

Responsabilidad social empresarial del turismo en la construcción de paz: caso de los hoteles en la Macarena, Colombia

Corporate social responsibility of tourism in peacebuilding: case of hotels in La Macarena, Colombia

Carlos Arturo Tellez Bedoya¹

Resumen

El objetivo de la investigación fue analizar las interpretaciones y prácticas de RSE, que lleva a cabo el sector hotelero de la Macarena, Meta, como aporte en la construcción de la paz en la región y, con ello, valorar el papel que tiene el sector en la construcción de la paz en Colombia. El diseño metodológico empleado incorporó primordialmente el enfoque de investigación cualitativo, sin dejar de lado el análisis de los datos cuantitativos. Se tuvo un alcance descriptivo, pretendiendo identificar las interpretaciones y prácticas del tejido social del turismo en la Macarena. Las entrevistas aplicadas evidenciaron que no existe homogeneidad en las percepciones de los entrevistados acerca de la RSE y la construcción de paz, al igual que el rol de los hoteles en este escenario. A su vez, gran parte de los actores percibieron una relación directa entre turismo y paz, aunque los hoteles estudiados mencionaron que hoy por hoy no llevan a cabo acciones de RSE enfocadas a la construcción de paz, a pesar que involuntariamente algunos de ellos ya están aplicándolas. En conclusión, el turismo representa una oportunidad única para la reconciliación de los actores en la Macarena, propicia la reconstrucción de la memoria y el perdón, al igual que orienta la aparición del turismo fénix. Cabe destacar, este trabajo fue pionero en la región y facilita que los actores identifiquen posturas críticas sobre el tema, a la vez que la academia desarrolle proyectos adicionales teniendo en cuenta el instrumento creado y validado.

Palabras Clave: Responsabilidad social empresarial, paz, turismo, hotel, Colombia.

CÓDIGO JEL: M14, L83

Abstract

The objective of the research was analyze the interpretations and practices of CSR, carried out by the hotel sector of La Macarena, Meta, as a contribution to the construction of peace in the region and, with this, assess the role of this sector in the construction of peace in Colombia. The methodological design used primarily incorporated the qualitative research approach, without neglecting the analysis of quantitative data. It had a descriptive scope, trying to identify the interpretations and practices of the social fabric of tourism in the Macarena. The applied interviews showed that there is no homogeneity in the perceptions

¹Administrador de Empresas, profesional en Relaciones Económicas Internacionales, Magister en Administración y, estudiante del Doctorado en Pensamiento Complejo. Es investigador junior reconocido por Minciencias. Ha escrito diversas publicaciones arbitradas sobre temáticas como: administración humanista, responsabilidad social empresarial en el sector turístico y el rol de las empresas en los procesos de construcción de paz en Colombia. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-4568-0690>. Email: carlosarturo156@hotmail.com

of the interviewees about CSR and peacebuilding. In turn, most of the actors perceived a direct relationship between tourism and peace, although the hotels studied mentioned that today they do not carry out CSR actions focused on peacebuilding, despite the fact that some of them are already involuntarily applying them. In conclusion, tourism represents a unique opportunity for the reconciliation of the actors in the Macarena, it fosters the reconstruction of memory and forgiveness, as well as it guides the emergence of phoenix tourism. It should be noted that this work was pioneering in the region and facilitates that the actors identify critical positions on the subject, while the academy develops additional projects considering the instrument created and validated.

Keywords: Corporate social responsibility, peace, tourism, hotel, Colombia.

INTRODUCCIÓN

A nivel internacional los conflictos armados han visibilizado los graves efectos económicos, sociales y ambientales que tiene la violencia. Dichos efectos se reflejan no solo en la cantidad de muertes o en los costos económicos que tienen los estados, sino también, en el deterioro de ecosistemas a partir de daños ocasionados a oleoductos y el lanzamiento y uso de artefactos que deterioran la existencia de diferentes territorios. También, el conflicto genera un impacto negativo en las relaciones sociales y repercusiones psicológicas permanentes, en particular para las comunidades locales que son víctimas de desplazamientos y desarraigo cultural.

Colombia ha sido un país que ha vivido en diversas guerras durante toda su historia –al menos ocho guerras civiles durante el siglo XIX e inicios del siglo XX (González, 2016)-, haciendo de la paz un criterio limitado. Dichos conflictos han emergido a partir de las grandes pugnas por el poder, donde han prevalecido las diferencias e intereses de algunos grupos políticos en contravía del sentir de las mayorías, las cuales a su vez han sido generalmente usadas de acuerdo con el interés coyuntural de dichos grupos. Lo anterior, se evidencia en palabras de (Uribe, 2001) enunciando:

En Colombia, el referente de la pertenencia a una colectividad histórica determinada, se ha tejido en torno al eje de las guerras y las violencias (...) Estos pequeños grupos de ciudadanos ilustrados y participativos, constituían realmente una élite (...) de ella hacían parte propietarios, comerciantes, mineros y dueños de tierras (p.10, 25-26)

Es así como el conflicto armado en el país, propiciado por los intereses de las elites, se ha incrustado de manera más pronunciada en aquellas zonas rurales, donde comúnmente el Estado no ha llegado a ejercer su soberanía y por lo tanto tampoco los derechos de todas las comunidades en relación con la educación, salud, empleo y en general las promesas del desarrollo que se supondría debería acceder cualquier persona (Núñez y Ramírez, 2002).

El conflicto armado en el país produjo entre 1958 y 2018 262.197 muertos, 80.514 desaparecidos, 37.094 víctimas de secuestro, 15.687 víctimas de violencia sexual y 17.804 menores reclutados (Centro Nacional de Memoria Histórica, 2018). En este contexto, la antigua guerrilla de las FARC-EP, hoy en día en proceso de reintegración y transformada en el Partido Comunes fue sin lugar a dudas uno de los actores más relevantes en el conflicto armado en Colombia, y por ende, la firma del Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera (Congreso de la República, 2016) se considera el hecho histórico más relevante de las últimas décadas en el país, generando una serie de esperanzas para la mayor parte de la ciudadanía.

Ahora pues, la Macarena es un área geográfica en mayor proporción de carácter rural, que se encuentra en el Parque Nacional de la Serranía de la Macarena, ubicado en el departamento del Meta. Este municipio colombiano es considerado sublime por su riqueza ecosistémica -existiendo diversas especies únicas en el planeta- infortunadamente ha sido una región con una dinámica activa del conflicto. Igualmente, es una zona de colonización a la cuál continuamente han llegado colonos, desplazados por la violencia de otros territorios u otras personas que por las bonanzas de madera, pieles de animales, marihuana y coca llegaron buscando oportunidades económicas.

En el país y en esta región, en la medida en que han existido violencias propiciadas por diferentes actores armados, estas se han venido transformando, de tal manera que en los últimos sesenta años ha prevalecido la existencia de fuerzas guerrilleras que iniciaron con un carácter social, buscando apoyar a los más pobres y particularmente relacionados con la solución de problemas de carácter social, como el acceso a la tierra. Así mismo, también en la historia de la Macarena se presenta la existencia de otros actores como los grupos paramilitares, los cuales fueron conformados, generando una respuesta opresiva a las guerrillas y haciendo el trabajo sucio que abiertamente los militares no llevaban a cabo (Velásquez, 2007).

Por otro lado, las empresas no se han mantenido neutras ante la presencia de los conflictos armados. En el contexto internacional han reconocido su rol determinante, ya sea a través del apoyo de algunos actores armados que les permitían realizar sus operaciones o de manera opuesta propiciando diálogos y procesos de construcción de paz entre los estados y los actores al margen de la ley. En este ámbito se destacan experiencias de organizaciones que han aportado a la construcción de paz de manera positiva. Tal es el caso de la creación del sistema de certificación de Kimberley en la industria del diamante en Sudáfrica, el cual se constituyó como una iniciativa que detuvo el flujo de diamantes en medio de la guerra y la decisión del empresario Oskar Schindler en Polonia, quien protegió a los

judíos en medio del régimen fascista nazi en su fábrica (Jones, 1998, citado por Rettberg, 2016, citado por Tellez-Bedoya, 2018b).

En el ámbito nacional se han replicado estos comportamientos empresariales. Referencias históricas ponen de manifiesto la existencia de iniciativas de RSE apoyando a la construcción de paz a través de distintas estrategias, como vale la pena resaltar en el caso de: Grupo Éxito, Ecopetrol, ISA, Anglo sudafricana, SABMiller, Jumbo, Grupo Mundial, Alkosto, Argos, Nutresa, Isagen, Terpel, Carvajal, Olímpica, Nestlé, Coca Cola-FEMSA, Aviatur, Caracol Televisión y El Espectador (Tellez-Bedoya, 2018b).

Por otro lado, el turismo hoy por hoy es un fenómeno social y una actividad empresarial muy dinámica, evidenciando una fuerte cohesión con la paz, más aún ya que la seguridad es un requisito sine qua non para que este fenómeno se lleve a cabo. Entre 2008 y 2015, de los 104 países estudiados por World Travel and Tourism Council -WTTC-, 84 países registraron un aumento en sus puntajes del Índice de Turismo, y de ellos 47 mejoraron sus niveles de paz positiva (es decir, estos Estados cuentan con alternativas reales que solucionan las causas que originaron los actos de violencia) (World Travel and Tourism Council -WTTC-, 2016). Lo anterior, evidencia que el turismo masivamente será más probable que crezca en escenarios de paz, por lo tanto, la construcción de paz representa un valor de interés para las organizaciones del sector y requiere de un accionar socialmente responsable consecuente con este propósito.

Ejemplo de lo enunciado son las experiencias alrededor del globo terráqueo que representan la posibilidad de reconciliación entre actores que previamente se enfrentaban en medio del conflicto. Tal es el caso documentado por Strong y Scorce en la región de Virunga Bwindi, ubicada en el suroccidente de Uganda, donde se desarrollan acciones de ecoturismo como parte del desarrollo de procesos de reconciliación entre hutus y tutsis a través del turismo, gestionando conjuntamente el parque nacional, trabajando en sinergia bajo las mismas normas y contribuyendo a la supervivencia de las especies en la zona de paz, en especial los gorilas de montaña (2007, citado por Tellez-Bedoya, 2018b).

En Colombia el turismo ha venido incrementándose de manera decisiva y se espera que produzca beneficios mayores al cambiar la imagen negativa del país y permitir que los visitantes lleguen a sitios donde previamente por la violencia era imposible acceder. En el ámbito económico el turismo representó para el país durante el año 2019 una llegada de 2.814.025 visitantes extranjeros en comparación con 1.365.379 visitantes, que arribaron durante 2012 (Ministerio de Comercio, 2020), año en el cual inició las negociaciones de paz entre las FARC-EP y el gobierno nacional, dejando entrever el cambio significativo (206,1%) que representa esta nueva situación para el sector. A su vez, en zonas tan alejadas como la Macarena también

ha tenido un impacto importante la negociación de paz, ya que para 2012 en el departamento del Meta llegaban 2501 visitantes extranjeros y para 2019 la cifra ascendió a 4711 (Ministerio de Comercio, 2020), representando un aumento total del 188,4%.

Ahora pues, en el ámbito nacional existe escaso conocimiento de prácticas de RSE que las empresas del sector turístico, especialmente los hoteles, lleven a cabo en el contexto de la construcción de paz, y, por ende, la literatura ha dejado de lado el análisis del rol que juegan estas organizaciones.

El turismo en la Macarena representa una posibilidad de desarrollo importante, que articulada a la paz en el territorio, significa una oportunidad única que posibilita posicionar una imagen diferente en el país y el mundo, aportando desde las organizaciones que lo componen –hoteles, restaurante, bares, agencias de viaje, aerolíneas y empresas de transporte- al tejido social a través de la empleabilidad, el incremento de ingresos en las comunidades y el desarrollo de asociaciones donde se busque un crecimiento equitativo en consonancia con las necesidades ambientales. El turismo en esta región propicia que el visitante conozca atractivos naturales destacados internacionalmente, tan relevantes como Caño Cristales, que ha sido identificado como un sistema fluvial, que cuenta con “74 taxones de invertebrados acuáticos (...) y 330 especies de vertebrados, entre los que se incluyen, 80 especies de peces, 24 anfibios, 27 reptiles, 145 aves y 54 mamíferos” (Lasso & Morales-Betancourt, 2017, p.185).

A partir de lo anterior y teniendo en cuenta la importancia que recobran los hoteles en el país, más aún en el escenario coyuntural de la construcción de paz, que impacta sin lugar a duda zonas como el municipio de la Macarena, a continuación, se analizan las interpretaciones y prácticas de RSE que lleva a cabo el sector hotelero de la Macarena, Meta, como aporte a la construcción de la paz en la región y, con ello, se valora el papel que tiene el sector en la construcción de la paz en Colombia.

METODOLOGÍA

La problemática enunciada se estudió a través de un diseño metodológico que incorpora primordialmente el enfoque de investigación cualitativo, ya que se pretendió a partir de un proceso inductivo llegar al objeto de estudio, analizando los discursos subjetivos de los diversos actores. El trabajo propuesto tuvo un alcance descriptivo, identificando las interpretaciones y prácticas de los diversos actores inmersos en el tejido social del sector hotelero de la Macarena, Meta, en el ámbito de la construcción de paz.

La investigación se fundamentó en el estudio inicial de los antecedentes ubicados en la producción académica, en aras de efectuar con mayor precisión una

aproximación al objeto de estudio seleccionado y definir unas categorías deductivas que permitieron la formulación inicial de los instrumentos, tal como plantea (Hernández, Fernández y Baptista, 2010), es decir, se plantearon categorías, dimensiones e indicadores para llegar al listado de preguntas.

Tabla 1: Categorías y dimensiones para la construcción de instrumentos

Categoría	Dimensión	Indicadores
RSE	Concepto	Conocimiento del concepto
	Argumentos para emplear el concepto	Teoría instrumental
		Teoría integradora.
		Teoría ética y moral
		Teoría de carácter político
	Gestión de la RSE hoteles	Iniciativas
		Acciones futuras
	Iniciativas regulativas	Conocimiento
		Aportes al hotel
		Rol en la construcción de paz
Construcción de paz	Diagnóstico de la zona	Percepción violencia
		Efectos de la violencia
	Concepto	Conocimiento del concepto
	Acuerdo de Paz	Conocimiento de los puntos
		Percepción del Acuerdo
		Disposición otros acuerdos
		Percepción frente a sus efectos
		Efectos en el turismo
		Retos del Acuerdo
	Efectos	Relación con el turismo
	Gestión de la RSE- construcción de paz	Necesidad de aportar
		Reconciliación
		Acciones directas
		Derechos humanos
		Argumentos de participación
		Conocimiento de incentivos para la construcción de paz
		Limitaciones
		Actores
		Iniciativas futuras

Nota: elaboración propia (2021)

La estrategia metodológica empleada fue el estudio de caso, optimizando los recursos a través de la selección cuidadosa de organizaciones representativas del turismo, y especialmente los hoteles en la Macarena. La muestra no probabilística de hoteles seleccionados tuvo como criterios de elección: el interés en participar en el estudio, una antigüedad en su creación mayor a un año y tener por lo menos un trabajador vinculado al momento de aplicar los instrumentos.

La investigación no se basó únicamente en el discurso de los gerentes de los hoteles, sino que en aras de tener una mayor perspectiva del tema y cotejar las diversas interpretaciones internamente se entrevistaron a los colaboradores de los hoteles y externamente se tuvo en cuenta representantes del sector público de la región, que tuvieran relación directa con el turismo y que permitieran la aplicación del instrumento, al igual que excombatientes que hubieran estado en la región y que accedieron a esta aplicación. En total se entrevistaron a: seis gerentes de hoteles, seis colaboradores, dos funcionarios del gobierno y dos excombatientes.

La principal técnica de recolección de información empleada fue la entrevista semi estructurada, la cual tenía preguntas alternativas dependiendo de cada actor. Este instrumento se evaluó por parte de pares expertos en aras de asegurar la validez, tomando como referencia criterios de: pertinencia, claridad, orden y relevancia. Es de resaltar el valor máximo a calificar fue 5 en cada categoría y el puntaje total posible para cada ítem es 20, por lo tanto, para determinar la validez se obtiene el índice mediante la fórmula:

$$I_v = \frac{\sum_{i=1}^n (P_i + C_i + O_i + R_i)}{20n}$$

Donde

I_v : Índice de validez.
P_i : puntaje promedio asignado por cada evaluador con respecto a la pertinencia.
C_i : puntaje promedio asignado a la claridad (lenguaje) por cada evaluador.
O_i : puntaje promedio asignado por cada evaluador al orden (estructura).
R_i : puntaje promedio asignado a la relevancia por cada evaluador.
n : Número de evaluadores.

Para la interpretación del índice valores superiores a 0.8 representan un buen indicador, mostrando que el ítem es adecuado y válido. En total 3 pares evaluaron los formatos de entrevista y en todos los casos se obtuvo una validez, no obstante, tomando en cuenta los comentarios de los pares se ajustó el orden de algunas preguntas.

Teniendo en cuenta la especial importancia que tienen los hoteles en la investigación, a continuación, se enuncian las principales características de cada uno:

- Hotel la Cascada: esta organización fue constituida hace 13 años, ha tenido diversas remodelaciones y es uno de los que tiene más habitaciones en el municipio. Tradicionalmente ha sido dirigido por la familia, pero actualmente están en proceso de transición. Los propietarios de este hotel poseen una agencia de viajes que permite llevar a cabo la comercialización de planes turísticos. En temporada turística tienen 8 colaboradores vinculados.
- Hotel la Fuente: fue creado hace 5 años y es el que cuenta con una infraestructura más actualizada en el municipio, incluyendo servicios como piscina, jacuzzi y restaurante. Si bien los propietarios periódicamente visitan al hotel la dirección ha sido parcialmente delegada en otro rol jerárquico. Además, la operación del hotel se hace conjuntamente con un operador turístico a quien arriendan parte de la infraestructura. En temporada turística contratan 7 trabajadores.
- Hotel Antonys: esta organización es dirigida por los hijos de los fundadores, quienes conjuntamente gestionan otros negocios familiares, como fincas, en la Macarena. Sin duda es el más antiguo del municipio, teniendo 21 años de constituido. Para temporada turística se vinculan a 3 trabajadores.
- Hotel La Manigua Lodge: este hotel tiene 6 años de constituido y está ubicado en medio de la selva, su principal característica es que ha sido edificado en armonía con la naturaleza, enfocándose a un segmento diferenciado de clientes. La fundación de este se originó por un biólogo bogotano, con deseo de recuperar bosques. De igual manera, también cuenta con agencia de viajes. En temporada turística vincula a 5 trabajadores.
- Hotel Casa Real: Tiene 18 años de permanencia en la Macarena y hoy por hoy, la dirección de mismo la ejerce la esposa del fundador. Por temporada vincula a 6 colaboradores.
- Hotel San Nicolas: tiene 10 años de historia y posee un carácter eminentemente familiar. Desde hace 7 años el hotel es dirigido por una de las hijas de la fundadora. Al igual que otros hoteles posee una agencia de viajes. Llama la atención como ha logrado expandirse, actualizando poco a poco la infraestructura, e influyendo en que la hija dirija al mismo tiempo una casa que ha sido arrendada y reestructurada para la prestación del servicio y otro hijo fundó un pequeño hotel. Comúnmente el Hotel San Nicolas tiene vinculado a 3 trabajadores.

Cabe señalar, el proceso de análisis cualitativo de la información se apoyó en el software AtlasTi y siguió los siguientes pasos: a) transcripción de las entrevistas al pie de la letra; b) categorización (comprendida en el software como codificación)

reflexionando acerca de categorías inductivas que buscaron señalar los acontecimientos narrados, los comportamientos, sentimientos, significados de conceptos y consecuencias de acuerdo al discurso de cada actor; c) análisis de datos a través de la tabulación, reunión en grupos y códigos inteligentes; d) revisión de la codificación y finalmente graficación de los datos.

Ahora pues, esta investigación se posiciona en el ámbito teórico de la complejidad a partir de la propuesta de Morin, con lo cual dista metodológicamente de la investigación tradicional en varios aspectos: 1. Se propone un estudio holístico, que no pretende establecer una simplificación de los hoteles en la Macarena, sino que fue complementado con visiones de otros actores sociales relacionados con el sector turístico en este municipio, de conformidad con el problema planteado; 2. Al interior de los hoteles dicha información se trianguló aplicando entrevistas no solo a los gerentes sino también a algunos colaboradores de los mismos, buscando reconocer en sus discursos el trinomio que fundamenta la propuesta de Morin; 3. La información de la investigación también se basó en fuentes secundarias, buscando en mayor medida tener un conocimiento holístico del objeto de estudio, al tiempo que ser consciente de los posibles sesgos que como investigador pudiera tener.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

De conformidad con las entrevistas aplicadas se observó que existen diferentes percepciones en relación con el tema investigado. En el caso de la conceptualización de RSE (ver Ilustración 1) se presenta un fuerte enraizamiento de la asociación que se hace con la sostenibilidad, lo anterior, podría derivarse de la definición de Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible en el país, tal como previamente se ha evidenciado (Tellez-Bedoya, 2015, 2017a, 2018a). Sin embargo, también existe un reconocimiento por algunos de los entrevistados acerca del impacto que tiene la aplicación de esta noción con los colaboradores y comunidad aledaña, aunque no se incluye en esta misma aproximación a otros actores como el gobierno, los clientes o los propietarios. Del mismo modo, en los discursos sobresaltan el impacto ambiental y social, mientras que el tema económico y cultural no se destaca en la definición del concepto.

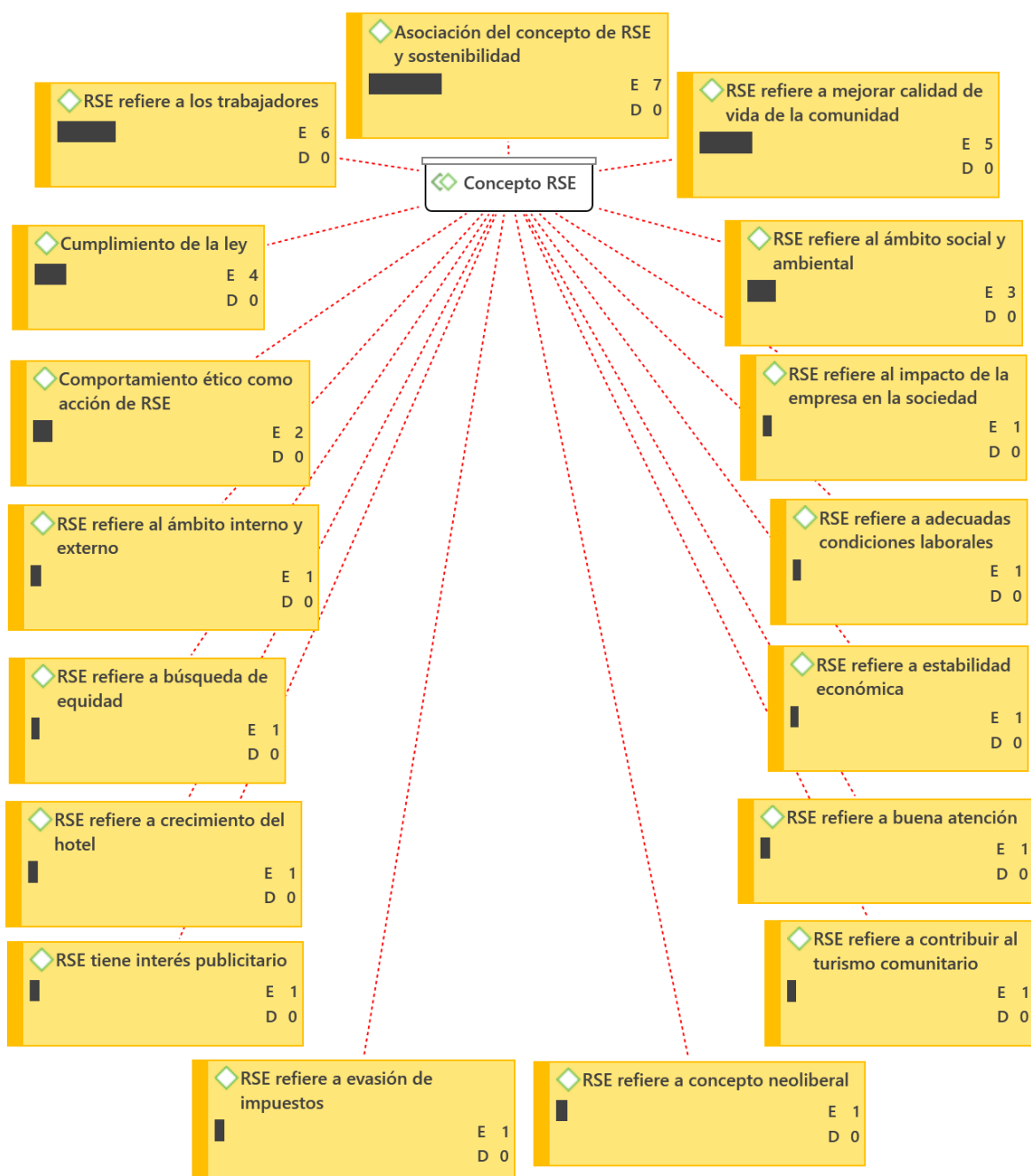


Ilustración 1: Red de categorías acerca del concepto de RSE

Llama la atención el relacionamiento de esta noción con el cumplimiento de la ley y en menor medida con conductas éticas como la participación en el modelo turístico del municipio. También, en menor proporción existieron percepciones de los actores entrevistados que relacionan la RSE con el marketing, prácticas de favorecimiento económico para no pagar impuestos e incluso como producto del modelo neoliberal. A partir de lo anterior, se percibe que es necesario mayor formación del tejido social en relación con el tema, más aún ya que no existía un dominio homogéneo del

mismo, basta mencionar que era altamente referido (10 ocasiones) por el gerente del hotel La Manigua Lodge, mientras que por ejemplo para los hoteles la Cascada y Casa Real se enuncia muy vagamente por su gerente (1 ocasión). Ello, también se replica comparando los discursos de los diferentes actores, donde existe mayor dominio de los gerentes (24 veces) y bastante menor de los colaboradores (2 veces).

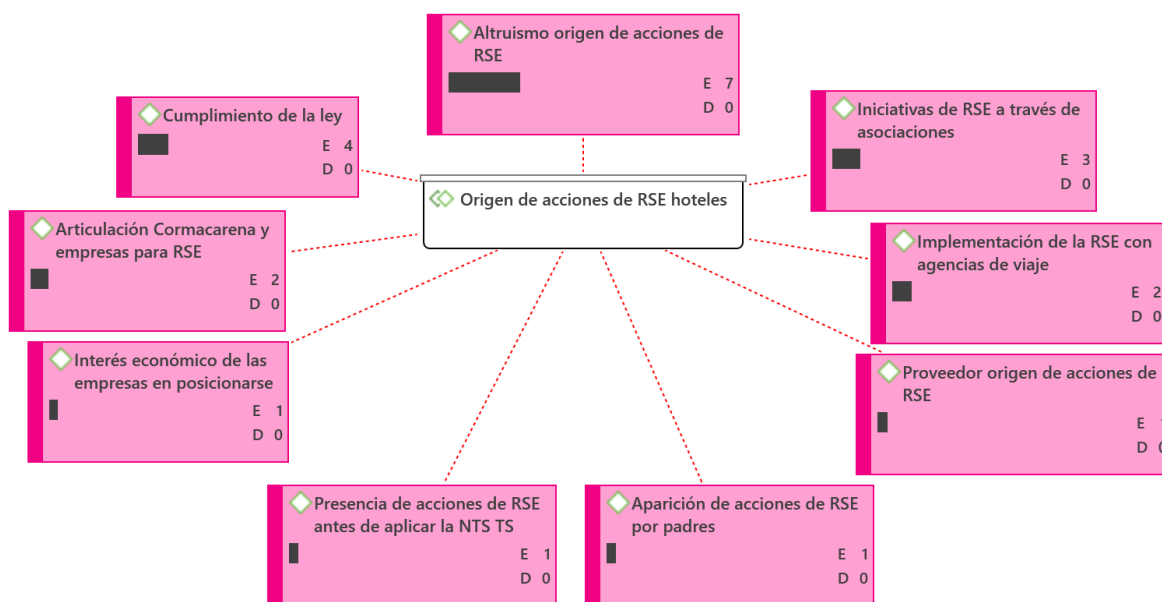


Ilustración 2: Red de categorías acerca del origen de las prácticas de RSE en los hoteles de la Macarena

Del mismo modo, las acciones de RSE surgen en mayor medida como resultado de criterios éticos, ya sea por la voluntad propia, de los fundadores de los hoteles, de las asociaciones, entes gubernamentales o proveedores. Sin embargo, en una menor medida (ver Ilustración 2) el accionar socialmente responsable ha surgido por el cumplimiento de la ley o intereses económicos del empresariado. Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que las teorías de RSE que permean la visión del tejido social entrevistado es la ética y moral, puesto que se asocia el rol de los hoteles con la búsqueda de armonía con diferentes actores sociales y en general el entorno donde se opera. Ello, tiene un carácter positivo puesto que la preocupación por impactar positivamente la sociedad y el ambiente va más allá del cumplimiento de las normas, el deseo de posicionarse o una moda, sino que realmente se presenta un fuerte sentido de pertenencia con la región, aspecto que facilitará que a futuro se lleven a cabo otro tipo de iniciativas socialmente responsables.

Además, la óptica teórica desde la que se posicionan los hoteles para abordar la RSE no necesariamente es homogénea, ya que como se evidencia en la Ilustración 3 mientras los hoteles La Manigua Lodge y Antonys tienen delineado sus discursos

en la teoría ética y moral, el Hotel la Fuente tiende en mayor medida hacia la perspectiva integradora, teniendo en cuenta que su accionar obedece hacia el cumplimiento de la ley. Seguramente aquellas organizaciones que poseen una preocupación de aportar a la sociedad y un compromiso mayor serán aquellas que se les facilite en el futuro desarrollar acciones socialmente responsables que aporten a la paz, aunque los resultados de la investigación no permiten corroborar del todo esta afirmación.

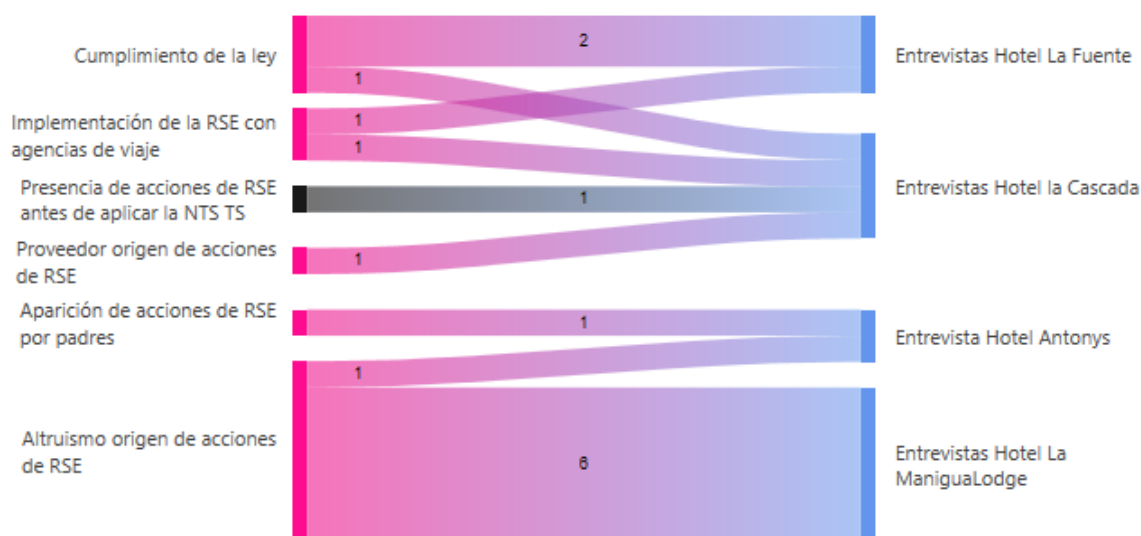


Ilustración 3: Diagrama Sankey de origen de acciones de RSE en los hoteles entrevistados

En relación con la multiplicidad de acciones de RSE que efectúan los hoteles en la Macarena, sobresalen aquellas relacionadas con el ámbito social, seguidas de las ambientales y en tercer lugar las económicas (ver Ilustración 4). En el ámbito social poseen mayor enraizamiento las iniciativas que se llevan a cabo a través de asociaciones como el apoyo a personas de la comunidad para ir a Caño Cristales y diversas actividades internas como capacitaciones, donaciones, oferta de precios asequibles, comportamiento ético y buena atención al cliente. Es claro que los hoteles entrevistados, en mayor medida promueven acciones de carácter interno que en la mayoría de los casos no generan costos adicionales, sin embargo, es importante que cada organización en la medida que va creciendo se apropie de un propósito social impactando positivamente no sólo a los colaboradores sino también a otros actores del tejido social.

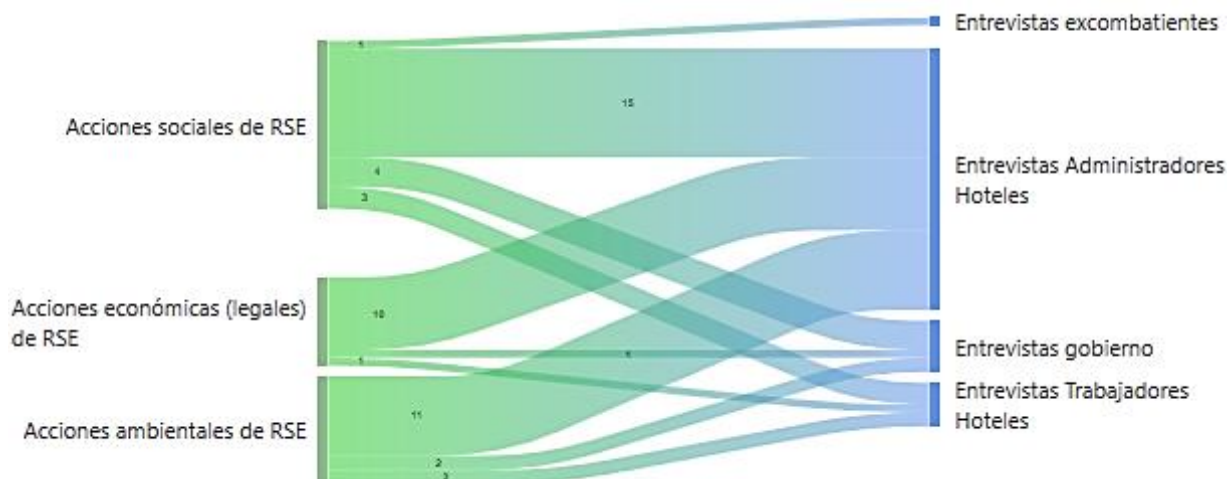


Ilustración 4: Diagrama Sankey de acciones de RSE en los hoteles de la Macarena

En lo ambiental sobresalen las iniciativas relacionadas con el cuidado del ambiente, en particular ahorrando energía, reforestando, haciendo compostaje y cuidando Caño Cristales a través de estrategias como la sensibilización a los turistas y el empacado de almuerzos en hojas de plátano. Finalmente, en el ámbito económico la mayoría de las acciones de RSE están relacionadas con el cumplimiento de la ley, ya sea pagando salarios, prestaciones sociales u otro tipo de compensaciones que exige el gobierno, no obstante, dichas iniciativas, si bien tienen algunas limitaciones en el municipio, hacen parte del rol normal de cualquier empresa y, por lo tanto, no debería considerarse el principal aspecto del accionar socialmente responsable.

Cabe destacar, el hotel que ha avanzado en mayor medida en sus prácticas de RSE es la Manigua Lodge, ello ya que en lo social posee un relacionamiento directo con la comunidad, ofreciendo servicios en fincas aledañas para generar ingresos adicionales a esta población. Así mismo, en lo ambiental se adquieren productos socialmente responsables, no generan aguas negras, tratan las aguas grises, el menú alimenticio incorpora lo menos posible la carne de res, sensibilizan al turista acerca de su impacto ambiental y es el único hotel entrevistado que ha reforestado en la región, todo ello como parte de la visión altruista del gerente:

desde que monte el sitio simplemente quería un sitio donde la gente pudiera llegar y estuviera segura de que no iba a tener impacto porque nosotros nos encargamos de garantizarle a la persona que su impacto sea lo más bajo posible. (Extracto de entrevista del gerente del Hotel La Manigua Lodge, 2019)

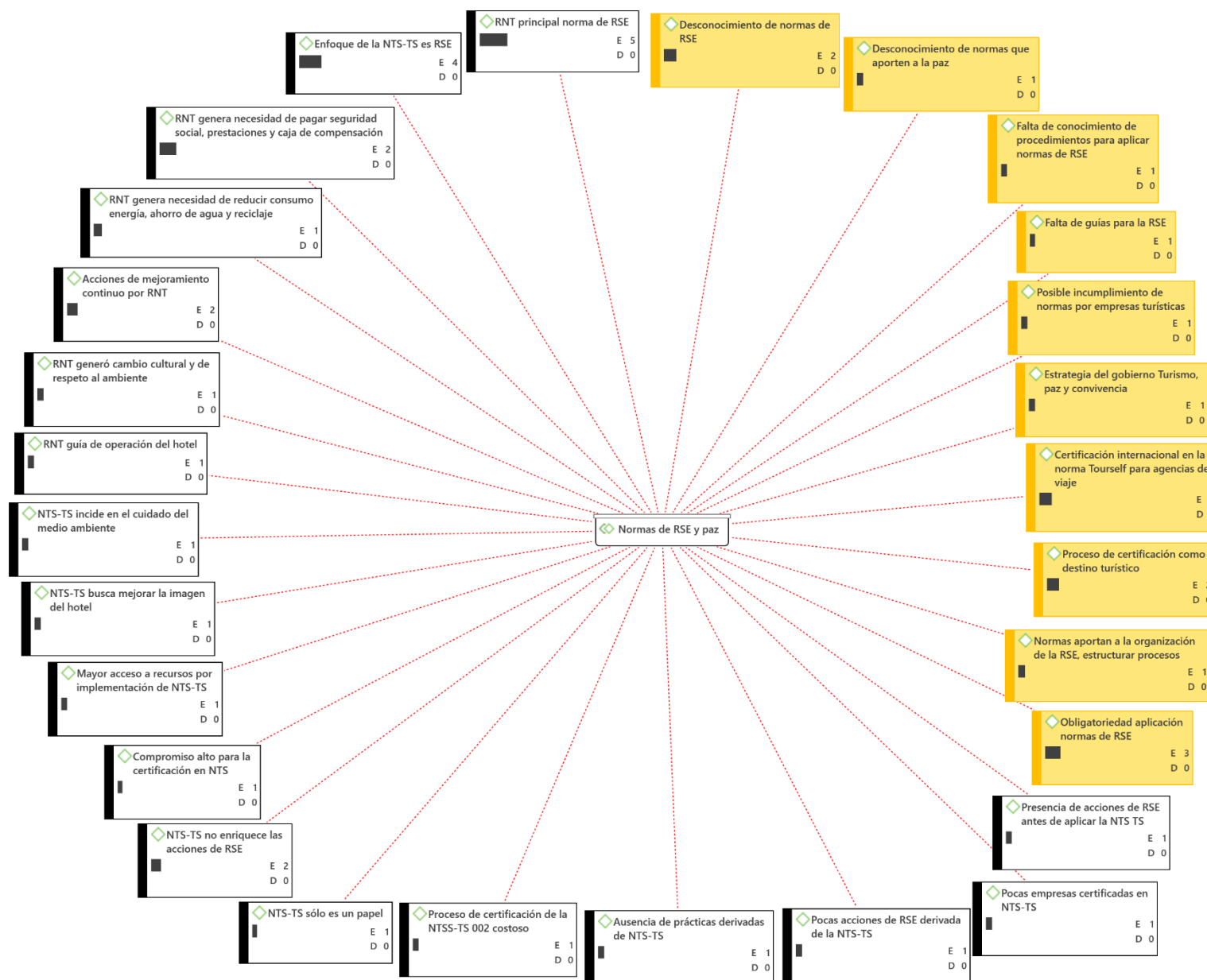


Ilustración 5: Red de categorías acerca de normas de RSE y paz

En relación con las normas de RSE los entrevistados fueron recurrentes en asociar estas con la NTS-TS 002 (4 veces) y el Registro Nacional de Turismo -RNT- (5 veces) (ver Ilustración 5). En este tópico se presenta cierto desconocimiento o confusión, ya que incluso el RNT no es propiamente una norma o certificación relacionada con la RSE, pero si incluye entre sus requisitos de actualización la aplicación de normas técnicas sectoriales de turismo sostenible dependiendo del subsector donde se encuentre la empresa. Adicionalmente, debe señalarse que a pesar de los beneficios de la aplicación de dichas iniciativas estas no se pueden considerar propiamente como de RSE, ya que su pilar está relacionado con la calidad y la sostenibilidad, tal como se evidenció previamente en (Tellez-Bedoya, 2015, 2017b, 2017a, 2018a).

En algunos discursos se destacan beneficios de la aplicación de la NTS-TS 002 como: el cumplimiento de normas legales como pago de prestaciones sociales, salud, afiliación a Caja de Compensación, etc.; la aparición de la necesidad de reducir el consumo de energía y otro tipo de recursos naturales, incidiendo en el cuidado del ambiente; facilitar la operación del hotel, permitiendo el desarrollo de acciones de mejora continua; y la posibilidad de acceder a recursos externos. En contravía de lo anterior, el discurso del gerente del Hotel La Manigua Lodge (2019) señala que esta norma no ha enriquecido las acciones de RSE, solo es un conjunto de requisitos en un papel y certificarse es un proceso costoso. Cabe mencionar, en el momento de aplicación de las entrevistas ninguno de los hoteles entrevistados estaba certificado, aunque desde esa época es un requisito obligatorio para operar, además, solo el Hotel la Cascada se encontraba en proceso de certificación, aunque al parecer el Hotel La Manigua Lodge ganó un premio gubernamental para hacer este proceso.

Por otro lado, es destacable que la Macarena se encuentre haciendo el proceso de certificación como destino turístico sostenible (NTS-TS 001), ya que ello evidencia cierta preocupación gubernamental por el impacto del turismo en el entorno. Además, se reconoce por parte del gerente del Hotel San Nicolás la necesidad de tener guías para la RSE, procedimientos claros y conocimiento suficiente en el tema, aspecto que sin lugar a duda contribuiría a profundizar el accionar socialmente responsable que algunos ya aplican e identificar nuevos beneficios en ello.

En este sentido, el Hotel la Cascada reconoce y aplica normas de RSE alemanas, gracias a su relacionamiento con una agencia de viajes, aspecto que podría ser replicado en el municipio si se comparten este tipo de experiencias. Finalmente, en cuanto a normas relacionadas con la paz los entrevistados afirmaron que existe cierto desconocimiento sobre el tema y el Hotel San Nicolás identificó la existencia de la Estrategia de Turismo, Paz y Convivencia, aunque esta información debería ser identificada por parte de todos, ya que precisamente la Macarena es uno de los

destinos claves que el gobierno eligió para su aplicación. Aunado a ello, sería de gran utilidad que organismos gubernamentales como el Viceministerio de Turismo y el Instituto de Turismo del Meta desarrollen guías y actividades formativas para capacitar a los propietarios, gerentes y colaboradores de estas organizaciones, al igual que propicien la socialización de experiencias exitosas de RSE -inclusive las que el gobierno orienta- ahondando en la posibilidad que se repliquen a futuro.

Por otro lado, si bien en las entrevistas no se preguntó directamente acerca del concepto de paz si emergieron algunas nociones relacionadas con el (ver Ilustración 6). En cuanto a la definición subsisten algunos criterios que la relacionan con una moda o el Acuerdo de Paz, desde otra perspectiva se asocia con otros aspectos más amplios relacionados con el desarrollo y el bienestar, como el acceso a servicios como la educación y salud. Ahora pues, si bien no se podría asegurar un conocimiento total de concepto, ya que faltaría incluir la negación de la violencia, la ampliación de las capacidades humanas y un compromiso decisivo por cambiar las conductas ajenas a la paz, si existen unas nociones básicas con las cuales los actores sociales a futuro podrían consolidar una concepción más compleja si cuentan con la formación apropiada. Igualmente, llama la atención como se caracteriza la paz como requisito para el turismo, ya que tal como se comentó previamente en situaciones de inseguridad es menos probable la presencia de este fenómeno. Por último, este concepto infortunadamente es menos claro para los colaboradores que para los demás actores entrevistados, lo cual debería influir en estrategias educativas orientadas a dicho colectivo.

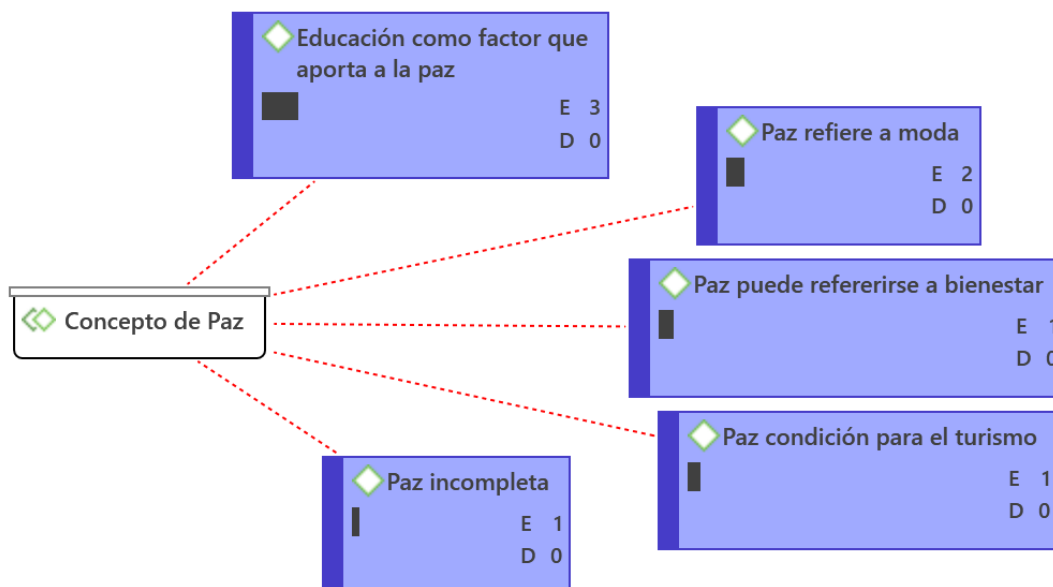


Ilustración 6: Red de categorías acerca del concepto de paz

Adicionalmente, son múltiples los efectos del Acuerdo de Paz que los entrevistados mencionaron. En la Ilustración 7 se señalan los más relevantes y tal como se puede evidenciar el aumento del turismo y los cambios en el sector son innegables, además, el hecho que hubieran llegado agencias de cooperación internacional interesadas en fortalecer la paz y el turismo al municipio permitirá el desarrollo turístico y la inclusión de nuevos actores en el tejido productivo. Los actores que destacan en mayor medida el aumento del turismo son los gerentes de los hoteles (14 veces) y en segundo lugar los colaboradores (8 veces), mientras que los funcionarios gubernamentales (4 veces) y los excombatientes (1 vez) son menos optimistas en este tópico.

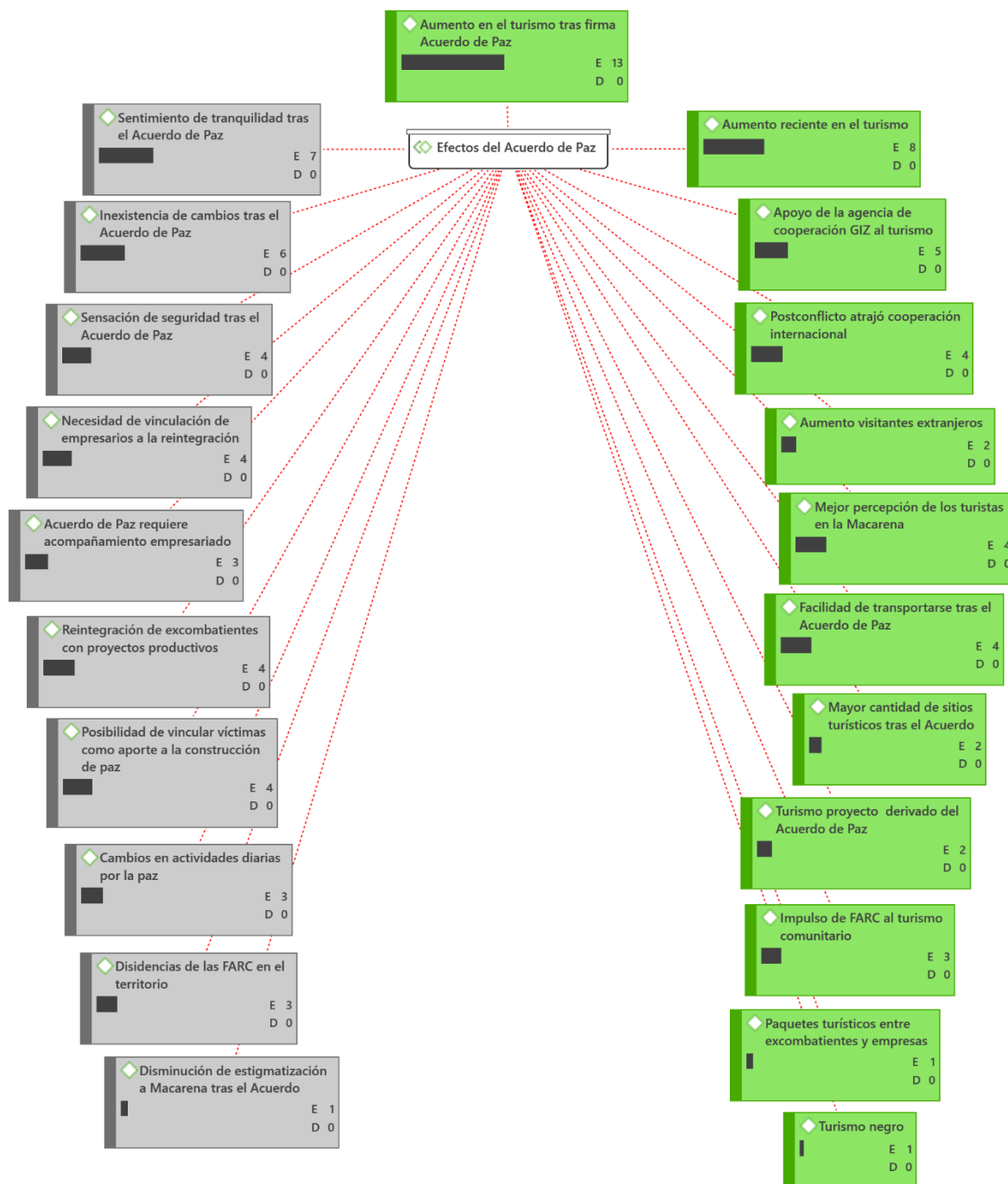


Ilustración 7: Red de categorías acerca de los efectos del Acuerdo de Paz

De igual forma, de acuerdo con los discursos la paz ha conllevado un mejoramiento en el transporte, un cambio importante en la percepción de los turistas y el incremento de visitantes extranjeros, este último aspecto llama la atención ya que a pesar de no tener estrategias publicitarias tan relevantes en la Macarena y especialmente en Caño Cristales se acogen turistas de todo el mundo. Ello, también ha estado acompañado de aumento en la cantidad de sitios turísticos tras el

Acuerdo, hoy en día se conoce la posibilidad de visitar Caño Cristalitos, Caño Piedra, Raudal, Ciudad de Piedra, Ciudad Rupestre, Pozo del Amor, Caño Tera, Caño Escondido y Salto del Tato, entre otras riquezas naturales que posee la Serranía.

Un hecho no menos importante que se señaló en las entrevistas es la posibilidad que el turismo se desarrolle como un proyecto del Acuerdo y, aunque no fue dicho en estas palabras, podría articularse con los Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial -PDET-, propiciando el desarrollo de las comunidades, la reintegración de los excombatientes y el crecimiento del territorio.

Del mismo modo, se destaca en los discursos que los excombatientes están participando en el turismo a través de Ecomun y ello podría posibilitar a futuro el desarrollo de proyectos productivos que generen mayor sostenibilidad para estos actores, al tiempo que se aporte a la reconciliación de la Macarena. No obstante, surgen dudas acerca de la posibilidad que enuncian los excombatientes de crear una propuesta orientada al turismo negro, es decir, al reconocimiento de la historia y experiencia de la extinta guerrilla de las FARC. Lo anterior, ya que podría reavivar el sentido de la violencia, en lugar de activar la reconciliación.

Otro de los efectos del Acuerdo de Paz mencionado es la aparición de un sentimiento de tranquilidad, aspecto que va de la mano con una sensación de seguridad, cambios en las actividades diarias y la disminución en la estigmatización del municipio y sus comunidades. Para algunos entrevistados (5 de los 6 gerentes de los hoteles) no se presentan cambios derivados del Acuerdo, aunque ello es contradictorio ya que evidencian transformaciones importantes como el aumento de visitantes. Ello, también se puede presentar porque se reconoce por parte de los entrevistados la presencia de disidencias y otros actores ilegales en el territorio, aspecto que para algunos podría restar credibilidad a la paz.

Vale la pena señalar que se destaca en los discursos la necesidad de vinculación del empresariado a la reintegración y a las iniciativas de paz, en este contexto, se resalta especialmente la posibilidad de vincular las víctimas en el futuro. Por último, en menor proporción, algunos entrevistados reconocen efectos negativos del Acuerdo de Paz en la Macarena. Especialmente se señala el aumento de prostitución, drogadicción y robos, al igual que, la aparición de otros actores ilegales en el municipio.

Así mismo, existe una heterogeneidad de sentimientos que albergan los entrevistados en relación con el conflicto armado y el período actual de postconflicto. El más notable es el de tranquilidad tras el Acuerdo de Paz (7 veces), posiblemente surge por el proceso de construcción de paz que se percibe en la región, donde se han cambiado hábitos y, si bien se reconoce no ha concluido la guerra totalmente,

si ha disminuido. Por otro lado, el miedo con relación a los acontecimientos de violencia, al posible escalamiento de esta situación en la región y la influencia que puede tener en los turistas mermaría la paz que perciben actualmente los actores sociales, por ello juega un rol esencial en sus emociones. También, llama la atención como el discurso del gerente del Hotel Antony's resalta el rol del perdón como una herramienta que le ha permitido sobrellevar el hecho de haber sido víctima del conflicto, es a partir de esta noción que se podría lograr una reconciliación fructífera en el municipio y en general en el país. En los gerentes de los hoteles las emociones que más predominan son las que tienen un carácter positivo, en particular, el optimismo por el futuro del municipio (4 veces).

De igual manera, al hablar del núcleo central de la investigación que son las acciones de responsabilidad social del empresariado hotelero en el ámbito de construcción de paz, estas se centran en mayor medida en la posibilidad futura de empleabilidad a actores inmersos en el conflicto. Lo anterior, denota cierta apertura para vincular excombatientes y víctimas, aunque llama la atención que a pesar que algunos de los entrevistados han sido víctimas directas e indirectas del conflicto armado no se reconocen como tal enunciando que no desarrollan este tipo de iniciativas, replicando lo evidenciado previamente en (Tellez-Bedoya, 2019a). Del mismo modo, en los hoteles existe apertura para vincular de otra manera a las víctimas del conflicto, aunque no se profundiza acerca de cómo hacerlo y en las entrevistas sólo se reconoce en baja proporción (2 veces) la posibilidad de efectuar un trabajo articulado con la comunidad del Raudal.

En relación con otro tipo de iniciativas de RSE en el ámbito de construcción de paz que los hoteles pudieran tener en cuenta el Hotel Casa Real afirma la asistencia a capacitaciones como un accionar de este tipo, aunque no se aclara que tipo de información reciben en ellas y porqué lo consideran como aporte a este propósito. El entrevistado de Cormacarena también enunció como una iniciativa concreta el apoyo económico que hicieron los hoteles a la comunidad para visitar Caño Cristales, lo cual si bien es liderado por este organismo gubernamental es positivo por los efectos directos que tiene el accionar conjunto de las asociaciones turísticas en la comunidad aledaña, aunque no es reconocido como tal por el empresariado.

También, suena interesante la posibilidad que enuncia el Hotel Antonys de aportar a la construcción de memoria, sin embargo, seguramente por falta de conocimiento e información sobre el tema no se detalla cómo podrían avanzar en este tipo de aportes. Finalmente, se reconoce que pueden existir a futuro otras acciones como la inclusión de excombatientes en proyectos gremiales, el fortalecimiento de la oferta de paquetes turísticos entre excombatientes y empresariado y el apoyo formal al Acuerdo de Paz, ese último aspecto se reconoce por los excombatientes como

un hecho vital que debería llevar a cabo el empresariado del sector en la coyuntura actual.

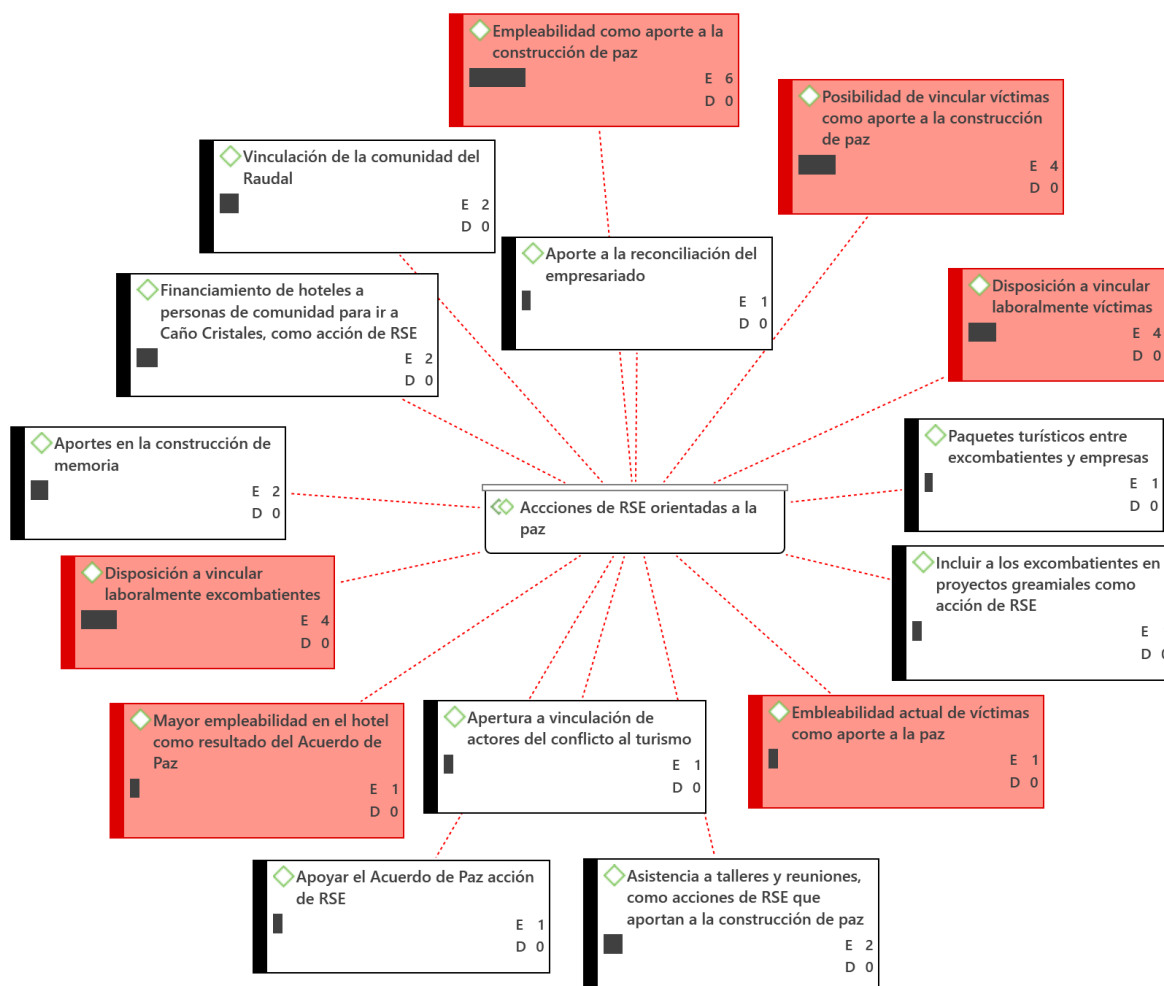


Ilustración 8: Red de categorías acerca de la RSE en el contexto de construcción de paz en la Macarena

Lo anterior, evidencia que, si bien hoy en día no existe una cantidad importante de acciones de RSE que aporten a la construcción de paz en los hoteles del municipio, estas podrían generarse con acompañamiento y sensibilización adecuada en el mediano plazo. No obstante, puede que algunas acciones relacionadas con empleabilidad de víctimas, el trabajo con comunidades impactadas por el conflicto e incluso el desarrollo de una memoria colectiva, puede estarse haciendo inconscientemente y por desconocimiento del tema no se manifieste como tal, más aún ya que el concepto de paz puede tender a comprenderse desde diferentes posiciones:

cualquier cosa que uno haga podría uno tergiversarla de tal manera que suena como si uno le estuviera aportando a la paz, pero en este momento

nada de lo que yo haga, digamos que lo pienso es como para aportarle a la paz de Colombia sino simplemente porque me nace, ósea lo que yo hago con los vecinos por ejemplo no es para aportarle a la paz, es por ayudarle a mis vecinos y que tengan una mejor calidad de vida, pero creo que no he hecho nada por querer que la paz en la Macarena sea mayor. (Extracto de entrevista del gerente del Hotel La Manigua Lodge, 2019)

Así mismo, es destacable la posibilidad que estas iniciativas se hagan de manera colaborativa a través de las asociaciones, ya que dicha posibilidad generaría un mayor impacto y sostenibilidad en el tiempo. Por último, debe reconocerse que el hotel que tiene mayor conocimiento de este tipo de acciones es el Hotel la Cascada (6 ocasiones), seguido del Hotel San Nicolás (5 veces), aunque se reitera que no necesariamente el conocimiento de ellas equivale a la aplicación de estas.

Por otro lado, los entrevistados enunciaron diversas limitaciones por las cuales no se ha avanzado notoriamente en la aplicación de acciones de RSE en el contexto de la construcción de paz (ver Ilustración 9 y 10). En el ámbito externo sobresalen elementos relacionados con el conflicto armado y la posible regeneración de este, lo anterior, ya que esto influye negativamente en la situación de inseguridad y en la estigmatización del territorio y las personas que viven en él.

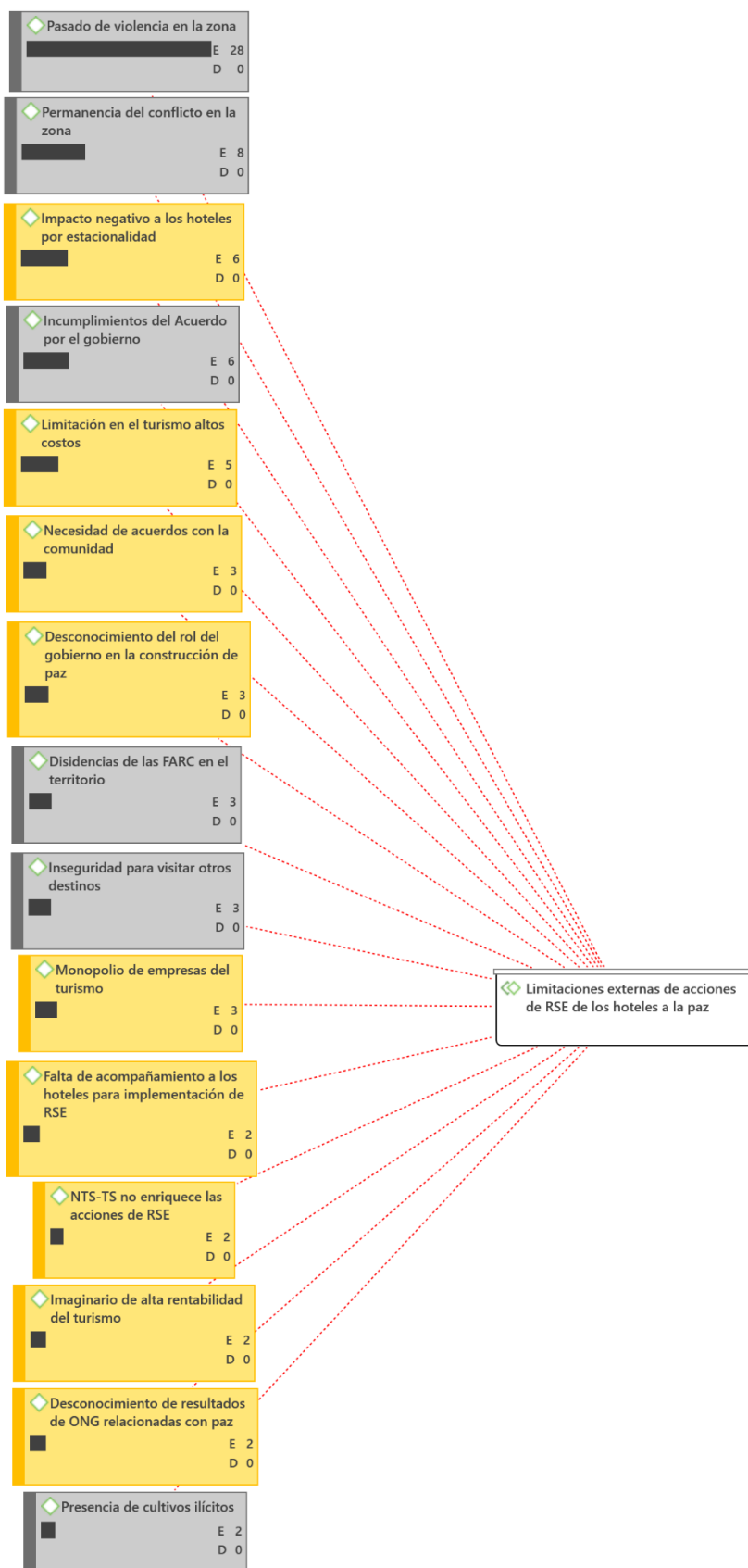


Ilustración 9: Red de categorías acerca de las limitaciones externas más relevantes del empresariado para la RSE en el contexto de construcción de paz en la Macarena

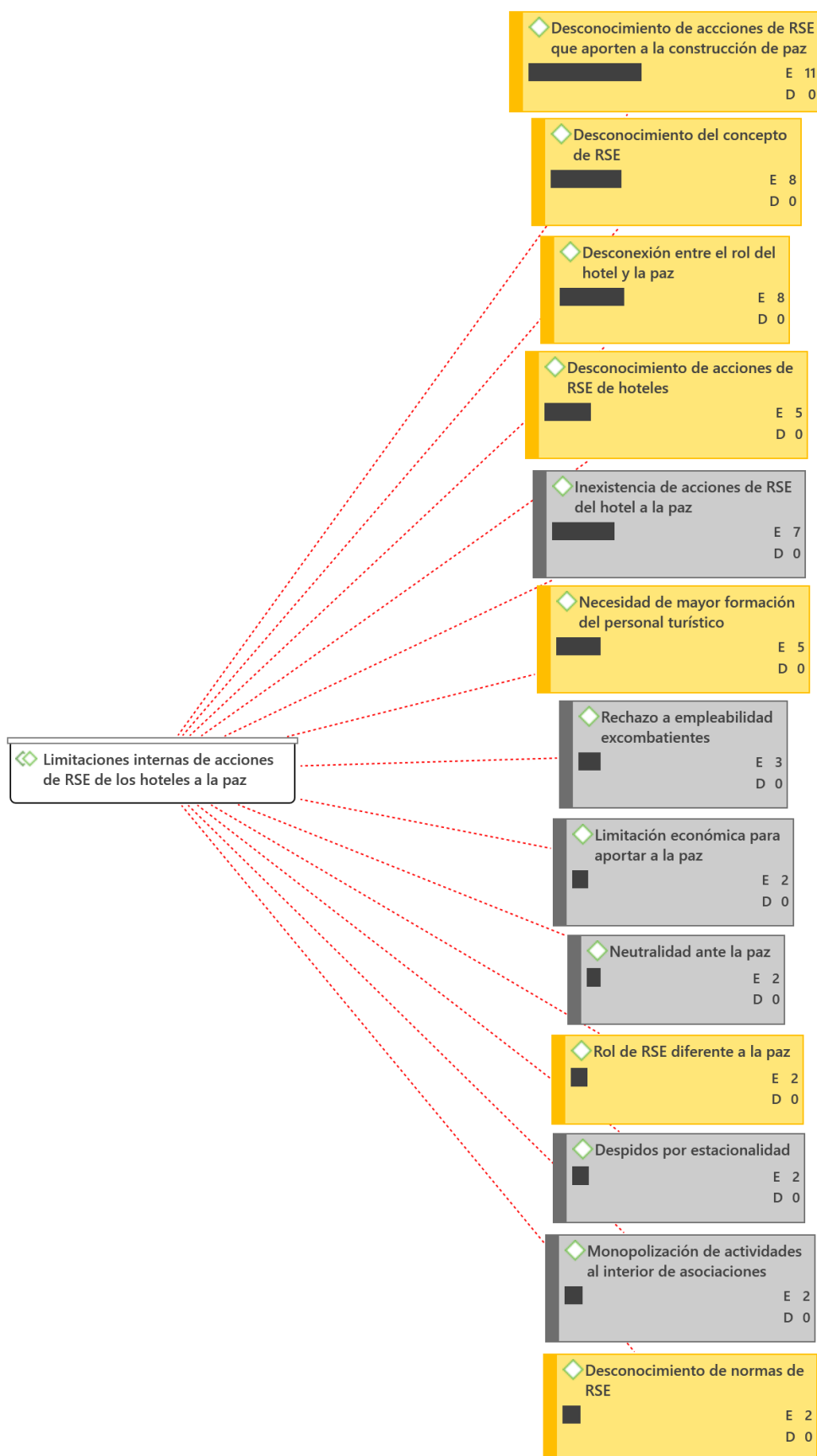


Ilustración 10: Red de categorías acerca de las limitaciones internas más relevantes del empresariado para la RSE en el contexto de construcción de paz en la Macarena

Así mismo, otro factor predominante que se ha convertido en una barrera para el accionar socialmente responsable es la estacionalidad causada por los cambios ambientales que influyen en la apertura de Caño Cristales, ello a su vez impacta los altos costos que representa visitar la Macarena, a diferencia de otros lugares en el país. También, se presentan falencias en el relacionamiento con las comunidades rurales, ya que ellas poseen un imaginario de alta rentabilidad del sector y de acuerdo con los discursos de los entrevistados no perciben beneficios directos del turismo.

Otra barrera para avanzar en la RSE es que para algunos entrevistados no existe una relación directa entre las normas y el accionar derivado de ellas, además, desconocen los resultados del trabajo de las ONG enfocadas a la paz en el municipio e infortunadamente algunos actores como los excombatientes tienen un imaginario acerca del monopolio del turismo e incluso hablan de multinacionales, aun cuando la presencia de estas no es todavía clara en este sitio. A pesar de que no fue tan comúnmente manifestado por los entrevistados se presentan otras limitaciones que pueden amenazar incluso el desarrollo del turismo en la Macarena, tales como cierto rechazo a los excombatientes, un nivel muy básico de acciones de RSE en la mayoría de las organizaciones, cierta neutralidad en la forma como se aborda la paz y desinterés en apropiarse del concepto, lo cual podría estar originado en el sentimiento de miedo por el pasado violento. Además, en algunos discursos se afirma desconocer el rol del gobierno en la construcción de paz y aunado a ello se les asignan diversos retos a estos organismos.

En el ámbito interno de los hoteles se presentan limitaciones especialmente relacionadas con desconocimiento en diferentes temas. Por ejemplo, se desconoce el concepto de RSE por diversos entrevistados, especialmente, los colaboradores; derivado de ello no se tiene claridad acerca de las iniciativas de RSE mediante las cuales el empresariado puede aportar a la construcción de paz; e incluso el empresariado reconoce la necesidad de tener mayor formación turística, ya que infortunadamente gran parte de su conocimiento ha sido empírico y apoyado con sesiones cortas que brindan los entes gubernamentales.

Vale la pena mencionar que otra gran limitación que se presenta para avanzar en el desarrollo de este tipo de acciones es el ámbito económico, ya que infortunadamente como los entrevistados enunciarón:

Si no tenemos más oportunidades, el turismo solo son 6 meses y los otros 6 meses que hacemos? ósea necesitamos romper estacionalidad y

necesitamos más oportunidades y necesitamos cada vez más productos para poder tener mucho más que ofrecer y poder prestar mucho más servicio, muchos más empleos, poder incluir a mucha más gente. (Extracto de entrevista del gerente del Hotel Antonys, 2019).

Además, algunos entrevistados, en especial los excombatientes, rechazan la oportunidad de empleabilidad como acción de responsabilidad social de la empresa, ya que tienen una expectativa diferente del proceso de reintegración. Lo anterior, evidencia cierta contradicción entre las acciones que la empresa cree puede ofertar como aporte a la construcción de paz enfocándose en empleabilidad y lo que los excombatientes esperan recibir de ellos, del mismo modo, en el caso de las víctimas está relación no es tan clara ya que no existe un autorreconocimiento claro como parte de este colectivo.

Contrastando las limitaciones expresadas por los entrevistados subsisten diversas oportunidades para que la RSE en el contexto de la construcción de paz en el municipio se fortalezca (ver Ilustración 11). Sobresale la riqueza natural de la Serranía de la Macarena y la explotación de su principal sitio turístico Caño Cristales (21 veces), así como, la aparición de nuevos sitios turísticos que a futuro podrían complementar los servicios de turismo de naturaleza ofertados, los cuales van de la mano con la creciente conciencia del empresariado y los turistas acerca del impacto ambiental de sus actividades. También, se destaca el alto valor agregado que tiene el modelo de turismo con participación comunitaria, el cual se basa en la complementariedad y no en la competencia, lo anterior, representa además la posibilidad de un desarrollo paralelo de las organizaciones y un fortalecimiento a través del trabajo colaborativo de las asociaciones sectoriales, este aspecto sin lugar a duda puede ser uno de los diferenciadores de la oferta efectuada por el municipio e incluso ejemplo a futuro para otras regiones que encuentren en el turismo una oportunidad de desarrollo.



Ilustración 11: Red de categorías acerca de las oportunidades para la RSE en el contexto de la construcción de paz en la Macarena

Otro aspecto favorable son los avances formativos del empresariado (4 veces), lo cual conlleva la aparición de procesos de gestión con mayor calidad y orientados a generar valor al turista. Este interés en capacitarse también se ve acompañado por el trabajo mancomunado y liderado por entes gubernamentales y organizaciones no gubernamentales -en especial las agencias de cooperación internacional- aportando un plus en términos de la organización del sector e inclusión de nuevos actores. Además, ello representa una ventaja ya que al tener el sitio turístico más relevante de la región oriental del país y poseer una diversidad ecosistémica vital, hace que entes como el Instituto de Turismo del Meta, Parques Nacionales, Cormacarena y el Viceministerio de Turismo actualmente le prestan atención especial a este territorio. Así mismo, se considera positivo la presencia actual de hoteles que poseen diferentes características y que a futuro podrían orientarse hacia segmentos de mercado diferenciales, así como, el hecho que ya hubiera existido

una práctica de RSE a través de Nestlé que podría facilitar la vinculación próxima de otras organizaciones.

Del mismo modo, también es una oportunidad de desarrollo turístico el conocimiento que los excombatientes de las FARC tienen del territorio, ya que ello aunado a su aptitud como guías turísticos podría fortalecer el trabajo cooperativo, al tiempo que sanar las heridas de la guerra y la violencia. A su vez, las costumbres que la comunidad tiene de las normas impuestas por las FARC podrían facilitar el desarrollo de un turismo alternativo, profundizando el modelo de participación comunitaria y haciendo énfasis en el cuidado del ambiente y las comunidades rurales. Cabe destacar, uno de los actores que percibe más oportunidades de acuerdo con las entrevistas efectuadas son los excombatientes (25 ocasiones), aspecto que se considera positivo por su implicación a futuro en la construcción de paz en el territorio. No obstante, preocupa que de acuerdo con los discursos de los excombatientes entrevistados su perspectiva se proyecte hacia el turismo negro, con lo cual podría generarse una mayor fracturación en el tejido social del municipio.



Ilustración 12: Diagrama Sankey de oportunidades para la RSE en el contexto de paz y emociones de los hoteles entrevistados

De acuerdo con la Ilustración 12 las oportunidades para la RSE son reconocidas en mayor medida por el Hotel San Nicolás (22 ocasiones), seguido del Hotel La Fuente (14 ocasiones). No obstante, el reconocimiento de las oportunidades para la RSE en el contexto de paz no se relaciona con los sentimientos positivos de tranquilidad que manifestaron los entrevistados, donde el Hotel Casa Real posee una mayor frecuencia (4).

Por último, a futuro la RSE en el contexto de la construcción de paz en los hoteles de la Macarena se visualiza en gran medida de manera positiva. Los discursos de los entrevistados (ve Ilustración 13) evidencian que se espera el turismo siga creciendo, al tiempo que se dinamice la oferta de sitios turísticos, lo cual podría ir de la mano con la consolidación de las asociaciones gremiales y el trabajo colaborativo que llevan a cabo incluyendo mayor cantidad de actores y en especial las comunidades rurales. Además, aunque no se enunció en las entrevistas ello podría conllevar cierta homogeneidad en las prácticas de RSE y como mencionó el

funcionario entrevistado de Cormacarena se podría consolidar la creación de un fondo común de acciones de RSE que impactaría positivamente a la comunidad aledaña.

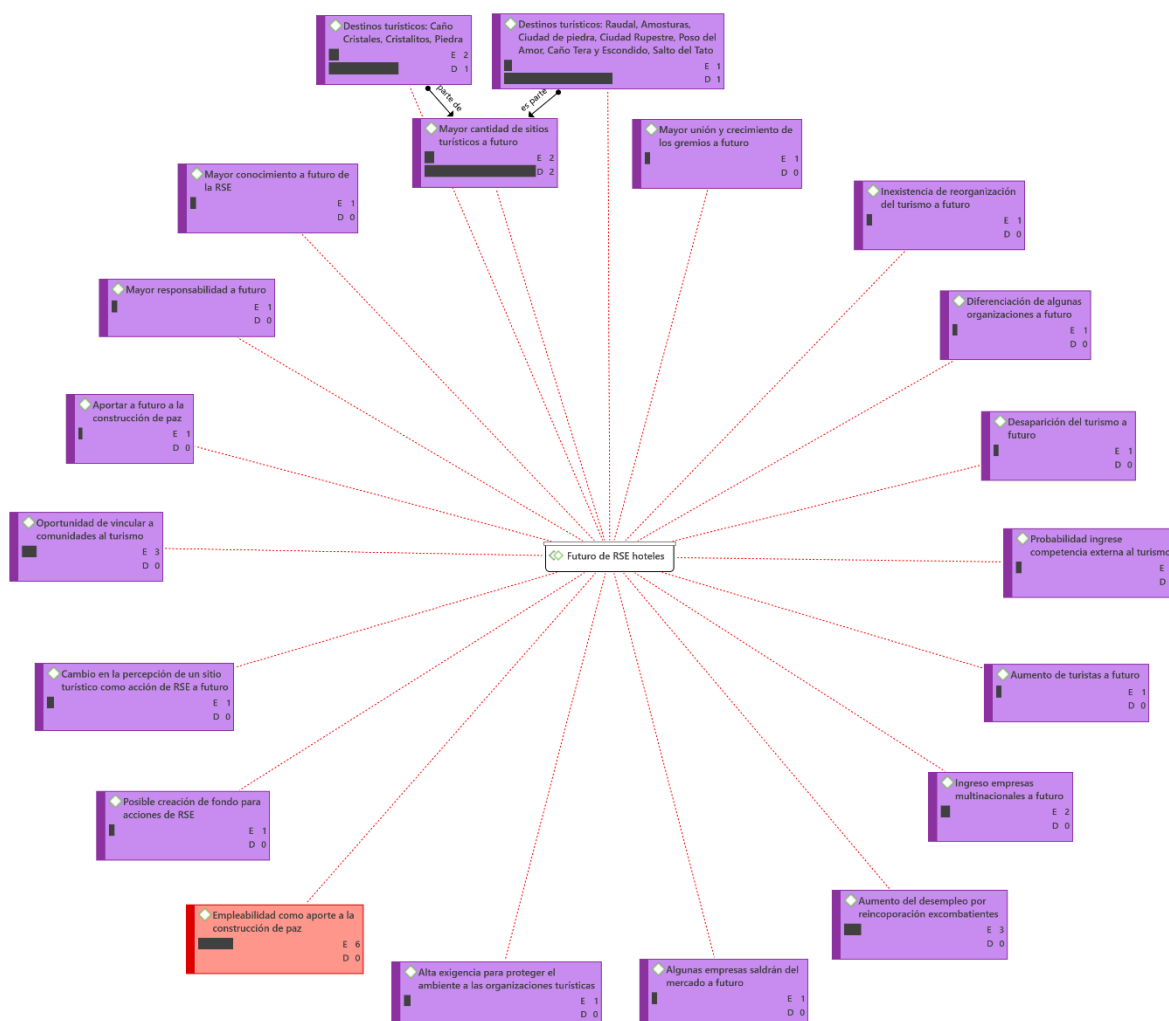


Ilustración 13: Red de categorías acerca del futuro de la RSE en el contexto de la construcción de paz en la Macarena

Los discursos evidencian que se espera que los hoteles aumenten en el conocimiento y cantidad de acciones de RSE, en especial aquellas relacionadas con las comunidades y las que tienen que ver con el ambiente, derivado de una mayor rigurosidad normativa en este contexto. Es posible que el empresariado tenga mayor disposición a emplear actores previamente impactados por el conflicto armado y se siga trabajando para cambiar el estigma que tiene la Macarena por su pasado violento. Infortunadamente, se presentan algunos aspectos negativos que se relacionan con los miedos que tienen los entrevistados y que podrían convertirse en barrera para ellos. Dichos factores se centran en la aparición de competencia externa, en especial multinacionales, la desaparición del turismo y la posible

disminución de empleo por la reintegración de los excombatientes. Este último temor se había diagnosticado previamente en Apartadó por (Tellez-Bedoya, 2019a), ya que los colaboradores de los hoteles les genera incertidumbre esta situación, sin embargo, es poco probable que ello suceda ya que incluso los excombatientes visualizan una reintegración colectiva y vinculada a la ejecución de proyectos productivos, donde pueda articularse a través del turismo a la comunidad.

CONCLUSIONES

El objetivo de la investigación fue analizar las interpretaciones y prácticas de RSE, que lleva a cabo el sector hotelero de la Macarena, Meta, como aporte en la construcción de la paz en la región y, con ello, valorar el papel que tiene el sector en la construcción de la paz en Colombia. Derivado de lo anterior y tomando como referencia los resultados de las entrevistas se evidenció que, en relación con la RSE, si bien se percibe un relacionamiento del concepto con la sostenibilidad y un reconocimiento básico identificándola con el impacto social de las organizaciones, se presenta un dominio heterogéneo entre los hoteles. Ello reafirma la necesidad de formación del tejido social, más aún porque en la interpretación del concepto sólo se identifican a algunos actores internos y no se señala con claridad la influencia en el ámbito cultural o ambiental.

Por otro lado, en cuanto a las interpretaciones acerca de la RSE en las entrevistas se presenta una mayor orientación a las teorías éticas derivada de la aparición de estas acciones por interés personal o por el trabajo de las asociaciones gremiales. En este sentido, dicho posicionamiento por parte de algunos hoteles estudiados conlleva entender que hoy por hoy en el municipio ciertas organizaciones asumen responsabilidades más allá del interés económico y del cumplimiento de la ley, producto de esto han venido emergiendo algunas iniciativas de cuidado ambiental y social que aportan positivamente al entorno. Es de resaltar, las iniciativas de tipo ambiental son quizás las que llaman más la atención en la Macarena, ya que los hoteles vienen promoviendo acciones de conformidad con el contexto del turismo de naturaleza que se explora en este territorio. Sin embargo, para la continuidad de este tipo de acciones sería interesante que las mismas se alineen al trabajo que llevan a cabo las asociaciones y se entrelacen con el rol que poseen los organismos gubernamentales e incluso las ONG, de tal forma, que estas posean mayor sostenibilidad en el tiempo.

Además, existen acciones de carácter legal relacionadas con el tipo de vinculación de los colaboradores, el cumplimiento de horarios, el pago de prestaciones sociales y la aplicación de la norma NTS-TS 002, que infortunadamente no se aplican a cabalidad por parte de todas estas organizaciones. La situación descrita causa preocupación ya que se muestra un incumplimiento de ciertas iniciativas obligatorias por parte del empresariado hotelero, a pesar que los argumentos para no hacerlo

tienen que ver con barreras tecnológicas y costos adicionales que deberían asumir para poder aplicarlas. En este contexto, urge que los hoteles objeto de estudio lleven a cabo acciones de mayor envergadura de manera mancomunada, además, se requiere de ejercicios de sensibilización y capacitación facilitados por la academia y las agremiaciones turísticas, para así tener un mayor impacto en el tejido social.

En relación con la regulación en RSE, vale la pena enunciar que los entrevistados reconocen la NTS-TS002 como la norma más relevante en este contexto. En contraposición de ello infortunadamente los hoteles no aplican la totalidad de directrices que tiene esta norma y se corre el riesgo que tras el desconocimiento del tema se perciba que es suficiente sólo aplicar estos lineamientos, los cuales tienen un carácter de obligatoriedad y que limitan una mayor profundidad de la RSE, como previamente se ha comentado por (Tellez-Bedoya, 2015, 2017a, 2018a, 2019b)

También, se evidenció que gran parte de los actores del tejido social entrevistados en la Macarena perciben una relación directa entre turismo y paz, derivado de ello se debe buscar que a partir de este nexo se sensibilice al empresariado hotelero para que aporte decisivamente a este tema. Del mismo modo, se debe propiciar un mayor conocimiento del Acuerdo de Paz, ya que, si bien en el tejido social se resalta que ha generado efectos positivos incentivando la llegada de turistas y cambios en las percepciones de estos, se reconoce que no tienen un conocimiento completo del mismo, incluso algunos niegan los efectos directos de la negociación y posterior firma del Acuerdo.

Las iniciativas que el empresariado puede llevar a cabo en este tema son diversas, aunque actualmente ya se presentan algunas involuntarias relacionadas con la empleabilidad de las víctimas y el trabajo articulado con comunidades, como las del Raudal. En el corto plazo los hoteles podrían llevar a cabo estrategias formativas enfocadas a los colaboradores facilitando un compromiso mayor en este contexto. Adicionalmente, llama la atención la oportunidad que representa para la reconciliación entre los actores el trabajo sinérgico con los excombatientes de las FARC.

Las principales barreras que los entrevistados señalan para que no se hubiera optado por un mayor accionar socialmente responsable enfocado a la construcción de paz son: el impacto ambiental en la estacionalidad, la baja interacción con las comunidades rurales y la presencia de imaginarios ajenos a la realidad relacionados con el turismo (por ejemplo, monopolio de sus actividades, alta rentabilidad en el municipio, etc). En especial el tema económico parece señalarse como una barrera que limita la asunción de una responsabilidad social de mayor envergadura, aunque el limitado conocimiento del tema y las posiciones divergentes en el tejido social dificultan la aplicación de estas acciones.

El turismo en la Macarena puede ser un vehículo al desarrollo y el principal hito reciente en su evolución tiene que ver con la aparición de asociaciones turísticas, las cuales fruto del trabajo colaborativo en la comunidad conlleva a imaginarse la posibilidad de un turismo con participación comunitaria, en el que cada vez se tenga mayor intervención de la ciudadanía, en armonía con la naturaleza y promoviendo un crecimiento horizontal de las organizaciones. Este propósito no dista de los propósitos de la paz, de hecho, si se continúa aplicando podría facilitar la afirmación de una cultura que promueva los derechos humanos y la solución de los orígenes del conflicto de manera no violenta y de la mano con otros actores del tejido social como los organismos gubernamentales, no gubernamentales y la academia, generando impactos destacables en el territorio.

En conclusión, existe una oportunidad única para que a partir de los resultados obtenidos en la región se propicien procesos de reconciliación a través del turismo. Este fenómeno social puede propiciar la reconstrucción de la memoria y el perdón entre los actores que se hicieron partícipes del conflicto, orientando la aparición del turismo fénix. Finalmente, este trabajo pionero en la región facilita el desarrollo de estudios futuros en los que se aborde la RSE en escenarios de construcción de paz en el turismo desde otros lugares geográficos que estén trascendiendo la violencia. Del mismo modo, pueden emerger análisis comparados entre organizaciones de diferentes actividades económicas en los cuales se evalúen las interpretaciones y prácticas de RSE a partir de la metodología planteada en este estudio, premiando la realización de múltiples estudios de caso y el análisis del discurso de los diferentes actores sociales. Por último, se recomienda para futuras investigaciones vincular organizaciones de carácter multinacional para comparar sus interpretaciones y prácticas sobre este tópico.

BIBLIOGRAFÍA

Centro Nacional de Memoria Histórica (2018) 262.197 muertos dejó el conflicto armado, Centro Nacional de Memoria Histórica. Disponible en: <http://centrodememoriahistorica.gov.co/noticias/noticias-cmh/262-197-muertos-dejo-el-conflicto-armado> (Consultado: el 28 de julio de 2020).

Congreso de la República (2016) Acuerdo final para la terminación del conflicto y la construcción de una paz estable y duradera. Bogotá: Congreso de la República. Disponible en: https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Fotos2016/12.11_1.2016nuevoacuerdofinal.pdf (Consultado: el 23 de julio de 2020).

González, F. E. (2016) Poder y violencia en Colombia. Bogotá: Centro de Investigación y Educación Popular -CINEP-.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. del P. (2010) Metodología de la investigación.

5a ed. Ciudad de México: Mc Graw Hill.

Lasso, C. A. y Morales-Betancourt, M. (2017) Fauna de Caño Cristales, Sierra de la Macarena, Meta, Colombia. Bogotá: Instituto de Investigación de recursos Alexander Von Humboldt. Disponible en: <http://repository.humboldt.org.co/bitstream/handle/20.500.11761/32939/558.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (Consultado: el 29 de julio de 2020).

Ministerio de Comercio, I. y T. (2020) MinCIT - Citur | Estadísticas, Centro de Información Turística de Colombia -CITUR-. Disponible en: http://www.citur.gov.co/estadisticas/df_viajeros_ciudad_destino/all/2#gsc.tab=0 (Consultado: el 29 de julio de 2020).

Núñez, J. y Ramírez, J. C. (2002) Determinantes de la pobreza en Colombia: años recientes. Bogotá. Disponible en: <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/4789> (Consultado: el 28 de julio de 2020).

Tellez-Bedoya, C. A. (2015) Aproximación a la Responsabilidad Social Empresarial Hotelera en Colombia: reflexiones a partir de la perspectiva cualitativa. Universidad Nacional de Colombia. Disponible en: <http://bdigital.unal.edu.co/50805/1/1032366176.2015.pdf>.

Tellez-Bedoya, C. A. (2017a) “Regulación en responsabilidad social empresarial en la hotelería de Colombia”, Turismo y Sociedad, 21, p. 217. doi: 10.18601/01207555.n21.10.

Tellez-Bedoya, C. A. (2017b) “Responsabilidad social empresarial turística en la micro, pequeña y mediana empresa de Colombia. El caso del Hotel La Mansión”, Revista interamericana de ambiente y turismo, 13(1), pp. 117–128. doi: 10.4067/S0718-235X2017000100117.

Tellez-Bedoya, C. A. (2018a) Administración humanista: la reafirmación del rol de las empresas en la sociedad. Bogotá: Editorial Bonaventuriana.

Tellez-Bedoya, C. A. (2018b) Empresas, responsabilidad social y postconflicto en Colombia. Bogotá: Editorial Bonaventuriana.

Tellez-Bedoya, C. A. (2019a) Responsabilidad Social Empresarial y construcción de paz en Colombia: Análisis desde el turismo. Editado por Universidad de San Buenaventura. Bogotá: Universidad de San Buenaventura.

Tellez-Bedoya, C. A. (2019b) Turismo: regulación, gestión y responsabilidad social en el siglo XX. Bogotá: Editorial Bonaventuriana.

Uribe, M. T. (2001) “Las guerras por la nación en Colombia durante el siglo XIX”, Estudios Políticos, (18), pp. 9–27. Disponible en: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/estudiospoliticos/article/view/17426> (Consultado: el 28 de julio de 2020).

Velásquez, E. de J. (2007) “Historia del paramilitarismo en Colombia”, História, Sao Paulo, 26(1), pp. 134–153. Disponible en: <https://www.scielo.br/pdf/his/v26n1/a11v26n1.pdf> (Consultado: el 28 de julio de 2020).

World Travel and Tourism Council -WTTC- (2016) Tourism as a driver of peace. Disponible en: https://sp.wttc.org/-/media/files/reports/special-and-periodic-reports/tourism-as-a-driver-of-peace_full-report---web.pdf?la=es (Consultado: el 28 de julio de 2020).