *Design Thinking*, la cual permitió abordar el proceso de innovación desde una perspectiva centrada en el usuario, comprendiendo sus necesidades reales y generando soluciones creativas y funcionales. A través de sus fases —*empatizar, definir, idear, prototipar y evaluar*— se lograron identificar los principales problemas del espacio, plantear alternativas de mejora y validar su efectividad con los usuarios.

Complementariamente, se utilizó el análisis DAFO (Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas) para evaluar la situación actual del salón y definir estrategias que fortalecieran su competitividad. El mapa de empatía y la observación directa fueron herramientas clave para entender las percepciones de los usuarios y del personal del hotel, evidenciando una brecha entre la visión administrativa y la experiencia de los huéspedes.

Durante la fase creativa, se aplicaron técnicas de lluvia de ideas y Moodboard, que facilitaron la generación y visualización de propuestas basadas en conceptos de biofilia, ergonomía, sostenibilidad y tecnología. Posteriormente, mediante el modelado digital y el prototipado, se representó la propuesta de rediseño del espacio, incorporando soluciones modulares, divisiones acústicas y sistemas tecnológicos inteligentes. Finalmente, la matriz de Feedback permitió evaluar las propuestas, validar su impacto en términos de funcionalidad, confort y sostenibilidad, y ajustar los elementos necesarios antes de su presentación final.

Presentación de la Empresa

El Hotel Palmeras de Luz, perteneciente a la razón social *Inversiones Abril Rubiano y Cía S.C.A.*, es una empresa del sector turístico y de servicios de alojamiento ubicada en el municipio de Moniquirá, Boyacá (Colombia). Se destaca por ofrecer hospitalidad, confort y atención personalizada tanto a visitantes nacionales como internacionales, siendo un referente local por su ambiente familiar y su cercanía a los principales atractivos turísticos de la región.

El hotel cuenta con una infraestructura amplia que integra habitaciones, restaurante, zonas sociales, salones para eventos y una terraza con vista panorámica, diseñada para brindar experiencias agradables en entornos naturales. Su operación se fundamenta en la calidad del servicio, el compromiso ambiental y la mejora continua, buscando generar bienestar en sus huéspedes y contribuir al desarrollo turístico del municipio.

La visión del Hotel Palmeras de Luz es consolidarse como uno de los hoteles más representativos de la provincia de Ricaurte, promoviendo el turismo sostenible y la innovación en servicios. Para lograrlo, la empresa ha apostado por proyectos de modernización y aprovechamiento de espacios, entre los cuales se destaca la iniciativa *Isabela BioSpace*, orientada a transformar el Salón Isabela en un entorno multifuncional, biofílico y tecnológicamente avanzado

Identificación de Tendencias

El estudio de patentes se realizó siguiendo un proceso estructurado que incluyó los siguientes pasos:

Selección de palabras clave de búsqueda: Se definieron términos relevantes relacionados con el sector hotelero y las innovaciones propuestas, como *Hotel Spaces*, *Innovative Hotel Design*, *Modular furniture for hospitality*, entre otras.

Búsqueda en bases de datos especializadas: Se utilizó la plataforma Lens.org para realizar las búsquedas, eligiendo esta base de datos por su amplitud y especialización en patentes tecnológicas.

Registro de resultados: Para cada búsqueda, se documentaron el número total de resultados obtenidos y se seleccionaron las patentes principales que abordaban innovaciones relevantes para el proyecto.

Análisis de los hallazgos principales: Se revisaron las patentes identificadas para entender sus tecnologías, enfoques y aplicaciones, evaluando su relevancia para el desarrollo del proyecto.

Evaluación de la relevancia: Se analizó qué tan aplicables o útiles son dichas patentes para el proyecto específico, considerando aspectos como la tecnología, la innovación, y cómo pueden contribuir a mejorar o complementar las soluciones propuestas.

Este proceso permitió identificar y comprender las tendencias tecnológicas y las innovaciones patentadas que pueden apoyar y orientar el desarrollo del proyecto, asegurando que las soluciones sean actuales, viables y alineadas con las tendencias del sector hotelero.

Tabla 2- *Resultado de Búsqueda de Patentes*

No	Fecha de	Palabras	Base de	Numero	Principales	Relevancia para
.1	búsqueda.	clave de búsqueda	datos de búsqueda	de resultados	hallazgos	el proyecto
1	18/09/2025	Hotel Spaces	lens.org	106.536	Patente sobre un sistema inteligente para la gestión y optimización de espacios interiores mediante sensores, software y automatización, que permite detectar ocupación y disponibilidad en tiempo real.	Tiene gran relevancia ya que propone tecnologías que ayudan a aprovechar zonas subutilizadas, mejorar la experiencia del cliente y optimizar recursos.

2	20/09/2025	Innovative Hotel Design	lens.org	6.456	La patente describe un mueble portátil multifuncional con módulos para la preparación y dispensación de cócteles, minibar integrado, sistema de sonido y opciones personalizables. Este diseño busca ofrecer un servicio completo de bebidas y entretenimiento en cualquier espacio del hotel	La patente es relevante porque ofrece una solución práctica y flexible que permite transformar las zonas subutilizadas en espacios innovadores y rentables. Al integrar coctelería, minibar y música en un mueble portátil, aporta experiencias diferenciadoras para los huéspedes y un
---	------------	-------------------------------	----------	-------	---	---

					o lugar de eventos.	posicionamiento competitivo en el sector hotelero.
3	20/09/2025	Modular furniture for hospitality	Lens.org (Patentes)	124	La patente encontrada se centra en mobiliario modular diseñado con estructuras reconfigurables, materiales ligeros y mecanismos de ensamblaje rápido. Estas soluciones permiten transformar un mismo conjunto de muebles en distintas	Estas innovaciones representan la posibilidad de convertir salones y áreas comunes en ambientes multifuncionales según la demanda, reduciendo costos en infraestructura fija y ofreciendo mayor flexibilidad para eventos, reuniones y

configuraciones, actividades integrando sociales. Esto además aumenta la opciones de capacidad del almacenamiento hotel de , conectividad y diversificar su facilidad de oferta y mejorar transporte, lo la experiencia de que las hace los huéspedes. especialmente Alta: útiles para aplicable a espacios de uso salones cambiante en la multifuncionales industria del hotel hotelera. Patentes de mobiliario modular adaptable para eventos y hoteles.

4	20/09/2025	Smart energy	Lens.org (Patentes)	87	Las patentes revisadas	Reduce costos y mejora
---	------------	--------------	---------------------	----	------------------------	------------------------

manageme	destacan	sostenibilidad a
nt in	sistemas	implementación
hotels	inteligentes de	de estas
	gestión	tecnologías
	energética que	tendría un
	combinan	impacto directo
	sensores de	en la reducción
	ocupación,	de gastos
	algoritmos	operativos y en
	predictivos y	el
	plataformas IoT	fortalecimiento
	para regular	de la
	climatización,	sostenibilidad
	iluminación y	ambiental.
	consumo	Asimismo,
	eléctrico en	permitiría
	tiempo real.	ofrecer un
	Además,	mayor confort a
	algunas	los huéspedes,
	propuestas	adaptando las
	incluyen	condiciones de
	integración con	los espacios
	energías	según su uso, lo

renovables y cual resulta
mantenimiento clave para
predictivo de optimizar los
equipos, lo que ambientes
permite multifuncionales
eficiencia planteados en el
operativa y proyecto de
sostenibilidad en innovación.
el sector
hotelero.
Sistemas
inteligentes de
control de
iluminación,
ventilación y
energía.

R	22/09/2025	Guest	lens.org	710	El objetivo	Modernizar y
		experience			principal de esta	diferenciar el
		personaliz			patente es	hotel mediante
		ation in			personalizar	soluciones
		hospitality			diversos	innovadoras que
					servicios de un	mejoren la
					hotel según un	experiencia del

perfil de usuario	huésped, la
almacenado,	eficiencia
reduciendo o	operativa y la
eliminando	sostenibilidad,
ciertos	alineándose con
procedimientos	las tendencias
de registro y	del sector y las
permitiendo una	expectativas de
experiencia más	los clientes.
personalizada	implementando
sin aumentar el	servicios
personal.	digitales
	personalizados y
	eficientes,
	comunicaciones
	proactivas,
	experiencias a la
	carta que elevan
	la percepción de
	valor.

Nota. La tabla presenta los resultados de la búsqueda de patentes relacionadas con innovaciones aplicadas al sector hotelero, incluyendo tecnologías para la gestión inteligente de espacios,

mobiliario modular, eficiencia energética y personalización de servicios. La información es de elaboración propia.

Tabla 3- *Resultado de Búsqueda de Trabajos*

No	Fecha de búsqueda	Palabras clave de búsqueda	Base de datos de búsqueda	Numero de resultados	Principales hallazgos	Relevancia para el proyecto
.1						
1	18/09/2005	Hotel Spaces	lens.org	151.520	Este artículo analiza el crecimiento de los hoteles temáticos como tendencia innovadora en el sector servicios. Destaca el diseño de espacios con temática de jardín y la integración	Refuerza la propuesta de aprovechar zonas subutilizadas para crear espacios temáticos inspirados en la cultura y naturaleza regional, fortaleciendo la identidad y atracción turística.

					de la cultura	
					regional	
					como	
					estrategias	
					para	
					diferenciarse	
					y mejorar la	
					experiencia	
					del huésped.	
2	20/09/2	Innovative	lens.org	45.662	Este artículo	Ofrece
	025	Hotel			demuestra	evidencias de
		Design			que los	que la
					sistemas	innovación
					hoteleros	tecnológica es
					inteligentes	clave para
					son	rediseñar y
					importantes	aprovechar los
					en la relación	espacios
					entre	subutilizados,
					tecnología e	aplicando
					innovación.	soluciones
					Ya que	inteligentes que
					mejoran la	enriquezcan la

					eficiencia operativa, la satisfacción del huésped y la competitividad.	experiencia del turista y aumenten la eficiencia.
3	22/09/2025	Biophilic hotel design	Lens.org (Obras académicas)	35	El estudio muestra cómo el diseño biofílico en hoteles (uso de muros verdes, iluminación natural y materiales orgánicos) crea experiencias restauradoras que elevan el	Permite transformar áreas verdes y zonas comunes del Hotel Palmeras de Luz en espacios inmersivos y atractivos, generando un valor agregado y diferenciador frente a la competencia

						bienestar y la satisfacción de los huéspedes.
4	22/09/2025	Modular furniture hospitality	Lens.org (Obras académicas)	22	El artículo describe mobiliario modular con plataformas inteligentes y control inalámbrico, diseñado para adaptarse a múltiples configuraciones y necesidades en espacios de hospitalidad	Facilita la reconversión rápida de salones y zonas comunes en el hotel, optimizando el uso de los espacios para eventos, coworking o servicios híbridos, y aumentando la rentabilidad para el Hotel
5	22/09/2025	Guest experience	Lens.org (Obras académicas)	2.446	Este estudio explora la	Es relevante para el Hotel

personaliz	académicas)	experiencia	Palmeras de Luz
ation in		hotelera	porque ofrece un
hospitality		única que	marco probado
		ofrece el	de lujo
		Sheraton	sostenible,
		Guangzhou	servicio
		Nansha	personalizado e
		Hotel,	integración
		centrándose	cultural que
		en su	puede guiar la
		compromiso	visión, el diseño
		con la	operativo y las
		sostenibilidad	métricas de
		, el servicio	éxito del
		personalizado	proyecto,
		al huésped y	asegurando
		la integración	experiencias
		de la cultura	significativas
		local. La	para los
		investigación	huéspedes y
		emplea	beneficios para
		métodos de	la comunidad
		observación y	local de los

participación huéspedes del
para hotel,
examinar distinguiéndolo
cómo estos como un modelo
factores de lujo
contribuyen a sostenible.
las
experiencias
excepcionale
s de los
huéspedes del
hotel,
distinguiendo
lo como un
modelo de
lujo
sostenible.

Nota. La tabla presenta los resultados de la búsqueda de artículos académicos relacionados con innovación en diseño hotelero, abarcando temas como hoteles temáticos, diseño biofílico, mobiliario modular, tecnología inteligente y personalización de la experiencia del huésped. Los hallazgos obtenidos en la base de datos *Lens.org* aportan referentes conceptuales y prácticos que fortalecen el proyecto *Isabela BioSpace* del Hotel Palmeras de Luz. La tabla es de elaboración propia.

Proceso de Innovación Gimi

El Instituto Global de Gestión de la Innovación (GIMI) proporciona una herramienta integral diseñada para estructurar y definir conceptos de negocio innovadores, considerando las oportunidades del entorno, las capacidades internas de la organización y el valor percibido por el cliente. Este proceso completo, que abarca 38 páginas, puede ser consultado en el siguiente enlace: Cuadernillo GIMI - Proceso de Innovación en Comunicación Gráfica, Núcleo SAS.

Permite identificar los factores internos y externos que ejercen presión sobre el hotel, generando la necesidad de transformar sus procesos, servicios y estrategias. Esta etapa busca comprender las causas que impulsan la innovación, orientando las decisiones hacia la sostenibilidad, la competitividad y la mejora continua.

En el caso del Hotel Palmeras de Luz, se evidencia la importancia de analizar dichas presiones para definir un rumbo estratégico que garantice su permanencia y diferenciación dentro del sector turístico regional.

Razón del cambio

La razón del cambio se fundamenta en las presiones internas y externas que enfrenta la organización, tales como las exigencias de los accionistas, el liderazgo orientado al crecimiento, la dinámica del entorno turístico, la competencia y las expectativas cada vez más altas de los clientes. Estas condiciones obligan al hotel a innovar en el uso de sus espacios y en la oferta de servicios, con el propósito de mejorar su rentabilidad, fortalecer su posicionamiento en el mercado y garantizar su sostenibilidad a largo plazo. En este sentido, el cambio se convierte en una estrategia clave para adaptarse a las tendencias del sector y generar experiencias de mayor valor para los usuarios.

Figura 1. Razón del cambio



Nota. La imagen presenta el análisis que el Hotel Palmeras de Luz enfrenta alta presión de accionistas, liderazgo, entorno, competencia y clientes, lo que requiere implementar estrategias innovadoras para mejorar espacios, modernizar instalaciones y ofrecer experiencias diferenciadas. *Fuente.* Autoría propia.

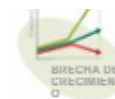
Brecha de Crecimiento.

En el marco del modelo de innovación del GIMI (*Global Innovation Management Institute*), la brecha de crecimiento se define como la distancia existente entre el desempeño actual de la organización y el nivel de crecimiento proyectado en sus objetivos estratégicos futuros. Esta brecha surge cuando las capacidades, servicios, modelos de negocio y propuestas de valor actuales no son suficientes para alcanzar las metas de rentabilidad, posicionamiento y expansión del mercado. De acuerdo con la información presentada, la brecha se manifiesta en la ausencia de espacios y servicios innovadores que incrementen el valor percibido por los clientes, lo que limita la captación de nuevos segmentos, el aumento de la ocupación y la diversificación de fuentes de ingresos. En este sentido, la innovación se plantea como un mecanismo estratégico

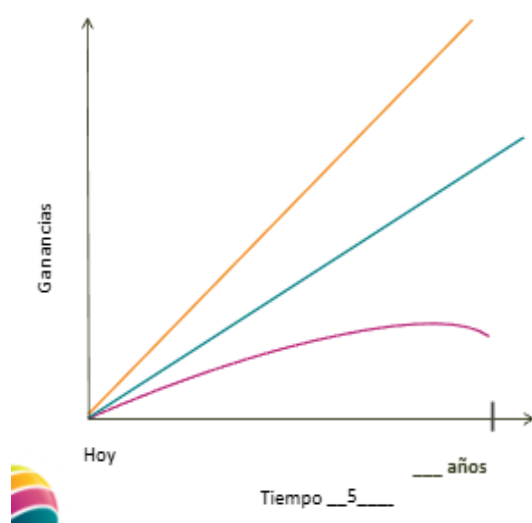
para cerrar dicha brecha y asegurar el crecimiento sostenible de la organización en un entorno competitivo y dinámico.

Figura 2. Brecha de crecimiento

Ejercicio: Se definen objetivos de crecimiento y ejes estratégicos para innovaciones disruptivas



¿Cuándo y cuánto necesitamos para innovar?



Target:

En los próximos cinco años, el Hotel Palmeras de Luz busca incrementar su rentabilidad en un 25 %, mejorar su eficiencia energética y convertirse en un referente de turismo sostenible y experiencias personalizadas en la región de Boyacá.

Brecha de Crecimiento:

La brecha se refleja en la falta de servicios y espacios innovadores que aumenten el valor percibido por los clientes. Innovar permitirá ampliar el mercado, aumentar la ocupación y generar nuevas fuentes de ingreso (eventos, coworking, experiencias temáticas).

Curso Actual

Si el hotel mantiene su operación tradicional, las ganancias pueden estancarse a medida que crece la competencia y las preferencias de los huéspedes cambian hacia espacios más modernos y sostenibles. *pp*

Nota. La imagen muestra que el Hotel Palmeras de Luz busca cerrar su brecha de crecimiento aumentando su rentabilidad, eficiencia y sostenibilidad. Refleja cómo la innovación es clave para pasar de un modelo tradicional a uno moderno y competitivo en el sector turístico. *Fuente.*

Autoría propia.

Perfil de Inversión

El perfil de inversión en innovación permite identificar las características y prioridades de la organización respecto a los proyectos en los que está dispuesta a destinar recursos. Este perfil se define a partir de variables estratégicas como el alcance geográfico, el horizonte temporal, el

nivel de disrupción, la magnitud de la inversión, la cercanía al núcleo del negocio y la postura competitiva frente a la innovación (seguidor o pionero).

En el caso del proyecto, el perfil de inversión se orienta principalmente hacia iniciativas con enfoque local y estratégico, proyectadas a mediano y largo plazo, que combinan innovaciones incrementales con componentes disruptivos. Se plantea una inversión moderada, priorizando la optimización de los espacios y servicios existentes, lo que evidencia una estrategia cercana al núcleo del negocio. Asimismo, se busca adoptar una postura de pionero a nivel regional, aplicando tendencias globales en innovación hotelera dentro del contexto local, con el propósito de fortalecer la propuesta de valor, garantizar la sostenibilidad financiera y posicionar al hotel como un referente de innovación en la región.

Figura 3. Perfil de Inversión

Estamos dispuestos a invertir en proyectos que sean...



Nota. La imagen muestra que el Hotel Palmeras de Luz apuesta por proyectos locales, a largo plazo, disruptivos y sostenibles, con una inversión moderada enfocada en fortalecer sus servicios

principales y posicionarse como pionero en innovación hotelera en Boyacá. *Fuente.* Autoría propia.

Insights de Oportunidades.

Esta herramienta de análisis estratégico permite identificar y estructurar oportunidades de innovación en un sistema de negocio, mediante el estudio de cinco dimensiones fundamentales (mercado, entrega, oferta, producción y modelo de negocio) desde múltiples perspectivas (estado actual, tendencias futuras, competidores, sectores adyacentes y cadena de valor). En el caso del proyecto del Hotel Palmeras de Luz, este mapa integra información sobre clientes, servicios, tecnologías, procesos y alianzas estratégicas, con el fin de detectar áreas de mejora y transformación en la experiencia del servicio hotelero, la digitalización de operaciones y la sostenibilidad del modelo empresarial.

Figura 4. *Insights de Oportunidades*

		Mapa de Oportunidad				
		Hotel Palmeras de luz	Futuro	Competidores	Adyacencias	Cadena de valor
Mapa de Oportunidades	Mercado Clientes Necesidades Experiencias	<ul style="list-style-type: none"> Turistas nacionales y extranjeros Familias Parejas y viajeros de negocios. 	<ul style="list-style-type: none"> Turismo <u>experiencial y sostenible</u> <u>Personalización total de estancias</u> 	<ul style="list-style-type: none"> Hoteles boutique, eco-hoteles, cadenas con enfoque wellness. 	<ul style="list-style-type: none"> Centros de bienestar, parques temáticos, agencias de viajes de lujo. 	<ul style="list-style-type: none"> <u>Colaboración con proveedores locales de alimentos, transporte y guías turísticos</u>
	Entrega Ocasiones Localidades Canales	<ul style="list-style-type: none"> Recepción física tradicional Reservas en línea. 	<ul style="list-style-type: none"> Check-in digital Realidad aumentada para tours del hotel Habitaciones inteligentes. 	<ul style="list-style-type: none"> Plataformas digitales de hospedaje (Airbnb, Booking con experiencias premium). 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicaciones de turismo inteligente, delivery de servicios a habitaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Cadenas logísticas sostenibles, energías limpias para transporte interno.
	Oferta Productos Servicios Marcas	<ul style="list-style-type: none"> Alojamiento Restaurante Eventos Piscina Spa. 	<ul style="list-style-type: none"> Espacios multifuncionales innovadores: coworking, talleres creativos, wellness hub 	<ul style="list-style-type: none"> Hoteles que ofrecen experiencias inmersivas y tecnológicas. 	<ul style="list-style-type: none"> Centros culturales, galerías, espacios de co-creación y coworking. 	<ul style="list-style-type: none"> Extensión de servicios hacia experiencias turísticas regionales compartidas.
	Producción Competencias Activos Tecnologías	<ul style="list-style-type: none"> Infraestructura tradicional. Personal especializado en atención al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Domótica, energías renovables IA en gestión de reservas, mantenimiento predictivo. 	<ul style="list-style-type: none"> Competencia tecnológica de hoteles automatizados y sostenibles. 	<ul style="list-style-type: none"> Empresas de tecnología turística, energías limpias, desarrolladores de software hotelero. 	<ul style="list-style-type: none"> Optimización conjunta de recursos con aliados tecnológicos y de sostenibilidad.
	Modelos de Negocio Redes y Aliados Modelos de Precio	<ul style="list-style-type: none"> Precios por noche y paquetes. 	<ul style="list-style-type: none"> Modelos por suscripción o membresía para clientes frecuentes Tarifas dinámicas. 	<ul style="list-style-type: none"> Plataformas con precios flexibles basados en experiencias personalizadas. 	<ul style="list-style-type: none"> Startups de hospitalidad flexible, turismo colaborativo. 	<ul style="list-style-type: none"> Alianzas con operadores turísticos, programas de fidelización compartidos.

Nota. La imagen representa un “Mapa de oportunidades de negocio” compara la situación actual del hotel con su proyección futura, la competencia y las oportunidades del entorno, destacando la necesidad de integrar tecnología, sostenibilidad y experiencias personalizadas para ampliar su cadena de valor y generar ventajas competitivas en el sector turístico. *Fuente.* Autoría propia.

Plataformas de Crecimiento

Espacios Multifuncionales y de Co-creación.

La plataforma de crecimiento del Hotel Palmeras de Luz se concibe como un marco estratégico orientado a la innovación y diversificación del modelo de negocio hotelero, fundamentado en la creación de espacios multifuncionales y de co-creación. Esta plataforma integra el análisis de tendencias del mercado, impulsores internos, necesidades de los usuarios y potencial de mercado, con el propósito de diseñar nuevas propuestas de valor basadas en experiencias colaborativas, transformación digital y sostenibilidad. En este sentido, la plataforma actúa como un eje articulador para la generación de nuevos servicios, alianzas estratégicas y modelos de ingresos, contribuyendo al posicionamiento del hotel como un hub de innovación y turismo experiencial.

Figura 5. *Espacios Multifuncionales y de Co-creacion.*



Nota: La imagen presenta la plataforma de crecimiento del Hotel Palmeras de Luz, enfocada en espacios multifuncionales y de co-creación para la innovación del modelo de negocio hotelero.

Fuente. Autoría propia.

Brochure

Es un Instrumento de comunicación estratégica y marketing que sintetiza, de manera visual y estructurada, la propuesta de valor de un proyecto, servicio o producto, con el fin de informar, persuadir y posicionar una iniciativa ante públicos internos y externos.

En el caso del *Hotel Palmeras de Luz*, el brochure se implementó como una herramienta de presentación del *Proyecto Isabela Biospace*, mostrando el aprovechamiento y transformación del Salón Isabela y su terraza panorámica en un espacio multifuncional para turismo, bienestar e

innovación en servicios y experiencias. El documento comunica la ubicación, el enfoque conceptual del diseño biofílico, la incorporación de tecnologías y mobiliario modular, así como la oportunidad estratégica de convertir un espacio subutilizado en un generador de ingresos, visibilidad comercial y experiencias diferenciadas para turistas, empresas y comunidad local.

Figura 6. Brochure

Palmeras De Luz
MONIQUEIRÁ - BOYACÁ

HOTEL PALMERAS DE LUZ
PROYECTO ISABELA BIOSPACE

Aprovechamiento de espacios multifuncionales para turismo, bienestar y experiencias interactivas.

- Ubicación: Salón Isabela + Terraza Panorámica
- Organización: Hotel Palmeras de Luz
- Enfoque: Innovación - Turismo - Eventos - Comunidad
- Concepto: Diseño Biofílico + Zonas Tecnológicas + Mobiliario Modular

ELABORADO POR:
JENNIFER LÓPEZ
JHOANNA GONZÁLEZ
FRANCY ORTIZ

AÑO: 2025

TRANSFORMACIÓN DEL SALÓN ISABELA

PRESENTACIÓN DEL PROYECTO

EL PROYECTO ISABELA BIOSPACE ES UNA PROPUESTA DE INNOVACIÓN HOTELERA QUE CONVIERTE EL SALÓN ISABELA Y SU TERRAZA PANORÁMICA EN UN ESPACIO MULTIFUNCIONAL, RENTABLE Y DE ALTO IMPACTO EXPERIENCIAL, DISEÑADO PARA ATRAER TURISTAS, EMPRESAS Y COMUNIDAD LOCAL. ESTA INICIATIVA INTEGRA ZONAS TECNOLÓGICAS, DISEÑO BIOFÍLICO Y MOBILIARIO MODULAR, OFRECIENDO AMBIENTES VERSÁTILES QUE SE ADAPTAN DESDE EVENTOS CORPORATIVOS, HASTA EXPERIENCIAS SOCIALES, FAMILIARES Y RECREATIVAS.

Actualmente el Salón Isabela presenta:

- Espacio subutilizado y sin oferta atractiva
- Ausencia de innovación que limite su competitividad
- Baja generación de ingresos para el hotel
- Poca visibilidad comercial y desaprovechamiento del potencial turístico local
- Infraestructura desaprovechada que no crea experiencias

OPORTUNIDAD

- Moniqueirá - Boyacá está creciendo como destino turístico y empresarial. El hotel puede convertirse en un referente regional ofreciendo un espacio único en el área:

- ✓ Interactivo
- ✓ Versátil
- ✓ Natural y tecnológico
- ✓ Generador de ingresos constantes

Nota. Las imágenes muestran el brochure que resume el concepto priorizado: la renovación del Salón Isabela, las oportunidades del mercado, la propuesta de valor y el modelo de negocio. Se

observan espacios del hotel y ejemplos visuales del diseño moderno, flexible y orientado a la innovación. *Fuente.* Autoría propia.

Caso de Negocio

El caso de negocio del Proyecto *Isabela BioSpace* sintetiza la fundamentación estratégica de la intervención propuesta, integrando la visión del proyecto, la propuesta de valor, los factores diferenciales, los segmentos objetivo y los mecanismos de generación de valor económico y experiencial. Este apartado sustenta la pertinencia de transformar los salones del Hotel Palmeras de Luz en espacios multifuncionales orientados a la innovación, el bienestar y la co-creación, destacando la identidad del hotel y su entorno natural como ventajas competitivas. Las imágenes siguientes presentan la estructura conceptual y visual del caso de negocio.

Figura 7. Caso de Negocio

NUESTRA VISION

Transformar los salones del Hotel Palmeras de Luz en espacios multifuncionales y sostenibles que impulsen la co-creación, el aprendizaje y la innovación, integrando bienestar, naturaleza y tecnología en una sola experiencia.





Palmeras De Luz www.hotelpalmerasdeluz.com

NUESTRA PROPUESTA

ofrece ambientes versátiles que combinan diseño biofílico, mobiliario modular y tecnología inteligente. Cada rincón se adapta a reuniones, talleres o experiencias colaborativas, donde el confort y la creatividad se encuentran en equilibrio con la naturaleza.

POR QUE SOMOS DIFERENTES

Los espacios tradicionales son fríos convencionales. Isabela BioSpace rompe ese esquema:

- Fusión entre naturaleza, tecnología y bienestar.
- Ambientes dinámicos que se adaptan sin reformas.
- Control inteligente de luz, clima y sonido.
- Experiencia sensorial y sostenible única en la región.



A QUIEN INSPIRAMOS

Empresas, emprendedores, turistas y comunidades creativas que buscan un entorno diferente: un lugar donde las ideas fluyen, los sentidos se conectan y el aprendizaje se vive en armonía con el entorno.

EL VALOR QUE GENERAMOS

Isabela BioSpace amplía la propuesta del hotel con nuevos modelos de ingreso:

- Alquiler flexible por evento o membresía.
- Alianzas con universidades, empresas creativas y turísticas.
- Impulso al turismo colaborativo y de bienestar.

LO QUE NADIE PUEDE REPLICAR

Nuestra fortaleza está en la identidad del Hotel Palmeras de Luz:

- Su entorno natural inigualable.
- La cultura organizacional enfocada en sostenibilidad e innovación.
- Un diseño personalizado que conecta con la esencia local.
- Nadie más puede reproducir la energía y autenticidad de este espacio.



Nota. Las imágenes reflejan la transformación del espacio hacia un entorno moderno, natural e innovador, donde se combinan el diseño biofílico, el mobiliario modular y la tecnología inteligente. En conjunto, ilustran la visión del hotel como un lugar de bienestar, creatividad y sostenibilidad. *Fuente.* Autoría propia.

Diseño de Productos y/o Servicios

Plan de Trabajo

Tabla 4- *Plan de Trabajo*

Fase Design Thinking	Estudiante líder de la fase	Herramientas o métodos para desarrollar la fase
Empatizar	Johanna González	<ul style="list-style-type: none"> • Observación directa. • Encuesta. • Análisis de competencia • Insights
Definir	Francy Ortiz	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa de empatía. • Diagrama de causa y efecto • ¿Como podríamos? • Análisis DAFO
Idear	Jennifer López	<ul style="list-style-type: none"> • Lluvia de ideas • Moodboard • Lienzo de modelo de negocio • Bocetos de propuestas
Prototipar	Jhoanna González	<ul style="list-style-type: none"> • Modelado Digital • Poster
Evaluar/probar	Jennifer López	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Feedback

Nota. La tabla presenta las fases de la metodología *Design Thinking* aplicadas en el desarrollo del proyecto *Isabela BioSpace* del Hotel Palmeras de Luz, indicando los estudiantes líderes y las

herramientas empleadas en cada etapa. Este proceso permitió estructurar la innovación desde la empatía con el usuario hasta la evaluación de las soluciones propuestas. *Fuente.* Autoría propia.

Aplicación Design Thiking

Empatizar

Observación directa. El Salón Isabela, ubicado dentro del Hotel Palmeras de Luz, es un espacio amplio con capacidad para aproximadamente 200 personas, utilizado para eventos corporativos y sociales. Actualmente, cuenta con una distribución rígida, mobiliario básico y una iluminación artificial predominante debido a que las ventanas existentes no permiten una buena, entrada de luz natural. Dispone de diferentes accesos: un ingreso principal amplio, una entrada secundaria que dirige directo al estrado del salón y una salida hacia una terraza techada que ofrece conexión visual con el entorno natural. A pesar de su amplitud, la configuración y los elementos actuales (como sillas plásticas y divisiones móviles básicas) restringen la funcionalidad y versatilidad del salón, evidenciando oportunidades de mejora en diseño biofílico, mobiliario multifuncional y tecnología para una mayor adaptabilidad del espacio.

Tabla 5- *Evidencia de observación*



Nota: Esta tabla presenta fotografías del Hotel Palmeras de Luz y del estado actual del Salón Isabela, con el propósito de evidenciar las condiciones espaciales, de iluminación, distribución y mobiliario existentes. *Fuente.* Autoría propia.

Tabla 6- Resultados de la Observación

Categoría	Hallazgos Observados	Implicaciones	Oportunidades / Necesidades
Distribución del espacio	Entradas en diferentes puntos, cocina de apoyo, estrado, terraza conectada pero poco integrada	Circulación confusa durante eventos. Uso parcial de áreas disponibles.	Rediseñar flujo y zonificación flexible. Integrar terraza como extensión del salón.
Iluminación	Ventanas angostas → poca luz natural; iluminación artificial general sin ambientación	Ambiente oscuro, menos atractivo para eventos diurnos. Se siente cerrado.	Incorporar diseño biofílico con mayor apertura visual al exterior, iluminación cálida y configurable.
Mobiliario	Sillas plásticas básicas y mesas no configurables; Divisiones con buena estética, pero poco funcionales para cambios frecuentes.	Imagen mejorable para eventos corporativos exigentes, baja ergonomía y flexibilidad.	Mobiliario modular y ergonómico para múltiples configuraciones. Divisiones móviles con mayor ligereza, ruedas o mecanismos de ensamblaje rápido. Elementos con conectividad integrada (puertos de carga, multimedia, etc.)

Tecnología	Elementos mínimos visibles (no proyector fijo, sin paneles interactivos)	Baja competitividad frente a otros salones de eventos	Incorporar infraestructura tecnológica: paneles LED, sistema de sonido, automatización.
Conexión con la naturaleza	Solo presente en terraza; interior muy gris y cerrado	No se aprovecha el entorno natural como identidad del hotel	Diseño biofílico: vegetación integrada, materiales cálidos, ventilación cruzada, vistas.
Identidad y estética	Espacio genérico y poco distintivo	No genera valor agregado ni posicionamiento del hotel	Crear concepto “Isabela Hub”: salón icónico, adaptable y diferenciado en la región.

Nota. La tabla resume los principales hallazgos obtenidos a partir de la observación directa del Salón Isabela. En ella se identifican las limitaciones actuales del espacio, sus implicaciones funcionales y las oportunidades de mejora. *Fuente.* Autoría propia.

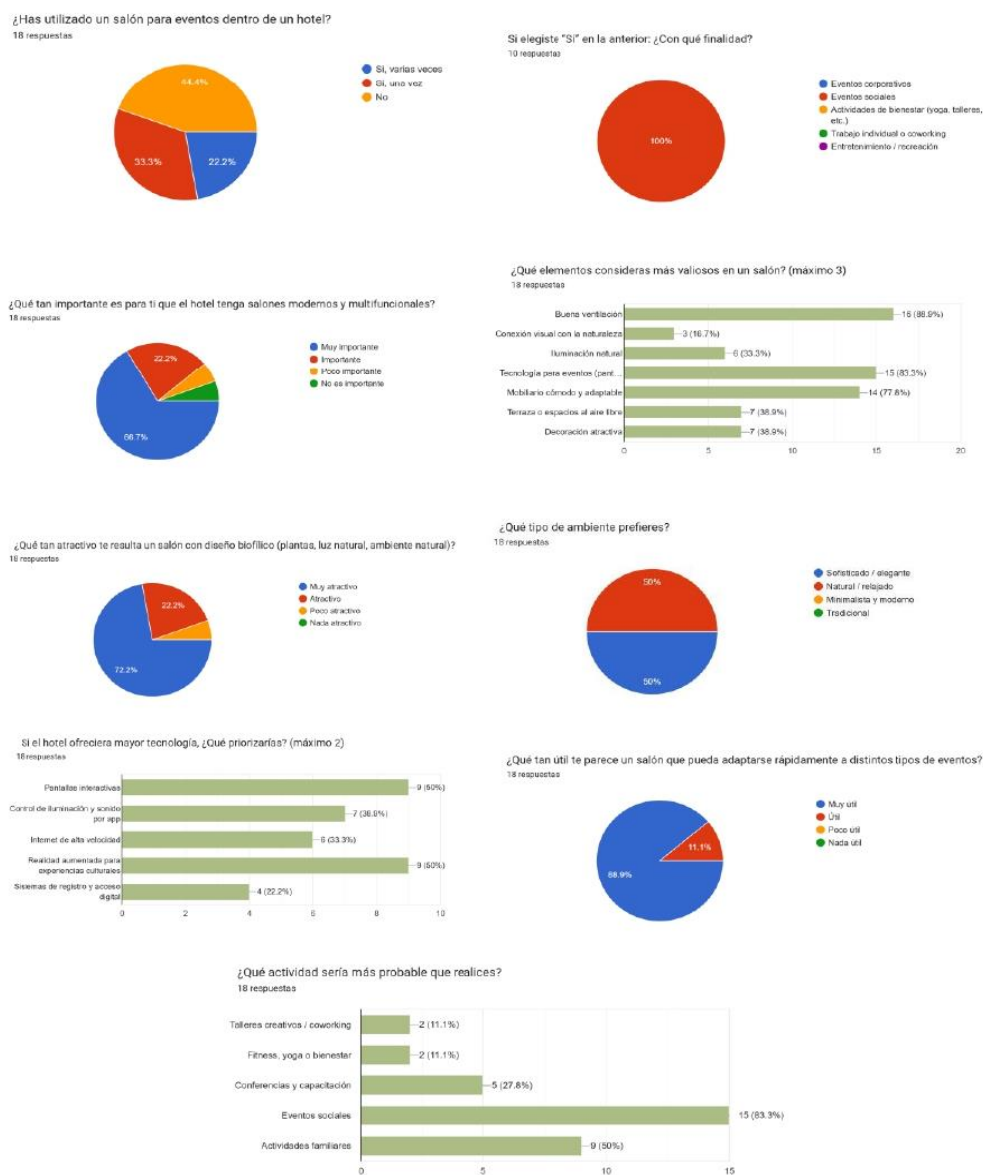
Encuesta

La encuesta se realizó con el propósito de identificar las necesidades, preferencias y percepciones de los usuarios potenciales sobre los salones para eventos en hoteles, con el fin de sustentar el diseño y la viabilidad del Proyecto *Isabela BioSpace*.

Específicamente, permite analizar el uso previo de salones, la importancia de espacios modernos y multifuncionales, los elementos más valorados (como tecnología, confort y conexión

con la naturaleza), las preferencias de ambientación y las actividades más probables a realizar. Estos resultados sirvieron como insumo para definir la propuesta de valor, los atributos del espacio y los modelos de uso del salón Isabela, alineando el proyecto con las expectativas del mercado objetivo.

Figura 8. Resultados de la encuesta



Nota. La figura presenta los resultados gráficos de la encuesta aplicada a diferentes tipos de usuarios, incluyendo huéspedes, visitantes y potenciales clientes del Hotel Palmeras de Luz.

Fuente. Autoría propia.

Análisis de resultados de la encuesta

1. Uso de salones en hoteles

El 55.5% de los encuestados ha utilizado salones para eventos dentro de hoteles, ya sea una o varias veces. Esto demuestra que, aunque no todos los usuarios han tenido esta experiencia, existe un porcentaje significativo que sí está familiarizado con este tipo de espacios. Entre quienes sí los han usado, el 100% lo ha hecho con fines sociales, lo que indica que los eventos de este tipo (bodas, fiestas, celebraciones, etc.) son los de mayor demanda frente a otras actividades como coworking o talleres.

2. Importancia de salones modernos y multifuncionales

Un 66.7% de los encuestados considera muy importante que los hoteles cuenten con salones modernos y multifuncionales. Esto resalta la necesidad de espacios versátiles que se adapten a diferentes tipos de eventos, tanto sociales como corporativos.

3. Elementos más valorados

Los aspectos más valorados por los usuarios en un salón son: Buena ventilación (88.9%), Tecnología para eventos (83.3%), Mobiliario cómodo y adaptable (77.8%). Estos resultados subrayan la importancia de priorizar el confort, la flexibilidad y la integración tecnológica en el diseño del espacio.

4. Diseño biofílico y tipo de ambiente preferido

El 72.2% de los participantes considera muy atractivo un salón con diseño biofílico (uso de plantas, luz y elementos naturales), mientras que el resto lo califica como atractivo. Además, el 50% prefiere un ambiente sofisticado y elegante, y el otro 50% opta por uno natural y relajado, lo que sugiere que la propuesta debe buscar un equilibrio entre lo estético y lo acogedor, combinando elegancia con conexión a la naturaleza.

5. Tecnología y adaptabilidad

Respecto a las innovaciones tecnológicas, las más valoradas son las pantallas interactivas y la realidad aumentada para experiencias culturales (ambas con 50%), seguidas del control de iluminación y sonido por aplicación. Esto refleja una apertura a soluciones tecnológicas que mejoren la experiencia del usuario y faciliten la gestión del evento.

Por otro lado, el 88.9% considera muy útil que el salón pueda adaptarse rápidamente a distintos tipos de eventos, lo que refuerza la necesidad de flexibilidad en el mobiliario, la iluminación y la distribución del espacio.

6. Actividades más probables

La mayoría de los encuestados (83.3%) indicó que los eventos sociales serían la actividad más probable para realizar, seguidos por actividades familiares (50%) y conferencias o capacitaciones (27.8%). Esto reafirma el enfoque hacia un salón polivalente que permita tanto celebraciones como actividades de formación o bienestar.

Análisis de Competencia

Figura 9. Análisis competencia local

HOTEL	CASONA DEL VIRREY 	TURRIM DEI 	CAMPESTRE LOS ARRAYANES 
CLIENTE OBJETIVO	Turistas que buscan confort y experiencias tranquilas en un ambiente estilo hacienda; familias y parejas	Parejas y viajeros en búsqueda de descanso y estética; enfoque más íntimo	Familias, grupos y turismo recreativo que busca naturaleza
EVENTOS Y SALONES	Espacios pequeños para reuniones y eventos sociales sencillos; no especializado en grandes eventos	Espacios para eventos sociales pequeños y reuniones íntimas	Salones amplios pero poco equipados; más usados para bodas y fiestas familiares
DISEÑO Y AMBIENTACION	Estilo colonial acogedor, buena ambientación en zonas comunes pero sin una identidad específica para eventos	Diseño con estética cuidada y agradable	Ambiente campesre y relajado; interior del salón elegante pero genérico
TECNOLOGIA	Limitada, sin instalaciones corporativas modernas	Limitada, iluminación y sonido básicos	Tecnología mínima; iluminación y sonido poco configurables
OFERTA EXPERIENCIAL	Confort y tranquilidad en una casona tradicional; gastronomía destacable	Estilo y descanso, atractivo visual	Naturaleza, piscina y zonas recreativas familiares
FORTALEZAS	Buena atención, ambiente cálido	Estética lograda y Buenas instalaciones	Experiencia campesre y Espacios grandes
DEBILIDADES	No ofrece propuestas fuertes para eventos. No es flexible en montajes	No está orientado al mercado corporativo Poca flexibilidad espacial	Poca personalización y falta de tecnología. Salones sin carácter propio
ESTRATEGIA ACTUAL	Turismo de experiencia local y descanso	Foco en diseño y comodidad para escapadas	Turismo familiar y eventos sociales al aire libre

Nota. La figura muestra el análisis comparativo de la competencia entre hoteles de la región, incluyendo opciones ubicadas en Moniquirá. Este análisis permitió identificar fortalezas, debilidades y estrategias de los competidores directos, proporcionando una visión más clara de las oportunidades de diferenciación para el Hotel Palmeras de Luz y el Salón Isabela en términos de diseño, servicios, tecnología y experiencia del cliente.

Insights

Figura 10. *Insights de oportunidades.*



Nota. La figura presenta el análisis de los principales hallazgos obtenidos durante la fase de empatizar del proyecto, organizados en cuatro dimensiones clave: experiencia del usuario, diseño y ambientación, tecnología y funcionalidad, y necesidades del negocio. Estos aspectos permitieron identificar los puntos críticos del Salón Isabela y establecer las bases para el desarrollo de propuestas de mejora centradas en la innovación, la sostenibilidad y la experiencia integral de los usuarios.

Definir

Mapa de empatía

Tabla 7- Mapas de Empatía



Nota. La tabla muestra los mapas de empatía elaborados para comprender las percepciones y necesidades tanto de la administración del Hotel Palmeras de Luz como de los huéspedes. Este análisis permitió identificar diferencias significativas entre la visión operativa y la experiencia del usuario, evidenciando oportunidades de mejora en el confort, la ambientación, la funcionalidad y la modernización del Salón Isabela. *Fuente.* Autoría propia.

La administración percibe el salón como un gasto más que una oportunidad, su visión está centrada en la funcionalidad Básica y en el control financiero, sin comprender el potencial emocional, ambiental y tecnológico que el espacio podrá ofrecer a las personas que visitan el hotel.

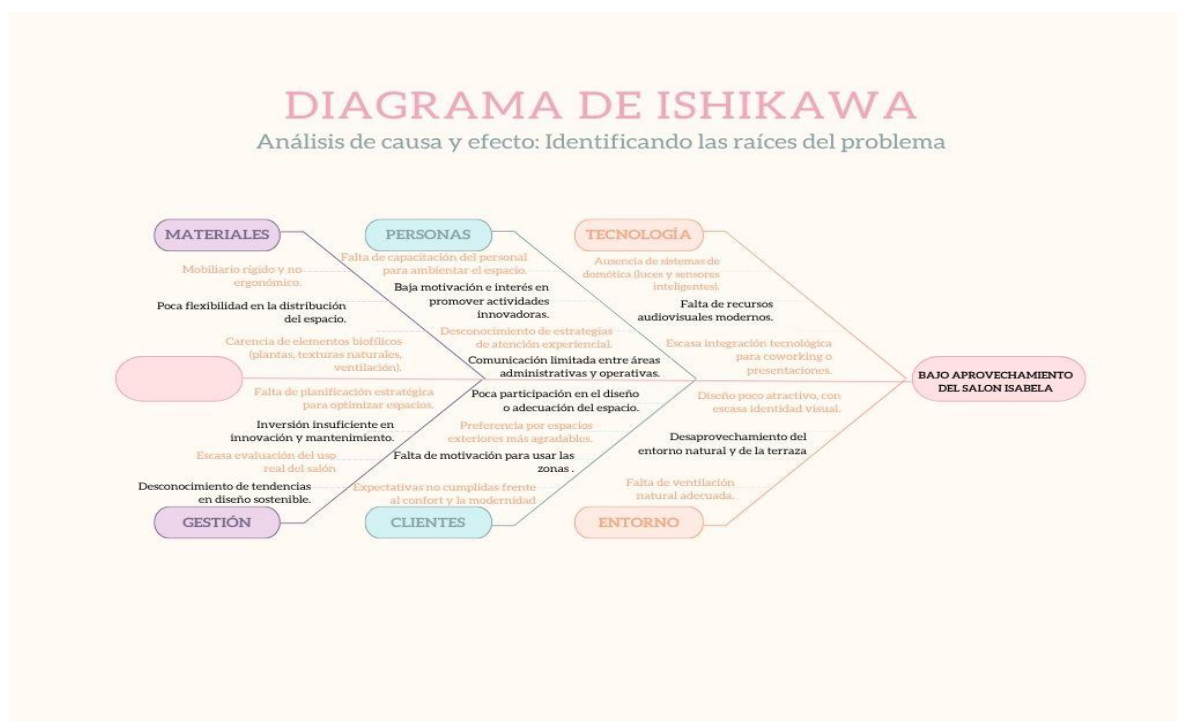
Los Visitantes Perciben el salón como un espacio frío, cerrado y carente de identidad. La ausencia de biofílica, ergonomía y tecnología que genera desconexión emocional y limita su experiencia en general dentro del salón.

El análisis comparativo de los Mapas de Empatía evidencia una brecha significativa entre la percepción de la administración y la experiencia real de los usuarios del Salón y la Terraza Isabela. Mientras la administración concibe el espacio desde una visión funcional y operativa, enfocada en la rentabilidad y el mantenimiento, los huéspedes lo perciben como un entorno poco atractivo, carente de confort, conexión natural y recursos tecnológicos.

Esta diferencia de perspectivas resalta la necesidad de alinear los objetivos institucionales con las expectativas humanas, promoviendo una transformación centrada en la experiencia del usuario. El proyecto Isabela Biospace surge precisamente como respuesta a esta desconexión, al proponer un rediseño que integre biofilia, ergonomía, domótica y flexibilidad espacial, logrando que el salón deje de ser un espacio tradicional y se convierta en un ecosistema vivo que inspire bienestar, productividad y disfrute.

Diagrama de causa y efecto (Ishikawa)

Figura 11. Diagrama Causa y Efecto



Nota. La figura muestra el diagrama de Ishikawa el cual evidencia las principales causas del bajo aprovechamiento del Salón Isabela, clasificadas en seis categorías: materiales, personas, tecnología, gestión, clientes y entorno. Este análisis permitió identificar factores estructurales, operativos y ambientales que afectan la funcionalidad del espacio. *Fuente.* Autoría propia.

¿Cómo podríamos...?

¿Cómo transformar el Salón Isabela del Hotel Palmeras de Luz en un espacio multifuncional, biofílico e inteligente que mejore la experiencia del usuario, optimice la iluminación y circulación, e incremente el valor competitivo del hotel mediante soluciones flexibles, tecnológicas y sostenibles?

Matriz DAFO

Tabla 8- *Matriz DAFO*

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación estratégica con acceso a terraza y luz natural. 	<ul style="list-style-type: none"> • Iluminación artificial deficiente y poco adaptable.
<ul style="list-style-type: none"> • Equipo humano comprometido con la mejora continua. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mobiliario rígido y con baja ergonomía.
<ul style="list-style-type: none"> • Potencial arquitectónico para integrar tecnología y biofilia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de domótica y conectividad digital adecuada.
<ul style="list-style-type: none"> • Espacios amplios, reconfigurables y estructuralmente sólidos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Poca integración entre salón y terraza.
<ul style="list-style-type: none"> • Identidad institucional abierta a la innovación 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovechamiento limitado del

sostenible.	espacio por falta de diseño biofílico.
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Demanda de espacios híbridos y sostenibles. • Tendencia hacia experiencias personalizadas de bienestar. • Posibilidad de alianzas con empresas tecnológicas y de diseño. • Fortalecer reputación del hotel en innovación regional. • Atracción de nuevos segmentos como nómadas digitales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia hotelera con infraestructura más moderna. • Aumento de costos de mantenimiento y materiales sostenibles. • Riesgo de baja adopción tecnológica por parte del personal. • Cambios en tendencias del turismo corporativo. • Restricciones económicas que limiten la inversión.

Nota. La tabla muestra la aplicación de la técnica Matriz DAFO, la cual permite analizar de forma integral la situación actual del Salón Isabela, identificando sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. *Fuente.* Autoría propia.

El Proyecto Isabela BioSpace representa una oportunidad estratégica para revalorizar el Salón y la Terraza mediante una transformación integral que conecte innovación, naturaleza y bienestar humano. Aunque existen debilidades en infraestructura y tecnología, la combinación de diseño biofílico, mobiliario modular y domótica inteligente permite convertir estas limitaciones en ventajas competitivas que fortalezcan la identidad sostenible y experiencial del Hotel Palmeras de Luz.

Idear

Lluvia de ideas

El Proyecto *Isabela Biospace* busca transformar el salón Isabela del Hotel Palmeras de Luz en un ecosistema multifuncional, biofílico e inteligente, donde converjan tecnología, sostenibilidad y bienestar humano.

La propuesta integra espacios adaptables para reuniones empresariales, actividades sociales, zonas de descanso y áreas de juego interactivo, consolidando al hotel como un referente regional en innovación y diseño sostenible.

Actualmente, el salón presenta limitaciones en distribución, iluminación y confort, impidiendo su aprovechamiento pleno.

El propósito es convertir el salón en un centro adaptable, capaz de funcionar como: Salón de conferencias o eventos empresariales, Espacio para eventos sociales y culturales, Zona recreativa y de integración para huéspedes y visitantes.

Figura 12. Lluvia de Ideas

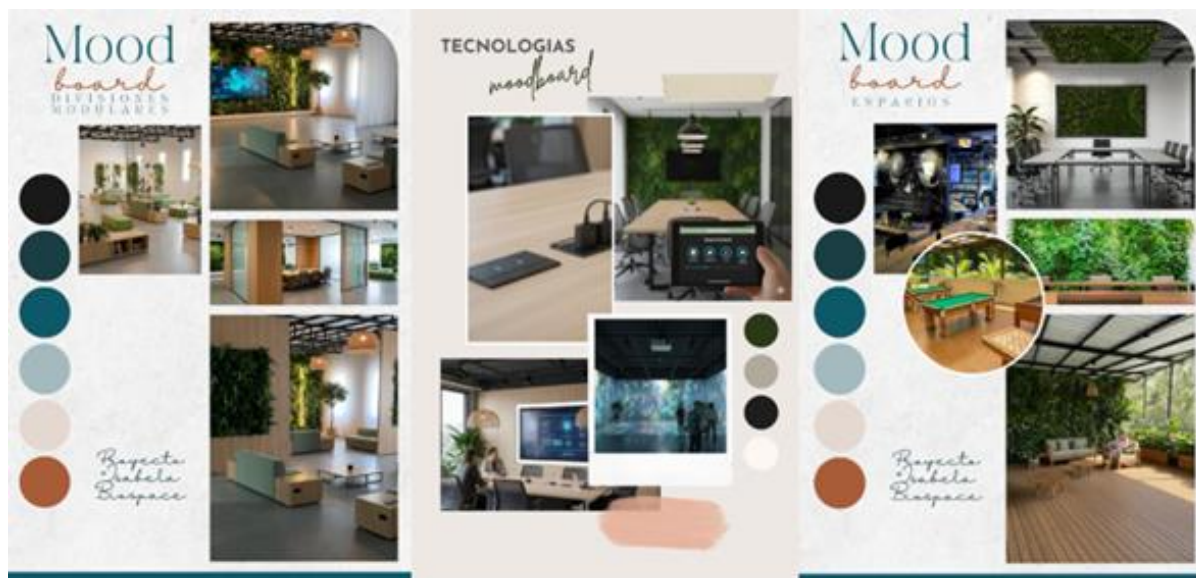


Nota. La lluvia de ideas para el proyecto *Isabela Biospace*, un espacio modular biofílico e interactivo. Se destacan seis ejes principales: distribución y arquitectura flexible, mobiliario multifuncional inteligente, zona de juegos e integración, diseño biofílico y sostenibilidad, y salones empresariales. Cada componente busca integrar innovación, sostenibilidad y funcionalidad en el diseño arquitectónico. *Fuente.* Autoría propia.

Moodboard – Proyecto “Isabela Biospace”

El Moodboard presentado representa la identidad visual y conceptual del *Proyecto Salón Isabela – Biospace*, un espacio que fusiona naturaleza, tecnología y diseño modular sostenible. Su objetivo es inspirar la transformación del salón en un entorno interactivo, flexible y biofílico, adaptado a diversas experiencias: reuniones empresariales, eventos sociales y actividades recreativas.

Figura 13. Moodboard



Nota. El collage presenta el *moodboard* del proyecto *Isabela Biospace*, en el que se destacan conceptos visuales y estéticos relacionados con divisiones modulares, integración tecnológica y diseño de espacios biofílicos. Las imágenes reflejan una propuesta de ambientes naturales, modernos y sostenibles que promueven la interacción, el bienestar y la conexión con la naturaleza dentro de los espacios arquitectónicos. *Fuente.* Autoría propia.

Diagrama de Lienzo de Modelo de Negocio (BMC)

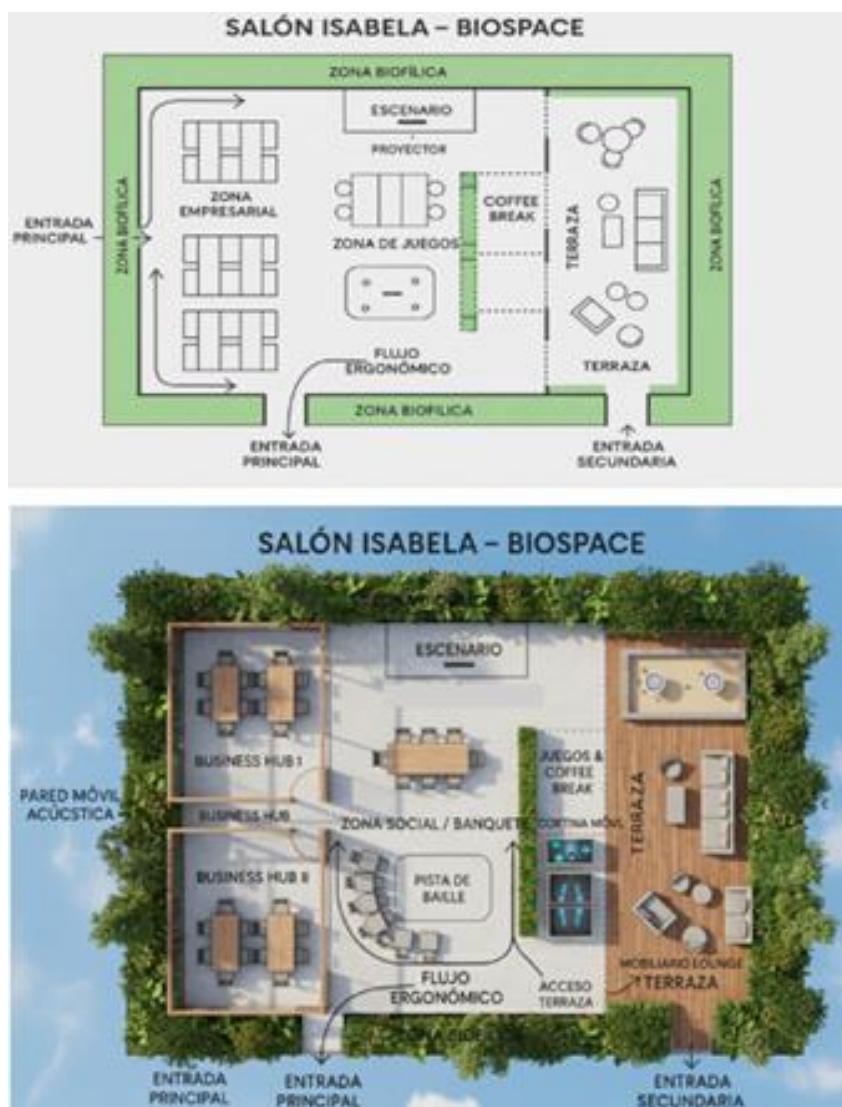
Figura 14. Diagrama (BMC)



Nota. Muestra el *Business Model Canvas* del proyecto *Isabela Biospace*, desarrollado para el Hotel Palmeras de Luz. El modelo describe la propuesta de valor centrada en un salón modular, inteligente y biofílico que promueve la productividad y el bienestar. Se detallan los elementos estratégicos como el propósito, problema, solución, clientes, canales, estructura de costos, sostenibilidad financiera e impacto, destacando el enfoque en innovación, sostenibilidad y conexión humana en entornos hoteleros. Fuente. Autoría propia.

Boceto

Figura 15. Boceto de Propuestas



Nota. Los planos y renders muestran la distribución espacial del **Salón Isabela – Biospace**, destacando un diseño modular, biofílico y ergonómico. Se observan las zonas empresariales, social y de juegos integradas con terrazas naturales y áreas de descanso. La propuesta busca optimizar la funcionalidad, la interacción y el bienestar a través de elementos sostenibles, mobiliario adaptable y flujo eficiente dentro del entorno. *Fuente.* Autoría propia.

Prototipar

Modelado

Figura 16. *Modelado*



Nota. Áreas multifuncionales de co-working, ocio y relajación al aire libre en las instalaciones de un hotel. *Fuente.* Autoría propia.

Poster

Figura 17. *Presentación de la Propuesta*

ISABELA BIOSPEACE: VIVE, CREA Y CONÉCTATE CON LA NATURALEZA.

PROPÓSITO

- TRABAJO, REUNIONES Y EVENTOS
- RECREACIÓN Y BIENESTAR
- ADAPTACIÓN ERGONOMICA DEL ESPACIO

EXPERIENCIAS

- CONFERENCIAS, CAPACITACIONES, COWORKING
- JUEGOS DE MESA, PING PONG, ESPACIOS PARA FAMILIAS Y NETWORKING INFORMAL
- MUROS ACÚSTICOS MÓVILES SEGÚN AFORO Y TIPO DE EVENTO

¿QUÉ ES ISABELA BIOSPACE?
UN ECOSISTEMA BIOFÍLICO E INTELIGENTE QUE TRANSFORMA EL TRADICIONAL SALÓN DE EVENTOS DEL HOTEL EN UN ESPACIO ADAPTABLE, CONECTADO CON LA NATURALEZA Y DISEÑADO PARA NUEVAS EXPERIENCIAS.

TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

- PROYECCIÓN DIGITAL, CONECTIVIDAD TOTAL
- SEÑALÉTICA Y MOBILIARIO MODULAR
- ESPACIOS PREPARADOS PARA EXPERIENCIAS HÍBRIDAS

DISEÑO BIOFÍLICO

- VEGETACIÓN INTERIOR
- VISTAS NATURALES DESDE LA TERRAZA
- MOBILIARIO CÁLIDO Y ERGONÓMICO
- ILUMINACIÓN OPTIMIZADA

Nota. La figura muestra el póster de presentación sintetiza la propuesta final del proyecto *Isabela BioSpace*, mostrando la transformación del Salón Isabela y su terraza en un espacio multifuncional, adaptable y tecnológicamente integrado. *Fuente.* Autoría propia.

Evaluar

Matrix de feedback

Figura 18. *Matriz de Feedback*



Nota. La Matriz de Feedback recoge las observaciones y percepciones de la administración del Hotel Palmeras de Luz frente a la propuesta del proyecto *Isabela BioSpace*. *Fuente.* Autoría propia.

Diseño de OKR

Tabla 9- *OKR del Proyecto*

1. Nombre del	2. Objetivo (O)	3. Resultados Clave (KR)
Estudiante		
Jhoanna González Moncada	O.1. Fortalecer la identidad del Hotel Palmeras de Luz	KR.1.1. Desarrollar un diseño interior que combine funcionalidad, sostenibilidad y

	<p>mediante la transformación estética natural, generando una atmósfera del Salón Isabela en un coherente con la imagen del hotel. espacio multifuncional e innovador que refleje la identidad del Hotel Palmeras de Luz, promoviendo confort y experiencias únicas.</p> <p>KR.1.2. Implementar soluciones espaciales flexibles que permitan adaptar el salón a diferentes tipos de eventos sin afectar el confort ni la calidad acústica.</p> <p>KR.1.3. Integrar elementos tecnológicos y sensoriales que mejoren la experiencia del usuario y refuercen la percepción de innovación del hotel.</p> <p>KR.1.4. Consolidar al Salón Isabela como un referente regional en diseño de espacios multifuncionales y sostenibles, destacando su valor agregado frente a la competencia.</p>
Jennifer Lopez Bohorquez	<p>Transformar el Salón Isabela del Hotel Palmeras de Luz en un espacio multifuncional, biofílico e inteligente que eleve la experiencia del usuario y fortalezca la competitividad del hotel. (<i>Objetivo cualitativo</i>)</p> <p>KR1.1: Implementar el rediseño del 100 % de la distribución del salón y la terraza bajo criterios de ergonomía, flexibilidad y biofilia.</p> <p>KR1.2: Integrar al menos 3 soluciones tecnológicas (pantalla interactiva, domótica de iluminación y sistema de sonido) para optimizar la funcionalidad del espacio.</p>

		<p>KR1.3: Aumentar en un 30 % la satisfacción de los usuarios en encuestas de experiencia tras la renovación del salón.</p> <p>KR1.4: Incrementar la tasa de ocupación del salón en un 25 % en los seis meses posteriores a la implementación.</p> <p>KR1.5: Lograr la certificación interna de sostenibilidad del hotel por el uso de materiales ecológicos y prácticas de eficiencia energética.</p>
Francy Lizeth Ortiz Ariza	<p>Optimizar el desempeño operativo y la rentabilidad del Salón Isabela mediante estrategias de gestión eficiente y medición de impacto en un periodo de seis meses posteriores a la implementación. (<i>Objetivo cuantitativo</i>)</p>	<p>KR3.1: Incrementar en 20 % la tasa de ocupación del salón respecto al promedio semestral anterior.</p> <p>KR3.2. Aumentar los ingresos generados por eventos en un 25 % durante el primer semestre de operación renovada.</p> <p>KR3.3. Reducir en 15 % los costos operativos del salón (energía, mantenimiento y suministros) mediante la implementación de soluciones sostenibles y automatización.</p>

KR3.4. Alcanzar un índice de satisfacción del cliente del 90 % en encuestas.

KR3.5. Medir y reportar una reducción del 10 % en el consumo energético mensual gracias a sistemas de iluminación inteligente y control térmico.

Sistema OKR

La definición de los OKR permitió al equipo establecer una ruta estratégica clara para la transformación del Salón Isabela, articulando objetivos cualitativos y cuantitativos que integran experiencia del usuario, innovación espacial y desempeño operativo. Desde el fortalecimiento de la identidad del hotel como referente regional en sostenibilidad y diseño, hasta la incorporación de tecnología y soluciones adaptables, los OKR proponen metas medibles enfocadas en la eficiencia del espacio y la maximización del uso del salón. Así mismo, se proyectan indicadores de impacto como el incremento de la ocupación, el aumento de ingresos por eventos y la mejora en la satisfacción de los usuarios, asegurando que la intervención no solo aporte valor estético y funcional, sino también beneficios económicos tangibles para el hotel. En conjunto, estos OKR garantizan un seguimiento continuo del proceso y una evaluación objetiva de los resultados una vez implementada la propuesta.

*Cotizaciones***Tabla 10-** *Cotización de Materiales*

Cotizaciones para Innovación – Hotel Palmeras de Luz			
Material	Tipo	Precio	Enlace
	Set de 12 paneles acústicos espuma (2")	268.000 COP	https://simaro.co/set-de-12-paneles-acusticos-color-cerceta-y-carbon-en-espuma-de-2-x-12-x-12
Paneles acústicos	autoadhesivos 30×30 cm (12 piezas)	Consultar	https://articulo.mercadolibre.com.co/MCO-1582741173-paquete-de-12-paneles-acusticos-autoadhesivos-30x30-cm-_JM
	Panel mural acústico negro 30 cm (12 piezas)	Consultar	https://www.mercadolibre.com.co/panel-mural-acustico-negro-30cm12-piezas-espuma-absorbente/p/MCO2013270727
	Paneles acústicos Ekkogo (12 unidades)	Consultar	https://www.mercadolibre.com.co/paneles-acusticos-ekkogo-12-unidades-insonorizados-30-x-2/p/MCO2019232196
	Mesa de ping-pong	719.900 COP	https://www.homecenter.com.co/homecenter-

	plegable Do It		co/product/403449/mesa-ping-pong-plegable-274-x-153-x-76-cm/403449/
Juegos para la terraza	Mesa de ping-pong SportFitness 18 mm	1.489.900 COP	https://homecenter.falabella.com.co/homecenter-co/product/119414504/Mesa-De-Ping-Pong-18Mm-Plegable/119414506
	Mesa mini billar 121×65×76 cm	499.900 COP	https://homecenter.falabella.com.co/homecenter-co/product/118664588/Mesa-Mini-Billar-121-x-65-x-76-cm
	Piscina de pelotas (1×1 m) con 50 pelotas	589.900 COP	https://fabricacreativa.co/products/piscina-de-pelotas-pequena
	Piscina de pelotas grande (2×2 m)	1.499.900 COP	https://fabricacreativa.co/products/piscina-de-pelotas-grande
	Piscina de pelotas redonda 170 cm	2.877.000 COP	https://orlave.com/products/piscina-de-pelotas-redonda
	Piscina portátil	1.139.000 COP	https://orlave.com/products/piscina-portatil

de pelotas	a-portatil-para-pelotas
150×150×50 cm	

Nota. La tabla muestra información sobre los costos de implementación de la propuesta. *Fuente.*

Autoría propia.

Conclusiones

El desarrollo del proyecto *Salón Isabela – Biospace en el Hotel Palmeras de Luz* consolidó una propuesta innovadora que integra diseño, sostenibilidad y funcionalidad mediante la aplicación de diversas técnicas y herramientas de análisis, diseño y gestión. A lo largo del proceso, se emplearon metodologías propias de la Ingeniería Industrial para estructurar una propuesta sólida y coherente con las necesidades del hotel y las tendencias actuales de espacios inteligentes.

Entre las principales herramientas implementadas se destacan los diagramas de flujo y mapas de procesos, que permitieron definir la interacción de las áreas del salón y optimizar la distribución funcional del espacio. Asimismo, se aplicaron diagramas de causa y efecto, análisis DAFO y técnicas de observación directa, que facilitaron la identificación de problemáticas y oportunidades de mejora, asegurando una planificación precisa y sustentada.

Recomendaciones

Se recomienda al *Hotel Palmeras de Luz* continuar fortaleciendo el proyecto Salón *Isabela – Biospace* como un modelo integral de innovación, sostenibilidad y bienestar, mediante la implementación gradual de las estrategias planteadas en el diseño. Este espacio, concebido bajo principios de diseño biofílico, modularidad y funcionalidad tecnológica, tiene el potencial de convertirse en un referente de experiencia hotelera sostenible dentro de la región.

Es fundamental avanzar hacia la ejecución física del diseño arquitectónico, priorizando el uso de materiales sostenibles, sistemas de iluminación natural y mobiliario multifuncional que garanticen eficiencia energética y confort ambiental. Se sugiere además integrar tecnologías inteligentes que optimicen la gestión de recursos (energía, ventilación y conectividad), alineándose con las tendencias actuales de la industria hotelera.

Referencias Bibliográficas

- Brown, T. (2008). *Design Thinking*. *Harvard Business Review*, 86(6), 84–92. Recuperado de <https://hbr.org/2008/06/design-thinking> hbr.org+1
- Buchanan, R. (1992). *Wicked Problems in Design Thinking*. *Design Issues*, 8(2), 5–21. <https://doi.org/10.2307/1511637>
- Business Model Generation: A Handbook for Visionaries, Game Changers, and Challengers (Osterwalder, A. & Pigneur, Y., 2010). John Wiley & Sons. Recuperado de <https://www.shakespeareandcompany.com/books/business-model-generation> shakespeareandcompany.com+1
- HBR's 10 Must Reads on Design Thinking (Harvard Business Review Press, 2020). Incluye el artículo “Design Thinking” de T. Brown. Recuperado de https://books.google.com/books/about/HBR_s_10_Must_Reads_on_Design_Thinking_w.html?id=8V-1DwAAQBAJ
- Kellert, S. R., Heerwagen, J. H., & Mador, M. (2008). *Biophilic Design: The Theory, Science, and Practice of Bringing Buildings to Life*. John Wiley & Sons. <https://www.wiley.com/en-us/Biophilic+Design:+The+Theory,+Science,+and+Practice+of+Bringing+Buildings+to+Life-p-9780470163344>
- Lidwell, W., Holden, K., & Butler, J. (2010). *Principios universales de diseño*. Blume. https://www.blume.net/libro/principios-universales-del-diseno_87341

Norma Técnica Colombiana NTC ISO 14001. (2015). *Sistemas de gestión ambiental — Requisitos con orientación para su uso*. ICONTEC.

<https://tienda.icontec.org/gp-sistema-de-gestion-ambiental-requisitos-con-orientacion-para-su-uso-ntc-iso-14001-2015>

Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9004. (2018). *Gestión para el éxito sostenido de una organización — Enfoque de gestión de la calidad*. ICONTEC.

<https://tienda.icontec.org>

Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2010). *Business Model Generation: A handbook for visionaries, game changers, and challengers*. John Wiley & Sons. Recuperado de

<https://www.strategyzer.com/library/business-model-generation>

Zeisel, J. (2006). *Inquiry by Design: Environment/Behavior/Neuroscience in Architecture, Interiors, Landscape, and Planning*. W. W. Norton & Company.

<https://books.wwnorton.com/books/Inquiry-by-Design>