

**Turismo en la Reivindicación de la Memoria Histórica en Colombia: Comunidad, Paz y
Tecnología**

Andrés Felipe Vásquez Vargas

Diego Orlando Vargas Neira

Sandra Milena Sánchez Castellanos

Corporación Unificada Nacional de Educación Superior CUN

Administración Turística y Hotelera

Mayo de 2023

Dedicatoria

Diego Orlando Vargas Neira

En primer instancia a Dios, por permitirme llegar hasta este punto de mi carrera, sin Él nada de esto sería posible, a mi familia, en especial a mis padres Luz Dary y Orlando por acompañarme en este arduo pero lindo proceso en donde siempre estuvieron allí conmigo al paso a paso de forjarme como profesional y ser humano, a los docentes que a lo largo de estos años han sido parte fundamental y primordial de mi proceso académico, a mi pareja Maria Fernanda por su apoyo incondicional y su amor inconmensurable y por último y no menos importante, a la vida misma, por brindarme la oportunidad de hacer parte de un gremio que amo y aprecio desde todo sentido.

Andrés Felipe Vásquez Vargas

A todas las personas que influyeron en mi formación durante mi carrera profesional; profesores y compañeros, un agradecimiento por las enseñanzas y nuevas virtudes que crearon en mí. Y principalmente a mi familia, a ellos toda mi gratitud porque siempre confiaron en mi proceso apoyándome en los peores momentos. Gracias a Dios por permitirme encaminarme en estas sendas de un gremio tan hermoso. Confío en que el turismo sea un agente transformador social para nuestro país.

Tabla de Contenido

Resumen	5
Introducción	7
Objetivos	9
Objetivo General	9
Objetivos Específicos	9
Capítulo 1. Información General	10
Antecedentes del Proyecto	10
Relación General del Proyectos con las Líneas de Investigación	11
Planteamiento del Problema de Investigación	11
Formulación del Problema de Investigación	13
Justificación	14
Alcance del Proyecto	15
Hipótesis	16
Metodología de la Investigación	16
Capítulo 2. Resultados y Discusión	18
Marco Teórico desde el Estado del Arte	18
El Turismo Comunitario y el Desarrollo en la Paz	18
Los Prestadores de Servicios Turísticos y las Herramientas Digitales	22
Capítulo 3. Prestadores de Servicios Turísticos en Destinos de Paz	25
Capítulo 4. Mecanismos de Promoción Turística	31
Lineamientos Técnicos del Diseño de la App	32
Conclusiones	34
Lista de Referencias	35
Anexo 1 Interfaz App Colombia Destinos de Paz	38

Lista de tablas

Tabla 1 <i>Museo Comunitario San Jacinto</i>	25
Tabla 2 <i>Caguán Expeditions</i>	26
Tabla 3 <i>Asociación de Turismo - Hechos de Paz</i>	27
Tabla 4 <i>Sansa paraíso natural ecoturístico, SANEP</i>	28
Tabla 5 <i>Necoquí Birding</i>	29

Resumen

El turismo en el posconflicto en Colombia es sin duda uno de los temas más fuertes que se ha llegado a estudiar y querer trabajar en los últimos siete años después de la firma del acuerdo de paz de 2016, sin embargo, no es del todo claro el cómo desarrollar ejes estratégicos en marco a nuevas alternativas de turismo donde las comunidades históricamente afectadas por el conflicto sean las principales beneficiadas de estas dinámicas. Es por esto que con este estudio se llega a puntualizar conceptos y directrices gubernamentales que asisten a estas nuevas alternativas en la actividad turística y que, desde una tipología de turismo comunitario, estas poblaciones entrelazadas en trabajo conjunto lleguen a ofrecer sus servicios turísticos por medio del uso de un aplicativo móvil donde sean promocionados universalmente con toda su oferta turística específica con una visión de paz, reconciliación y sana convivencia con actores involucrados históricamente por la violencia, haciendo énfasis en la visibilización de la memoria histórica de estos territorios.

Palabras clave

Aplicación móvil. Posconflicto. Prestadores de servicios turísticos. Turismo comunitario.

Abstract

Post-conflict tourism in Colombia is undoubtedly one of the strongest issues that has come to study and want to work in the last seven years after the signing of the 2016 peace agreement, however, it is not entirely clear how to develop strategic axes under new tourism alternatives where communities historically affected by the conflict are the main beneficiaries of these dynamics. This is why with this study we come to point out concepts and governmental guidelines that assist these new alternatives in tourism activity and that, from a typology of

community tourism, these populations intertwined in joint work come to offer their tourism services through the use of a mobile application where they are universally promoted with all their specific tourism offer with a vision of peace, reconciliation and healthy coexistence with actors historically involved by violence, emphasizing the visibilization of the historical memory of these territories.

Key words

Community-based tourism. Mobile application. Post-conflict. Tourism service providers.

Introducción

Por más de cincuenta años, Colombia estuvo inmersa en un conflicto armado con el grupo guerrillero más antiguo del mundo, las FARC. Hasta el 2016, gracias a un Acuerdo de Paz negociado entre el Gobierno y este grupo insurgente se logró poner fin al conflicto, llevando a la desmovilización de la estructura. Con esto, se permite que las poblaciones que durante años permanecieron bajo el yugo de la violencia, puedan reconocer un nuevo horizonte de esperanza con garantías de nueva organización territorial y social que les permita surgir económicamente a través de nuevas alternativas. Esta era la idea principal y visión que se tenía por parte del acuerdo.

Sin embargo, la falta de empleo en las zonas afectadas por el conflicto armado interno ha impedido que las víctimas y firmantes del acuerdo de paz participen en actividades económicas y sociales. La ausencia de presencia estatal en estas áreas agrava la situación. Además, la actividad turística también se ve afectada ya que muchos lugares que estuvieron ocultos por décadas debido al conflicto no pueden beneficiarse de la cadena productiva del turismo para ayudar a las comunidades locales. Cada territorio tiene recursos ambientales, culturales e históricos únicos que los hacen aptos para diferentes tipos de turismo. Los prestadores de servicios turísticos aprovechando estos recursos, tienen la responsabilidad de ofrecer experiencias satisfactorias en los destinos y asegurar el flujo de ingresos en los territorios. Pero, debido a la falta de visibilidad y al estigma social asociado con las comunidades afectadas por el conflicto, es necesario enfatizar en la promoción de estos destinos y prestadores turísticos para aumentar su demanda en el mercado y atraer nuevos turistas.

La colaboración entre las comunidades y el sector público y privado es crucial para el desarrollo de trabajo y dinámicas sociales que promuevan la paz y la sana convivencia. A través de una tipología como el *turismo comunitario*, se pueden mejorar las capacidades laborales y la calidad de vida de las comunidades, al mismo tiempo que se promueve la sostenibilidad cultural y ambiental de los territorios. A pesar del pleno auge de la globalización, existe precariedad en la accesibilidad del conocimiento del uso de herramientas digitales, impidiendo a estos prestadores poder ofertar sus servicios al país por medio de plataformas digitales minimizando su visibilidad.

Durante el desarrollo de esta investigación, se quiere hallar respuestas a interrogantes sobre la disposición gubernamental en lineamientos estatales sobre el apoyo a iniciativas turísticas en marco a un enfoque de paz; así mismo, el poder detectar y caracterizar a posibles prestadores de servicios turísticos ubicados en zonas históricamente afectadas por la violencia. Los mecanismos de diseño y promoción de una aplicación como conveniencia para que los prestadores puedan ofrecer sus servicios de forma universal, captando nuevos turistas en un mercado cada vez más abierto a nuevas experiencias.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar una aplicación para teléfonos celulares donde se caractericen cinco (5) prestadores de servicios turísticos con enfoque de Destinos de Paz en el territorio colombiano.

Objetivos Específicos

1. Conceptualizar los lineamientos y definiciones en marco a los Destinos de Paz implementados por el Viceministerio de Turismo de Colombia.
2. Caracterizar a los cinco (5) prestadores de servicios turísticos que trabajan en zonas de impacto por el conflicto armado y desarrollen un entorno de reconocimiento de memoria histórica.
3. Especificar cómo se hará la oferta de servicios de cada uno de los prestadores turísticos como mecanismos de promoción de Destinos de Paz en Colombia.

Capítulo 1. Información General

Antecedentes del Proyecto

Investigaciones a través de la academia permiten dar un panorama abierto de cómo el turismo es dinamizador social en proyectos que promueven la cultura de la reconciliación y la paz post conflicto, a su vez, las nuevas tecnologías digitales del último siglo permiten promocionar efectivamente servicios turísticos y hacerlos conocer universalmente.

El artículo “*Las rutas turísticas como mecanismo de reparación simbólica*” publicado en el 2015 por Rojas y Ramírez propone y explica el cómo;

A través de rutas turísticas se pudo llegar a reparar de forma simbólica a las víctimas del conflicto armado en Colombia acogidas en la Ley de Víctimas 1448 de 2011, a la vez, con la organización de estas rutas planificadas en enfoque de territorio se dignifica laboral y económicamente a las poblaciones históricamente afectadas por la violencia contribuyendo a la memoria histórica del país. (Rojas & Ramírez, 2015, p. 47-54).

Se muestran así estudios previos de cómo el turismo mejora las condiciones de vida de las poblaciones históricamente afectadas por la violencia a través de los prestadores de servicios turísticos de estos territorios. Siguiendo esto, es importante darle promoción a este tipo de trabajos sociales, a través del aprovechamiento de recursos digitales que incentiva la promoción de los servicios de turismo. Así pues, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC), a través de su iniciativa Apps.co, “promueve el emprendimiento digital, se han apoyado diferentes proyectos que atienden el sector turístico y les brindan facilidades a los viajeros” (MINTIC, 2018).

Estos estudios previos permiten concluir que las herramientas tecnológicas también son ayuda para incentivar el acceso de turismo en Colombia.

Relación General del Proyecto con las Líneas de Investigación

Con el desarrollo de este proyecto se puede tener beneficios innovadores a nivel de promoción turística, dado que se da visibilidad a territorios de Colombia ocultos a causa del conflicto armado interno, potencializando la oferta hacia un enfoque de Destinos de Paz incentivado desde directrices del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT) y su Viceministerio de Turismo, facilitando a través de herramientas tecnológicas de fácil acceso alternativas de turismo en marco al posconflicto en Colombia.

Planteamiento del Problema de Investigación. La escasa oportunidad laboral en las zonas afectadas por el conflicto armado interno ha producido que los diferentes actores involucrados víctimas- firmantes del acuerdo de paz no sean partícipes de dinámicas sociales en las que logren integrarse en las cadenas de producción, adicionalmente la baja presencia de organismos del Estado en los territorios agudiza estos efectos negativos en la ocupación laboral.

La actividad turística se suma también a esta problemática, los lugares que han permanecido ocultos y ajenos al conocimiento público por décadas a causa del conflicto minimiza que la cadena productiva del turismo sea mecanismo de asistencia a las comunidades inmersas. Ya que;

Bajo el contexto de conflicto armado que atraviesa el país y las implicaciones de la firma del acuerdo de paz con las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia (FARC), los actores y territorios involucrados han sido excluidos de la oferta turística,

desaprovechando el potencial turístico, cultural y de memoria que poseen (Oliveros, Chávez y Bravo, 2020).

Por característica propia, cada territorio posee recursos ambientales, culturales e históricos, donde se posicionan dentro de una tipología de turismo según estas especificidades, es allí donde deben intervenir los diferentes prestadores de servicios turísticos, teniendo el rol de ser quienes garantizan la satisfacción de experiencias en los destinos y asegurar el flujo de dinero de la actividad turística en los territorios. Sin embargo, en consecuencia a lo ya mencionado anteriormente, se debe enfatizar a una visibilización de estos destinos y prestadores turísticos que les permitan aumentar su demanda en el mercado, además, el estigma social que cargan estas comunidades por motivos del conflicto logran que no hayan intereses de exploración por parte de nuevos turistas.

El acceso a conectividad de internet y la poca educación en temas tecnológicos propicia a que se les dificulte a poblaciones de departamentos como el Chocó y Vaupés promocionar sus servicios turísticos al país a través de plataformas digitales y el poder ser reconocidos como comunidades con mejores condiciones de vida y de seguridad. Se debe agregar que,

La apuesta por fortalecer la gestión del turismo en los destinos turísticos de paz para la construcción de la memoria histórica como patrimonio de la nación y dinamización económica, se ha visto entorpecida por la débil articulación institucional y de actores, así como por la falta de estrategias de innovación y promoción de iniciativas turísticas en dichos territorios; pues, si bien gran parte de las barreras se dan en materia de accesibilidad a los territorios y conectividad digital, es importante señalar que existe un corto alcance y esfuerzo institucional para integrar las comunidades locales al mercado

turístico, las cuales son potenciales fuentes de proyectos productivos para la cadena directa y ampliada del sector turismo y requieren estrategias que resalten sus valores diferenciales y promuevan alternativas de transición económica para modelos de vida sostenibles y en armonía con la naturaleza (MINCIT, 2023. p. 26).

Formulación del Problema de Investigación. Para esta investigación se desarrollan tres preguntas que apuntan directamente a las oportunidades existentes de promoción de prestadores de servicios turísticos con enfoque de paz.

¿Las nuevas disposiciones del MINCIT en marco al turismo para la paz, aumentan las posibilidades de los destinos y prestadores turísticos para diversificar su oferta?

¿Hay suficientes prestadores de servicios turísticos enfocados en Destinos de Paz en Colombia para ser promocionados?

¿Existe demanda de turismo enfocado en el rescate y visibilización de destinos históricamente olvidados por el conflicto armado interno?

Justificación.

Dadas las carentes posibilidades de participación en la actividad turística presentadas en los territorios inmersos en el conflicto armado de Colombia, como el caso de la Serranía de La Macarena, que por años permaneció desconocida, sin embargo, gracias al acuerdo de paz tuvo una transformación social permitiendo accesibilidad a su territorio y reconocimiento turístico; es necesario la implementación de estrategias que permitan la inclusión y desarrollo económico de estas comunidades por medio de la acción laboral digna de los diversos actores, víctimas del conflicto- firmantes del acuerdo de paz, con el fin de beneficiar a destinos cuyas características sean el aprovechamiento de recursos naturales, culturales y de memoria histórica; bajo un contexto turístico enfocado en *turismo comunitario*. Entendiendo a las víctimas del conflicto como personas afectadas en su integridad física, mental, sociocultural y económica, que dadas las condiciones complejas de orden público tuvieron que desplazarse de sus territorios o sufrieron despojos de tierra. Se reconocen a los firmantes del acuerdo de paz como personas que pertenecieron al grupo guerrillero de las FARC de forma militar y estructural.

El trabajo conjunto entre las comunidades y el sector público y privado determinan en gran medida el desarrollo de trabajo y dinámicas sociales donde las personas logren reconocerse como agentes transformadores de paz y convivencia reparadora, por medio de ejes estratégicos de utilización de la cadena de valor del turismo, siendo esto el medio de acción en donde se lleve a cabo resultados de aumento de capacidades laborales, mejoramiento de la calidad de vida de las poblaciones en concordancia con la sostenibilidad de la cultura y ambiente de los territorios.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT) mediante el *Plan Sectorial de Turismo 2022- 2026 “Turismo en armonía con la vida”* promoverá la cultura de paz en

territorios que han sufrido el conflicto armado, mediante procesos reflexivos, de memoria histórica y de conmemoración que ayuden al visitante a comprender la historia y eventos del conflicto ocurridos en los territorios, identificando lugares que sean representativos de los procesos de construcción de paz, promoviendo un enfoque de derechos humanos. Para ello establecerá una ruta que permita llevar a cabo el proceso de desarrollo turístico de una manera planificada y co-creada con los actores de los territorios (MINCIT 2023, pág. 33).

Existen herramientas de promoción modernas y globalizadas, como el desarrollo de software informático accesible para todo tipo de mercados y audiencia segmentada. En un enfoque de turismo se puede desarrollar un aplicativo móvil, donde el turista interesado observe la oferta turística de estos territorios, conociendo actividades específicas promovidas por estas poblaciones entrelazadas alrededor de un tejido turístico comunitario y así mismo, conocer todo el contexto histórico de cada lugar a visitar.

Alcance del Proyecto.

El proyecto tiene como principal finalidad el hallazgo de prestadores de servicios turísticos que trabajen como potencializadores de paz, serán caracterizados detalladamente según su trascendencia en cuanto a su desarrollo turístico y capacidad de reparación social en el post conflicto, promocionados en la creación de una aplicación móvil donde tendrán visibilidad sobre su oferta turística y contexto histórico, con un acercamiento entre el interesado turista y el prestador de servicio quien será el encargado de mostrar el destino turístico.

No se incluye un estudio sobre memoria histórica, ya que cada territorio tiene un contexto específico que lo hace distinto a los demás, por lo que extralimita las capacidades de estudio investigativo.

Hipótesis. Las comunidades golpeadas por el conflicto armado interno en Colombia, tienen las garantías y herramientas suficientes para desarrollar e impulsar el turismo local dignificando su memoria histórica.

Metodología de Investigación. Para este proyecto investigativo se determina una metodología de investigación cualitativa, en donde se busca explicar y describir con una visión integral el objeto de estudio. A través de fuentes secundarias como artículos de revistas, libros académicos y tesis. Como fuente primaria de información, se recopiló jurisprudencia y legislación colombiana. A partir de estas se pudo establecer las bases y recursos interpretativos que dan lugar en el desarrollo de los diferentes objetivos específicos planteados.

De esta manera se llega a caracterizar precisamente a los actores involucrados y hallados durante el proceso investigativo.

El *marco legal* se hace presente dentro de esta investigación, a través de normativas como la Ley 300 de 1996, se fundamenta la existencia de los prestadores de servicios turísticos como agentes dinámicos dentro de la economía del sector. El Plan Sectorial de Turismo 2022-2026 “*Turismo en armonía con la vida*”, por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en donde logra brindar los lineamientos estratégicos sobre los territorios de turismo y paz.

En el desarrollo del *Capítulo 2. Marco Teórico desde el Estado del Arte* correspondiente al primer objetivo específico de esta investigación, se recopiló un total de doce documentos en los

que algunos detallan los lineamientos estratégicos dictaminados por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en marco al Plan Sectorial de Turismo 2022-2026 “*Turismo en armonía con la vida*” donde se proyecta directamente al trabajo con comunidades ubicadas en territorios afectados por el conflicto armado interno y su desarrollo en turismo. De igual forma, se hallaron teorías y tesis de autores explicando los beneficios de la organización comunitaria enlazada a la planeación territorial como parte de la riqueza en la cadena de valor del turismo; otras teorías describen el apoyo de las herramientas digitales dentro de la promoción de la oferta al mercado por parte de prestadores de servicios turísticos.

El desarrollo investigativo del *Capítulo 3. Prestadores de Servicios Turísticos en Destinos de Paz* se logró caracterizar detalladamente a los cinco prestadores de servicios turísticos que operan en destinos que han sido golpeados históricamente por el conflicto armado, teniendo en cuenta un análisis de su territorio, oferta turística, memoria histórica y actores involucrados en la operación del servicio y que, además, son visibilizados inicialmente por el MINCIT bajo el sello Colombia: Destinos de Paz como muestra e invitación general de apoyo a los demás prestadores de servicios turísticos interesados para obtener esta distinción.

Para el *Capítulo 4. Mecanismos de Promoción Turística*, se describe la utilidad de las herramientas digitales en la promoción de oferta turística, allí se propone el diseño de app para la óptima visibilidad de estos prestadores de servicios turísticos en los territorios históricamente afectados por el conflicto.

Capítulo 2. Resultados y Discusión

Marco Teórico desde el Estado del Arte

A continuación, se desarrolla un estudio investigativo donde se dan a conocer teorías y conceptos relacionados al turismo como dinamizador social y vía reparadora en comunidades históricamente afectadas por el conflicto armado interno. Los prestadores de servicios turísticos como agentes transformadores de calidad de vida desde el reconocimiento histórico de las poblaciones de los destinos; y el diseño de una app móvil como herramienta accesible de promoción y visibilización de estas comunidades en un ámbito universal. Se entiende como “app” a la abreviatura de la palabra inglesa *application* se usa para referirse a una aplicación de software.

El Turismo Comunitario y el Desarrollo en la Paz

El turismo comunitario según Howard, “es la oferta de servicios turísticos, por parte de una comunidad organizada, que participa, se beneficia e involucra en los diferentes eslabones de la cadena productiva del turismo.” (s.f p.3). Esta tipología de turismo propicia a que las comunidades se conviertan en impulsores de procesos sociales que reintegran a un territorio, posibilitando que los individuos participantes sean actores directos productivos con capacidades de generar alrededor del turismo riqueza económica con autoreconocimiento de su cultura y aprovechamiento de su entorno natural. En Colombia esta modalidad de turismo ha venido creciendo después de la crisis de la pandemia de COVID-19 en el año 2020, ya que según Garavito;

Colombia observa con nuevos ojos su potencial asociado con los campos del turismo de naturaleza y comunitario. En gran medida, estas dos modalidades responden muy bien a

las demandas de un turismo que tiende a rechazar la masividad y prioriza los espacios abiertos en busca de mejores condiciones de salubridad. Además, su oferta de experiencias auténticas, sus enfoques más participativos y colaborativos tienden a respetar y conectarse en mayor medida con las necesidades de las poblaciones y entornos locales en los destinos. (2022. p.2).

Por otro lado, Hernández et al (2020) argumentan;

La economía turística productiva incentiva a la riqueza, por medio de la organización comunitaria, planificación y gestión territorial en función y relación a la actividad económica de vocación de los territorios. La gestión pública enlazada con todos los actores sociales y empresariales (*Gobernanza*) en beneficio al turismo planifica ese mismo desarrollo sostenible, teniendo en cuenta a toda la cadena de valor inmersa en la actividad turística, el fomento de estrategias de diseño de producto, su puesta en marcha y consolidación en el mercado turístico. (p.77-94).

En este sentido, Colombia tiene una gran oportunidad para trabajar en esta nueva visión de turismo, donde se logre acordar en conjunto a las comunidades locales, sin embargo, históricamente a causa del conflicto armado interno los procesos de integración entre comunidades y gobierno no han sido beneficiosos por el difícil acceso y carencia participativa a raíz de la misma guerra, es por ello que el acuerdo entre el Gobierno Nacional y las FARC (2016), prioriza entre otras cosas:

El Programa de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET), teniendo como principal objetivo alcanzar la transformación estructural del campo y el espacio rural, garantizando

la relación equitativa entre campo y ciudad, asegurando el bienestar de la población rural, en sus derechos políticos, económicos, sociales y culturales, revirtiendo la miseria causada por el conflicto. Protección de la riqueza cultural, multiétnica para que contribuya al conocimiento, a la organización de la economía, la producción y la reciprocidad con la naturaleza. El desarrollo de comunidades golpeadas por el conflicto, implementando inversión pública progresiva, concertadas con las comunidades fortaleciendo los encadenamientos entre la ciudad y el campo (p.21-23)

Las especificidades de estos territorios PDET requieren de análisis detallado para determinar su metodología de trabajo en concordancia a su vocación turística de territorio, apuntando a que todos los participantes de estas comunidades lleguen a conservar sus costumbres y tradiciones y que desde la actividad turística no se mercantilice su cultura sino más bien, dignifiquen su calidad de vida trabajando en énfasis en la memoria histórica de estos territorios. El turismo comunitario puede llegar a ser un medio garantizador de reparación y no repetición de las víctimas, siendo un dinamizador de las relaciones sociales de los territorios golpeados, teniendo en cuenta los principios de la sostenibilidad (medio ambiental, económico, político y sociocultural). La Ley de Víctimas 1448 (2011) dicta que;

Sobrepasar la vulnerabilidad de las víctimas implica considerar acciones de tipo conjunta. El Estado debe implementar acciones de atención, asistencia y reparación a las víctimas, el deber solidario y de respeto por parte de la sociedad civil y el sector privado con las víctimas con el apoyo de las autoridades en los procesos de reparación y la participación activa de las víctimas. (art. 14).

La transformación de la sociedad y el camino hacia la paz total es la insignia del gobierno posesionado en 2022, en promulgación al Plan Sectorial de Turismo (PST) 2022-2026 “Turismo en armonía con la vida” realizado por el MINCIT (2023) que entra en vigencia y que a través de cuatro ejes estratégicos pretende “Construir capacidades para consolidar el desarrollo sostenible y responsable del turismo en el país, mejorando las prácticas de inclusión e innovación que realizan los entes gubernamentales, las empresas, las comunidades y los territorios” (p.21)

Además, encaminado en el eje estratégico del mismo PST “Democratización del turismo como fuerza transformadora para una cultura de paz” en donde apunta a;

Apoyar un turismo que genere una cultura de paz, más incluyente en el país, donde se constituya una herramienta de garantía de derechos, el uso y construcción de capacidades de las personas aprovechando conscientemente el tiempo. Basado en necesidades pre identificadas a lo largo de la cadena de valor directa y la expansión del turismo, el MINCIT, responderá oportunamente desarrollando estrategias en las que el turismo promueva una cultura de paz a través de acciones pedagógicas que posibiliten el turismo como fenómeno social y económico, teniendo en cuenta la diversidad de las regiones y los recursos de las comunidades. Con el fin de sembrar la construcción de una paz total, los participantes de la cadena de valor del turismo ubicados en zonas de conflicto tendrán prioridad para participar en los cursos relacionados con la cultura turística que ofrecerá el MINCIT, a su vez beneficiará; la creación de oportunidades de empleo y emprendimientos para las comunidades locales afectadas, así como facilitar el proceso de reinserción y creación de territorios redefinidos como parte esencial de la esfera social (p.23-30).

En este nuevo Plan Sectorial de Turismo, se lanzó la iniciativa del sello “Colombia Destinos de Paz”, entendiendo a los sellos como distintivo de reconocimiento otorgado por el MINCIT en diferentes ámbitos. Con este sello se quiere llegar a la construcción de una cultura de paz, impulsando a las economías regionales con un consumo regional y práctica sostenible en turismo, significando la memoria histórica de Colombia (MINCIT, 2023)

Los Prestadores de Servicios Turísticos y las Herramientas Digitales. Los prestadores de servicios turísticos son los encargados de la intermediación o contratación directa para prestar un servicio, complementar y hacer satisfactoria la experiencia en el destino por parte de los turistas. Son quienes garantizan que la relación entre el visitante y el destino sea beneficiosa económicamente para toda la cadena de valor directa e indirecta del destino y el goce pleno del turista que incentive la repetición de la experiencia y la promoción voz a voz de la misma. Son definidos los Prestadores de Servicios Turísticos por la Ley 300 de 1996 Ley General de Turismo como; “toda persona natural o jurídica que habitualmente proporcione, intermedie o contrate directa o indirectamente con el turista, la prestación de los servicios a que se refiere esta ley y que se encuentre inscrito en el registro nacional de turismo” (art.76).

La operación de los prestadores de servicios turísticos en territorios afectados por la violencia en un desarrollo de turismo comunitario, debe estar enlazada en proyectar la oferta y acción bajo condiciones sostenibles que impacten a las comunidades inmersas incrementando su valor social y cultural promoviendo axiomas de reconocimiento autóctono y valorando la memoria histórica de estas poblaciones forjando una imagen de reflexión y gestión de estas comunidades a través de la globalización de la tecnología para el desarrollo de herramientas

digitales como una app que les permita promocionar sus trabajos a las personas que se interesen en la historia y contexto oculto de varias poblaciones del país.

El aprovechamiento de recursos tecnológicos como herramientas de facilidad de acceso al turismo incluye el desarrollo y diseño de aplicaciones móviles, ya que, según Cuello, et al , “entendemos aplicaciones móviles -app- como el software descargado e instalado en un teléfono móvil, tableta, laptop, PC, antes de ser usado y su ajuste a la pantalla”(2013). Estas App´s permiten la universalidad del conocimiento y promoción de los destinos turísticos emergentes mediante la oferta de los prestadores de servicios, siendo herramientas valiosas para los posibles turistas al proporcionar información útil del destino como guianza turística, oferta turística, visualización previa del territorio, contexto de memoria histórica, acercamiento narrativo de los actores involucrados en el conflicto, víctimas- firmantes del acuerdo de paz, entre otros.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) de Colombia (2018), recomendó, “plataformas desarrolladas por talento colombiano que facilitan la tarea de planear viajes en Colombia o en el exterior”. De esta manera se sustenta que las tecnologías de la información son instrumentos de promoción veraces y medibles en la actividad turística.

Al promover el turismo comunitario, se intensifica la participación activa de las comunidades locales en el desarrollo turístico de su territorio, esto los hace sentir como agentes participativos y transformadores que toman decisiones que les afecten de forma directa. Así, se generan relaciones de confianza y respeto mutuo entre los turistas y las poblaciones locales, contribuyendo a la construcción de paz. Las aplicaciones móviles llegan a mejorar la experiencia

de los turistas ofreciendo información útil y personalizada sobre el destino que quieran visitar, esto reduce la brecha de comunicación fomentando el diálogo y colaboración.

Capítulo 3. Prestadores de Servicios Turísticos en Destinos de Paz

A continuación, enumeramos el listado de los prestadores turísticos que tanto por su oferta como por el contexto el cual se acerca a la narrativa que queremos involucrar en un primer paso, dichos prestadores tienen como ubicación departamentos que históricamente fueron golpeados por el conflicto armado. En la medida en que ha sido una confrontación compleja y prolongada, los grupos armados se han convertido en protagonistas precisamente de estos prestadores. Tanto sus objetivos como el uso de la violencia en el pasado, han generado controversias alrededor de cuáles deben ser las acciones o respuestas que se implementan para hacer frente a dichas situaciones, este es el caso concreto de ello.

Museo Comunitario San Jacinto	
Imagen Institucional	Características
	Ubicación: Calle 22 con Carrera 40, Parque Principal Esquina San Jacinto, Bolivar, Colombia
	Oferta: Turismo de aventura, senderismo
	Contacto: musemmasanjacinto@gmail.com

Tabla N° 1. Fuente: Elaboración propia a partir de Museo comunitario San Jacinto

El Museo Comunitario San Jacinto comenzó como un sueño en el año de 1984, cuando un grupo de jóvenes tomaron la parte trasera de la Alcaldía y decidieron poner en marcha el proyecto de la biblioteca municipal. Así comenzó a crecer la muestra bibliográfica y también la colección arqueológica y documental. Poco a poco se convirtió en el espacio cultural del municipio donde la lectura, la pintura, la danza y la arqueología eran los actores principales.

Sin embargo, la violencia y sus efectos los hicieron partir. Como consecuencia, el museo se vio expuesto a desaparecer, pero la comunidad resguardó y ahora conserva el acervo arqueológico y documental que con el tiempo fueron recuperando.

Cada sitio, cada rincón de este lugar está pensado para la gente y para el servicio de la comunidad. El Museo Comunitario de San Jacinto conserva, divulga y promueve el patrimonio cultural de los Montes de María a través del trabajo colectivo con la comunidad, buscando fortalecer el tejido social a partir de herramientas educativas y de participación comunitaria.

El Museo Comunitario San Jacinto se proyecta como un espacio reconocido de autogestión, inclusión e independencia a nivel nacional, a través de la puesta en valor del patrimonio cultural de la región de los Montes de María. Hoy después de 30 años comparten el Museo Comunitario San Jacinto, un espacio construido colectivamente para la investigación, conservación, difusión y educación del patrimonio cultural de los Montes de María.

Caguán Expeditions	
Imagen Institucional	Características
	Ubicación: San Vicente Del Caguán, Caquetá, Colombia
	Oferta: Turismo comunitario de naturaleza
	Contacto: iinfo@caguanexpeditions.co

Tabla Nº 2. Fuente: Elaboracion propia a partir de Caguan Expeditions

Es un emprendimiento que nació en el 2017 en Miravalle, región del río Pato, en el municipio de San Vicente del Caguán, como una herramienta de transformación del territorio, que contribuye con la reincorporación, la construcción de Paz y la protección de la naturaleza. Este fue el año de la dejación de armas de la exguerrillera de las FARC, a raíz del Acuerdo de Paz en Colombia.

El compromiso de los ex guerrilleros por la reincorporación y la Paz en Colombia, sumado al entusiasmo sostenible y conocimiento de líderes locales y sociales, identifican en el rafting y el ecoturismo comunitario opciones con el territorio, las comunidades, la memoria y la naturaleza.

Asociación de Turismo - Hechos de Paz	
Imagen Institucional	Características
	Ubicación: Vereda rural Alto Ceylan, Viotá, Cundinamarca, Colombia
	Oferta: Senderismo, turismo comunitario
	Contacto: asotourhepaz2021@gmail.com

Tabla N° 3. Fuente: Elaboración propia a partir de Asociación de Turismo - Hechos de Paz

Ubicado en la vereda Alto Ceylan del municipio de Viotá en Cundinamarca. Turismo de naturaleza, de aventura y ecoturismo productivo. Los visitantes pueden realizar caminatas ecoturísticas, avistamiento de aves, disfrutar de la gastronomía rural y sembrar árboles.

En ese espacio, actualmente comunidades locales, campesinos y desmovilizados de la extinta guerrilla de las FARC trabajan en conjunto para ofrecer turismo comunitario, ecoturismo, etnoturismo y agroturismo.

Los reinsertados son los guías porque ellos conocen el terreno, saben cómo desplazarse por la reserva, conocen bastante el territorio por todo el tiempo y años que han trajinado la montaña en sus tiempos de combatientes.

Sansa paraíso natural ecoturístico, SANEP	
Imagen Institucional	Características
	Ubicación: Charco Azul, Mesetas, Meta, Colombia.
	Oferta: Ecoturismo
	Contacto: sansaecoturistico@gmail.com

Tabla Nº 4. Fuente: Elaboración propia a partir de Sansa paraíso natural ecoturístico, SANEP

En la actualidad, el municipio de Mesetas y la región del Ariari, en el departamento del Meta, tienen al menos 64 lugares y actividades por realizar, todas con las particularidades de tener la naturaleza y la belleza de los ríos como principales atractivos. Charco Azul, una impresionante cascada de 15 metros, escondida en el cañón del Sansa, es uno de ellos. Yesid Octavio Morales es firmante del Acuerdo de Paz de 2016, y Charco Azul era su hogar cuando estaba en las armas.

Hoy en día, Sanep, Casa Paraíso Natural Ecoturístico -Charco Azul ofrece a sus visitantes una variada oferta turística que incluye visitar la Cascada Cataratas, el Túnel del Tigre, la Cascada Natural y el Campamento de Memoria Histórica. También cuenta con hospedaje y alimentación.

Necoclí Birding	
Imagen Institucional	Características
	Ubicación: Km 1 entrada a Necobotes, Necoclí, Antioquia, Colombia.
	Oferta: Guianza, avistamiento de aves
	Contacto: necoclibirding@gmail.com

Tabla N° 5 Fuente: Elaboración propia a partir de Necoclí Birding

El avistamiento de aves conecta con la naturaleza y sus ecosistemas, este es el caso de Necoclí Birding, que nació como un proyecto familiar de la mano de Samuel Álvarez Aristizábal, desplazado por la violencia en un territorio donde históricamente se mezclaron las historias de dolor que contrasta con la magia de un pueblo rodeado de manglares, de la agitada brisa entre los árboles y de una playa que funde la selva con el mar. Ubicada 1 km de la entrada a la vereda Necobotes, este proyecto que resurge de los escombros de la guerra, reúne no solamente a pobladores de dicha zona que retornaron a su territorio, sino que también incluye en sus filas, ahora de los binoculares, a Sofía Valer, ex integrante de las Autodefensas Unidas de

Colombia (AUC), grupo paramilitar desmovilizado y que se especializó en avistamiento de aves, pasión que siempre tuvo en sus venas mientras estuvo en las selvas del Bajo Darién.

Capítulo 4. Mecanismos de Promoción Turística

El potencial del sector turismo, expresado en su aporte al crecimiento de la economía, ha hecho que la oferta se ajuste a la demanda actual del mercado ya que este rubro ha incrementado en gran medida en los últimos años, este aumento se debe a varios factores y el más importante es la digitalización. Como se expone en el *Capítulo 2. Marco Teórico desde el Estado del Arte*, el MINTIC (2018) recomendó usar plataformas digitales para la planeación de viajes en Colombia.

Por esto, la mayoría de apps turísticas ofrecen detalles sobre los lugares que incluyen una amplia descripción sobre la localidad, con especificaciones del clima, cultura, atractivos turísticos y las mejores épocas para visitar, nuestra app aborda una nueva moda que está adquiriendo popularidad, y es el “social traveling”, el cual permite al viajero compartir sus planes con otros que tienen intereses similares.

Esto no solo permite que puedan encontrar compañeros de viaje en los destinos que hemos incluido en la app, sino que también se puedan compartir los costes del viaje, de forma que se haga de una manera mucho más económica. Esta prestación también puede conectar al viajero con usuarios de la app que vivan en la localidad de destino, de forma que la experiencia mejore aún más. Otro servicio que ofrece es el de conectar al usuario con sus amigos y poder ver sugerencias de otros usuarios, para ello es esencial el registro en la app que consta de datos básicos, como nombres y apellidos, un nickname que identificará al usuario a la hora de compartir experiencias, correo electrónico y un teléfono de contacto.

Igualmente, en la aplicación, existe un apartado de “contáctenos”, el cual permitirá que prestadores que quieran unirse como Destinos de Paz, se postulen con el fin de engrandecer la

comunidad y la oferta de destinos para nuestros usuarios. La app ofrece una interfaz sencilla de navegación, con una ruta turística que instruye y ubica al usuario a la hora de iniciar su travesía, dando una sinopsis concreta de cada prestador, con su contexto histórico, en dicha interfaz, encontrará también un mapa interactivo con las zonas delimitadas donde se ubican los prestadores turísticos.

Lineamientos Técnicos del Diseño de la App

Para la identidad visual de la App se hizo la elección de diseñar un imagotipo permitiendo que el símbolo y el texto funcionen bien tanto unidos como separados, esto concede que la marca sea reconocible en todas las versiones como los formatos lo permitan (Aplicación, página Web, redes sociales, etc). Para el texto que lo compone se hizo uso de una tipografía genérica Sans Serif (Poppins) esto le otorga a la marca seriedad y modernidad. Para darle personalidad se hizo una modificación en la primera "o" de la palabra Colombia cambiándola por un símbolo de ubicación, haciendo referencia al nombre de la aplicación "Destinos". Para el símbolo se interpusieron dos grafismos que representan en totalidad la intención del proyecto, en primer lugar, el mapa de Colombia en bordes rectos para una mayor visualización y con los colores de la bandera nacional, en segundo, una paloma blanca con su icónica pose de las alas desplegadas en representación de la paz dentro del territorio.

Para la Interfaz de la Aplicación se escogieron dos colores principales, blanco en mayor porcentaje y azul, fueron seleccionados con intenciones conceptuales refiriéndonos al color de la paz y el mar de Colombia, e intenciones teóricas como que, en la psicología del color, la combinación de estos dos colores genera confianza y comodidad. (Ver Anexo 1)

Respecto a la navegación, su diseño es básico, suficiente para la finalidad de la app, contiene iconos que pueden ayudar al usuario a identificar los diferentes apartados. En cuanto a su creación, esta fue por medio de Adobe Illustrator, el cual es un editor de gráficos vectoriales que permite, entre otras cosas, plasmar el contexto digital en el diseño interactivo final.

La app estará disponible tanto para dispositivos Android como IOS, su descarga es totalmente gratuita a través de las tiendas de cada desarrollador (Play Store, Apple Store), se necesita de conexión a Internet para su navegabilidad en cuanto al rastreo y ubicación en tiempo real y para fines de actualización de la misma cuando lo requiera. En cuanto al método de monetización, esta se hará por medio de anuncios no invasivos que es específicamente publicidad en la aplicación por medio de entrega de anuncios a los usuarios mientras utilizan la app.

El contrato en los cuales los prestadores de servicios turísticos que están definidos en la primera etapa de la aplicación, se hará por medio de un filtro en el cual nos permite identificar la viabilidad de la postulación, cumpliendo en primera instancia la caracterización del prestador el cual es fundamental para el fin en común de la dinámica en contexto.

Conclusiones y Recomendaciones

Durante el desarrollo de la investigación descriptiva, se encontraron respuestas precisas y objetivas en lo que apunta a la conveniencia de desarrollar estudios y trabajos en marco al turismo con un enfoque de paz. La gobernanza alrededor de lineamientos planteados por el MINCIT es claro en el apoyo a los destinos turísticos en su impulso en mejorar las oportunidades de las comunidades. De igual manera, hay prestadores de servicios turísticos incentivados en ofrecer alternativas para nuevos turistas donde visibilicen la memoria histórica de sus poblaciones en el conflicto armado.

Con el turismo comunitario existe gran posibilidad para que abunden nuevos turistas atraídos por experiencias diferentes en las que logren conocer nuevas perspectivas, lugares y saberes históricos. El papel de la tecnología en la promoción de destinos propicia la universalidad del acceso de información, de manera que aumentan las posibilidades de captar a nuevos visitantes de cualquier parte del mundo y con ello mayor alcance y visibilidad de los prestadores y destinos turísticos.

Para finalizar, se puede reafirmar que la hipótesis planteada al inicio de la investigación es verdadera, ya que las comunidades golpeadas por el conflicto interno, tienen las garantías sustentadas en lineamientos gubernamentales en las que pueden desarrollar el turismo local dignificando su memoria histórica.

Lista de Referencias

Cuello J, Vittone J. Diseñando apps para móviles. 1a edición. Ecuador: Universidad de Cuenca, 2013

Garavito, L (2022. p.2) Postpandemia, sostenibilidad turística y erotización ¿Una tendencia inevitable?

<https://www.uexternado.edu.co/administracion-de-empresas-turisticas-y-hoteleras/postpandemia-sostenibilidad-turistica-y-elitizacion-una-tendencia-inevitable/>

Gobierno Nacional, Farc EP (2016) El acuerdo final para la terminación del conflicto y la construcción de una paz estable y duradera, p.21-23

https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Fotos2016/12.11_1.2016nuevoacuerdofinal.pdf

Hernández, G., Bojórquez, A., & Pedraza, C (2020) Gestión pública del turismo: un enfoque de gobernanza local en la Huasteca potosina (México). Turismo y Sociedad, Vol xxvii, pp. 77-94.

<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/6516/8894>

Howard, S (s.f) Turismo Comunitario en Colombia, p.3

<https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=ea8b06b4-d7a8-4c57-af1f-1e9541d9f8a6#:~:text=Es%20la%20oferta%20de%20servicios,la%20cadena%20productiva%20del%20turismo.>

Ley 1448 (2011) Participación Conjunta, art.14

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=43043>

Ley 300 (1996) Ley General de Turismo, art 76

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=8634>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2023) Colombia destinos de paz

<https://www.destinosdepaz.gov.co/>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2023) Plan Sectorial de Turismo 2022-2026

Turismo en armonía con la vida, p.21

<https://www.mincit.gov.co/participa/consulta-ciudadana/20-12-2022-plan-sectorial-de-turismo-vfpp.aspx>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2023) Plan Sectorial de Turismo 2022-2026

Turismo en armonía con la vida, p.23-30

<https://www.mincit.gov.co/participa/consulta-ciudadana/20-12-2022-plan-sectorial-de-turismo-vfpp.aspx>

Ministerio de Comercio Industria y Turismo (2023). Plan Sectorial de Turismo 2022- 2026

Turismo en armonía con la vida, p.26

<https://www.mincit.gov.co/participa/consulta-ciudadana/20-12-2022-plan-sectorial-de-turismo-vfpp.aspx>

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones. (2018) Seis apps ideales para

hacer turismo, *MinTIC recomienda plataformas desarrolladas por talento colombiano*

que facilitan la tarea de planear viajes en Colombia o en el exterior.

<https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/Noticias/62268:Seis-apps-ideales-para-hacer-turismo>

Oliveros-Ocampo, C. A., Chávez, R. M., & Bravo, M. L. (2020). Sensitivity analysis of the

Colombian tourism market: natural national parks in a context of armed conflict. In

Tourism, Terrorism and Security. Emerald Publishing Limited.

Rojas, L., & Ramírez, L. (2015). Las rutas turísticas como mecanismo de reparación simbólica. *Negonotas Docentes*, (5), p.47-54.

<https://revistas.cun.edu.co/index.php/negonotas/article/view/147>

Prestador de servicio turístico Caguán Expeditions. (2023)

<https://www.caguanexpeditions.co/>

Prestador de servicios turísticos Museo Comunitario San Jacinto. (2023)

<https://www.museocomunitariosanjacinto.com/>

Prestador de servicios turísticos Necoclí Birding. (2023)

<https://www.instagram.com/necoelibirding/>

Prestador de servicios turísticos Asociación de Turismo- Hechos de Paz. (2023)

<https://elcampesino.co/asotourhepaz-ecoturismo-de-paz->

Prestador de servicios turísticos Sansa Paraíso Natural Ecoturístico SANEP. (2023)

<https://www.facebook.com/charcoazul.sanep>

Anexo 1. Interfaz App Colombia Destinos de Paz

En este anexo se detalla la interfaz de la app, mockups, desglose y contenido en general.