

**RAQUEL SANTOS LACUEVA**  
Doctora en Turismo *Cum Laude* por la Universitat  
Rovira i Virgili  
FI Group y GRATET  
España  
[raquel.santos@fi-group.com]

**JOSÉ MANUEL CIMADEVILLA ACEVEDO**  
Magíster en Gestión Internacional del Turismo de la  
Ostelea Tourism Management School  
Cámara Cotelco Joven  
Colombia  
[josecimadevilla0288@gmail.com]

**ANDRÉS FELIPE VILLALBA JEREZ**  
Especialista en Gestión y Planificación del Desarrollo  
Urbano y Regional  
Viceministerio de Turismo-Ministerio de Comercio,  
Industria y Turismo  
Colombia  
[andres.villalba123@gmail.com]

**SHEILA SÁNCHEZ BERGARA**  
Doctora en Turismo y Ocio por la Universitat Rovira i Virgili  
FI Group  
España  
[Sheila.sanchez@fi-group.com]

**SANDRA PATRICIA COTE DAZA**  
Magíster en Tecnología e Higiene de los Alimentos de la  
Universidad Nacional de La Plata  
Fundación Universitaria Los Libertadores  
Colombia  
[spcoted@libertadores.edu.co]

**CINTA SANZ-IBÁÑEZ**  
Doctora en Turismo y Ocio por la Universitat Rovira i Virgili  
Universitat Rovira i Virgili  
España  
[cinta.sanzi@urv.cat]

**JESÚS ALEXIS BARÓN-CHIVARA**  
Magíster en Dirección y Administración de Empresas  
de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colom-  
bia - UPTC  
Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca  
Colombia  
[jabaron@universidadmayor.edu.co]

REVISTA  
**TURISMO**  
Y  **SOCIEDAD**

**TURISMO DE BIENESTAR Y  
PAZ: POTENCIALIDADES,  
NECESIDADES Y  
ACTORES CLAVE EN EL  
QUINDÍO (COLOMBIA)**

**WELLNESS AND PEACE  
TOURISM: POTENTIALS,  
NEEDS AND KEY ACTORS  
IN QUINDÍO (COLOMBIA)**

---

Para citar el artículo: Santos, R., Cimadevilla, J. M., Villalba, A. F., Sánchez, S., Cote, S. P., Sanz-Ibáñez, C., & Barón-Chivara, J. A. (2025). Turismo de bienestar y paz: potencialidades, necesidades y actores clave en el Quindío (Colombia). *Turismo y Sociedad*, XXXVII, pp. 111-134 DOI: <https://doi.org/10.18601/01207555.n37.04>

Fecha de recepción: 30 de julio de 2023  
Fecha de modificación: 9 de agosto de 2023  
Fecha de aceptación: 24 de septiembre de 2024

## Resumen

El turismo de bienestar se ha considerado una alternativa de desarrollo para territorios que cuentan con recursos naturales tales como aguas termales y ofrecen servicios relacionados con experiencias de meditación o atención plena. En el departamento del Quindío (Colombia), este tipo de turismo puede contribuir a la recuperación de los territorios en un escenario de posconflicto, como una propuesta complementaria a las actividades del sector ya presentes en la región. Con el objetivo de conocer las potencialidades y necesidades del departamento en relación con esta modalidad, se realizaron entrevistas a diez expertos. Los resultados evidencian que los objetivos de los proyectos de turismo de bienestar analizados no están directamente relacionados con los procesos de construcción de paz, y que la falta de credibilidad y estabilidad del acuerdo de paz podría dificultar el desarrollo turístico en Colombia. No obstante, en el contexto de esta oferta especializada, se identifican espacios de diálogo y fortalecimiento de la confianza entre los actores territoriales.

**Palabras clave:** turismo de bienestar, posconflicto, competitividad turística, Quindío

## **Abstract**

Wellness tourism is a development alternative for territories with natural resources such as hot springs and services related to meditation or mindfulness experiences. In Quindío (Colombia), promoting this type of activity can also contribute to the recovery of the territories in a post-conflict scenario as a complementary proposal to the tourist activities that are developed in the region. To understand the potential and needs of the department in relation to wellness tourism, we conducted ten expert interviews. The results show that the objectives of the wellness tourism projects are unrelated to the pacification processes. The lack of credibility and stability of the peace agreement could hinder Colombia's tourism development. However, there are situations of construction of dialogue and strengthening of trust between territorial actors through wellness tourism.

**Keywords:** wellness tourism, post-conflict, tourism competitiveness, Quindío

## **1. Introducción**

El turismo se ha consolidado en las últimas décadas como una de las actividades económicas de mayor importancia y crecimiento a nivel global, con un aumento superior al 4 % en las llegadas de turistas internacionales, que alcanzaron los 1460 millones en 2019 (Organización Mundial del Turismo [OMT], 2021).

Este artículo analiza el caso del departamento del Quindío, en Colombia, donde el turismo ha adquirido creciente relevancia en los ámbitos político, económico y social, tanto a nivel nacional como regional. Durante las dos últimas décadas, en el país se han fortalecido la promoción de esta actividad, el desarrollo de infraestructuras para su implementación, la inversión en el sector y el marco normativo que lo regula (Guilland & Naef, 2019). Esto se refleja en el aumento de llegadas de turistas extranjeros, que superaron los 2,8 millones en 2019, lo que implica un aumento del 3 % en comparación con el año anterior y un 10 % anual en el periodo de 2015 a 2018. En 2019, el turismo representó el 3,3 % del PIB del país (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo [MinCIT], 2020).

En concreto, este artículo se centra en el turismo de bienestar, una modalidad considerada estratégica por el Gobierno colombiano (MinCIT, 2018; Comunicaciones ProColombia, 2022). Al respecto, el Quindío ofrece experiencias turísticas vinculadas al bienestar y cuenta con infraestructuras adecuadas para su desarrollo.

Este artículo se divide en seis secciones. La primera corresponde a la presente introducción. En seguida se encuentra el marco teórico. Posteriormente, se expone el apartado metodológico, compuesto por dos referentes: uno asociado al área de estudio, y otro sobre los datos y métodos empleados. La cuarta parte muestra el análisis de resultados, organizado según los cinco objetivos de la investigación. Dichos resultados se discuten en el quinto acápite. El sexto apartado incluye las conclusiones de este trabajo. Finalmente, se encuentran las referencias consultadas.

## 2. Marco teórico

### 2.1 Turismo de bienestar

El término *bienestar* se refiere a las condiciones físicas, psicológicas y económicas necesarias para vivir bien. De acuerdo con Aguado et al. (2012), el bienestar humano implica la satisfacción de las necesidades humanas básicas, pero en un sentido más amplio incluye también elementos intangibles que dan sentido a la vida. Desde esta perspectiva, el bienestar no se limita a la ausencia de enfermedad, dolencias o estrés, sino que abarca otras cuestiones, como tener un propósito de vida, relacionarse con otros de manera apropiada, participar en diferentes esferas de la vida y habitar en un entorno saludable. Todo esto se asocia a los denominados estilos de vida saludable (Dunn, 1961; Zambrano & Rivera, 2020). En pocas palabras, este concepto se relaciona con determinados estilos de vida, pero también conlleva contar con un entorno ambiental saludable y vivir en contextos sociales equitativos.

La salud y el bienestar han cobrado relevancia en las sociedades occidentales en las últimas décadas, lo que ha generado un aumento del nivel de conciencia sobre el cuidado del cuerpo desde finales del siglo XX. Ese cuidado incluye la salud mental y emocional de las personas, que en muchos casos ha motivado la planificación y realización de viajes en busca de bienestar. Este contexto ha favorecido la creación y el desarrollo de nuevos términos, productos, servicios e industrias con los que se pretende responder de manera más precisa a las necesidades y preferencias de la sociedad contemporánea. Es el caso de países como Australia y Finlandia, donde se suele utilizar el término *wellbeing*, en lugar de *wellness*, para referirse a una oferta de servicios holísticos orientados al bienestar físico, mental y espiritual.

Por su parte, el turismo de salud hace referencia a los viajes realizados con el objetivo de obtener servicios relacionados con evaluaciones o diagnósticos médicos, curaciones, intervenciones quirúrgicas, procesos de rehabilitación, terapias o tratamientos de cosmética (Sánchez, 2017). Estos servicios pueden complementarse con actividades de ocio en el destino. De acuerdo con la World Tourism Organization y la European Travel Commission (UNWTO & ETC, 2018), dos características fundamentales definen el turismo de salud: (i) la motivación primaria del viaje consiste en promover la salud física, mental y espiritual por medio de servicios médicos y de bienestar; (ii) los servicios disponibles en el destino permiten a la persona atender sus necesidades y desenvolverse de mejor manera en su entorno habitual. Además, el turismo de salud incluye el turismo médico, asociado a aquellos viajes cuyo principal propósito es obtener tratamientos médicos de alta calidad, asequibles y con breves tiempos de espera.

El turismo de bienestar forma parte de la categoría del turismo de salud, pero se enfoca en una variedad de terapias, tratamientos preventivos, estéticos y otros servicios orientados al bienestar físico, mental y espiritual, junto con actividades de ocio, relax y recreación en el destino (Sánchez, 2017). Se trata de una modalidad turística cuyo objetivo es mejorar y equilibrar distintas dimensiones de la vida humana —física, mental, emocional, ocupacional, intelectual y espiritual, entre otras— a partir de una amplia variedad de servicios

holísticos que favorecen el bienestar integral (UNWTO & ETC, 2018). El turista de bienestar busca participar en actividades preventivas, proactivas y que mejoren su estilo de vida.

En 2016, el 27 % de los turistas internacionales viajaron por motivos relacionados con la salud, visitas a familiares o amigos, o por razones religiosas (OMT, 2017). Esta tendencia evidencia una creciente búsqueda de experiencias que integren el cuidado físico, emocional y espiritual. En este contexto, el bienestar ha surgido como una de las principales tendencias de consumo a nivel global, al punto de convertirse en un símbolo de estatus, según Euromonitor (Kasriel-Alexander, 2017). Las vacaciones orientadas al bienestar promueven la idea de que los consumidores pueden dedicar tiempo a su autocuidado, transformarse durante el viaje y regresar renovados, más felices y satisfechos. A partir de esta lógica de consumo, ha surgido el segmento de mercado conocido como *Lifestyles of Health and Sustainability* (LOHAS), que integra preocupaciones por la salud física y emocional, la sostenibilidad ambiental, el desarrollo personal y la justicia social (UNWTO & ETC, 2018). Estas transformaciones reflejan cómo el turismo contemporáneo incorpora cada vez más valores ligados al bienestar integral y al estilo de vida saludable.

Vinculado al turismo de bienestar surge el concepto de *mindful travel*, que puede traducirse como “viajes conscientes”. Se trata de actividades orientadas al autoconocimiento, a la tranquilidad y al cultivo de la conciencia plena, así como a la búsqueda de vivencias significativas y transformadoras (Sánchez, 2020). Esta oferta se enfoca en el bienestar no solo de los turistas, los residentes y los trabajadores del destino, sino también del lugar visitado y del planeta en general (Mindful Travel Destinations, 2019). En este sentido, se refiere a productos, servicios y destinos cuyo principal propósito es contribuir a estados tanto de bienestar (*wellness*) como de felicidad (*well-being*).

El turismo de bienestar incluye diez industrias: belleza y antienvjecimiento; alimentación saludable, nutrición y pérdida de peso; ejercicios mente-cuerpo; turismo de bienestar; medicina preventiva y personalizada, y salud pública; medicina complementaria y alternativa; proyectos inmobiliarios orientados al bienestar y a un estilo de vida saludable; *spas*; bienestar en el lugar de trabajo; y balnearios (manantiales termales/minerales). Esta diversidad de industrias ofrece, a su vez, una amplia gama de productos y servicios, como tratamientos de belleza corporal y facial; instalaciones y tratamientos a base de agua o vapor; masajes; medicina herbal y remedios naturales; planes de nutrición y alimentación saludable; programas de ejercicio y acondicionamiento físico; intervenciones cuerpo/mente; técnicas de meditación y relajación; terapias expresivas y artes creativas; terapias energéticas; y actividades educativas de la nueva era, como asesoramiento y talleres (UNWTO & ETC, 2018).

Las previsiones de crecimiento del mercado de bienestar han sido positivas. Por ejemplo, de acuerdo con el Global Wellness Institute, para 2022 se preveía un crecimiento de casi el 44 % en comparación con 2017 en el conjunto de las industrias de bienestar, mientras que, para el caso particular de las orientadas al bienestar en el lugar de trabajo, la proyección era del 37,5 % (Sánchez, 2020). Estados Unidos se posicionó como el principal mercado de consumo de turismo de bienestar, con un gasto total de 226.000 millones de dólares en 2017, seguido por Alemania, China y Francia. En América Latina y el Caribe, los mayores

mercados fueron México, Brasil y Chile, mientras que Colombia ocupó el noveno lugar (Global Wellness Institute, 2018, p. 22).

Los destinos de turismo de bienestar cuentan con infraestructuras especializadas que incluyen balnearios, baños y retiros, a diferencia de la infraestructura turística en general, compuesta por hoteles, pensiones y restaurantes convencionales. Respecto a la demanda, las parejas constituyen el principal segmento de consumidores de los servicios de bienestar y *spa*, seguidas por grupos de amigos y familias. Por su parte, los viajeros de edad avanzada, aunque disponen de más tiempo libre, suelen tener menor poder adquisitivo y padecer problemas de salud física. En este último caso, los balnearios médicos y los cruceros de bienestar pueden proporcionar alternativas de relajación adecuadas a sus necesidades; sin embargo, las limitaciones de movilidad física pueden afectar su desplazamiento (UNWTO & ETC, 2018).

## **2.2 Turismo de bienestar en Colombia**

La actividad turística en Colombia no puede desarrollarse sin tener en cuenta los factores y las consecuencias del conflicto armado que ha afectado a la nación desde el siglo pasado, cuya violencia se ha recrudecido y ha tenido efectos devastadores sobre la población civil durante más de cincuenta años (Guiland & Naef, 2019; Menchero, 2018). En este conflicto se identifican actores legales —incluyendo la participación de la fuerza pública— e ilegales —grupos armados organizados—, cuyas acciones y relaciones de poder determinan la realidad y las perspectivas del país como destino turístico (Oliveros-Ocampo et al., 2021).

El impacto del conflicto armado colombiano se refleja en las estadísticas. Por ejemplo, entre 1958 y 2012, se registró la muerte de más de 260.000 personas por esta causa: el 82 % eran civiles; el 17 %, combatientes; y el porcentaje restante corresponde a personas de las que no se posee información. También se han documentado 1982 masacres a lo largo de 22 años: el 60 % ha sido perpetrado por los paramilitares; el 17,3 %, por grupos guerrilleros; y el 8 %, por la fuerza pública (Centro Nacional de Memoria Histórica [CNMH], 2013). El conflicto ha generado 150.000 víctimas de homicidios selectivos, lo que representa el 90 % de los asesinatos de civiles en el marco del conflicto. Los datos permiten establecer que el conflicto armado ha sido el responsable del 33 % de las muertes violentas en el país. Además, todos los actores armados han ejercido violencia sobre la población civil como parte de su estrategia de guerra. Debe señalarse que estas cifras podrían aumentar a medida que avancen las investigaciones, según lo indica el Centro Nacional de Memoria Histórica (CNMH, 2013).

El Quindío no ha sido ajeno a las manifestaciones de conflicto armado en Colombia, puesto que “la violencia en el departamento tiene sus raíces en la década del cincuenta, y tuvo relación con el desarrollo de la economía caficultora de la región” (Arias & Caicedo, 2009, pp. 3-4). Sin embargo, aunque el Quindío no ha sido epicentro de dicho conflicto, sí se ha caracterizado por la presencia y ocupación territorial de múltiples actores armados desde el origen del periodo histórico denominado La Violencia.

Se ha podido evidenciar, por ejemplo, cómo la asociación de las autodefensas y el narcotráfico ha encontrado en el testaferrero un instrumento ideal para evitar la extinción de dominio y

seguir controlando el territorio por medio de la posesión de tierras como propiedad privada (Arias & Caicedo, 2009). Así pues, el Quindío se convirtió en una zona caracterizada por la compra de terrenos por intermedio de testaferros. Por ello, se puede afirmar que, si bien esta no es una región donde exista enfrentamiento armado directo, el conflicto sí influye en las actividades económicas que se han desarrollado históricamente en su territorio. Además, la Red Nacional de Información Unidad para las Víctimas (2020) contabiliza 43.388 víctimas del conflicto armado en el Quindío, lo que representa el 8 % del total de la población del departamento; en su mayoría (90 %), han sufrido desplazamiento forzado.

A partir de 2016, se habla de una fase de posconflicto en Colombia. Ese año se firmó un acuerdo histórico de paz entre el Gobierno nacional y las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia, guerrilla conocida por sus siglas FARC-EP (Esparza et al., 2020). Sin embargo, tras la firma de los acuerdos han surgido nuevos brotes de violencia con otros grupos armados, como el ELN, los paramilitares y las disidencias de las antiguas FARC-EP (Meger & Sachseder, 2020).

En 2016, la Alcaldía de Armenia y la Gobernación del Quindío formularon estrategias para el desarrollo integral de la región y la construcción de un futuro más pacífico para aportar a la sociedad. En su propuesta señalaron los avances alcanzados hasta entonces en el proceso de paz con las FARC-EP, en un contexto que antecedió a la firma del acuerdo final. Además, en el escenario del posconflicto se han puesto en marcha diversas acciones, como las Cátedras por la Paz en las instituciones educativas, que representan un paso significativo en la búsqueda de caminos para fomentar, desde la educación, las transformaciones en la cultura política que se requieren tanto en el país como en la región.

En este escenario de posconflicto, el turismo se ha consolidado como un pilar de desarrollo económico en Colombia (Menchero, 2018). Se han llevado a cabo procesos de planificación turística, y en algunos casos se ha logrado articular los Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET) con la estrategia de “Turismo, Paz y Convivencia”, cuyo objetivo consistía en apoyar la actividad turística como instrumento para la construcción de paz en las zonas afectadas por el conflicto y para la proyección del país hacia el exterior (Guilland & Naef, 2019). También debe destacarse el impacto positivo de los acuerdos de paz en la actividad turística, entendida como la apertura de nuevas oportunidades de trabajo y desarrollo local. En este contexto, Allis y López (2018) han denominado a esta modalidad *turismo del Ave Fénix*, en alusión al carácter mitológico del resurgimiento de las comunidades afectadas por el conflicto armado. En este sentido, esta industria se presenta no solo como una alternativa viable para el crecimiento económico, sino también como un medio para construir memoria y sanar las heridas causadas por las atrocidades cometidas en el pasado (Rueda & Bonilla, 2017).

El hecho de que el Quindío no haya sido uno de los departamentos más afectados por el conflicto ha favorecido la participación ciudadana y el fortalecimiento de la gobernanza en torno a la cadena turística. Esto ha contribuido al posicionamiento del Eje Cafetero —región a la que pertenece el Quindío— como un destino turístico de importancia internacional (Menchero, 2018).

En este contexto, el artículo analiza la posibilidad de desarrollar el turismo de bienestar en el departamento del Quindío como alternativa económica que contribuya a la construcción

de paz en su territorio. Para ello, se han propuesto cinco objetivos: (1) identificar las potencialidades del Quindío como destino turístico de bienestar; (2) definir los productos turísticos de bienestar que mejor se ajusten a las características del departamento; (3) explorar el potencial de este tipo de turismo para la construcción de paz en las zonas de posconflicto; (4) analizar los obstáculos y las necesidades existentes para la implementación exitosa del turismo de bienestar en el departamento; (5) identificar a los actores clave para el desarrollo del turismo de bienestar en el Quindío. En síntesis, esta investigación permite reconocer las actividades turísticas que se realizan tradicionalmente en el Quindío y propone ponerlas en práctica en municipios que, aunque tienen potencial, aún no han desarrollado sus propias iniciativas y se encuentran en fase de recuperación tras el conflicto.

### 3. Metodología

#### 3.1 Área de estudio

El Quindío se ubica en el centro-occidente de Colombia, y junto con los departamentos de Risaralda y Caldas conforma el Eje Cafetero. Se encuentra a una altura que oscila entre los 900 y los 4750 metros sobre el nivel del mar, lo que da lugar a una amplia diversidad climática, con temperaturas que varían entre los 18°C y los 21°C. Esto se refleja en una gran riqueza de biodiversidad y paisajes (Gobernación del Quindío, 2013).

Este departamento se creó en 1966 e inició su actividad turística en los años setenta con la construcción de los primeros hoteles. En la década de los ochenta, a partir de la crisis mundial del mercado del café y la disminución en el valor de este producto, algunos caficultores decidieron diversificar sus cultivos, mientras que otros adecuaron sus casas rurales como hoteles para el desarrollo turístico (Gobernación del Quindío, 2013; Menchero, 2018). Gracias a la inversión por parte del gremio cafetero, se logró construir una infraestructura turística de calidad en este destino, la cual ha crecido con el tiempo.

La expansión de la infraestructura turística se refleja, por ejemplo, en el aumento del 14,51 % en el número de habitaciones entre mayo de 2019 y mayo de 2020, así como en una mayor cantidad de prestadores de servicios turísticos activos con Registro Nacional de Turismo, que pasaron de 1465 en 2018 a 1987 en 2019 (Centro de Información Turística [CITUR], 2021). Así mismo, entre 2012 y 2019, el Quindío registró un aumento del 227 % en la llegada de visitantes extranjeros no residentes (CITUR, 2021). Además, el arribo de pasajeros aéreos nacionales en vuelos regulares tuvo un incremento del 21 % entre 2018 y 2019 (CITUR, 2021). Por otra parte, su ubicación geográfica facilita el ingreso de turistas por vía terrestre desde las tres ciudades principales de Colombia: Bogotá, Medellín y Cali.

El departamento del Quindío se ha consolidado como uno de los destinos turísticos más competitivos en Colombia. En 2020 ocupó el 6.º puesto en el *Índice de competitividad turística regional de Colombia*, y en 2023 se situó en el 12.º lugar entre los 33 departamentos del país, con una valoración de 5,40. Esta medición se basa en el análisis de factores como la sostenibilidad y la articulación entre actores públicos y privados, que le permiten al departamento diferenciarse, innovar y ofrecer productos de calidad (Centro de Pensamiento Turístico – Colombia, 2023, p. 65).

En este contexto, la importancia del sector turístico en el Quindío se sustenta en las cifras del Registro Nacional de Turismo (RNT), según las cuales, en 2024 figuraban 8000 establecimientos activos; de estos, 718 eran de alojamiento turístico y 498 correspondían a agencias de viaje (RNT, s. f.). Además, existían 5532 prestadores de servicios turísticos y se reportó un ingreso de 25.907 turistas extranjeros. A esto se suma que el turismo generó el 4,60 % de los empleos en el departamento y participó con el 8,63 % en el PIB (Centro de Pensamiento Turístico – Colombia, 2024, p. 132).

El Quindío es reconocido por su relación con el café y su tradición agrícola. Además, en 2011, la Unesco declaró el Paisaje Cultural Cafetero patrimonio de la humanidad (Salas & Campos, 2016). Esta declaración incluye municipios de los departamentos de Caldas, Risaralda, Valle del Cauca y Quindío. Once de los doce municipios que conforman el Quindío fueron incorporados en la declaratoria: Armenia, Buenavista, Calarcá, Circasia, Córdoba, Filandia, Génova, Montenegro, Pijao, Quimbaya y Salento.

Entre sus principales atractivos turísticos destacan los municipios de Salento y Filandia, que pertenecen a los denominados *pueblos con encanto* del Quindío, los más visitados por los turistas. También sobresale el valle del Cocora, donde se encuentra la palma de cera, símbolo patrio y puerta de entrada al Parque Nacional Natural Los Nevados. Por último, cabe mencionar el Parque del Café, uno de los parques temáticos más importantes de Latinoamérica, inaugurado en 1995.

En la búsqueda de sostenibilidad y competitividad, se han realizado esfuerzos para diversificar la oferta de servicios de turismo de salud y bienestar en el Quindío, teniendo en cuenta su potencial en recursos naturales y culturales que favorecen estas actividades (Moral-Moral et al., 2019).

### **3.2 Datos y métodos**

Para dar respuesta a los objetivos de esta investigación, se analizó información de distintas fuentes. Por un lado, se revisaron fuentes secundarias, como artículos académicos, informes estadísticos y documentos de políticas públicas de Colombia, en general, y del Quindío, en particular. Por otro lado, se entrevistó a diez informantes clave con tres perfiles diferentes:

- Perfil 1. Actores clave del sector turístico del Quindío.
- Perfil 2. Expertos en turismo de bienestar en Colombia.
- Perfil 3. Expertos en proyectos turísticos para la construcción de paz en Colombia.

También se contó con la participación de especialistas en el sector turístico del Quindío.

La entrevista, como instrumento de investigación, permite obtener información detallada sobre temas complejos y transversales; brinda la posibilidad de indagar y aclarar las respuestas obtenidas; facilita el acceso a información difícil de observar; y aporta flexibilidad mediante la incorporación de preguntas abiertas (Gutiérrez, 2013). La elección de este

instrumento se justifica por la experiencia previa del equipo investigador en el diseño e implementación de entrevistas. La Tabla 1 resume los objetivos de información, el método y el perfil de los informantes seleccionados para dar respuesta a cada objetivo.

Tabla 1. Objetivos de investigación, perfil de los informantes y método

<i>Objetivo</i>		<i>Perfil de los informantes</i>	<i>Método</i>
1	Identificar las potencialidades del Quindío como destino turístico de bienestar.	1	Entrevista
2	Definir los productos turísticos de bienestar que mejor se ajusten al Quindío.	2	
3	Explorar las potencialidades del turismo de bienestar para la construcción de paz en zonas posconflicto.	3	
4	Analizar los obstáculos y las necesidades existentes para el desarrollo y la implementación exitosa del turismo de bienestar en el Quindío.	1, 2 y 3	
5	Identificar actores clave para el desarrollo del turismo de bienestar en el Quindío.	1, 2 y 3	

*Nota.* Elaboración propia.

El número de entrevistas se definió con base en dos criterios: (1) la llegada al punto de saturación, es decir, cuando la información aportada por los expertos comenzó a repetirse sin incluir nuevos datos relevantes; y (2) la disponibilidad de recursos económicos y temporales para llevar a cabo el trabajo de campo. De este modo, las entrevistas se realizaron hasta que se dejó de obtener información adicional significativa. Igualmente, este punto de saturación fue compatible con los recursos disponibles para la investigación.

La selección de informantes se fundamentó en los siguientes criterios:

- a) Representatividad: Se buscó incluir a diferentes subsectores turísticos, al sector público y al privado, así como a distintas regiones colombianas, en función de los objetivos 2 y 3.
- b) Practicidad: Los actores fueron seleccionados por su accesibilidad, su disponibilidad para colaborar y su disposición para brindar información relevante.
- c) Igualdad de género: Se procuró un equilibrio entre hombres y mujeres.

La Tabla 2 describe los actores clave entrevistados por perfil, cargo y afiliación. Respecto al género, el 60 % de los informantes fueron mujeres y el 40 %, hombres.

Tabla 2. Cargo y afiliación de los entrevistados.

<i>Perfil</i>	<i>Cargo</i>	<i>Afiliación</i>
Actores clave del sector turístico del Quindío	Director ejecutivo del Eje Cafetero	Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo (ANATO)
	Secretaria de Desarrollo Económico y Responsable de Turismo	Alcaldía de Armenia
	<i>Manager</i>	Clúster de Turismo de Salud y Bienestar del Quindío
Expertos en turismo de bienestar en Colombia	CEO	Wellness Colombia
	CEO	Wellness Trip Colombia
	Coordinadora de Turismo	Colombia Productiva
Expertos en proyectos turísticos para la construcción de paz en Colombia	Coordinadora del Programa Turismo y Paz	Viceministerio de Turismo de Colombia
	Director	Corporación de Turismo, Paz y Desarrollo
	Profesional líder	Reconciliación Colombia
	Gestor del Programa Turismo y Paz	Viceministerio de Turismo de Colombia

Nota. Elaboración propia.

Las entrevistas se diseñaron de manera semiestructurada, combinando preguntas cerradas (selección múltiple y escalas de valoración numéricas y cualitativas), que facilitan la comparación y el análisis cuantitativo, con preguntas abiertas, que permiten obtener información más amplia y adicional de acuerdo con la experiencia y el conocimiento del entrevistado, al tiempo que profundizan en el análisis cualitativo (Gutiérrez, 2013). La Tabla 3 resume las preguntas estructuradas diseñadas para las entrevistas.

Tabla 3. Entrevistas semiestructuradas

<i>Preguntas</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre/s y apellido/s</li> <li>• Institución a la que pertenece</li> <li>• Puesto que ocupa</li> <li>• Hombre/Mujer/Otro</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Del 1 al 10, donde 10 representa la calificación máxima, ¿considera que el Quindío tiene potencial para desarrollar oferta turística de bienestar? ¿Por qué?</li> <li>• Valore los siguientes productos de bienestar según considere que sean más o menos apropiados para ofertarse en el Quindío (nada apropiado, poco apropiado, apropiado, muy apropiado). Explique la razón de su respuesta. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tratamientos de belleza corporal y facial</li> <li>○ Instalaciones y tratamientos a base de agua o vapor</li> <li>○ Masajes</li> <li>○ Medicina herbal y remedios naturales</li> </ul> </li> </ul>

<i>Preguntas</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Planes de nutrición y alimentación saludable</li> <li>○ Programas de ejercicio y acondicionamiento físico</li> <li>○ Intervenciones cuerpo/mente</li> <li>○ Técnicas de meditación y relajación</li> <li>○ Terapias expresivas y artes creativas</li> <li>○ Terapias energéticas</li> <li>○ Actividades educativas de la nueva era, como asesoramiento y talleres.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De la lista anterior, escoja los tres productos que considera más apropiados para desarrollar en el Quindío.</li> <li>• De la lista anterior, ¿conoce algún proyecto exitoso en el Quindío? En caso afirmativo, indique dónde se localiza, en qué consiste, quién participa, cómo se financia, qué dificultades ha tenido o tuvo su implementación, y qué éxitos destacaría de este proyecto.</li> <li>• ¿Qué actores considera estratégicos para el desarrollo del turismo de bienestar en el Quindío?</li> <li>• ¿Qué obstáculos existen en el Quindío para llevar a cabo este tipo de proyectos? ¿Qué debería mejorarse?</li> <li>• ¿Qué fortalezas posee el Quindío para desarrollar con éxito este tipo de proyectos?</li> <li>• ¿Qué beneficios cree que tendría el Quindío si se desarrollara el turismo de bienestar en la región?</li> <li>• ¿Conoce algún proyecto que promueva la construcción de paz por medio del turismo de bienestar?</li> <li>• En caso afirmativo, indique dónde se localiza, en qué consiste, quién participa, cómo se financia, qué dificultades ha tenido o tuvo su implementación, y qué éxitos destaca de este proyecto.</li> <li>• En caso negativo, ¿conoce algún proyecto que promueva la construcción de paz mediante otro tipo de oferta turística?</li> <li>• ¿Considera que el turismo de bienestar en el Quindío puede contribuir a la construcción de paz?</li> <li>• En caso afirmativo, ¿por qué?, ¿cómo?, ¿qué actores serían clave en el Quindío para poner en marcha un proyecto de este tipo?, ¿qué obstáculos existen en el Quindío para llevar a cabo este tipo de proyectos?, ¿qué habría que mejorar?, ¿qué fortalezas posee el Quindío para desarrollar con éxito este tipo de proyectos?</li> </ul>

*Nota.* Elaboración propia.

Las entrevistas se realizaron entre febrero y mayo de 2021 mediante videoconferencia, debido a la situación sanitaria ocasionada por la pandemia de COVID-19. Su duración aproximada fue de una hora por participante, y fueron grabadas para su posterior transcripción.

A partir de dichas transcripciones, se efectuó un análisis de contenido, en el que se identificaron temas claves y categorías. Primero, todas las entrevistas fueron analizadas por parte de dos miembros del equipo. Luego, los otros cinco investigadores hicieron una segunda lectura. Posteriormente, el grupo entero discutió los resultados, lo que llevó a un amplio acuerdo entre los siete investigadores, así se redujo la subjetividad del análisis cualitativo (Vallés, 1999).

Las citas de las entrevistas utilizadas en el análisis de resultados se referencian como “Experto”, sin distinción de género, y se asigna un número correspondiente al orden de aparición en el texto. De este modo, se garantiza la confidencialidad de los participantes.

## 4. Análisis de resultados

En este apartado se presentan los resultados de acuerdo con los cinco objetivos de la investigación.

### 4.1 Potencialidades del Quindío como destino turístico de bienestar

Sobre la base de las opiniones de los expertos en turismo en el Quindío y en turismo de bienestar en Colombia que participaron en el estudio, el potencial del Quindío para el desarrollo de este tipo de turismo se ubica en una media de 9,5 en una escala de valoración de 1 a 10. El 66,6 % de los entrevistados otorgaron la puntuación máxima de 10, y todas las respuestas se sitúan por encima de 8.

Se identifican fortalezas que justifican el desarrollo del turismo de bienestar en el Quindío. En primer lugar, se trata de un destino turístico consolidado, que “al menos cuenta con una oferta preexistente ya especializada en bienestar” (Experto 1). Este desarrollo turístico se refleja en la presencia de actores —algunos incluso organizados en redes, con una larga experiencia en la gestión turística—, en infraestructuras de calidad y en una buena conectividad.

En segundo lugar, destaca su situación geográfica, ya que el Eje Cafetero está ubicado estratégicamente entre las tres principales ciudades del país: Bogotá, Medellín y Cali. De hecho, uno de sus eslóganes promocionales es “Quindío corazón de Colombia”, en referencia a su localización. Además, el departamento está bien conectado por vía terrestre y aérea. También cabe resaltar su diversidad de ecosistemas y riqueza natural, su buen clima y la variedad de productos agrícolas del territorio, con especial énfasis en su gastronomía y su café. Algunos expertos ponen en valor la calidad ambiental del Quindío en comparación con la de otras regiones, pues este departamento ofrece “un ambiente natural más propicio para este tipo de nicho turístico” (Experto 2).

En tercer lugar, el Quindío es reconocido y se ha consolidado como destino turístico a nivel nacional e internacional. Su popularidad se debe, principalmente, a su oferta de parques temáticos y a su inclusión en el Paisaje Cultural Cafetero (PCC), declarado patrimonio mundial de la humanidad por la UNESCO en 2011; de hecho, el Quindío es el departamento con más municipios incluidos en esta declaratoria. Además, diversos factores diferencian al Quindío de las otras regiones del PCC. Según los entrevistados, se trata de un departamento más verde y tranquilo, con connotaciones de paz y amabilidad. Su propuesta de turismo de naturaleza está más desarrollada y su oferta turística está descentralizada en todos sus municipios, que no dependen de su capital, como sí sucede en Caldas y Risaralda. Por su parte, Pijao, la primera ciudad (municipio) *slow* de Latinoamérica, se encuentra en el Quindío.

La cuarta fortaleza es el interés político manifiesto en Colombia en desarrollar esta modalidad turística. De hecho, “el turismo de bienestar es una apuesta estratégica del departamento y cuenta con apoyo político” (Experto 3). De acuerdo con el relato del Experto 4, en 2014, por intermedio de Fiducoldex y Europraxis, se elaboró el primer diagnóstico del turismo de bienestar en Colombia y se propuso un plan de negocios. El *Plan de negocios*

para el subsector de turismo de bienestar en Colombia, formulado por el Programa de Transformación Productiva y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2013), ya establecía 32 acciones enfocadas en desarrollar este sector. Entre tales acciones se incluyen la capacitación y el mercadeo, la gestión para la inversión extranjera, la promoción del desarrollo de la infraestructura y de la tecnología, así como la creación de asociaciones, entre otras.

Más recientemente, la Ley 2068 de 2020, que modifica la Ley General de Turismo, establece la promoción del turismo de salud y estipula que el Plan Sectorial de Turismo incluirá apoyos específicos para esta tipología (Congreso de la República de Colombia, 2020). Además, tanto el turismo de naturaleza como el de salud y bienestar se encuentran entre los productos priorizados en el marco de la transformación productiva de Colombia (Programa Colombia más Competitiva), que ha enfocado la estrategia de desarrollo en la innovación y la diferenciación (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2018). Este programa, que cuenta con el respaldo de entidades públicas y privadas, apoya actividades y empresas asociadas a estas modalidades, por ejemplo, mediante capacitaciones.

Por otro lado, en medio de la coyuntura nacional e internacional, se han identificado diversas oportunidades de negocio en este sector. A partir de la pandemia de COVID-19, se evidencia un crecimiento del turismo de bienestar; además, existe una mayor predilección por la oferta de bienestar ligada a la naturaleza (Fraiz et al., 2020; Santos & Sánchez, 2021). Paralelamente, el auge de segundas residencias atrae a la población jubilada, que podría beneficiarse de los productos de bienestar.

Al mismo tiempo, el turismo de bienestar “tiene la potencialidad de unir bienestar con cultura ancestral y con naturaleza” (Experto 5). Su desarrollo a partir del conocimiento de la naturaleza y de los saberes ancestrales de las comunidades indígenas podría ser una oportunidad para ponerlos en valor y fomentar su protección y difusión, así se favorecería la construcción de paz en estos territorios en un sentido amplio. Cabe resaltar también los esfuerzos por la recuperación de la cultura quimbaya, por ejemplo, el de la Biblioteca Pública Municipal Operación P. A. P. A. (s. f.), de Quimbaya —que apadrina este proyecto—, mediante el desarrollo de actividades y el préstamo de libros, videos y otros materiales. Además, existe un museo en la ciudad de Armenia que promulga la cultura indígena quimbaya por medio de la exhibición de piezas de la Fundación Rogelio Salmona (s. f.).

El turismo de bienestar puede asimismo contribuir a la diversificación y desestacionalización de la actividad turística en el Quindío, así como a la generación de nuevos puestos de trabajo. En este sentido, existe una gran oportunidad para desarrollar productos de bienestar relacionados con el café —por ejemplo, envolturas corporales, exfoliaciones y masajes que aprovechan las propiedades remodeladoras del café—; para ello, es necesario crear sinergias entre los diferentes sectores productivos (Programa de Transformación Productiva & Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2013). Esta línea de trabajo también favorecería la recuperación y conservación del entorno natural en un momento en el que se evidencia una preocupación por los cambios en el paisaje debido a la sustitución del café por cultivos más rentables, lo que podría comprometer el reconocimiento del PCC por la UNESCO.

## 4.2 *Productos turísticos de bienestar*

Respecto a los productos turísticos de bienestar con mayor potencial en el Quindío, y de acuerdo con la clasificación de la UNWTO y la ETC (2018), los expertos evaluaron su pertinencia como oferta turística en el departamento. Para ello, utilizaron una escala con las categorías “nada apropiado”, “poco apropiado”, “apropiado” y “muy apropiado”. Los productos considerados con mayor frecuencia como “muy apropiados” son los siguientes: programas de ejercicio y acondicionamiento físico; planes de nutrición y alimentación saludable; técnicas de meditación y relajación; terapias expresivas y artes creativas; y actividades educativas de la nueva era, como asesoramiento y talleres. Por el contrario, la oferta considerada más a menudo como “nada o poco apropiada” incluye los tratamientos de belleza corporal y facial.

Por otro lado, con base en la clasificación propuesta por la UNWTO y la ETC (2018), los expertos identificaron tres tipos de turismo de bienestar que consideran más viables para desarrollar en el departamento del Quindío: (i) las técnicas de meditación y relajación; (ii) las intervenciones cuerpo/mente; (iii) y el uso de medicina herbal y remedios naturales. Al contrastar esta selección con las preferencias manifestadas por los participantes en el estudio, se observa coincidencia únicamente en el primer tipo: técnicas de meditación y relajación. Esta divergencia podría explicarse por un desconocimiento general sobre las categorías del turismo de bienestar o por la dificultad de los participantes para distinguir entre productos con características similares.

## 4.3 *El turismo de bienestar como instrumento para la construcción de paz*

Sobre el potencial del turismo de bienestar como instrumento para la construcción de paz, cabe destacar diferentes cuestiones. El Programa de Turismo y Paz de Colombia prioriza nueve territorios en el país, sin incluir al Quindío. La principal oferta en esos territorios es de “turismo de naturaleza con dos subproductos particularmente: el ecoturismo, tanto en áreas protegidas como fuera de áreas protegidas (incluyendo senderismo, observación de flora y fauna, etc.); y el turismo de aventura” (Experto 6). Sin embargo, según indica uno de los expertos participantes en el estudio, en esos territorios priorizados, “otros subproductos, como el turismo de bienestar, han tenido un desarrollo menor, y yo siempre pienso que es un poco por el requerimiento y la especialización que requieren estos subproductos” (Experto 7).

En este contexto, los casos de turismo de bienestar identificados en los nueve territorios priorizados no tienen como objetivo principal la construcción de paz, y el objetivo principal del turismo para la paz no es el bienestar. Sin embargo, se han encontrado iniciativas que se han desarrollado de forma orgánica y espontánea, y que vinculan el bienestar con la construcción de paz y el turismo, aunque no se etiquetan como turismo de bienestar ni como turismo para la paz.

No obstante, los expertos entrevistados resaltan varios beneficios del turismo en la construcción de paz en territorios que, como el Quindío, no han sufrido el conflicto con la misma intensidad que otras regiones. Por un lado, existen comunidades indígenas que estuvieron inmersas en el proceso de la guerra —voluntaria o involuntariamente—, y “hay muchas

formas de sanar, y una forma de sanar es el reencuentro consigo mismo, la reconciliación y una actitud de cambio hacia el futuro, siendo actores de cambio y de transformación” (Experto 8). Por otro lado, “el desarrollo del turismo ha permitido que las personas vuelvan a tener confianza entre ellos, vuelvan a tener confianza con su territorio y vuelvan a sentir cómo es esa relación y ese vínculo con su entorno y con su naturaleza” (Experto 9). También, en el marco del conflicto, el turismo “ha permitido generar esos espacios de diálogo, de reconciliación, de resistencia de las personas que están allí habitando estas zonas” (Experto 10), y ha contribuido al reencuentro social en un ambiente que promueve la construcción de paz.

Por lo tanto, existe un amplio margen para desarrollar productos turísticos de bienestar dirigidos a la construcción de la paz en las regiones que han sufrido el conflicto armado en un sentido amplio. En consecuencia, se recomienda avanzar hacia una mayor integración y articulación entre el turismo de bienestar y la construcción de paz, lo cual deberá reflejarse en la correspondiente planificación estratégica.

#### 4.4 Obstáculos y necesidades

Las entrevistas a los actores clave también permitieron identificar obstáculos y necesidades para desarrollar el turismo de bienestar en el Quindío. Estos pueden agruparse en tres categorías: producto, destino y política.

La categoría de productos de bienestar requiere apoyo en formación especializada para mejorar la oferta turística. En este caso también se observa desconocimiento y/o dificultad para diferenciar los diversos subproductos de este tipo de turismo, principalmente entre los representantes a nivel local. Al mismo tiempo, la experiencia en esta modalidad turística en la región es limitada, e incluso el departamento puede considerarse en desventaja en comparación con Caldas y Risaralda. Al respecto, como indica el Experto 11, “sí hay una diferencia ahí grande en cuanto al adelanto que tienen los empresarios, en cuanto al producto que tienen, en cuanto a los temas de comercialización”. Por consiguiente, es necesario capacitar a los diferentes actores implicados y mejorar la disponibilidad de datos y conocimiento sobre el tema. En general, se trata de un nicho turístico orientado a sectores de alto poder adquisitivo y/o de lujo que demandan productos con un alto coste de inversión.

Respecto al destino, se identificaron varias características propias que podrían dificultar el desarrollo del turismo de bienestar. Por ejemplo, uno de los participantes indicó que “la estacionalidad del destino no permite que los profesionales ofrezcan sus servicios, ya que no encuentran en el territorio una estabilidad por falta de la llegada de turistas, la informalidad y la falta de una normatividad y certificación” (Experto, 12). A su vez, algunos entrevistados manifestaron su preocupación por determinados episodios y enclaves de masificación turística, lo que reafirma la necesidad de gestionar los flujos turísticos y replantear algunas actividades en el destino. También sería pertinente adaptar el *marketing* del lugar —como los mensajes y el *storytelling*— a la nueva oferta de bienestar que pudiera desarrollarse.

Por otro lado, en relación con cuestiones políticas que, según los participantes, podrían obstaculizar el desarrollo del turismo de bienestar, destacan dos. Por una parte, los

incentivos gubernamentales para desarrollar esta modalidad turística fueron limitados o nulos hasta finales de 2019.

Desde la misma política pública hasta el año pasado o, bueno, finales del 2019, se empiezan como a crear incentivos para el fortalecimiento de esta tipología como, no sé, foros, talleres, espacios de articulación entre los actores y demás mecanismos que incentiven de alguna forma esta tipología, entonces, yo creo que por eso ha sido bajo el desarrollo. (Experto, 13)

A esto se suma la falta de credibilidad y el desacuerdo sobre el proceso de paz.

#### **4.5 Actores clave**

Teniendo en cuenta los diferentes puntos de vista de los expertos, los actores clave que deberían considerarse para desarrollar el turismo de bienestar en el Quindío son los siguientes:

Actores gubernamentales:

- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
- Fondo Nacional de Turismo (FONTUR)
- PROCOLOMBIA
- Ministerio de Salud
- Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA)
- Parques Nacionales Naturales
- Gobernación del Quindío
- Alcaldías que pertenecen al departamento del Quindío

Actores público-privados

- Colombia Productiva
- Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío
- Clúster de Turismo de Salud y Bienestar del Quindío: “Quindío Destino Vital”

Actores no gubernamentales

- Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo (ANATO)
- Asociación Hotelera y Turística de Colombia (COTELCO)

- Asociación Colombiana de la Industria Gastronómica (ACODRES)
- Federación Nacional de Cafeteros
- Academia
- Sociedad civil
- Cooperación internacional

Tabla 4. Resumen de resultados

<i>Objetivos</i>	<i>Resultados</i>
Potencialidades del Quindío como destino turístico de bienestar	Potencialidad media muy alta: 9,5/10. Potencialidad máxima: 10/10 para el 66,6 % de los expertos. Principales fortalezas: destino turístico consolidado, infraestructuras de calidad, buena conectividad, ubicación geográfica estratégica, variados recursos naturales, reconocimiento a nivel internacional, interés político en el desarrollo del turismo de bienestar, tendencia global del turismo de bienestar en auge.
Productos turísticos de bienestar	Productos más apropiados para desarrollar en el Quindío: programas de ejercicio y acondicionamiento físico; planes de nutrición y alimentación saludable; técnicas de meditación y relajación; terapias expresivas y artes creativas; actividades educativas de la nueva era, como asesoramiento y talleres. Productos menos apropiados para desarrollar en el Quindío: tratamientos de belleza corporal y facial, y termalismo.
Turismo de bienestar como instrumento para la construcción de paz	La oferta turística vinculada a proyectos de construcción de paz no se ha enfocado en el turismo de bienestar ni en el territorio del Quindío. Sin embargo, los expertos destacan los posibles beneficios de esta modalidad de turismo para la construcción de paz en el departamento y el amplio margen de mejora al respecto.
Obstáculos y necesidades	El turismo de bienestar requiere alta capacitación. La experiencia del Quindío en turismo de bienestar es limitada. Debido a la estacionalidad de la actividad turística y a algunos episodios de masificación, se requieren instrumentos de gestión y planificación que garanticen la sostenibilidad y la calidad de las nuevas experiencias turísticas de bienestar. En el ámbito político, destacan la escasez de incentivos para desarrollar turismo de bienestar, así como la falta de credibilidad y el desacuerdo sobre el propio proceso de paz.
Actores clave	Se identifican un total de 18 actores clave para tener en cuenta en el desarrollo del turismo de bienestar en el Quindío, incluidos actores gubernamentales, público-privados y no gubernamentales, a nivel regional y nacional.

*Nota.* Elaboración propia.

## 5. Discusión

De acuerdo con los resultados de la investigación, el Quindío tiene potencial para desarrollar turismo de bienestar, y su paisaje constituye un elemento clave para tal fin. Los entrevistados perciben que este departamento se destaca por su ambiente verde y tranquilo, al que asocian con paz y amabilidad. Esta perspectiva encaja con la definición de turismo de bienestar propuesta por la UNWTO y la ETC (2018): “Un tipo de actividad turística que tiene como objetivo mejorar y equilibrar todos los ámbitos de la vida humana, incluyendo el físico, mental, emocional, ocupacional, intelectual y espiritual” (p. 64). No obstante, a pesar de las condiciones paisajísticas favorables, los expertos señalan que son pocos los actores de la cadena turística que participan en este tipo de turismo.

Este escenario coincide con las características de un destino de turismo de bienestar emergente descrito por Sánchez (2020), cuya oferta no se encuentra articulada con la planeación turística del territorio, y en el que los actores especializados en turismo de bienestar han realizado acciones aisladas y muestran interés en ampliar su formación.

Por otro lado, respecto al potencial del turismo de bienestar como instrumento para la construcción de paz, cabe señalar las limitaciones que conlleva para esta investigación el hecho de que el Quindío no ha sido uno de los departamentos más afectados por el conflicto armado en Colombia (Oficina de Naciones Unidas para la Coordinación de Asuntos Humanitarios [OCHA], 2004). No obstante, el Quindío ha sido un territorio receptor de población desplazada por el conflicto; además, el 8 % de sus habitantes han sido víctimas del conflicto, según los reportes de la Red Nacional de Información Unidad para las Víctimas (2020).

Por lo tanto, es pertinente pensar en la articulación de estos nuevos actores en la actividad turística. De hecho, los entrevistados expresaron que el turismo de bienestar puede tener repercusiones positivas no solo en los visitantes, sino también en la comunidad receptora, en la que se incluye a las víctimas del conflicto armado.

En estos casos, el turismo permite construir espacios de diálogo para fortalecer la confianza entre los diferentes actores y puede ser la base para la generación de espacios de reconciliación, así como para la reconstrucción social y cultural de los territorios (Menchero, 2018). Según el análisis de Rueda y Bonilla (2017), basado en un ejercicio de contraste de diferentes posturas sobre el concepto de desarrollo, es evidente que las dinámicas turísticas en escenarios de posconflicto como las mencionadas contribuyen a un crecimiento económico mediante la realización de acciones que promuevan la reducción de pobreza y desigualdad social.

Además, aunque la contribución del turismo como fuente de ingresos y oportunidades de integración es indiscutible, Guillard y Naef (2019) señalan que su desarrollo en estos contextos puede también generar tensiones significativas y enfrentar obstáculos a nivel local que podrían afectar el éxito de las estrategias orientadas a la construcción de paz.

De otra parte, Sánchez (2020) describe los destinos pioneros en turismo de bienestar como aquellos con mayor *know how*, es decir, que cuentan con mayor capacidad para gestionar

la innovación en productos turísticos, o bien que mejoran las condiciones del producto para integrar el *mindful travel* en sus estrategias de promoción. En este caso, la oferta suele ser más variada y especializada. No obstante, según los entrevistados, a pesar de la especialización que ha logrado el territorio en diferentes tipologías de turismo, el turismo de bienestar no se ha visto notablemente influenciado por las iniciativas implementadas por diferentes actores.

En este sentido, los resultados de esta investigación ponen de manifiesto que es necesario mejorar la capacitación y la especialización de los prestadores de servicios de turismo de bienestar. Al respecto, los entrevistados indican que, a pesar de tener una oferta variada, la estacionalidad de la actividad turística en la zona ha impedido desarrollar un proceso de formación constante para diversificar los productos turísticos. Esta percepción coincide con la visión de Mindful Travel Destinations (2019) según la cual el turismo de bienestar tiene como objetivos el bienestar físico, la salud emocional y la paz espiritual del viajero, por consiguiente, la capacitación integral y especializada es fundamental para diseñar y desarrollar productos que apunten a lograr dichos objetivos.

Por otro lado, es importante recalcar que el desarrollo adecuado del turismo se cimenta en un entorno institucional sustentado en el liderazgo, la confianza y la gobernanza (Restrepo & Antón Clavé, 2023), en el que las acciones y relaciones de poder entre los diferentes actores son claves para favorecer la adaptabilidad y competitividad del destino, así como para maximizar los beneficios para las comunidades locales (Oliveros-Ocampo et al., 2021). No obstante, el incentivo por parte del sector público hacia el turismo de bienestar es incipiente. Además, la forma en que se articulan los sectores público y privado no es clara.

Por último, uno de los obstáculos identificados que merece especial atención es la falta de credibilidad y estabilidad en el acuerdo de paz. Esta situación afecta directamente los proyectos desarrollados en ámbitos de posconflicto e innovación, por lo tanto, tiene un impacto negativo tanto en los actores turísticos como en otros sectores, incluida la comunidad residente (Menchero, 2018). Según González et al. (2019), la información disponible sobre el desplazamiento forzado no abarca su dimensionalidad completa, de modo que no contribuye en gran medida al restablecimiento de derechos fundamentales.

## 6. Conclusiones

El turismo es una actividad estratégica para Colombia en términos no solo económicos, sino también sociales y de desarrollo. En este contexto, diferentes regiones han llevado a cabo programas que buscan la reconciliación y la construcción de paz en los territorios que atraviesan una etapa de posconflicto. A la par, el interés de los destinos turísticos y de las empresas por el turismo de bienestar es cada vez mayor y se ha consolidado tras la pandemia ocasionada por la COVID-19, lo que también se refleja en las políticas y estrategias nacionales. En este sentido, la presente investigación ha explorado el desarrollo del turismo de bienestar en el departamento del Quindío y cómo este nicho turístico podría contribuir a la construcción de paz.

La revisión documental y la realización de entrevistas a diez expertos en turismo en el Quindío, en turismo de bienestar y en turismo y posconflicto en Colombia han permitido

hallar respuestas a las preguntas clave de esta investigación. El Quindío tiene potencial para ser un destino de bienestar. En este sentido, el análisis de los datos ha permitido concluir que entre sus principales ventajas están sus características geográficas, sus recursos naturales, el reconocimiento y posicionamiento de que goza, así como el interés político en promover esta tipología turística. Sin embargo, también se han detectado necesidades y obstáculos en cuanto a productos, gestión del destino y políticas, que requieren ser abordados. La falta de capacitación y especialización en temas de turismo de bienestar, los costes de inversión en infraestructuras, las problemáticas relacionadas con la estacionalidad y las desavenencias respecto al proceso de paz son los puntos más críticos.

Del presente estudio, especialmente de las necesidades y obstáculos encontrados, se desprenden las siguientes recomendaciones para los agentes implicados en el desarrollo turístico del Quindío. Estas sugerencias se enmarcan en tres líneas de acción: oferta, actores y construcción de paz.

En primer lugar, desde el punto de vista de la oferta y los productos de turismo de bienestar, se recomienda evaluar los signos distintivos que identifican esta tipología turística en la región (marcas colectivas, denominaciones de origen, nombres de dominio, etc.), los cuales tienen potencial para promover la calidad, la singularidad y el atractivo del destino, así como sus empresas, productos y servicios mediante acciones de promoción. De manera complementaria, es importante implementar políticas que favorezcan y fomenten proyectos e iniciativas de turismo de bienestar basados en el desarrollo endógeno y en la voluntad de contribuir a la construcción de paz. Por último, resulta imprescindible promover estrategias de generación de conocimiento sobre el sector, las cuales han de concretarse en formación y capacitación especializada en turismo de bienestar dirigida a los diferentes actores del sector: destinos, empresas y comunidades.

En segundo lugar, en referencia a las redes de actores implicados y las dinámicas de colaboración, se considera fundamental la articulación entre entidades públicas y privadas del territorio, así como garantizar la representación y participación de todos los actores en la construcción y consolidación de un producto turístico de bienestar. En este sentido, es importante fortalecer a los actores involucrados por medio de una evaluación de los productos ya existentes, a partir de la cual se establezca el grado de necesidad de crear alianzas público-privadas y/o nuevos entes especializados. Tomando como base el análisis realizado, se considera oportuno valorar el diseño de una oferta de carácter regional que pueda articularse con la colaboración de los departamentos vecinos que cuentan con una oferta de turismo de bienestar más desarrollada, con el fin de responder a las tendencias de alianzas y cooperación entre ciudades y entes territoriales, y así crear propuestas de multidestino. Uno de los aspectos en los que esta colaboración geográfica puede resultar más beneficiosa es en el desarrollo de acciones colectivas para la búsqueda de financiación e inversiones.

En tercer lugar, en cuanto a las potencialidades del turismo de bienestar como instrumento para la construcción de paz, es fundamental diseñar una oferta turística diferenciada, que genere beneficios concretos a todos los actores —con énfasis en aquellos afectados por el conflicto— en un escenario de construcción de paz y posconflicto en el que el turismo de bienestar puede crear espacios de reconciliación, contribuir de algún modo a la reparación

de las víctimas y aportar positivamente a los ejercicios de gobernanza para la gestión del territorio como destino turístico. Para ello, se recomienda el uso de metodologías participativas; por ejemplo, promover espacios de encuentro y diálogo entre los actores sociales e incentivar la participación de la población víctima del conflicto armado, con el objetivo de acordar la ruta que se va a seguir respecto al proceso de paz y al desarrollo del turismo de bienestar como instrumento para este fin.

Como futura línea de investigación, se propone profundizar en las metodologías para articular y complementar los destinos con ofertas de turismo de bienestar consolidadas y principiantes. También será conveniente analizar cómo establecer alianzas con los departamentos vecinos para favorecer un desarrollo sostenible y competitivo del turismo de bienestar, de acuerdo con los requerimientos del mercado, que genere sinergias positivas en el territorio y en la comunidad local desde las perspectivas económica, ambiental y social, y que además contribuya al proceso de paz.

## Agradecimientos

Esta investigación recibe apoyo del Proyecto ADAPTOUR (PID2020-112525RB-I00 GEO, 2021-2025), financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación del Gobierno de España, y ha sido posible gracias a la colaboración de la Asociación Hotelera y Turística de Colombia (COTELCO); la Cámara Cotelco Joven; el Viceministerio de Turismo de Colombia; Colombia Productiva; la Alcaldía de Armenia; la Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo (ANATO); el Clúster de Turismo de Salud y Bienestar del Quindío; Wellness Colombia; Wellness Trip Colombia; la Corporación de Turismo, Paz y Desarrollo; y Reconciliación Colombia.

## Referencias

Aguado, M., Calvo, D., Dessal, C., Riechmann, J., González, J., & Montes, C. (2012). La necesidad de repensar el bienestar humano en un mundo cambiante. *Papeles de Relaciones Ecosociales y Cambio Global*, (119), 49-76. [https://www.fuhem.es/media/cdv/file/biblioteca/Analisis/Buen\\_vivir/Repensar\\_el\\_bienestar\\_humano\\_M.\\_Aguado\\_y\\_otros.pdf](https://www.fuhem.es/media/cdv/file/biblioteca/Analisis/Buen_vivir/Repensar_el_bienestar_humano_M._Aguado_y_otros.pdf)

Allis, T., & López, M. (2018). Turismo post-conflicto: desarrollo turístico local y estrategias para la integración social de refugiados. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 27(4), 1003-1017. <https://acortar.link/Dm6fG7>

Arias, A., & Caicedo, E. M. (2009). *Monografía político electoral. Departamento de Quindío 1997 a 2007* (C. López, Coord. y Ed.). MOE. [https://www.academia.edu/38698795/Monograf%C3%ADa\\_Pol%C3%ADtico\\_Electoral](https://www.academia.edu/38698795/Monograf%C3%ADa_Pol%C3%ADtico_Electoral)

Biblioteca Pública Municipal Operación P. A. P. A. (s. f.). *Información de interés cultural*. <https://bibliotecapquimbaya.blogspot.com/>

Centro de Información Turística. (2021). *Estadísticas nacionales – Flujo de turistas – Turismo receptor*. <https://www.mincit.gov.co/estudios-economicos/estadisticas-e-informes/informes-de-turismo>

Centro de Pensamiento Turístico – Colombia. (2023). *Índice de competitividad turística regional de Colombia. ICTRC departamentos 2023*. COTELCO & UNICAFAM. <https://cptur.org/publicaciones/TJodyKEhS8UPShk>

Centro de Pensamiento Turístico – Colombia. (2024). *Índice de competitividad turística regional de Colombia. ICTRC departamentos 2024*. COTELCO & UNICAFAM. <https://www.cptur.org/publicaciones/hPxjCe6cltzAsBp>

Centro Nacional de Memoria Histórica. (2013). *¡BASTA YA! Colombia: memorias de guerra y dignidad*. Imprenta Nacional. <https://centrodememoriahistorica.gov.co/wp-content/uploads/2021/12/1.-Basta-ya-2021-baja.pdf>

Comunicaciones ProColombia. (2022, junio 29). *Turismo de bienestar, una oportunidad para reactivar la industria de viajes*. <https://procolombia.co/sala-de-prensa/noticias/turismo-de-bienestar-una-oportunidad-para-reactivar-la-industria-de-viajes>

Congreso de la República de Colombia. (2020). *Ley 2068 de 2020. Por el cual se modifica la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial 51.544 del 31 de diciembre de 2020. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=172558>

Dunn, H. L. (1961). *High-level wellness: A collection of twenty-nine short talks on different aspects of the theme “high-level wellness for man and society”*. Beatty.

Esparza, D., Martínez, V., Branton, R., & King, K. (2020). Violence, trust, and public support for the Colombian Peace Agreement. *Social Science Quarterly*, 101(4), 1236-1254. <https://doi.org/10.1111/ssqu.12818>

Fraiz, J. A., Tarrés, E., & Araújo, N. (2020). El turismo de bienestar y *mindful travel* en el nuevo escenario pos-COVID-19. En M. Simancas Cruz, R. Hernández Martín, & N. Pedrón Fumero (Coords.), *Turismo pos-COVID-19: reflexiones, retos y oportunidades* (pp. 559-568). Cátedra de Turismo Caja Canarias-Ashotel de la Universidad de La Laguna. <https://doi.org/10.25145/b.Turismopos-COVID-19.2020>

Fundación Rogelio Salmona. (s. f.). *Museo Quimbaya*. <https://www.fundacionrogeliosalmona.org/proyectos/museo-quimbaya>

Global Wellness Institute. (2018, November). *Global Wellness Tourism Economy*. GWI. <https://globalwellnessinstitute.org/industry-research/global-wellness-tourism-economy/>

Gobernación del Quindío. (2013). *Datos geográficos departamento del Quindío*. <https://n9.cl/0mf1il>

González, P. C., Agudelo, L. F., & Ramírez, D. C. (2019). Desplazamiento forzado por conflicto armado: una década de investigación en el Eje Cafetero. *Análisis Jurídico-Político*, 1(2), 135-145. <https://doi.org/10.22490/26655489.3259>

Guilland, M.-L., & Naef, P. (2019). Tourism challenges facing peacebuilding in Colombia. *Via Tourism Review* [Online], (15). <https://doi.org/10.4000/viatourism.4046>

- Gutiérrez, J. (2013). *El turismo que vemos y contamos. Técnicas de investigación social aplicadas al turismo*. Editorial UNED.
- Kasriel-Alexander, D. (2017). Top ten global consumer trends for 2017. *Euromonitor International*. <https://rau.ua/en/analyticsen/top-10-trends/>
- Meger, S., & Sachseder, J. (2020). Militarized peace: Understanding post-conflict violence in the wake of the peace deal in Colombia. *Globalizations*, 17(6), 953-973. <https://doi.org/10.1080/14747731.2020.1712765>
- Menchero, M. (2018). Colombia en posconflicto: ¿turismo para la paz o paz para el turismo? *Araucaria. Revista Iberoamericana de Filosofía, Política y Humanidades*, 20(39), 415-438. <https://doi.org/10.12795/araucaria.2018.i39.20>
- Mindful Travel Destinations. (2019). *Manifiesto Mindful Travel. Turismo transformador y sostenible*. MTD. <https://mindfultraveldestinations.com/wp-content/uploads/2019/03/Manifiesto-Mindful-Travel-2019.pdf>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2018). *Plan Sectorial de Turismo 2018-2022. "Turismo: El propósito que nos une"*. Mincomercio. <https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=2ca4ebd7-1acd-44f9-9978-4c826bab5013>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2020). *Estadísticas de turismo*. <https://www.citur.gov.co/estadisticas#gsc.tab=0>
- Moral-Moral, M., Fernández-Alles, M. T., & Sánchez-Franco, M. J. (2019). Análisis del turismo rural y de la sostenibilidad de los alojamientos rurales. *Revista Espacios*, 40(1), a3. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n01/a19v40n01p03.pdf>
- Oficina de Naciones Unidas para la Coordinación de Asuntos Humanitarios. (2004). *Colombia: algunos indicadores sobre la situación de los derechos humanos en la región del Eje Cafetero*. OCHA. <https://reliefweb.int/report/colombia/colombia-algunos-indicadores-sobre-la-situaci%C3%B3n-de-los-derechos-humanos-en-la-regi-4>
- Oliveros-Ocampo, C. A., Sanz-Ibáñez, C., Chávez-Dagostino, R. M., & Antón-Clavé, S. (2021). Human agency and tourism development in natural national parks in the context of the Colombian armed conflict. *Tourism Review International*, 25(2-3), 119-137. <https://doi.org/10.3727/154427220X16094546258751>
- Organización Mundial del Turismo. (2017). *Panorama OMT del turismo internacional, edición 2016*. OMT. <https://www.unwto.org/es/archive/publication/panorama-omt-del-turismo-internacional-edicion-2016>
- Organización Mundial del Turismo. (2021). *Panorama OMT del turismo internacional, edición 2020*. OMT. <https://doi.org/10.18111/9789284422746>

Programa de Transformación Productiva & Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2013). *Plan de negocios para el subsector de turismo de bienestar en Colombia. Resumen ejecutivo*. MinComercio. <https://www.colombiaproductiva.com/CMSPages/GetFile.aspx?guid=80fca027-7c4e-4585-88f7-a349ed5a1a0b>

Red Nacional de Información Unidad para las Víctimas. (2020). *Cifras y estadísticas del RUV* [Infografía]. <https://cifras.unidadvictimas.gov.co/Cifras/#!/infografia>

Registro Nacional de Turismo. (s. f.). *Reporte estadístico*. <https://rnt.confecamaras.co/reportes>

Restrepo, N., & Antón-Clavé, S. (2023). Exploring institutions' perceived roles in regional tourism development: An institutional thickness approach. *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 15(4), 486-501. <https://doi.org/10.1080/19407963.2021.1962891>

Rueda, N., & Bonilla, J. (2017). Turismo y posconflicto en el municipio de La Macarena, Meta-Colombia. *RITUR — Revista Iberoamericana de Turismo*, 7(1), 114-134. <https://doi.org/10.28998/10.28998/RITURritur.V7.N1.A2831pp.114-1342831>

Salas, I., & Campos, W. (2016). Variables estratégicas para el Quindío: un estudio de prospectiva territorial. *Sinapsis*, 8(2). <https://app.eam.edu.co/ojs/index.php/sinapis/articulo/view/24/170>

Sánchez, S. (2017). *Tendencias, perfiles y motivaciones del turismo de salud y bienestar*. The Ostelea School of Tourism and Hospitality. [http://www.aept.org/archivos/documentos/informe\\_turismo\\_de\\_salud\\_y\\_bienestar\\_ostelea.pdf](http://www.aept.org/archivos/documentos/informe_turismo_de_salud_y_bienestar_ostelea.pdf)

Sánchez, S. (2020). Mindful(ness) y turismo: viajes para cuidarnos Ostelea Tourism Management School y Planeta Formación y Universidades. <https://www.ostelea.com/research/mindfulness-y-turismo-viajes-para-cuidarnos>

Santos, R., & Sánchez, S. (2021). *Turismo de bienestar: tendencias y desafíos en tiempos de COVID*. Ostelea Tourism Management School y Planeta Formación y Universidades. <https://acortar.link/8lvEeM>

Vallés, M. S. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social: reflexión metodológica y práctica profesional* (Reimpr.). Editorial Síntesis.

World Tourism Organization & European Travel Commission. (2018). *Exploring health tourism*. UNWTO. <https://doi.org/10.18111/9789284420209>

Zambrano, R., & Rivera, V. (2020). Estilos de vida de estudiantes de carreras tecnológicas en el área de salud. *AVFT: Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 39(4), 290-295. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4092457>