

RAE

- 1. TIPO DE DOCUMENTO:** Trabajo de grado para optar por el título de ADMINISTRADOR DE EMPRESAS
- 2. TÍTULO:** EDUCACIÓN PARA LA PAZ EN LAS AGENCIAS DE VIAJE DE BOGOTÁ
- 3. AUTORES:** Sara Elena Manjarrés Espinosa y Daniel Ricardo Pinzón Doncel
- 4. LUGAR:** Bogotá, D.C.
- 5. FECHA:** Noviembre de 2019
- 6. PALABRAS CLAVE:** Paz, Construcción de Paz, Posconflicto, Educación para la Paz, Turismo, Sector turístico, Agencias de Viaje, Responsabilidad Social Empresarial.
- 7. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO:** La presente investigación se realizó con el fin de desarrollar didácticas que puedan utilizar las agencias de viaje de Bogotá para educar para la paz a gerentes, trabajadores, clientes, proveedores, comunidades, e involucrar a los actores del posconflicto, debido a que pudo identificarse que no todas las agencias de viaje de Bogotá forman parte activa del proceso de construcción de paz en el país y, en este sentido, tampoco educan para la paz a las partes involucradas en su ejercicio turístico. Para cumplir ese objetivo, se empleó una metodología cualitativa con un alcance descriptivo y una estrategia metodológica de estudio de caso que permitió evidenciar las perspectivas de las agencias de viaje de Bogotá y organismos reguladores de la actividad turística que fueron entrevistados, respecto a los ejes principales del proyecto (RSE, educación para la paz y posconflicto).
- 8. LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Sostenibilidad y Responsabilidad Social del grupo de investigación GODH (Gestión de Organizaciones y Desarrollo Humano) de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas (FCEA) de la Universidad de San Buenaventura de Bogotá.
- 9. METODOLOGÍA:** Cualitativa, cuyo método es el estudio de caso, que empleó una técnica de análisis de contenido y sus principales instrumentos de investigación fueron las fichas RAE y entrevistas a profundidad.
- 10. CONCLUSIONES:** Al analizar los resultados obtenidos, se hizo notable que muchas de las agencias no tienen claridad en los conceptos de los ejes temáticos principales, por lo que no desarrollan políticas de RSE orientadas a la construcción de paz y por ende tampoco aplican la educación para la paz en sus organizaciones, aunque estarían dispuestos a llevar a cabo esta aplicación, pues reconocen que la construcción de paz es una responsabilidad de todos. A partir de la identificación de las preferencias que tenían las agencias de viaje en cuanto a la aplicación de la educación para la paz dentro de las mismas, se diseñaron dos didácticas que favorecieran el aprendizaje de los actores sociales de estas organizaciones que se tradujeran en la consolidación de una cultura de paz dentro de las mismas y posteriormente se trasladaran a los destinos turísticos donde operan las agencias. Finalmente, se concluyó que ninguna de las agencias de viaje ni organismos reguladores aplican una óptica Radical Humanista de la RSE, teoría sobre la cual se encuentra fundamentada esta investigación.

EDUCACIÓN PARA LA PAZ EN LAS AGENCIAS DE VIAJE DE BOGOTÁ

Sara Elena Manjarrés Espinosa
Daniel Ricardo Pinzón Doncel

Universidad de San Buenaventura
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de Administración de Empresas
Anteproyecto y Trabajo de Grado
Bogotá

EDUCACIÓN PARA LA PAZ EN LAS AGENCIAS DE VIAJE DE BOGOTÁ

Sara Elena Manjarrés Espinosa
Daniel Ricardo Pinzón Doncel

Asesor:

Carlos Arturo Téllez Bedoya

Línea de Investigación: Sostenibilidad y Responsabilidad Social

Universidad de San Buenaventura
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de Administración de Empresas
Anteproyecto y Trabajo de Grado
Bogotá

Tabla de Contenido

Tabla de Ilustraciones.....	VII
1. Introducción	8
2. Planteamiento del Problema.....	11
3. Objetivos	16
3.1. Objetivo General.....	16
3.2. Objetivos Específicos	16
4. Justificación.....	17
5. Metodología	21
5.1 Cronograma de actividades.....	21
6. Capítulo 1: La Búsqueda Incansable de la Paz: Un recuento histórico colombiano	25
6.1 Actividad Subversiva del Conflicto: Las guerrillas colombianas.....	28
6.2 Acuerdos de Paz.....	29
6.3 Construcción de Paz y Reconciliación.....	39
6.4. Educación para la Paz	41
6.5. Didácticas para la paz	47
6.6. Conclusiones Preliminares.....	49
7. Capítulo 2: La Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Turístico: una forma de Construir Paz.....	51
7.1. Nociones y conceptualización de la RSE	53
7.2. Referentes teóricos de la RSE	54

7.3.	RSE en el contexto del Posconflicto.....	60
7.4.	Turismo y Construcción de Paz:.....	65
7.5.	Empresas Turísticas como constructoras de paz	68
7.6.	Conclusiones Preliminares	71
8.	Capítulo 3: Perspectivas de las agencias y organismos reguladores de las agencias de viaje sobre la RSE.....	73
8.1.	Interpretaciones de las Agencias de Viaje	73
8.1.1.	Torres Brothers.....	74
8.1.2.	Nicoseven 180.	77
8.1.3.	Vanilla Tours.....	82
8.1.4.	Viajes Mariposa.....	90
8.1.5.	Travel inc.....	94
8.1.6.	Travel Entry.....	97
8.1.7.	Análisis comparativo entre las Agencias.....	101
8.2.	Interpretaciones de los organismos reguladores de la actividad turística y construcción de paz en Bogotá	106
8.2.1.	Fundación Universitaria para el Subsidio Familiar.....	107
8.2.2.	Corporación Universitaria de la Llanura (Instituto de Investigación en Temas de Conflicto y Paz).....	110
8.2.3.	Fundación Pensamientos Pacíficos (FPP).....	114
8.2.4.	ACOST.....	118
8.2.5.	Gabinete para los Viajeros.....	123

8.2.6. Análisis comparativo entre los Organismos Reguladores	128
8.3. Didácticas	135
8.4. Conclusiones Preliminares	139
9. Conclusiones y recomendaciones.....	142
10. Bibliografía.....	147
Anexos.....	156
Anexo A: Instrumento Aplicado en la Investigación: Modelo de Entrevistas	156
Anexo B: Transcripción de las entrevistas	167

Índice de tablas

Tabla 1 Cronograma de Actividades	23
Tabla 2 Categorías y síntesis del discurso del gerente de la agencia Torres Brothers	74
Tabla 3 Categorías y síntesis del discurso del gerente y un trabajador de Nicoseven 180 S.A.S.....	77
Tabla 4 Categorías y síntesis del discurso del gerente de la agencia de Vanilla Tours ..	82
Tabla 5 Categorías y síntesis del discurso del gerente de la agencia de Viajes Mariposa	90
Tabla 6 Categorías y síntesis del discurso del gerente de la agencia de Travel inc.	94
Tabla 7 Categorías y síntesis del discurso de la Coordinadora de la agencia de Travel Entry	98
Tabla 8 Matriz de análisis comparativo del discurso de los organismos reguladores de Bogotá	128

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1 Documentos sobre RSE en agencias de viaje por año	17
Ilustración 2 Documentos encontrados por área del conocimiento.....	18
Ilustración 3 Línea del tiempo del proceso de implementación del acuerdo de paz	36
Ilustración 4 Actores sociales que intervienen en la actividad operativa de las agencias de viaje	59

1. Introducción

El desarrollo de la actividad turística permite la existencia de un sector dinámico, que es capaz de influir en gran medida en el contexto donde se lleva a cabo, por lo que es importante que se realice por medio de prácticas responsables que posibiliten la generación de un impacto positivo en los territorios. En Colombia, gracias al proceso de paz que se llevó a cabo y que culminó con la firma del Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera, se mejoraron las condiciones para el sector en la medida en que aumentó la afluencia de viajeros interesados en conocer este país, por la mejora en la percepción de seguridad en destinos que antes eran zonas en las que el conflicto tenía lugar.

Sin embargo, a pesar de la notable relación del sector con la Paz, muchas de las organizaciones que pertenecen a este no evidencian una participación representativa en la construcción de paz, inicialmente porque no reconocen su rol en este proceso. Algunas de estas organizaciones son las agencias de viaje, las cuales cuentan con un rol esencial en el desarrollo de prácticas turísticas pues son las que conectan a los turistas con los destinos. En Bogotá, muchas de las agencias de viaje no comprenden la manera en que pueden construir paz llevando a cabo su operación, a pesar de que esta sea una de las ciudades más importantes del país y que el décimo índice de Ciudades Destino Global de Mastercard determinó como la cuarta ciudad más visitada por turistas en Latinoamérica (Portafolio, 2019), lo que le permite realizar todo tipo de acciones que serán desarrolladas a lo largo del documento, para contribuir a la construcción de paz en el país.

En ese contexto, la presente investigación se realizó con el fin de desarrollar didácticas que puedan utilizar las agencias de viaje de Bogotá para educar para la paz a gerentes, trabajadores, clientes, proveedores, comunidades, e involucrar a los actores del posconflicto, debido a que pudo identificarse que no todas las agencias de viaje de Bogotá forman parte activa

del proceso de construcción de paz en el país y, en este sentido, tampoco educan para la paz a las partes involucradas en su ejercicio turístico.

Para cumplir ese objetivo, se empleó una metodología cualitativa con un alcance descriptivo y una estrategia metodológica de estudio de caso que permitió evidenciar las perspectivas de las agencias de viaje de Bogotá y organismos reguladores de la actividad turística que fueron entrevistados, respecto a los ejes principales del proyecto (RSE, educación para la paz y posconflicto).

Al analizar los resultados obtenidos, se hizo notable que muchas de las agencias no tienen claridad en los conceptos de los ejes temáticos principales, por lo que no desarrollan políticas de RSE orientadas a la construcción de paz y por ende tampoco aplican la educación para la paz en sus organizaciones, aunque estarían dispuestos a llevar a cabo esta aplicación, pues reconocen que la construcción de paz es una responsabilidad de todos.

A partir de la identificación de las preferencias que tenían las agencias de viaje en cuanto a la aplicación de la educación para la paz dentro de las mismas, se diseñaron dos didácticas que favorecieran el aprendizaje de los actores sociales de estas organizaciones que se tradujeran en la consolidación de una cultura de paz dentro de las mismas y posteriormente se trasladaran a los destinos turísticos donde operan las agencias, para así aportar a la construcción de una paz estable y duradera. Dichas didácticas son la base del ejercicio práctico que pueden llevar a cabo las agencias, aunque se pueden realizar otras iniciativas con este fin e incluso aplicar otras didácticas diferentes.

Finalmente, se concluyó que ninguna de las agencias de viaje ni organismos reguladores aplican una óptica Radical Humanista de la RSE, teoría sobre la cual se encuentra fundamentada esta investigación, en la medida en que reconoce la importancia del rol de las organizaciones en la sociedad y por consiguiente, se opone a la visión instrumental de la RSE, la cual fomenta

el desarrollo de prácticas que permitan obtener el mejoramiento de la imagen de una empresa, incremento de su rentabilidad o posicionamiento en el mercado.

Cabe destacar, este proyecto de investigación se desarrolló bajo la línea de investigación de Sostenibilidad y Responsabilidad Social del grupo GODH (Gestión de Organizaciones y Desarrollo Humano) de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas (FCEA) de la Universidad de San Buenaventura sede Bogotá, puesto que responde a la necesidad existente de que las organizaciones tomen una postura crítica frente a las responsabilidades que deben asumir en el contexto social, como entes que construyen tejido social mediante la interacción de personas que caminan hacia un mismo fin y que a su vez tienen unas realidades particulares que se ven influidas por la misma.

A su vez, este proyecto fue aprobado en la convocatoria de semilleros de investigación que tuvo lugar en el año 2018 por parte de la Universidad de San Buenaventura y ha sido socializado y resaltado por su excelencia y su carácter pionero (debido al desarrollo de la temática de la paz en las agencias de viaje en Bogotá) en el Encuentro de Semilleros “Reflexiones Investigativas de Semilleros de Investigación de las Facultades de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables”, desarrollado en la Universidad Piloto de Colombia Seccional del Alto Magdalena en la Ciudad de Girardot durante los días 7 y 8 de mayo de 2019.

Cabe destacar, el lector encontrará inicialmente un recuento histórico de la historia del conflicto armado, acuerdos de paz y la definición del concepto de educación para la paz (Capítulo 1); una exploración de los paradigmas teóricos de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su relación con el sector turístico (Capítulo 2); el análisis de los resultados obtenidos por medio de la aplicación del instrumento (entrevista a profundidad) sobre la visión de agencias de viaje y organismos reguladores de la actividad turística en temas de RSE y Paz en el contexto del posconflicto; y en los anexos se le presentará información complementaria como el modelo de entrevistas que fue utilizado (Anexo A), las entrevistas transcritas (Anexo

B), los consentimientos informados de los entrevistados (Anexo C) y las validaciones de las mismas (Anexo D).

2. Planteamiento del Problema

El postconflicto y el proceso de construcción de paz en el país son temas de coyuntura que se originaron tras la firma y refrendación por parte del Congreso de la República del “Acuerdo Final para la terminación del Conflicto Armado y la Construcción de una Paz Estable y Duradera” (Gobierno Nacional de Colombia y FARC - EP, 2016), firmado por parte del gobierno nacional y la antigua guerrilla de las FARC-EP. No obstante, tal como han manifestado diversos autores, la paz solo será duradera en la medida en que se lleven a cabo acciones que eliminen los orígenes del conflicto, garantizando el uso y acceso a las tierras; el ejercicio político y el derecho a estar en oposición; y el reconocimiento de las víctimas, esclareciendo la verdad y la asunción de la responsabilidad por parte de los actores armados, a la vez que los ciudadanos y organizaciones inmersas en las regiones asuman una cultura de la paz, es decir, comprendiendo que “un proceso de paz trasciende completamente al acuerdo y va más allá, es decir al cumplimiento de lo acordado” (Acevedo Suárez & Rojas Catillo, 2016, pág. 41).

La cultura de la paz se antepone a la violencia y ello significa transformar el razonamiento regido por el honor, la gloria y la venganza, por la solidaridad, la convivencia y la negociación. Algunos aspectos que propician el desarrollo de una cultura de la violencia y que, por ende, requieren ser modificados en el nuevo escenario de paz son:

El patriarcado y la mística de la masculinidad; la búsqueda del liderazgo, el poder y el dominio; la incapacidad para resolver pacíficamente los conflictos; el economicismo generador de desintegración social y su principio de competitividad; el militarismo y el monopolio de la violencia por parte de los Estados; los intereses de las grandes potencias; las interpretaciones religiosas, que permiten matar a otras personas; las ideologías exclusivistas; el etnocentrismo y

la ignorancia cultural; la deshumanización (la consideración de otros seres humanos como “objetos”); y el mantenimiento de estructuras que perpetúan la injusticia y la falta de oportunidades y de participación. (Fisas, 1998, pág. 2)

En este sentido, la educación juega un rol fundamental para transformar los parámetros de pensamiento acerca del conflicto y la paz, en aras de poder vivir en comunidad y no repetir la violencia, debido a que, en otros casos, como el de Centroamérica, denotan que el hecho de no solucionar las raíces del conflicto conlleva a la aparición de nuevas violencias, que pueden producir incluso un número mayor de víctimas y las consiguientes problemáticas que se derivan de ello (Acevedo Suárez & Rojas Catillo, 2016). Por esta razón, la educación para la paz posee un rol determinante en el escenario histórico actual del país. Ella surge tras la Segunda Guerra Mundial, dando continuidad a las nuevas ideas pacifistas y en búsqueda que las personas resolvamos los conflictos mediante el diálogo y la negociación.

(Castillo Sánchez & Gamboa Araya, 2012) explican que la educación para la paz ha tenido tres “olas”: la primera, influida por la Escuela Nueva Pedagógica, la segunda, originada en los años sesenta y que se posiciona a partir de la No violencia, distinguiendo el rol de las personas en este proceso, así como, su conveniencia con la cooperación y autorresponsabilidad; y, finalmente, la última ola, se presenta en los ochentas fundamentándose en el desarrollo de estrategias educativas no violentas.

Bajo este escenario, en Colombia también se ha venido incorporando la educación para la paz, de una manera paulatina en el currículo escolar y universitario, así como, en el convivir de las personas. Específicamente las Convenciones y Protocolos que el país ha venido signando a través de su historia han llevado a este fin. Inicialmente, el Protocolo de San Salvador de 1988, buscó comprender la educación orientada hacia el pleno desarrollo de la personalidad humana y el sentido de su dignidad, basándose en el respeto por los derechos humanos, el pluralismo ideológico, las libertades fundamentales, la justicia y la paz; luego, en la Constitución Política de 1991 se incluye la educación como valor, derecho y deber (Cárdenas

Romero, 2017), incorporándose de esta manera lo plasmado en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, que resalta como fin de la educación la formación de la persona, el respeto por los derechos humanos y la búsqueda de la paz; derivado de ello, en 1994 surge la Ley 115 de educación, que comprende como objetivo de la misma la formación en el respeto a la vida y a los demás derechos humanos, la paz y los principios democráticos de convivencia, pluralismo, justicia, solidaridad y equidad, al igual que, en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad; más tarde, durante el año 2006 se originó el Plan decenal de educación, que estableció entre sus fines la educación en y para la paz y la convivencia, incluyendo como macroobjetivos la inclusión, la diversidad, la diferencia, la identidad y la equidad; y, por último, más recientemente tras el proceso de negociaciones con las FARC el gobierno del expresidente Juan Manuel Santos, planteó la Catedra para la Paz, la cual fue aprobada mediante la Ley 1732 del año 2014 (Cárdenas Romero, 2017).

La Catedra para la paz, representa un esfuerzo mediante el cual el gobierno hizo obligatorio educar para la paz, a través de la educación básica y superior, e incluso al interior de las empresas. A su vez el Decreto 1038 define como pilares de esta catedra: la cultura de la paz, la educación para la paz —los cuales están basados en aspectos de formación, vivencia y educación en derechos humanos— y el desarrollo sostenible. Textualmente, la Catedra busca formar en:

Justicia y derechos humanos; uso sostenible de los recursos naturales; protección de las riquezas culturales y naturales de la Nación; resolución pacífica de conflictos; prevención del acoso escolar; diversidad y pluralidad; participación política; memoria histórica; dilemas morales; proyectos de impacto social; historia de los acuerdos de Paz nacional e internacional; y proyectos de vida y prevención de riesgos. (Santos Calderón, 2015, págs. 3-4)

Ahora pues, las organizaciones juegan un rol fundamental en el proceso de construcción de una cultura para la paz, ya que se constituyen como centros de la sociedad, donde interactúan

diversos actores inmersos en el tejido social y que incluso en algunos casos tiene mayor influencia y poder que ciertos Estados. Sin embargo, la posición del empresario ha sido de desinformación y en gran medida apatía —la investigación efectuada por parte de (Gaspar Hernández, Barrios, & Jiménez, 2017) denotan que infortunadamente existe un alto grado de desconfianza acerca del proceso de paz y, (Santos, Solano, & Nieves, 2018) identifican un bajo conocimiento de la población juvenil acerca de la historia del conflicto armado y en mayor grado acerca del Acuerdo de Paz con las FARC—, con lo cual se pone de manifiesto la necesidad de un cambio progresivo en aras de informar a la sociedad acerca de este tema.

La educación para la Paz debe articularse desde una dimensión mucho más amplia que la meramente escolar, y esta educación debe incluir el estudio, la investigación y la resolución de conflictos por vía pacífica como objetivos fundamentales en un proceso de aprendizaje integral que trasciende el ámbito de la educación formal y se convierte en un imperativo pedagógico y ético a la luz de los acontecimientos de la actualidad (Gualy García, 2016).

Es de resaltar, la Responsabilidad Social Empresarial recientemente ha ejercido un rol destacado en el postconflicto del país y, por ello, se han empezado a divulgar algunas experiencias empresariales exitosas de empresas como el 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 (Téllez Bedoya, 2018). El común denominador de estas iniciativas de RSE ha sido que “las experiencias más divulgadas son aquellas que efectúan las grandes empresas y particularmente las que tienen relación con la financiación de proyectos de paz, empleabilidad de excombatientes y construcción de espacios de reconciliación con la comunidad” (Téllez Bedoya, 2018, pág. 59). No obstante, en gran medida se ha dejado de lado otro tipo de accionar socialmente responsable que involucre directamente la educación para la paz en el contexto empresarial y que se oriente de manera holística a todos los actores inmersos en el tejido social

de las organizaciones, aspecto que en el sector turístico y particularmente en las agencias de viaje es aún muy limitado en el país, riñendo con el crecimiento destacado de este fenómeno y los grandes impactos que posee en la actualidad.

Cabe mencionar, en la educación la didáctica juega un rol fundamental, entendiendo que esta se comprende como “la ciencia que estudia e interviene en el proceso de enseñanza-aprendizaje con el fin de conseguir la formación intelectual del educando” (Mallart, 2001, pág. 5), con lo cual su aplicación facilitaría que en la ciudad de Bogotá exista un número mayor de agencias de viaje que realizaran aportes significativos al postconflicto si se sensibilizaran previamente y se formaran construyendo nuevos conocimientos.

En este contexto, vale la pena formularse el siguiente cuestionamiento: ¿Cuáles didácticas enfocadas a la educación para la paz, podrían aplicarse en las agencias de viaje de Bogotá, como parte de su RSE?

3. Objetivos

Con esta investigación se pretende obtener como resultado final crear material didáctico que sea de utilidad para las agencias de viaje en Bogotá, de esta manera se quiere llegar a que este tipo de organizaciones reconozcan que son agentes transformadores educando para la paz como parte de su RSE, para lo cual se plantean los siguientes objetivos:

3.1. Objetivo General

Construir didácticas enfocadas a la educación para la paz, que podrían aplicarse en las agencias de viaje de Bogotá, como parte de su RSE.

3.2. Objetivos Específicos

- Describir la historia del conflicto armado a partir de los años cincuenta, los procesos de paz en Colombia y la educación para la paz.
- Identificar los elementos fundamentales de la teoría radical humanista de la RSE.
- Conocer las interpretaciones de los actores sociales en las agencias de viaje en Bogotá en cuanto a la RSE en el contexto del posconflicto.

4. Justificación

La investigación propuesta se encaminó a la construcción de didácticas enfocadas a la educación para la paz, que pueden aplicarse en las agencias de viaje de Bogotá, como parte de su RSE, lo que constituye una innovación metodológica debido a que el resultado de investigación es un instrumento que podrá emplearse en otras investigaciones posteriores y que, surge a partir del contraste de diversas opiniones, tanto de agencias de viaje como de otros organismos e instituciones que intervienen en la actividad turística, ya sea de manera directa e indirecta.

Ilustración 1 Documentos sobre RSE en agencias de viaje publicados por año



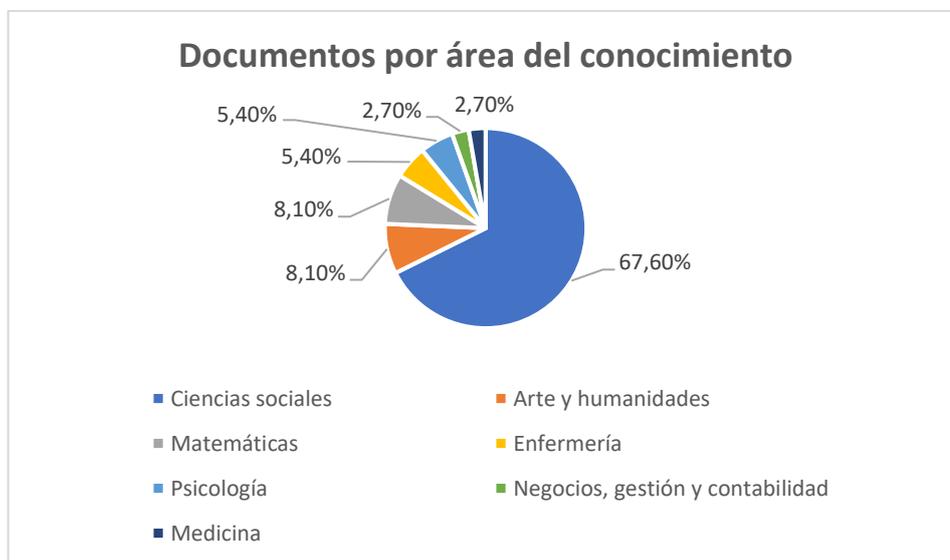
Fuente: Elaboración propia con los datos extraídos de la base de datos Scopus, a partir de la ecuación de búsqueda: (TITLE-ABS-KEY (("corporate social responsibility" OR "csr" OR "social responsibility") AND ("travel agency"))).

El desarrollo de ello permitirá aportar al campo de conocimiento de la RSE en agencias de viaje, que no cuenta con muchos trabajos investigativos (*ver ilustración 1*), y los existentes se centran en la aplicación de normativas como la NTS - TS003. De igual manera, este trabajo extiende la educación para la paz hacia el entorno empresarial, rompiendo con el paradigma de

su aplicación exclusiva en instituciones educativas de los diferentes niveles (preescolar, básica, secundaria, media, superior) lo que puede evidenciarse en la *ilustración 2*.

Ello no debería ocurrir puesto que las empresas, independientemente del sector económico en el que se desenvuelvan, poseen una responsabilidad con la sociedad que debe ir orientada a la transformación social partiendo de la coyuntura del país. Y en Colombia, la situación actual está enmarcada por la etapa del posconflicto, que requiere de mayores esfuerzos por parte de todos y en especial de las organizaciones, pues ellas cuentan con los recursos y los medios para aportar de una manera más profunda a la construcción de paz. Por lo que se evidencia la necesidad de la educación para la paz dentro de estas organizaciones para que puedan comprender y asumir de una mejor manera el rol tan esencial que poseen, así como llevar a cabo acciones que contribuyan a la paz y no a la violencia que tanto ha afectado a este país.

Ilustración 2 Documentos encontrados por área del conocimiento



Fuente: Elaboración propia a partir de la información extraída de la base de datos Scopus, con base en la ecuación de búsqueda: (TITLE-ABS-KEY(("peace education") AND ("enterprise" OR "business" OR "company" OR "travel agency"))).

Debe resaltarse que es importante tratar este tema en la academia, más allá de las publicaciones hace parte de un compromiso de responsabilidad social de las Instituciones Educativas y en particular de los estudiantes, pues como se ha venido recalando, todos son importantes para la construcción de paz.

Con la aplicación de las didácticas que se proponen en este trabajo, las agencias de viaje contarán con diversas herramientas para incluir en los procesos de capacitación de sus colaboradores en el contexto del posconflicto, creando conciencia en cada uno de ellos sobre el papel que tienen dentro de esta etapa de posguerra. Así mismo, trabajando con otros actores sociales como las víctimas, los excombatientes o las comunidades generarían un impacto positivo, que incluso mejoraría la imagen de la empresa y, por supuesto, el rol social de la misma.

De igual manera, la aplicación de estas didácticas permitiría fomentar una cultura de paz dentro de la agencia de viajes que sea traducida en prácticas voluntarias que la conviertan realmente en gestora de cambio y, desde una perspectiva estratégica, genera beneficios económicos en la medida que se construye una imagen positiva ante el público, el cual premia estas acciones de RSE con mayor disposición de pago (Marquina Feldman & Reficco, 2015).

Adicionalmente, tal como afirman (Moreno Trujillo, 2017), (Osorio González, 2016) y (Barrios Hernández, 2016) el tema del posconflicto en Colombia es un tema de relevancia, ya que después de un enfrentamiento que duró más de 50 años, la firma de la paz trae nuevas oportunidades y retos, de tal manera que se priorice la inclusión de los actores del conflicto armado colombiano tales como víctimas, desplazados y excombatientes (Moreno Trujillo, 2017). En este contexto, dicha incorporación no se llevará a cabo sin un proceso de sensibilización y educación orientado a las empresas y seguramente ello conllevará la proposición de alternativas nuevas por parte de las organizaciones, que incluyan al tejido social

impactado negativamente por el conflicto y que traerá a su vez rendimientos positivos a nivel de crecimiento económico e inicialmente, en el ámbito laboral colombiano.

También, (Moreno Trujillo, 2017), (Osorio González, 2016) y (Barrios Hernández, 2016) coinciden en que los mecanismos y planes de acción que desarrollarán las organizaciones enfocadas a la construcción de paz se basarán en sus políticas de RSE, reiterando que la solución de la problemática social que ha generado el conflicto contribuye no solo a un país sin guerra sino a país mejor, más seguro, que tiene mejores posibilidades de negocios y contribuye al desarrollo. Derivado de ello, debe enunciarse que no existen diversas herramientas de RSE enfocadas a las agencias para lograr este fin y por lo cual este proyecto se considera innovador en el contexto colombiano.

Finalmente, otros autores como (Hernández Arteaga, Luna Hernández, & Cadena Chala, 2017), (Rivera-Acevedo, 2016) y (Osorio Montoya, 2017), refuerzan nuestra propuesta investigativa, identificando en la educación una herramienta fundamental para la transición hacia una paz estable, sólida y positiva, partiendo de la base que la violencia se ha convertido en parte de la vida diaria de todas y cada una de las personas que han vivido en lugares en los que el conflicto ha estado presente por más de cinco décadas. De igual manera, teniendo en cuenta que aún existen focos de violencia en el país y que el incumplimiento del Acuerdo de Paz con las FARC puede conllevar el surgimiento de nuevas olas de guerra, la educación es una forma para a futuro consolidar una paz positiva, es decir, en la que haya ausencia de todo tipo de acciones violentas y no sólo de la violencia directa, puesto que mientras no se erradique de raíz el conflicto, hay peligro de que se vuelva a reactivar la guerra, como ha ocurrido en procesos de paz anteriores con otros grupos armados organizados al margen de la ley.

5. Metodología

El proyecto primordialmente empleó la metodología cualitativa, puesto que, como lo indica (Hernández Sampieri, 2014), esta permite que la acción indagatoria sea dinámica, utilizando la recolección de datos y su análisis para revelar nuevos interrogantes en el proceso de interpretación. Dicha metodología se desarrolló evidenciando los diferentes hallazgos obtenidos de acuerdo con la revisión documental efectuada en el periodo 2013-2018, especialmente examinando la producción intelectual que emerge de artículos de investigación, trabajos de grado, capítulos de libro, libros y ponencias. Su alcance es descriptivo, con la utilización del método inductivo, debido a que parte de una muestra no probabilística de agencias de Bogotá y otros organismos reguladores de la actividad turística, sin abarcarlas en su totalidad. Además, la principal estrategia metodológica empleada fue el estudio de caso, puesto que se centra en la descripción y el examen de varias unidades empresariales y su contexto de manera sistémica y holística (Hernández Sampieri, Estudios de Caso, 2014).

Así mismo, los principales instrumentos de investigación utilizados fueron las fichas RAE y las entrevistas a profundidad aplicadas a una muestra no probabilística de diferentes actores sociales del sector turístico y el posconflicto en la ciudad de Bogotá, las cuales fueron validadas por tres expertos en la creación de este tipo de instrumentos (ver anexo D). Adicionalmente, el modelo de entrevista se ajustó teniendo en cuenta los parámetros mencionados por los pares y se encuentra en el anexo A de este documento, junto con las entrevistas transcritas (ver anexo B) y los consentimientos informados debidamente firmados por los entrevistados (ver anexo C).

5.1 Cronograma de actividades

El desarrollo de las etapas descritas en la metodología se puede evidenciar en el cronograma de actividades que se presenta a continuación, y cuyo desarrollo se encuentra contenido en los próximos capítulos de este proyecto de investigación. Cabe resaltar, el

cronograma incluye etapas adicionales tomando como referencia que esta propuesta hace parte del proyecto de investigación “Educación para la paz en las agencias de viaje de Bogotá: aproximación a la propuesta de didácticas” y fue aprobado en la Convocatoria Interna de Semilleros de Investigación N°7 de la Universidad de San Buenaventura efectuada durante el año 2018.

Tabla 1 Cronograma de actividades llevadas a cabo en el marco del proyecto de investigación

6. Capítulo 1: La Búsqueda Incansable de la Paz: Un recuento histórico colombiano

La historia de Colombia ha estado enmarcada en la violencia por muchos siglos, de hecho, desde la época de la independencia, se vivieron períodos como la Patria Boba en los que el conflicto interno ocasionó muchas bajas entre los patriotas y marcó una constante en la vida de los colombianos: la guerra. Muchos han sido los conflictos bélicos que han mantenido al país en una crisis tanto social, como política y económica, y para la presente investigación es necesario conocer un poco de estos conflictos, para así reconocer la importancia de la paz para los colombianos.

A partir de ello, el lector encontrará en este capítulo un recuento histórico del conflicto armado en Colombia, particularmente, en el que se enfrentaron la guerrilla de las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia – Ejército Popular (de aquí en adelante FARC - EP) y el Ejército Nacional, pero que también tuvo inmersión de otros actores, como el Estado, los paramilitares, la guerrilla del Ejército de Liberación Nacional (desde ahora se utilizarán las siglas ELN), y las víctimas, en su mayoría campesinos que habitaron las zonas en donde se libraban enfrentamientos entre los actores mencionados anteriormente y que en muchos casos fueron desplazados por la violencia hacia otros territorios del país. Adicionalmente, se hablará sobre algunos de los procesos de paz que se han dado en Colombia, haciendo especial énfasis en el más reciente, debido a que se realizará un análisis coyuntural del mismo, aclarando la importancia de conceptos como paz, reconciliación y educación para la paz. Por último, se hablará sobre el concepto de didáctica, esencial para el desarrollo de este trabajo, en la medida en que el resultado final de este proyecto es la generación de didácticas que faciliten la aplicación de la educación para la paz dentro de las agencias de viaje de Bogotá como parte de su RSE.

Para iniciar con la descripción de la historia del conflicto interno colombiano, es importante reconocer que el país ha vivido varios periodos de violencia, los cuales se pueden clasificar, en el enfrentamiento de los liberales y conservadores por el poder (Yaffe, 2011) y el conflicto con las guerrillas liberales que se transformarían en grupos armados como las FARC-EP en los cincuentas; también, dentro de los periodos de violencia se encuentra el narcotráfico en los ochentas y los grupos paramilitares; de igual manera, se cuenta con registros de la violencia, como actos de resistencia civil y de persistentes alzamientos armados desde la segunda mitad del siglo XIX hasta el presente como lo menciona (Molano Bravo, 2015).

(Yaffe, 2011) plantea que:

(En el país) no existe un consenso absoluto sobre cuáles son las causas del conflicto armado colombiano. Algunos autores enfatizan en los factores económicos y sociales; otros dan prioridad a elementos de inclusión política; otros identifican aspectos como las carencias o resentimientos, o aspectos geográficos como la naturaleza del territorio y la distancia a los centros de producción. Sin embargo, casi todos los análisis parecen coincidir en la gran importancia de los factores institucionales y de presencia estatal. (pág. 192)

De lo anterior, se puede concluir que el conflicto armado es el resultado de una multicausalidad, en otras palabras, varios aspectos y variables inciden en las causas de los diferentes episodios de violencia que ha sufrido el país y en ello el rol del estado es determinante en el avance de estos.

Según lo plantea (Molano Bravo, 2015) si se quiere hablar de la violencia en Colombia, es necesario primero abordar la política y la exclusión económica, que han ocasionado protestas y el surgimiento de movimientos populares, los cuales a su vez han sido estigmatizados como criminales y reprimidos por los gobiernos. En este contexto, es vital hablar del bipartidismo que se vivía en Colombia a comienzos y mitad del siglo XX, puesto que, la lucha entre liberales y conservadores en un periodo que ha sido llamado “la violencia” marco la historia del país al ser

este un período caracterizado por las masacres y desplazamientos forzados vividos por seguir una ideología o un partido político. Por otro lado, se presentan poderosas corrientes políticas, arraigadas en el aparato estatal, puesto que como lo menciona (Molano Bravo, 2015), estas corrientes políticas tan arraigadas llevan a cabo prácticas patrimoniales y clientelistas que han bloqueado los intentos de democratización impulsados por fuerzas populares como por ejemplo, los casos de la Unión Patriótica (UP) en los años ochenta y el partido comunista colombiano en el Frente Nacional (etapa comprendida entre los años 1958 y 1974 en el que los partidos políticos Liberal y Conservador se turnaron el poder de la Nación en periodos de cuatro años).

Pero no solo hay que hablar de partidos políticos involucrados en la violencia sino también las luchas campesinas, que se dieron en el pasado y siguen ocurriendo en la actualidad, infortunadamente, al igual que algunos movimientos políticos y corrientes de pensamiento, las cuales han sido reprimidas de manera violenta por parte de las fuerzas del Estado y sumado a eso los diversos intentos de paz que han fracasado en diferentes gobiernos a lo largo de la historia.

Como narra (Molano Bravo, 2015) en su documento “Fragmentos de la Historia del Conflicto Armado (1920-2010)” para poder hablar de violencia en Colombia, también se debe hablar de las empresas y su incidencia en el conflicto y la misma violencia que se ha vivido, puesto que casos como los de la United Fruit Company y la masacre de las Bananeras denotan una incidencia negativa del empresariado en la evolución de la violencia del país. Además, la creación de la Constitución Política de 1991, si bien significa un avance para los valores democráticos y la construcción de un Estado Social de Derecho, da paso a la apertura económica y con ello la dependencia de varias poderosas multinacionales. De tal forma que, para disminuir o apaciguar la incidencia de las empresas en la violencia, es importante que estas cuenten con políticas de RSE claras y transparentes para que así contribuyan a la reconstrucción del tejido

social y construcción de paz en el país, tema en el que se profundizará en el siguiente capítulo de este documento, en el que las empresas y su RSE serán protagonistas.

6.1 Actividad Subversiva del Conflicto: Las guerrillas colombianas

Enfocándose más a fondo en las guerrillas, estas surgen principalmente después del Bogotazo como grupos de autodefensa campesina de tendencia liberal en el sector rural y que, posteriormente, cambiarían esas ideas liberales por las ideologías comunistas. Para autores como (Pizarro Leongómez, 2004) Colombia se enfrenta al problema de la persistencia de las guerrillas y un creciente impacto en el país, puesto que, las guerrillas colombianas a lo largo del tiempo se han fortalecido del ámbito internacional y cuentan con un apoyo interno muy reducido, a diferencia de otros conflictos en que los grupos insurgentes contaban con un apoyo interno amplio, lo cual convierte a los insurgentes en una expresión de reivindicación nacional, ética y social, aspecto que en el caso colombiano no sucede, puesto que, la imagen que han dejado las guerrillas en el país no han sido del total agrado de las personas, las cuales las han tildado de terroristas y deslegitimizando su lucha al dejar de seguir unos ideales financiándose con el narcotráfico, al tiempo que han llevado a cabo otro tipo de prácticas ilegales.

Para (Pizarro Leongómez, 2004) alrededor de las guerrillas se presentan dos debates políticos, uno que evidencia en Colombia una guerra civil, en la cual las masas se encuentran excluidas en la miseria y estas, al ser víctimas del imperialismo y neoliberalismo, dan fuerza al sentido de acción de la guerrilla; y por otro lado, están quienes conciben a la guerrilla como grupos terroristas, y da paso a represión por parte del Estado, en medio de la lucha norteamericana contra el terrorismo. Lo anterior, sin comprender a profundidad el ideario de las guerrillas en el país, puesto que originalmente ellas eran un proyecto político que comparten sus principales líderes y acciones como el secuestro, la extorsión y el narcotráfico se convirtieron en un fin, o aparentemente así funcionaban estas guerrillas en sus orígenes.

Por tal razón, (Pizarro Leongómez, 2004) invita a dejar a un lado los rótulos y definiciones con las que calificaban a la guerrilla de las FARC-EP, ya que concepciones, como que leemos a diario “narco-guerrilla” “terrorismo”, sesgan al lector y no le permiten realizar un análisis profundo de lo que realmente representaba esta organización cuando actuaba al margen de la ley. Los conceptos anteriormente mencionados hacen pensar si son usados como armas de debate, debido a que introducen supuestos que no se han demostrado, por lo que cada persona debe verificar si esas connotaciones que se le adjudican a la guerrilla tienen solidez, si realmente son un grupo terrorista o representaba uno.

Por otra parte, se evidencia una marginalización, en proceso aún, de la guerra insurgente, pues la presencia de las guerrillas se concentró cada vez más en zonas apartadas y, en la mayoría de los casos, coincide con zonas disputadas por las fuerzas estatales. También la presencia violenta de los neo paramilitares ha tendido a urbanizarse, con lo cual cada vez más la población está expuesta a ser víctima por parte de las acciones de estos grupos por el control territorial y económico de las zonas urbanas. Adicionalmente, se observa cómo, especialmente durante lo corrido de la primera década del siglo XXI, la presencia violenta de fuerzas estatales a lo largo del territorio se ha incrementado considerablemente, tal como lo evidencian (Restrepo & Aponte, 2009), dando a conocer que se da un aumento en el número de municipios con presencia violenta del Estado y municipios disputados por estas guerrillas durante la primera década de este siglo. Así mismo, se evidencia un crecimiento, también en la primera década de este siglo, en el número de reportes de información sobre conflicto armado producidos por instituciones estatales, es decir, que se da un incremento en la vulneración de los derechos humanos por parte de instituciones como el ejército o la policía (Restrepo & Aponte, 2009).

6.2 Acuerdos de Paz

Teniendo en cuenta la descripción histórica de Colombia que se realizó anteriormente, la cual ha estado marcada por la guerra interna y la violencia, es importante retomar los intentos

de paz que se han tenido con los grupos al margen de la ley, pero antes de hablar del proceso de paz actual, se debe mencionar también los diferentes intentos de acuerdos con los diferentes grupos armados que han surgido en el país, de tal manera que se retomen los puntos positivos y limitaciones de estas negociaciones. Para (Villarraga Sarmiento, Acuerdos de paz y finalización histórica del conflicto armado, 2015) desde la década de los ochenta la violencia vivió un periodo de agudización en el país, pasando por el gobierno de Betancur (1982-1986) con diferentes negociaciones de paz y treguas con los diferentes grupos armados de aquel entonces como el Movimiento 19 de abril (M-19), Ejército Popular de Liberación (EPL) y Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia – Ejército Popular (FARC-EP), dejando a un lado el tema de los carteles de la droga y la violencia vivida por el Cartel de Medellín en cabeza de Pablo Escobar.

Al margen, se dieron varios procesos con los diferentes grupos armados, los cuales no dieron fruto finalmente, puesto que en ese tiempo en el que Betancur era presidente, se da un hecho como lo es el de la Toma del Palacio de Justicia por parte del M-19; posteriormente, en el gobierno de Virgilio Barco (1986-1990), continúan algunos procesos de paz con dichos grupos armados, dando como resultado un acuerdo con el M-19 y algunos frentes de las FARC que concluyen la creación de la UP, movimiento social que fue perseguido y que dio origen a la calificación de “exterminio de la UP”, siendo considerado este hecho como un delito de lesa humanidad.

Cabe mencionar, como antecedentes del acuerdo con el M-19, esta guerrilla de carácter urbano perpetuó actos icónicos, tales como el robo de la espada de Simón Bolívar, el asesinato del líder sindical José Raquel Mercado, el robo de armas del Cantón Norte, la toma a la embajada de República Dominicana, y la toma del Palacio de Justicia (Osorio Granados, González Navarro, Moreno, & Navarrete Cardona, 2015). En 1982 se dio el inicio de las negociaciones con esta guerrilla en la cual se buscaba que el M-19 se convirtiera en partido

político y la amnistía respectiva, pero fracasó por supuestos hostigamientos por parte del gobierno, pero más tarde en 1989 se dio la firma del acuerdo con la declaración de Cauca, la entrega de armas en 1990 y la firma definitiva de la paz en ese mismo año, lo acordado con el M-19 se sintetiza en:

1. Incorporación a la vida civil; 2. Circunscripción Especial de Paz; 3. Fondo Nacional para la Paz; 4. Reforma electoral; 5. Reforma a la justicia; 6. Estupefacientes; 7. Otros temas relacionados con el Pacto Político por la Paz y la Democracia; 8. Desmovilización y dejación de las armas. Garantías jurídicas y programas productivos y de reinserción social; 9. Comisión de seguimiento; y 10. Plan de seguridad. (Osorio Granados, González Navarro, Moreno, & Navarrete Cardona, 2015)

De los diez puntos anteriores, se puede concluir que el M-19 logro grandes cambios y recibió gran aceptación por parte de los colombianos, puesto que llegaron a ocupar altos puestos en el gobierno, participar en la constituyente con amplia participación en esta y dar paso a la Constitución de 1991. También dicho proceso de paz se considera importante, ya que sirvió como horizonte y guía para futuras negociaciones, a pesar de que posteriormente cuando se reincorporaron a la vida civil fueron perseguidos por sus ideales políticos y sus ideas de cambio, llevando al asesinato de personajes como Carlos Pizarro y Jaime Bateman.

A su vez, durante el gobierno de Cesar Gaviria (1990-1994) se concluyeron varios acuerdos de paz con diferentes grupos armados como lo fueron el Ejército Popular de Liberación (EPL), que después del acuerdo pasó a llamarse “Esperanza, Paz y Libertad”, aunque tuvo una alta tasa de disidencia, por lo que la desmovilización fue parcial; el Partido Revolucionario de Trabajadores de Colombia (PRT), Quintín Lame, y la Corriente de Renovación Socialista (CRS), cuya desmovilización les permitió participar en la Asamblea Constituyente de 1991; y el Acuerdo de Paz y Convivencia con las Milicias Populares de Medellín, el cual contó con incentivos más allá de los jurídicos, como la creación de la

Cooperativa de Vigilancia (Coosercom) que, lejos de motivar la desmovilización, mantuvo la estructura armada de la guerrilla (Villarraga Sarmiento, Acuerdos de paz y finalización histórica del conflicto armado, 2015).

Después, en el gobierno de Ernesto Samper (1994-1998), fracasaron los intentos de llegar a un acuerdo con las guerrillas de las FARC-EP y el ELN, puesto que uno de los factores fue el escándalo del proceso 8000, produciendo que el proceso de paz sea inviable.

Por otro lado, con el gobierno siguiente de Andrés Pastrana (1998-2002) se dio un proceso de búsqueda de la paz importante, aunque este no logró el objetivo de llegar a un acuerdo con las guerrillas, ocurriendo “la silla vacía”, denominada así debido a que el líder de la guerrilla de las FARC-EP Manuel Marulanda alias “Tiro Fijo” no asistió a las mesas de negociación en el Caguán (Villarraga Sarmiento, Acuerdos de paz y finalización histórica del conflicto armado, 2015). Con el fallido acuerdo con las guerrillas, el gobierno de Álvaro Uribe (2002-2006 y 2006-2010) escoge la vía militar, dejando a un lado cualquier tipo de diálogo con las guerrillas; sin embargo, consigue el Acuerdo de paz y de desmovilización de las AUC, catalogada como una desmovilización inconclusa por parte de los paramilitares y en la cual no hubo claridad en la entrega de armas, ni en los procesos de verdad para las víctimas, frustrándose más aún por la extradición de los líderes de dichos movimientos, como menciona (Villarraga Sarmiento, 2015).

Sin duda alguna, el conflicto armado ha dejado grandes costos económicos, políticos y sociales en el país, además los métodos de acción y las fuentes de financiamiento de los grupos armados al margen de la ley, tanto paramilitares como guerrilleros, y la gran injerencia que ha tenido el narcotráfico en las dinámicas de la guerra ha conllevado a que el conflicto se hubiera desnaturalizado y que, por lo tanto, la población civil lo perciba como algo ajeno y profundamente criticado (Aguilar-Forero & Muñoz, 2015)

Por último, (Villarraga Sarmiento, 2015) narra que en el gobierno de Juan Manuel Santos se da el proceso y la firma de la paz con la guerrilla de las FARC-EP, tras varios intentos fallidos de paz con gobiernos anteriores y luego de una década de intentar la derrota militar de las guerrillas, entre los años 2002-2012, las fuerzas del “Estado consiguieron replegarlas y debilitarlas, pero siguieron vigentes. La negociación que tiene inicio en el 2012 en Noruega en busca de una paz estable y duradera, posteriormente se traslada a las mesas en la Habana” (Redacción ElHeraldo.co, 2019), Cuba y tras negociar cuatro años (oficialmente desde 2012 - 2016), en los cuales se polarizó el país y el proceso recibió fuertes críticas de sus opositores, se logró con el objetivo propuesto.

En el año 2016 se realizó el plebiscito, ganando el “No” en las urnas por un mínimo porcentaje, debido a las fuertes campañas lideradas por el uribismo que estaban basadas en el miedo y que lograron mezclar el rechazo a las cartillas de educación sexual con el enfoque de género de los acuerdos, convenciendo a los sectores más conservadores (en particular iglesias cristianas) que estos acuerdos iban en contravía de los valores de los colombianos, así como también afirmando que al votar por el “Sí”, se le abría la puerta al “castrochavismo” en nuestra nación.

Sin embargo, en este mismo año se da la firma al “Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera” por parte del Congreso de la República y luego de la renegociación teniendo en cuenta los puntos propuestos por la campaña del “No”, lo que produjo los siguientes cambios del acuerdo original:

- La no inclusión del total de los acuerdos a la Constitución.
- La creación de un límite de diez años para la Jurisdicción Especial para la Paz (JEP).
- La inexistencia de jueces extranjeros en la JEP.
- La revisión de las decisiones de la JEP por parte de la Corte Constitucional.
- La definición más detallada de la “restricción efectiva de la libertad”.

- La obligación de presentar información detallada sobre el narcotráfico para todos los que se presenten a la JEP.
- La exclusión de la JEP para todos los agentes estatales que hayan cometido delitos para el enriquecimiento personal.
- La aclaración del rol de los mandos de las acciones a los subordinados.
- La declaración de activos de las FARC durante la dejación de armas.
- La reducción del 30% de la financiación al partido de las FARC.
- La aclaración de que la denominada “ideología de género” era en realidad un lenguaje de inclusión que permitía priorizar a las mujeres víctimas del conflicto.
- El restablecimiento de los derechos de los grupos víctimas del conflicto por sus creencias religiosas.
- La inclusión de los grupos religiosos en la aplicación de políticas de prevención y atención a consumidores de drogas ilícitas.

(Cosoy, 2016)

El acuerdo de paz que transformaría al país y que fue resultado del proceso de negociaciones entre el Gobierno Nacional y la guerrilla de las FARC – EP constó de seis puntos discutidos en favor de la construcción de una paz estable y duradera, los cuales están descritos en la siguiente tabla.

Tabla 2 Puntos del Acuerdo Final para la terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera

Punto	Nombre	Aspectos Principales
1	Hacia un nuevo campo colombiano: reforma rural integral	<ul style="list-style-type: none"> • Su centro es el bienestar de los habitantes del campo y grupos étnicos. • Apunta a fortalecer la presencia del Estado, la integración de las regiones y fomento de la producción agrícola. • Concibe el territorio como escenario diverso con las comunidades como protagonistas. • Es de aplicación a la totalidad de zonas rurales del país, priorizando las zonas de mayor grado de afectación del conflicto, niveles de pobreza, presencia de cultivos ilícitos entre otros.
2	Participación política: apertura democrática para construir la paz	<ul style="list-style-type: none"> • Derechos y garantías para el ejercicio de la oposición política. • Garantías de seguridad para el ejercicio de la política. • Mecanismos democráticos de participación ciudadana.
3	Fin del conflicto	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo sobre cese al fuego y de hostilidades bilateral y definitivo (CFHBD) y dejación de armas (DA)
4	Solución al problema de las drogas ilícitas	<ul style="list-style-type: none"> • Solución al problema de cultivos de uso ilícito. • Consumo de drogas ilícitas. • Solución al fenómeno de producción y comercialización de narcóticos.
5	Acuerdo sobre las víctimas del conflicto	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema integral de verdad, justicia, reparación y no repetición. Que incluye los mecanismos de comisiones para el Esclarecimiento de la verdad, Unidad Especial de búsqueda de personas desaparecidas y la Justicia especial para la paz (JEP).
6	Mecanismos de implementación y verificación	<ul style="list-style-type: none"> • Comisión de implementación y seguimiento. • Plan Marco. • Medidas para incorporar la implementación de los acuerdos con recursos territoriales. • Otras medidas.

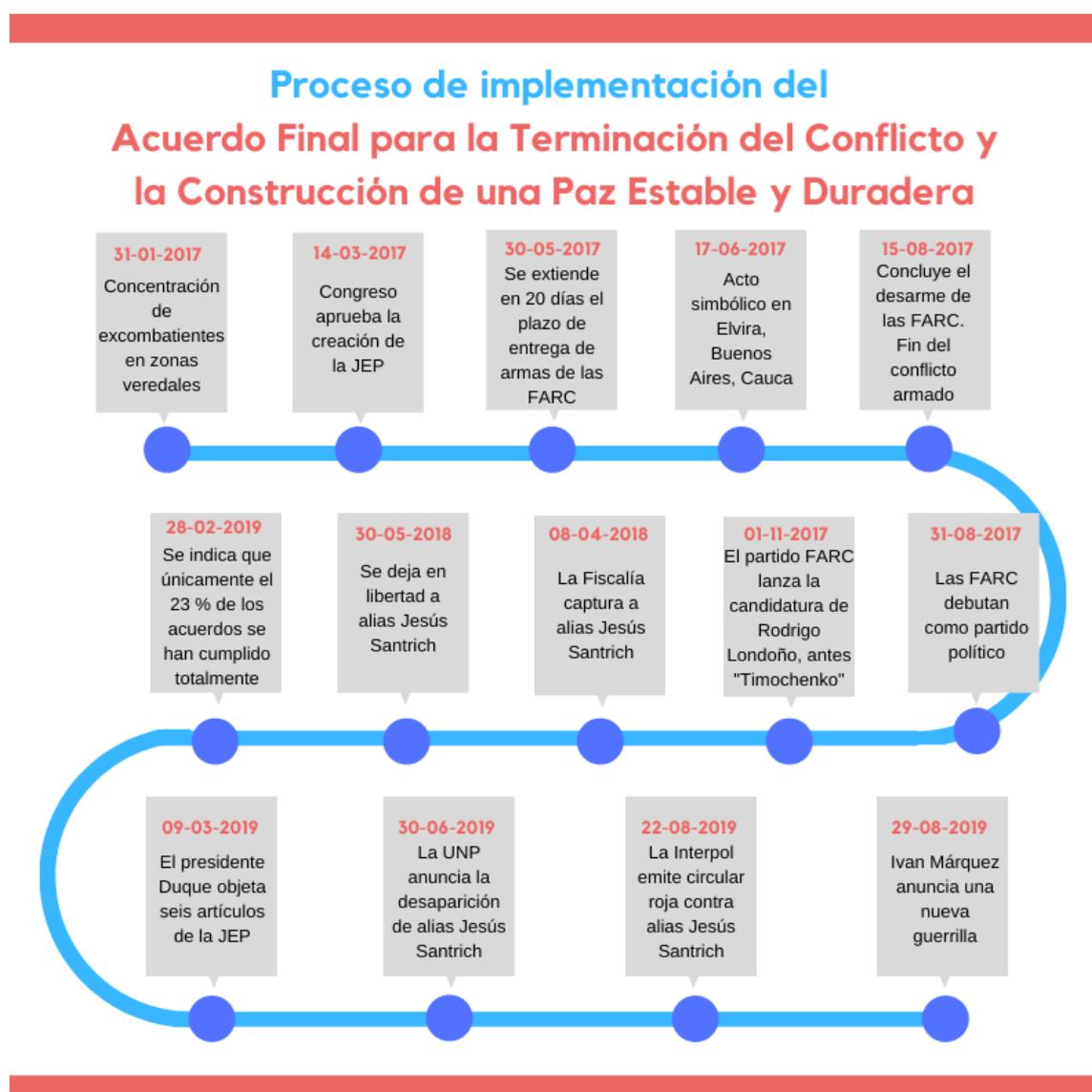
Fuente: Elaboración propia, basado en el Acuerdo Final para la terminación del conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera realizado entre el (Gobierno Nacional de Colombia y FARC - EP, 2016)

Este acuerdo de paz le significo el premio Nobel de Paz a Juan Manuel Santos, teniendo en cuenta que este conflicto era el más antiguo de América Latina (Garzón, 2016) y a lo largo de su historia, se realizaron varios acercamientos durante muchos años y diversos gobiernos para llegar a la solucionarlo, presentando diversos actores y hechos históricos infructuosos, pero

en esta ocasión se concluyó con la firma de los acuerdos resultantes de las negociaciones entre el gobierno y la guerrilla de las FARC-EP.

Sin embargo, después de la firma del acuerdo, en el momento de su implementación, han existido muchas limitaciones que han producido retrocesos en el proceso de paz, principalmente por el gobierno de Iván Duque, actual presidente de Colombia que asumió el poder de la nación en el año 2018 y ha puesto muchas trabas en la implementación del acuerdo. Esas limitaciones y trabas serán presentadas a continuación, junto con los hechos que han favorecido la implementación de los acuerdos, basándose en la recopilación realizada por (Redacción ElHeraldo.co, 2019).

Ilustración 3 Línea del tiempo del proceso de implementación del acuerdo de paz



Fuente: Elaboración Propia a partir de la información presentada por (Redacción ElHeraldo.co, 2019).

Como se evidencia en la línea del tiempo (*ver ilustración 3*), el 31 de enero del 2017, comenzó la concentración de los hombres y mujeres de la guerrilla en las 26 zonas veredales transitorias de normalización, iniciando el proceso de dejación de armas y reinserción a la vida civil, como se encuentra contenido en los acuerdos. El 14 de marzo de 2017, el Congreso aprobó la creación de la Jurisdicción Especial para la Paz (JEP). El 30 de mayo de 2017, se acordó extender por 20 días más el plazo para la entrega de armas por parte de las FARC a la ONU, ocurriendo así el 17 de junio de 2017 como acto simbólico en la Elvira, Buenos Aires Cauca. El 15 de agosto del mismo año, concluyó el desarme de las FARC y se dio por terminado el conflicto armado.

A partir del 31 de agosto de 2017, las FARC debutaron como partido político con un nuevo nombre (pasó de ser “Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia” a “Fuerza Alternativa Revolucionaria del Común”) y logo (adoptó una rosa como símbolo) y dos meses después, el Consejo Nacional Electoral reconoció la personería jurídica de dicho partido político. El 1 de noviembre de 2017, el partido FARC lanzó la candidatura presidencial de Rodrigo Londoño (antes conocido por el alias “Timochenko”), y el 11 de marzo de 2018, el partido participó por primera vez en las elecciones legislativas.

Debe resaltarse que, tras la firma del Acuerdo el 8 de abril de 2018, las cosas se comenzaron a complicar, debido a que la Fiscalía capturó a alias Jesús Santrich por petición de la Administración para el Control de Drogas o DEA (Drug Enforcement Administration), por supuestos delitos de narcotráfico cometidos después de la firma del acuerdo de paz con el gobierno de Colombia. Dicha captura le arrebató a Santrich los beneficios que había obtenido con el acuerdo, teniendo en cuenta que las acciones delictivas se habrían cometido después de la firma, pero finalmente fue dejado en libertad el 30 de mayo de 2018, por orden de la Corte

Suprema de Justicia, debido al fuero que poseía gracias a su nombramiento como Congresista de la República; sin embargo, como argumentó esto pudo deberse al “ocultamiento de pruebas claves (que) denotaba el propósito de llevar a la JEP a una situación extrema” (Riveros, 2019, pág. 1), lo que dio lugar a incertidumbre respecto al proceso de paz.

En el tercer informe de seguimiento del Instituto Kroc —perteneciente a la Universidad de Notre Dame (EE. UU.), elegido para realizar el seguimiento oficial de la implementación de los acuerdos de la Habana— que realizó el corte de cuentas al 28 de febrero del año 2019, se indica que únicamente el 23 % de los compromisos contenidos en los acuerdos se han cumplido en su totalidad, gracias a que se han tenido retrasos en la implementación de la comisión de la verdad, la jurisdicción especial para la paz (JEP) y en la reincorporación de los ex combatientes en la sociedad civil, por lo que cuestiona la relevancia que le ha dado el gobierno actual a la implementación de los acuerdos en pro de la construcción de paz en el país, y si es el gobierno el que no muestra esfuerzos significativos hacia la erradicación de la violencia, ¿qué podría esperarse del resto de la sociedad?

Posteriormente, el 9 de marzo de 2019, el presidente Iván Duque objetó seis artículos de la JEP y anunció una reforma constitucional, objeciones que la Corte Constitucional tumbó de la Ley Estatutaria de la JEP. Por otro lado, la Unidad Nacional de Protección (UNP), informó el 30 de junio de 2019 que Jesús Santrich abandonó su esquema de seguridad y se desconocía su paradero, por ello, el 22 de agosto del mismo año, la Interpol emitió circular roja contra el exjefe de las FARC por los delitos de tráfico, fabricación y porte de estupefacientes y concierto para delinquir agravado. El 29 de agosto, Iván Márquez apareció en un video anunciando que formará una nueva guerrilla con Santrich, El Paisa y Romaña.

Todos estos hechos ocurridos generan incertidumbre sobre la nueva disidencia de esta guerrilla, y pueden llegar a poner en riesgo los acuerdos firmados en la Habana.

6.3 Construcción de Paz y Reconciliación

A pesar de los recientes hechos que lograron poner en duda la aplicación de los acuerdos de paz, surgieron varias voces de apoyo al proceso de paz en esta etapa del posconflicto, las cuales reforzaron la confianza, tales como un comunicado oficial por parte del partido FARC “sentimos vergüenza y pedimos perdón a los Colombianos” (El Tiempo , 2019), en el que rechazaban el vídeo de los disidentes y reafirmaban el compromiso con la paz. Y aunque para el jefe de la Misión de la ONU en Colombia, Carlos Ruiz Massieu, existen esfuerzos tanto por parte del Gobierno como del partido FARC para el cumplimiento de los acuerdos, los autores de este documento manifiestan la necesidad de mayores esfuerzos tanto para la implementación del acuerdo como para la consecución de la paz para los colombianos, puesto que no necesariamente el cumplimiento parcial de los acuerdos garantiza la construcción de una paz estable y duradera, por lo que se requiere un compromiso real y total de toda la Nación, el cual sólo se podrá obtener mediante la educación para la paz de la sociedad, en todos y cada uno de los niveles sociales.

En este sentido, es importante aclarar los conceptos relacionados con la paz que se utilizaron para el desarrollo de esta investigación y en los que se basan los instrumentos aplicados en la misma. El concepto de paz que se maneja en el transcurso del documento se refiere a lo que (Jaramillo Caro, 2015) define como Paz Territorial, que comprende la articulación de esfuerzos y movilización de la población los territorios afectados en mayor o menor medida por el conflicto armado, entendiendo la paz como “una oportunidad, como una gran palanca de cambio para hacer lo que no hemos logrado hacer en cincuenta años de guerra” (Jaramillo Caro, 2015, pág. 54).

El adjetivo “territorial” cobra sentido al reconocer la importancia de la clarificación de la propiedad de las tierras como generador de equidad para el país, ya que durante los 52 años de conflicto armado ha existido el problema del campo. Sin embargo, esta propuesta es más

trascendental, debido a que no solo propone la reorganización de los territorios en busca de equidad, sino que busca la alianza entre el Estado y las comunidades por medio de un modelo nuevo e incluyente que refuerce la institucionalidad en los territorios, con la que se protejan los derechos de la ciudadanía que por tanto tiempo ha sido víctima de violaciones a estos (Jaramillo Caro, 2015).

Es de resaltar, para conseguir la paz debe existir un consenso político, para que el proceso no se centre en defender posturas políticas sino en la reparación de las víctimas y un esfuerzo por la no repetición de los hechos violentos que marcaron al país. Para que esto ocurra, es necesario que las personas asuman la responsabilidad de hacer parte del proceso de construcción de paz, y como reafirma el autor, “en el fondo, la paz es una decisión, una decisión por el futuro y en contra del pasado. Se necesita que la gente en las ciudades y en las regiones se mire al espejo y diga: prefiero la paz” (Jaramillo Caro, 2015, pág. 54).

La reconciliación es otro concepto clave que representa la complejidad de la construcción de paz, puesto que no es suficiente la diplomacia de Estado, sino la construcción de relaciones entre los antagonistas, la cual abarca aspectos de carácter psicológico y emocional que fueron causados por el conflicto, reestructurando dichas relaciones hacia una cultura del encuentro con el otro, considerando el doloroso pasado al que se ha enfrentado y cimentando las bases hacia un futuro caracterizado por un sistema en el que existan diversos roles y funciones encaminadas a la paz (Lederach, 2007). Este último autor presenta un modelo basado en la reconciliación y en la conceptualización por medio de la educación para todos, hacia una paz que reconstruya los lazos rotos por el conflicto armado y que por el rencor generan más violencia, por lo que la reconciliación se convierte en un factor fundamental para la construcción de una paz estable y duradera, y por consiguiente es indispensable para el desarrollo de esta investigación.

6.4. Educación para la Paz

A lo largo del conflicto armado colombiano se han generado muchas víctimas sobrevivientes del mismo, las cuales en diversas entrevistas en búsqueda de la verdad han divulgado historias de la guerra y a su vez se han presentado casos particulares de excombatientes que también han querido revelar los horrores que se vivieron a lo largo de la historia del conflicto y guerra que se vivió en este contexto. A partir de ello (Ramírez, 2018) en su investigación narra algunas historias evidenciando como en medio del conflicto armado algunos menores de edad han tenido que dejar la educación de lado para dedicarse a “trabajar” de una u otra manera junto a sus padres.

Desde diversos autores se ha planteado que la violencia se ha convertido en un hecho arraigado en la vida de los colombianos, y (Rivera-Acevedo, 2016) lo refuerza desde su investigación, argumentando que a pesar de que las acciones violentas presenten incrementos, es posible generar una vía hacia la paz positiva, y las organizaciones dedicadas a la consultoría profesional, psicológica y de trabajo social, así como, las del sector educativo tienen una responsabilidad amplia en el fomento de acciones que permitan la erradicación de la violencia, ya que desde estas organizaciones se trabaja la salud mental de las personas, por lo que pueden generar un cambio de perspectiva y a su vez replicarlo en una gran cantidad de población.

Según (Osorio Montoya, 2017), Colombia es un país que se ha acostumbrado a la violencia puesto que desde su inicio ha estado inmerso en conflictos que han servido para que en la época actual las personas tomen conciencia de las terribles consecuencias de la violencia y decidan tomar la vía del diálogo para dirimir este tipo de situaciones. A pesar de los procesos de paz que se han llevado a cabo a lo largo de la historia y de los diversos mandatarios que han pasado por el poder, no se ha logrado arrancar de raíz la violencia debido a que la prioridad del Estado siempre ha sido la de superar al enemigo hasta derrotarlo, dejando así de lado la garantía de los derechos humanos para los colombianos. Por esta razón, el autor (Osorio Montoya, 2017)

orienta a la población colombiana hacia el aprovechamiento de la oportunidad de generar un cambio, desde la concepción del Estado como un ente conformado por todas y cada una de las personas, ya sean naturales o jurídicas que pertenecen al país, por lo que es una responsabilidad compartida que recae con aún más fuerza en las organizaciones pertenecientes al sector educativo, pues la educación es la mejor herramienta para la construcción de una cultura de paz.

En este sentido, vale la pena preguntarse ¿qué es la paz? Según (Hill, 2018) y (Juárez López, 2009) la paz es un estado ideal en el que todos los seres humanos y los pueblos deben vivir. De igual manera, el ser humano es el único ser racional capaz de matar a otro ser vivo, incluso de su propia especie sin sacar ningún provecho biológico o económico, es ahí donde la educación para la paz tiene un papel determinante, para poder reprimir este instinto de muerte y que se reemplace por un instinto de vida de esta manera generar una cultura para la paz es el fin al que se debe llegar, utilizando la educación como un medio para lograrlo (Hill, 2018).

Es importante también tener en cuenta que para el posconflicto es necesario considerar los derechos humanos (Cabezudo, 2013) estos son un elemento inmerso en el concepto de la paz, ya que ellos se consideran como una necesidad social, ética y moral, los cuales a través de prácticas pedagógicas para el aprendizaje pueden verse fortalecidos en el contexto de posconflicto. A su vez, (Cabezudo, 2013) menciona que para lograr la paz con justicia y verdad es necesario crear una articulación entre la sociedad y las entidades no gubernamentales quienes juegan un papel fundamental para esta construcción en donde se trabaje de manera conjunta para llegar a estos objetivos.

El papel que desempeña la educación en el proceso de posconflicto y la construcción de paz esta mediada por una protección en el ámbito físico y psicosocial de todos los actores, en especial las comunidades rurales. En el contexto de otros conflictos armados países como Bosnia Herzegovina, el Salvador y Sierra Leona permiten extraer algunas enseñanzas que

puedan ser útiles en el caso de Colombia, evidenciando falencias de los gobiernos quienes centran sus esfuerzos en mantener una paz basada en una política y economía lo más estable posibles, lo cual no es del todo equivocado, pero dejan de lado el desarrollo social y cultural como parte esencial de la recuperación y la construcción de la cultura para la paz (Márquez Gómez & Rivera Barrera, 2015) , en otras palabras desde los gobiernos se han olvidado crear espacios de educación para la paz, en donde se enseñe a construir una cultura para la paz y que en el caso del país impacte positivamente el desarrollo social de las comunidades, teniendo en cuenta a las víctimas, ex combatientes y todos los actores del tejido social.

La articulación entre educación y posconflicto (Valencia Álvarez, Corredor, Jiménez Coronado, de los Ríos Castiblanco, & Salcedo Díaz, 2016) plantea una pedagogía con base en la educación para la paz, donde se dé la inclusión social, pudiendo desarrollar un contexto académico de tercer nivel para mejorar el desarrollo científico en el campo de la educación, de tal manera que, la creación de programas de estudios avanzados es una alternativa para formar y educar una masa crítica de docentes y profesionales que desde sus diferentes ámbitos propicien ambientes de reconocimiento y respeto social y humano (Valencia Álvarez, Corredor, Jiménez Coronado, de los Ríos Castiblanco, & Salcedo Díaz, 2016). De acuerdo a lo mencionado, actualmente surge a manera de respuesta académica asumir con acierto y pertinencia los retos que la sociedad demanda, que orienten su misión hacia la búsqueda de un nuevo ser humano que haga la diferencia y del conflicto, todo esto es un proceso, educando en la responsabilidad social e investigación para la paz, proporcionando profundas implicaciones sociales, culturales y humanas que deben ser tratadas desde escenarios de resignificación y transformación (Valencia Álvarez, Corredor, Jiménez Coronado, de los Ríos Castiblanco, & Salcedo Díaz, 2016).

(Moreno Trujillo, 2017) afirma que la relación entre educación y posconflicto se basa en la inclusión de intelectuales al proceso de reconocimiento histórico del conflicto, de esta

manera se garantiza una sana intencionalidad del proceso de educación para la paz. De igual manera abordar este tema comprende una discusión en torno a las características, las lógicas sociales y las formas en que la educación ha asumido el conflicto, así como, la manera en que ha sido abordado por el docente y el rol mismo, que este actor debe asumir en el contexto de posconflicto. Lo anterior, se circunscribe en un escenario caracterizado por los bajos niveles de escolaridad en el territorio nacional, en el contexto de una amplia inequidad, que afecta la educación misma. También, la educación en este contexto se presenta con bajos resultados y baja confianza del estado en el proceso educativo en torno a la historia del posconflicto, más aún ya que la historia misma infortunadamente en la actualidad es discutida acríticamente e impactada por un desdén en cuanto a la memoria.

(Hernández Arteaga, Luna Hernández, & Cadena Chala, 2017) se unen a la afirmación de que únicamente con la educación es posible la generación de un cambio, apoyados en la revisión documental realizada, con la que identificaron también la complejidad del término “paz”, que puede pasar desde una paz negativa y neutral, hasta una paz positiva que es a lo que la mayoría de las personas se refiere cuando toca este concepto. Dicha educación debe centrarse en aspectos como la formación en valores y el desarrollo de pensamiento crítico, que tenga un sentido humano y que permita orientar a la sociedad en general hacia la construcción de justicia social.

Para (Padilla & Bermúdez, 2016) la educación para la paz debe realizarse por medio de la enseñanza de la historia del conflicto colombiano desde la narración de los hechos y un análisis de la percepción de las víctimas del conflicto, aspectos que no son tomados en cuenta en los libros de texto utilizados que se encargan de enfatizar en los períodos presidenciales, por lo que dificultan la comprensión de hechos ocurridos en la guerra. En contraposición, textos como el de “¡Basta Ya!” del Centro de Memoria Histórica presentan de una manera más cercana los testimonios de las víctimas del conflicto, lo que constituye una estrategia más eficiente para

dar a conocer las consecuencias del conflicto y a la vez las causas del mismo. El estudio de textos como el anteriormente descrito podrían contribuir a la transformación que tanto se busca en el posconflicto colombiano y es un reto para las organizaciones en general normalizar el conflicto y desnormalizar la violencia mediante una enseñanza crítica de la historia del conflicto armado en Colombia, y generando posteriormente una cultura de paz, en la que las generaciones futuras no tengan como opción la utilización de la violencia como vía para la solución de conflictos.

Por su parte, (Hill, 2018) reflexiona acerca de por qué hasta ahora la educación ha fallado en su intento de construir un soporte amplio para la transformación del conflicto, con lo cual se destaca que la educación debe ser reenfocada en el contexto del posconflicto, ya que los enfoques convencionales no han sido eficaces para la construcción de una sociedad más pacífica, debido a que la educación se vio trasladada forzosamente por el conflicto armado, haciendo necesario también que exista una participación del Estado colombiano en cuanto a seguridad pública. A partir de ello, la transformación del conflicto representa el más reciente pensamiento que puede generar una paz sostenible, esta se construye sobre previas y complicadas tensiones que permiten la aparición de un fenómeno que puede llevar a un constructivo cambio social, político y económico.

Por su parte, (Vázquez-Cangas, 2011) centra su atención en la educación, pero lo hace desde la premisa de que el arte y la imaginación deben estimularse porque gracias a estas, los niños y jóvenes van a poder resignificar y darle sentido a cada uno de los hechos que tuvieron lugar en el conflicto armado, así como, también mediante la imaginación podrán crear alternativas para la construcción de paz en las que ellos mismos estén inmersos. Las manifestaciones artísticas tienen la misma importancia que otros enfoques tradicionales orientados hacia el estudio de la historia, pues por medio de estas se crean imágenes que muestran con claridad lo que fue y lo que podría ser si se trabaja en equipo.

Ahora pues, después de explorar el concepto de educación para la paz por diversos autores, el que más se ajusta a esta investigación es el del Alto Comisionado para la Paz, la cual corresponde al campo

epistemológico y de metodologías, que aporta las herramientas necesarias para aprender a abordar los conflictos humanos de una manera positiva y, por tanto, evita la expresión violenta de los conflictos, que son inherentes a la naturaleza humana (Alto Comisionado para la Paz, 2017, pág. 17).

La educación para la paz es entonces el medio que permitiría responder a las necesidades de los colombianos en cuanto a la construcción de paz, en la medida en que retoma elementos de solución de conflictos, derechos humanos, ética y moral, valores, resignificación del conflicto y presenta a la paz como una oportunidad de generar un cambio en la sociedad. Es evidente la relevancia que tiene el sector educativo en este proceso, pero no debe excluirse a otro tipo de organizaciones que también pueden y deben comprometer sus esfuerzos para la construcción de paz.

Es allí donde entra el campo empresarial. Sin importar el sector económico en el que se desarrolle una organización, su aporte a la paz es muy valioso, e inicialmente debe ser orientado a la consolidación de una cultura de paz al interior de las mismas que pueda ir propagándose paulatinamente, transformando a la sociedad hacia la erradicación de la violencia. Por esta razón, es importante también explorar el concepto de cultura la paz, que va muy ligado a la educación para la paz y debe tener la misma relevancia.

Según (Fisas, 1998) la cultura para la paz es un proceso educativo el cual se debe desarrollar desde distintos aspectos como lo son: violencia cultural, educar para la disidencia, el inconformismo, el desarme cultural, y buscar convicciones humanas integradoras. Además, (Fisas, 1998) presenta algunos ejes de la educación para la paz como lo son: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos y aprender a ser, estos deben ser tenidos en cuenta dentro de las organizaciones en su ambiente laboral.

(Botero-Gómez, 2015) menciona que la educación es “poliglota”, lo cual es importante para nuestra investigación ya que hace referencia a que la educación no distingue culturas o géneros, entonces el proceso de posconflicto no debe ser solamente para víctimas o para personas que se vieron involucradas en el conflicto armado, sino también para las empresas quienes deben aprender a acoger a los actores del conflicto armado y educando a los trabajadores para aprender a convivir sin discriminación tanto con víctimas y victimarios, asumiendo su rol en el posconflicto. De igual manera también es importante resaltar las labores de los movimientos sociales tanto rurales como urbanos, haciendo un esfuerzo para generar una cultura de paz en sus entornos locales y desarrollando procesos de aprendizaje específicos que se pueden aplicar al contexto empresarial.

Ahora pues, la cultura para la paz emerge en un contexto estructural destacado por la Organización de Naciones Unidas, ya que es un factor que afecta las profundas implicaciones sociales, culturales y humanas, los cuales se tratan desde escenarios de resignificación y transformaciones que se cimentan en las instituciones educativas (Valencia Álvarez, Corredor, Jiménez Coronado, de los Ríos Castiblanco, & Salcedo Díaz, 2016).

Adicionalmente, dichos autores muestran la necesidad de reconocer un tipo de didáctica que se desarrolle en dos grandes modalidades de formación centradas en la motivación de la autodidáctica, provocando y favoreciendo la autonomía del pensamiento.

6.5. Didácticas para la paz

La educación para la paz tiene un rol central y al aplicarse por medio de didácticas facilitaría el proceso de aprendizaje, teniendo en cuenta que la didáctica es una de las ciencias de la educación en pleno desarrollo (...) Como ciencia orienta, socializa, integra y sistematiza en un cuerpo teórico en evolución

ascendente, continua y sistemática, los resultados investigativos y de la experiencia acumulada en la práctica educativa, orientados a la exploración de la realidad del aula, a la detección, el estudio y la búsqueda de soluciones acertadas de los problemas que afectan e impiden el desarrollo óptimo, eficaz y eficiente del proceso de enseñanza-aprendizaje en su manifestación más amplia y contemporánea que implica emocional y físicamente (Abreu, Gallegos, Jácome, & Martínez, 2017, págs. 89-90)

Con base en dicha definición, el presente proyecto de investigación considera a la didáctica una herramienta que favorecería la aplicación de la educación para la paz dentro de las agencias de viaje de Bogotá como parte de su RSE, buscando métodos que le permitan a los actores sociales de estas organizaciones la comprendan, interioricen y trascienda a la sociedad, generando transformaciones paulatinas, que rompan paradigmas establecidos por la violencia y evitar futuros conflictos.

Una experiencia de la educación para la paz aplicada por medio de didácticas es la de (InWENT - Internationale Weiterbildung and Entwicklung GmbH, 2017), institución que desarrolló un taller en donde se encontraron algunos conceptos.

El curso se fundamentó en los planteamientos de la educación popular. En este sentido, se previó una serie de técnicas para motivar a los participantes a reflexionar desde su realidad, a teorizar y regresar a la cotidianidad con una práctica mejorada. Esto permitió que se le diera prioridad a la participación activa para la construcción del conocimiento y la búsqueda de la verdad. Existen varias formas de abordar un tema, hasta ahora la que más éxito ha tenido es la de provocar una experiencia. Experiencia que permita generar discusión, debate, nuevo conocimiento. (pág. 11)

La propuesta de conceptos realizada brinda todas las indicaciones para desarrollar un taller en el que se le permita a los asistentes que se generen experiencias entre sí, con actividades dinámicas que les permita reflexionar sobre situaciones conflictivas que se pueden presentar y

les inspire a buscar soluciones entre todos los participantes para evitar a toda costa la vía violenta. Llama mucho la atención las actividades propuestas y las recomendaciones descritas también, ya que el facilitador del taller se convierte en un guía, pero en realidad son las mismas personas las que tienen las respuestas correctas, el guía no debe preparar respuestas sino preguntas que alimenten la imaginación y habilidades de manejo de conflictos y toma de decisiones. Lo anterior, fue de bastante utilidad en la investigación en la medida en que se propusieron didácticas de educación para la paz en las agencias de viaje, teniendo muy en cuenta, no sólo el conocimiento transmitido sino la manera en que se comparte dicho conocimiento para que este sea interiorizado en los participantes de la actividad, creando en ellos una experiencia que les permita reflexionar sobre el tema.

Es así como se resalta la importancia de la didáctica como herramienta para generar un mayor aprendizaje en los actores sociales que componen las agencias de viajes, para así implicarlos física y emocionalmente en la construcción de paz que compete a todos.

6.6. Conclusiones Preliminares

A partir del recuento histórico del conflicto, de los procesos de paz en Colombia y de los conceptos de paz y educación para la paz, es posible concluir que diferentes grupos armados han desarrollado actividades con el pasar del tiempo, lo que causó la época de la violencia en Colombia que dejó muchas víctimas y sobre todo, creó divisiones, barreras y odio entre los habitantes del país.

La Nación colombiana ha estado permanentemente envuelta en situaciones de violencia, en el marco de conflictos internos que han afectado de sobremanera a la población civil. Igualmente, ha habido una gran cantidad de procesos de paz con diferentes grupos armados al margen de la ley. Sin embargo, uno de los grupos ilegales con el que más tiempo se llevaba intentando negociar era el de las FARC-EP, por lo que la consecución de los acuerdos de paz

de la Habana ha sido un logro inmenso para los colombianos, que finalmente son los principales beneficiados con el fin del conflicto armado.

Además, la implementación de los acuerdos de paz con el partido de la FARC se ha visto afectada por muchos hechos, tanto por parte del gobierno (como lo fue la objeción por parte de las jerarquías de la rama ejecutiva), como de las disidencias de las FARC y otros grupos al margen de la ley que constantemente lo amenazan. A pesar de todo, el proceso sigue en pie, por acciones como el compromiso del partido político FARC, que muestra su voluntad de continuar vinculado, además, la Organización de las Naciones Unidas ha sido garante del proceso y ha manifestado su acompañamiento y apoyo constante.

La implementación de los Acuerdos de paz no implica por si sola la consecución de una paz estable y duradera, por lo que se requiere la participación de todos los colombianos, y la manera de conseguir dicho compromiso es la educación para la paz que permite la formación de las personas en aras de brindarles las herramientas que les permitan enfrentarse a situaciones conflictivas por medio de un manejo adecuado que evite cualquier tipo de violencia, esto gracias a la enseñanza de temas relacionados con derechos humanos, ética y valores.

Finalmente, no es únicamente importante educar para la paz, sino también la utilización de metodologías que favorezcan el aprendizaje de las personas con el objetivo que interioricen el conocimiento y lo puedan transformar en experiencias significativas que permitan el desarrollo de acciones pacíficas en el contexto en el que se encuentran inmersos. Es por esto que la didáctica jugó un papel fundamental en el desarrollo de este proyecto de investigación.

7. Capítulo 2: La Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Turístico: una forma de Construir Paz

Después de haber explorado el campo de la paz en el capítulo anterior, en este se presentará otra de las líneas temáticas fundamentales sobre las que se desarrolló esta investigación, por lo que a partir del contexto social, económico y político que se vive en Colombia, en este capítulo el lector conocerá el concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y algunas teorías de RSE, principalmente en la que se basó la investigación: la teoría Radical Humanista. Cada una de las teorías muestra que las empresas pueden tener un sentido de compromiso con la sociedad, en procura del equilibrio del mercado y el desarrollo integral de los individuos, sin importar cuál sea la motivación de la organización para llevar a cabo este tipo de acciones de RSE.

Adicionalmente, antes de finalizar el capítulo, el lector podrá encontrar la exploración del concepto de RSE en el marco del sector turístico, relacionando también el desarrollo de estas acciones con la construcción de paz territorial.

Inicialmente se acude a una afirmación radical que acompaña el ambiente organizacional, productivo y económico: “la idea fundamental de progreso y desarrollo, que trae consigo el liberalismo económico, ha consumado al mundo empresarial y productivo en un predominio absoluto de lo económico y financiero sobre la realidad sociocultural humana” (López Melero, 2011, pág. 4). Es decir que en la actualidad las empresas se ven inmersas en una carrera por generar la mayor cantidad de utilidades posibles, desenfocándose de sus objetivos y responsabilidad social.

Coyunturalmente, los problemas sociales y ambientales afectan a todos, ya sea en mayor o menor medida, y, por tanto, las acciones al respecto también son responsabilidad de todos, para que exista un beneficio común de los resultados. Por ende, cada uno de los actores de la sociedad deben reconocer dicha responsabilidad y orientar su toma de decisiones hacia la

consecución del bien común, en especial aquellos entes que cuentan con mayores recursos que pueden ser transformados en beneficios para los demás actores sociales que no cuentan con las mismas oportunidades. Los entes que cumplen con estas características y que, por ello, están llamados a generar una transformación social principalmente son las empresas, organizaciones que generan riqueza para el país en el que se encuentran, no únicamente económica sino también en el aspecto social, ya que tienen la capacidad de mejorar la calidad de vida de la población al ofrecer empleos de calidad y buscando el menor impacto ambiental con la realización de sus actividades productivas.

En este sentido, en la etapa de posconflicto que atraviesa el país, debe existir una conciencia de la importancia del papel que juegan las empresas, por su capacidad de generar acciones de manera proactiva, buscando las inquietudes y preocupaciones de los actores sociales para crear soluciones de manera voluntaria. Por la posibilidad de acción y de influencia, las empresas deben hacerse partícipes del proceso y convertirse en organizaciones socialmente responsables para contribuir a la mejora y para servir de ejemplo para otras empresas.

Sin lugar a duda, una empresa socialmente responsable tiene muchas ventajas sobre las demás porque causa un impacto positivo en el planeta a corto y largo plazo, y como los clientes están tomando más conciencia sobre el impacto social y ambiental, esto hace que la empresa se posicione estratégicamente en el mercado. De igual forma, como la Responsabilidad Social es un reto, obliga a que los empresarios busquen nuevas formas de hacer las cosas, promoviendo la innovación en sus productos y en su estructura general, logrando crear mayor valor para los clientes y ser más competitivas. Aunque, estas acciones deberían estar motivadas por responder al deber que poseen las organizaciones respecto a la transformación del entorno social, haciendo uso del poder que se les ha conferido al pertenecer a la sociedad.

7.1. Nociones y conceptualización de la RSE

En este contexto, es importante reconocer entonces, ¿qué es la RSE? Según (World Bank Group, 2006) la RSE se refiere a la realización de negocios que estén basados en principios éticos y conforme a la ley, en el cual la empresa ha de tener un rol ante la sociedad y ante el entorno en el cual trabaja. Bajo este escenario, es importante la RSE ya que permite en las empresas una mayor productividad, generando lealtad por parte del cliente, acceso a los mercados y credibilidad.

Para (Ferré-Pavia & Hiyo Tamba, 2018) la RSE se ha mostrado como clave en la consideración de las organizaciones en cuanto a que este tema no para de desenvolverse tanto en la academia como en la sociedad. En América Latina, el trabajo que realizó plasma una imagen cuantitativa y cualitativa sobre la información accesible sobre RSE en cada país estudiado, concluyendo que las organizaciones no solo deben informar de sus prácticas y acciones de RSE dentro de la empresa, sino que deben hacerlas públicas, y de esta forma, con ayuda de los medios de comunicación y las redes, será posible una mayor expansión de esa información. Así se logrará una visión hacia el exterior, un alcance a los diversos actores sociales y una mejor percepción de la empresa por parte del público y la academia (Ferré-Pavia & Hiyo Tamba, 2018).

Para autores como (Martínez, y otros, 2018) la RSE es considerada como una práctica que genera ventajas competitivas para las empresas acompañada por el marketing social, que tiene como fin minimizar o eliminar cualquier efecto destructivo y maximizar cualquier beneficio en la sociedad por medio del comportamiento de compra. Por tal razón, los autores enunciados consideran que los millennials han sido influenciados por este tipo de programas, llevándolos a tener comportamientos o intenciones de compra orientadas a la RSE y a los programas de marketing, reflejándose en el consumo verde, ya que una vez que se cambia el

comportamiento, se mantiene a través de la motivación a la recompra y la eliminación de las opciones no responsables (Martínez, y otros, 2018).

Para (Téllez Bedoya, Antecedentes, evolución y análisis humanista de la responsabilidad social, 2018) la RSE parte de la ciencia administrativa y hace referencia a la influencia de las organizaciones en el entorno en que se encuentran inmersas, dándole un giro a la concepción tradicional que tienen las empresas. Dicha concepción es la que (Téllez Bedoya, 2018) propone, tomando en cuenta que los conceptos con mayor reconocimiento a nivel internacional distan uno de otro, en relación con la voluntariedad de las empresas de aplicar dichas prácticas y la competitividad de las empresas como factor influyente en la RSE.

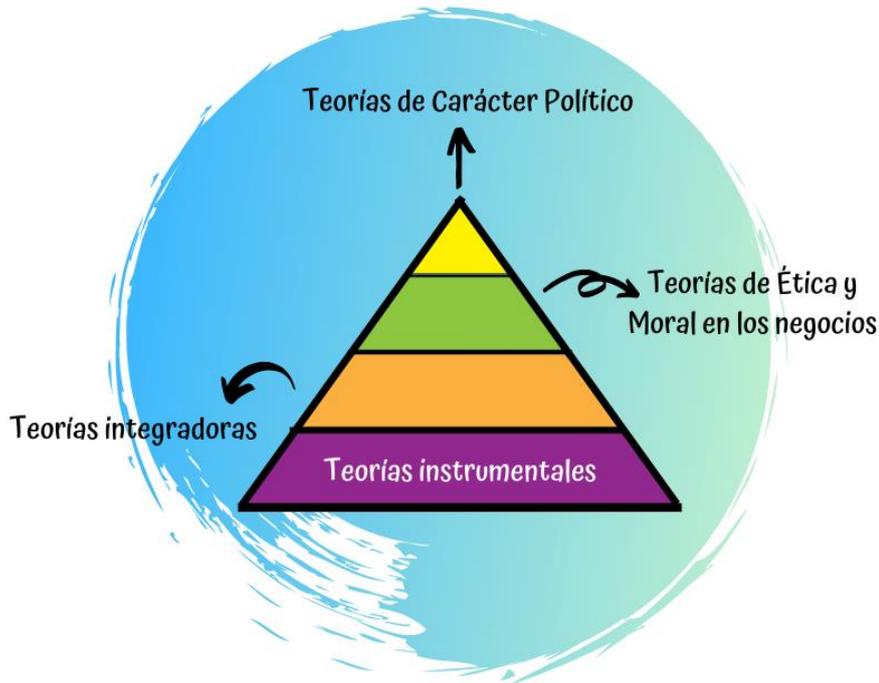
En este contexto y para la investigación, el concepto de RSE que se utilizó es el que la considera como ese impacto positivo que genera una organización en el contexto en el que se encuentra inmersa, ya sea directa o indirectamente. Busca que las empresas se conviertan en agentes de cambio como una parte activa de la solución de los retos que existen actualmente en la sociedad, tanto para generar un entorno más estable y próspero en el que la organización pueda desarrollar su actividad económica, como para las comunidades que se ven afectadas positiva o negativamente por las acciones que se llevan a cabo con estos procesos.

7.2. Referentes teóricos de la RSE

En la actualidad existen diversas teorías de RSE, dependiendo de las motivaciones o intereses de la organización al momento de aplicar este tipo de iniciativas son clasificadas en diversos grupos. Existen cuatro grupos de teorías que presentan diferentes ópticas sobre la RSE.

Ilustración 4 Grupos de teorías de RSE a partir de las motivaciones para su realización.

Grupos de teorías de RSE



Fuente: Elaboración Propia.

El primer grupo de teorías son las instrumentales, que están enfocadas en el estudio de las actividades sociales, pues estas permiten cumplir de mejor manera con la creación de riqueza empresarial. El eje primordial de estas teorías está en que las empresas buscan alcanzar objetivos económicos, de modo que están por encima de actividades sociales. Dentro de estas teorías encontramos autores como Friedman, M. (1970) que sostiene que la responsabilidad social y empresarial de las empresas consiste en aumentar las ganancias; también encontramos a Murray, K. y Montanari, J. (1986) que plantea que el desarrollo de actividades socialmente responsables se justifica sólo como estrategia de marketing; está la teoría de Lutz, R. (1996) que consta en hacer el bien con sus grupos de interés le traerá más conocimientos y recursos a la empresa con los cuales competir; y también existe la teoría de Porter, M. (2002) y Kramer, M. (2006) los cuales afirman que ciertas acciones filantrópicas de mediano y largo plazo generan

retornos positivos para las empresas, viéndose un aumento de valor de los intangibles, tales como la marca o la reputación (relación gana - gana) (Téllez Bedoya, Antecedentes, evolución y análisis humanista de la responsabilidad social, 2018).

Este primer enfoque no muestra una responsabilidad social genuina, debido a que sólo se ocupa de satisfacer las necesidades económicas de los accionistas de la empresa, visión de la empresa que la desliga de una transformación social del contexto y la limita a la generación de crecimiento económico para unos pocos individuos, por lo que no existe un componente social real.

El siguiente grupo comprende las teorías integradoras, que intentan explicar el desarrollo de actividades de RSE por la aspiración de hacer parte de diversas demandas sociales, entre estas se encuentra el cumplimiento de las leyes, políticas públicas y la gestión balanceada de los intereses particulares de los grupos de interés. Dentro de estas teorías encontramos las de Carroll, A. (1979) que manifiesta que la RSE debe incluir responsabilidades económicas, legales, éticas y discrecionales; Vogel, D. (1986) plantea que muchas empresas gestionan la RSE a través de su área de relaciones públicas corporativas, tratando de comunicar el grado de responsabilidad con el cumplimiento de los marcos regulatorios; Jones, T (1980) sostiene que existe una necesidad de generar políticas públicas bajo un enfoque responsable en que se demarquen de manera explícita las acciones empresariales que son consideradas irresponsables; y Wilcox. D. (2005) considera que la validación de los grupos de interés por las actividades de RSE puede ser manejada como una herramienta para fundar confianza y credibilidad en la sociedad. (Téllez Bedoya, Antecedentes, evolución y análisis humanista de la responsabilidad social, 2018)

Este tipo de teorías muestran la preocupación de las empresas por ser responsables frente a sus requisitos legales, lo que representa un grado más profundo de responsabilidad social que el grupo anterior, puesto que reconoce la importancia de cumplir con la normatividad vigente

y las políticas públicas para crear confiabilidad en sus actores sociales y la sociedad en general. Sin embargo, únicamente el cumplimiento de las leyes no genera una verdadera transformación social, por lo que la investigación no se basó en este enfoque.

Otro grupo de teorías está denominado como de Ética y Moral en los negocios, dichas teorías estudian el desarrollo de actividades de RSE en respuesta al cumplimiento de derechos universales. Dentro de estas teorías se encuentran las de Freeman, R. (1983) que plantea que la democracia corporativa comprende a la empresa como una entidad que puede tomar decisiones de forma dinámica, teniendo en cuenta los factores que son relevantes para toda la secuencia de actividades y relaciones dada por los stakeholders; la de Kaku, R. (1997) en la cual habla de la filosofía japonesa kyosei, que afirma que las empresas, al poseer varios recursos económicos a nivel global y al emplear a miles de personas en distintos lugares, tienen en sus manos el poder para influir sobre el bienestar de la sociedad y el futuro del planeta; y, por último, la teoría de Chomali, F. y Majluf, N. (2007) en la cual la RSE está relacionada con los valores humanos, particularmente desde el punto de vista de la religión o espiritualidad (Téllez Bedoya, Antecedentes, evolución y análisis humanista de la responsabilidad social, 2018).

Las teorías de Ética y Moral en los negocios comprenden la satisfacción de las necesidades de todos los actores sociales, buscando la garantía de los derechos humanos y basándose en valores para el desarrollo de sus actividades, por lo que abarca un contexto más amplio que el de los enfoques anteriores, reconociendo la importancia que tiene la organización en la búsqueda de un bienestar para la sociedad. Esta teoría es un grupo más completo que los mencionados anteriormente, pero que aún requiere un planteamiento de mayor envergadura desde donde se evidencie un mayor compromiso con la sociedad.

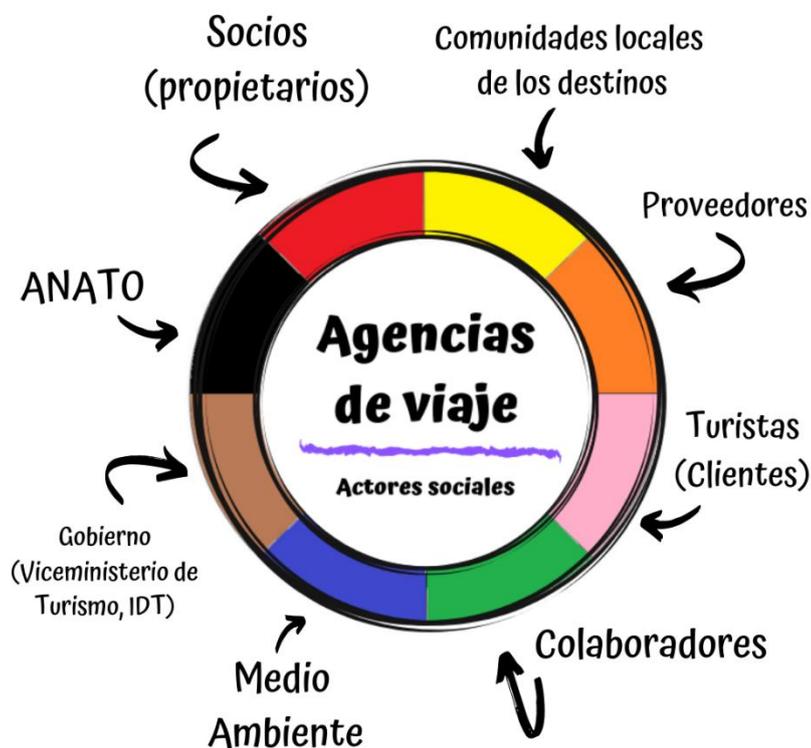
El último enfoque de teorías es de carácter político, ellas hacen énfasis en el poder social que adquiere la organización en la medida que se implanta en una sociedad, en este orden de ideas, la empresa se ve forzada por la sociedad a dirigir sus obligaciones y derechos y/o

participar de forma activa en asegurar la colaboración social. Dentro de estas teorías encontramos las de Donaldson, T. y Dunfee, T. (1994) quienes integran el contrato macro-social teórico, es decir, normativo hipotético entre los participantes económicos, y el contrato macro-social real, que busca describir las situaciones reales que se dan entre participantes a un nivel individual; la de Davis, K. (1960) quien afirmó que, mientras más grandes sean las empresas, pueden ser vistas como un ente político que al tomar decisiones acordes a intereses sociales, por lo que adquieren poder e influencia sobre la sociedad; y la de Wood, D. y Lodgson, J. (2002) que poseen una mirada de la RS hacia un ciudadano corporativo (Téllez Bedoya, Antecedentes, evolución y análisis humanista de la responsabilidad social, 2018).

Dentro de este último grupo se encuentra la teoría Radical Humanista, desde esta perspectiva, las empresas no son entes individuales, son actores de un entorno el cual los define y ellos definen aspectos de dicho entorno, y siendo coherente con esta visión, la empresa toma acciones que pretendan mitigar sus impactos negativos en la sociedad (Téllez Bedoya, Antecedentes, evolución y análisis humanista de la responsabilidad social, 2018). Desde esta teoría se posiciona el trabajo de investigación, debido a que se considera que es la que posee unas motivaciones más genuinas de quienes llevan a cabo este tipo de acciones, reconociendo la importancia de su rol dentro de la sociedad y siendo más completa, teniendo en cuenta que su alcance es mayor, abarcando aspectos legales, sociales y ambientales, que contribuyen al desarrollo sostenible y humano. Los elementos fundamentales de esta teoría, basados en el trabajo de (Téllez Bedoya, Antecedentes, evolución y análisis humanista de la responsabilidad social, 2018), orientados a las organizaciones y sobre los cuales se basó la creación del instrumento aplicado (entrevista a profundidad), así como se evaluaron las interpretaciones y posturas de los entrevistados pertenecientes a las agencias de viaje y organismos reguladores, son los siguientes:

- Cumplir la normatividad aplicable y otros requisitos legales de su actividad productiva.
- Preocuparse por los impactos negativos que puede generar el desarrollo de su actividad productiva en el entorno en el que se lleva a cabo, incluso si dichos impactos no se presentan en el corto plazo.
- Procurar la garantía de los derechos humanos de todos sus actores sociales.
- Busca una gestión participativa dentro de las organizaciones, con el fin de representar las ideas y opiniones de estos actores (ver ilustración 2). (Téllez Bedoya, Antecedentes, evolución y análisis humanista de la responsabilidad social, 2018)

Ilustración 5 Actores sociales que intervienen en la actividad operativa de las agencias de viaje



Fuente: Elaboración Propia

7.3. RSE en el contexto del Posconflicto

Como se ha venido resaltando a lo largo del documento, el rol de las empresas en la sociedad es clave, pues este tipo de organizaciones pueden ser de gran ayuda para enfrentar los retos coyunturales. En ese sentido, la situación actual de Colombia está marcada por el inicio una etapa de posguerra, por lo que la nueva meta de los colombianos, que consiste en la consolidación de una paz estable y duradera, también les compete a las organizaciones. Por esa razón, las empresas deberían ser consideradas como un actor protagónico en el posconflicto colombiano, no solo por sus fines altruistas y de responsabilidad social, sino también porque las empresas prefieren invertir tiempo y dinero en la construcción de paz como parte de su RSE, como lo afirma (González Mendoza, 2016),

La empresa privada tiene un papel clave en el proceso de construcción de paz, los empresarios entienden que un país sin guerra mejora las posibilidades de negocios y que para contribuir efectivamente a su desarrollo existen herramientas jurídicas y organizacionales, como la responsabilidad social empresarial, las alianzas estratégicas con el Gobierno y como financiadora de paz. (González Mendoza, 2016, pág. 84)

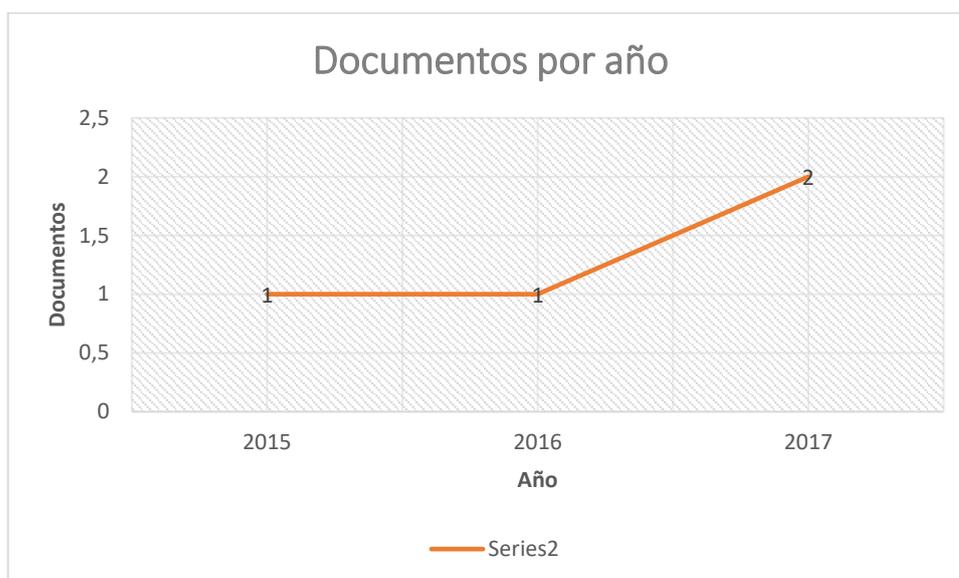
Para que se haga realidad una construcción de paz estable y duradera se requieren también una serie de cambios, ya que en el escenario actual de posconflicto en el que se encuentra Colombia se deben crear programas de formación y de empleo a gran escala, proyectos de infraestructuras mayores y acciones para rehabilitar el medioambiente (Márquez Gómez & Rivera Barrera, 2015). Así pues, urge la creación de nuevas políticas a través de la gobernanza y la búsqueda de aliados estratégicos para la protección de dichas garantías y fines, como el sector privado, el cual puede trabajar en sinergia con el gobierno de manera que puedan cooperar en la acción de ayudar a abordar preocupaciones como la pobreza, la inclusión social y el entorno sostenible, más aún, en factores como la tributación, la creación de empleo e inversión, que enmarcados en acciones de RSE pueden mejorar la situación de las empresas, a

la vez que crean las condiciones necesarias para la construcción de la paz (Márquez Gómez & Rivera Barrera, 2015).

Además de esto, (Márquez Gómez & Rivera Barrera, 2015) plantean que en la reconstrucción del tejido social el sector privado desempeña un papel determinante, ya que desde la RSE la empresa podrá satisfacer necesidades básicas de la sociedad, proteger los derechos humanos y propender por el logro de la paz, ya que la empresa no debe limitarse al desarrollo de las libertades clásicas, las cuales son los derechos civiles y políticos, es decir, derechos de primera generación.

En Colombia no hay muchos estudios sobre la RSE de las PYMES (*ver ilustración 6*), por lo que (Aya Pastrana & Sriramesh, 2013) realizan un análisis de las prácticas y percepciones de las PYMES respecto a la responsabilidad social en el contexto en el que se encuentran. Con dicho estudio se identifica que para este tipo de empresas es muy importante la satisfacción de sus clientes, sus colaboradores y socios, siendo estos los actores sociales más importantes. En este sentido, las PYMES llevan a cabo acciones de responsabilidad interna y externa de manera empírica, con recursos escasos y en la mayor cantidad de los procesos de la organización para mantener la atención de sus actores preferidos. Lo anterior, trae muchos beneficios a estas empresas porque consideran la RSE como una estrategia organizacional que genera una buena imagen ante la sociedad, creando lealtad por parte de sus clientes y otros actores (Aya Pastrana & Sriramesh, 2013).

Ilustración 6 Documentos sobre RSE en PYMES por año en Colombia



Fuente: Elaboración propia a partir de la información extraída de la base de datos Scopus, con base en la ecuación de búsqueda: (TITLE-ABS-KEY(("corporate social responsibility" OR "csr" OR "social responsibility" OR "rse" "responsabilidad social empresarial") AND ("pymes" OR "mipymes" OR "smes"))).

Por su parte, (Marquina Feldman & Reficco, 2015) demuestran que las acciones de responsabilidad social de las empresas en cuanto al cuidado y protección del medio ambiente, buenas prácticas relacionadas con la gestión humana y apoyo a la lucha contra la pobreza generan valor para las mismas, afectando el comportamiento de compra de los consumidores en el sentido en que aumenta su disposición de compra, como se evidencia en los resultados de la investigación realizada por estos autores en la ciudad de Bogotá. Esto tomando en cuenta que las acciones de RSE van orientadas a la construcción de paz, algo que beneficia a todo el país, por lo que sería mucho más interesante para los consumidores bogotanos, apoyando en mayor medida este tipo de iniciativas.

Las prácticas de RSE pueden realizarse tanto de manera externa, como de manera interna y como demuestran (García Solarte, Azuero Rodríguez, & Peláez León, 2013) con su estudio en una organización colombiana, la RSE dirigida hacia los colaboradores corresponde

a acciones estratégicas puesto que el enfoque hacia la gestión humana repercute positivamente en el comportamiento de ellos y como consecuencia de esto genera mayor productividad en la organización. A pesar de que su investigación no ha sido completada con la aplicación de la mitad del modelo que propusieron con cuatro dimensiones que permiten explicar las relaciones entre la RSE y la gestión humana desde una perspectiva estratégica, se demuestra que dicha relación es ignorada por muchos de los empresarios colombianos.

Esto es algo que se puede relacionar con la construcción de paz, en la medida en que esta también es ignorada casi siempre por los empresarios de Colombia, gracias al imaginario generalizado de que la construcción de la paz implica únicamente al gobierno, a los excombatientes y a las víctimas, dejando de lado a otros actores que también tiene un poder social elevado, como lo son las empresas.

Por otro lado, teniendo en cuenta las políticas tomadas por el gobierno con respecto a la paz, inclusión, reparación de víctimas y el compromiso que deben tener las empresas en el posconflicto colombiano (Pares, 2018), (Mariño-Arévalo & Valencia-Toro, 2015), (Márquez Quintero & Restrepo Guzmán, 2016), (Márquez Gómez & Rivera Barrera, 2015) y (Álvarez Riascos, 2016) destacan la participación de la empresa privada en la implementación de proyectos de paz con la finalidad de garantizar la no repetición del conflicto, puesto que al analizar la participación de la empresa privada como estrategia de reparación de víctimas desde el marco del Acuerdo de Paz se puede concluir que el sector privado es un actor fundamental en este proceso, ya que este se constituye como un protagonista en el diseño y ejecución de estrategias de garantías de no repetición por su condición natural, siendo este un motor de desarrollo social, debido a que puede reducir la pobreza y también brindar oportunidades de crecimiento económico en comunidades que se han visto afectadas por los distintos victimarios, durante el período de guerra (Álvarez Riascos, 2016).

(Mariño-Arévalo & Valencia-Toro, 2015) destacan que para la construcción de paz por parte de estas empresas se tiene que tener en cuenta la visión de los empresarios en cuanto a conocimiento de la ley y concepción de las víctimas, acciones emprendidas por la empresa para articularse a esta ley, articulación con el Gobierno y las instituciones para la ejecución de la política pública de reparación de víctimas entre otros aspectos. Las empresas que fueron mencionadas en el planteamiento del problema de este documento, como el grupo Éxito, la Organización Ardila Lülle, Pan Pa'Ya y Aviatur han trabajado para generar aportes frente a la situación de las víctimas, estos aspectos según lo planteado por (Mariño-Arévalo & Valencia-Toro, 2015) son donaciones o articulación con fundaciones, empleabilidad y generación de capacidades es decir emprendimientos.

En la investigación de (Muñoz Zapata & Valencia Rey, 2017) se analizan dos casos de grupos empresariales relevantes para Colombia como lo es el Grupo Éxito y Panaca S.A, en donde se analiza el rol de la comunicación organizacional dentro de las empresas para la reintegración de los excombatientes, también plantea que se deben crear estrategias que logren unir la sociedad, el estado y la empresa, de esta manera se contribuye al fortalecimiento de una paz estable y duradera. Adicionalmente, de acuerdo con los autores enunciados, luego de realizar entrevistas a los dos grupos empresariales se encontró que no tienen ni tendrán una estrategia de reintegración a través de la comunicación organizacional en este ámbito de RSE. Ello pone en manifiesto la necesidad en que las empresas comuniquen este tipo de accionar socialmente responsable, ya que contribuirá a incrementar su ejecución.

El papel que desempeña la empresa en el posconflicto se ve reflejado en los diferentes casos tanto internacionales como nacionales, que son guía para otras empresas que busquen generar valor y contribuir a la paz por medio de sus políticas de RSE y que por otro lado no solo se preocupan por las utilidades que pueden generar de este tipo de iniciativas sino los

beneficios que le generan a la sociedad, a las víctimas y excombatientes al darles una oportunidad de trabajo, de desarrollo personal y una alternativa al camino de la violencia.

7.4. Turismo y Construcción de Paz:

(Gómez Tobón, 2018) expone en su trabajo que las practicas turísticas tradicionales no han sido efectivas para el desarrollo turístico de Colombia debido a “la manifiesta unidireccionalidad de la oferta del producto de sol y playa; los precarios recursos económicos efectivamente inyectados al sector y la inexistencia de una comunidad turística unida, solidaria y proactiva” (Gómez Tobón, 2018, pág. 61) por esta razón, el período de posconflicto en el que nos encontramos es una buena oportunidad para unir a las comunidades en torno al desarrollo de la actividad turística local y regional.

Para (Menchero Sánchez, 2018) el turismo “tiene la capacidad de impactar en los ámbitos socioeconómicos, culturales y medioambientales (...) pero también puede verse afectado por los elementos contextuales del destino en el que se desarrolla” (pág. 418) y en el caso colombiano, esto se evidencia en la transición del conflicto armado que había afectado al país por 52 años. Sustentado en los registros del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo que muestran un crecimiento del 151 % en los últimos ocho años del turismo receptor, lo que representa el incremento de 2,5 millones de visitantes extranjeros por puntos de control migratorio (principalmente por vía aérea, aunque se incluyen aquellos que ingresan por modo marítimo y terrestre) (Centro de Información Turística - CITUR, 2019), destacando el desempeño que el sector ha tenido, en especial, después del acuerdo de paz con las FARC. Complementando la idea anterior, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo presentó para el año 2017 una participación del sector turístico en el PIB del 1,6 %, mientras que para el año 2018 fue de 6,9 % (Revista Dinero, 2018), lo que es positivo puesto que refleja un aumento en dicha actividad económica y esto genera a su vez que se vuelva atractiva para los extranjeros y aumenten su inversión en esta, como ha venido ocurriendo desde el año 2010 y que ha

presentado un aumento del 314 % de la inversión extranjera directa en la industria comercial, de restaurantes y hotelera (Centro de Información Turística - CITUR, 2019).

A partir de lo anterior, es posible observar el impacto positivo que ha tenido la firma de este acuerdo de paz. Sin embargo, al ser variables interdependientes, el turismo puede convertirse en una herramienta para la construcción de paz en el contexto del posconflicto, en la medida en que es “un fenómeno cultural y social que compromete a personas de todas las naciones pues genera vínculos que permiten el conocimiento, respeto y valoración de otras culturas” (Barrantes Bustos, 2015, pág. 19). De igual manera, la misma autora argumenta que estas relaciones promueven el trabajo conjunto de los habitantes de las zonas turísticas donde se desarrollan estas prácticas, lo que representa una transformación hacia sus vidas que se orientarán hacia la reconciliación y cooperación de la cultura y con la naturaleza.

La construcción de paz en el turismo entonces resulta esencial e incluye aspectos determinantes, como la conformación de una cultura de paz, factor que infortunadamente no se ha tenido en cuenta en el turismo, dando lugar a un efecto contrario, es decir, que si las prácticas turísticas no son responsables y no se preocupan por la conservación de la cultura y el medio ambiente, pueden generar efectos nocivos en las comunidades, división entre sus pobladores puesto que no habría un beneficio común, y se vería afectado el patrimonio natural de la nación (Barrantes Bustos, 2015). Es importante entonces que se genere una conciencia en el sector que permita hacer un uso responsable de los espacios en los que se realizan actividades turísticas, puesto que debería ser algo propio del desarrollo de dichas actividades y no una simple imposición por parte de instituciones gubernamentales, generando una verdadera responsabilidad con la sociedad.

A partir del reconocimiento de la importancia de la conservación del medio ambiente en la generación de una cultura de paz, surgen propuestas como la del turismo sostenible y ecoturismo, que se desarrollan con el objetivo de reconocer la actividad turística como un

instrumento de intercambio de flujos humanos (Azcárate & Bang, 2008), por lo que es naturalmente un aliado de la paz, siempre y cuando sea respetuoso con las comunidades locales y las una en función del progreso, rescatando así la faceta humana del turismo que más que un negocio o industria es un fenómeno sociocultural (Azcárate & Bang, 2008).

Respecto a esto, (Muñoz Álvarez, Osorio Mass, Alfonso Garzón, Muñoz Hernández, & Canabal Guzmán, 2018) afirman que

El turismo por muchos años no tuvo un desarrollo significativo, debido al conflicto interno, lo cual ha venido afectando en mayores proporciones a las comunidades rurales. Esto ha entorpecido el desarrollo óptimo de aquellas actividades propias de las poblaciones rurales como lo son la agricultura, la ganadería y demás labores campesinas. No obstante, el turismo surge ante esta circunstancia como una oportunidad de desarrollo económico para las comunidades rurales campesinas. (pág. 50)

En ese sentido, dichos autores presentan al ecoturismo como una alternativa de desarrollo económico, social y ambiental, idea que comparten con otros como (Abella García & Enciso Miranda, 2018) y (Newball & Livinson, 2017) la cual está basada en el siguiente argumento: “Colombia cuenta con gran potencial ecoturístico, posee amplia biodiversidad, variedad climática y paisajística, la etnografía y arqueología asociadas a los sitios de selva, sabanas y bosques son representativos en el mundo, dándole al país un atractivo internacional” (Abella García & Enciso Miranda, 2018, pág. 67).

A partir de esta premisa, dichos autores plantean la implementación de esta actividad turística en territorios como el departamento de Córdoba, el municipio de Cajamarca – Tolima y la isla de San Andrés que pueden desarrollar el ecoturismo basado en su riqueza natural y la belleza de sus paisajes, beneficiando a las comunidades locales, pues serían las principales implicadas en llevarla a cabo.

7.5. Empresas Turísticas como constructoras de paz

A partir de los argumentos presentados en los apartados anteriores, es posible inferir que debido a que la actividad turística responsable genera desarrollo económico y construye paz, las empresas que pertenecen a este sector también son partícipes de la construcción de paz y tienen una responsabilidad con la cultura, el desarrollo social, el cuidado del medio ambiente y el patrimonio. Por esta razón, las organizaciones, como actores indispensables en este proceso, deberán llevar a cabo proyectos de responsabilidad social que directa o indirectamente contribuyan a conformar una cultura de paz en el contexto colombiano, además de ser conscientes de dicha posición al momento de desarrollar sus procesos productivos.

Al indagar sobre bibliografía relacionada con esta temática, se encuentran trabajos interesantes entre los que se destaca el de (Gomis Rodríguez, y otros, 2009), en el que se explica la oportunidad que representa la RSE, ya que “el turismo basado en criterios de responsabilidad social puede contribuir a crear riqueza, generando beneficios a las empresas y a las poblaciones de los destinos” (Gomis Rodríguez, y otros, 2009, pág. 13) y para ello, las organizaciones deben preocuparse por adoptar un sistema propio de RSE, el cual puede basarse en la normatividad voluntaria sobre el tema, establecida por ejemplo en las normas ISO 14001 (Sistema de Gestión Ambiental), SA8000 (“Estándar de certificación internacional que fomenta en las empresas el desarrollo, el mantenimiento y la aplicación de prácticas socialmente aceptables en el puesto de trabajo”) (SGS, 2019) u otras específicas para el turismo, como por ejemplo en el ámbito local la NTS-TS002 (Requisitos de sostenibilidad para hoteles) o la NTS-TS003 (Requisitos de Sostenibilidad para agencias de viaje), la cual se abordará más adelante (Gomis Rodríguez, y otros, 2009).

Sin embargo, el hecho que se anuncie y se maneje un sistema de gestión de este tipo no implica que en realidad se lleve a la práctica, por lo que es necesario que cada empresa tenga claros sus valores éticos, además de un espíritu de servicio con la sociedad, que vaya más allá

de lo impuesto o exigido por el gobierno y del reconocimiento público. Ejemplo de esto son muchas de las PYMES, que no cuentan con sistemas de gestión en sostenibilidad, pero asumen muchos de los principios de la RSE (Gomis Rodríguez, y otros, 2009).

Otro de los trabajos destacables es el de (Pardo Pinto & Ávila Sánchez, 2016) en el que se identifica la necesidad de una sensibilización de las empresas sobre la importancia de participar en las opciones de formación que brindan asociaciones como COTELCO y AFITUR (en el caso de los hoteles), con el objetivo de que se capaciten en temas de sostenibilidad y calidad, así como también la realización de prácticas sostenibles dentro del entorno en el que se encuentran inmersas. Para el estudio enunciado y la gran mayoría de investigaciones en el sector el concepto de sostenibilidad se entiende de manera semejante al de responsabilidad social, sin embargo, no se tiene en cuenta que este se torna ambiguo en su presentación, obedece a los intereses del comunicador e infortunadamente tiene una visión acotada que no logra que la empresa genere impactos mayores a la complejidad que representa la RSE (Téllez Bedoya, Regulación en responsabilidad social empresarial en la hotelería de Colombia, 2017).

De igual forma, teniendo en cuenta que este proyecto se enfocó en las Agencias de Viaje, debe enunciarse que existe muy poca producción investigativa en este sector y aún más sobre su relación con la construcción de paz. No obstante, como se ha visto anteriormente, el hecho de desarrollar la actividad turística de una manera responsable tanto con el medio ambiente como con las comunidades locales de los destinos turísticos contribuye a la construcción de paz y el consiguiente desarrollo económico de las regiones.

En consecuencia, la aplicación de prácticas socialmente responsables es una de las maneras por medio de las cuales puede aportarse a la consolidación de una cultura de paz en Colombia, en la etapa de posconflicto que se vive actualmente. A partir de ello, el cumplimiento de los requisitos planteados por la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 003 para la sostenibilidad de Agencias de Viajes se convierte en una acción de RSE por parte

de este tipo de empresas, ya que por medio de dicha norma se genera un sistema de gestión de sostenibilidad, cuyo objetivo es la preservación del patrimonio natural, por medio del uso eficiente de recursos como el agua y la energía, la gestión de residuos y el manejo del material publicitario (que en más de un 50 % debe estar impreso en material reciclado) (Corporación CICCE, 2006).

Además, la norma vela por la protección del patrimonio cultural representado en manifestaciones artísticas, conocimientos ancestrales, edificaciones tradicionales y gastronomía, sin dejar de lado la defensa de los derechos de la población, por medio de la participación en campañas de prevención contra la explotación y comercio sexual de menores de edad, que suele ser asociado con la actividad turística, haciendo público su compromiso y ejerciéndolo con responsabilidad (Corporación CICCE, 2006). También, la norma exige la generación de empleo que mejore la calidad de vida de las comunidades locales con condiciones justas y equitativas, evitando todo tipo de discriminación, además de garantizar su formación por medio de capacitaciones; de esta manera, la agencia de viajes que la aplique estará contribuyendo a inversiones productivas en dichos lugares, promoviendo su desarrollo económico (Corporación CICCE, 2006).

A partir de la NTS-TS 003, surge la propuesta de aplicación de la misma desarrollada por (Rico Galeano, 2017) en la agencia de viajes Fedecajas, la cual le genera a la organización beneficios gracias a que hay optimización de procesos, lo que conlleva a ahorros en costos (tales como el servicio de agua y luz) y reconocimiento a nivel nacional e internacional, gracias a la certificación que obtendrían de calidad y sostenibilidad en la prestación de servicios. Adicionalmente, la empresa genera una ventaja comparativa que la diferencia de la competencia y crea confianza para los clientes.

A pesar que la aplicación de normas como la NTS-TS 003 contribuyen indirectamente a la generación de una cultura de paz en Colombia, es importante crear una conciencia real de

la importancia de la participación activa de las agencias de viaje en el sector turístico orientadas directamente a la construcción de paz, que se podría conseguir por medio de la educación para la paz dentro de las mismas, para así conseguir la consolidación de una cultura de paz interna que luego se vería reflejada en acciones externas que, identificadas como operaciones de RSE, transmitan dicha cultura de paz en las comunidades que habitan los destinos turísticos y también la población que habita el sitio donde se encuentra ubicada geográficamente la agencia. Además, debe enunciarse que la motivación de la NTS-TS 003 y otro tipo de iniciativas regulativas de RSE en el turismo se basan primordialmente en el concepto de calidad y derivado de ello no cumple la totalidad y profundidad de elementos que abarcan diversos estándares internacionales de RSE (Téllez Bedoya, Aproximación a la Responsabilidad Social Empresarial Hotelera en Colombia: reflexiones a partir de la perspectiva cualitativa, 2015). Así mismo, teniendo en cuenta la teoría radical humanista sobre la cual vira esta investigación, infortunadamente esta norma aún se distancia de dicha óptica, por ende,

para que los organismos reguladores avancen en este sentido, deben buscar en sus iniciativas, más que un instrumento de homogeneización de la RSE, un accionar autónomo de interpretación de (la agencia), el cual facilite la comprensión multidimensional de sus impactos en los actores sociales y en el entorno que lo rodea (Téllez Bedoya, Regulación en responsabilidad social empresarial en la hotelería de Colombia, 2017, pág. 227).

7.6. Conclusiones Preliminares

Existe una gran cantidad de nociones acerca de la responsabilidad social, pero para el desarrollo de esta investigación se consideró como el impacto positivo que genera la empresa en los actores sociales que se encuentran involucrados en el desarrollo de sus actividades productivas, o no están vinculados, pero se ven impactados indirectamente, incluyendo buenas prácticas en el ámbito legal, social, cultural, económico y ambiental.

Igualmente, las teorías de RSE se clasifican según las motivaciones que tengan las organizaciones para llevarlas a cabo. La clasificación está conformada por cuatro grupos: las instrumentales, enfocadas en la creación de riqueza empresarial; las integradoras, que buscan responder al cumplimiento de leyes, políticas públicas y la satisfacción de las expectativas de los actores sociales (principalmente accionistas); las de ética y moral en los negocios, cuya preocupación es la garantía de los derechos humanos a sus actores sociales; y, por último, las de carácter político, cuyo énfasis es el poder social que poseen las organizaciones al estar inmersas en la sociedad.

El proyecto de investigación se basó en la teoría Radical Humanista, perteneciente al enfoque de teorías de carácter político. La propuesta de la teoría elegida se caracteriza principalmente por cumplir la normatividad aplicable, preocuparse por los impactos negativos que puede generar el desarrollo de la actividad productiva de la empresa en el entorno, procurar la garantía de los derechos humanos de todos los actores sociales, así mismo, buscar una gestión participativa dentro de las organizaciones, con el fin de representar las ideas y opiniones de estos. Ello, partiendo del reconocimiento del poder social que poseen, lo que se traduce en un fuerte compromiso con la sociedad (Téllez Bedoya, Antecedentes, evolución y análisis humanista de la responsabilidad social, 2018).

Ahora pues, las empresas deben contar con un rol protagónico para alcanzar la consolidación de una paz estable y duradera, puesto que son las que cuentan con los medios para implementar estrategias que garanticen la no repetición del conflicto armado en el país y restauren el tejido social en las zonas que fueron afectadas.

El desarrollo de la actividad turística responsable contribuye a la construcción de paz, en la medida en que reactiva la economía en los destinos turísticos a los que lleva a sus clientes, generando desarrollo económico en las comunidades locales por medio de la creación de empleos y con la aplicación de normas como la NTS – TS 003, que exige la realización de

buenas prácticas en dichos destinos contribuye a la realización de inversiones productivas en estos lugares.

8. Capítulo 3: Perspectivas de las agencias y organismos reguladores de las agencias de viaje sobre la RSE

De acuerdo al tercer objetivo que se planteó para la investigación, a continuación, se presentan los resultados obtenidos gracias a la aplicación de entrevistas a profundidad a una muestra no probabilística por conveniencia, los cuales se clasificaron en dos grandes grupos, los que pertenecen a agencias de viaje de Bogotá y los que hacen parte de organismos reguladores de la actividad turística que, para este trabajo, se definieron como aquellas que inciden directa o indirectamente en las prácticas turísticas (tales como organismos gremiales, instituciones gubernamentales, centros académicos y de investigación).

En este capítulo el lector encontrará las interpretaciones obtenidas por parte de las agencias de viaje, inicialmente de cada organización individual y luego una comparación de todas las agencias. Posteriormente se presentarán las respuestas de los organismos reguladores de manera individual y luego una comparación de percepciones de todos los organismos. Luego de esto, se presentarán las didácticas propuestas con el objetivo de educar para la paz dentro de las agencias de viaje de Bogotá, a partir de las necesidades identificadas y para finalizar, en las conclusiones preliminares se realizará una comparación entre las agencias de viaje y los organismos reguladores. Cabe mencionar que las didácticas que se realizaran como producto de la investigación, conllevaran a que en un nuevo proyecto de investigación del semillero Business Humanitatis se apliquen las didácticas en las agencias de viaje como pruebas piloto.

8.1. Interpretaciones de las Agencias de Viaje

En este apartado se muestran los resultados de aplicar las entrevistas a los gerentes de las agencias de viajes de Bogotá. Una limitación encontrada fue que, en la mayoría de las

agencias, no se permitió la realización de la entrevista a los colaboradores debido a que no contaban con la disposición del tiempo, teniendo en cuenta que el instrumento se aplicó durante junio y julio del año 2019, meses que eran una temporada alta para este tipo de organizaciones. Igualmente, a partir de las entrevistas realizadas a continuación se presentan las respuestas de los gerentes por medio de tablas que contienen categorías deductivas y una discusión inicial de los resultados obtenidos.

8.1.1. Torres Brothers.

Torres Brothers es un operador de turismo religioso a nivel nacional e internacional, brinda a los viajeros experiencias histórico-culturales y opera desde el año 2009. Cuenta con un tipo de gestión tradicional, predominando un carácter paternalista en la dirección por parte del propietario, fundador y actual gerente. Esta organización surgió a partir de la invitación de un obispo de la iglesia católica que invitó al fundador de la agencia y a su familia a que organizaran diferentes peregrinaciones, desde ese momento la agencia enfoca sus esfuerzos a los peregrinajes para que los feligreses tengan la oportunidad de encontrarse espiritualmente. En la actualidad es una organización con tres colaboradores (miembros de la familia) incluido el gerente, aunque se busca ampliar la estructura para poder brindar un mejor servicio y así poder expandirse en el mercado.

Se entrevistó al gerente general de la organización, el cual lleva en el cargo desde su fundación y es padre de cuatro hijos, de los cuales dos trabajan en la agencia.

Tabla 3 Categorías y síntesis del discurso del gerente de la agencia Torres Brothers

Categoría Principal Gerente	Frases Entrevista
Concepto de RSE	La RSE se basa en los principios de respeto, si hay respeto con la gente que le colabora, la gente que trabaja con uno y con quien viaja, con ellos tenemos una responsabilidad.
Acciones de RSE	Creo que, trabajando bien con sus empleados y con todos sus allegados, sus clientes, todas las personas que forman parte de la empresa tienen un papel fundamental.

RSE-Paz	Nosotros no aplicamos una responsabilidad social empresarial al interior de la agencia porque aquí la búsqueda de la paz es algo personal, que yo creo que empieza en casa. La paz no la podemos hacer en otro lado (independiente de uno mismo), porque no conocemos a mucha gente y si vamos a educar unos guerrilleros, no tenemos una preparación para educar a esa gente.
Turismo y Paz	Es importante que haya seguridad, que ya no haya violencia en los destinos, que no halla guerrilla. Ahí es donde viene la responsabilidad de nosotros, si hay problemas en un destino turístico no ir y en donde (se puede) visitar buscar las cosas buenas que tiene ese destino turístico. Hace unos 10 o 20 años no se podía salir de Bogotá, vivíamos presos en la ciudad porque todas las vías que comunicaban la ciudad estaban rodeadas de mucho guerrillero.
Agencia de Viaje-paz	No creo que haya importancia de las agencias de viaje en el posconflicto, en esos problemas no se tiene en cuenta un tipo de negocio como estos, afecta sí, pero globalmente afecta a todos no solo a las agencias además no es muy notorio en la parte turística. Llevando más turistas a los sitios que han sido afectados, no por el morbo de que fue aquí donde estuvo la guerrilla como pasa en la Hacienda Nápoles, hay mucha gente que viene por eso, es un turismo amarillista.
Educación para la paz	A nosotros nos une la fe a un Dios, a una religión y eso es más que todo lo que nos une, la gente del pueblo, de las iglesias y es en lo que nosotros trabajamos.
Educación para la paz-agencias	Yo creo que no solo las agencias sino cada uno de nosotros podemos dar ejemplo de paz para que todas nuestras personas allegadas alrededor estemos en paz. Estamos buscando como educarnos, como formarnos y como construir paz, sino que la paz está en cada uno de nosotros y hay muchos que no tienen paz. Fuera de que estamos peregrinando estamos evangelizando, conformando familia, conformando unión.

Fuente: Elaboración Propia.

A partir del discurso del entrevistado, se pudo observar que la RSE se configura para la organización a partir del respeto de los diferentes actores sociales, particularmente haciendo énfasis a los colaboradores y turistas. Sin embargo, dicha visión es limitada en relación con el concepto y ello se evidencia por qué no se reconoce un accionar socialmente responsable que vaya más allá del compromiso laboral, en este contexto, sería determinante que la agencia propendiera por otro tipo de iniciativas vinculadas a mejorar el impacto económico, social, cultural y ambiental que posee, al igual que incluyera a otros actores sociales.

Por otro lado, el entrevistado afirma que actualmente no lleva a cabo iniciativas de responsabilidad social vinculadas a la construcción de paz, más aún porqué se percibe que este accionar es tarea de cada persona y tiene un carácter voluntario. Igualmente, se reconoce que existe una limitación para llevar a cabo este tipo de acciones en la medida en que no hay reconocimiento de actores relacionados con el tema y no se posee la información y la formación

suficiente para hacerlo. No obstante, dicha posición de la agencia se torna crítica ya que no reconoce un rol de las organizaciones para la construcción de paz, ello sumado a la falta de formación conlleva un bajo impacto en el medio. Además, a partir de esas debilidades en cuanto a la formación resaltan la importancia de este proyecto, a la vez que, comprometen a los organismos reguladores en impulsar acciones formativas en el tema orientadas a este colectivo.

El gerente afirma en la entrevista la existencia de una relación positiva entre turismo y paz, ya que se percibe que la paz ha permitido visitar sitios que previamente por la situación de inseguridad era imposible, derivado de ello se reconoce por parte de la agencia cierta responsabilidad en cuanto a prevenir a los turistas acerca de ciertos destinos que tengan mayor inseguridad. Derivado de lo anterior se percibe como positiva esta visión, ya que existe cierto reconocimiento de la interrelación entre estos dos conceptos, a la vez que se comprende la posibilidad de apertura de nuevos destinos, aspecto positivo para las agencias y los turistas.

A pesar de lo enunciado previamente el entrevistado otorga información ambigua en la medida en que señala que las organizaciones del sector turístico y particularmente las agencias no tienen ninguna responsabilidad o impactos en el postconflicto. No obstante, se afirma que el posconflicto podría conllevar que se desarrollen iniciativas de turismo negro, donde los visitantes conozcan el accionar de los excombatientes. Nuevamente estas interpretaciones conllevan a que la agencia no tenga un accionar activo en cuanto a este tema, a la vez que desconozca ciertas posibilidades de construcción de paz y de inmersión en los destinos previamente impactados por la violencia, más aún ya que no se considera este tema como una posibilidad de negocio.

En cuanto a educación para la paz el gerente entiende este concepto vinculándolo a la fe católica, reconociendo que se origina en cada uno la posibilidad a partir del ejemplo de construir paz, por ende, no comprende una necesidad de efectuar iniciativas en este contexto, a pesar de que el origen y las principales características del negocio tienen que ver con ello. Sin

embargo, dicha visión denota falta de formación en el tema, a la vez que, la necesidad de una mayor comprensión como empresa de la responsabilidad que tiene e incluso de como a partir de su filosofía empresarial es más apto llevar a cabo estas acciones.

8.1.2. Nicoseven 180.

Nicoseven 180 S.A.S. es una empresa turística, editorial y logística de eventos, cuyo objetivo es la identificación de necesidades de los clientes para la creación de servicios personalizados, garantizando la creación de experiencias memorables. Fue fundada en el año 2006 como una agencia mayorista operadora y en la actualidad cuenta con un modelo de gestión tradicional, caracterizado por la dirección de su propietaria y una planta conformada por nueve colaboradores estructurados de manera descendente desde el nivel estratégico hasta el operativo.

La persona entrevistada fue la actual gerente de la organización e hija de la fundadora de esta, estudio comunicación social y periodismo en la Universidad Santo Tomás y tomo la gerencia de la agencia desde el año 2011, así mismo, la colaboradora entrevistada fue una asesora de servicio al cliente quien trabaja desde el año 2015 en esta.

Tabla 4 Categorías y síntesis del discurso del gerente y un trabajador de Nicoseven 180 S.A.S.

Categoría Principal	Frases Entrevista Gerente	Frases Entrevista Colaborador
Concepto de RSE	<p>La responsabilidad social empresarial es que todos como empresarios estamos impactando nuestro entorno y nosotros damos libre pensamiento, culto y raza.</p> <p>Nosotros ni siquiera estamos dentro de un plan de ordenamiento territorial de manera clara, entonces no tenemos los beneficios ni la responsabilidad tampoco.</p>	<p>La responsabilidad social empresarial es el apoyo para que la empresa siga creciendo.</p>
Acciones-RSE	<p>Cuando tú me hablas de RSE hay entran muchas cosas por ejemplo el medio ambiente, pero nosotros empezamos por capacitar a los empleados a nivel personal y profesional.</p>	
RSE-PAZ	<p>Nosotros tenemos un montón de responsabilidades empresariales, pero dentro de un plan estructurado del país el sector no existe.</p> <p>Hay nociones claras de porque los actores del conflicto estaban en zonas en las que estaban, esos terrenos son propicios y tienen un ecosistema maravilloso, y pueden generar recursos para la</p>	<p>Hacemos énfasis en las fuerzas militares, eso ya es otra voz, porque los más afectados son los militares, lo digo por que trabaje con ellos.</p>

	<p>población que quedo allí y puede que no tengan trabajo.</p> <p>(Inclusión de actores sociales en la organización como parte de la RSE-paz) Promover que estamos en un país que está mutando, involucrando empresas privadas, en cómo podemos nosotros con un plan gubernamental mucho más claro.</p>	
Turismo y Paz	<p>Una de las cosas complicadas que tiene esta aplicación es que las entidades del estado te dicen que hay que evitar centrarse en hablar de esto, entonces desde ya se ve una postura de ocultamiento de lo que pasa aquí y muy difícil nadar contra la corriente.</p> <p>Ha habido una deforestación grandísima en todos los sitios donde estaba la guerrilla, entonces creo que la actividad que impacta más al medio ambiente, la economía es el turismo.</p> <p>Porque sale mucho más rentable a la gente que vengan personas y se tomen fotos como pasa en Perú, las comunidades dijeron tomate una foto conmigo a 5 dólares.</p>	<p>Construir un futuro mejor a las nuevas generaciones que vienen.</p>
Agencia de Viaje-paz	<p>Ha sido muy difícil agregarnos al tema de construcción de paz, lo primero que salió del gobierno fue un incentivo de Procolombia y era empezar a promocionar los corredores de paz.</p> <p>(Plan turístico) La comunidad indígena no estaba preparada y no había una infraestructura turística.</p>	<p>Nos afecta mucho, porque hago referencia al acuerdo macro (en el que las agencias de viaje tienen contestadores en vez de personas), porque eso genera mucho desempleo al no necesitar asesoras.</p>
Educación para la paz	<p>Digamos que en construcción de paz lo primero que debemos crear es cultura entre las personas para que tengan noción de esto.</p> <p>Uno de los ejemplos más bonitos es lo que paso en la comuna 13 no fue una intervención ajena fue la misma comunidad la que dijo si, nosotros llegamos a un nivel de tolerancia para poder convivir y no vamos a perder otra generación de jóvenes peleando.</p> <p>Cuando me dices educación para la paz es empezar a ser tolerante con todo y digamos que todos tenemos que estar involucrados.</p>	
Educación para la paz-agencias	<p>No se implementa una responsabilidad social que valla de la mano con la educación para la paz, empezando por que tenemos un presidente que no tiene clara su posición frente al conflicto.</p> <p>No nos hemos involucrado más allá de los que podemos hacer que ha sido tratar de generar empleo a través del turismo.</p> <p>Generando una conciencia dentro de sus empleados no imponerle como debería de pensar.</p> <p>Somos un canal de distribución del país, porque somos los que primero tenemos contacto a través de múltiples cosas con otros países, entonces debemos generar una conciencia dentro del medio.</p> <p>Es muy difícil para nosotros promocionar destinos que no tienen una infraestructura turística ni seguridad todavía.</p>	

	<p>Nosotros manejamos fuerzas armadas y es muy difícil, además que tenemos un nuevo periodo presidencial y también hay un montón de intolerancia, enteste procesos subieron los indicadores y fue más fácil salir a vender país, pero hace dos semanas salió Estados Unidos a decir que Colombia es un país peligroso.</p> <p>Hay unos procedimientos y se puede aplicar, digamos que nosotros tenemos una conciencia de aportar, no discriminar y no generar ningún tipo de mal comportamiento.</p> <p>Pienso que es importante generar una conciencia, para una empresa empiece a generar digamos una política como la de los actores del conflicto, pero si puede hacerse desde un reconocimiento histórico.</p>	
--	---	--

Fuente: Elaboración Propia.

Según el discurso de la gerente acerca del concepto de RSE se reconoce que las empresas tienen un impacto en el entorno y en este sentido cobra relevancia la tolerancia a la diversidad. No obstante, también se identifica por parte de ella que en la medida en que no conoce lineamientos claros sobre el tema en el sector no corresponde ninguna responsabilidad. La concepción de RSE que tiene la gerencia se alinea en gran medida al concepto propuesto en las entrevistas realizadas, sin embargo, causa preocupación que dicha visión solo se integre necesariamente al seguimiento de la ley, ya que al ser una iniciativa voluntaria sino se reconoce como tal se presentarán limitaciones a la hora de llevarla a cabo. Dicha visión corresponde también con lo expresado por la colaboradora ya que solo comprende el impacto económico interno de este accionar.

La anterior visión reconoce como actores sociales de la RSE en la agencia al medio ambiente y los colaboradores, llevando a cabo acciones de capacitación. Sin embargo, causa preocupación que si bien se reconoce a los actores no se evidencian iniciativas más decisivas en pro de ejercer un impacto positivo sobre ellos, por otro lado, tampoco se reconoce por parte de la entrevistada el impacto social externo y cultural que tiene la empresa.

En relación con las acciones de RSE en el ámbito de la construcción de paz se identifica nuevamente la responsabilidad de las organizaciones, así mismo, visibiliza que existen

posibilidades que se emprendan acciones de este tipo en las zonas previamente afectadas por el conflicto y en las cuales existe una riqueza ambiental. No obstante, es reiterativo en el discurso que el accionar de la agencia se limita teniendo en cuenta la ausencia de políticas gubernamentales orientadas específicamente a las empresas. Es positivo que la agencia reconozca el impacto en el escenario actual del país, no obstante, se requiere que tome acciones enfocadas a este tema, además, se evidencia nuevamente en el discurso que los organismos regulatorios capaciten y concienticen a estas organizaciones sobre el tema normativo, ya que, si existen leyes sobre el tema, aunque pueden tener algunos límites de aplicación para las agencias. Igualmente, teniendo en cuenta que parte del segmento del mercado de la agencia son los militares podrían desarrollarse iniciativas orientadas a este colectivo, ya que en gran medida ellos también sufrieron los impactos del conflicto armado.

En cuanto a la relación de turismo y paz se percibe por parte de la entrevistada un discurso ambiguo del gobierno teniendo en cuenta que se les orienta a los empresarios para que no aborden con profundidad el tema. Igualmente, la gerente identifica que en las zonas donde antiguamente estaban las FARC-EP tienen potencial turístico, sin embargo, en dichas áreas geográficas también se están presentando problemas ambientales derivado de esta actividad. Finalmente, también se reconoce que en estas zonas el turismo genera rentabilidad para que comunidades como los indígenas puedan organizarse y participar activamente. A partir de lo enunciado se reconoce que si bien las empresas tienen responsabilidad social la tarea del gobierno es fundamental para que ellas se motiven y contribuyan a dicha construcción. Así mismo, es positivo que las entrevistadas perciban una relación entre turismo y paz, ya que poco a poco esta actividad se está incorporando a zonas que antiguamente estaban impactadas por la violencia y que posibilitan el desarrollo de las comunidades, sin embargo, no se percibe que el impacto ambiental pueda ser tan alto en el corto plazo.

En relación con el rol de la agencia en la construcción de paz nuevamente se resalta que este ha venido estando limitado por ausencia de incentivos gubernamentales, la falta de preparación de las comunidades locales y la poca infraestructura. En esto sentido, la literatura académica reconoce que, si bien la entrevistada tiene la razón, otras empresas del sector han venido haciendo acciones en este ámbito más allá del apoyo o no del gobierno. Vale la pena destacar que la colaboradora infortunadamente en este caso y en otras preguntas dio respuestas que no tienen que ver directamente con el tema y ello se consolida en una limitación de la investigación.

En cuanto a la educación para la paz, la entrevistada reconoce que es necesario que se construya una cultura para la paz, la gerente de la agencia da como ejemplo la Comuna 13 de Medellín, en donde mencionó que fue la misma comunidad quien decidió emprender acciones de educación para la paz en las nuevas generaciones para que estas no repitan la historia de conflicto que se ha presentado en esa comuna, también vincula la educación para la paz con tolerancia. Ello evidencia que la agencia no desarrolla acciones de RSE que vayan de la mano con la educación para la paz, argumentando estos aspectos en la poca claridad de la posición del gobierno frente al posconflicto.

A su vez, el discurso de la entrevistada es acertado en cuanto a la percepción de la relación de los conceptos de educación para la paz y cultura para la paz, ya que menciona que estos tienen una relación muy cercana, pero reconociendo que no son lo mismo. También reconoce ejemplos de iniciativas de paz en el país que han tenido las comunidades, ya que esto puede llegar a ayudar como guía en la aplicación de la educación para la paz en las agencias. Sin embargo, es importante analizar si la educación para la paz corresponde a tener únicamente tolerancia, como lo menciona la entrevistada, debido a que pueden existir muchos otros factores que se encuentran inmersos en este tipo de educación.

8.1.3. Vanilla Tours.

Vanilla Tours es un operador turístico nacional, que promueve, opera y recomienda los lugares Friendly Biz y toda la oferta turística amigable con la comunidad LGBT que están desarrollando los diferentes destinos de Colombia. La agencia conecta a los viajeros con los eventos internacionales, haciendo que vivan experiencias en los hoteles que cuentan con el sello de calidad FRIENDLY BIZ, emitido por la Cámara de Comercio LGBT de Colombia. La organización lleva tres años legalmente constituida y posee una gestión tecnocrática, caracterizada por el turismo inclusivo de personal LGBT.

La persona a la que se le realizó la entrevista a profundidad fue al gerente general de la organización, quien lleva 6 años trabajando en la agencia.

Tabla 5 Categorías y síntesis del discurso del gerente de la agencia de Vanilla Tours

Categoría Principal Gerente	Frases Entrevista
Concepto de RSE	La responsabilidad social empresarial es generar un impacto social que permita beneficiar a las comunidades que son vulnerables y quitar el sesgo de las empresas que todo tiene que ser facturar, facturar y facturar; generar un aporte a la sociedad que realmente beneficie, que haga un cambio.
Acciones-RSE	<p>Estamos trabajando dentro de la norma de sostenibilidad turística todo lo que tiene que ver con el medio ambiente, con las comunidades vulnerables.</p> <p>Una labor social dentro de las estrategias de negocio es "Diverso Cinema", una estrategia de turismo cultural que su labor social es educar sobre la diversidad a través del cine. Vanilla lleva 4 años organizándolo, 2019 es la segunda versión de cine LGBT en Colombia.</p> <p>El 60 % de la gente que trabaja con nuestra empresa es de la comunidad LGBT, el cual era muy difícil que tuvieran una estabilidad económica, un trabajo que les diera una estabilidad laboral y crecimiento profesional, oportunidades laborales que les van a permitir crecer profesionalmente.</p>
RSE-PAZ	<p>Que nuestros colaboradores entiendan esa diversidad y se la puedan transmitir al turista para que vuelva, y ese enganche va en conocer a la gente local.</p> <p>Tenemos varios enfoques, una chica trans, víctima del conflicto, un chico gay que es desplazado, aparte de desplazado es inmigrante, entonces era como darle esa oportunidad de que pudiera tener un trabajo estable.</p> <p>Entonces nos enfocamos realmente a la persona, que no sólo necesita una oferta laboral, sino que realmente tiene también algo que aportar a la sociedad, a la empresa y a la construcción.</p> <p>Nosotros queremos realmente que los viajeros se conecten con las comunidades que muestren todos los avances que se han hecho y eso realmente permite hacer un turismo responsable.</p>
Turismo y Paz	Dentro de 5 o 10 años realmente vamos a tener una Colombia más amigable, incluyente, diversa, con expresiones culturales de comunidades LGBT, afro, indígenas y esto es lo que realmente el turista viene a conocer, lo local, lo que lo conecta, lo que lo hace vivir una experiencia diferente.

	<p>Colombia tiene más de 64 lenguas nativas, 32 departamentos, tiene mil ciento algo de municipios, cada uno de estos lugares tiene algo que mostrar, su propia cultura.</p> <p>Nosotros nos damos cuenta que el Chocó tiene toda una cultura afro súper desarrollada con bailes, comida, eventos.</p> <p>Desde el gobierno se está trabajando en esas políticas que hacen que el turismo sea responsable, amigable, incluyente y que se pueda beneficiar no sólo las empresas sino las comunidades.</p> <p>Importante y beneficioso, por ejemplo: Meta, Caño Cristales, Guainía, Guaviare, estos lugares se están descubriendo con turismo de naturaleza, turismo comunitario, eran realmente comunidades ocultas por el conflicto armado, nadie podía ir a Caño Cristales hace 5 años atrás porque era un secuestro o una extorsión segura, ahorita son espacios que realmente vieron el potencial que hay en el turismo. El turismo es el nuevo petróleo de Colombia.</p> <p>No sólo de la ciudad sino del país, se ha incrementado el tema de viajeros internacionales, 2018 cerramos con casi 6 millones de turistas, cosa muy diferente que pasó en 2017, fueron apenas 3 millones, significa que el proceso de paz sirvió, me refiero a que cambiamos la imagen de Colombia como país peligroso en el exterior.</p> <p>Hace falta que estas instituciones se pongan la camiseta y digan, así como las agencias de viajes están trabajando el tema de turismo comunitario, turismo cultural, turismo de ciudad, nosotros también nos vamos a poner la camiseta.</p> <p>Es más aplicable todo el avance que se ha hecho en proceso de paz, por ejemplo el tour del grafiti a la Comuna 13, esta comunidad entendió el conflicto y empezó a trabajar en el posconflicto, a mostrar que había eliminado los temas de violencia, lo transformaron en murales y realmente son estas personas locales los que están haciendo, hablando del conflicto en los años 80 y narcotráfico, pero están diciendo: lo vivimos, lo aceptamos, lo superamos y ahora estamos transformando a la Comuna, nosotros estamos trabajando en el pos, en la inclusión, en la diversidad.</p> <p>Hace falta mejorar 10000 cosas, hace falta que la gente que estuvo en el conflicto entienda que entre todos tenemos que perdonar, pero no olvidar, para no volver a repetir los mismos errores.</p> <p>El proceso de paz funcionó, estamos aumentando el flujo de viajeros, eso es beneficioso para todos, pero tenemos que seguir trabajando porque la paz no es firmar un papel y ya, la paz es realmente entre todos trabajarle y construirla.</p>
<p>Agencia de Viaje-paz</p>	<p>Es mostrarle realmente la ciudad y lugares comunes y corrientes donde la gente está, nos enfocamos en esos espacios de cultura ciudadana que le pueden mostrar al turista ese día a día de la gente.</p> <p>Eso permite que el turista vuelva, la economía se incentive, porque cada vez que un turista llega, está dejando su dinero en la ciudad, entonces es toda una cadena de valor que beneficia a mucha gente, no sólo a los grandes sino realmente también a los pequeños.</p> <p>En Bogotá también se está empezando el tema del tour del grafiti, con el tema de Transmicable se está mostrando un sur de Bogotá totalmente diferente y eso realmente beneficia que los viajeros encuentren ese plus.</p> <p>Es mostrar eso, mostrar el posconflicto, pero no de una manera agresiva, sino que el turista se lleve una muy buena imagen.</p> <p>La tarea de las agencias de viaje es mostrar ese posconflicto de una manera que no sea agresiva, que el turista no diga es que yo fui, pagué y ya, me fui, sino que diga, Bogotá, Bucaramanga o Cali o Medellín son ciudades para volver a conocer, para llevar a mi grupo de amigos, a mi grupo de trabajo, a mi familia.</p>

<p>Educación para la paz</p>	<p>La educación para la paz es realmente saber que todos somos diferentes, que acabamos de venir de un proceso de 50 años de guerra y necesitamos entender que todos tenemos una mentalidad diferente, una perspectiva diferente, una necesidad diferente de ser personas.</p> <p>¿Qué hace falta?, al Sena le hace falta capacitar muchos guías turísticos que sean bilingües, nosotros tenemos 2 guías bilingües de la comunidad LGBT, eso realmente es una dependencia y hace parte de las capacitaciones en técnicos y tecnólogos que dicta el Sena porque es la única institución en el país autorizada para certificar guías turísticos.</p> <p>Independientemente que yo no comparta con mi vecino, necesito tener una empatía con él.</p>
<p>Educación para la paz-agencias</p>	<p>Ya la estamos aplicando con políticas amigables, estrategias que lleguen a ese tipo de turista que está viniendo a Bogotá y le podamos mostrar espacios incluyentes, amigables, tolerantes.</p> <p>Cuando tú desde la agencia educas a los asesores, a los colaboradores y le dices: mira, a un viajero también hay que enseñarle y educarle que Bogotá es una ciudad que hay que respetar, que hay comunidades que han forjado lo que es, entonces en eso radica nuestra educación para la paz.</p> <p>Es un punto obligatorio que realmente eduquemos a los colaboradores en temas de derechos, temas de paz, de posconflicto, es importante poder capacitar.</p> <p>El Instituto Distrital de Turismo ha venido (implementando estrategias de educación para la paz en las agencias) haciendo este tipo de capacitaciones, nosotros hemos participado en 2 diplomados, uno era sobre turismo comunitario, el otro sobre líderes en turismo y esto permite tener más conocimientos, conocer de las leyes y las normas en temas de turismo.</p> <p>Nosotros tenemos un programa de capacitación con comunidades vulnerables en Barichara, que es: oiga, su patrimonio hace que su comunidad valga y llame la atención de un viajero, ustedes lo tienen que cuidar, valorar y hacer que esa cultura, esos conocimientos se pasen de una generación a otra.</p> <p>Esas capacitaciones para nuestros colaboradores, para que sepan cómo tratar un viajero.</p> <p>Nos enfocamos en el público LGBT, totalmente diferente, entonces nuestra tarea como operador turístico es educar a nuestros colaboradores en esto y la paz realmente la estamos haciendo desde decirle, usted es un viajero diferente, nuestra atención debe ser diferente.</p> <p>En eso se basa nuestra educación para la paz, que sepamos las diferencias en nuestros clientes y eso nos permita dar un servicio más personalizado.</p> <p>Indiscutiblemente (como alternativa en la agencia se elegiría) con capacitación, entender que esto no es un trabajo de agencias de viajes únicamente, que aquí hace parte el gobierno, las instituciones, las políticas públicas y la misma comunidad local y nacional.</p> <p>Pienso yo, que son la mejor estrategia que pueden hacer estas agencias de viajes, cuando haces estas acciones de mejora, te vas a dar cuenta de que no estás sólo en este proceso y puedes apalancarte en estas instituciones para construir paz, planes turísticos, una estrategia comercial que muestre lugares, personas, comunidades, eso realmente es lo que les falta hacer.</p>
<p>Construcción de paz</p>	<p>Entendemos que esas diferencias no nos deben llevar otra vez a una guerra sino realmente nos deben hacer construir una sociedad más amigable, más incluyente.</p> <p>Bogotá es una ciudad de 8 millones de habitantes, hay afrodescendientes, indígenas. Gente de la comunidad LGBT, desplazados, de estrato 6, estrato 1; cuando entendemos esas diferencias, aprendemos a construir una paz entre todos.</p>

Prospectiva-agencias- paz	<p>Si las agencias de viajes entendieran que el turismo es el nuevo petróleo que tiene Colombia, realmente desarrollarían planes turísticos diferenciales.</p> <p>Todos estos lugares que estaban escondidos por temas de zonas rojas, violencia, peligro, ahoritica los estamos descubriendo y es una labor muy importante de las agencias de viajes que miren estos lugares un nuevo potencial de desarrollo, que ayudemos a estas comunidades abandonadas en el tiempo y espacio, llevarles turistas significa que se incentive la economía, que empiecen a comprar sus productos locales y que esto beneficie al país en general, que es la estrategia que estamos trabajando desde el gobierno, Pro Colombia y de ahí para abajo.</p>
----------------------------------	--

Fuente: Elaboración Propia.

Para el entrevistado la RSE es el impacto que beneficia a las comunidades vulnerables y a la sociedad en general, dejando de preocuparse por la cantidad de facturaciones que se tengan en las empresas. Ello se relaciona mucho con el enfoque de la teoría radical humanista, en la medida en que va más allá de la satisfacción económica de sus socios, del cumplimiento de la ley y de la garantía de los derechos humanos únicamente para sus propietarios o colaboradores, por lo que se considera que tiene una percepción adecuada de la RSE.

En cuanto a las acciones de responsabilidad social empresarial el entrevistado menciona la aplicación de la Norma de Sostenibilidad Turística para Agencias De Viaje (NTS TS-003), menciona las comunidades vulnerables y su importancia para a la aplicación de las acciones de RSE. Además, el entrevistado mencionó que una de las estrategias que lleva a cabo su agencia es el turismo cultural, la cual se enfoca en la educación sobre diversidad, cuyo nombre es “Diverso Cinema”. La agencia lleva 4 años desarrollando esta estrategia de negocio y en el 2019 se desarrolla la segunda versión de esta, lo que indica que sus acciones de RSE se encuentran orientadas a la visibilización de la comunidad LGBT, por ser vulnerable en la sociedad.

Vanilla tiene un 60% de colaboradores de la comunidad LGBT, según el entrevistado, brindando a las personas de esta comunidad una oportunidad laboral, estabilidad económica y crecimiento profesional. Lo que es positivo, ya que esta población es discriminada en algunas empresas, demostrando una preocupación social y ambiental, congruente con el paradigma teórico de carácter político.

Por otro lado, en el discurso se evidencia que las iniciativas que lleva a cabo con un enfoque de paz, es la educación de sus colaboradores para que comprendan la diversidad y puedan transmitirla a los turistas. Estas acciones contribuyen a la construcción de paz, en la medida en que, por medio de la comprensión de la diversidad como una riqueza, se genera empatía, tolerancia y respeto, por lo cual, en el momento en que exista una diferencia, esta buscará resolverse por la vía pacífica.

De igual manera, según el entrevistado, otra de las acciones de RSE en el ámbito de la construcción de paz (que mencionó anteriormente) es la contratación de personas vulnerables, entre las que incluye víctimas del conflicto armado (desplazados), reconociendo la importancia de no ofrecer solamente una oferta laboral, sino mostrarle que tiene algo que aportar a la sociedad, a la empresa y al posconflicto.

Con esta visión, se evidencia que el entrevistado enfoca la contratación de personas vulnerables, buscando la garantía de los derechos humanos de esta población, mejorando su calidad de vida, lo que va de la mano con la óptica radical humanista en la que se basa este proyecto. El gerente de Vanilla afirmó algo muy valioso y es que su objetivo es formar profesionalmente a sus trabajadores, lo cual es positivo para el proceso de construcción de paz, ya que esto puede ayudar a tener garantías de no repetición del conflicto si se desarrollan estas iniciativas de manera reiterada por parte de la empresa.

El entrevistado aclaró que, para llevar a cabo un turismo responsable, es necesario que los turistas tengan contacto con las comunidades y que reconozcan los avances que estas tengan, incluyendo a las poblaciones locales de los destinos en los actores sociales importantes para el turismo, lo que va de la mano con la construcción de paz. Los aportes del entrevistado son acertados, pero es preocupante que solo percibe como acciones de RSE que aportan al posconflicto la inclusión de una parte de la población, dejando por fuera a otros actores del conflicto armado como excombatientes o exmilitares.

En cuanto a la relación entre turismo y paz, el gerente declaró que dentro de 5 o 10 años Colombia será más amigable, incluyente, diversa y con expresiones culturales de todas las comunidades existentes en el país, lo cual generará que existan más turistas, ya que eso es lo que quieren conocer, además, mencionó que Colombia tiene más de 64 lenguas nativas en 32 departamentos y más de mil municipios y en cada uno de estos lugares hay una cultura que mostrar, como en el caso del Chocó que tiene diversidad de bailes, comida y eventos. Lo mencionado por el entrevistado es importante ya que en Colombia las culturas tienen un gran atractivo turístico, pero gracias al conflicto estas comunidades estaban escondidas del resto del mundo, pero el turismo es el mejor medio para darlas a conocer, además, es positivo que se reconozca la relación directa entre turismo y paz.

Por otro lado, se declaró que desde el gobierno se adelantan políticas para que el turismo sea más amigable, incluyente y responsable además que no solo las empresas sean beneficiadas sino también las comunidades como por ejemplo en el Meta con Caño Cristales, Guainía y Guaviare. El entrevistado reconoce la importancia de las iniciativas que el gobierno nacional desarrolla por mejorar el turismo, ya que si las agencias aprovechan estas políticas es posible que el turismo incremente en estas zonas que fueron afectadas por el conflicto.

Adicionalmente, en el discurso se evidenció que en los últimos años el turismo ha ido aumentando ya que para el gerente en el 2017 se tenían 3 millones de viajeros internacionales y en el 2018 aumentaron a 6 millones de viajeros todo esto gracias al proceso de paz, no obstante, tal como afirmó el entrevistado hace falta que las instituciones gubernamentales trabajen en el turismo de ciudad dando como ejemplo el tour del grafiti en la Comuna 13 de Medellín. Este contexto, es importante que la agencia tenga en cuenta ejemplos de turismo y la manera en que se pueden incluir ejemplos de educación para la paz no solamente en zonas rurales sino también en las ciudades en donde también se debe construir paz. De igual manera, es importante la visión que tiene el entrevistado en cuanto al rol de las ciudades en el posconflicto ya que

también hay turistas que quieren conocer la forma en que viven las personas de las ciudades, pero se debe tener en cuenta que estas no tienen el mismo tipo de conflictos que en las zonas rurales, por ende, es posible que no se deben tener las mismas acciones de RSE para este tipo de turistas.

En cuanto a la educación para la paz, el entrevistado atribuye nuevamente la diversidad como definición del concepto y la necesidad de darnos cuenta que todos tenemos diferentes maneras de pensar y diferentes ideologías políticas, también menciona que es necesario que las entidades educativas se comprometan y que es indispensable saber que así no se comparte con los demás es necesario tener empatía con ellos. Dicho discurso nos menciona una definición de educación para la paz que es un poco incompleta, ya que no tiene en cuenta los diferentes factores sino solo la inclusión de las distintas poblaciones y culturas que existen en el país, pero también menciona que es importante no generar violencia con las personas cercanas como vecinos, principalmente en las grandes ciudades de Colombia que es donde se presenta este tipo de violencia con mayor frecuencia y lo cual pone de relieve la necesidad de formación en las empresas acerca del manejo de conflictos.

En relación con la educación para la paz en las agencias el entrevistado declaró que aplican la educación para la paz con políticas amigables y llegando a turistas que vienen a Bogotá, mostrándoles diversidad e inclusión, además mencionó que, al educar a los asesores, también estos educan a los turistas enseñando que Bogotá es una ciudad que se debe respetar, que fue forjada por unas comunidades que deben conocer. En el discurso del entrevistado se interpretan acciones de educación para la paz capacitando a los colaboradores que posteriormente educan a los turistas, pero solamente se enfocan en la ciudad de Bogotá, por lo que se considera que se puede empezar a expandir esta educación hacia el resto de destinos en el país.

De igual manera, el gerente de la agencia también afirmó en su discurso que el Instituto Distrital de Turismo realizó acciones de capacitación en cuanto a educación para la paz en las agencias, en los cuales la agencia ha participado en dos: uno sobre turismo comunitario y otro sobre líderes en turismo, obteniendo mayores conocimientos sobre normatividad del sector. Es importante que la agencia tenga la disposición de educar para la paz a sus colaboradores, participando de este tipo de iniciativas como las mencionadas por el entrevistado, además, la agencia tiene programas de capacitación con comunidades vulnerables en Barichara, en donde reconocen que las comunidades y su cultura tienen un atractivo turístico para personas extranjeras, y en estas capacitaciones se educa a la comunidad en cómo tratar a un viajero con lo cual están empezando a expandir también una fase inicial de lo que significa la educación para la paz desde el rol de la empresa.

En relación con la construcción de paz el gerente comentó que en ella se deben entender las diferencias y que estas no nos deben llevar nuevamente a una guerra, sino nos deben llevar a construir una sociedad incluyente y amigable. Esta visión del entrevistado es favorable y se identifica una disposición a implementar acciones de educación para la paz en su agencia, lo cual puede ser prometedor para el futuro de proyectos de investigación similares. También el entrevistado reconoce y tiene muy claro las diferentes culturas que hay en Bogotá, desde afrodescendientes, hasta desplazados, y personas desde el estrato más bajo hasta el estrato más alto. La identificación de estas comunidades es indispensable para la agencia, así pueden llegar a trabajar la educación para la paz con más comunidades, teniendo en cuenta sus necesidades, analizando su contexto al momento de educarlas, puesto que el proceso de aprendizaje de las personas es diferente y el ámbito cultural es influyente en este sentido.

Finalmente, a futuro el gerente mencionó que el turismo es el nuevo petróleo de Colombia y las agencias deben empezar a desarrollar planes turísticos diferentes, incluyendo las zonas que fueron azotadas por el conflicto armado. El entrevistado tiene una visión que

favorece la inclusión desde muchas culturas y poblaciones, lo cual puede facilitar la inclusión de actores del conflicto armado en la agencia, educándolos para la paz y que estas acciones hagan parte de su responsabilidad social empresarial, además reconoce que hay algunas iniciativas de instituciones gubernamentales que aportan al posconflicto.

8.1.4. Viajes Mariposa.

Viajes Mariposa se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá es un operador turístico, constituida como sociedad por acciones simplificada, ofreciendo planes nacionales e internacionales, pasa días, viajes a lugares religiosos y de aventura. Es una empresa familiar creada en el año 2002 que cuenta con 3 colaboradores en la actualidad, vincula algunos conductores por prestación de servicios para el desarrollo de su actividad, fue creada gracias a la experiencia que tenían sus miembros en el sector turístico operativo y de transporte

La persona entrevistada fue el gerente general de la organización, quien ocupa este cargo desde la creación de la agencia.

Tabla 6 Categorías y síntesis del discurso del gerente de la agencia de Viajes Mariposa

Categoría Principal Gerente	Frasas Entrevista
Acciones-RSE	<p>El año pasado nos certificamos, tenemos la certificación de sostenibilidad del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, hicimos todo el proceso, tanto en lo social como en lo cultural, como en lo ambiental y en las políticas, prevenir y contrarrestar el turismo sexual con menores de edad, durante toda la implementación de la norma seguimos trabajando, no solamente es estar certificado sino aplicar esas cosas.</p> <p>(Acciones de RSE) todo esto está dentro de la certificación que tenemos, ya ahorita vamos a renovarla, tenemos el compromiso con las alcaldías locales, con las comunidades indígenas locales, por ejemplo, cuando se va a Leticia en el uso ambiental, en el manejo de desperdicios durante la operación de nuestros planes, que nuestros proveedores también estén certificados.</p>
RSE-PAZ	<p>Hasta ahora ni siquiera lo hemos contemplado, la verdad (Acciones de RSE)</p> <p>Nosotros si tenemos esas acciones de RSE como visitar ancianatos en los destinos pues más como parroquias, pero dándole el enfoque de la paz es también un enfoque social.</p> <p>Sí claro, tanto el cliente interno como el cliente externo, para la operación, para la resolución de conflictos, hace falta eso y con los clientes externos.</p> <p>Lo hemos hecho llegando a destinos como San José del Guaviare, como la Macarena, que son lugares que promocionamos mucho, y que son extranjeros los que les gusta este mercado, algunos por morbo los quiere conocer y otros porque ya existe la posibilidad.</p> <p>Pues enfocarse a la paz, no sé en qué punto sea directamente, nosotros tenemos muchos temas culturales con los lugares a los que vamos, en Leticia</p>

	<p>visitamos comunidades indígenas y las comunidades indígenas lo que hacen es vender sus productos y exponer su cultura, lo que hacemos tiene que ver con la paz, pero le hace falta el rótulo.</p> <p>El tema de la resolución del conflicto para nosotros sí ha sonado mucho, nosotros estamos tratando de incluir San José del Guaviare que son destinos que se han abierto y pues si nos ha hecho falta orientación y asesorarnos porque si ha habido destinos que se han abierto mucho, la Macarena, pero se va de manera empírica, haría falta una orientación.</p>
Turismo y Paz	<p>La percepción de seguridad, se tiene una confianza mayor porque en el caso de nosotros es lo que pase en las noticias, si en las noticias dicen que no se, cualquier cosa, creo que con el proceso de paz en general hay más percepción de seguridad y eso si nos ha beneficiado a nosotros.</p>
Agencia de Viaje-paz	<p>El turismo me parece un negocio súper rentable, hay guías en San José del Guaviare que son excombatientes que son personas que están formando sus empresas y si pueden conectar las agencias de viaje, pues eso es algo que tiene mucho potencial, pero todavía está ahí en el tintero. Nosotros lo estamos explorando, hay agencias de viaje operadoras en los destinos que son excombatientes, lo que pasa es que de pronto no hay una ventana para que salgan y vendan el producto en Colombia. En la medida que se puedan conectar agencias de viajes con operadores, ahí es.</p>
Educación para la paz	<p>Mucho se habla del tema, pero no es algo que lo tengamos así dentro de esto.</p>
Educación para la paz-agencias	<p>Hace falta es como capacitación porque sumercé me pregunta a mí, yo no tengo ni idea de casi nada de lo que me dice, hacen falta como talleres por parte del Ministerio, hacer talleres muy buenos, pero no son constantes, se dan como en determinada época del año y los enfocan a determinados temas y eso para ahí.</p> <p>A mí me llama la atención la segunda (historia del conflicto armado y procesos de paz en Colombia), nuestro público es adulto mayor, entonces lo que tenga que ver con historia para ellos es bueno, y esto de la historia del conflicto armado mejor, porque mucha gente lo ha vivido, depende del enfoque.</p>

Fuente: Elaboración Propia.

De acuerdo con el discurso del entrevistado, una acción de RSE es cumplir la ley y tener las certificaciones que exige el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, haciendo los cambios que sean necesarios para certificarse tanto en lo social como en lo ambiental, generando políticas que beneficien a la sociedad. Además, la empresa afirma no solo trabajar en la certificación sino también en mantener la misma. Ello puede tenerse en cuenta como acciones de RSE ya que, al modificar las políticas de la empresa en beneficio de la sociedad, muestra que la agencia es flexible a los cambios y tiene un interés en cumplir con los requisitos gubernamentales para el desarrollo de una actividad turística responsable. Sin embargo, la agencia podría y debería aplicar acciones que vayan más allá del cumplimiento de las leyes, para así contribuir a la construcción de paz en el país con acciones más concretas y potentes.

En relación con el desarrollo de iniciativas por parte de la agencia enfocadas a la construcción de paz, la agencia afirma que ni siquiera ha contemplado el realizar acciones de RSE que estén enfocadas hacia este tema, pero tienen acciones de RSE como visitar ancianatos. Lo anterior, es preocupante ya que esto es un tema coyuntural para la sociedad y para el sector turístico denotado un rol social limitado por parte de la empresa. También, según el discurso del entrevistado se generan acciones de RSE promocionando lugares que fueron afectados por la violencia, como San José del Guaviare y la Macarena, y gracias a ello los turistas extranjeros tienen más interés por visitar estos lugares, algunos por el morbo de haber sido lugares de violencia y otros por la posibilidad de descubrir estos nuevos destinos. Cabe destacar, para los investigadores es importante que en el sector turístico se fomente esta actividad en zonas de violencia, dando ejemplos positivos ya que ello es la base para que las organizaciones desarrollen este tipo de iniciativas. Dicha perspectiva es favorable para el proyecto desarrollado ya que por allí pueden empezar las acciones de educación para la paz para los actores del conflicto, las agencias, sus clientes y para la sociedad, pero la agencia debe reconocer que el solo hecho de promocionar un lugar como estos no implica el mayor aporte a la construcción de paz, sino que deben ir más allá.

En el discurso del entrevistado se visibilizó que la agencia percibe una sensación de seguridad más alta después del proceso de paz, dejando de lado los aspectos negativos que frecuentemente muestran los medios de comunicación sobre este proceso, pues considera que se beneficia a la agencia y al sector turístico en general. Ello permite inferir que la agencia de viajes no se deja influir ciegamente por lo que es transmitido en los medios de comunicación, que en muchos casos pretende manipular las percepciones de la población, por lo que manifiesta una concepción realmente positiva del proceso de paz en cuanto al sector turístico y para el país.

A su vez, el entrevistado afirmó que el turismo es un negocio muy rentable, además, declaró que en zonas donde se presentó el conflicto armado ya hay agencias que incluyen a excombatientes por ejemplo como guías turísticos, e incluso estos actores del conflicto están realizando proyectos de emprendimiento. Esta visión es alentadora para el proceso de paz y su relación con las agencias de viaje, ya que se empieza a identificar a las agencias de viaje como una parte importante en la construcción de paz y que su actividad puede ir de la mano con actores del conflicto, generando empleo a esta población. Así mismo, se evidencia en el discurso que la vinculación de actores sociales del conflicto en las agencias es un tema que “aún está en el tintero” y falta trabajar mucho en ese aspecto. Esto es preocupante, puesto que la existencia de operadores que no tengan la intención de vincularse a estas acciones de construcción de paz dificulta que puedan llevarse a cabo en su totalidad las iniciativas orientadas a la paz por parte de las organizaciones del sector, en la medida en que, si alguna de las partes de la cadena se desvincula, no se puede cumplir el objetivo de construir paz.

Por otro lado, se afirmó por parte de la gerencia que no aplican una acción de educación para la paz dentro de la misma, lo cual puede representar una oportunidad de mejora para la organización, aprovechando las didácticas generadas por el proyecto de investigación.

A su vez, el entrevistado afirmó que hace falta capacitación por parte del gobierno nacional, ya que él no tiene idea de cómo educar para la paz, afirma que el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo hace muy pocas capacitaciones en ciertas épocas del año y sobre temas muy limitados lo cual se queda muy corto. Así pues, es importante que la agencia tenga la intención de capacitar y educar a su dirección y posteriormente al resto de la organización en temas de posconflicto, ya que puede ser beneficioso para la sociedad y para los que fueron actores del conflicto en Colombia y otros actores inmersos en el tejido social.

8.1.5. Travel inc.

La agencia de viajes Travel inc. S.A.S. es una empresa de servicios profesionales creada con el fin de apoyar el fortalecimiento de organizaciones y destinos turísticos, a través de la adopción de herramientas tecnológicas y asesoría especializada, orientada al mercado corporativo. Fue fundada en el año 2013 por una pareja de esposos, que ahora dirigen la organización. Cuenta con una gestión de carácter tradicional gracias a su esquema piramidal en donde el gerente es la parte más importante de la organización y una planta conformada por cuatro funcionarios. La persona entrevistada fue el cofundador y asesor comercial de la agencia.

Tabla 7 Categorías y síntesis del discurso del gerente de la agencia de Travel inc.

Categoría Principal Gerente	Frases Entrevista
Concepto de RSE	Todo el tema de que todo debe marchar bajo la ley, ser responsable en cuanto al pago de sus impuestos, contribuciones para todo el régimen y procedimientos en cuanto a la protección de menores, todo de acuerdo a lo de la ley.
Acciones-RSE	<p>Todo el tema responsable dentro de la agencia lo acatamos a la ley, no sé en la parte social, todo marcha bajo la responsabilidad que se debe.</p> <p>Lo de protección infantil lo llevamos a cabalidad, nuestro respaldo hacia los proveedores constituidos legalmente. Nuestro mercado es 90 % corporativo, no tenemos mucho en la parte vacacional, pero somos muy rigurosos en el tema de protección de menores, que viajen con sus respectivos hijos, permisos y etcétera, a eso nos enfocamos.</p>
RSE-PAZ	<p>Debemos de mantener todo el régimen legal, nuestro proveedores deben estar legalmente constituidos, trabajar con empresas que tengan su registro nacional de turismo, su gestión de calidad para evitar conflictos que se puedan presentar, para tener una buena relación y las agencias apoyar el tema de la paz, sería iniciando para que todas sean legalmente constituidas, igual sus proveedores porque hay muchísima agencia de garaje que no aportan a contribuir, no contribuyen al apoyo del turismo, no pagan sus impuestos, entonces todo eso, además de ser un delito, no es apto para la paz.</p> <p>Yo creería que manejar todo y responsablemente, no se debe apoyar el tema de empresas que no son legalmente constituidas o prestan servicios que no muchos sectores en el mercado del turismo no deberían aplicarse o ser promovidos por nosotros, por ejemplo, el turismo sexual y todo ese tipo de cosas... limitar ese tema de acosos.</p>
Turismo y Paz	<p>Composición y aplicación de los acuerdos de paz firmados entre el gobierno y las FARC porque se supone que todo es un acuerdo, y yo lo que he notado por medios de comunicación es que a veces no se cumplen a cabalidad, entonces al ser una paz interrumpida, es difícil que se llegue a un acuerdo entre el gobierno y las FARC, eso no genera una paz sólida.</p> <p>Muy importante porque si se puede mantener una paz que es sólida, no debería existir temor en viajar a los destinos en los que hubo conflicto, pero se sigue sintiendo el miedo para ciertos destinos, por ejemplo, nunca he visto que se pueda impulsar el destino de Arauca, Putumayo, falta fortalecer más esos espacios y promover alguno de estos destinos con bastantes</p>

	<p>acompañamientos desde un principio para que la gente se sienta más segura allá.</p> <p>Pienso que el sector turístico debe ser más promovido a nivel internacional, pero basándose en que ya se tenga una mejor seguridad para todos los viajeros, porque el temor de los extranjeros es siempre el tema de las FARC, entonces cuando uno sale del país, uno logra notar eso, la gente se abstiene de viajar a Colombia por el tema del conflicto, a pesar de que ya se ha solucionado el tema de la paz y eso, el tema de un secuestro todavía lo seguimos viviendo, entonces promueve a Colombia de una manera que sea tan segura, no es tan fácil, ese es mi aporte, Bogotá si está también muy descuidado, por el tema de seguridad.</p> <p>A nivel nacional, la renovación de sus calles, sus parques, sus vías, el tema de inversión social para las comunidades y el tema de limpieza de los mares que últimamente se ha presentado, todo eso impulsa mucho al sector del turismo.</p>
Agencia de Viaje-paz	<p>Primero que todo manteniendo sus aportes a sus pagos de impuestos al día, tener todo en el sector responsablemente en cuanto a la ejecución de venta de planes turísticos.</p>
Educación para la paz-agencias	<p>Somos una agencia muy pequeña, somos cuatro funcionarios, entonces pues en este momento no, si se nos da la oportunidad de tener una vinculación, pues se revisará en su momento.</p> <p>Educación para la paz en su empresa... Sí claro, porque de eso depende un buen ambiente laboral, tratamos de ser muy pacíficos, serenos, no manejamos ningún tipo de violencia entre nosotros para resolver algún conflicto.</p> <p>Sí claro, debería aplicarse, debe ser una obligación para que todo funcione.</p> <p>Sí estaría dispuesto a aplicarla, somos una agencia muy pequeña, pero se podría hacer.</p>
Construcción de paz	<p>Todo el tema del conflicto, un proceso de manejo de paz y todas esas personas que en este momento se desvincularon... de hacer su vida en la parte social de pende en gran parte de ayuda por parte de nosotros, revisar el tema de una vinculación a la sociedad y de pronto a una empresa, sea de turismo o cualquier otra empresa.</p>

Fuente: Elaboración Propia.

En el discurso del entrevistado se evidencia que comprenden la RSE en relación con el cumplimiento de la ley, pago de impuestos y protección de menores, también menciona que sus acciones de RSE se limitan a ello y que no sabe si tienen alguna clase de impacto social. Esta concepción de la RSE se queda un poco corta, ya que deja por fuera muchos elementos que son importantes para una empresa como la agencia Travel inc., como lo pueden ser los clientes, la sociedad, los actores armados y sus mismos colaboradores, además, no se tiene en cuenta el impacto real de la empresa en el ámbito social, cultural, económico y ambiental.

También, se mencionó que como parte de las acciones de RSE la agencia es muy rigurosa en la selección de los proveedores que tiene verificando que sean empresas legalmente constituidas y que posean Registro Nacional de Turismo, además, se reiteró la presencia de

diversas agencias que no pagan impuestos y derivado de ello no contribuyen a la paz. En este contexto, la percepción del entrevistado es positiva en el aspecto que no quiere generar conflictos con otras organizaciones que no tengan todos los requisitos que la ley, haciendo de esta característica un requisito para la constitución de paz, sin embargo, su visión es limitada, acotada a cumplir la ley y nuevamente no incorpora a través de las acciones de RSE a otros actores sociales.

En cuanto a la relación de turismo y paz, el discurso del entrevistado afirma que le llama la atención la aplicación de los Acuerdos de Paz firmados entre el gobierno nacional y las FARC, menciona que en su percepción los acuerdos no se han implementado en la totalidad, generando todavía violencia en algunas partes del país. Además, se comentó acerca de la necesidad de fortalecer la promoción de estos destinos turísticos generando sensación de seguridad para los viajeros y clientes de las agencias, así como, la relevancia para las agencias de empezar a explorar estas zonas que fueron parte del conflicto armado. Esto permite reconocer que las agencias consideran que una limitación para la realización de acciones es el apoyo del gobierno, en la medida en que si no se fortalece la seguridad e infraestructura en las zonas que fueron afectadas, será imposible considerarlas como destinos turísticos puesto que comprometería la seguridad de los viajeros, algo que las agencias no pueden permitir.

Por otro lado, para el gerente al ser una agencia de viajes muy pequeña, con solo cuatro colaboradores no se tiene en cuenta la educación para la paz dentro de la misma, pero menciona que si se tiene la oportunidad de efectuar estas iniciativas se estudiara en ese momento. Lo anterior, es un poco preocupante por el poco interés por la educación para la paz que el entrevistado menciona, se destaca que puede ser beneficioso para la agencia vincularse con acciones de educación para la paz ya que será más fácil capacitar a pocos empleados en estos temas y luego vincular otras culturas.

El entrevistado afirmó que aplica acciones de educación para la paz dentro de su agencia, ya que en la organización nunca ha solucionado conflictos con violencia ni algo similar, al igual, estaría dispuesto a aplicar otras acciones adicionales de educación para la paz. Es importante reconocer la política de solución de conflictos dentro de la organización, aunque el entrevistado deja de lado a los clientes de su agencia cuando habla de educación para la paz, a su vez, se considera un abordaje positivo sobre el tema la disposición para implementar iniciativas de educación para la paz en su agencia de viajes.

En cuanto a la construcción de paz, el entrevistado reconoce que hay muchos actores del conflicto que requieren hacer una vida en la sociedad y que las empresas, las agencias de viaje y la sociedad tienen un papel fundamental apoyando estos procesos de reincorporación. Esta visión del entrevistado es positiva para el proceso de posconflicto ya que tiene presente que su actividad puede beneficiar el mismo y que las organizaciones tienen un papel decisivo, aunque no se toma como referencia, seguramente por desconocimiento, que la agencia que puede llevar a cabo otro tipo de iniciativas de construcción de paz más allá de la contratación de excombatientes.

8.1.6. Travel Entry.

Travel Entry es una agencia mayorista de turismo con nueve años de experiencia, en creación de viajes corporativos, académicos, congresos, contando con cobertura nacional e internacional, alianzas comerciales con hoteles, aerolíneas como, Star Alliance, Sky Team, Low Cost, traslados, cruceros y receptivos. La agencia lleva más de 4500 estudiantes movilizados en más de 150 misiones académicas empresariales y comerciales a nivel mundial, tiene contratos con el estado y alianzas en el sector público-privado, por ejemplo, el Ministerio de Defensa y presenta un modelo de gestión tecnocrático centrado en el mando y control, con una estructura jerárquica más avanzada que la que se maneja en un modelo tradicional más familiar.

La persona entrevistada fue la Coordinadora de Turismo Corporativo de la agencia de viajes, quien lleva 5 años trabajando en la organización.

Tabla 8 Categorías y síntesis del discurso de la Coordinadora de la agencia de Travel Entry

Categoría Principal Gerente	Frasas Entrevista
Concepto de RSE	Pues son unas actividades que desarrollan las empresas para mejorar la sociedad digamos, con las que tienen contacto en su actividad económica básicamente.
Acciones-RSE	Nosotros estamos haciendo pues todo un tema de seguimiento de huella de carbono, estamos con la comunidad donde vamos a trabajar, pues se contrata a personas que son del destino, no externos y pues casi todos los servicios que contratamos son con personas de allá.
RSE-PAZ	Digamos que una de las cosas que ha permitido el proceso y todo el tema de los acuerdos de paz es que se abran lugares que no podían ser visitados, entonces digamos que lo que nosotros hacemos es promover esos destinos, pero promoverlos en una forma sana, y que no vallan a dañen el destino, sino que puedan ir y conocer, pero respetando esos lugares y también todo el tema de respetar la cultura.
Turismo y Paz	<p>Digamos que es muy importante (...) que el gobierno garantice la seguridad de esos lugares, (..) porque eran destinos que no se podían visitar y digamos como el tema de la Macarena, que era un lugar que no se podía visitar, pero obviamente es también responsabilidad de las agencias de viaje promover el cuidado de ello.</p> <p>(cambios en el sector tras el acuerdo) Pues la verdad no, digamos que no es nuestro nicho, pero pienso yo que más bogotanos han podido salir, pienso yo, por que antes era como más restringido el temor a viajar en carretera, pero digamos que ese ha sido un proceso que se ha venido adelantando desde gobiernos anteriores, pero la gente ya no tiene tanto miedo a salir de Bogotá.</p>
Educación para la paz	Es como empieza a enseñar a las personas que fueron parte de algún conflicto o de algunas organizaciones, que se están reintegrando a la vida social.
Educación para la paz-agencias	<p>Si se puede hacer, digamos que creo que todas las empresas se tienen que empezar a educar para eso, para empezar a admitir personas que hayan sido, o que se hayan pues resocializado y todo el tema, es importante por eso, nosotros lo podemos hacer</p> <p>Yo creo que es un tema de realizar campañas de no discriminación, de inclusión, de socialización sobre todos los procesos básicamente.</p> <p>Creo que estrategias de solución de conflictos y educación en derechos humanos, y todas las anteriores, muchos dicen bueno, yo tengo mis derechos, pero no saben cuáles son y el segundo de la capacitación que te digo.</p> <p>Digamos que actualmente como te digo, no nos hemos visto totalmente inmersos en el tema, pero siempre se ha tenido, digamos que en nuestras políticas no está el discriminar, el hacer de lado a esas personas que han sido digamos que, hayan estado con fuerzas, es importante, pero digamos que nosotros no tenemos.</p>
Prospectiva-agencias- paz	Yo creo que es, el poder llevar personas a un destino y que conozcan esas situaciones y poder traer a otras y que conozcan otro tipo de situaciones, entonces a lo que voy y a lo que he ido siempre es intercambio cultural, intercambio de conocimiento y experiencias.

Fuente: Elaboración Propia.

La agencia tiene un concepto de responsabilidad social empresarial que se enfoca hacia la actividad económica que ejercen, lo cual manifiesta que no desligan la responsabilidad social

de su actividad operativa, lo que es positivo en la medida en que consideran que todas sus acciones deben ser llevadas a cabo con responsabilidad, pero a su vez es negativo, puesto que no conocen qué acciones específicas de RSE realizan.

En cuanto a las acciones de RSE la entrevistada menciona que están trabajando con el seguimiento de la huella de carbono, además que todos sus planes turísticos se contratan a personas que son del destino y no externos generando empleo en las zonas afectadas por el conflicto. De acuerdo con ello es importante que se tomen acciones de RSE en los destinos turísticos, pero sería beneficioso para la agencia ir más allá de dicho accionar y empezar por educar a los colaboradores de la misma, desarrollando otro tipo de iniciativas vinculadas al ámbito social y cultural.

Además, la coordinadora cree que en el marco del posconflicto la mejor manera de aportar a la construcción de paz es el poder llegar a nuevos destinos turísticos que anteriormente no se podía hacer turismo gracias a la influencia del conflicto armado. Ello permite inferir que lo han contemplado en algún momento y que a futuro se buscará explorar estos destinos para incluirse en su oferta turística, lo que es muy beneficioso para las comunidades de estos sitios y aporta en gran medida a la construcción de paz.

En cuanto a la relación entre de turismo y paz, el entrevistado mencionó que es importante que el gobierno garantice la seguridad en los destinos turísticos en donde existía conflicto armado como por ejemplo la Macarena, pero menciona que la responsabilidad de las agencias es hacer que los turistas cuiden estos destinos, además aclaró que no reconoce ningún cambio en el sector turístico de la ciudad después de la firma de los Acuerdos de Paz. Dicho discurso representa un reconocimiento de la agencia de viaje acerca de la relación positiva entre turismo y paz, a su vez, se reconoce un accionar social responsable adicional para las agencias en tanto capaciten y eduquen al turista acerca de los destinos. Por otro lado, resulta ambiguo

que se reconozca un impacto positivo del Acuerdo de Paz en el contexto nacional, pero en el local no se vea ningún impacto.

En cuanto a la educación para la paz el gerente menciona que ella se refiere a enseñar a las personas que fueron parte del conflicto y a las organizaciones acerca de la existencia de una reintegración a la vida social por parte de estas personas. En este sentido, dicho concepto si bien infiere la noción de reconciliación, no logra ir más allá incorporando otras variables propias de esta definición y que se relacionan con la edificación de una cultura para la paz, que a su vez es una visión más trascendente.

Finalmente, la Coordinadora aclaró que la educación para la paz en las agencias de viaje es una labor a la cual todas las empresas deben vincularse. Esto refuerza lo que se ha venido argumentando a lo largo del documento, puesto que todas las organizaciones, sin importar el sector económico que manejen, deben involucrarse en este proceso, que permite reintegrar a los actores del conflicto, buscando generar un beneficio para las comunidades, para la sociedad y para el sector en general, abordando inicialmente a los colaboradores, educándolos en este sentido.

8.1.7. Análisis comparativo entre las Agencias.

Después de haber realizado un análisis individual de las agencias, en la siguiente tabla se presenta la comparación entre ellas, a partir de las categorías extraídas de las preguntas contenidas en el instrumento aplicado y los aportes de los autores del documento.

Tabla 9 Matriz de análisis comparativo del discurso de los gerentes de las agencias de viaje de Bogotá

Categoría	Torres Brothers	Travel Entry	Viajes Mariposa	Vanilla Tours	Travel inc.	Nicoseven 180
Años de antigüedad	10	9	17	6	6	13
Cantidad de empleados	3	8	3	7	4	9
Modelo de gestión	Tradicional	Tecnocrática	Tradicional	Tecnocrática	Tradicional	Tecnocrática
Paradigma teórico de RSE	Instrumental	Integradora	Integradora	De carácter político	Integradora	Ética y moral
Ámbito en el que aplican acciones RSE	No desarrolla prácticas de RSE	Ambiental (seguimiento huella de carbono) y social (contratación de la comunidad local)	Ambiental (aplicando NTS-TS 003)	Social (vinculación de comunidad vulnerable, población LGBTI), cultural (Diverso Cinema) y ambiental (aplicando NTS-TS 003)	Social (evitar turismo sexual infantil - cumpliendo la ley) y económico (pagar impuestos)	Ambiental (a partir de la afiliación a fundaciones) y social
Actores a los que orienta las iniciativas de RSE	No desarrolla prácticas de RSE	Comunidad local	Comunidades locales y proveedores (verificando que cumplan la NTS-TS 003)	Comunidad (especialmente LGBTI) clientes y colaboradores	No desarrolla prácticas de RSE más allá del cumplimiento de la ley	Colaboradores (a partir de la capacitación)
Acciones de RSE – Paz	No se implementa, pero la entiende promoviendo valores, principalmente el	Formar los valores de los actores sociales y formar en derechos humanos, respetando la cultura	No se implementa, pero la entiende como la certificación ambiental y planes	Empleabilidad de personas que fueron afectadas por el conflicto-víctimas-. Visibilización de la diversidad de población	No cuenta con acciones de RSE relacionadas con la construcción de paz	No se implementa una política de RSE que vaya de la mano con la construcción de paz

	respeto, con los actores sociales		para combatir el turismo sexual	vulnerable, en especial la comunidad LGBT.		
Actores sociales postconflicto	No vincula ni prevé hacerlo	Trabajan con las comunidades nativas de los destinos que promocionan y algunos de ellos fueron afectados por el conflicto armado. Igualmente, se prevé que no existirían problemas en contratar excombatientes.	No vincula	Ha vinculado víctimas del conflicto armado	No ha incluido actores sociales vinculados con el conflicto, debido al tamaño de la agencia, pero evaluaría la posibilidad de incluirlos en el caso que se diera la oportunidad	Actualmente no ha vinculado a ningún actor social del conflicto, una de las razones es la cercanía que tienen con las fuerzas militares
Educación para la paz	No tiene muy claro el concepto, por lo cual no la implementa dentro de la misma	No tiene muy claro el concepto, por lo que no la aplica dentro de la misma	No tiene muy claro el concepto, por lo cual no la implementa dentro de la misma	Se centra en la comprensión de la diversidad, en considerar que deben comprenderse las características poblacionales, para transmitirlos a los turistas y generar un impacto en ellos, así como, el buen relacionamiento con las comunidades locales	No maneja un concepto claro de educación para la paz, además la agencia no la aplica	El concepto se entiende a partir de la tolerancia y el respeto al otro, pero no la aplica
Aplicación de la educación para la paz en agencias	Estaría dispuesta implementarla, pero no es claro a partir de qué temática preferiría hacerlo	Estaría dispuesta implementarla, principalmente a partir de solución de conflictos y respeto de los derechos humanos	Considera que se puede implementar la educación para la paz al interior de esta por medio de la historia del conflicto armado en el país	La estrategia que utilizan está orientada a sus clientes, a través de iniciativas como llevarlos a sitios turísticos en los que se manifieste la tolerancia a la diversidad.	Considera que la aplicaría por medio del conocimiento de la composición de los acuerdos de paz.	Promueve la tolerancia y no discriminación, evitando comportamientos negativos que promuevan el conflicto. Le gustaría que la educación para la paz se orientara a conocer

Relación paz-turismo	La agencia reconoce fundamentalmente en el posconflicto la mejoría de la seguridad vial en las carreteras del país	Menciona que esta relación incide en la seguridad vial y permite que algunos destinos turísticos sean visitados. Además, se ha reducido el miedo a viajar	La agencia comprende que incluir lugares que fueron afectados por el conflicto armado dentro de planes turísticos genera paz y crecimiento a través del turismo	La agencia reconoce que con la firma del proceso de paz ha aumentado el flujo de viajeros, pero aún se necesita seguir trabajando para que se abran más oportunidades	La agencia percibe con la paz se incrementa el turismo, se reduce el temor de los visitantes	La agencia percibe que el acuerdo de paz generó oportunidades para el sector; sin embargo, al no definirse la postura del actual presidente frente al proceso de paz, ha ido en detrimento y los beneficios se han ido desvaneciendo
Prospectiva del turismo en la construcción de paz	Se reconoce que el turismo debe impulsar los destinos que se han visto afectados por el conflicto, sin convertirse en un "turismo amarillista"	Permite la reactivación de algunos lugares que no se podía desarrollar esta actividad antes por el conflicto armado, además de invitar a los turistas a conocer otras situaciones sociales	Aparición de nuevos lugares que no habían sido explorados por el turismo, gracias al Acuerdo de paz	Se tiene una visión favorable sobre el futuro de Colombia respecto a temas de diversidad y tolerancia, lo cual conlleva a su vez a futuro un impacto positivo en el turismo	Mejoramiento de infraestructura vial, desarrollo social y cuidado del medio ambiente. La agencia debe reconocer que hay un impacto más importante a nivel social	Expansión del sector turístico, generación de empleo y reactivación de la economía en las zonas que fueron afectadas por el conflicto

Fuente: Elaboración Propia.

Las agencias entrevistadas cuentan con diez años de antigüedad, en promedio. Teniendo en cuenta su tamaño y lo que se infiere en relación con los ingresos se pueden caracterizar como microempresas, pues no poseen más de diez colaboradores ninguna de ellas y seguramente ello ha conllevado la aplicación de un modelo de gestión que vira entre lo tradicional y lo tecnocrático, denotando a su vez ausencia de criterios propiamente participativos. En cuanto al paradigma teórico de RSE que predomina es el integrador, por lo que es posible afirmar que la responsabilidad social de las agencias de viaje va más allá de generar riqueza económica y existe una preocupación por integrar las demandas sociales, especialmente el cumplimiento de las leyes y políticas públicas. Sin embargo, a pesar de que de manera general existe un relativo compromiso con la sociedad, debería predominar en mayor medida el rol social en las agencias entrevistadas, orientándose a un paradigma de carácter político, en el que las organizaciones sean conscientes del poder social que adquieren al estar inmersos en una sociedad, por lo que se abandona la idea de que son entes individuales que no influyen en el entorno.

Otro aspecto evidenciado a partir de los resultados obtenidos es que el principal ámbito en el que las agencias desarrollan prácticas de RSE es el ambiental, seguido del social, orientado a la vinculación laboral de comunidad vulnerable y al compromiso contra el turismo sexual infantil que exige la ley. Los actores sociales que son protagonistas en las acciones de RSE que llevan a cabo estas organizaciones son las comunidades locales principalmente, aunque otros como colaboradores, proveedores y clientes también son tomados en cuenta, pero en una menor medida. Ello permite identificar que la RSE no es percibida como algo integral, cuando debería abarcar todos los procesos organizacionales y ser envolventes con toda la cadena de valor de la agencia, incluyendo a todos los actores sociales que intervienen en la actividad turística.

De igual manera, la mayoría de las agencias de viaje entrevistadas no cuentan con una política de RSE orientada a la construcción de paz, pero algunas de ellas que lo llevan a cabo no lo reconocen como tal. Aquellas que efectúan estas prácticas lo hacen por medio de la

empleabilidad de población vulnerable que se hubiera visto afectada por el conflicto y/o que pertenezcan a las comunidades locales de las zonas en las que el conflicto interno tuvo lugar. En ese sentido, únicamente una agencia de viajes ha vinculado a actores del conflicto, y ha sido a las víctimas, el resto de las agencias se excusan en ciertas limitaciones como la cercanía con las fuerzas militares y el tamaño de la agencia. No obstante, se puede observar que en algunas organizaciones existen prejuicios, y la contratación de actores del conflicto (en particular de excombatientes) constituye un tema complicado, sobre todo las agencias que manejan una gestión de tipo tradicional, por lo que se evidencia una necesidad de sensibilización respecto al tema.

Frente al concepto de educación para la paz, se evidenció que no es claro en la mayoría de los casos. Las definiciones que sobresalen entre los discursos de los entrevistados son las relacionadas con la reinserción, valores, derechos humanos y una particular se refirió a la comprensión de la diversidad para la formación de una tolerancia que se traduzca en sana convivencia y la construcción de paz en el país. Todas las agencias manifestaron que estarían dispuestas a implementar la educación para la paz internamente y les gustaría hacerlo en mayor medida a partir de capacitaciones en solución de conflictos, derechos humanos y valores, lo que es un aspecto clave para la creación de una cultura de paz dentro de las agencias de viaje, aunque debe ser aclarado el concepto de educación para la paz al interior de estas.

Sobre la relación entre turismo y paz las agencias afirman que es positiva en gran medida, puesto que ha aumentado la percepción de seguridad en destinos turísticos con un gran potencial, pero dichas zonas habían estado rezagadas debido a que allí tenía lugar el conflicto armado, existiendo una ausencia notable del Estado, por lo que se ha reducido el temor de los turistas, aumentando el flujo de viajeros. Por esta razón, las expectativas que se tienen para el sector son altas y prevén la activación de nuevos destinos turísticos en los que se genere un beneficio para las poblaciones locales, para la imagen del sector a nivel nacional e internacional

y mayor generación de empleo en el país. Es importante que este tipo de organizaciones reconozcan la importancia de su participación dentro de la construcción de este escenario futuro favorable para el sector turístico y para los colombianos en general, puesto que reconocían la responsabilidad del Estado, pero no manifestaban el compromiso propio de la agencia.

Se reconoce que a medida que la organización tiene mayor tamaño y cuentan con un estilo de gestión tecnocrático, más prácticas de RSE llevan a cabo y más dimensiones abarcan en las mismas, es decir, integran lo social y ambiental, además de lo económico que es una de las funciones principales de las empresas (la generación de recursos económicos y satisfacción de expectativas de los actores sociales, principalmente socios y accionistas), por lo que se espera que a medida que evolucione su modelo de gestión, aumente su compromiso con la sociedad traducido en mayores acciones de RSE que contribuyan a la construcción de paz en Colombia.

Y, por último, se afirma que la agencia que más se acerca a la visión radical humanista de la RSE es Vanilla Tours, puesto que reconoce que como empresa tiene una responsabilidad muy importante en la sociedad, por el poder con el que cuenta y lo utiliza para generar empleos dignos, buscando la garantía de los derechos humanos para sus colaboradores, así como también busca la realización de un turismo sostenible, por medio de la aplicación de la norma NTS TS-003, promueve la tolerancia y visibiliza a comunidades vulnerables.

8.2. Interpretaciones de los organismos reguladores de la actividad turística y construcción de paz en Bogotá

Este apartado contiene el análisis de las respuestas de los organismos reguladores de la actividad turística y construcción de paz entrevistados, los cuales serán presentados de igual manera que los de las agencias de viaje y se mostrarán a continuación:

8.2.1. Fundación Universitaria para el Subsidio Familiar.

Es la institución de educación superior creada por la Caja de Compensación Familiar Cafam, con el objetivo de contribuir a la formación integral del talento humano requerido para impulsar procesos de desarrollo empresarial y social en el país. Cuenta con una oferta académica estructurada a partir del análisis de necesidades del sector empresarial, con programas de pregrado como Administración Turística y Hotelera y Tecnología en Gestión Gastronómica. La persona entrevistada fue la Coordinadora académica de la Escuela de Turismo y Gastronomía de la fundación universitaria, quien lleva trabajando 4 años en la misma.

Tabla 10 Categorías y síntesis del discurso del director de programa de turismo de la Fundación Universitaria UNISUBSIDIARIA

Categoría Principal Gerente	Frases Entrevista
Concepto de RSE	Para nosotros es fundamental la responsabilidad social empresarial porque sentimos que podemos devolver un poco al mundo de lo que nos ha dado entonces al estudiante se le generan una serie de cátedras y proyectos para hacer esos procesos y aprender de ellos
Acciones de RSE que está llevando a cabo la organización	Nosotros damos capacitación todo el tiempo no solo en las materias como la cátedra para la paz sino también en las materias propias del eje temático de la carrera, buscando que los estudiantes no sean ajenos a su realidad y que tengan en cuenta el entorno en el cual se desarrollan.
Acciones de RSE-Paz que lleva a cabo la organización	El entorno social del cual vienen nuestros estudiantes (...), ellos en su mayoría son de estratos uno y dos con realidades complejas entonces uno brinda información sobre la paz y muchos de ellos son resistentes a ella, porque piensan que las cosas en la vida se solucionan a los golpes. Están diseñando una cantidad de productos turísticos en torno al posconflicto y están buscando como desarrollar en zonas que antes eran vetadas para ir ya las están empezando a trabajar, es ahí donde está el mayor potencial.
Turismo y paz	La relación entre turismo y paz están estrechamente relacionadas, ningún proceso o desarrollo turístico se puede realizar en un país que pasó o pasa por guerra sin que sus actores sean conscientes de eso. Para nosotros se abrió una luz de esperanza a partir de esa situación, creemos que Colombia ante el mundo va a volver a tener credibilidad a nivel turístico
Actores sociales a los que se enfocan iniciativas de RSE – Paz de las agencias	Cuando uno le pregunta a un empresario ¿Contratarías a una persona que viene del posconflicto? La respuesta es que lo ven complicado y es un pensamiento válido que no se les puede obligar a que tienen que involucrar a estas personas en su organización.
Concepto de educación para la paz	La educación para la paz hace parte de la formación integral que necesita cada estudiante, es un aspecto fundamental en un país como este, hablar de paz a la hora de formar a alguien.

Métodos para la implementación de la educación para la paz por parte de la organización	Nosotros de por sí ya la tenemos para los estudiantes, tenemos una cátedra para la paz y al estudiante se le hace eso que les estaba diciendo todo el tiempo, se le da a conocer su historia y se le cuenta como ha pasado todo, estas cátedras para la paz han sido muy valiosas para ellos los ha hecho más participativos democráticamente
Posibilidad de aplicación de la educación para la paz en las agencias	Si por supuesto digamos que esto no debería ser un tema solo de las universidades, somos los primeros responsables de dar un conocimiento sobre el tema, pero si la gente se vincula laboralmente que bonito seria perder darles la oportunidad también. Si lo miramos desde el punto de vista inherente a la razón de ser de la agencia de viajes, ningún gestor de viajes sin que tenga claridad de cuál es la realidad del lugar a donde van a llevar a los turistas

Fuente: Elaboración Propia.

Según el discurso de la entrevistada, el concepto de RSE se vincula con el compromiso que tiene la organización con “el mundo”, con el objetivo de devolverle algo de lo que nos ha dado. Esta visión de la entrevistada es beneficiosa para la sociedad en general, ya que la universidad está enviando al mercado laboral y empresarial tecnólogos y profesionales en el sector turístico con una concepción que integra los valores de la paz, pero no es claro si la entrevistada conoce concepto en sí de RSE.

En cuanto al desarrollo de acciones de RSE, la entrevistada afirma que al ser una institución educativa constantemente están brindando cátedras sobre educación para la paz, no solamente como como requisito sino también en asignaturas relacionadas con los ejes temáticos de los programas y de esta manera sus estudiantes no son ajenos a los temas coyunturales que los rodean. Derivado de dicha afirmación es alentador para el proyecto desarrollado conocer que existen instituciones que desarrollan estas cátedras de educación para la paz, ya que a futuro pueden ser un punto de partida para que las agencias de viaje empiecen a vincular estas cátedras en sus organizaciones. Sin embargo, también causa preocupación que siendo una institución que se deriva de una Caja de Compensación no tenga iniciativas de mayor envergadura abordando el enfoque ambiental, social, cultural y económico, al igual que los diversos actores sociales con los que se relaciona

La Coordinadora académica del programa de turismo afirma que en cuanto a acciones de RSE enfocadas a la construcción de paz, la institución identifica los entornos sociales de los

cuales vienen los estudiantes, ya que al ser de estratos uno y dos muchas veces la manera de solucionar conflictos es por medio de la violencia, a través de ello se trabaja para que los estudiantes empiecen a desarrollar planes turísticos en zonas que antes estaban restringidas por la situación de violencia. Es importante que la organización tome en cuenta el contexto del cual provienen sus estudiantes para la construcción de estrategias que permitan educar para la paz y que no generen el rechazo de sus estudiantes para que estos empiecen a interiorizarla y trasmitirla tanto en la institución como en otros ámbitos particulares.

Según el discurso de la entrevistada, la relación entre turismo y paz es muy estrecha ya que ningún país puede desarrollar el turismo de manera adecuada cuando se encuentra en guerra, además menciona que se abrió una luz de esperanza para el crecimiento del sector turístico. Dicha visión se considera muy acertada, ya que es cierto que la guerra limita a las empresas turísticas reduciendo la cantidad de destinos turísticos explorables, puesto que el visitar zonas en las que se desarrolla el conflicto compromete la seguridad de los viajeros y eso hace que la percepción del turismo en el país sea considerada como riesgosa.

Por otro lado, la entrevistada describe el concepto de educación para la paz como la formación integral que necesita cada estudiante. Lo anterior, es acertado desde el punto de vista de una institución educativa, ya que es importante para el mercado la coyuntura actual el conocimiento que pueda existir sobre el tema, sin embargo, debería considerarse una visión de mayor complejidad sobre el mismo, ya que ello seguramente permitiría un mayor entendimiento de estas nociones y una aplicabilidad en la institución.

En cuanto a los métodos de educación para la paz que desarrolla la organización la entrevistada hace referencia nuevamente a la cátedra para la paz en la que deben participar todos los estudiantes, en las cuales se les da a conocer la historia del conflicto, de tal forma que los estudiantes se vuelvan más participativos democráticamente. Ello es beneficioso ya que los estudiantes pueden llegar a ser determinantes en un futuro del posconflicto en Colombia y para

la democracia, además es importante que la organización desarrolle estas cátedras para la paz ya que esto puede servir como principio para que otras instituciones educativas implementen este tipo de cátedras.

En cuanto a la posibilidad de aplicación de la educación para la paz en las agencias de viaje, la entrevistada afirma que, si bien las universidades son las primeras llamadas a educar para la paz, sería interesante si algunos otros actores se vinculan a estas cátedras. En este sentido, se destaca que la organización se vincule de manera más profunda con agencias de viaje ya que su conocimiento sobre este sector es muy bajo, pero es muy alentador para el sector turístico que una institución que brinda programas de turismo este empezando a educar para la paz y emitiendo al sector laboral personas con alguna noción sobre el postconflicto.

8.2.2. Corporación Universitaria de la Llanura (Instituto de Investigación en Temas de Conflicto y Paz).

El Instituto de Investigación en Temas de Conflicto y Paz contribuye a la comprensión de la paz y la educación para la paz, a partir del desarrollo de procesos de investigación, diálogo académico y reflexión interdisciplinaria e intersectorial, desde la perspectiva de la pedagogía social (la cual se refiere a la identificación de los aprendizajes tácitos en la realidad de las comunidades y organizaciones con el objetivo de crear mecanismos de intervención, que permitan la consolidación de nuevas organizaciones de justicia y desarrollo humano).

Se entrevistó al Coordinador del Centro de Estudios, quien ha sido profesor de la facultad de educación durante casi 10 años, y participó hace 6 años en la creación del Centro.

Tabla 11 Categorías y síntesis del discurso del director del Instituto de Investigación en Temas de Conflicto y Paz de la Corporación Universitaria de la Llanura

Categoría Principal Gerente	Respuesta
------------------------------------	------------------

Concepto de RSE	Yo creo, eso ya es mi postura personal, que la empresa tiene un papel muy importante de jugar con la construcción de paz, porque las empresas tienen un poder muy grande y eso se puede ver, hay dos grandes factores que determina el poder de la empresa, uno es la capacidad operativa.
Acciones de RSE- agencias	Ecoturismo, eso debe tener un impacto social importante.
Acciones de RSE- Paz- agencias	<p>Como ustedes saben, pues las zonas afectadas por el conflicto armado son zonas que no han sido tocadas, tan tocadas por la mano del hombre y por lo tanto tienen un potencial de desarrollo turístico muy importante, la inversión que hagan estas empresas se puede descontar, creo hasta en un 50% de lo que tienen que declarar en renta.</p> <p>Yo creo que el debate sobre RSE tenemos que dar un paso al debate sobre responsabilidad pública, tiene que dejar de mirarse desde la perspectiva de las organizaciones individuales y empezar a mirarse desde las perspectivas gremiales y como entran en dialogo los gremios con las dinámicas públicas.</p> <p>La policía promovió un desarrollo turístico muy interesante, a partir del tema hídrico, están usando algunos de esos afluentes para hacer kayaks (...), una región que era tradicionalmente de conflictos ha tenido un desarrollo, entonces por ejemplo las agencias detectan estas regiones y les empiezan a dar una mayor promoción turística.</p> <p>Hay una responsabilidad muy importante en ayudarlo a ver al turista la realidad social más allá de los lugares turísticos, pues es una buena forma de que tanto la agencia, los funcionarios de esta, como la gente que hace turismo entienda que no se puede llegar a hacer turismo metido en una burbuja</p> <p>Si hay un agente llamado a construir paz en el posconflicto, son las empresas, porque donde hay una empresa hay más estabilidad</p>
Limitaciones en la implementación de RSE en el posconflicto en las agencias	Hay un obstáculo que enfrenta la paz y es el temor, y es por el factor de seguridad.
Concepto de educación para la paz	Es como los actores que participan en el proceso de paz, aprenden a desarrollar hábitos, practicas, habilidades, culturas relacionadas con la construcción de paz, tanto desde el punto de vista individual, o sea, cada persona individualmente, como desde la perspectiva digamos grupal o colectiva, como los grupos aprenden a forjar la paz, como desarrollan hábitos, culturas, valores propios de la paz, sobre todo a partir de las actuaciones, no solo desde lo cognitivo, no solo desde lo intelectual, sino cómo se desarrollan culturas a partir de prácticas, actuaciones, hábitos, etcétera, que tiene que ver con la construcción de paz.
Alternativa que estaría más dispuesto a aplicar en cuanto a educación para la paz como organización	Desarrollar diplomados para comprender mejor el tema de la paz y el vínculo entre la empresa y la paz o cursos que favorecen para capacitar propiamente a la gente de la empresa.
Posibilidad de aplicación de la educación para la paz en las agencias	Mostrarle a la gente de las regiones de riesgo que hay oportunidades, generar nuevas formas de emprendimiento, conocimiento del país, construcción de justicia, llegan a conocer nuevas dimensiones del país no conocían antes, nuevas realidades, conocen a gente de esas regiones que son campesinos, que pueden ser indígenas, que tiene una mentalidad muy sana, muy amable y servicial y eso le cambia mucho la mentalidad.

Yo creo que, a las agencias de viaje, no le interesa esas que ustedes están proponiendo, porque esos temas que ustedes están mencionando les interesan a las empresas que tiene impactos fuertes en la comunidad, pienso que a las agencias de viaje y en general el sector del turismo le interesa más capacitarse en condiciones de orden público en las zonas que tiene potencial turístico
--

Fuente: Elaboración Propia.

De acuerdo con el discurso del entrevistado, el concepto de RSE se presenta como el papel que juegan las empresas en el posconflicto, el cual es importante debido a su gran capacidad de operación, que debería traducirse en grandes acciones que sean responsables con las comunidades locales. Sin embargo, se percibe que el entrevistado no toma en cuenta a otros actores sociales como los clientes de las organizaciones, sus colaboradores y proveedores.

En relación con el conocimiento de acciones de RSE que lleven a cabo las agencias, el entrevistado mencionó que el ecoturismo es un factor que tiene un impacto social importante ya que genera desarrollo pues presenta oportunidades de emprendimiento para la población local dando a conocer las zonas que cuentan con maravillas naturales que pueden ser atractivas para los turistas.

El entrevistado reconoce con claridad las acciones que desde el sector turístico se deben llevar a cabo para generar un impacto social, a partir que asuman responsablemente su rol en la sociedad, esto demuestra que percibe con claridad que la función de las empresas va más allá de la generación de riqueza económica y el cumplimiento de la ley, generando desarrollo en las poblaciones que han sido más afectadas y que en el contexto del conflicto no habían tenido oportunidades de salir adelante.

Según el discurso del entrevistado las acciones de RSE como aporte a la construcción de paz que desarrollan las agencias se destaca la inversión que se hace en zonas que no han sido explotadas por el turismo ni alguna otra industria, puesto que eran zonas donde existía conflicto armado. Además, se mencionó un proyecto de la Policía con afluentes hídricas, promocionando deportes como kayaks en regiones que fueron asediadas por la violencia. A su vez, se identificó que la RSE implica que las agencias hagan que el viajero comprenda que no sólo se trata de

conocer un lugar turístico, sino entender que no se puede hacer turismo “metido en una burbuja”.

De acuerdo a estas nociones, la perspectiva del entrevistado es importante ya que manifiesta que el hecho de llevar a un turista de un sitio a otro permite darle a conocer nuevas culturas, que poseen contextos diferentes a los que él está acostumbrado, y en ese sentido, que entienda las realidades de las comunidades locales y las respete, por lo que se construye paz a partir de la diferencia.

El entrevistado identificó que existen limitaciones en cuanto a la implementación de la RSE en el posconflicto, estas limitaciones las posiciona en la seguridad y el temor que aún tiene mucha población posterior al posconflicto. Cabe resaltar, dichas limitaciones se reiteran por parte de otros actores, ya que hay una parte de la población que no cree en el proceso de paz.

De igual forma, se definió el concepto de educación para la paz en torno a los actores del conflicto armado, la manera en que empiezan a aprender habilidades, hábitos y prácticas relacionadas con la construcción de paz, tanto desde la perspectiva individual como desde la perspectiva colectiva, además de cómo estos actores del conflicto desarrollan acciones que forjan paz. La descripción que brinda el entrevistado acerca de esta noción es muy acertada y cercana a la que se trabajó en la investigación, evidenciando un manejo conceptual apropiado del tema y experticia en el uso del mismo.

En cuanto a las alternativas de educación para la paz que la institución está dispuesta a aplicar se mencionó el desarrollo de diplomados para comprender mejor la paz, el vínculo de las empresas y la paz, además de cursos de capacitación para las empresas. La alternativa que el Profesor estaría dispuesto a implementar es importante y válida, ya que es esencial educar para la paz en las organizaciones y de ahí empezar a desprenderlo a las agencias de viaje, no obstante, dichas iniciativas teniendo en cuenta el tamaño de la mayoría de las agencias de la ciudad se recomendaría fueran de carácter gratuito o a muy bajo costo.

Por último, la educación para la paz en las agencias de viaje se relaciona con la posibilidad de generación de nuevas oportunidades de emprendimiento, conocimiento del país y construcción de justicia, además, asegura que para las agencias debe ser más interesante capacitarse en temas de seguridad en los destinos en los que ofrecen planes turísticos.

Todo ello permite concluir que el entrevistado cuenta con amplios conocimientos en materia de paz, RSE y ello le permite tener una visión holística del papel que juegan las empresas en la construcción de paz, sin embargo, sobre las agencias de viaje no cuenta con mucho conocimiento, por lo que en ese sentido no presentó una mirada general sobre este tipo de organizaciones, aunque tiene claridad en las acciones que estas podrían llevar a cabo para contribuir a la paz.

8.2.3. Fundación Pensamientos Pacíficos (FPP).

La Fundación Pensamientos Pacíficos (FPP) fue creada en 1999 por un grupo de empresarios colombianos. Su misión es generar conocimiento, proponer iniciativas, desarrollar prácticas y acompañar procesos para contribuir a la construcción de una paz estable y duradera en Colombia. Otro de sus objetivos es contribuir a la comprensión de los conflictos colombianos, que movilicen a ciudadanos, servidores públicos y empresarios hacia la construcción de una sociedad en paz.

Se entrevistó a una investigadora en temas de educación, quien trabaja en la FPP hace tres años, trabajando en temas de educación para la paz, haciendo asesorías transversales tanto a nivel interno como externo, para plantear metodologías de procesos de educación para la paz.

Tabla 12 Categorías y síntesis del discurso de una investigadora de la Fundación Pensamientos Pacíficos

Categoría Principal Gerente	Respuesta
Concepto de RSE	Es un concepto muy utilizado por las empresas como para poder hacer retorno de lo que hacen, como una empresa hace para retornar su valor o lo que este ganado por su quehacer, como lo puede retornar a la sociedad y a los grupos de interés, la mayoría de las empresas tiene un valor de valor compartido interesante, de cómo se puede incluir dentro de estas cadenas de valor de las empresas esa responsabilidad, mas no como algo adicional.

<p>Acciones de RSE- Paz- agencias</p>	<p>El impacto podría ser relevante, es una cara que tiene la empresa de turismo, la cara que tendrá la empresa cuando vienen extranjeros, la cara que tiene Colombia. Si son personas que tiene competencias para el dialogo, entienden la importancia de resolver pacíficamente conflictos.</p> <p>Las mismas empresas se pueden beneficiar si trabajan estos temas y tiene una lógica empresarial que construya paz, si uno va a una empresa que es responsable frente a estos temas pues va a adquirir estos servicios que está ofreciendo, pues si ves dos empresas y hay una que aporta a la paz y otra no, pues tú te vas a ir por la que aporta a la paz.</p> <p>Lo que se hacía era llevar turistas a zonas de posconflicto, se llama Awake, es una empresa turística, tiene sede en Bogotá, pero no hace turismo en Bogotá, sino que hace turismo en otras partes de Colombia, lleva personas turistas a la macarena o a otras partes de Colombia que haya sufrido del conflicto armado, y tanto el servicio hotelero, la comida, lo hacen personas locales.</p> <p>Yo creo que el sector se podría potenciar mucho con el tema de construcción de paz, es una fuente económica bastante importante para las zonas del posconflicto si está bien organizado y esa relación podría ser si se hace con responsabilidad y si se hace como contribución de paz.</p> <p>Tiene un rol fundamental porque son constructoras de paz y tiene que convencerse de su rol, investigar como las empresas pueden aportar a la paz y hay un modelo que se ha planteado desde la FPP donde el centro esta desde su quehacer interno, su gestión interna, pueden hacer cosas, pero también hay cosas que desde sus stakeholders que van desde ofrecer oportunidades económicas a grupos de desmovilizados, pero también una empresa puede aportar desde iniciativas de fácil reconciliación, no hay un único camino para que una empresa construya paz, si no están las empresas es muy difícil salir de todas las dificultades que se presentan.</p>
<p>Turismo -Paz</p>	<p>Hay sitios que antes no se podían llegar y ahora se están llegando, uno ve en un trabajo de campo, pues en lugares no iban turistas y ya tú ves más turistas, es una oportunidad interesante, fortalece como con otras cosas como para que no sea solo llegar y ya, sino que realmente se pueda generar un crecimiento social en las comunidades.</p>
<p>Concepto de educación para la paz</p>	<p>Es un proceso pedagógico como didáctico que se dan tanto en la educación formal como informal, para desarrollar estas competencias, que antes eran llamadas competencias sociales o socioemocionales, hay un tema de resolución de conflictos, el tema de participación, son todas estas capacidades que en la escuela se nos olvidan que son importantes y que cuando tú eres adulto y estas en la universidad o el trabajo te das cuenta de que son fundamentales. Es un proceso en el cual puedes adquirir ciertas competencias o capacidades que necesitamos todas las personas para poder convivir en paz, superar las diferencias y para participar de manera activa.</p>
<p>Métodos para la implementación de la educación para la paz por parte de la organización</p>	<p>Cursos cortos, talleres, pensados en empresas pequeñas, medianas y grandes, desde el desarrollo de competencias para la paz y han sido probadas, en cuanto a la documentación, todo está en la página de la FPP</p> <p>Investigaciones sobre cómo están las dinámicas del conflicto en Colombia, investigar sobre como las empresas pueden aportar a la paz en Colombia y las trasformaciones culturales como la participación se necesita para construir paz en Colombia.</p>
<p>Educación para la paz en las agencias</p>	<p>El tema de los recursos para poder implementar proyectos, como es una fundación sin ánimo de lucro, siempre nos financiamos por medio de proyectos y se ha visto una baja en proyectos sobre todo con el gobierno nacional.</p> <p>Temas de seguridad porque puede ser una zona difícil, no está la capacidad instalada, se les olvida que hay una comunidad que puede beneficiarse, entonces van a ir personas más externas, se debe dialogar con esa cultura, es un reto muy importante como relacionarlo y como llegar a</p>

acuerdos que sean sostenibles tanto para la comunidad como el medio ambiente.

No se puede entender a las empresas como un solo actor, dentro de las empresas hay diferentes grupos, depende mucho y sería muy importante la lectura del contexto de la empresa, se debe ver cada sector y cada empresa como por donde uno puede escoger el sistema, es importante diferenciar y dependiendo mucho de la empresa y sus características, es diferente una empresa grande a una pyme.

Las empresas necesitan tener procesos de educación para la paz para sus grupos de interés internos como externos, además son todas las competencias que tú necesitas poderlas poner en práctica a diario. Todos los actores incluyendo las empresas, tiene que incluir proceso de educación para la paz y tienen los espacios para hacerlo no solo en los procesos de su gestión interna sino como externos, con las comunidades o con las cadenas de proveedores.

Fuente: Elaboración Propia.

Para la entrevistada el concepto de RSE, es un concepto que ha sido muy utilizado por las empresas para generar un retorno a la sociedad y a los grupos de interés y estas acciones deben estar incluidas en la cadena de valor de la empresa. Esta definición que la entrevistada da sobre RSE se asimila mucho a la que se manejó en las entrevistas realizadas, ya que percibe que la RSE de las empresas involucra un retorno a la sociedad, sin embargo, al denominarlos “stakeholders” da cuenta de que no incluye realmente a todos los actores sociales que se relacionan con la organización.

En cuanto a las acciones de RSE enfocadas a la construcción de paz que llevan a cabo las agencias de viaje, la entrevistada afirma que favorece la percepción de las empresas, el sector en general y el país. Adicionalmente argumenta que ello puede beneficiar a las organizaciones volviéndose una ventaja competitiva. De igual manera, manifiesta que se puede potenciar al sector turístico y enuncia un ejemplo de una organización que realiza turismo en zonas de posconflicto. La definición que da la entrevistada es un poco limitada, ya que no solamente los clientes de las agencias o sus trabajadores son a quienes se deben dirigir las acciones de RSE enfocadas a la construcción de paz, se debe tener en cuenta otro tipo de actores sociales, como los actores del conflicto por ejemplo. También, el discurso de la entrevistada corrobora que una de las mejores formas de construir paz desde una agencia de viaje es la inclusión de destinos turísticos que fueron afectados por el conflicto.

En cuanto al turismo y paz la entrevistada mencionó que hay sitios a los que antes no se podía llegar, pero ahora sí, generando así oportunidades de llevar turistas a estas zonas y también generar crecimiento social en las comunidades. Dicho discurso ilustra la percepción de una relación positiva entre turismo y paz, ya que es imperante que las organizaciones, en particular las agencias, lleguen a zonas afectadas por la violencia, a la vez que dichas empresas inicien un accionar socialmente responsable en estas zonas.

Por otro lado, para la entrevistada el concepto de educación para la paz se refiere a un proceso didáctico que se da en la educación formal e informal, adquiriendo habilidades socioemocionales, además, dichas habilidades se olvidan en el colegio, pero posteriormente en la formación universitaria y laboral se percibe su relevancia. El discurso evidencia ciertos aspectos que son importantes en la educación para la paz, pero deja de lado a los actores del conflicto y también a otros actores sociales relacionados con las agencias de viaje.

El discurso evidencia ciertos aspectos que son importantes en la educación para la paz, pero deja de lado a los actores del conflicto y también a otros actores sociales relacionados con las agencias de viaje, considerando los aspectos socioemocionales como primordiales en el proceso de educación para la paz y resaltando el papel de las didácticas, en la medida que permiten desarrollar las habilidades, favoreciendo el aprendizaje por medio de estrategias de fácil comprensión.

En cuanto a métodos para la implementación de la educación para la paz por parte de la organización, la entrevistada asegura que se desarrollan cursos y talleres que son pensados para empresas pequeñas, medianas y grandes, en el desarrollo de competencias para la paz. Es importante que la FPP y otro tipo de organizaciones desarrollen estos talleres y cursos para educar para la paz, ya que es un aporte decisivo a la construcción de la paz en el país, más aún, teniendo en cuenta la limitada oferta de este tipo de iniciativas para las empresas.

La educación para la paz en las agencias de viaje se afirmó que requiere de un proceso de formación específico, teniendo en cuenta los grupos de interés, además de las competencias que se deben tener para practicar a diario, a la vez, que todos los miembros de la organización deben asumir este accionar. La idea de educación para la paz que tiene la entrevistada es adecuada, ya que menciona que las empresas tienen la responsabilidad de empezar a educar para la paz, pero debería orientarse desde la visión de “actores sociales” y no de grupos de interés, que sea mucho más amplia.

8.2.4. ACOST.

La Asociación Colombiana de Organizaciones del Sector Turístico- ACOST es una entidad sin ánimo de lucro y de carácter gremial que representa, defiende y promociona los intereses generales del turismo y de las Agencias de Viajes en Colombia. Fue creada el 20 de octubre de 1949, y cuenta con agencias asociadas a lo largo del territorio nacional con 9 capítulos de representación, que le permite la consolidación del sector y la agremiación como la entidad que más reconocimiento nacional tiene por el desarrollo de su gestión.

Se entrevistó a la presidente ejecutiva de ACOST y anteriormente, se desempeñaba como gerente general de la Agencia de Viajes Casa del Turismo.

Tabla 13 Categorías y síntesis del discurso del presidente ejecutivo de la Asociación Colombiana de Organizaciones del Sector Turístico ACOST

Categoría	Respuesta
Principal Gerente	
Concepto de RSE	Es conocida por ser un aporte voluntario a campos como el ambiente, sociedad y economía en general, a través de planes internos corporativos que buscan el crecimiento de sus stakeholder de manera equilibrada, promoviendo de esta manera contribuir y subsanar la afectación que puede generar el desarrollo de una actividad económica a estas partes interesadas. Actualmente, la RSE, se liga al desarrollo sostenible de un territorio.

<p>Acciones de RSE que está llevando a cabo la organización</p>	<p>Estas actividades se materializan con las recomendaciones dadas a conocer por el gobierno a través de las Normas Técnicas Sectoriales; para este caso, la norma competente es la NTS-TS003, la cual, en sus herramientas transversales propende por la implementación de buenas prácticas en la contratación de proveedores, comunidad local, así como en el diseño de productos y ejecución de actividades. Las Agencias de Viajes concientizan a los turistas en la ética del turismo en algunos destinos, la importancia de la conservación del entorno natural y el apoyo a las comunidades expuestas a la demanda del turismo ya que, en algunas zonas, el turismo es su principal fuente de ingreso. Es por lo anterior que se hayan adaptado acciones como: identificación de emprendedores locales, los cuales cuentan con un recurso turístico determinado, en donde las Agencias de Viajes las han apoyado incluyendo en su oferta este producto. Asimismo, las han capacitado, indirectamente, en el desarrollo de su actividad para ofrecer un servicio de calidad.</p>
<p>Acciones de RSE- agencias</p>	<p>Nuestra Asociación es líder en formación y capacitación en temáticas de relevancia para el sector, por lo tanto, se pueden liderar capacitaciones, apoyando iniciativas ya existentes de personas que trabajan en turismo de paz y así dar a conocer la oferta de valor. Adicionalmente, debido a que programas de fomento a la educación exigen el estudio de variables del mercado, como asociación podemos estudiar una oferta específica para formar las Agencias de Viajes.</p> <p>La Asociación ha sido responsable frente al desarrollo turístico sostenible, por lo que ha promovido capacitaciones para adaptar buenas prácticas y desarrollado estrategias para estudiar destinos con potencial para así diversificar la oferta; por medio de estas iniciativas, las empresas han adaptado procesos que benefician la comunidad local, así como identificados destinos turísticos alternativos.</p>
<p>Acciones de RSE- Paz- agencias</p>	<p>El sector productivo, en general, desempeña un rol importante debido a que son los entes que auspician el crecimiento en las regiones por medio de la subcontratación de servicios, compra de materia prima, producción, entre otros. Los principales beneficiarios de estas acciones son los pobladores locales y/o empresas que se ubiquen en estas regiones, por lo que, las empresas, al estar educadas en una filosofía de paz, podrán confiar estas actividades en empresas lideradas por reinsertados a la sociedad, trayendo beneficios personales y sociales a la región.</p> <p>Es muy relevante ya que, como gremio que lidera los intereses de las Agencias de Viajes y del sector en general, vemos que los destinos turísticos de postconflicto son la oportunidad de crecimiento para estas empresas, así como para el país, generando una mayor visita de turistas internacionales que se interesan en visitar destinos inexplorados, inéditos y con un valor diferenciado. Esta movilización de turistas traería consigo un cambio de perspectiva internacional de Colombia, convirtiéndolo en un modelo de cambio. Lo anterior, supeditado a la estabilidad y continuidad que se dé al proceso existente.</p> <p>Las Agencias de Viajes se encuentran identificando productos turísticos con potencial en estas zonas, debido a que son regiones inexploradas por el turismo y que constituyen una oferta diferenciada para las agencias que logren empaquetar estos productos. Agentes de viaje han inspeccionado zonas, generado contactos e incluido en la oferta estas experiencias con el fin de cambiar la perspectiva internacional de las regiones marcadas por la violencia.</p>
<p>Limitaciones en la implementación de RSE en el</p>	<p>La principal barrera es el desconocimiento general del surgimiento de iniciativas de posconflicto en determinados destinos; como segunda medida, el acceso a los lugares debido a la escasa infraestructura turística en cuanto a: rutas de acceso terrestre y aeropuertos que limitan la conectividad aérea a los destinos.</p>

posconflicto en la organización	Las limitaciones presentadas en el desarrollo de estas actividades se han materializado en el cambio de mentalidad de las empresas, lo que ha conllevado a una disminución en el interés de capacitarse, por lo que presenta un reto como gremio para redirigir esfuerzos.
Turismo – Paz	<p>El turismo es una de las actividades sociales por medio de la cual las personas conocen y descubre otras culturas, producto de la visita a diferentes atractivos, por lo que la construcción de paz no es inherente del desarrollo del turismo y debe ser directamente proporcional. Actualmente, se habla de un desarrollo turístico sostenible el cual protege el entorno natural, genera riqueza y apoya a la comunidad local, por lo que la construcción de paz se presenta como una oportunidad para afianzar las actividades en turismo sostenible, generando más variables para fortalecer la estrategia. Es decir, la construcción de paz busca fortalecer el tejido social, beneficiar a comunidades marginadas y generar conciencia ambiental, aspectos que pertenecen a la estrategia marco del desarrollo sostenible.</p> <p>Los principales aportes para el postconflicto se van a enfocar en apoyos económicos por parte del gobierno para las zonas que desarrollen actividades turísticas, fomento a la comunidad local en iniciativas, modelos educativos orientados a esta nueva filosofía y construcción del tejido social.</p> <p>Si bien los cambios son más visibles a nivel general, en zonas donde el conflicto ha dominado el territorio y su oportunidad de crecimiento, en la ciudad se ha visto un crecimiento sostenible de iniciativas que buscan cambiar la perspectiva de zonas marginadas por la violencia, por lo que experiencias alternativas han venido tomando fuerza, experimentando actividades no Mainstream y que se enfocan en un intercambio de culturas, ofreciendo el mejor servicio de la comunidad local. Epicentros como las plazas de mercado, espacios naturales y barrios excluidos, son los focos de crecimiento de estas iniciativas.</p>
Concepto de educación para la paz	Es el conjunto de herramientas, producto de un plan general, en donde se incluye, como principal ente formador, a las instituciones educativas, las cuales formarán a los niños y jóvenes en una nueva cultura social. Adicionalmente, esta política general, impactará a toda la sociedad para que se incluya en una sinergia general que busque la generación de paz en espacios de convivencia cotidiana y en las zonas donde el trasegar de la guerra ha dejado atrasos sociales.
Educación para la paz en las agencias	<p>Ahora bien, esta educación para la paz no solo podría, sino debe implementarse en las Agencias de Viajes ya que se van a empaquetar productos y servicios en lugares de Posconflicto, en donde la mayoría de proveedores, van a ser personas reinsertadas en la sociedad, las cuales están buscando su desarrollo personal y profesional, el cual debe ser apoyado por la sociedad en general.</p> <p>La educación para la paz significa una oportunidad, no solo de desarrollo social, sino de cambio para las empresas. Capacitar a los agentes de viajes en una nueva cultura se traduce en un paradigma y punto de inflexión al generar un conocimiento que va más allá de lo intelectual, ya que implica el desarrollo de habilidades sociales que no se tienen habitadas, impactando positivamente en la filosofía de las empresas y en la forma de desarrollar las actividades. Para el caso específico de Bogotá, las Agencias de Viajes tienen la oportunidad de implementar experiencias turísticas out of the path (fuera de lo común), las cuales son enriquecedoras, tanto para el turista como para las agencias, tales como: grafiti tour en barrios marginados, agroturismo en fincas campesinas en Usme y walking tours de transformación.</p>

Fuente: Elaboración Propia.

Para la entrevistada de la ACOST, la RSE permite a las agencias de viaje generar un aporte voluntario en la sociedad y se liga al desarrollo sostenible de un territorio, todo esto a

través de planes internos corporativos que buscan el crecimiento de los stakeholders de manera equilibrada, subsanando la afectación que puedan llegar a generar. Esta visión muestra que se tienen nociones acertadas de la RSE, aunque el hecho de que manifieste un crecimiento de los grupos de interés muestra una preocupación mayor por la satisfacción de las expectativas económicas que por las sociales.

Para la ACOST las acciones de RSE que lleva a cabo actualmente se originan en las Normas Técnicas Sectoriales dadas por el gobierno y ellas se comprenden a partir de unas buenas prácticas en la contratación de proveedores y comunidad local, así como, en el diseño de productos y ejecución de actividades, de modo que para las agencias de viaje es importante la conservación del entorno donde se realicen las prácticas de turismo y apoyar iniciativas locales. En este contexto, la visión de la entrevistada está relacionada con el paradigma teórico integrador en el que el cumplimiento de las leyes y normas son los que se consideran acciones de RSE, pero el organismo debería ir más allá, reconociendo el rol que tiene el gremio en la sociedad.

En cuanto a las acciones de RSE que lleva a cabo ACOST se concentran en la realización de capacitaciones en temas de importancia para el sector turístico, y la proposición de formaciones que generen valor, para así fomentar la educación en las agencias de viaje en cuanto a sostenibilidad. Ello ha permitido que algunas agencias hayan desarrollado procesos que benefician a las comunidades locales de los destinos. Es importante para el sector turístico el desarrollo de estas capacitaciones que desarrolla la asociación, ya que al ser una de las entidades más importantes en el sector, tiene una alta credibilidad por parte de los operadores, por lo que, si desarrollara estos espacios con la temática de la paz, sería un punto de partida para la implementación de la educación para la paz como parte de la RSE en las agencias de viaje.

Entre las limitaciones que poseen las empresas para llevar a cabo acciones de RSE en el ámbito de construcción de paz se menciona la falta de interés por parte de ellas y la falta de capacitación de estas en las zonas afectadas por el conflicto, además se identifica un desconocimiento por parte de estas organizaciones acerca de iniciativas en el post conflicto. Dicha visión es crítica en relación con las agencias y su rol actual en el tema, evidenciando una interpretación del empresariado como poco formado y falta de interés, que de ser así conllevaría una barrera de difícil acceso para que las agencias aporten a la construcción de paz.

En cuanto a la relación entre turismo y paz se percibe que existe entre estos dos factores una interacción directamente proporcional, es decir, que en cuanto aumenta la paz en el país también hay un aumento en el crecimiento turístico, además, el entrevistado afirmó que en la actualidad se habla sobre turismo sostenible, buscando el beneficio de las comunidades y la necesidad del apoyo financiero en el marco del posconflicto, para que las zonas que fueron afectadas empiecen a tener un desarrollo de actividades turísticas. Dicha interpretación es favorable para la construcción de paz, ya que muestra la importancia que tiene la paz para el sector en particular, por lo que el generar acciones que busquen sumarse a la consolidación de una paz estable, crearía condiciones beneficiosas para el desarrollo de la actividad turística.

Para ACOST el concepto de educación para la paz es el conjunto de herramientas que se producen de un plan general, en donde se incluye principalmente a las instituciones educativas, iniciando la formación desde los niños para una nueva cultura social. La visión del entrevistado es importante ya que menciona que la educación para la paz debe iniciarse desde edades tempranas, de esta manera en el futuro se tendrá una sociedad con un alto grado de cultura para la paz, sin embargo, llama la atención como el organismo gremial más relevante de esta actividad pone mayor relevancia en cuanto a las instituciones y no las empresas, dejando a ellas un rol secundario en esta tarea.

En cuanto a la educación para la paz en el turismo se afirmó que no se trata solo de incluirla en las agencias de viaje, sino en todas aquellas empresas que estén vinculadas al desarrollo y la cadena de turismo de la zona. Esta interpretación del entrevistado es destacable ya que reconoce que la consolidación de la paz en el país sólo se obtendrá con la participación de todos, y en la cadena de valor del turismo es importante que funcione como un sistema y que todos los miembros de esta se comprometan y orienten sus acciones hacia ese mismo fin.

Para ACOST la educación para la paz representa una oportunidad de cambio, pues permite el desarrollo de habilidades sociales en las personas, impactando no solo en las empresas sino en la comunidad en general. En el caso de las agencias de viaje, permiten implementar experiencias significativas para el turista y la población local dentro de los paquetes turísticos que ofrecen, pero también modificar la filosofía empresarial y los paradigmas de pensamiento que han sobrevivido de la guerra y que no fomentan la inclusión. Estas afirmaciones van muy de la mano con la visión que tiene este proyecto, puesto que ve en la educación de la paz una forma de transformación de percepciones, pero también de realidades, impactando el pensamiento de las personas y también la calidad de vida de las comunidades que habitan las zonas que fueron afectadas o marginadas.

8.2.5. Gabinete para los Viajeros.

El Gabinete para los Viajeros es la entidad encargada de acordar, ejecutar y evaluar la política turística, así como los programas y que se derivan de este sector, todo esto en conjunto con las entidades competentes del sector público y privado y de esta manera mejorar la competitividad y sostenibilidad de los productos y destinos turísticos en Colombia, además el Viceministerio otorga el Registro Nacional de Turismo, decide sobre infracciones cometidas por prestadores de servicios turísticos de acuerdo a las normativas legales vigentes en 132 municipios priorizados en 3 categorías: I. Destinos Piloto (42 municipios), II. Destinos Emergentes (34 municipios) y III. Destinos Postconflicto – Posacuerdo (56 municipios).

Se entrevistó a Derly Liliana Heredia Moreno, líder del proyecto turismo y paz que se lleva ejecutando desde el 2014 del Gabinete para los Viajeros, quien lleva en el proyecto parcialmente desde 2015 y de lleno desde el 2018.

Tabla 14 Categorías y síntesis del discurso del líder de proyecto de turismo y Paz del Gabinete para los Viajeros

Categoría	Respuesta
Principal Gerente	
Concepto de RSE	La RSE implica que en un retorno hay una serie de actores que invierten en la dinámica de determinada actividad en el caso del turismo hablamos de la cadena de valor que está integrada por artesanos, por los prestadores de servicios, por las instituciones públicas y privadas.
Acciones de RSE que lleva a cabo la organización	Desde el Viceministerio cuenta con Normas Técnicas Sectoriales y unas normas de sostenibilidad turística, que se han establecido para cada prestador de servicios turísticos, se manejan tres criterios que apuntan a la sostenibilidad, está la dimensión sociocultural, ambiental y económica.
Acciones de RSE-Paz que lleva a cabo la organización	<p>Cartografía social y visión colectiva del territorio, PDFT (Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial) que son los que surgen paralelamente con el acuerdo final de paz.</p> <p>Agremiaciones, espacios territoriales de buena vista, mesetas en el meta, Confetur realiza acompañamiento a la iniciativa casa verde, que es una iniciativa de alojamiento con excombatientes y con la comunidad aledaña a la vereda la cual en este momento es muy reconocida.</p> <p>Turismo y paz surge antes de los acuerdos de paz, surge básicamente como un apoyo de la institucionalidad a unos empresarios que ya venían haciendo cosas en estos territorios, es decir, esto tampoco fue la panacea, entonces en el caso el meta y del putumayo habría unos empresarios de base comunicativa que dijeron que a través del turismo podemos construir paz, reconstruir tejido social que se vio fragmentado en el conflicto</p> <p>Se han ejecutado dos fases de un proyecto que llamamos intercambio de cooperación básicamente lo que ha buscado es eso entonces se convocan empresarios o emprendedores para que viajen a otras regiones y conozcan la dinámica turística y compartan estos espacios.</p> <p>Fortalecer estructuras sociales y de alguna manera fortalecer el tejido social que está fragmentado y apoyar en temas de planificación turística del territorio y un tema de fortalecimiento de capacidades llegando a unos beneficiarios puntuales, ahorita lo que se busca con el nuevo plan de turismo y el nuevo plan de desarrollo es afianzar o acelerar el desarrollo de las empresas comunitarias y familiares que caracterizan a estos destinos.</p> <p>Se lleva a cabo para este proceso de construcción de paz un plan de trabajo que se ha construido con las personas, esto no fue algo que nos inventamos, conformamos unos espacios de dialogo en los que quedaron por resolución que ya no se hicieran cambios de gobierno.</p>
Limitaciones en la implementación de RSE en el posconflicto en la organización	<p>Los recursos, pero a veces no se puede acceder a estos recursos, entonces nosotros desde turismo y paz buscamos que los proyectos precisamente atiendan las necesidades y las realidades que tienen los empresarios y las personas que están vinculadas porque es precisamente esta la función social que tenemos, pero también tenemos a disposición recursos para que los territorios, alcaldías y gobernaciones como empresarios puedan acceder y a veces estos presupuestos no se ejecutan.</p> <p>El apoyo no se ve tan materializado, que algunas veces puede ser por estigma y otras por falta de interés y falta de herramientas</p>
Acciones de RSE- agencias	Hay una actividad muy importante no solo de las agencias, los prestadores del servicio de hoteles y es vincular la proveeduría local.

Acciones de RSE- Paz- agencias	Los emprendimientos que se encuentran en las zonas de posconflicto o en zonas de procesos de estabilización, tienen dos características que son de tipo comunitario y que son de tipo familiar, por lo que en su mayoría son pequeñas y mediana empresas y es importante ver más allá del aporte que pueden dar a la RSE cuál es el aporte de las grandes empresas y cadenas hoteleras pueden generar un aporte en la vía de RSE en lo que pueden ofrecer desde la transferencia del conocimiento y desarrollo de buenas prácticas.
Turismo y paz	Entre turismo y construcción de paz, no solo construcción sino como consolidación del proceso yo creo que el ejemplo claramente es el programa de turismo y paz, nosotros tenemos actividades y responsabilidades directas En el acuerdo final de paz, responsabilidades directas en el desarrollo empresarial, los medios de comunicación también juegan un rol fundamental y a veces no lo tiene tan claro
Concepto de educación para la paz	Pueden ser muchas cosas y a la vez difícil, como lo veremos acá se trata de formar y fortalecer habilidades y más que eso, generar espacios que permitan el dialogo y que permitan transferir conocimiento.
Educación para la paz en las agencias	Se puede aplicar y se debe aplicar no solo en las empresas del sector turístico, sino en todos los ciudadanos, yo siento que en la paz en la que estoamos con el posconflicto y estabilización deberíamos entender nuestra historia, siempre la tendemos a desconocer y a polarizarnos por ciertas posiciones radicales porque a veces desconocemos el porqué del conflicto armado, por que surgieron estas situaciones y sobre todo siento que es uno de los retos y es quitar es estigma. Debe darse una transferencia de conocimiento e intercambiar experiencias y conocimientos y lo más importante que es lo que creo que contribuye mucho al turismo es en el acercamiento y en compartir.

Fuente: Elaboración Propia.

Según el discurso de la entrevistada, el concepto de RSE es una actividad de retorno en donde intervienen distintos actores, en el caso del turismo se habla de actores como artesanos, prestadores de servicios e instituciones públicas y privadas. Bajo este escenario, la definición propuesta es limitada con relación a la definición que se maneja en el proyecto desarrollado, ya que no se incluye el impacto social que tienen las organizaciones y su papel como empresas. Por otro lado, tampoco se manifiesta con claridad cuáles son las motivaciones para llevar a cabo estas “actividades de retorno”, por lo que el paradigma teórico que manejan no es evidente.

En cuanto a acciones de RSE que lleva a cabo la organización, se mencionó que el Viceministerio emitió las Normas Técnicas Sectoriales enfocadas hacia la sostenibilidad turística, las cuales se implementan por parte de los prestadores de servicios turísticos. Dicho hecho, tal como se evidencia es resaltante, a pesar de las críticas que se tiene sobre estas iniciativas regulativas y el aporte real que hacen a la responsabilidad social de estas organizaciones.

Por otro lado, la entrevistada afirmó que las acciones que se desarrollan en cuanto a RSE para la construcción de paz en el Gabinete se enfocan particularmente a un “Programa de Desarrollo con Enfoque Territorial” que se empezó a ejecutar paralelamente con el Acuerdo de Paz, apoyando iniciativas privadas en zonas de conflicto que se venían trabajando con anterioridad al inicio de los diálogos de paz como “Casa Verde”, el cual es un proyecto de alojamiento de excombatientes y de la comunidad en el departamento del Meta, también, “Intercambio de Cooperación” en donde se convoca empresarios o emprendedores para que conozcan la dinámica turística en otras zonas del país y se está pensando en desarrollar una nueva planificación del turismo. Todas estas iniciativas que está llevando a cabo el Gabinete para los Viajeros son destacables, ya que generan inclusión de distintos actores sociales empezando por las empresas del sector turístico, excombatientes, comunidades y gobierno, de igual manera, sería importante que el Gabinete diera a conocer de manera más amplia estas iniciativas ya que muchas de las agencias entrevistadas no conocen estas iniciativas por parte de esta organización gubernamental.

A su vez, se afirmó que existen unas limitaciones institucionales para el desarrollo de las acciones de RSE como aporte al posconflicto, la principal es la falta de presupuesto y que en ocasiones no se puede acceder al mismo, al igual se mencionó que no hay apoyo por parte de las organizaciones del sector al momento de participar en las iniciativas, en ocasiones por falta de interés o por estigma. Esto muestra que no existe una articulación en la cadena de valor del sector turístico, ya que todos los actores sociales que lo componen no orientan sus esfuerzos a la construcción de paz y si el sector no funciona como un sistema eficaz, no se va a cumplir el objetivo de la consolidación de una cultura de paz.

Según el discurso de la entrevistada el concepto de educación para la paz, se trata de formar y fortalecer habilidades, fomentando espacios que generen el diálogo y la transmisión de conocimiento. Dicha interpretación es muy acertada en relación con el concepto que se está

manejando en la investigación, puesto que el diálogo permite una solución de conflictos que no esté permeada por la violencia sino enmarcada por la tolerancia a la diferencia y el respeto.

En cuanto a la educación para la paz en las agencias de viaje, el entrevistado afirma que es necesario que no solo las empresas se comprometan con el tema del posconflicto educándose en torno a la historia del conflicto, ya que según ella la polarización que se vive actualmente es por desconocimiento de estos orígenes del conflicto armado, también mencionó que es importante el acercamiento entre distintos actores. En este contexto, la posición de la entrevistada es válida, pero es necesario también tener en cuenta muchos otros factores que involucran la educación para la paz, como por ejemplo los empresarios, las víctimas y excombatientes.

8.2.6. Análisis comparativo entre los Organismos Reguladores

Los resultados obtenidos por parte de los organismos reguladores fueron los siguientes:

Tabla 15 Matriz de análisis comparativo del discurso de los organismos reguladores de Bogotá

Categoría	FPP	Gabinete para los Viajeros	U. de la Llanura	ACOST	UNISUBSIDIARIA
Paradigma teórico RSE	Instrumental	Integradora	Carácter Político	Integradora	Ética y moral
Prácticas de RSE del organismo	No especificó prácticas propias de RSE.	No especificó prácticas propias de RSE.	No especificó prácticas propias de RSE.	Promueve capacitaciones para adaptar buenas prácticas y desarrolla estrategias para estudiar destinos con potencial para así diversificar la oferta	No especificó prácticas de RSE que desarrolle.
Iniciativas de RSE para la construcción de Paz	Consideran que la RSE es importante y el impacto podría ser relevante, mejoraría la percepción de las empresas turísticas y del país. Entienden la importancia de resolver pacíficamente conflictos	Reconoce la importancia de los emprendimientos que se encuentran en zonas afectadas por el conflicto y los aportes que pueden ofrecer, como la transferencia del conocimiento y desarrollo de buenas prácticas	Afirma que la empresa tiene un papel muy importante en la construcción de paz, por su gran poder e influencia	Reconocen la relación entre RSE y construcción de paz y su importancia	Sólo tiene conocimiento de acciones concretas de RSE en el sector hotelero más no en agencias de viaje, pero reconoce la relación entre dichas acciones y la construcción de paz

<p>Limitaciones para que las agencias lleven a cabo iniciativas de RSE</p>	<p>La seguridad, ya que puede ser una zona difícil, no se tiene en cuenta a las comunidades locales ni el medio ambiente.</p>	<p>El estigma que se tiene contra los desmovilizados, la falta de interés en la paz, falta de conocimiento y herramientas para llevar a cabo un aporte a la paz</p>	<p>Dificultades económicas, sociales, culturales y de seguridad en las zonas que han sido afectadas por el conflicto.</p>	<p>El desconocimiento general del surgimiento de iniciativas de posconflicto en determinados destinos, el acceso a los lugares debido a la escasa infraestructura turística en cuanto a rutas de acceso terrestre y aeropuertos que limitan la conectividad aérea a los destinos.</p>	<p>El estigma que tienen los empresarios turísticos en cuanto a contratación de excombatientes</p>
<p>Limitaciones de los organismo reguladores para potencializar la construcción de Paz</p>	<p>Falta de recursos para poder implementar proyectos</p>	<p>A veces los presupuestos para las iniciativas de paz no se ejecutan.</p>	<p>Los obstáculos como financiamiento de proyectos y la falta de recursos, especialmente para los encaminados hacia la paz</p>	<p>Disminución en el interés de capacitarse de los operadores turísticos</p>	<p>El entorno social del cual vienen los estudiantes, ellos en su mayoría tienen realidades complejas y muchos de ellos son resistentes a la cátedra para la paz</p>
<p>Conocimiento del concepto “educación para la paz”</p>	<p>Es un proceso en el cual puedes adquirir ciertas competencias o capacidades que necesitamos para poder convivir en paz, superar las diferencias y para participar de manera activa.</p>	<p>Se trata de formar y fortalecer habilidades y más que eso, generar espacios que permitan el dialogo y que permitan transferir conocimiento.</p>	<p>Es cómo los actores que participan en el proceso de paz aprenden a desarrollar hábitos, practicas, habilidades, culturas relacionadas con la construcción de paz, tanto desde el punto de vista individual, como desde la perspectiva grupal.</p>	<p>Corresponde a la resolución de conflictos y debería aplicarse en diferentes espacios, incentivarse en los jóvenes desde las escuelas.</p>	<p>Hace parte de la formación integral que necesita cada estudiante, es un aspecto fundamental en un país como este, hablar de paz a la hora de formar a alguien.</p>

Aplicación de la educación para la paz en el sector turístico	Las empresas necesitan tener procesos de educación para la paz para sus actores sociales	Permite el fortalecimiento de estructuras sociales y el tejido social, apoya en temas de planificación turística del territorio y acelera el desarrollo de las empresas	A las agencias de viaje y en general el sector del turismo le interesa más capacitarse en condiciones de orden público en las zonas que tiene potencial turístico	No es solo incluirla en las agencias de viaje sino en todas aquellas empresas que estén vinculadas al desarrollo y la cadena de turismo de la zona	Existe una catedra para la paz y al estudiante se le da a conocer la historia del conflicto interno.
Aplicación de la educación para la paz en agencias	Conoce de una agencia que lleva a turistas a la Macarena y otros sitios que han sufrido del conflicto armado, y tanto el servicio hotelero como la comida es realizado por personas locales.	Las agencias deben realizar una transferencia de conocimiento e intercambiar experiencias con las comunidades locales.	Conocer las realidades de las zonas afectadas y abrir la mente, salir de la burbuja y de esa forma hacer turismo responsable.	Permite el desarrollo de habilidades sociales en las personas, impactando no sólo en las empresas sino en la comunidad en general, en el caso de las agencias de viaje, permiten implementar experiencias, dentro de sus paquetes turísticos que ofrecen.	No se tiene conocimiento de las agencias de viaje.
Relación entre Turismo y paz	Positiva, puesto que es una fuente económica bastante importante para las zonas del posconflicto	Positiva, ya que el turismo tiene responsabilidades directas en el marco del acuerdo final de paz	Positiva, puesto que hay una responsabilidad muy importante en ayudarle a ver al turista la realidad social más allá de los lugares turísticos	Positiva, ya que el turismo permite conocer otras culturas y la construcción de paz se presenta como una oportunidad para afianzar las actividades en turismo sostenible.	Positiva, debido a que ningún proceso o desarrollo turístico se puede realizar en un país que pasó por la guerra sin que sus actores sean conscientes de eso.

Iniciativas de RSE como aporte a la Construcción de paz del organismo	Investigaciones sobre las dinámicas del conflicto en Colombia, sobre cómo las empresas pueden aportar a la paz, cómo la participación de todos se necesita para construir paz en el país y las transformaciones culturales	Proyectos como el de "Turismo y paz" que surgió antes de los acuerdos de paz, como un apoyo de la institucionalidad a los empresarios que ya venían haciendo cosas en estos territorios, como el Meta y el Putumayo	Desarrollarían diplomados para comprender mejor el tema de la paz y el vínculo entre la empresa y la paz o cursos que favorecen para capacitar propiamente a la gente de la empresa	Fomentan la aplicación de NTS y buenas prácticas en la contratación de proveedores, comunidad local, diseño de productos y ejecución de actividades	Capacitación por medio de la cátedra para la paz y también en las materias propias del eje temático de la carrera, buscando que los estudiantes no sean ajenos a su realidad y que tengan en cuenta el entorno en el cual se desarrollan
Turismo y construcción de paz	Nuevos destinos turísticos y generación de crecimiento social en las comunidades	Construcción del tejido social fragmentado por el conflicto con el apoyo del Estado y empresas	No conoce las reacciones del sector turístico de la ciudad frente al acuerdo de paz	Cambios en la perspectiva de zonas marginadas por la violencia, un intercambio de culturas, focos de crecimiento, accesibilidad que permite que estas zonas sean epicentro de actividades culturales	Lugares que se despejaron para la llegada del turismo y estos pueden tener mucho potencial, pero tienen más conocimiento en el sector hotelero que el de agencias de viaje

Fuente: Elaboración Propia.

Los organismos reguladores presentan diversos paradigmas teóricos de RSE, en su mayoría poseen una visión integradora, la satisfacción de los actores sociales, principalmente los propietarios de las organizaciones, teniendo en cuenta a su vez el cumplimiento de la ley y normas como la NTS TS-003 de sostenibilidad turística en agencias de viaje; ello es una postura muy vaga frente al verdadero reconocimiento del rol que deben jugar las organizaciones en la sociedad. En este sentido, sólo un organismo manifestó claramente las prácticas de RSE que llevan a cabo, y éstas se enfocan en la generación de capacitaciones para las organizaciones que se encuentran vinculadas, pretendiendo generar buenas prácticas en las agencias de viaje que promuevan un turismo sostenible y permitan el descubrimiento de nuevos destinos turísticos en la nación.

Todos los organismos son conscientes de la relación entre la RSE y la construcción de paz, reafirman la importancia que tiene la acción empresarial en el posconflicto colombiano para la generación de una paz estable y duradera, puesto que los emprendimientos generan desarrollo social en las zonas que fueron afectadas por el conflicto, mejorando a su vez la imagen de las empresas turísticas. Lo que constituye algo positivo, puesto que estos organismos cuentan con las herramientas necesarias para compartir esta visión con las organizaciones del sector, en particular las agencias de viaje y otros actores sociales hacia los que se enfoquen sus iniciativas.

No obstante, los organismos han percibido diversas limitaciones en las agencias al momento de implementar acciones de RSE orientadas a la construcción de paz, las cuales se resumen en la seguridad de los destinos turísticos afectados por el conflicto, su falta de infraestructura y los prejuicios que siguen vigentes sobre los excombatientes. Ello reafirma lo percibido en los resultados de las agencias de viaje, por lo que tanto la acción del Estado en dichos destinos turísticos, para mejorar la seguridad e infraestructura, como la sensibilización dentro de las agencias es esencial para llevar a cabo un proceso de educación para la paz.

Por otro lado, los organismos reguladores también manifestaron limitaciones propias para llevar a cabo iniciativas orientadas a la construcción de paz, las cuales se centran en la falta de recursos económicos para financiar los proyectos encaminados a la paz y la resistencia al cambio de los empresarios, que no les permite hacerse partícipes de las iniciativas que sí logran llevarse a cabo. Lo anterior, nuevamente indica la importancia de la educación para la paz en las agencias de viaje con el objetivo de modificar los patrones de pensamiento que predominan en el sector y que favorezcan la consolidación de una cultura para la paz en las organizaciones. De igual manera, se resalta la importancia de la corresponsabilidad del Estado en el proceso.

A partir de lo afirmado se evidencia que las acciones orientadas a la construcción de una paz no se están llevando a cabo principalmente por factores económicos, pero en realidad se manifiesta una desarticulación del sector, en el que los pocos intentos de llevar a cabo iniciativas que contribuyan a la paz fracasan por falta de apoyo de todos los actores sociales que lo conforman.

Todos los organismos cuentan nociones sobre los elementos que componen la educación para la paz, aunque no tienen claro el concepto en su totalidad. De igual manera, consideran que debería aplicarse en todo el sector turístico, incluyendo a todos los actores sociales que intervienen en el proceso y reflexionan que la mejor manera de aplicarse debe ser por medio del conocimiento de las condiciones de los destinos turísticos que no han sido explorados y que cuentan con potencial para el desarrollo del turismo. Así como también identifican los beneficios que puede generar para la agencia y para la población que habita dichas zonas, el hecho de tomarlas en cuenta para la generación de planes turísticos.

Esta visión se utilizó para la generación de una de las propuestas didácticas que se presentarán en el próximo apartado, puesto que pudo identificarse que muchas de las agencias entrevistadas no conocían la manera en que pueden contribuir a la construcción de paz desde su actividad operativa, así que es una necesidad que debe satisfacerse.

Respecto a la aplicación de la educación para la paz en las agencias de viaje, los organismos resaltan nuevamente la importancia de la creación de destinos turísticos que hayan sido afectados por el conflicto armado, en los que se debe transferir conocimiento e intercambiar experiencias con las comunidades locales, conociendo las realidades de estas poblaciones, realizando la actividad turística de una manera responsable y permitiendo el desarrollo de habilidades sociales en las personas. Todas estas acciones permiten identificar que los organismos conocen a grandes rasgos el contexto del sector, pero son muy limitadas las que se encuentran orientadas a las agencias de viaje, partiendo del hecho que al preguntarle a algunos de los organismos por estas organizaciones, no poseían conocimiento del tema.

Todas las afirmaciones anteriores muestran la estrecha relación entre turismo y construcción de paz, que los organismos reguladores señalan y reconocen como una responsabilidad por parte del sector, esto indica que, a partir de esta responsabilidad percibida, es necesario desarrollar más acciones de RSE dentro del grupo de organizaciones que participan de la actividad turística, debido a su gran contribución a la construcción de paz en el país.

Por su parte, las acciones de RSE orientadas a la paz que los organismos desarrollan en la actualidad son de investigación sobre las alternativas que tienen las empresas para aportar a la paz, el desarrollo de proyectos que apoyen a los empresarios turísticos que lleven a cabo dicha actividad en territorios afectados por el conflicto armado, el desarrollo de diplomados que le ayuden a comprender a los empresarios el vínculo entre empresa y paz, el incentivo para que las agencias de viaje se certifiquen en Normas Técnicas Sectoriales y cuenten con buenas prácticas en este sentido y capacitaciones a otros actores sociales con Cátedra para la paz.

Todas estas acciones son buenas iniciativas que contribuyen al desarrollo de la actividad turística orientada a la construcción de paz, dando cuenta de la existencia de apoyos para las agencias de viaje en esta etapa de posconflicto y búsqueda de construcción de paz en el país. Sin embargo, los organismos reguladores podrían llevar a cabo acciones más representativas.

Desde el punto de vista de los organismos reguladores, la influencia del Acuerdo de Paz en el turismo fue positiva, debido a que permitió el despeje de nuevos destinos turísticos con potencial, que al incluirlos en los planes turísticos permitirán la reconstrucción de tejido social y desarrollo de las comunidades locales. De igual manera, la percepción de seguridad de las zonas marginadas por la violencia ha mejorado y se ha incrementado el intercambio cultural. Ello constituye una oportunidad para generar nuevos proyectos que incluyan a las agencias de viaje y les comuniquen los beneficios que pueden generar en estas zonas tan afectadas.

Por último, los organismos reguladores consideran que a futuro el sector turístico generará una reconstrucción del tejido social, lo que aumentará las oportunidades de desarrollo económico en los territorios afectados, brindándoles mayor estabilidad, seguridad y erradicando el estigma que tienen por albergar por más de cincuenta años a los actores del conflicto y a su vez fortaleciendo el sector en general, pues mejorará su credibilidad a nivel nacional e internacional. Debe destacarse que los organismos muestran una visión muy positiva y en la medida en que en la actualidad exista un mayor compromiso por parte de las empresas y con el apoyo del Estado, reafirmando la responsabilidad compartida de todas las personas del país (sean naturales o jurídicas), se podrá conseguir la consolidación de la paz en el país.

8.3. Didácticas

A partir del reconocimiento de las perspectivas de agencias de viaje y organismos reguladores, es posible identificar que la mejor opción de implementación de la educación para la paz dentro de las agencias sería a través de los ejes temáticos: a) solución de conflictos, como eje de la construcción de paz interno en las agencias de viaje de Bogotá; b) el reconocimiento de la acción empresarial en el turismo como instrumento para la construcción de paz. En este sentido, se proponen las siguientes didácticas:

Propuesta #1: Doncelion

Objetivo: Sensibilizar a los colaboradores y propietarios sobre la importancia de la aceptación de la diferencia para generar inclusión en la empresa y así evitar todo tipo de violencia a la hora de solucionar conflictos, de conformidad con el eje temático.

Materias: Un (1) elemento para vendar los ojos, (1) audífonos para aislar el sonido, cinta y papel (o notas adhesivas)

Descripción:

Antes de empezar, debe existir un moderador que dirija a los participantes durante el desarrollo de la actividad.

Se procede a separar por áreas al personal participante, con el fin de hacer grupos de trabajadores que no se conozcan mucho entre sí. En el caso en que existan participantes de distinto nivel jerárquico, esto no debe influir en la realización de la didáctica.

Para comenzar se elige a una persona al azar, a la que se le vendan los ojos y tapan los oídos. Luego se generan preguntas sobre esta persona para todos los demás, como “¿cuál es su comida favorita?” “¿cuál su equipo de fútbol favorito?”, (película, cantante, pasatiempos) etc. y a medida que eligen una respuesta entre todos, se escribe en un papel o nota adhesiva que se le pega en la espalda a la persona en cuestión.

Al final, la persona elegida se descubre los ojos y oídos para conocer las etiquetas que el grupo le ha puesto, y dar su opinión sobre ellas, diciendo si es verdad o no.

Lo anterior se repite con cada uno de los participantes en cada grupo.

Una vez realizado esto con todos los grupos, se genera un espacio de reflexión con todos los participantes, en el que se le pregunta la razón de que esto ocurra.

El moderador realiza la siguiente pregunta “¿creen que si se enterasen de que alguna de estas personas participó en el conflicto armado cambiaría de alguna manera las notas que le pusieron en su espalda?”. La reflexión debe orientarse a que los participantes de la actividad comprendan que, en muchos de los casos, las etiquetas que se le asignan a las personas están

basadas en prejuicios que cierran las puertas y no permiten un relacionamiento efectivo, afectando la cohesión del grupo y generando conflictos.

Para concluir la didáctica, se recogen las percepciones de los participantes respecto al tema, se les invita a reflexionar sobre todas las veces en las que han formulado una visión de alguien únicamente basada en supuestos, de igual manera a interactuar más con las personas con las que casi no se relacionan, y a pensar que aunque existan diferencias entre todos, es en la diversidad donde está la riqueza, por lo que cada vez que se enfrenten a una situación conflictiva con otra persona lo primero es tratar de comprender la perspectiva del otro para poder llegar a un acuerdo que los beneficie a ambos.

Resultados esperados: Al finalizar la didáctica se espera obtener que los colaboradores reaccionen de una manera adecuada frente a una situación conflictiva al ser empáticos con los demás, evitando todo tipo de violencia, para así contribuir a la creación de una cultura organizacional pacífica, que luego se expanda a todos sus actores sociales y de esa manera se vaya propagando exponencialmente.

Propuesta #2: Trabajando por la paz

Objetivo: Dar a conocer a los participantes de la actividad la importancia que tiene el sector turístico en la construcción de paz, describir acciones específicas con las que puedan hacerse partícipes de dicha construcción y que tomen conciencia de los beneficios que pueden obtener sus organizaciones y en especial el país, al hacerlo. Con esta didáctica se responde al eje temático b).

Materiales: Un (1) videobeam, un (1) computador, un (1) vídeo, un (1) tablero, seis (6) fichas, una (1) bolsa que contiene cuarenta (40) números, una (1) hoja de preguntas y respuestas.

Descripción:

Inicialmente se presentará un video en el que se explique a los participantes la actividad, por medio de experiencias significativas de diversas organizaciones que han aplicado la

educación para la paz, la importancia y lo beneficioso de esta implementación tanto dentro de las agencias de viaje como para el país. El video tendrá una duración de 5 minutos y contribuirá a que, quienes visualicen el video, tomen conciencia de su rol en la construcción de una paz estable y duradera en el país, por medio de la consolidación de una cultura de paz en sus contextos más próximos, es decir, su organización, sus hogares, instituciones educativas a las que asistan, entre otros.

Posteriormente, los participantes se dividirán en grupos de manera aleatoria (preferiblemente con la misma cantidad de participantes), con el objetivo de que al momento de responder las preguntas deban interactuar para así llegar a un consenso. A cada uno de estos grupos se le asignará una ficha.

Debe haber una persona que dirija el juego y oriente a los colaboradores hacia el cumplimiento y explicación de las reglas. Esta persona también deberá leer las preguntas y tendrá la hoja con las respuestas a las mismas, indicándoles a los jugadores cuando aciertan o cuando se equivocan.

Las fichas se ubicarán en la casilla de salida, que está situada en el tablero.

Para determinar el orden, un integrante de cada grupo sacará un número de la bolsa y el que mayor puntaje obtenga será el primero en salir. A partir de ese grupo, los turnos seguirán hacia la derecha.

El primer grupo sacará un número de la bolsa de las preguntas y deberá responderla. Dichas preguntas serán sobre las temáticas evidenciadas en el video, y serán de opción múltiple con única respuesta. Según el nivel de complejidad de la pregunta se avanzará las casillas (el nivel de complejidad estará indicado en la pregunta). De no ser respondida correctamente, el número deberá volver a incluirse en la bolsa de preguntas para un próximo turno y el jugador no podrá avanzar, puesto que es respondiendo acertadamente las preguntas que se le indica al jugador cuantas casillas puede moverse.

El tablero contiene casillas especiales, si el jugador cae en alguna de ellas, debe seguir las instrucciones que están escritas en ella. Al final, el primer grupo que llegue a la última casilla ganará.

Finalizado el juego, se abre un espacio de reflexión frente a la experiencia vivida a partir de la actividad. Al final de la reflexión, cada jugador debe escribir un compromiso frente a su aporte a la construcción de paz y colgarlo en un espacio visible dentro de su área de trabajo, esto con el objetivo de generar recordación en los participantes sobre los temas vistos y empezar a generar conciencia de su rol tan importante en el proceso de la consolidación de una paz estable en el país.

Resultados esperados: A partir de la exploración del tema con el video y a la reafirmación de este por medio de las preguntas, se espera que los colaboradores comprendan la importancia que poseen para la construcción de una paz estable y duradera y se apersonen de la situación, incluyendo en su estilo de vida la realización de acciones que contribuyan a la generación de una cultura de paz en todos los ámbitos de su vida, particularmente dentro de la organización. También, que la organización en general oriente sus esfuerzos a la realización de acciones desde la actividad turística para la construcción de paz en los territorios en los que opera, especialmente si estos han sido afectados por el conflicto.

8.4. Conclusiones Preliminares

Una vez se exploraron los diversos puntos de vista de agencias de viaje y organismos reguladores sobre las diferentes categorías deductivas basadas en las grandes temáticas de este proyecto de investigación, se plantean las siguientes conclusiones del capítulo:

- El paradigma teórico que predomina entre las agencias de viaje y organismos reguladores es el integrador. Ello indica que sus acciones están motivadas únicamente por la satisfacción de las necesidades económicas de sus socios y el cumplimiento de la ley.

- Existen limitaciones para llevar a cabo acciones de RSE como aporte a la construcción de paz, tanto para las agencias de viaje como para los organismos reguladores, las cuales se concentran en el apoyo del Estado (ausencia de recursos económicos para la realización de proyectos de RSE y con temáticas de paz dentro del sector turístico) y la resistencia de algunas agencias de viaje frente a la contratación de excombatientes, puesto que aún existen prejuicios hacia esta población. Lo que representa una necesidad de sensibilización respecto al tema.
- Las agencias y organismos reguladores manifiestan la existencia de una relación estrecha y positiva entre turismo y paz, en la medida en que el desarrollo de la actividad turística contribuye a su vez al desarrollo económico de las zonas marginadas por la violencia, las cuales cuentan con potencial, pero muy poca infraestructura y apoyo por parte del Estado.
- La prospectiva del sector turístico que consideran los actores entrevistados es positiva, esperando un crecimiento del sector a partir de la generación de nuevos destinos turísticos, mayor seguridad, mejor infraestructura, reconstrucción del tejido social y la conversión de organizaciones turísticas sostenibles. Pero esta visión se obtendrá únicamente en la medida que agencias de viaje y organismos reguladores trabajen en conjunto con iniciativas de RSE que realmente generen un cambio en la sociedad y en los contextos que por mucho tiempo han estado marcados por la violencia. A su vez, urge que las agencias de viaje sean conscientes de su importancia en la construcción de paz, y este reconocimiento de su rol se obtendrá a partir de la aplicación de políticas de educación para la paz dentro de las organizaciones.
- La RSE de las agencias en la construcción de paz es desarrollada principalmente en el ámbito ambiental, seguido del social, orientado a la vinculación laboral de

comunidad vulnerable y al compromiso contra el turismo sexual infantil que exige la ley, incluyendo actores sociales como las comunidades locales (principalmente), colaboradores, proveedores y clientes. Los organismos reguladores reconocen que esos ámbitos en los que desarrollan dichas acciones aportan a la construcción de paz.

- El concepto de educación para la paz no es claro para la mayoría de las agencias de viaje encuestadas, en contraposición con los organismos reguladores que conocen los elementos clave de la educación para la paz. Sin embargo, ambos tipos de organizaciones reconocen la importancia de su implementación dentro de las agencias de viaje y todo tipo de actores sociales que comprende el sector turístico para intensificar esfuerzos que contribuyan a la construcción de paz en Colombia.
- Las temáticas más llamativas y pertinentes para la educación para la paz en las agencias de viaje que fueron escogidas por los entrevistados fueron la formación en solución de conflictos como herramienta para la generación de una cultura de paz dentro de estas organizaciones y la forma como la acción empresarial en el turismo contribuye a la construcción de una paz estable y duradera en el país. En este sentido, se han propuesto dos didácticas que responden a los ejes temáticos escogidos y cuyos objetivos son la sensibilización de los colaboradores sobre el rol que poseen en la construcción de paz tanto internamente en la agencia como para la construcción de paz del país, comprometiéndose con un manejo de conflictos asertivo que erradique la violencia en sus contextos más próximos y esa cultura de paz que nazca sea transmitida a los destinos turísticos que se han despejado gracias al acuerdo de paz que fue firmado por el Gobierno Nacional y la antigua guerrilla de las FARC-EP.

9. Conclusiones y recomendaciones

La investigación desarrollada buscaba responder al objetivo general de construir didácticas enfocadas a la educación para la paz, que podrían aplicarse en las agencias de viaje de Bogotá, como parte de su RSE, el cual fue alcanzado en su totalidad con el diseño de las didácticas que fueron descritas en el capítulo tres. Para cumplir con dicho objetivo, se describió la historia del conflicto armado, los procesos de paz y la educación para la paz, lo cual se encuentra contenido en el primer capítulo de este documento, evidenciando que la historia de los conflictos armados y la construcción de paz es una constante durante las últimas décadas.

Adicionalmente, se identificaron los elementos fundamentales de la teoría radical humanista de la RSE en el segundo capítulo, desde lo que se orientó la investigación realizada y se creó el instrumento utilizado (entrevista a profundidad) y validado posteriormente. De igual manera, por medio de la aplicación del instrumento, se conocieron las interpretaciones de los actores sociales en las agencias de viaje de Bogotá y algunos organismos reguladores de la actividad turística en el contexto del posconflicto, perspectivas descritas en el tercer capítulo del presente trabajo. Es de resaltar, el desarrollo de dichos apartados, respondieron eficazmente a los objetivos específicos planteados inicialmente, con lo cual este trabajo que es pionero en la ciudad evidencia su relevancia.

En el desarrollo del proyecto se presentaron algunas limitaciones, las cuales tienen que ver con el tamaño de las agencias que se entrevistaron, ya que todas son pequeñas, por lo que no se pudo conocer las interpretaciones de mayor tamaño. Otra limitación fue la de no poder contar con las entrevistas de los colaboradores de las agencias (solo en un caso se presentó), por lo que fue imposible triangular la información más allá de los datos vistos en las páginas web de aquellas agencias que contaban con esto. De igual manera, la investigación no incluyó otro tipo de actores sociales que intervienen en la actividad turística, los cuales pudieron aportar diversas perspectivas que hubieran sido interesantes para el análisis realizado, como por

ejemplo el Instituto Distrital de Turismo (IDT), que no abrió el espacio para el desarrollo de la entrevista, por lo que no se pudo contar con su punto de vista al llevar cabo esta investigación.

La producción intelectual contenida en los primeros capítulos entró en conflicto con los resultados obtenidos en el desarrollo de la investigación, en relación con algunos aspectos. Respecto al primer capítulo, se pudo observar que la percepción de los entrevistados en relación con el conflicto armado colombiano ha sido negativa y la búsqueda de la paz anhelada por los colombianos, pues conocen las consecuencias de la guerra y reconocen los efectos del acuerdo de paz, principalmente en el sector en el que se encuentran inmersos. Se percibe una preocupación por el futuro del Acuerdo de Paz firmado en la Habana, debido a las complicaciones que ha tenido en su proceso de implementación. De igual manera, las agencias manifestaron el compromiso que deben tener todos los colombianos para la consecución de la paz, sin embargo, en muchos casos se hacía desde una perspectiva más individual en vez de abarcar a la organización en conjunto.

Sin embargo, en relación con el segundo capítulo, las agencias entrevistadas no contenían los elementos de la teoría Radical Humanista en su totalidad, y los organismos reguladores, aunque poseían nociones claras y manifestaron algunos de sus aspectos, denotan la ausencia de mayores compromisos tanto de dichos entes como del Estado, el cual no destina los suficientes recursos para llevar a cabo proyectos orientados a la construcción de paz como parte de la RSE de las agencias. En este sentido, se propone para todos los organismos entrevistados y para el gobierno en general, que la RSE sea observada desde la óptica Radical Humanista que percibe un rol más completo de las empresas en la sociedad y un mayor compromiso por parte de las organizaciones, para así, reconociendo su poder social generen estrategias que contribuyan a la construcción de paz.

A partir de los resultados obtenidos, se realizan las siguientes recomendaciones:

- Para la agencia Torres Brothers, se le recomienda la inclusión de una política de RSE que vaya más allá de la satisfacción de los intereses económicos de sus socios, reconociendo el rol que tienen en la sociedad para convertirse en agente de cambio. Para esto, pueden basarse en los valores religiosos que van de la mano con la cultura organizacional de la agencia, para así preocuparse por los intereses cada vez más actores sociales, acercándose al paradigma Radical Humanista y contribuyendo a la construcción de paz.
- A las agencias Viajes Mariposa y Travel inc. se les recomienda que tomen acciones de RSE que se preocupen por aspectos mayormente de índole social y cultural, en particular con las comunidades de los destinos turísticos en los que llevan a cabo su actividad operativa, complementando la responsabilidad legal y ambiental que han asumido con el cumplimiento de la ley y la aplicación de la NTS-TS 003.
- Sobre Nicoseven 180, Vanilla Tours y Travel Entry, se reconoce que cuentan con políticas de RSE más completas que las de las agencias anteriores, por lo que, a manera de recomendación, deberán vincular las acciones de RSE que realizan actualmente con la educación para la paz para que internamente se consolide una cultura de paz que pueda ser transmitida a los destinos turísticos que hacen parte de su operación, buscando la ampliación de su oferta mediante la inclusión de zonas afectadas por el conflicto pero con gran potencial turístico. Todo esto, con la articulación de los organismos reguladores que manifestaron interés en la búsqueda de una participación más activa de las agencias dentro de la construcción de paz por medio del turismo, y del Estado, que debe realizar mayor inversión social en las zonas afectadas por el conflicto para reactivar su economía y reforzar su seguridad.

- Con respecto a la construcción de paz, se recomienda a tanto a las agencias como a los organismos reguladores la realización de jornadas de sensibilización de los colaboradores y otros actores sociales vinculados, en las que por medio de capacitaciones desarrollen la competencia de manejo de conflictos, explorando aspectos como la tolerancia, la aceptación de la diferencia, la empatía y el trabajo en equipo, que permitan fortalecer habilidades blandas de los colaboradores (lo que favorece la productividad de la organización, con la creación de un clima organizacional basado en la paz, que conlleve a la creación de una cultura de paz) y contribuyan a la eliminación de paradigmas que se han popularizado con la guerra, como la creación de barreras sociales, prejuicios y odio. Para llevar a cabo esta formación, que está enmarcada en la educación para la paz, se sugiere la implementación de las didácticas propuestas en el capítulo 3 dentro de las organizaciones.

Al concluir este trabajo, es importante el carácter pionero que tuvo la investigación, en la medida en que constituye un gran aporte para el campo de estudio de la RSE y a su vez a la Educación para la Paz, que tradicionalmente está relacionada con las Instituciones Educativas, dejando de lado otro tipo de organizaciones. En esta oportunidad se trabajó el sector turístico por el potencial que tiene para la construcción de paz del país, y a su vez, por el impacto positivo que tiene la paz territorial en su actividad operativa. Sin embargo, a partir del trabajo realizado se podrían proyectar diversos estudios basados en los resultados obtenidos como, por ejemplo, una investigación con el método de acción participativa por medio de la cual se socialicen las didácticas propuestas en este proyecto, ya sea en las agencias entrevistadas o en otras organizaciones turísticas, para evaluar su efectividad. También podría realizarse un estudio comparado con las agencias de viaje de otras regiones del país, para conocer sus perspectivas sobre la aplicación de educación para la paz dentro de las mismas como parte de su RSE. De

igual manera, podría realizarse un estudio de caso con otras organizaciones del sector turístico, comparando interpretaciones de hoteles, restaurantes, clubes, transportistas y agencias de viaje, para comprender de una mejor manera las perspectivas del sector frente al tema.

Sin embargo, es importante mencionar que para un próximo proyecto de investigación del semillero, aplicando pruebas piloto con las didácticas para la paz en las agencias de viaje de Bogotá, se pueden presentar algunas limitaciones tales como: el poco conocimiento de las agencias de viaje de Bogotá acerca de los conceptos de educación para la paz, RSE y sobre la historia del conflicto armado; la estigmatización que aún se presenta sobre las personas que fueron parte del conflicto armado (tanto víctimas y combatientes); además también se puede presentar un rechazo por parte de las agencias de viaje a implementar las didácticas para la paz, no entender las mismas o no tener interés en estas temáticas.

Finalmente, este trabajo buscó aportar a la construcción de paz desde la academia, siendo responsables frente al rol que se posee en la sociedad, entendiendo que la construcción de paz en el país es fruto del esfuerzo de todos y no únicamente de los que actores que estuvieron directamente relacionados con el conflicto armado. Por esta razón, se aspira a que, más allá de la aplicación o no de las didácticas propuestas, las organizaciones se apersonen de la situación y utilicen el poder social con el que cuentan, para que cada vez sean más los actores que contribuyan a la consecución de la paz y no a la generación de violencia que tanto daño le hace al país.

10. Bibliografía

- Abella García, D. V., & Enciso Miranda, K. A. (2018). Ecoturismo como alternativa de desarrollo para el municipio de Cajamarca-Tolima a través de Cooperación Técnica e Internacional en el marco del Posconflicto. *Fundación Universitaria Empresarial de la Cámara de Comercio de Bogotá – Uniempresarial*, 1-154.
- Abreu, O., Gallegos, M., Jácome, J., & Martínez, R. (2017). La Didáctica: Epistemología y Definición en la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte del Ecuador. *Formación Universitaria*, 81-92.
- Acevedo Suárez, A., & Rojas Catillo, Z. M. (2016). Generalidades del conflicto, los procesos de paz y el posconflicto. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas - UPB*, 33-45.
- Aguilar-Forero, N., & Muñoz, G. (2015). La condición juvenil en Colombia: entre violencia estructural y acción colectiva. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 1021-1035.
- Alto Comisionado para la Paz. (2017). ¿Qué es educar y formar para la paz y cómo hacerlo? *Acción CaPaz*, 1-83.
- Álvarez Riascos, K. T. (2016). Desarrollo local como herramienta de postconflicto en Colombia. *Geographos*, 1-35.
- Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo- ANATO. (31 de octubre de 2019). *Plan de Acción*. Obtenido de Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo- ANATO: <https://www.anato.org/es/content/quienes-somos>
- Aya Pastrana, N., & Sriramesh, K. (2013). Corporate Social Responsibility: Perceptions and practices among SMEs in Colombia. *Public Relations Review*.
- Azcárate, T., & Bang. (2008). El turismo, la paz y el desarrollo sostenible. *Anuario Multidisciplinar para la Modernización de las Administraciones Públicas*.

- Barrantes Bustos, Y. A. (2015). Fortalecimiento del Turismo en el Posconflicto. *Universidad Militar Nueva Granada*, 1-23.
- Barrios Hernández, R. (2016). Responsabilidad social empresarial: el papel de las empresas en el postconflicto colombiano. *Ensayos: Revista de Estudiantes de Administración de Empresas*, 45-56.
- Botero-Gómez, P. (2015). Pedagogía de los movimientos sociales como prácticas de paz en contextos de guerra. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 1191-1206.
- Cabezudo, A. (2013). Acerca de una educación para la paz, los derechos humanos y el desarme: desafío pedagógico de nuestro tiempo. *Educação*, 44-49.
- Cárdenas Romero, J. F. (2017). Educación para la paz. De la Constitución de 1991 a la Cátedra de la Paz. *Novum Jus*, 103-127.
- Castillo Sánchez, M., & Gamboa Araya, R. (2012). Desafíos de la Educación en la Sociedad Actual. *Diálogos Educativos*, 55-69.
- Centro de Información Turística - CITUR. (2019). *Estadísticas Nacionales - Económicas*. Obtenido de Sitio Web del Centro de Información Turística:
http://www.citur.gov.co/estadisticas/df_invers_extranj/all/22?t=1
- Centro de Información Turística - CITUR. (2019). *Estadísticas Nacionales - Turismo Receptor*. Obtenido de Sitio Web del Centro de Información Turística:
http://www.citur.gov.co/estadisticas/df_invers_extranj/all/22?t=1
- Corporación CICCE. (2006). *Guía para la Implementación de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 003*. Colombia: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

- Cosoy, N. (14 de noviembre de 2016). ¿En qué se diferencia el nuevo acuerdo de paz entre el gobierno de Colombia y las FARC del que fue rechazado en el plebiscito? *BBC Mundo*. Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-37965382>
- El Tiempo . (29 de Agosto de 2019). Partido Farc Rechaza video de Ivan Marquez.
- Ferré-Pavia, C., & Hiyo Tamba, C. (2018). La información accesible sobre RSE en Sudamérica en los campos de la universidad, la administración y las empresas. Estudio exploratorio y comparativo de 10 países. *Revista Universidad y Empresa*, 1-5.
- Fisas, V. (1998). Una Cultura de Paz. En V. Fisas, *Cultura de paz y gestión de conflictos* (págs. 1-26). Barcelona: Icaria/NESCO.
- Fundación Ideas para la Paz - FIP. (10 de 31 de 2019). *¿Qué hacemos?* Obtenido de Fundación Ideas para la Paz - FIP: <http://www.ideaspaz.org/foundation/about>
- García Solarte, M., Azuero Rodríguez, A. R., & Peláez León, J. D. (2013). Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial desde las áreas funcionales de Gestión Humana: análisis de resultados en cuatro empresas del suroccidente colombiano. *INNOVAR*, 83-100.
- Garzón, M. (27 de septiembre de 2016). Termina el conflicto más antiguo de América Latina con la firma de la paz entre el gobierno de Colombia y las Farc. *BBVA*. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/termina-conflicto-mas-antiguo-america-latina-la-firma-la-paz-gobierno-colombia-las-farc/>
- Gaspar Hernández, H., Barrios, I., & Jiménez, A. (2017). El Aporte del Empresario Barranquillero en el Postconflicto: una mirada desde la Responsabilidad Social Empresarial. *NOVUM*, 131-145.
- Gobierno Nacional de Colombia y FARC - EP. (2016). *Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera*. Bogotá D.C.: Alto Comisionado para la Paz.

- Gómez Tobón, J. A. (2018). Turismo, conflicto armado y paz en Colombia: Apostándole al futuro. *Turismo y sociedad*, 57-69.
- Gomis Rodríguez, A., Álvarez Sousa, A., Rego Veiga, G., Leira López, J., Carames Valo, R., & Andrade Suárez, M. J. (2009). La Responsabilidad Social Corporativa como oportunidad para las Empresas Turísticas. *ROTUR/ Revista de Ocio y Turismo*, 11-43.
- González Mendoza, J. A. (2016). Empresa privada: Principal Socio en el Posconflicto y la Construcción de Paz. *Panorama*, 84-92.
- Gualy García, L. F. (2016). Reflexiones sobre la Construcción de una Cultura de Paz en América Latina a través de la Educación Superior. *Experiencia Docente*, 1-7.
- Hernández Arteaga, I., Luna Hernández, J. A., & Cadena Chala, M. C. (2017). Cultura de paz: una construcción desde la educación. *Historia de la Educación Latinoamericana*, 149-172.
- Hernández Sampieri, R. (2014). Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. En R. Hernández Sampieri, C. Fernández Collado, & M. d. Baptista Lucio, *Metodología de la investigación* (pág. 7). México D.F.: Mc Graw Hill Education.
- Hernández Sampieri, R. (2014). Estudios de Caso. En R. Hernández Sampieri, *Metodología de la investigación: Material Complementario - Capítulos adicionales* (pág. 2). México D.F.: Mc Graw Hill.
- Hill, T. (2018). ¿Puede la educación para la transformación del conflicto servir como mecanismo para incrementar el nivel de paz en Colombia? *Administración & Desarrollo*, 61-91.
- InWENT - Internationale Weiterbildung and Entwicklung GmbH. (2017). *Saber Hacer: metodologías, ejercicios, técnicas de la educación para una cultura de paz*. Bogotá D.C.

- Jaramillo Caro, S. (2015). La Paz Territorial. *Revista Cultural de la Universidad Libre Seccional Barranquilla*, 53-60.
- Juárez López, I. R. (2009). *Educación Para La Paz*. Pachuca de Soto: Universidad La Salle Pachuca.
- Lederach, J. P. (2007). *Construyendo la paz. Reconciliación sostenible en sociedades divididas*. Bilbao: Colección Red Gernika.
- López Melero, M. (2011). Barreras que impiden la escuela inclusiva y algunas estrategias para construir una escuela sin exclusiones. *Innovación educativa*, 37-54.
- Mallart, J. (2001). Capítulo 1: Didáctica: concepto, objeto y finalidad. . En J. Mallart, *Didáctica de la Lengua* (págs. 1-31). Barcelona: Eummo-SLC/ Universitat de Catalunya.
- Mariño-Arévalo, A., & Valencia-Toro, M. (2015). Participación de la gran empresa en la política pública de atención a las víctimas del conflicto armado en Colombia. *Cuadernos de Administración*, 1-29.
- Márquez Gómez, L. C., & Rivera Barrera, Á. V. (2015). La empresa, un actor fundamental en el posconflicto colombiano: una delimitación teórica. *Universidad de San Buenaventura Cali*, 1-27.
- Márquez Quintero, M., & Restrepo Guzmán, J. A. (2016). Los empresarios: proceso de paz y posconflicto en Colombia. Responsabilidad social . *Revista Internacional de Economía y Gestión de las Organizaciones*, 1-7.
- Marquina Feldman, P., & Reficco, E. (2015). Impacto de la responsabilidad social empresarial en el comportamiento de compra y disposición a pagar de consumidores bogotanos. *Estudios Gerenciales*, 373-382.

- Martínez, I., Casillas, M., Núñez, C., González, A., Aguilera, A., & Portales, L. (2018). Influencia del marketing social y prácticas de RSE en la intención de compra de los millennials. *Revista Universidad y Empresa*, 251-280.
- Menchero Sánchez, M. (2018). Colombia en posconflicto: ¿turismo para la paz o paz para el turismo? *Araucaria*, 415-438.
- Molano Bravo, A. (2015). Fragmentos de la Historia del Conflicto Armado (1920-2010). *Alto Comisionado para la Paz*, 1-58.
- Moreno Trujillo, E. E. (2017). Educación, conflicto y posconflicto en Colombia. *Diálogos de Saberes*, 125-142.
- Muñoz Álvarez, C. A., Osorio Mass, R. C., Alfonso Garzón, L. F., Muñoz Hernández, H., & Canabal Guzmán, J. D. (2018). Ecoturismo, marketing ecológico y postconflicto, una mirada en contexto para el departamento de Córdoba. *AGLALA*, 91-127.
- Muñoz Zapata, D., & Valencia Rey, J. E. (2017). Roles de la Comunicación organizacional en la Gestión del Conocimiento: oportunidades y desafíos a partir de experiencias de grandes empresas antioqueñas. *POLIANTEA*, 1-25.
- Newball, H., & Livinson, G. (2017). Las Posadas Nativas como práctica alternativa de turismo en la isla: evidencias preliminares del nexos paz, resiliencia y sostenibilidad. *Institució n Tecnològica Colegio Mayor de Bolivar*, 44-53.
- Osorio González, J. J. (2016). La escuela en escenarios de conflicto: daños y desafíos. *Hallazgos*, 179-191.
- Osorio Granados, M., González Navarro, C., Moreno, M. A., & Navarrete Cardona, S. (2015). *www.elespectador.com*. Obtenido de www.elespectador.com:
https://www.elespectador.com/static_specials/10/procesodepazm19/index.html#ocho

- Osorio Montoya, R. O. (2017). Paz o desmovilización: Justicia transicional, indultos, amnistías, perdones judiciales y posconflicto. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas - UPB*, 55-74.
- Padilla, A., & Bermúdez, Á. (2016). Normalizar el conflicto y des-normalizar la violencia: retos y posibilidades de la enseñanza crítica de la historia del conflicto armado colombiano. *Revista Colombiana de Educación*, 219-251.
- Pardo Pinto, L. S., & Ávila Sánchez, P. P. (2016). Formulación de estrategias para incentivar el turismo sostenible en Colombia, con énfasis en regiones con un alto nivel de desarrollo económico. *Universidad del Rosario*, 1-65.
- Pares. (2018). *La Reestructuración Unilateral del Acuerdo de Paz*. Bogotá D.C.: Fundación Paz & Reconciliación.
- Pizarro Leongómez, E. (2004). *Una democracia asediada. Balance y perspectivas del conflicto armado*. Bogotá D.C.: Grupo Editorial Norma.
- Portafolio. (04 de septiembre de 2019). Bogotá es la cuarta ciudad más visitada por turistas en Latinoamérica. *Portafolio*. Obtenido de <https://www.portafolio.co/economia/bogota-es-la-cuarta-ciudad-mas-visitada-por-turistas-en-latinoamerica-533249>
- Ramírez, L. (2018). Desarrollo sociomoral y educación para la paz: construyendo entornos favorables para el desarrollo de competencias para la ciudadanía. *Avances en psicología latinoamericana*, 1-2.
- Redacción ElHeraldo.co. (29 de agosto de 2019). Cronología del Acuerdo de Paz entre el Gobierno y las FARC. *El Heraldo*.
- Restrepo, J., & Aponte, D. (2009). *Guerra y violencias en Colombia. Herramientas e interpretaciones*. Bogotá, D.C.: Pontificia Universidad Javeriana.
- Revista Dinero. (13 de julio de 2018). Turismo: la prometedor industria que no contamina. *Revista Dinero*.

- Rico Galeano, J. Y. (2017). Propuesta de Implementación de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 003 en la Agencia de Viajes Fedecajas. *Pontificia Universidad Javeriana*, 1-121.
- Rivera-Acevedo, M. A. (2016). La violencia nuestra de cada día: Entenderla para erradicarla. *Educare*, 1-19.
- Riveros, H. (18 de mayo de 2019). Develada la trama. *La Silla Vacía*. Obtenido de <https://lasillavacia.com/opinion/develada-trama-71650>
- Salazar Mastache, I. I. (2014). La Educación para la Paz en Colombia: Estrategias de transformación y resolución negociada de conflictos. *Ra Ximhai*, 293-312.
- Salazar Prada, R., & Marín Arenas, L. D. (2016). Educación para la paz. La apuesta pedagógica del Diplomado en Posconflicto, Medellín, 2016. *Diálogos sobre educación*, 1-22.
- Santos Calderón, J. M. (2015). *Decreto 1038 de 2015*. Bogotá D.C.: Diario Oficial.
- Santos, C. J., Solano, J., & Nieves, S. (2018). La Academia frente al Posconflicto y la Paz. Estudio de Caso. *Vivat Academia*, 135-160.
- SGS. (2019). *Nuestros Servicios - Certificación SA8000: Responsabilidad Social*. Obtenido de Sitio Web de la SGS SA: <https://www.sgs.co/es-es/sustainability/social-sustainability/audit-certification-and-verification/sa-8000-certification-social-accountability>
- Téllez Bedoya, C. A. (2015). Aproximación a la Responsabilidad Social Empresarial Hotelera en Colombia: reflexiones a partir de la perspectiva cualitativa. *Universidad Nacional de Colombia*, 1-145.
- Téllez Bedoya, C. A. (2017). Regulación en responsabilidad social empresarial en la hotelería de Colombia. *Turismo y Sociedad*, 217-229.

- Téllez Bedoya, C. A. (2018). Antecedentes, evolución y análisis humanista de la responsabilidad social. En C. A. Téllez Bedoya, *Administración Humanista: La reafirmación del rol de las empresas en la sociedad* (págs. 50-60). Bogotá, Colombia.
- Téllez Bedoya, C. A. (2018). *Empresas, Responsabilidad Social y Posconflicto en Colombia*. Bogotá D.C.
- Valencia Álvarez, I., Corredor, O., Jiménez Coronado, A. M., de los Ríos Castiblanco, J. C., & Salcedo Díaz, L. (2016). Pedagogía, educación y paz en escenarios de posconflicto e inclusión social. *Revista Lasallista de Investigación*, 126-140.
- Vázquez-Cangas, V. (2011). De imágenes, sentido y paz. Una. (*Pensamiento*), (*palabra*)... y *Obra*, 6-17.
- Villarraga Sarmiento, Á. (2015). Acuerdos de paz y finalización histórica del conflicto armado. *Derecho y Realidad*, 121-152.
- Villarraga Sarmiento, Á. (2015). *Los procesos de paz en Colombia, 1982-2014 (documento resumen)*. Bogotá D.C.: Fundación Cultura Democrática.
- World Bank Group. (2006). ¿Qué es RSE? *CentraRSE*, 1-6.
- Yaffe, L. (2011). Conflicto armado en Colombia: análisis de las causas económicas, sociales e institucionales de la oposición violenta. *CS*, 187-208.

Anexos

Anexo A: Instrumento Aplicado en la Investigación: Modelo de Entrevistas

a) Entrevista al Gerente:

Buenas tardes, agradezco en primer lugar la oportunidad de desarrollar esta entrevista teniendo en cuenta la relevancia de ella para el desarrollo de la investigación: “Educación para la paz en las agencias de viaje de Bogotá: aproximación a la propuesta de orientaciones didácticas”. Comedidamente le solicito la mayor objetividad posible en sus respuestas, puede estar seguro que se guardará total confidencialidad en la información entregada y si en cualquier momento desea puede interrumpirme. Finalmente, me gustaría conocer si permite que esta entrevista sea grabada, dicha grabación tiene como objetivo facilitar el análisis de la información y será usada sólo con fines académicos.

NOMBRE:

CARGO QUE DESEMPEÑA:

1. ¿Quisiera hablarnos un poco sobre la organización? (¿Cuándo fue fundada, ¿cómo fue fundada?, ¿por quién fue fundada?, ¿Qué número de empleados tiene?, etc.)

2. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta empresa y cómo llego a trabajar aquí?

3. ¿Qué entiende usted por responsabilidad social empresarial?, ¿Qué conoce acerca de este concepto?

Sino conoce el concepto la RSE se puede entender como....

4. ¿Qué acciones de responsabilidad social empresarial está llevando a cabo la agencia? y ¿Cómo se originaron estas acciones de RSE?

5. ¿Cuáles acciones de RSE como aporte a la construcción de paz lleva a cabo la agencia? Si la respuesta es negativa, ¿por qué no se han desarrollado?

a. Si la respuesta anterior es positiva ¿A qué actores sociales se enfocan estas iniciativas de RSE? En este sentido, ¿Qué otros actores podrían incluir en la organización como

parte de la RSE en el contexto del postconflicto (víctimas, excombatientes, exmilitares, la comunidad en general)? y ¿Por qué aún no han sido incluidos estos actores dentro de estas iniciativas?

b. Si la respuesta anterior es negativa ¿Qué actores podrían incluir en la organización como parte de la RSE en el contexto del postconflicto (víctimas, excombatientes, exmilitares, la comunidad en general)? y ¿Por qué aún no han sido incluidos estos actores dentro de estas iniciativas?

6. ¿Qué entiende usted por educación para la paz?

Sino conoce el concepto la educación para la paz se puede entender como....

7. ¿Cree usted que la educación para la paz podría aplicarse en su empresa?, ¿por qué?

8. ¿Cómo podría implementarse la educación para la paz dentro de las agencias de viaje?

9. ¿Cuáles de las siguientes alternativas estaría más dispuesto a aplicar en cuanto a educación para la paz: A) formación en temas de derechos humanos; B) historia del conflicto armado y procesos de paz en Colombia; C) composición y aplicación de los acuerdos de paz firmados entre el gobierno y la antigua guerrilla de las FARC; estrategias de solución de conflictos; etc? ¿por qué?

10. ¿Cree usted que la educación para la paz en las agencias de viaje puede formar parte de la responsabilidad social empresarial?

11. ¿Al interior de la agencia de viaje se desarrolla una política de RSE que vaya de la mano con la educación para la paz? Si no es así, ¿estaría dispuesto a implementarla? ¿Por qué?

12. ¿Cuál es la importancia de las agencias de viaje en el posconflicto colombiano?

13. ¿Qué tan importante es para una agencia de viajes la promoción de destinos turísticos que fueron afectados por el conflicto?

14. ¿Con qué acciones cree usted que las empresas formarían parte activa de la construcción de paz?

15. Desde su punto de vista tras el proceso de negociaciones de paz entre el gobierno y las FARC ¿cuáles cambios se han generado en el sector turístico de la ciudad?

16. ¿Qué aportes cree que se desarrollarán a futuro en el sector turístico como aporte al postconflicto?

Finalmente, agradezco de nuevo todos sus aportes y tal como se comentaba al inicio la información será de gran utilidad para la investigación. Por otro lado, ¿le gustaría agregar algo adicional a la entrevista?

b) Entrevista al Colaborador:

Buenas tardes, agradezco en primer lugar la oportunidad de desarrollar esta entrevista teniendo en cuenta la relevancia de ella para el desarrollo de la investigación: “Educación para la paz en las agencias de viaje de Bogotá: aproximación a la propuesta de orientaciones didácticas”. Comedidamente le solicito la mayor objetividad posible en sus respuestas, puede estar seguro que se guardará total confidencialidad en la información entregada y si en cualquier momento desea puede interrumpirme. Finalmente, me gustaría conocer si permite que esta entrevista sea grabada, dicha grabación tiene como objetivo facilitar el análisis de la información y será usada sólo con fines académicos.

NOMBRE:

CARGO QUE DESEMPEÑA:

1. ¿Quisiera hablarnos un poco sobre la organización? ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta empresa y cómo llegó a trabajar aquí?

2. ¿Qué conoce usted acerca de la responsabilidad social empresarial? ¿Qué entiende por este concepto?

Sino conoce el concepto la RSE se puede entender como....

3. ¿Sabe de acciones de responsabilidad social empresarial que se lleven a cabo en la agencia? ¿Cómo se originaron estas acciones de RSE?

4. ¿Qué papel cree que juegan las empresas en el posconflicto colombiano?

5. ¿Con qué acciones cree usted que las empresas formarían parte activa de la construcción de paz?

6. ¿Cuáles acciones de RSE como aporte a la construcción de paz lleva a cabo la agencia?

a. Si la respuesta anterior es positiva ¿A qué actores sociales se enfocan estas iniciativas de RSE? En este sentido, ¿Qué otros actores podrían incluir en la organización como parte de la RSE en el contexto del postconflicto (víctimas, excombatientes, exmilitares, la comunidad en general)? y ¿Por qué aún no han sido incluidos estos actores dentro de estas iniciativas?

b. Si la respuesta anterior es negativa ¿Qué actores podrían incluir en la organización como parte de la RSE en el contexto del postconflicto (víctimas, excombatientes, exmilitares, la comunidad en general)? y ¿Por qué aún no han sido incluidos estos actores dentro de estas iniciativas?

7. ¿Qué entiende usted por educación para la paz?

Sino conoce el concepto la educación para la paz se puede entender como....

8. ¿Cree usted que la educación para la paz podría aplicarse en la agencia?, ¿por qué?

9. ¿Al interior de la agencia de viaje se desarrolla una política de RSE que vaya de la mano con la educación para la paz? Por favor explíquela.

10. Desde su punto de vista tras el proceso de negociaciones de paz entre el gobierno y las FARC ¿cuáles cambios se han generado en el sector turístico de la ciudad?

Finalmente, agradezco de nuevo todos sus aportes y tal como se comentaba al inicio la información será de gran utilidad para la investigación. Por otro lado, ¿le gustaría agregar algo adicional a la entrevista?

c) Entrevista al Gobierno:

Buenas tardes, agradezco en primer lugar la oportunidad de desarrollar esta entrevista teniendo en cuenta la relevancia de ella para el desarrollo de la investigación: “Educación para la paz en las agencias de viaje de Bogotá: aproximación a la propuesta de orientaciones didácticas”. Comedidamente le solicito la mayor objetividad posible en sus respuestas, puede estar seguro que se guardará total confidencialidad en la información entregada y si en cualquier momento desea puede interrumpirme. Finalmente, me gustaría conocer si permite que esta entrevista sea grabada, dicha grabación tiene como objetivo facilitar el análisis de la información y será usada sólo con fines académicos.

NOMBRE:

CARGO QUE DESEMPEÑA:

1. ¿Quisiera hablarnos un poco sobre su rol en la organización? ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta empresa y que cargo ocupaba anteriormente?

2. ¿Qué conoce usted acerca de la responsabilidad social empresarial? y ¿Qué entiende por este concepto?

Sino conoce el concepto la RSE se puede entender como....

3. ¿Qué prácticas de RSE conoce que adelantan las agencias de la ciudad? ¿En el caso de los hoteles se desarrollan este mismo tipo de prácticas?

4. Hoy por hoy ¿Qué acciones identifica que las agencias de viaje de la ciudad desarrollan para aportar al postconflicto? ¿Cuáles identifica en el caso de los hoteles?

5. ¿Qué entiende usted por educación para la paz?

Sino conoce el concepto la educación para la paz se puede entender como....

6. ¿Cree usted que la educación para la paz podría aplicarse en las empresas del sector turístico?, ¿por qué?

7. Desde su importante rol en el gobierno ¿cómo analiza la educación para la paz en las agencias de viaje en Bogotá?

8. ¿Cómo puede apoyar el gobierno iniciativas para implementar la educación para la paz en las agencias de viaje en Bogotá como parte de su RSE?

9. ¿Qué papel cree que juegan las empresas en el proceso de postconflicto?

10. Por otro lado, ¿Cómo comprende el gobierno el relacionamiento entre turismo y construcción de paz?

11. Actualmente, ¿Qué acciones desarrolla el gobierno para aportar al postconflicto? ¿Cuáles son las principales limitaciones en la ejecución de este tipo de actividades?

12. En este sentido, ¿qué estrategias se llevan a cabo en la actualidad para el empresariado del sector turístico?

13. ¿Qué aportes cree que se desarrollarán a futuro en el sector turístico como aporte al postconflicto?

14. Desde su punto de vista tras el proceso de negociaciones de paz entre el gobierno y las FARC ¿cuáles cambios se han generado en el sector turístico de la ciudad?

Finalmente, agradezco de nuevo todos sus aportes y tal como se comentaba al inicio la información será de gran utilidad para la investigación. Por otro lado, ¿le gustaría agregar algo adicional a la entrevista?

d) Entrevista a la Asociación Colombiana de Organizaciones del Sector Turístico (ACOST):

Buenas tardes, agradezco en primer lugar la oportunidad de desarrollar esta entrevista teniendo en cuenta la relevancia de ella para el desarrollo de la investigación: “Educación para la paz en las agencias de viaje de Bogotá: aproximación a la propuesta de orientaciones didácticas”. Comedidamente le solicito la mayor objetividad posible en sus respuestas, puede estar seguro que se guardará total confidencialidad en la información entregada y si en cualquier momento desea puede interrumpirme. Finalmente, me gustaría conocer si permite que esta entrevista sea grabada, dicha grabación tiene como objetivo facilitar el análisis de la información y será usada sólo con fines académicos.

NOMBRE:

CARGO QUE DESEMPEÑA:

1. ¿Quisiera hablarnos un poco sobre su rol en la organización? ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta empresa y que cargo ocupaba anteriormente?

2. ¿Qué conoce usted acerca de la responsabilidad social empresarial? ¿Qué entiende por este concepto?

Sino conoce el concepto la RSE se puede entender como....

3. ¿Qué prácticas de RSE conoce que adelantan las agencias de la ciudad?

4. Como organismo más relevante del sector ¿Qué acciones conoce que las agencias de viaje de la ciudad desarrollan para aportar al postconflicto?

5. ¿Cuáles son las limitaciones que las agencias de viaje evidencian para la implementación de iniciativas de RSE en el postconflicto?

6. ¿Qué entiende usted por educación para la paz?

Sino conoce el concepto la educación para la paz se puede entender como....

7. ¿Cree usted que la educación para la paz podría aplicarse en las empresas del sector turístico?, ¿por qué?

8. ¿Desde ACOST cómo analiza la educación para la paz en las agencias de viaje de Bogotá?
9. ¿Cómo puede apoyar ACOST iniciativas como la de implementar la educación para la paz en las agencias de viaje en Bogotá como parte de su RSE?
10. ¿Qué papel cree que juegan las empresas en el proceso de postconflicto?
11. Como organismo gremial de la actividad turística, ¿de qué manera entienden la relación entre turismo y construcción de paz?
12. Actualmente, ¿qué estrategias lleva a cabo ACOST en aras de promover un impacto positivo en el proceso de construcción de paz? ¿Cuáles son las principales limitaciones en la ejecución de este tipo de actividades?
13. ¿Qué aportes cree que se desarrollarán a futuro en el sector turístico como aporte al postconflicto?
14. Teniendo en cuenta su nivel de conocimientos ¿Qué tan importante es para una agencia de viajes la promoción de destinos turísticos que fueron afectados por el conflicto?
15. Desde su punto de vista tras el proceso de negociaciones de paz entre el gobierno y las FARC ¿cuáles cambios se han generado en el sector turístico de la ciudad?

Finalmente, agradezco de nuevo todos sus aportes y tal como se comentaba al inicio la información será de gran utilidad para la investigación. Por otro lado, ¿le gustaría agregar algo adicional a la entrevista?

e) Entrevista a Universidades Que Ofertan Programas De Administración

Turística:

Buenas tardes, agradezco en primer lugar la oportunidad de desarrollar esta entrevista teniendo en cuenta la relevancia de ella para el desarrollo de la investigación: “Educación para la paz en las agencias de viaje de Bogotá: aproximación a la propuesta de orientaciones didácticas”. Comedidamente le solicito la mayor objetividad posible en sus respuestas, puede

estar seguro que se guardará total confidencialidad en la información entregada y si en cualquier momento desea puede interrumpirme. Finalmente, me gustaría conocer si permite que esta entrevista sea grabada, dicha grabación tiene como objetivo facilitar el análisis de la información y será usada sólo con fines académicos.

NOMBRE:

CARGO QUE DESEMPEÑA:

1. ¿Quisiera hablarnos un poco sobre su rol en la organización? ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta institución y que cargo ocupaba anteriormente?

2. ¿Qué entiende usted por educación para la paz?

Sino conoce el concepto la educación para la paz se puede entender como....

3. A partir de su conocimiento en el tema ¿Cree usted que la educación para la paz podría aplicarse en las empresas turísticas?, ¿por qué?

4. ¿Cuál sería el impacto de educar para la paz dentro de las agencias de viaje en Bogotá?

5. ¿Cómo puede la universidad apoyar iniciativas como la de implementar la educación para la paz en las agencias de viaje en Bogotá como parte de su RSE?

6. ¿Qué conoce usted acerca de la responsabilidad social empresarial? ¿Qué entiende por este concepto?

Sino conoce el concepto la RSE se puede entender como....

7. ¿Qué prácticas de RSE conoce que adelantan las agencias de viaje la ciudad? ¿En el caso de los hoteles se desarrollan este mismo tipo de prácticas?

8. Hoy por hoy ¿Qué acciones identifica que las agencias de viaje de la ciudad desarrollan para aportar al postconflicto? ¿Cuáles identifica en el caso de los hoteles?

9. Por otro lado, ¿Cómo comprende la universidad el relacionamiento entre turismo y construcción de paz?

10. Actualmente, ¿Qué acciones desarrolla la institución para aportar al postconflicto? ¿Cuáles son las principales limitaciones en la ejecución de este tipo de actividades?

11. En este sentido, ¿qué estrategias se llevan a cabo en la actualidad para el empresariado del sector turístico?

12. ¿Qué papel cree que juegan las empresas en el proceso de postconflicto?

13. ¿Qué aportes cree que se desarrollarán a futuro en el sector turístico como aporte al postconflicto?

14. ¿Cuáles son las limitaciones que las agencias de viaje evidencian para la implementación de iniciativas de RSE en el postconflicto?

15. Desde su punto de vista tras el proceso de negociaciones de paz entre el gobierno y las FARC ¿cuáles cambios se han generado en el sector turístico de la ciudad?

Finalmente, agradezco de nuevo todos sus aportes y tal como se comentaba al inicio la información será de gran utilidad para la investigación. Por otro lado, ¿le gustaría agregar algo adicional a la entrevista?

f) Entrevista a Universidades Cuyo Centro Es La Paz/ONG'S/ Institutos De Investigación Sobre La Paz:

Buenas tardes, agradezco en primer lugar la oportunidad de desarrollar esta entrevista teniendo en cuenta la relevancia de ella para el desarrollo de la investigación: “Educación para la paz en las agencias de viaje de Bogotá: aproximación a la propuesta de orientaciones didácticas”. Comedidamente le solicito la mayor objetividad posible en sus respuestas, puede estar seguro que se guardará total confidencialidad en la información entregada y si en cualquier momento desea puede interrumpirme. Finalmente, me gustaría conocer si permite que esta entrevista sea grabada, dicha grabación tiene como objetivo facilitar el análisis de la información y será usada sólo con fines académicos.

NOMBRE:

CARGO QUE DESEMPEÑA:

1. ¿Quisiera hablarnos un poco sobre su rol en la organización? ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta institución y que cargo ocupaba anteriormente?
2. ¿Qué entiende usted por educación para la paz?
 - a. Sino conoce el concepto la educación para la paz se puede entender como....
3. A partir de su conocimiento en el tema ¿Cree usted que la educación para la paz podría aplicarse en las empresas?, ¿por qué?
4. Teniendo en cuenta su conocimiento sobre el tema ¿Cuál de las siguientes alternativas cree que las empresas aceptarían más fácilmente a aplicar en cuanto a educación para la paz: A) formación en temas de derechos humanos; B) historia del conflicto armado y procesos de paz en Colombia; C) composición y aplicación de los acuerdos de paz firmados entre el gobierno y la antigua guerrilla de las FARC; estrategias de solución de conflictos; etc? ¿Porqué?
5. ¿Cuál sería el impacto de educar para la paz dentro de las empresas del sector turístico de Bogotá?
6. ¿Cómo puede su organización apoyar iniciativas como la de implementar la educación para la paz en las empresas turísticas de Bogotá como parte de su RSE?
7. Por otro lado, ¿la institución posee documentos que puedan contribuir a aplicar estrategias de educación para la paz en las empresas? De ser así, ¿podrían compartirnos esta información en aras de apoyar la investigación?
8. ¿Qué conoce usted acerca de la responsabilidad social empresarial? ¿Qué entiende por este concepto?
 - a. Sino conoce el concepto la RSE se puede entender como....

9. ¿Qué prácticas de RSE conoce que adelantan las empresas turísticas de la ciudad?
10. Hoy por hoy ¿Qué acciones identifica que las empresas turísticas de la ciudad desarrollan para aportar al postconflicto?
11. Por otro lado, ¿Cómo comprende su organización el relacionamiento entre turismo y construcción de paz?
12. Actualmente, ¿Qué acciones desarrolla la institución para aportar al postconflicto? ¿Cuáles son las principales limitaciones en la ejecución de este tipo de actividades?
13. En este sentido, ¿qué estrategias se llevan a cabo en la actualidad para el empresariado del sector turístico?
14. ¿Qué papel cree que juegan las empresas en el proceso de postconflicto?
15. ¿Cuáles son las limitaciones que las empresas del sector turístico evidencian para la implementación de iniciativas de RSE en el postconflicto?
16. Desde su punto de vista tras el proceso de negociaciones de paz entre el gobierno y las FARC ¿cuáles cambios se han generado en el sector turístico de la ciudad?

Finalmente, agradezco de nuevo todos sus aportes y tal como se comentaba al inicio la información será de gran utilidad para la investigación. Por otro lado, ¿le gustaría agregar algo adicional a la entrevista?

Anexo B: Transcripción de las entrevistas

A continuación, se muestran las entrevistas realizadas a los gerentes de las diferentes agencias y entidades reguladoras del sector turístico, que son las siguientes:

Entrevista Fundación Pensamientos Pacíficos

Fecha: 22/04/2019

Lugar: Fundación Pensamientos Pacíficos (FPP)

Cargo que desempeña la entrevistada: Investigadora en temas de educación de la FPP

¿Me podrías recordar tu cargo?

R: Mira, yo trabajo para Fundación Pensamientos Pacíficos como investigadora en temas de educación.

¿Quisieras hablarnos un poco de tu rol en la organización? ¿Cuánto tiempo llevas aquí?
Y ¿Qué cargo ocupabas anteriormente?

R: Pues mira, yo trabajo en la FPP desde hace ya 3 años, como te mencionaba, yo trabajo temas de educación para la paz acá en la fundación, haciendo como asesorías transversales tanto a nivel interno como a nivel externo, para plantear metodologías de procesos de educación para la paz, hemos hecho como cursos de formación informal, no tanto formales porque no somos universidad, pero sí que desarrollan capacidades para la paz, como dialogo, participación, también el tema de toma de decisiones y lo hemos hecho con diferentes actores, con empresarios, con comunidades, con autoridades locales. Entonces hemos tenido proyectos específicos, pero como también procesos internos acá en la FPP.

¿Qué entiendes como educación para la paz?

R: Pues mira, para mi educación para la paz es un proceso en el cual puedes adquirir ciertas competencias o capacidades que necesitamos todas las personas para poder convivir en paz, superar las diferencias y para participar de manera activa. Educar para la paz entonces es un proceso tanto pedagógico como didáctico que se dan tanto en la educación formal como informal, para desarrollar estas competencias, entonces son estas competencias, que antes eran llamadas competencias sociales o competencia socioemocional, pero que al final es dado a ser la educación para la paz, hay es muy importante el tema de resolución de conflictos, el tema de participación, son todas estas capacidades que desafortunadamente digamos que en la escuela se nos olvida que son importantes y que cuando tú ya eres adulto y estas en la universidad o en el trabajo te das cuenta que son fundamentales.

A partir de ese conocimiento sobre el tema ¿Crees que la educación para la paz puede aplicarse en las empresas? Y ¿Por qué?

R: Sí claro, nosotros como Fundación Pensamientos Pacíficos creemos firmemente que las empresas necesitan tener procesos de educación para la paz, pues tanto para sus grupos de interés internos como externos, porque además son cosas, son todas las competencias lo que tú necesitas es poderlas poner en práctica a diario para que no se olviden, y si nosotros queremos vivir como en una sociedad en paz, todos los actores incluyendo las empresas, tiene que incluir procesos de educación para la paz y tienen los espacios para hacerlo, no solo como en sus procesos de gestión interna sino también en sus procesos con este enfoque externos como por ejemplo con las comunidades o con sus cadenas de proveedores y hay es muy importante el tema de educación para la paz.

Teniendo en cuenta tu conocimiento sobre el tema ¿Cuál de las siguientes alternativas crees que las empresas aceptarían más fácilmente aplicar en cuanto a la educación para la paz: formación en temas de derechos humanos, historia del conflicto armado y procesos de paz en Colombia, composición y aplicación de acuerdos de paz firmados entre el gobierno y la antigua guerrilla, ¿estrategia de resolución de conflictos?

R: Pues mira, la experiencia que nosotros hemos tenido es que no se puede entender a las empresas como un solo actor, dentro de las empresas hay diferentes grupos, entonces muy difícil ver, entonces las empresas, todas las empresas, el 100% de las empresas colombianas se irían por un tema o por otro, ahí depende mucho y sería muy importante la lectura de contexto de la empresa, habrán empresas que se irían más por el lado de los derechos humanos, habrán otras que les interesara más el tema de resolución de conflictos y manejo de grupos de interés, entonces yo sí creo que y sobre todo con las empresas se puede generalizar, se debe ver cada sector y cada empresa como por donde uno puede escoger el sistema, por ejemplo hay empresas que le temen mucho al tema de los acuerdos de paz, por toda la mala información que hubo frente

al acuerdo del gobierno con las FARC, hay otros que el tema de diálogos y solución de conflictos es una manera de entrar, otras que el tema del conflicto armado no lo tocan, si creo que es importante diferencias y dependiendo mucho de la empresa y sus características, es diferente una empresa grande a una pyme por ejemplo, es diferente una empresa petrolera a una empresa de servicios como una agencia de viajes, es muy diferente entonces si dependería mucho del tipo de empresa a las que se esté enfrentando.

¿Cuál sería el impacto de educar para la paz dentro de las empresas del sector turístico en Bogotá?

R: Me parece que es importante y el impacto podría ser relevante porque, 1) es una cara que tiene la empresa de turismo, la cara que tendría la empresa cuando vienen extranjeros, la cara que tiene de Colombia, pues las empresas de turismo, entonces si digamos son personas que tienen competencias para el diálogo, entienden la importancia de resolver pacíficamente los conflictos pues van a poder impregnar eso en su quehacer, adicionalmente lo que hemos visto como FPP en los estudios que se han hecho en tema de empresas, educación para la paz y desarrollo de competencias y capacidades, es que las mismas empresas se pueden beneficiar si trabajan estos temas y tiene una lógica empresarial que construya paz, no solo les va ayudar para su negocio sino también para las relaciones internas y externas que puedan tener, creo que por ese lado se podrían beneficiar y hay mucho estudios, que se ha visto que empresas que le apuestan a la sostenibilidad, obviamente al tema de FARC, tiene mejores relaciones de confianza con su grupo de interés y adicionalmente tiene también una mejor sostenibilidad y confían más en ellas, entonces si uno ve una empresa que es responsable frente a estos temas pues va a adquirir estos servicios que están ofreciendo pues si ves dos empresas y hay una que le aporta a la paz y otra que no, pues tú te vas a ir por la que le apostara a la paz.

¿Cómo puede la organización FPP apoyar iniciativas como la implementación de la educación para la paz en empresas del sector turístico en Bogotá?

R: Nosotros tenemos cursos cortos, talleres, pensados para empresas pequeñas, medianas y grandes, desde el desarrollo de competencias para la paz, que ya han sido piloteadas, han sido probadas, entonces podríamos ofertar esos cursos, específicos que ya son de educación para la paz, pero para las empresas, entonces ya estaría listo para muchas cosas.

Por otro lado ¿la institución posee documentos que puedan contribuir a aplicar estrategias de educación para la paz en las empresas? De ser así ¿podrían compartirnos esta información en aras de apoyar la investigación?

R: Nosotros tenemos todo en la página, puedes encontrar temas de empresas y paz, por ejemplo, y tenemos muchas metodologías que son como talleres y ese tipo de cosas, pero si quieres temas de investigación en la página se encuentran muchos documentos de investigación que podían servir y hay un micrositio de empresas y paz.

¿Qué conoce acerca de la responsabilidad social empresarial? ¿qué entiende por este concepto?

R: Es un concepto muy utilizado por las empresas como para poder hacer ese retorno de lo que los hacen como, es decir como una empresa hace para retornar su valor o lo que está ganando por su quehacer, como lo puede retornar a la sociedad y a los grupos de interés. Se ha visto como ha pasado, una evolución en el concepto de RSE, que es lo que la mayoría de las empresas tienen a un valor de valor compartido interesante, de cómo se puede incluir dentro de estas cadenas de valor de las empresas esa responsabilidad, mas no como algo adicional, como hacer una escuelita o hacer algo sino más como dentro de la cadena de valor y puede ser algo interesante y es algo que no es tan explorado aquí en Colombia.

¿Qué prácticas de RSE conoce que adelantan las empresas turísticas de la ciudad?

R: No, la verdad no conozco, de empresas turísticas específicamente

¿Qué acciones identifica que las empresas turísticas de la ciudad desarrollan para aportar al posconflicto?

R: En Bogotá específicamente no, nosotros conocimos una empresa, no en Bogotá, no me acuerdo ahorita el nombre, que lo que hacía era llevar turistas a zonas de posconflicto, que nos parece muy interesante que se llama Awake, que es una empresa turística que creo tiene sede en Bogotá, pero no hace turismo en Bogotá, sino que hace turismo en otras partes de Colombia y eso nos parece una cosa muy interesante porque lo que hace por ejemplo es lleva personas turistas a la macarena o a otras partes de Colombia que hayan sufrido del conflicto armado, y tanto el servicio hotelero, el transporte, la comida, lo hacen las personas locales, ellos son muy juiciosos en poder fortalecer esas capacidades locales para recibir turistas y hay un tema no solo de RSE sino que sube a valor compartido, porque como de la cadena de valor que tenemos podemos influir en este tema.

Por otro lado ¿cómo comprende la organización el relacionamiento entre turismo y construcción de paz?

R: Yo creo que es un sector que se podría potenciar muchísimo con el tema de construcción de paz si se hace como lo estábamos mencionado como lo hace Awake, que es una manera también es una fuente económica bastante importante para las zonas del posconflicto si está bien organizado y que puede proceder como muy potente, entonces creo que esa relación podría ser si se hace con responsabilidad y si se hace como construcción de paz.

Actualmente ¿Qué acciones desarrolla la institución para aportar al posconflicto?
¿Cuáles son las principales limitaciones en la ejecución de este tipo de actividades?

R: Nosotros somos un centro de pensamiento donde todo lo que hacemos está enfocado a construir paz, tenemos diferentes áreas en la FPP entonces hay una que es dinámicas del conflicto, ahí lo que hacemos es investigaciones sobre cómo están las dinámicas del conflicto en Colombia, hay otra que es empresas, derechos humanos y paz, que lo que hacemos es investigas sobre como las empresas pueden aportar a la paz en Colombia, hay otra que es del

posconflicto y construcción de paz como su nombre lo indica, es como las transformaciones culturales como la participación se necesita para construir paz en Colombia y hay otra que es de seguridad y políticas criminal pues son temas que van muy de la mano, todo lo que nosotros hacemos está enfocado a la construcción de paz, ¿Qué limitaciones hemos visto? Hemos visto que el tema de los recursos para implementar proyectos, como es una fundación sin ánimo de lucro, siempre nos financiamos por medio de proyectos y si hemos visto una baja en proyectos sobre todo con el gobierno nacional, como un cambio en las perspectivas, también como nosotros subimos de nivel como país, ya los proyectos que son con cooperación internacional, han cambiado como su enfoque, han cambiado la cantidad de recursos y el otro tema sería que todo lo que estamos haciendo con el trabajo con empresa, tanto como autoridades locales, todos estos proyectos están enfocados a como se puede construir paz sobre todo en los territorios.

¿Qué papel cree que juegan las empresas en el proceso de postconflicto?

R: Nosotros como fundación creemos que las empresas tienen un rol fundamental, porque son constructoras de paz y tiene que convencerse como de su rol y dependiendo del nivel hay diferentes formas de hacerlo, desde la FPP se ha hecho como investigación bastante interesante que se puede consultar en la página web de como las empresas pueden aportar a la paz y hay como un modelo que nosotros hemos planteado donde en el centro está desde su quehacer interno, su gestión interna pueden hacer cosas pero también hay cosas que desde sus stakeholders que van desde poder ofrecer oportunidades económicas a grupos de desmovilizados, pero también una empresa puede aportar desde iniciativas para la fácil reconciliación, otra en memoria, otra para crear alianzas con otros sectores, hay todo un modelo que está mucho más específico en un documento que puedes ver ahí en la página. Pero si hay diferentes formas y no hay un único camino que una empresa construye paz, sino que hay diferentes maneras también de las mismas comunidades que están involucradas, pero des la

FPP si vemos a las empresas como un actor fundamental para el posconflicto, si no están las empresas es muy difícil salir de todas las dificultades que se presentan.

¿Cuáles son las limitaciones que las empresas del sector turístico evidencian para la implementación de las iniciativas de RSE en el posconflicto?

R: No sabría decir específicamente, porque nosotros no hemos trabajado con el turismo. Se me ocurre a mí que puede ser por ejemplo en temas de seguridad porque puede ser una zona difícil, otro ejemplo puedes estar ofertando servicios en zonas de posconflicto y no estás la capacidad instalada, es decir la infraestructura, vías donde no está pavimentado y eso dificulta pues la llegada, lo otro es que digamos para los estándares de calidad de algunas regiones donde no se puede ofrecer, por ejemplo el tema de comida, el tema digamos que tiene todo un sistema de gestión de calidad entonces lo podría hacer difícil y lo otro es que de pronto si llega la empresa y llega con todos los estándares Y se les olvida que hay una comunidad que puedan beneficiarse, entonces van a ir persona más externas entonces es algo que crea un choque muy difícil, deben ser entonces las empresas dl sector turístico como si llegan personas externas como dialogar con esa cultura de una manera respetuosa y responsable, digamos que por ejemplo que empresas como Decamerón y estas empresas super grandes llegan sin importarles el medio ambiente y so dificulta un mucho el tema de promoción y el cómo las comunidades se pueden involucrar en proceso de turismo, yo creo que es un reto muy importante como relacionarlo y como llegar a acuerdos que sean sostenibles tanto para la comunidad como para el medio ambiente.

Desde su punto de vista tras el proceso de negociaciones de paz entre el gobierno y las FARC ¿Cuáles cambios se han generado en el sector turístico?

R: Pues lo que yo me he enteedo y pue esto ya es por conocimiento pues muy empírico, es que hay sitios que antes no se podían llegar que ya se está llegando, no se ahora como estas la situación pero uno si ve que trabajo de campo en lugares que pues usualmente no iban turistas

y ya tú ves más turistas, creo que esa es como una oportunidad interesante y se tiene que fortalecer como con otras cosas como para que no sea sólo llegar y ya sino que se realmente se pueda generar un crecimiento social en las comunidades.

Entrevista ACOST

Fecha: 19/06/2019

Lugar: Recibida por correo electrónico.

Cargo que desempeña la entrevistada: Presidente ejecutiva de ACOST.

¿Quisiera hablarnos un poco sobre su rol en la organización? ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta empresa y que cargo ocupaba anteriormente?

R: Desde el año 2010 soy la presidente ejecutiva de ACOST, entidad sin ánimo de lucro y de carácter gremial que representa, defiende y promociona los intereses generales del turismo y de las Agencias de Viajes en Colombia.

Anteriormente, me desempeñaba como gerente general de la Agencia de Viajes Casa del Turismo.

¿Qué conoce usted acerca de la responsabilidad social empresarial? ¿Qué entiende por este concepto?

R: La responsabilidad Social empresarial es conocida por ser un aporte voluntario a campos como el ambiente, sociedad y economía en general, a través de planes internos corporativos que buscan el crecimiento de sus stakeholder de manera equilibrada, promoviendo de esta manera contribuir y subsanar la afectación que puede generar el desarrollo de una actividad económica a estas partes interesadas. Actualmente, la RSE, se liga al desarrollo sostenible de un territorio.

¿Qué prácticas de RSE conoce que adelantan las agencias de la ciudad?

R: Estas actividades se materializan con las recomendaciones dadas a conocer por el gobierno a través de las Normas Técnicas Sectoriales; para este caso, la norma competente es

la NTS-TS003, la cual, en sus herramientas transversales propende por la implementación de buenas prácticas en la contratación de proveedores, comunidad local, así como en el diseño de productos y ejecución de actividades. Las Agencias de Viajes concientizan a los turistas en la ética del turismo en algunos destinos, la importancia de la conservación del entorno natural y el apoyo a las comunidades expuestas a la demanda del turismo ya que, en algunas zonas, el turismo es su principal fuente de ingreso. Es por lo anterior que se hayan adaptado acciones como: identificación de emprendedores locales, los cuales cuentan con un recurso turístico determinado, en donde las Agencias de Viajes las han apoyado incluyendo en su oferta este producto. Asimismo, las han capacitado, indirectamente, en el desarrollo de su actividad para ofrecer un servicio de calidad.

Como organismo más relevante del sector ¿Qué acciones conoce que las agencias de viaje de la ciudad desarrollan para aportar al postconflicto?

R: Las Agencias de Viajes se encuentran identificando productos turísticos con potencial en estas zonas, debido a que son regiones inexploradas por el turismo y que constituyen una oferta diferenciada para las agencias que logren empaquetar estos productos. Agentes de viaje han inspeccionado zonas, generado contactos e incluido en la oferta estas experiencias con el fin de cambiar la perspectiva internacional de las regiones marcadas por la violencia.

¿Cuáles son las limitaciones que las agencias de viaje evidencian para la implementación de iniciativas de RSE en el postconflicto?

R: La principal barrera es el desconocimiento general del surgimiento de iniciativas de posconflicto en determinados destinos; como segunda medida, el acceso a los lugares debido a la escasa infraestructura turística en cuanto a: rutas de acceso terrestre y aeropuertos que limitan la conectividad aérea a los destinos.

¿Qué entiende usted por educación para la paz?

R: Educación para la paz es el conjunto de herramientas, producto de un plan general, en donde se incluye, como principal ente formador, a las instituciones educativas, las cuales formarán a los niños y jóvenes en una nueva cultura social. Adicionalmente, esta política general, impactará a toda la sociedad para que se incluya en una sinergia general que busque la generación de paz en espacios de convivencia cotidiana y en las zonas donde el trasegar de la guerra ha dejado atrasos sociales.

¿Cree usted que la educación para la paz podría aplicarse en las empresas del sector turístico?, ¿por qué?

R: La educación para la paz, como política general, impacta a todos los sectores económicos, por lo que el turismo no es ajeno a ese nuevo rumbo. El sector servicios, el cual tiende a ser un tipo de economía limpia, debe innovar todos los días con el fin de adaptarse a los cambios del entorno, una de las herramientas que es base de la innovación es la educación, formación y capacitación, la cual se ha venido implementando siempre. Ahora bien, esta educación para la paz no solo podría, sino debe implementarse en las Agencias de Viajes ya que se van a empaquetar productos y servicios en lugares de Posconflicto, en donde la mayoría de proveedores van a ser personas reinsertadas en la sociedad, las cuales están buscando su desarrollo personal y profesional, el cual debe ser apoyado por la sociedad en general.

¿Desde ACOST cómo analiza la educación para la paz en las agencias de viaje de Bogotá?

R: La educación para la paz significa una oportunidad, no solo de desarrollo social, sino de cambio para las empresas. Capacitar a los agentes de viajes en una nueva cultura se traduce en un paradigma y punto de inflexión al generar un conocimiento que va más allá de lo intelectual, ya que implica el desarrollo de habilidades sociales que no se tienen habituadas, impactando positivamente en la filosofía de las empresas y en la forma de desarrollar las actividades. Para el caso específico de Bogotá, las Agencias de Viajes tienen la oportunidad de

implementar experiencias turísticas out of the path (fuera de lo común), las cuales son enriquecedoras, tanto para el turista como para la agencias, tales como: grafiti tour en barrios marginados, agroturismo en fincas campesinas en Usme y walking tours de transformación.

¿Cómo puede apoyar ACOST iniciativas como la de implementar la educación para la paz en las agencias de viaje en Bogotá como parte de su RSE?

R: Nuestra Asociación es líder en formación y capacitación en temáticas de relevancia para el sector, por lo tanto se pueden liderar capacitaciones, apoyando iniciativas ya existentes de personas que trabajan en turismo de paz y así dar a conocer la oferta de valor. Adicionalmente, debido a que programas de fomento a la educación exigen el estudio de variables del mercado, como asociación podemos estudiar una oferta específica para formar las Agencias de Viajes.

¿Qué papel cree que juegan las empresas en el proceso de postconflicto?

R: El sector productivo, en general, desempeña un rol importante debido a que son los entes que auspician el crecimiento en las regiones por medio de la subcontratación de servicios, compra de materia prima, producción, entre otros. Los principales beneficiarios de estas acciones son los pobladores locales y/o empresas que se ubiquen en estas regiones, por lo que, las empresas, al estar educadas en una filosofía de paz, podrán confiar estas actividades en empresas lideradas por reinsertados a la sociedad, trayendo beneficios personales y sociales a la región.

Como organismo gremial de la actividad turística, ¿de qué manera entienden la relación entre turismo y construcción de paz?

R: El turismo es una de las actividades sociales por medio de la cual las personas conocen y descubre otras culturas, producto de la visita a diferentes atractivos, por lo que la construcción de paz no es inherente del desarrollo del turismo y debe ser directamente proporcional. Actualmente, se habla de un desarrollo turístico sostenible el cual protege el

entorno natural, genera riqueza y apoya a la comunidad local, por lo que la construcción de paz se presenta como una oportunidad para afianzar las actividades en turismo sostenible, generando más variables para fortalecer la estrategia. Es decir, la construcción de paz busca fortalecer el tejido social, beneficiar a comunidades marginadas y generar conciencia ambiental, aspectos que pertenecen a la estrategia marco del desarrollo sostenible.

Actualmente, ¿qué estrategias lleva a cabo ACOST en aras de promover un impacto positivo en el proceso de construcción de paz? ¿Cuáles son las principales limitaciones en la ejecución de este tipo de actividades?

R: La Asociación ha sido responsable frente al desarrollo turístico sostenible, por lo que ha promovido capacitaciones para adaptar buenas prácticas y desarrollado estrategias para estudiar destinos con potencial para así diversificar la oferta; por medio de estas iniciativas, las empresas han adaptado procesos que benefician la comunidad local, así como identificados destinos turísticos alternativos.

Las limitaciones presentadas en el desarrollo de estas actividades se han materializado en el cambio de mentalidad de las empresas, lo que ha conllevado a una disminución en el interés de capacitarse, por lo que presenta un reto como gremio para redirigir esfuerzos.

¿Qué aportes cree que se desarrollarán a futuro en el sector turístico como aporte al postconflicto?

R: Los principales aportes para el postconflicto se van a enfocar en apoyos económicos por parte del gobierno para las zonas que desarrollen actividades turísticas, fomento a la comunidad local en iniciativas, modelos educativos orientados a esta nueva filosofía y construcción del tejido social.

Teniendo en cuenta su nivel de conocimientos ¿Qué tan importante es para una agencia de viajes la promoción de destinos turísticos que fueron afectados por el conflicto?

R: Es muy relevante ya que, como gremio que lidera los intereses de las Agencias de Viajes y del sector en general, vemos que los destinos turísticos de postconflicto son la oportunidad de crecimiento para estas empresas, así como para el país, generando una mayor visita de turistas internacionales que se interesan en visitar destinos inexplorados, inéditos y con un valor diferenciado. Esta movilización de turistas traería consigo un cambio de perspectiva internacional de Colombia, convirtiéndolo en un modelo de cambio. Lo anterior, supeditado a la estabilidad y continuidad que se dé al proceso existente.

Desde su punto de vista tras el proceso de negociaciones de paz entre el gobierno y las FARC ¿cuáles cambios se han generado en el sector turístico de la ciudad?

R: Si bien los cambios son más visibles a nivel general, en zonas donde el conflicto ha dominado el territorio y su oportunidad de crecimiento, en la ciudad se ha visto un crecimiento sostenible de iniciativas que buscan cambiar la perspectiva de zonas marginadas por la violencia, por lo que experiencias alternativas han venido tomando fuerza, experimentando actividades no Mainstream y que se enfocan en un intercambio de culturas, ofreciendo el mejor servicio de la comunidad local. Epicentros como las plazas de mercado, espacios naturales y barrios excluidos, son los focos de crecimiento de estas iniciativas.

Entrevista Gabinete para los Viajeros

Fecha: 05/06/2019

Lugar: Oficina del Gabinete para los Viajeros

Cargo que desempeña la entrevistada: Líder del proyecto Turismo y Paz del Gabinete para los Viajeros.

¿Qué rol desempeñas en el Gabinete para los Viajeros?

R: El (actualmente la vinculación es por prestación de servicios como contratista de la entidad) rol que desempeño es líder del proyecto turismo y paz se ejecuta desde el 2014 trabajamos con 132 municipios en 27 departamentos, en tres líneas fundamentales que se

ejecutan desde el viceministerio, estructura del turismo, mejoramiento de la competitividad turística, promoción y comercialización, de lleno estoy con el programa des el año pasado (2018) y parcialmente desde el 2015.

¿Que conoces de la responsabilidad social empresarial que entiendes por ese concepto?

R: La responsabilidad social empresarial implica que en un entorno hay una serie de actores que intervienen en la dinámica de determinada actividad en el caso del turismo hablamos de la cadena de valor que está integrada por artesanos por los prestadores de servicios por las instituciones públicas y privadas la responsabilidad está dada por este tipo de relacionamientos que existe entre los diferentes actores que componen en este caso puntual la cadena de valor del sector turístico también reconociendo que cada uno de los actores tiene sus derechos y deberes entorno a esta misma cadena.

¿En relación con ese mismo concepto de Responsabilidad Social Empresarial que tú misma nos comentas, los prestadores del servicio turístico son un eslabón importante dentro de esa cadena de valor, específicamente en cuanto a agencias turísticas de pronto conoces que clase de responsabilidad social empresarial llevan actualmente a cabo?

R: Pues que conozca de forma directa no, pero si hay una actividad muy importante no solo de las agencias los prestadores del servicio hoteles y es vincular la proveeduría local, caso puntual de las artesanías como se puede vincular esta oferta al desarrollo empresarial que tienen los hoteles y las agencias de viajes, igualmente se cuenta desde el viceministerio en cuenta normas técnicas sectoriales y unas normas de sostenibilidad turística, que se han establecido para cada prestador de servicios turísticos, se establecen tres criterios para que apuntan a la sostenibilidad, están en la dimensión socio cultural, ambiental, económica. Allí lo que se dan es una serie de recomendaciones de como cada uno de los prestadores puede aportar a cada una de estas dimensiones que también están relacionas con el aporte que se visiona en la responsabilidad social.

¿Dentro de la acción de la aplicación de la responsabilidad social y las iniciativas como las normas técnicas sectoriales, conoces si hay específicamente una diferencia que llevan las agencias y los hoteles y otros tipos de prestadores?

R: No, normalmente las normas tienen unos diferenciadores puntuales que son transversales, como el ejemplo de vincular a la proveeduría local, cada norma presenta puntualidades que diferencian estas, en el momento no podría darte estas diferencias, pero es importante revisar cada una de las normas y establecer estas diferencias he incluso con el equipo que maneja los temas de responsabilidad turística que tienen un conocimiento técnico más específico en esa materia.

Desde tu rol como líder del programa de turismo y paz, de pronto has identificado alguna acción que estén desarrollando este tipo de prestadores turísticos, ¿enfocados al tema de la paz específicamente desde los prestadores de servicios las agencias u otro tipo de entidades?

R: Hay algo que es importante mencionar y es que los emprendimientos que se encuentran en zonas de posconflicto o en zonas en proceso de estabilización, tienen dos características, que son de tipo comunitario y que son de tipo familiar, por lo que en su mayoría son pequeñas y medianas empresas, sería importante ver más allá de que aporte pueden dar a la responsabilidad social, cual es el aporte de las grandes empresas y cadenas hoteleras pueden generar un aporte en vía de responsabilidad social en lo que pueden ofrecer desde la transferencia del conocimiento y desarrollo de buenas prácticas, un ejemplo nosotros dentro de turismo y paz estamos con 10 de los espacios territoriales que es donde está el correctivo de paz que es donde está llevando proceso de reincorporación, sería interesante una empresa mediana o grande acompañara este proceso y los guiara en los procesos de estándares de una habitación, como manejar un manual de procedimientos los protocolos de servicio al público en alojamiento, actividades ya propias de una agencia de viajes en esa línea ya habría un espacio de responsabilidad social.

¿Podrías contarnos algunas experiencias que se estén llevando a cabo actualmente este tipo de procesos de acompañamiento que nos estas contando?

R: No tanto como empresas, pero si agremiaciones espacios territoriales de buena vista mesetas en el meta, Confetur realiza acompañaron la iniciativa de casa verde, que es una iniciativa de alojamiento con excombatiente y con la comunidad aledaña a la vereda la cual en este momento es muy reconocida y es la que más presente tengo dentro del contexto del sector privado, considero que si debe haber un aporte más grande en ese sentido ya que el apoyo no se ve tan materializado, que algunas veces puede ser por estigma y otras por falta de interés, y otras que considero más relevante como factor común es por la falta de herramientas que le digan a las empresas en vía de la responsabilidad social que existen otros mecanismos como estos aportes que le contribuyen a la empresa más allá del modelo filantrópico de ayudar a una comunidad porque es bonito el proyecto que estas grandes empresas vea de una forma tangible los beneficios de apoyar estas iniciativas en descuentos tributarios y otras acciones, con la universidad externado con una guía que no se si ustedes la conocen “guía para la construcción de paz dentro del sector privado” la cual sacaron de forma general para todas las empresas y luego sacaron una guías de énfasis para el sector turismo para el sector constructor y para otros dos sectores adicionales, este fue un aporte interesante porque les decía a la empresas grandes si quieren aportar vía responsabilidad social podrían utilizar actividades que aparecían dentro de estas cartillas con acciones puntuales, que está cargada también en la web, a pesar de estos avances que se han desarrollado he implementado siento que hace falta aún hacer un acercamiento y sensibilización, sin desconocer que también hay empresas que presentan estimas y otras que no les interesa, y esa es una decisión totalmente respetable.

¿Una pregunta que me surgió escuchándote tu hablabas del tema de casa verde que supongo que era como una infraestructura hotelera gestionada por los ex combatientes de las

FARC desde ese punto de vista conoces otro tipo de iniciativas que ellos estén desarrollando relacionadas con el tema de turismo?

R: Yo quisiera mencionarles algo muy importante y es que turismo y paz surge antes de los acuerdos de paz, antes del acuerdo final para la paz, surge básicamente como un apoyo de la institucionalidad a unos empresarios que ya venían haciendo cosas en estos territorios es decir esto tampoco fue la panacea entonces en el caso del meta y del putumayo ya habían unos empresarios de base comunitaria que dijeron a través del turismo podemos construir paz, podemos empezar a reconstruir el tejido social que se vio fragmentado por el conflicto, podemos empezar un proceso de reconciliación y transformación nosotros conocimos esas experiencias y lo que se hizo fue llevarlo a un programa que apoyara esas iniciativas luego por supuesto en el 2016 se firma el acuerdo final para la paz y eso lo que hace es dos cosas, desde la demanda da el mensaje ahora tenemos una Colombia más grande que es un reto también que tenemos ahora lugares que antes no podíamos visitar que ahora sí y desde la oferta la actividad del turismo puede ser una actividad, un sector que contribuya precisamente a estos temas de reconciliación y a estos temas de transformación entonces digamos que desde la oferta los espacios territoriales que en ese momento eran zonas veredales comienzan a decirnos, nosotros queremos hacer turismo pero como ustedes lo sabrán el turismo siempre se ve como un tema de viaje, como la cereza del pastel, como algo muy superficial y realmente no se ven las implicaciones que tiene a nivel de destinos y a nivel empresarial entonces lo primero que nosotros hicimos con estas zonas veredales fue hacer unas visitas de reconocimiento, para ver como ellos estaban pensando maso menos la actividad turística, que tenían para mostrar, para compartir y contarles que es turismo, que esto si es una actividad que puede generar muchos impactos positivos en cuanto a lo económico, pero también tiene unos efectos negativos y es importante que las personas que tomen la decisión conozcan todo el panorama y a partir de eso digan que queremos hacer o realmente no nos gusta y nos vamos por otra actividad entonces ese

fue el primer paso entonces del total de las 26 zonas veredales que habían se priorizaron 10 que son las que nosotros estamos trabajando actualmente, estas zonas ya no se llaman zonas veredales sino espacios territoriales de capacitación y reincorporación estamos en todo el país Caquetá, Guaviare, Tolima, Choco, tenemos una distribución por todo el país, esa priorización se hizo a partir de todo el reconocimiento que hicimos, básicamente todos los productos que allí se pueden visualizar están relacionados con ecoturismo y con el tema de memoria histórica que es un tema supremamente delicado y que hay que manejarlo muy bien y con cuidado entonces con estos 10 estamos trabajando desde este periodo 2017, 2018 y 2019 principalmente lo que estamos haciendo es un tema de fortalecimiento de capacidades para la prestación de los servicios turísticos y definir los planes de negocio para los interesados que hay allí, ahora hay otras instituciones de cooperación internacional que entran en todo el proceso aportar con temas de infraestructura y digamos que de manera general la implementación ya es el negocio que hemos ayudado a construir ahora el reto es como estos espacios que están un poco dispersos y perdidos en el mapa se empiecen a articular con todo el desarrollo integral de destino y con los emprendimientos que ya vienen sucediendo, le pongo el ejemplo de Guaviare esta la dinámica en San José donde ya hay unos empresarios ofertado productos con minas, el tema de senderismo, arte rupestre y tenemos dos espacios cada uno está a más o menos tres o cuatro horas de san José uno es el espacio, entonces como hacemos que estas dos ofertas se puedan articular a esto que ya se viene generando en san José del Guaviare entonces es como el reto que tenemos ahora con estos lugares y pues al final también lo que se busca es ellos queden con las capacidades instaladas y a partir de eso también sea autosostenible porque estos programas ni pueden durar mucho tiempo y así mismo pasa con la cooperación internacional.

Tu mencionabas el tema de ONG particularmente en la universidad estuvimos con un proyecto en la macarena y vimos que estaba dos, particularmente ¿con que ONG están trabajando en alianza?

R: Bastantes, bastantes y yo siento que aquí tenemos un reto que tal vez nunca vamos a poder superar y es la articulación, hay muchas agencias, esta también la academia, están muchos actores en los territorios a veces terminamos repitiendo acciones y es un común denominador en todo lado esta ge y zeta cooperación alemana en el caso de meta, Caquetá, Guaviare, Norte de Santander y hasta hay esa es la incidencia que ellos tienen esta Usait que tiene varios proyectos en turismo ellos trabajaron el año pasado con la aplicación arranca, con semana rural y con active, es otra agencia de cooperación internacional pero Usait tiene muchos programas ese solamente es uno el que hemos conocido que es con el que estamos trabajando ahorita articuladamente se llama territorios de oportunidad es un programa que está en Caquetá, en Cauca, en meta, en Córdoba, en Antioquia, Nariño y Guaviare un poco coincidentes, esta también Benut y la misión de verificación de la ONU también metidos más en los proyectos de los espacios territoriales pero no apoyan y financian únicamente a excombatientes sino también a la comunidad aledaña maso menos los porcentajes de ejecución es 70% comunidad y 30% comunidad excombatiente y están con un proyecto que se llama ambientes para la paz en lo que es Guaviare y meta la misión de verificación está apoyando está apoyando el proyecto de rafting en san Vicente del Caguán que llegaron este lunes del mundial de Australia están apoyando las expediciones que se están haciendo en anolis Antioquia para el reconocimiento de aves principalmente esta también el consejo noruego para refugiados que el consejo noruego esta también con el proyecto ambientes para la paz en san José del Guaviare y hay muchas otras entidades de cooperación y dentro de esas agencias de cooperación hay muchos programas pero digamos que de manera directa esos son con los que yo vengo trabajando, ahora hay otras instituciones por ejemplo universidad del rosario, transforma que es una empresa de consultoría y away.travel que es una agencia de viajes, tienen un convenio y presentaron dos proyectos al reino unido que salieron beneficiados, en este momento están trabajando con un tema de biodiversidad y paramos enfocado hacia el ecoturismo en Casanare, montes de maría y están

como en otros 50 municipios más del país, entonces digamos que eso de lo que yo he conocido de manera directa que de alguna manera trato de articular con lo que nosotros hacemos pero hay otra cantidad de oferta que uno ni conoce y que a veces está un poco dispersa digamos que si vemos todo ese panorama, la oferta de cooperación internacional está centrada principalmente en la región de la Orinoquia Guaviare, meta, Caquetá es donde se ve bastante cooperación entonces digamos así que de lo que conozco puntualmente y ahorita con el Benut estamos viendo una convocatoria que hay para ver cómo podemos vincular a nuestros espacios territoriales que hay ya sería un trabajo de articulación muy puntual que haríamos

¿Qué entiende por educación para la paz?

R: Educación para la paz pueden ser muchas cosas y a la vez difícil, como lo vemos acá se trata de formar y fortalecer habilidades y más que eso de generar espacios que permitan el dialogo y que permitan transferir conocimiento siento que es más hacia esa línea que va orientado tanto el trabajo de paz como el trabajo comunitario, un poco lo que les mencionaba al principio antes de llegar a un territorio y hablar de producto turístico de la planificación, de toda esta ruta que uno ve en la universidad y que uno ve desde la teoría hay que abordar un proceso previo que nosotros lo hemos llamado un poco de inmersión y en ese proceso de inmersión por ejemplo se abordan temas de reconstrucción del tejido social no es fácil a pesar de ir con la idea del teórico de turismo vamos a conformar un comité de turismo local porque tenemos que organizar a las comunidades para que todo el proceso tenga un resultado positivo yo no voy a esa mesa porque es que yo tengo conflictos de discriminación de los negros hacia mi o de mi hacia los negros hay una conflictividad y unas tenciones hay o resulta que es te señor me mato a mi familia resulta que es víctima y victimario entonces hay que abordar un tema de resolución de conflictos antes de generar esos diálogos y esos espacios yo percibí un caso puntual cuando estuve en el espacio territorial de la guajira que hicimos un proceso de formación que estaban los excombatientes y personas de la vereda también y en uno de los

recesos hubo un enfrentamiento y una tensión muy fuerte entre una de las jóvenes que estaba en el curso y uno de los señores que estaba hay en los ciclos de incorporación también porque allá había atentados muertos y demás entonces manejar eso nunca es fácil y son temas que se deben resolver de manera previa que a veces desde los procesos de turismo se desconoce obviamente nosotros desde el programa de turismo y paz lo tratamos de abordar pero me parece importante considerarlo ahí.

Específicamente me dices que los tratas de abordar, ¿cómo es ese tratamiento ahí?

R: Lo que nosotros primero hicimos fue contarle a las personas que es turismo y como funciona convocarlos a todos en una misma mesa y decir ok todos los que estamos aquí a pesar de lo que haya pasado de manera previa vamos a hacer turismo, cuál va a ser la misión colectiva que vamos a tener como territorio y antes de empezar a hablar de esa visión colectiva se empezó con un tema de reconocerse quien soy yo entonces hubo unas actividades que metodológicamente se plantearon por personas expertas en pedagogía para empezar a reconocer quien soy yo quien es el otro temas de cartografía social empezar a reconocer el territorio y las visiones que tienen los diferentes actores y luego de eso empezar a definir cuál es esa misión colectiva que tenemos todos los que estamos sentados en esta mesa, hacia donde queremos llevar la actividad, como queremos que se desarrolle, cuáles son las necesidades que tenemos y esas necesidades como las traducimos en proyectos puntuales que fue el rol que tuvo la empresa facilitadora de este proceso que fue una empresa de consultora que se llama la tercera mirada, que es la que nos ha acompañado en toda esta parte entonces obviamente no se trata de poner solamente todo lo que dice la comunidad tal cual por que surgían cosas como hacer las cosas bien ni también se trata de desconocerla sino este equipo el rol que tenía era facilitar el dialogo de mediar un poco entre todos los actores y desde una visión técnica ayudarles a definir cuáles eran realmente sus necesidades puntuales y ayudarnos a nosotros también desde la institucionalidad a ver como esas necesidades como ese hacer las cosas bien lo traducimos en

un proyecto puntual que siento que a veces es el reto cuando uno habla de gobernanza de trabajo con las comunidades que a veces no se logra un acuerdo entre lo que realmente quieren las personas en el territorio y lo que puede hacer la institucionalidad por lineamientos de la política pública entonces siento que esa facilitación que nos brindó este equipo fue clave para de alguna manera minimizar esas brechas conceptuales porque también es clave entender que son otras estructuras de pensamiento no por decir que estén bien o mal las de ellos o las de nosotros y son estructuras que no son fáciles de comprender.

¿Cree que la educación para la paz puede aplicar para empresas del sector turístico?

R: Si puede aplicar y yo creo que se debe aplicar y no solamente en las empresas de turismo sino en todos los ciudadanos yo siento que en la paz con la que estamos del posconflicto y estabilización deberíamos entender nuestra historia siempre la tendemos a desconocer y a polarizarnos por ciertas posiciones radicales porque a veces desconocemos el porqué del conflicto armado, por que surgieron estas situaciones y sobre todo a que siento que es uno de los retos y es a quitar el estigma yo no digo que hay que juzgar a los excombatientes ni tampoco digo que hay que ponerlos como los héroes de la historia como paso con los tures de Medellín con pablo escobar pero si siento que hay que darse la oportunidad de conocer de entender esas realidades y de entender porque esta persona decidió entrar en un grupo armado y que no siempre es por la sevicia de querer matar como a veces muchas personas que desconocen la historia tienden a pensar y a juzgar hay unas realidades y unas historias de vida muy fuertes detrás de estos grupos, son personas campesinas, son personas que tienen unas realidades muy fuertes entonces siento que esa educación más allá de pensarlo con un consultor y un facilitador sea de aquí o sea internacional debe darse una transferencia de conocimiento e intercambiar experiencias y conocimientos y lo más importante que es lo que creo que contribuye mucho el turismo es en el acercamiento y en compartir.

Específicamente ¿conoces o desde el programa han alcanzado a hacer algún tipo de estas iniciativas?

R: Nosotros hemos ejecutado dos fases de un proyecto que llamamos intercambio de cooperación básicamente lo que ha buscado es eso entonces se convocan empresarios o emprendedores para que viajen a otras regiones y conozcan la dinámica turística y compartan estos espacios y ahorita lo que se está formulando es un proyecto que sería la tercera fase de estas jornadas para ya empezar a generar estos acercamientos entre espacios territoriales y los destinos con los que ya hemos venido trabajando desde 2014.

Y de paso funciona porque particularmente cuando estuvimos en la Macarena el año pasado y algunas de esas personas expresamente viajaron a santa marta a ver cómo era todo el proceso de turismo allí y precisamente hacia finales del año pasado llegaron otras personas de otras regiones de Colombia a observar cual es el modelo de turismo...

R: Ahí digamos que cuales han sido las mejoras que se plantean a futuro y es que a veces estas jornadas quedan en la visita chévere y usted lo está haciendo bien y lo puedo emprender, la gente se va súper entusiasmada pero cuando llegan a sus destinos esa motivación se desvanece entonces lo que buscamos en esta tercera fase es que haya un acompañamiento de unos expertos jubilados que no tienen nada que hacer y son voluntarios entonces que ellos orienten el desarrollo de estas jornadas y que como resultado de cada una salen unos planes muy concretos entonces cada visita tiene una temática que es importante también entonces vamos a ir al paisaje cultural cafetero a ver como es, y como ellos ofrecen más que un producto una experiencia turística, entonces este voluntario va a orientar el desarrollo de esta jornada y como resultado va a salir un plan de mejoramiento para los productos de la macarena, el vichada, regiones que participen en ese proyecto, se da un cumplimiento a ese plan de trabajo en unos tres meses y este voluntario está haciendo seguimiento a cada una de las regiones, en el proceso de implementación y al final el que tenga la implementación del 100% se va a un

curo de turismo sostenible por ejemplo entonces plantearlo no como una actividad dispersa sino eso como se encadena en un conjunto de actividades que es como un poco el avance que tendría hay a partir de lo que ya aprendimos antes.

¿Cómo se maneja la educación para la paz en las agencias de viaje de Bogotá?

R: No, no se contempla la educación para la paz, lo que pasa es que la pregunta también es bastante amplia porque se habla de gobierno nacional y el gobierno nacional puede ser el ministerio como puede ser cualquier otro ministerio agencias o cualquiera de este tipo pero en el caso puntual de nosotros como Gabinete para los Viajeros no es que tengamos una educación para la paz sé que la hizo en su momento la oficina del alto comisionado para la paz pero fue un tema más de pedagogía de los acuerdos, pero nosotros puntualmente no ahorita digamos cual es uno de los proyectos que está andando es un proyecto de cultura turística que es implementar no solo en Bogotá sino en otros destinos, que la institucionalidad ha priorizado entonces siento que yo no soy la competente en responder esa pregunta porque en el Gabinete para los Viajeros no hay una educación para la paz, o sea digamos que tenga esa denominación por que digamos entramos a ver por ejemplo estos proyectos de cooperación horizontal si contribuyen a la construcción de paz pero no con el rotulo de educación para la paz.

¿Y el proyecto que mencionabas de cultura turística que objetivo específico tiene?

R: Bueno pues ese si tocaría revisarlo porque no lo estoy manejando yo, pero sí sé que está en este momento en formulación para radicarlo y presentarlo a futuro.

¿Desde el viceministerio cómo se pueden integrar iniciativas de educación para a paz en las agencias de viaje de Bogotá como parte de su responsabilidad social empresarial?

Yo creo que es un tema de sensibilización más que de formación o capacitación como un poco mostrar también el panorama de lo que se está haciendo por ejemplo es muy curioso el año pasado en el 2018 hubo una reunión con las agencias de ACOST para contarles acerca del programa de turismo y paz, este es un programa que ha recibido premios a nivel internacional,

en varios escenarios y es curioso que a varias de las agencias aquí en Colombia no tenían ni idea de que se trataba, entonces siempre pasa eso desconocemos por la misma cotidianidad por el día a día a veces como que no percibimos ese tipo de iniciativas que se están promoviendo desde el gobierno y entonces siento que hay la acción fundamental sería en temas de sensibilización de contar lo que se está haciendo.

¿Qué papel cree que juegan las empresas en el proceso de posconflicto?

R: Mucho, yo creo que un poco lo hemos venido conversando hasta el momento siento que debe darse un rol más activo en ese proceso solamente agregaría eso a lo que había mencionado.

¿Desde el viceministerio las relaciones entre turismo y construcción de paz?

R: Entre construcción de paz, no solo construcción sino como consolidación del proceso si pues yo creo que el ejemplo claramente es el programa de turismo y paz nosotros no tenemos actividades y responsabilidades directas en el acuerdo final para la paz es importante dejarlo en claro aquí hay un viceministerio que tiene unas responsabilidades directas y es el de desarrollo empresarial, pero sin duda nosotros contribuimos al proceso por ejemplo creo que el caso más diciente, y que se ha visibilizado es el de San Vicente del Caguán, es increíble todo lo que ha generado el trabajar conjuntamente, hay una empresa que ha liderado el proceso que está conformada por personas de la comunidad como por ex combatientes que también siento que se debe empezar a quitar ese rotulo porque son ciudadanos más, pero bueno eso pasara un tiempo mientras sucede por el momento los seguiremos llamando ex combatientes pero es un ejemplo muy bonito de reconciliación ellos bueno salieron, estuvieron participando en Australia y ahora que regresaron nos compartieron unos videos de todas las personas del pueblo salieron a recibirlos a ellos es un equipo que está conformado tanto por excombatientes como por comunidad aledaña, entonces es muy bonito ver como esta zona donde fue zona roja donde tradicionalmente en las noticias escuchabas el atentado, la muerte, el Mono Jojoi, como ahora

se empiezan a contar nuevas historias y obviamente en todo el proceso de detractores antes de que ellos se fueran al mundial, por la W yo no quiero satanizar a ningún medio de comunicación pero quiero decir que los medios de comunicación tienen un rol muy importante y a veces no lo tienen tan claro, el caso es que en la W salió una noticia unas entrevistas que les hicieron y cambiaron la historia y la cambiaron en negativo que como era posible que esta zona en la que hubo los mayores atentados se estuviera promoviendo un tema de turismo y un tema de los campamentos, y obviamente ese tipo de noticias negativas siempre van a estar pero yo siento que el reto de los que estamos en este proceso, y de los que hemos visto el resultado, que hemos conocido estas personas y sus realidades podemos contar lo positivo que tiene el proceso, y lo hablábamos, a nivel más personal con varias personas, estamos seguros que las personas que han tenido esta experiencia de viajar a Australia y estar en un campeonato metidos en los temas de rafting no van a volver a coger un arma porque para ellos ya es otra realidad y ese tipo de cosas que ha pasado con ese espacio son las que debería generarse en más zonas del país que puede ser el deporte que ayude a procesos de reconciliación puede ser el turismo si se maneja de manera adecuada, puede ser las actividades agrícolas, las actividades culturales, pueden ser muchas cosas pero siento que es un compromiso que todos deberíamos tener y hay algo muy chévere que ahora me acorde y es que en una de estas visitas a uno de los espacios territoriales, me hacían una pregunta y es ¿usted que ha aportado al proceso de paz? y siento que todos no deberíamos hacer esa pregunta, más allá de ver el tema de la paz como algo político como se volvió si no que algo que como país debemos buscar y les dejo esta pregunta ustedes y a todas las personas ¿Cuál es el aporte cada uno de nosotros al proceso de paz?. Es muy importante que todos estos tipos de aportes que surgen desde la academia se llevaran a algo concreto desde la política pública, siento que hay una brecha enorme porque hay una cantidad de investigaciones muy buenas y unos pensamientos muy críticos tanto de estudiantes como de docentes, pero esto no ha logrado llegar más allá de estas investigaciones y lo hablo

puntualmente desde el turismo yo he estado en algunos escenarios en la universidad nacional y la opinión que se tiene del turismo es muy negativa y critica y siempre lo que yo digo es esta bien una visión crítica pero más allá de eso proponer el que hacer si el turismo genera unos impactos negativos, en los temas ambientales en los temas sociales, pero cómo hacer para contribuir desde el turismo el temas de las basuras en la calle que es una de las problemática más reales que tiene ese destino con acciones concretas desde la institucionalidad, que sea en realidad una solución efectiva, pero yo siento que si aún tenemos mucho camino por andar, en cómo hacer todo este tipo de investigaciones, que se construyen desde la academia pueden generar insumos puntuales, desde la formulación de políticas públicas y desde la institucionalidad se esté abierto a ese tipo de miradas, eso también es otro reto, en ocasiones las instituciones dicen que ellos lo hacen que los tienen todo el conocimiento y toda las capacidades, es en doble vía.

¿Fuera de las acciones que nos has comentado desde el Gabinete y desde el programa de turismo y paz lleva acabo para este proceso de construcción de paz, en este proceso del posconflicto hay otras que de pronto nos puedas mencionar?

R: Son muchas lo que pasas es que obviamente por temas de tiempo pues no y por capacidad y recordación no se las podre decir todas, pero son muchas de las acciones quisiera destacar de todo, que eso es un plan de trabajo que se ha construido con las personas es to no fue como algo que nos inventamos que hacer si no que todos estos proyectos han surgido de que alguien se le ocurrió o la jefe Liliana se le ocurrió si no, que conformamos unos espacios de dialogo en los que quedaron por resolución que ya no se hicieran cambios de gobierno, entonces en esos espacios de diálogo por ejemplo eta el comité de turismo paz y convivencia, eso está por resolución 3159 en el año 2015 y luego por la 2186 del año 2017, en estos espacios quienes participan el viceministerio, porque ahora es Colombia productiva, porque ahora es un gremio que ahora maneja los temas de turismo y aventura participa un representante empresarial

de cada una de las regiones que están incluidas en el programa y participa un representante territorial o sea un alcalde o de gobernación y en esos espacios se definen los planes de trabajo que se van a implementar, en el año 2015 cuando arrancó esto por una iniciativa turismo paz y convivencia, lo primero que se hizo fue confirmar este espacio, y en este espacio nos sentamos todos a decidir, como podemos hacer para que el turismo pueda aportar a la construcción de paz, que vamos a hacer, lo cual en primera instancia fue definir un plan de trabajo, en que línea al principio no sabíamos por cual, entonces empezamos a leer una propuesta y esa propuesta fue a la meza y se empezó a decidir acciones puntuales que fue lo que en esos momentos se habló con claridad, tenemos que sentarnos a definir qué es lo que queremos, como queremos hacer la actividad turística y no solo desde este espacio si no desde del territorio, esa fue la cartografía social y visión colectiva del territorio, en un principio este fue el punto de partida, porque estas acciones y estrategias se definieron a 2021 y las más recientes a 2023, todo lo que hemos venido desarrollando, ha sido bajo esas estrategias, pero sin decir que estas son estáticas porque obviamente estas han tenido ajustes con el tiempo por muchas razones, muchas de esas razones fueron el acuerdo final para la paz, que otros planes de planificación que entran que nosotros no teníamos en el radar en esos momentos, y una de esas son los PDFT (programas de desarrollo con enfoque territorial), que son los que surgen paralelamente con el acuerdo final para la paz, se priorizan en el país 1170 municipios afectados por el conflicto armado se trabajó en definir unos planes de acción, de patr, procesos que indudablemente cambian un poco la dinámica que ya se había planteado, en las estrategias de turismo un ejemplo nosotros teníamos priorizado un guía en el Chocó y en uno de los patr, que se planteó para esta subregión se habla de un aeropuerto en un día claramente tener un aeropuerto al menos una pista en un día cambia toda la dinámica que tiene el territorio porque hoy en día no cuenta con aeropuerto entonces los pocos flujos que llegan por que el tema allá de seguridad es fuerte, lo hacen es por Acandí y por el Mar Caribe entonces obviamente si ponemos un aeropuerto allá quiere decir que van a

llegar aerolíneas y más personas, cómo vamos a manejar el tema de cultivos ilícitos, seguridad y ahora las personas que harían esos traslados puede que ya no los contraten entonces que va a pasar con esas personas que van a dejar de recibir un ingreso, entonces todo ese tipo de cosas que a veces uno las ve como no eso es un trabajo para el área de jefes tiene mucha incidencia en el territorio.

En este sentido y de acuerdo a lo que nos has comentado, ¿qué estrategias se llevan a cabo en la actualidad para el empresariado del sector turístico fuera de pronto de la que ya nos has comentado de reunirse con gremios con los empresarios en estas zonas que se priorizaron inicialmente de pronto hay otro tipo de estrategias

R: El enfoque se venía dando inicialmente al programa era para fortalecer esas estructuras sociales y de alguna manera fortalecer ese tejido social que está fragmentado y apoyar en temas de planificación turística del territorio y un tema de fortalecimiento de capacidades llegando a unos beneficiarios puntuales ahorita lo que se busca con el nuevo plan de turismo y el nuevo plan de desarrollo es afianzar o acelerar el desarrollo de las empresas comunitarias y familiares que caracterizan a estos destinos, entonces ya hemos hecho capacitaciones en temas como experiencias turísticas, producto pero como hacemos para que esas empresas se empiecen a vender más a facturar más, y es un poco también de la visión del actual gobierno entonces lo que les digo se venía trabajando en un tema de pymes fortalecimiento de procesos de planificación que no estaban dados y ahorita lo que se quiere entrar de manera muy fuerte es apoyar en temas de desarrollo empresarial y de aceleración de un poco de la productividad de las empresas que están en este sector.

En ese sentido, dentro de las acciones que desarrolla el Gabinete para los Viajeros de pronto, ¿qué limitaciones se han encontrado para desarrollar este tipo de iniciativas?

R: Uno de los retos es el tema de articulación que ya se los venía diciendo, ese es uno de los retos, a veces están los recursos pero a veces no se puede acceder a estos recursos,

entonces nosotros desde Turismo y Paz por precisamente buscamos que los proyectos atiendan las necesidades y realidades que tienen los empresarios y las personas que están vinculadas porque es precisamente esta la función social que tenemos pero también tenemos a disposición recursos para que los territorios alcaldías y gobernaciones como empresarios puedan acceder y a veces esos presupuestos no se ejecutan y esto es porque no se formulan proyectos y todos los ministerios de la política pública es a través de los proyectos no se destinan recursos por que me pareció chévere lo que vas a hacer así que toma los recursos, debe estar bajo una estructura siempre en los proyectos, y ese es el gran dolor de cabeza que tienen las alcaldías y las gobernaciones y sobre todo en los temas de turismo porque lastimosamente tenemos un problema además de los problemas de que en turismo se contemplan los esquemas de ordenamiento territorial que haya una real institucionalidad de turismo y es como les decía al principio somos las cenicientas del cuento uno no se ve con las implicaciones territoriales que tiene entonces por el secretario de turismo cuando o hay solo está en algunos departamentos, a veces no hay profesional en el sector a veces pierde dos o tres años mientras aprende como es la dinámica a veces es el secretario de cultura recreación y deporte del sector entonces cuando uno va a ver los planes de desarrollo municipales o departamentales algunos lastimosamente en turismo dice traer más turistas aumentar el porcentaje en un 10% y cuando van a ver los indicadores es pasar de mil a dos mil turistas entonces no hay información turística el hecho de traer más turistas no quiere decir que siempre sea bueno porque cuántos ingresos está generando esa persona hay un montón de cosas y qué impacto está generando.

Entrevista Corporación Universitaria de la Llanura

Fecha: 29/04/2019

Lugar: Corporación Universitaria de la Llanura

Cargo que desempeña el entrevistado: Coordinador del Instituto de Investigación en Temas de Conflicto y Paz, Facultad de Educación, Corporación Universitaria de la Llanura.

¿Quisiera hablarnos un poco sobre su rol en la organización? ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta institución y que cargo ocupaba anteriormente?

R: Bien, yo he sido profesor de la facultad de educación desde hace prácticamente diez años y el centro de estudios se creó hace cuatro años concretamente, hace cuatro años, yo nací con el centro de estudios, o sea, yo participé en la creación del centro de estudios. Eso es una iniciativa del decano de la facultad de educación, y como su nombre lo indica, se propone entender la paz desde la perspectiva educativa, es decir, siempre que haya que construir paz, bien sea porque hay una situación de conflicto o porque se buscan condiciones de mayor equidad, mayor justicia o mayor armonía, se necesita que las personas que participan en ese proceso, desarrollen determinadas habilidades, conocimientos, hábitos, para que puedan ser protagonistas de la construcción de paz, ¿cierto?, entonces, si yo entiendo que hay un antes y un después, ¿cierto?, por ejemplo, del conflicto a la paz o de menos equidad a más equidad, cosas de ese estilo, pues desde la perspectiva de las personas debe haber un proceso educativo para que puedan aprender a construir la paz, ¿sí?. Entonces, en ese sentido, el Instituto de Investigación en Temas de Conflicto y Paz se interesa por esos procesos de aprendizaje de la construcción de paz desde la perspectiva de la pedagogía social. Es decir, yo puedo aprender en el aula, ¿cierto?, tomando un curso, ¿cierto?, o puedo aprender en la dinámica propia que desarrolla cada institución. Por ejemplo, ¿cómo aprende una persona en una agencia de viajes?, pues puede tomar un diplomado sobre educación para la paz o puede aprender entrando en contacto con la gente que construye paz, ¿cierto?. Entonces, la pedagogía social, digamos, propende o contribuye a la generación de aprendizajes en las dinámicas ordinarias de la vida de cualquier organización o de cualquier comunidad, entonces yo puedo aprender por lo que sucede dentro de la agencia, o puedo aprender entrando en contacto con los actores del conflicto, por ejemplo, o puedo aprender en las regiones en las que se realiza mi trabajo de turismo, eso lo hace la pedagogía social.

¿Qué entiende usted por educación para la paz?

R: La educación para la paz es, cómo los actores que participan en los procesos de paz, aprenden a desarrollar hábitos, prácticas, habilidades, culturas, ¿cierto?, relacionadas con la construcción de paz, tanto desde el punto de vista individual, o sea, cada persona individualmente, como desde la perspectiva digamos grupal o colectiva, o sea, cómo los grupos aprenden a forjar la paz, cómo desarrollan hábitos, culturas, valores propios de la paz, sobre todo a partir de las actuaciones, no sólo desde lo cognitivo, no sólo desde lo intelectual, sino cómo se desarrollan culturas a partir de las prácticas, actuaciones, hábitos, etcétera, que tienen que ver con la construcción de paz.

A partir de su conocimiento en el tema ¿Cree usted que la educación para la paz podría aplicarse en las empresas?, ¿por qué?

R: Es necesario, nosotros trabajamos ese tema y lo hemos trabajado desde dos grandes ámbitos, o hemos tenido conocimiento de dos grandes áreas. Una que ha tenido un buen desarrollo en el Perú, que se llama obras por impuestos, no se si lo han conocido, ese tema nace en Perú y en Colombia se implementa a partir de las negociaciones con las FARC, obras por impuestos en Colombia se desarrolla con la finalidad de que las empresas inviertan en determinadas zonas que han sido afectadas por el conflicto, han invertido principalmente en temas de infraestructura, vías, acueductos, dotación de escuelas, etcétera, pero eso es un tema que está muy abierto. Como ustedes saben, pues las zonas afectadas por el conflicto son zonas que no han sido tocadas, tan tocadas por la mano del hombre, y por lo tanto tienen un potencial de desarrollo turístico muy importante. ¿Cómo funciona obras por impuestos?, funciona porque buena parte, es decir, la inversión que hagan las empresas en esas zonas se puede descontar, creo que hasta en un cincuenta porciento de lo que tienen que declarar de renta, ¿cierto?, entonces la empresa dice ¡listo! O le pago a la DIAN en efectivo, o hago una inversión en esa región y esa inversión que hago se me cuenta como aporte tributario, o sea ahí tienen un

potencial muy importante de desarrollo turístico de las zonas que han sido afectadas por el conflicto, entonces eso vale la pena estudiarlo, porque como les digo, no ha sido tenido en cuenta en Colombia para desarrollos turísticos, pero ahí hay un potencial interesante. La policía, lo que pasa es que en este momento no recuerdo si fue en el Guaviare o en el Vichada, creo que tiene que ver con el Pato, búsquense la región del Pato o el municipio del Pato, o la vereda del Pato, allá la policía promovió un desarrollo turístico muy interesante, a partir del tema hídrico, o sea, están utilizando alguno de esos afluentes para hacer kayaks y para hacer rápidos y para hacer esa clase de cosas, y esa región ha tenido un desarrollo, una región que era tradicionalmente de conflicto ha tenido un desarrollo, entonces si por ejemplo las agencias detectan esas regiones y les empiezan a dar una mayor promoción turística, ahí hay un potencial de construcción de paz muy importante. Y por otro lado, nosotros también conocimos el trabajo que está haciendo la ANDI, ¿saben qué es la ANDI?, con su área, eso se llama la dirección de arquitectura social, creo que es como se llama, el departamento de arquitectura social, y ellos tienen un tema que se llama “vamos Colombia”, entonces ese se lo dejo para que ustedes lo exploren, pero ahí también hay un potencial de desarrollo turístico muy importante, no con lo que es directamente “vamos Colombia”, pero con lo que podría surgir de ahí, es decir, si el sector de turismo está asociado a la ANDI, ahí hay un potencial de trabajo muy importante. Nosotros hemos explorado ese tema todavía de manera muy superficial, pero es un tema que nos interesa para el futuro, para el mediano plazo.

Teniendo en cuenta su conocimiento sobre el tema ¿Cuál de las siguientes alternativas cree que las empresas aceptarían más fácilmente a aplicar en cuanto a educación para la paz: A) formación en temas de derechos humanos; B) historia del conflicto armado y procesos de paz en Colombia; C) composición y aplicación de los acuerdos de paz firmados entre el gobierno y la antigua guerrilla de las FARC; estrategias de solución de conflictos; etc? ¿porqué?

R: Yo creo que las agencias de viaje, no le interesa esas que ustedes están mencionando, porque esos temas que ustedes están mencionando les interesan a las empresas que tienen impactos fuertes en la comunidad, por ejemplo, mineras, petroleras, ¿cierto?, bueno las de turismo cuando quieren montar una infraestructura grande en una zona de resguardos, una cosa de ese estilo, pero no son las predominantes y sobre todo las agencias no son las que ejercen el impacto, ¿cierto?, las que impactan son, por ejemplo, las constructoras, cuando tratan de construir en una zona sagrada como sucede en el Tayrona ¿no?, pero las agencias no son las que ejercen ese impacto, entonces, ¿Cuándo una empresa siente que necesita meterse en un tema de esos?, cuando de alguna manera le talla, ¿no es cierto?, en el zapato, cuando siente que se le puede convertir en un problema para su negocio o para la inversión que quiere realizar, pero no es el caso de una agencia de viajes, ¿cierto?, por ejemplo una empresa, lo que está pasando con Hidroituango, ¿cierto?, que quiere ir y montar ahí, es una cosa muy positiva para el país, pero ahí viven unas comunidades y entonces se generan conflictos de ese tipo, entonces ahí la empresa sí tiene que enterarse del tema de derechos humanos, ¿no?, protocolos, pero yo pienso que las agencias de viaje y en general el sector de turismo le interesaría más capacitarse sobre, por ejemplo, las condiciones de orden público en las zonas que tienen un potencial turístico, ¿cierto?, eso es algo que les debería interesar, si hay oportunidades de inversión, para que una empresa llegue a invertir donde tradicionalmente no han invertido, sobre todo si le da susto, pues la empresa va a preguntar por condiciones de seguridad, ¿cierto?, y segundo por oportunidades de inversión, ¿cierto?, si yo encuentro un estímulo, me dicen vea, aquí le voy a cobrar menos impuestos, es más probable que la, ¿no?. Si a la empresa le dicen mire, aquí ya hay una infraestructura, ¿no?, por ejemplo, aquí tenemos unos hoteles y podemos mejorar esos hoteles, entonces eso va a ser un estímulo para que la empresa quiera, pienso yo, ¿no?. Entonces pienso que el tema no tiene que ver directamente con el conflicto, ¿cierto?, sino con las condiciones que serían favorables para que las empresas llegaran a esas regiones, para que

conocieran las regiones, las condiciones, en general de vida en esas regiones, ¿cierto?, y las oportunidades de desarrollo del negocio. Yo pienso que está más amarrado al desarrollo del negocio, que al conflicto como tal, porque pues imagínense ustedes si una agencia de viajes va a querer montar ahorita un hotel en Ciudad Bolívar, es más difícil, ¿no es cierto?, pero por ejemplo, lo que está haciendo la ANDI, que va a montar algo en Villapinzón, van a hacer un evento allá, con esto de “vamos Colombia”, o en Usme, que Usme tiene una zona urbana, ¿cierto?, pero tiene una zona rural enorme, y allá debe haber un potencial de turismo grande, pues si a la agencia de viajes le dicen que allá está operando el frente trece de las disidencias de las FARC, pues yo no voy a promocionar allá, ¿cierto?. Pero si me dicen que ya eso está bajo control, pero necesita desarrollo para que la gente no se meta a las... ahora, hay un tema que sí podría ser de interés, es el tema de prevención del reclutamiento, ¿por qué?, porque esas zonas que han sido de conflicto y que ya no son de conflicto, siguen siendo zonas de riesgo, ¿cierto?, porque si los jóvenes en esas zonas no tienen oportunidades, corren el riesgo de ser reclutados nuevamente, entonces hay un programa que se llama “Mambrú no va a la guerra” no se si lo han oído nombrar, que es de la agencia para la reincorporación, y ellos justamente lo que hacen es prevención del reclutamiento, entonces, si la empresa llega con oportunidades de empleo, de emprendimiento y el turismo es un gran potencial para esas zonas, ahí podría haber una buena oportunidad de capacitación, que tiene que ver con paz, pero también con desarrollo de la región, ¿sí?, entonces yo pienso que esa podría ser una buena alternativa.

¿Cuál sería el impacto de educar para la paz dentro de las empresas del sector turístico de Bogotá?

R: Pues ese, yo pienso que el gran impacto es, número uno, mostrarle a las gentes de las regiones de riesgo, que hay oportunidades, ¿sí?, que si los van a poner a escoger entre la coca y el turismo, se les puede decir, mire, la coca les va a generar vicios, ¿cierto?, la coca les va a generar conflicto armado, en cambio el turismo les va a generar desarrollo, aquí puede haber

ecoturismo, ¿cierto?, entonces el impacto muy positivo es que puede generar desarrollo, puede generar nuevas fuentes de emprendimiento, conocimiento del país, construcción de justicia, y se ha visto con esto que ha hecho “vamos Colombia” que cuando las personas de las empresas van a esas regiones, llegan a conocer nuevas dimensiones del país que no conocían antes, nuevas realidades, conocen a gente de esas regiones que son campesinos, que pueden ser indígenas, que tienen una mentalidad muy sana, muy amable y servicial, y eso le cambia mucho la mentalidad, eso es lo que nos ha dicho la gente de la ANDI, entonces la gente de la empresa cambia, y de alguna manera empieza a ver su trabajo ya no es sólo vender un paquete turístico, ya no es sólo buscar, no sé, Cancún, Taganga, Coveñas, sino pensar otros lugares que pueden ser de mucho atractivo, que generan mucho arraigo, y eso en general redundando en favor, digamos, del vínculo con la empresa, o sea, las personas que hacen voluntariados en esa región, tienen un mayor sentido de pertenencia con la empresa, entonces eso genera un gana-gana muy interesante.

¿Cómo puede su organización apoyar iniciativas como la de implementar la educación para la paz en las empresas turísticas de Bogotá como parte de su RSE?

R: Mira, nosotros por un lado, pues si les interesa podemos desarrollar diplomados para comprender mejor el tema de paz y el vínculo entre la empresa y la paz, o cursos que favorezcan, digamos, para capacitar propiamente a la gente de la empresa, ¿cierto?, la ventaja es que esto no es sólo un centro de estudios sino esto es Corporación Universitaria de la Llanura, entonces nosotros podemos establecer vínculos interdisciplinarios, ¿cierto?, entonces nosotros podemos llevar gente de educación, pero podemos llevar gente de ciencias políticas, con el tema de paz, el tema de las regiones, pero podemos llevar gente de la escuela, para comprender el tema de negocios, ¿sí?, podemos llevar, es decir, de todo lo que hay en la universidad, nosotros podemos reunirlos para generar una oferta que sea muy apropiada, si es desde el punto de vista de programas curriculares, ¿de acuerdo?. Pero si es desde el punto de vista de la operación de

la agencia, nosotros podemos hacer un trabajo en campo y después de que, por ejemplo, se identifique que eso puede ser una labor del gremio de las agencias, eso es la ACOST, se identifiquen sectores con potencial turístico, nosotros podemos hacer un trabajo de campo que le permita a las agencias comprender las regiones, porque ¿qué es lo que pasa?, el problema cuando una empresa llega a una región que no tiene mentalidad empresarial, mentalidad de mercado, es que ahí es donde se producen impactos negativos, ¿cierto?, yo llego y monto una oficina y empiezo a tener prácticas, por ejemplo, una cosa tan simple como llego y empiezo a ofrecer un salario determinado, y la gente en esa zona no está acostumbrada a salarios que pueden ser más altos, o sea, ¿sí me entienden?, la empresa puede llegar a un salario más alto, entonces la gente que trabajaba en fincas decide retirarse de la finca, empieza a pasar hojas de vida a la agencia, esperando que en algún momento me contraten porque pagan un salario más alto y ahí no hay una expectativa realista, entonces se genera un choque cultural muy fuerte, entonces la pedagogía social ayuda a conocer las condiciones culturales de la gente donde se quiere llegar, para que se entre con un diálogo que pertenezca a las partes, ¿sí?, para que en la medida de lo posible, los impactos no sean negativos, sino que se genere un ambiente favorable, eso es ya más un trabajo de campo, pensando en las condiciones culturales de la gente de llegada, para que haya un trabajo armónico con la empresa que llega, ese es un trabajo que se puede hacer desde el centro de estudios de educación para la paz.

Por otro lado, ¿la institución posee documentos que puedan contribuir a aplicar estrategias de educación para la paz en las empresas? De ser así, ¿podrían compartirnos esta información en aras de apoyar la investigación?

R: Sí, ustedes pueden entrar a la página de la universidad (...) ustedes entran a unisabana.edu.co y en enlaces rápidos, porque es que en este momento están haciendo cambios, en enlaces rápidos buscan unidades académicas, y en unidades académicas ubican la facultad de educación, y en facultad de educación encuentran el sitio del Instituto de Investigación en

Temas de Conflicto y Paz, entonces (...) aquí en el menú encuentran recursos, ¿cierto?, y aquí en recursos, donde dice memorias de las sesiones de trabajo, ahí los remite al repositorio de la biblioteca, en donde están con los conversatorios que hemos hecho con muchísimas instituciones, aquí tenemos las memorias de esos conversatorios, nosotros tuvimos aquí uno que fue con las empresas de la región, esta región pertenece a Sabana Centro, esto es Cundinamarca, perdón por la aclaración, y Sabana Centro tiene un potencial muy importante porque aquí hay empresas muy poderosas del país: Alpina, Corona, Cerámica San Lorenzo, Bavaria, y como esas L'bel, entonces esto es un punto de desarrollo empresarial muy importante, entonces aquí hicimos un conversatorio con esas empresas, con ideas para la paz, con reincorporación, y les preguntamos bueno, ¿cómo ven ustedes el tema?, entonces ahí hay uno de los conversatorios, hay conversatorios institucionales. Aquí en institucionales encuentran uno que tuvimos con Anglogold Ashanti, que les puede dar luces sobre cómo mira una empresa minera, que enfrenta tantos riesgos y que enfrenta tanto conflicto, ¿cómo una empresa minera se enfrenta al tema de paz?, aquí en institucionales (...), y en el que dice sectoriales y regionales, encuentran el conversatorio que se hizo con Sabana Centro, entonces ahí pueden ver qué dicen las empresas de cómo ven el tema, o sea que no es tan fácil como decir venga recíbame gente para que trabaje, ahí ustedes encuentran qué preocupaciones, qué factores tiene que tener en cuenta una empresa, o qué factores tiene en cuenta una empresa al momento de enfrentarse al tema de la paz. Este de la OCDE puede ser de interés (...), ahí puede que allá cosas de interés para ustedes, el del SENA puede que también sea de interés para ustedes, en la formación para el posconflicto, y este de la empresa privada, entonces esos están en conversatorios institucionales, ¿de acuerdo?, y en conversatorios regionales está el de Sabana Centro, ahí también puede haber cosas de interés sobre la mirada de los funcionarios de las empresas, sobre todo frente a este tema de reincorporación, ¿no?, de las negociaciones, etcétera, entonces ahí pueden encontrar esos documentos.

¿Qué conoce usted acerca de la responsabilidad social empresarial? ¿Qué entiende por este concepto?

R: Yo he trabajado mucho ese tema, porque yo he sido consultor, he sido columnista de Responsabilidad Social Empresarial y he hecho investigación sobre Responsabilidad Social Empresarial, o sea que si me preguntan, tengo muchas cosas para decirles, he trabajado mucho el tema de empresa y desarrollo, he trabajado mucho sobre el tema de la función pública de la empresa privada, ahorita estoy investigando sobre el tema de la empresa en la construcción de paz, justamente desde los gremios, entonces pues ahí hay muchas cosas, habría que trabajar temas muy concretos, como para saber por dónde lo trabajamos.

Concretamente, ¿cuál es la definición para usted de RSE?

R: Yo creo, eso ya es mi postura muy personal, que la empresa tiene un papel muy importante que jugar en la construcción de paz, porque las empresas tienen un poder muy grande, y eso se puede ver, ¿cierto?, hay dos grandes factores que determinan el poder de la empresa, uno es la capacidad operativa, yo siempre pongo este ejemplo, si ustedes quisieran conseguir buenos libros para una escuela que ha sido afectada por el conflicto, en dónde buscarían preferiblemente, ¿en Carvajal o en el Ministerio de Educación? (...) porque Carvajal sabe hacer libros, el Ministerio de Educación no sabe hacer libros, el Ministerio los contrata, se los contrata a Santillana o a Siglo del Hombre, o a Carvajal, o a Planeta, ¿sí?, tanto desde el punto de vista de acceso a autores, a diseños, contenidos, a todo, es la industria la que sabe más hacer libros, ¿cierto?, claro, yo le puedo pedir al Ministerio que me lleve una vía a San Vicente del Caguán, pero el Ministerio no sabe hacer vías, en cambio, no sé, cementos Argos, probablemente sabe hacer vías, ¿sí?, entonces la capacidad operativa es un factor muy fuerte de capacidad de impacto positivo del sector privado, pero esa capacidad operativa no se concentra tanto en la empresa individual, por ejemplo Argos u Odebrecht, aunque tenga un escándalo de corrupción, pero Odebrecht tiene una capacidad operativa muy grande, ¿cierto?, o Alpina,

¿cierto?, para dotar las escuelas primarias rurales, pues Alpina sabe producir alimentos, pero Alpina sola no tiene la capacidad de llegar a las zonas apartadas, pero el sector de alimentos sí, ¿cierto?, o el sector de transportes, o el sector de infraestructura, entonces ahí la capacidad de infraestructura es muy importante, por un lado, y por otro lado, la capacidad de gestión, ¿cierto?, porque si ustedes quieren contratar eso, la, no sé, la dotación de alimentos para las escuelas nuevamente, yo voy a hacer una licitación con el Ministerio, pues eso sale en tres o cuatro meses, si yo lo voy a contratar con una empresa, me lo ponen en quince días en donde yo les pida, ¿cierto?, eso tiene que ver con capacidad de gestión. Entonces, la teoría que yo manejo es que eso no es un problema social solamente, es un problema público, porque se necesita atender necesidades públicas, entonces yo creo que el debate sobre Responsabilidad Social, tenemos que dar un paso al debate sobre Responsabilidad Pública, ¿cierto?, ¿cómo podemos hacer que la capacidad de las empresas contribuya a lo público?, ¿cómo podemos diseñar nuevos mecanismos de tributación, como el de obras por impuestos, para que lo que ya saben hacer las empresas pueda llegar a muchos sitios donde hoy en día no llega?. Entonces, esa es mi visión sobre la Responsabilidad Social, como tiene que dejar de mirarse desde la perspectiva de las organizaciones individuales y empezar a mirarse desde las perspectivas gremiales y cómo entran en diálogo los gremios, con las dinámicas públicas, y uno de esos factores, es el tributario, porque si usted le pide a la empresa que por un lado pague impuestos, pero por otro lado haga un aporte social, pues ahí hay una doble tributación, ¿sí?, entonces eso significa un mayor costo para una empresa, y una empresa necesariamente tiene que pensar en sus costos, en su rentabilidad, ¿sí?, entonces pienso que eso es un factor que es importante para mirar cómo puede ser más impactante desde el punto de vista positivo la responsabilidad de las empresas y eso tiene mucho que ver con construcción de paz.

¿Qué prácticas de RSE conoce que adelantan las empresas turísticas de la ciudad?

R: De Bogotá no conozco, porque no conozco mucho del sector turismo, entonces no, honestamente no, pues yo me imagino que debe haber mucho de ecoturismo, y eso tiene un impacto social importante, pero pues no soy experto en el tema, entonces lo que les diga es mentira.

Hoy por hoy ¿Qué acciones identifica que las empresas turísticas de la ciudad desarrollan para aportar al postconflicto?

R: Pues lo que les digo de “vamos Colombia”, hay un tema que es importante que lo busquen, que se llama premio “Emprender Paz”, que hacen una labor muy interesante de visibilizar todas las empresas que tienen un impacto muy positivo en regiones o con actores que han sido afectados por personas que han sido afectadas por el conflicto, y dentro de eso pues lo que hace Fundación Social con las empresas, o sea toda la estructura de Responsabilidad Social de Fundación Social, vale la pena conocerla, porque me parece que está muy bien pensada, no es sólo lo que yo hago por una gente marginada, sino como toda la empresa, como toda la acción empresarial es una acción socialmente responsable, entonces yo conocí y eso vale la pena que lo estudien. Y en general, pues en general no, pero precisamente por toda la tensión que manejan las empresas mineras, si ustedes buscan lo que hace Ecopetrol, si ustedes buscan lo que hacen empresas como AngloGold Ashanti, por ejemplo lo que se hace Cerromatoso, en Montelíbano, ahí hay ejemplos de desarrollos muy poderosos de vínculo entre la empresa y la sociedad, entonces esas tres, Ecopetrol, AngloGold Ashanti, la empresa, lo que pasa es que a Cerromatoso le metieron, o sea, cuando le metieron política a ese tema, lo complicaron un poco, pero vale la pena que averigüen lo que es la Fundación Cerromatoso.

Por otro lado, ¿Cómo comprende su organización el relacionamiento entre turismo y construcción de paz?

R: Pues miren, yo pienso que hay una responsabilidad muy importante en ayudarle a ver al turista la realidad social, más allá de los lugares turísticos, por ejemplo, una persona que está

en Cartagena, que sea consciente de que Cartagena hay lugares muy atractivos para el turismo, pero también hay lugares muy deprimidos social y económicamente, pues es una buena forma de que tanto la agencia, los funcionarios de la agencia, como la gente que hace turismo entienda que yo no puedo llegar a hacer turismo metido en una burbuja, ¿cierto?, sino que yo necesito conocer que mi realidad, o sea, que esto no es Suiza, ¿cierto?, que muchas de esas situaciones de turismo pueden generar unos contrastes que a veces llegan a convertirse en factores de tensión, o sea, no porque el turismo sea generador de conflicto, pero sí porque cuando yo vivo con menos de un salario mínimo al día y veo que al lado mío se gastan millones de dólares en cosas que pueden ser innecesarias, eso puede generar tensiones, ¿cierto?, que tienen que saberse manejar. Pues el turismo es un sector que por excelencia maneja esos encuentros, ¿cierto?, entre las personas que tienen menos y las personas que tienen más oportunidades; yo aquí no estoy hablando de confrontación de clases, sino de encuentros con culturas que son diversas, ¿cierto?, el mismo hecho de llevar a la gente a lugares en donde se entra en contacto, por ejemplo, con comunidades indígenas, entender que los indígenas no son simplemente un atractivo turístico, ¿cierto?, sino que son comunidades de personas con culturas propias, con identidades, con intereses políticos, ¿cierto?, que un indígena puede haber sido una población afectada, pero que también puede ser afectante, ¿cierto?, que un indígena puede ser víctima, pero que también puede ser victimario y puede ser constructor de paz, ¿cierto?, que también es ciudadano con derechos y con deberes, entonces el turismo tiene por excelencia esa posibilidad de conectar regiones que tradicionalmente no se encuentran, y ahí hay un debate muy interesante para pensar en la construcción de paz, más allá de la superación del conflicto, de la comprensión del otro, ¿cierto?.

Actualmente, ¿Qué acciones desarrolla la institución para aportar al postconflicto?

R: Pues nosotros establecemos contactos con las diferentes instituciones que trabajan en la construcción de paz, ¿cierto?, para aportar desde nuestro saber académico, desde la pedagogía

social, lo que nos corresponde, eso lo hacemos cuando participamos en convocatorias, ¿cierto?, de investigación, porque cuando participamos en proyectos de investigación, son proyectos que se hace intervención, ¿qué quiere decir intervención?, que uno llega no sólo a conocer, sino también a ayudar a transformar, entonces participamos en proyectos de intervención con las agencias, con las instituciones que participan en la construcción de paz, y también tratamos de comprender el tema de la paz para que nuestros programas se beneficien de eso, porque a veces cuando hablamos de la paz nos centramos mucho en el conflicto, la superación del conflicto, los derechos humanos, la vulneración del derecho, etcétera, pero la paz necesariamente va más allá del conflicto, entonces no necesariamente entendemos la paz, entonces desde el punto de vista académico es importante comprender la paz para que la gente entienda que desde la ingeniería, o desde el derecho, o desde la medicina, o desde las ciencias naturales se puede construir paz, no sólo desde las ciencias políticas, no sólo desde las fuerzas armadas, desde la administración se puede construir paz, entonces ese también es un aporte que hacemos a la construcción de paz.

- ¿Cuáles son las principales limitaciones en la ejecución de este tipo de actividades?

R: Pues una es la que les acabo de mencionar, que los discursos de paz están demasiado atados a los discursos de guerra, entonces, por ejemplo, cuando uno va a ver el tema de memoria, la gente a veces está muy centrada en la memoria del conflicto, en la memoria de la víctima, en la memoria de sufrimiento y no siempre es fácil pasar la página para pensar en la memoria de la paz, porque no tenemos en la cabeza la paz como una posibilidad real, como una responsabilidad de todos los sectores de la sociedad, ¿cierto?. Cuando se empieza el... fíjense que eso tiene mucho que ver, si ustedes leen la lista que me mencionaron de los aportes de la empresa a la paz, todos tienen que ver con situaciones de conflicto, ¿cierto?, entonces la primera barrera es que yo en la cabeza en realidad no tengo en mente proyectos para construir la paz más allá del conflicto, la primera barrera es cultural, ¿cierto?, entonces yo ¿cómo hago para

llegarle a la gente para cambiar el chip, para pensar en la paz en términos de paz y no en paz en términos de guerra?, porque el principal aporte que tiene el sector empresarial para hacer es desde la paz, no desde la guerra. Es verdad que la empresa, muchas empresas han contribuido al conflicto, pero no todas las empresas y no quiere decir que la actividad empresarial sea una actividad bélica, ni conflictiva, ¡no!, la empresa está para generar riqueza humana, riqueza económica, riqueza social, pero eso es necesario que lo entendamos y que nos lo creamos. Primero tenemos que cambiarnos el chip, y luego de que hayamos cambiado el chip, empezar a pensar en políticas que caminen en esa dirección, o sea, dejar de lado lo que les digo, la empresa que interviene en una comunidad chiquitica, la agencia ayudándole a la escuelita y más bien la empresa, con toda su estructura empresarial, ayudando a diseñar políticas que propendan por la construcción de paz. Eso ya se está haciendo, pero tenemos que avanzar mucho todavía en esa dirección.

En este sentido, ¿qué estrategias se llevan a cabo en la actualidad para el empresariado del sector turístico?

R: No, eso sí yo no lo conozco, ahí sí tendría que profundizar, porque yo no he, o sea, como el sector turismo no hace mucho ruido en términos de conflicto, pues nadie le pone problemas, pero claramente el sector turismo es el que está llamado, nosotros estuvimos hace un mes aproximadamente en el Chocó, en una zona que ha sido afectada por el conflicto, hoy en día están dando pasos más allá y qué es lo que ellos quieren ser, pues ellos quieren ser una zona ecoturística, porque ese sitio es lindísimo, porque llegar allá es una maravilla, ¿cuál es el primer obstáculo que enfrenta?, que todo el mundo, al momento que le digan, yo quiero ir allá, ¿qué es lo primero que van a pensar?

- En la seguridad...

R: Claro, ahí hay un obstáculo que enfrenta la paz, que es el temor, que además es un temor real, porque en realidad hay obstáculos en este momento, en términos de seguridad. Pero

también es verdad que en la medida en que empiecen a constituirse allá, o sea, no es sólo que una agencia ponga una oficina allá, sino que la agencia capacite a la gente que vive allá, para que sepa operar como agente turístico, eso empieza a generar nuevos polos de emprendimiento, de desarrollo empresarial, entonces la gente empieza a dar oportunidades, por un lado no piensan meterse a las bandas criminales, pero por otro lado empieza a defender lo que ya tiene, con más ahínco, con más fuerza.

¿Qué papel cree que juegan las empresas en el proceso de postconflicto?

R: Pues el proceso no es de posconflicto, es de generación de riqueza, ¿sí?, o sea las empresas juegan todo el papel, si hay un agente llamado a construir paz en el posconflicto, son las empresas, mucho más que las ONGs, mucho más que los agentes del gobierno, porque es que ahí donde hay una empresa, hay más estabilidad, claro, tiene que haber condiciones de justicia en la contratación, tiene que haber responsabilidad social con los trabajadores, con los proveedores, eso es verdad, ¿cierto?, pero esas son las estructuras que generan verdaderas condiciones de paz, porque ahí es donde yo empiezo a ver un escenario en donde la gente ve oportunidades de desarrollo, ahí la gente ya no piensa en la guerra, ahí la gente empieza a proteger su entorno. Entonces la empresa es la principal protagonista en el camino de construcción de paz en el posconflicto, eso es clarísimo.

¿Cuáles son las limitaciones que las empresas del sector turístico evidencian para la implementación de iniciativas de RSE en el postconflicto?

R: Pues la primera limitación es pensar que eso es un problema de responsabilidad social, eso no es un problema de responsabilidad social, eso es un problema de desarrollo de negocios, cuando el turismo llegue a esas regiones, ahí ya se está haciendo responsabilidad social, la primera limitación es esa. La otra limitación que va a la par es obviamente la seguridad, ¿cierto?, no hay nada que hacer. Y de la mano de la seguridad, la presencia de instituciones que den garantías, o sea, más allá de las fuerzas militares, ¿cierto?, que haya

instituciones como por ejemplo, la Superintendencia de Industria y Comercio, o por ejemplo, no sé, que de repente, lo que pasa es que fíjense que el turismo es muy importante, porque cómo se generan polos de desarrollo empresarial, cuando la gente empieza a tener cómo llegar, ¿qué quiere decir cómo llegar?, pues que ahí haya hoteles, o sea el turismo es una de las puntas de lanza en el proceso de desarrollo empresarial en las zonas afectadas por el conflicto, porque yo primero construyo un hotel y después una vivienda, ¿cierto?, o sea hay una responsabilidad del sector turístico importantísima, que hayan condiciones adecuadas, por ejemplo, infraestructura, servicios públicos, usted ¿cómo invita a una persona a que vaya a hacer ecoturismo, si ni siquiera tiene un alcantarillado, es muy difícil, ¿no?, ahí hay un llamado a la creatividad muy grande para desarrollar soluciones efectivas pero creativas, para que no haya un impacto tan fuerte en el mismo ambiente.

Desde su punto de vista tras el proceso de negociaciones de paz entre el gobierno y las FARC ¿cuáles cambios se han generado en el sector turístico de la ciudad?

R: No los conozco, no porque no, la verdad no sé cómo ha reaccionado el sector turístico, lo que les diga es mentira.

Finalmente, agradezco de nuevo todos sus aportes y tal como se comentaba al inicio la información será de gran utilidad para la investigación. Por otro lado, ¿le gustaría agregar algo adicional a la entrevista?

R: Sí, yo creo que el sector turístico es el primer llamado en dejar de pensar en responsabilidad social como acciones marginales y entender que allá donde llega el turismo, ahí hay responsabilidad social, porque ahí se desarrolla, ahí se genera desarrollo sostenible, porque el turismo es la industria sin chimeneas, el turismo no genera los impactos que tradicionalmente genera la industria, entonces hay que cambiar la mentalidad, creo que eso es muy importante tenerlo en cuenta.

Entrevista Fundación Universitaria para el Subsidio Familiar

Fecha: 28/05/2019

Lugar: Fundación Universitaria para el Subsidio Familiar

Cargo que desempeña la entrevistada: Coordinadora académica de la Escuela de Turismo y Gastronomía.

¿Quisiera hablarnos un poco sobre su rol en la organización? ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta institución y que cargo ocupaba anteriormente?

R: Bueno, yo llevo acá cuatro años, estoy acá desde el 2015. Básicamente desde que estoy acá me dedico a coordinar todos los temas relacionados con los estudiantes, desde la planificación de las materias de sus planes de estudio en general, hasta que salen a graduarse, eso es lo que hacemos desde el área, con el equipo también.

¿Qué entiende usted por educación para la paz?

R: Yo pienso que educación para la paz hace parte de esa formación integral que necesita cada estudiante, es un aspecto fundamental en un país como este, hablar de paz a la hora de formar a alguien. Ninguna actividad puede desarrollarse sin pensar en el entorno social y la paz es ese aspecto que acá a los colombianos nos ha tocado de una u otra manera y nos ha afectado en nuestro desarrollo de nuestras actividades normales, no sólo las personales sino también las laborales. Entonces todos los egresados, todas las personas, todos los profesionales de este país tienen que tener las herramientas y el conocimiento básico de qué ha pasado, uno, o sea que conozcan su historia para que no se repitan los errores que tuvimos. Entonces la educación para la paz busca es eso, que logremos hacerle entender a cada ciudadano de este país: ¿qué pasó?, ¿cómo pasó? Y ¿cómo se podría subsanar lo que pasó?

A partir de su conocimiento en el tema ¿Cree usted que la educación para la paz podría aplicarse en las empresas turísticas?, ¿por qué?

R: Sí, por supuesto. Digamos que esto no solo debería ser un tema de las universidades. Pues somos los primeros responsables de sacar a la gente con el conocimiento, pero si ya la

gente está vinculada a nivel laboral, pues qué bonito sería poderles dar la oportunidad también de educarse para la paz, o sea, de conocer las cosas cómo pasaron, cómo fueron los procesos, que se pudo haber evitado, que no. Lo que te digo, esto es una obligación de cada ciudadano, independientemente del momento en que se encuentre en su vida, cualquier ciudadano que ya sea capaz de comprender la situación debería tener una educación para la paz, de alguna u otra manera, en la empresa, en el lugar donde se esté desempeñando para cualquier cosa, en los estudios de posgrado, en los estudios de pregrado, eso es fundamental.

¿Cuál sería el impacto de educar para la paz dentro de las agencias de viaje en Bogotá?

R: Pues... digamos que si lo miramos desde el punto inherente de la razón de ser de una agencia de viajes, no puede existir ningún gestor de viajes, que es lo que hacen ellos, sin que tenga claridad de cuál es la realidad del lugar a donde va a llevar a sus turistas, ¿sí?, entonces cualquier agente de viajes tiene que tener la capacidad de entender okay, en esta zona pasó esto o pasa esto aún, aquí pasa esto o no pasa esto, o quiero crear o diseñar un producto turístico en torno al posconflicto, que es lo que ahoritica está marcando mucha importancia en el sector, entonces, para eso tiene que saber cómo lo va a hacer y qué va a hacer... cómo le va a vender eso al que viene de Estados Unidos, al que viene de Europa, cómo le va... Una cosa es decirle: aquí hubo una guerra tenaz y esto aquí fue terrible.... Esa no es la idea, la idea es que esa persona pueda entender que aquí se vivió una situación muy compleja por unas diferencias de pensamientos y que estamos tratando de salir de eso con unos intentos buenos, otros han sido fallidos, pero estamos en el proceso. Entonces, la gente se puede volver un multiplicador de nuestra historia y de nuestras situaciones ante el mundo, al lograr crear un diseño de producto turístico acoplado a lo que pasó en esas zonas, ¿mmm?, pienso yo que es fundamental, fundamental que lo tengan claro y puedan empezar a venderse de esa manera, ujum.

¿Cómo puede la universidad apoyar iniciativas como la de implementar la educación para la paz en las agencias de viaje en Bogotá como parte de su RSE?

R: Mira, nosotros de por sí ya la tenemos y la tenemos es para los estudiantes, pero cuando lo que ustedes hacen, puede ser extensiva a empresas o a diferentes actores de la sociedad. Nosotros tenemos una Cátedra para la Paz y al estudiante se le hace eso que les estaba diciendo todo el tiempo, se le da a conocer su historia y se le cuenta como ha pasado todo y porque pasó, que la mayoría de los chicos cuando llegan no lo saben y que no lo tienen por qué saber porque en el colegio tal vez se ve de una manera muy rápida y acá si tratamos ya, con el pensamiento que tiene un chico de dieciocho, diecinueve años, hacerle entender diferente y esas cátedras para la paz han sido muy valiosas porque ellos... eso los ha hecho a ellos más participativos democráticamente, o sea, ha hecho que ellos ya se interesen un poco más por la gobernabilidad del país, por entender quién está a cargo, cómo está a cargo, qué va a pasar, por qué elegir este y no elegir a este, o sea, ser más consciente de las decisiones que toman a nivel gubernamental. Y esas cátedras para la paz se dictan en unas sesiones durante el semestre, que perfectamente pueden ser replicadas, como les decía, a las personas que quieran o estén interesadas en tomarlas, y pues como me hablabas del tema de responsabilidad social, nosotros somos una universidad que nuestro principal fin es la responsabilidad social porque somos hijos de una caja de compensación, entonces si ustedes observan en la misión, nuestro fin principal es hacer que nuestros estudiantes sean conscientes de la responsabilidad social, o sea que estamos dispuestos siempre a ver cómo podemos apoyar a la sociedad en lo que corresponda.

¿Qué conoce usted acerca de la responsabilidad social empresarial? ¿Qué entiende por este concepto?

R: Para nosotros es fundamental la responsabilidad social, porque sentimos que podemos devolverle un poco al mundo de lo que nos ha dado, y a cada estudiante de nuestra institución le enseñamos eso, se ha recibido una serie de beneficios del planeta, de la sociedad, de todas las personas que han estado en su entorno, llegó el momento que usted, a través de lo que decidió estudiar, retorne algo, y se le generan una serie de proyectos y de cátedras también

que les permitan hacer esos procesos y aprender de esos procesos, que no es solamente decir: yo soy responsable socialmente y voy a dar una limosna, eso no es. Sino que hagan planes completos que les permitan apoyar a grupos de personas que estén necesitando de su apoyo, a través de su conocimiento ya adquirido, eso es para nosotros la responsabilidad social.

¿Qué prácticas de RSE conoce que adelantan las agencias de viaje la ciudad? ¿En el caso de los hoteles se desarrollan este mismo tipo de prácticas?

R: Pues, por ejemplo, de hoteles... Se más de hoteles que de agencias de viaje, no tengo pues la fortuna de conocer ningún caso de agencias de viaje, pero si de hoteles y los NH tienen una fundación muy bonita que apoya a niños en los temas de alimentación, educación, vestido y pues es súper chévere, y los Hyatt tienen una fundación muy interesante donde le apoyan a niños con VIH, apoyan siendo voluntarios dando su tiempo en voluntariado en diferentes fundaciones, así como los que se me ocurren ahorita, pero se que casi todas las grandes cadenas tienen planes de responsabilidad social.

Hoy por hoy ¿Qué acciones identifica que las agencias de viaje de la ciudad desarrollan para aportar al postconflicto? ¿Cuáles identifica en el caso de los hoteles?

R: ¿Qué aportes al posconflicto?... uy no, no tengo ni idea, ni idea, ni idea, o sea, mal haría en tratar de... no, no sé.

Por otro lado, ¿Cómo comprende la universidad el relacionamiento entre turismo y construcción de paz?

R: Para nosotros está estrechamente ligada la una a la otra, como les comentaba, ningún proceso o desarrollo turístico se puede realizar en un país que pasó o que pasa por la guerra sin que sus actores sean conscientes de eso. El turismo es un motor de desarrollo, no solo de la parte turística sino de toda la economía que pueda estar alrededor y la mayoría de personas que salieron del conflicto están en este momento mirando que nuevas cosas voy a poder hacer para salir adelante, porque yo lo único que sabía hacer era de pronto empuñar un fusil, entonces es

ahí cuando el turismo puede llegar a esas regiones que también eran casi prohibidas para los turistas pues porque eran lugares donde iban e iban a tener una cantidad de complicaciones para llegar o para estar ahí presentes o bueno, esas regiones están en bruto a nivel turístico y esta es la oportunidad para que no solo se aproveche el desarrollo de la región sino para que las personas que hacían parte del conflicto tengan nuevas oportunidades de negocio y de sacar adelante a sus familias a través del turismo. Si activamos con el turismo esas zonas, pues vamos a lograr cosas maravillosas para ellos y se va a reactivar nuevamente la economía en esos lugares.

Actualmente, ¿Qué acciones desarrolla la institución para aportar al postconflicto?

R: Capacitación, todo el tiempo estamos buscando no sólo en las materias como la catedra de paz, sino que en las materias que son propias del eje temático o de la especificidad de la carrera, que ellos no sean ajenos a su realidad y que tengan en cuenta el entorno en el cual se van a desarrollar. Todo el tiempo buscamos que estén atentos a las noticias, que estén atentos a bueno... qué está pasando, que sean líderes de pensamiento, autónomos, que logren saber que si la situación que está pasando actualmente en un lugar les va a afectar o no les va a afectar para ellos en su carrera, que no sean como con... es que uno es así como... que uno va andando con una visera acá, no!, sino que logren ver más allá de su entorno, qué está pasando y cómo afecta esto a ellos. Porque a veces uno cuando está pequeño o está muy joven sólo piensa como en su vida, en su situación, en su... y acá tratamos de hacerles entender que aquí hay un mundo entero afuera de ellos que los está esperando y que, si no están activamente relacionados con ese mundo, cuando salgan los va a embestir. Entonces es muy importante que estén todo el tiempo muy activos, sabiendo la realidad del país, asociando su función con el desarrollo del país en pro de la paz, eso es fundamental, o sea que sepan yo que voy a hacer para ser un actor de la paz en mi país o a donde vaya, porque es que la paz no solamente se da, no solo se necesita en los lugares donde hubo conflicto, la paz es un estado de vida. Entonces cómo eres tú un actor

de paz, qué vas a hacer, te vas a agarrar cada vez que te digan feo... o que estás haciendo las cosas mal, ¿esa va a ser tu reacción?, ¿lo vas a coger a golpes? Eso, que tengan resiliencia para manejar las situaciones.

¿Cuáles son las principales limitaciones en la ejecución de este tipo de actividades?

R: Hay una limitación muy grande que creo que es la única que te podría decir en este momento y es el entorno social del cual vienen nuestros estudiantes, hablo únicamente del caso de estudiantes nuestros. Ellos son de estratos uno, dos y tres, con realidades sociales complejas, entonces muchas veces uno acá puede pasarles una información o brindarles conocimiento en torno a la paz y muchos de ellos son resistentes a veces a eso, porque dicen no, en la vida las cosas no se solucionan así hablando, las cosas se solucionan es a golpes, eso... nosotros los recibimos ya muy grandes y tratar de cambiar ese pensamiento. De pronto ha sido una persona maltratada o cuando has visto que tu familia vive agarrada peleando todo el tiempo por cuanto decisión vaya a tomar, pues venir a decirle oye no, es que tú tienes que sentarte al diálogo e invitarlo a la paz no es tan fácil porque ha vivido siempre en la violencia. Ese es la principal limitante nuestro, y por eso no basta con solo hacer una charla, no basta con hacer una conferencia, no basta con dos horas que tú le cuentes a ellos qué pasó, no basta con eso. Es un trabajo desde que empieza el primer semestre, hasta el último semestre.

¿Qué papel cree que juegan las empresas en el proceso de postconflicto?

R: Pues, ahí hay una gran disyuntiva, siempre el empresario digamos que va a decir sí yo estoy dispuesto a apoyar, yo estoy dispuesto a ayudar, ¿cómo?, pues no sé, de pronto aportando algunos recursos a fundaciones o asociaciones que apoyen... okay, ¿emplearías una persona que viene del posconflicto? Ash, es que si lo veo como complejo. Y también los entiendo, digamos que mal haría yo en decirles, no eso está muy mal hecho y todos deberían contratar personas del posconflicto porque pues esa es la responsabilidad de todos, no. Hay empresas donde me imagino que es sumamente complejo por la naturaleza de la empresa, pero

hay otras donde si veo la posibilidad de que abramos la puerta a tener siempre unas vacantes propias para estas personas, porque ¿qué se van a poner a hacer? Ya ahorita se va a acabar el plazo de que ellos están en los campos y qué van a venir a hacer, entonces yo como empresario cómo le voy a aportar a esa situación, voy a capacitar a una cantidad de gente para que vengan y trabajen conmigo, voy a seguir aportando simplemente a una fundación para que apoye a los niños que vienen de esas familias, o sea hay muchas cosas, pero creo que ahí hay una cantidad de tela que está por cortar y por revisar, porque también me pongo en los pantalones de ellos y no debe ser nada fácil.

¿Qué aportes cree que se desarrollarán a futuro en el sector turístico como aporte al postconflicto?

R: Lo que te contaba, ya están diseñando una cantidad de productos turísticos en torno al posconflicto y están buscando cómo desarrollar esas zonas que antes eran vetadas para ir, ya las están empezando a trabajar y mirando como las desarrollan en el sentido turístico, entonces ahí es donde está el mayor potencial. Y también, lo que te decía, eso no puede estar desligado del apoyo de las personas que estuvieron metidas en el conflicto, tienen que ser ellas las que sean las gestoras de esos procesos.

¿Cuáles son las limitaciones que las agencias de viaje evidencian para la implementación de iniciativas de RSE en el postconflicto?

R: No sabría decirte, no.

Desde su punto de vista tras el proceso de negociaciones de paz entre el gobierno y las FARC ¿cuáles cambios se han generado en el sector turístico de la ciudad?

R: Para nosotros se abrió una luz de esperanza, a partir de esa situación, consideramos que a los ojos del mundo Colombia iba a volver a tener credibilidad a nivel turístico. Somos uno de los sectores que sacamos beneficio a esa situación, así como hay sectores que no les convino, a nosotros sí, mucho, o sea, ver cómo las personas de Europa empezaron a decir ah

okay, ahora si vamos a poder ir, ahora si vamos a poder ir a conocer. Ver cómo las embajadas empezaron a bajar los requisitos nuestros de seguridad, eso fue super valioso para nosotros. Sin duda alguna se abrió para nosotros una puerta que estaba cerrada, pero cerrada con llave y el trabajo nuestro ahora es, qué vamos a hacer con esa oportunidad, ¿saben?, las oportunidades son para aprovecharlas y el país tiene que estar listo para trabajar frente a eso.

Finalmente, agradezco de nuevo todos sus aportes y tal como se comentaba al inicio la información será de gran utilidad para la investigación. Por otro lado, ¿le gustaría agregar algo adicional a la entrevista?

R: No, no, para mí ya ahí está lo que tenía que decir.

Entrevista Nicoseven 180

Fecha: 31/05/2019

Lugar: Nicoseven 180 S.A.S.

Cargo que desempeña la entrevistada: Directora General de la Agencia de Viajes.

¿Quisiera hablarnos un poco sobre la organización? (¿Cuándo fue fundada, ¿cómo fue fundada?, ¿por quién fue fundada?, ¿Qué número de empleados tiene?, etc.)

R: Nos fundamos en el 2006, somos una agencia mayorista operadora y de viajes al público, nuestro foco de negocios es crear experiencias memorables, somos nueve, no estamos todos, pero somos nueve, vendemos producto diseñado, tiqueteamos, hacemos como varias cosas.

¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta empresa y cómo llego a trabajar aquí?

R: Diez años, la empresa la fundó mi mamá y yo me adherí a los pocos años de creada.

¿Qué entiende usted por responsabilidad social empresarial?, ¿Qué conoce acerca de este concepto?

R: Pues digamos que nosotros, primero es múltiple, ¿no?, la responsabilidad social empresarial es que todos como empresarios estamos impactando nuestro entorno, entonces

digamos que hay una responsabilidad importante en saber dar libre pensamiento, culto, raza y tener como clara la incidencia que tenemos nosotros frente a lo que nos rodea y eso es como una responsabilidad que tenemos.

¿Qué acciones de responsabilidad social empresarial está llevando a cabo la agencia? y ¿Cómo se originaron estas acciones de RSE?

R: Uff, nosotros, lo que pasa es que cuando me dices responsabilidad social, digamos que ahí puede entrar el medio ambiente, pueden entrar muchas cosas, la primera pues evidentemente cada una de ellas, la primera responsabilidad es capacitarlas cada vez más y darles la oportunidad de crecer a nivel personal y profesional, nosotros colaboramos con varias fundaciones, además de eso, nosotros somos activos con nuestros proveedores en colaborar en lo que más se pueda, incentivar, nosotros estamos asociados a Malpelo, que es la asociación por los tiburones, estamos con Mono Tití, que también es otro voluntariado que hacemos, en donde les colaboramos a hacerse sostenibles a las comunidades y en el otro caso a poder mantener digamos como toda la infraestructura para salvar los tiburones de la caza indiscriminada y demás, además de eso, nosotros los guías que tenemos a nivel local, son personas de las comunidades, tratamos de no impactarlas, entonces en Amazonas trabajamos con las comunidades indígenas, en San Andrés con los raizales, siempre tratamos como de mantener como un nivel, y además de eso, a través de folletos, redes sociales y todo también difundimos pues prácticas de turismo sostenible.

¿Cuáles acciones de RSE como aporte a la construcción de paz lleva a cabo la agencia? Si la respuesta es negativa, ¿por qué no se han desarrollado?

R: Bueno, pues digamos que para nosotros ha sido muy difícil digamos que agregarnos al tema de construcción de paz, porque lo primero que salió del gobierno fue un incentivo que salió de Procolombia y del gobierno era que empezáramos a promocionar los corredores de paz, y eso es un tema muy complicado porque no hay infraestructura turística cultural sostenible

como para empezar, entonces sí, maravilloso que pudiéramos llevar a la gente a La Chorrera, es de los paisajes más bonitos que tenemos, pero la comunidad indígena no estaba preparada, no había una infraestructura turística, en cuanto a que si el indígena tiene un niño y el niño no puede pasar un puente, o no puede pasar el mar, se queda ahí hasta que se devuelvan a la casa, entonces generar esa cultura en otro imaginario y decir mira no, es que ahora va a llegar un señor de cuarenta años y le tienes que ayudar a pasar el puente como si fuera muy difícil, entonces digamos que en construcción para la paz nosotros primero debemos de crear una cultura entre las personas, de que tengan nociones de esto, pero ya digamos que indicados, todavía nosotros no nos hemos involucrado en más allá de lo que podemos hacer, que ha sido como tratar de generar empleo a través del turismo.

- Si la respuesta anterior es negativa ¿Qué actores podrían incluir en la organización como parte de la RSE en el contexto del postconflicto (víctimas, excombatientes, exmilitares, la comunidad en general)? y ¿Por qué aún no han sido incluidos estos actores dentro de estas iniciativas?

R: Pero digamos que lo que pasa es que como te comentaba, a la convocatoria no le pongo como “mira, estamos buscando gente que haya sido impactada por”, ni tampoco nosotros hacemos parte como por ejemplo hay muchas personas que nosotros licitamos con el Estado, y se supone que te dan unas puntuaciones si tienes personas desmovilizadas y eso, realmente si tienes un... dentro de nuestros perfiles de cargo hay un pedazo del perfil que te dice que hay libertad y que no va a ser seleccionado alguien por su culto, por su religión, entonces si empiezas a convocar desde ese punto de vista ya estás generando una discriminación, estás diciendo solamente voy a una población vulnerable que muchas veces no hay, eso es una cosa, la segunda cosa es que esto es una empresa especializada y digamos que vendemos planes en sitios como la Polinesia Francesa, Seychelles que queda en África, entonces es muy difícil que traigas una persona que no tenga por lo menos una universidad encima, o que no haya tenido un bagaje

técnico o alguna cosa, para que venga aquí, porque terminaría quemándose estruendosamente, fallaría estrepitosamente y se sentiría muy mal, entonces nosotros lo que garantizamos es que la persona a la que le vamos a hacer la entrevista y la que va a ingresar tenga todas las mismas, todos tengan la misma capacidad y que entren con los mismos parámetros para juzgarlas, no generamos plus o nada, ese sería como el compromiso que tenemos nosotros.

¿Qué entiende usted por educación para la paz?

R: Bueno, pues digamos que una de las cosas que está tratando de hacer ACOST y que digamos nosotros hemos hecho es... y pensaría para mí que uno de los ejemplos más bonitos es lo que pasó en la Comuna 13, digamos que pues no fue una intervención ajena sino fue la misma Comuna la que dijo sí, nosotros llegamos a un nivel de tolerancia para poder convivir, vamos a perder otra generación más de jóvenes peleando, entonces es un tema que yo siempre hablo con ellas de, el asunto no va de si ellos, las FARC hizo o no hizo, si los paramilitares hicieron o no hicieron, esto va de que tienes que ser tolerante porque si no nos vamos a ir de madres y ya está. Entonces es como tener una mentalidad mucho más grande y entender que por las armas no se logró y que hay que empezar a generar una cultura de tolerancia y decir bueno, estuvo mal, pero sino vamos a quedar resentidos todo el tiempo, no vamos a salir a ningún lado.

¿Cree usted que la educación para la paz podría aplicarse en su empresa?, ¿por qué?

R: Yo pienso que se puede aplicar en todas partes, digamos que... pienso que cuando dices educación para la paz es empezar a ser tolerante con todo y digamos que todos tenemos que estar involucrados y de ahí hay que tener en cuenta que, yo le decía a una amiga, es que la paz ¡ay eso es allá!, no, es acá, empieza desde aquí y empieza desde tu postura, yo por lo menos pues tengo mis redes sociales, por ahora soy yo otra vez la que las maneja, y es también tener una postura de también esa agresión, juzgamiento de si debe o no debe, hay unos procedimientos y si se puede aplicar, digamos que nosotros, tenemos una conciencia nosotras

de aportar, de no discriminar, de no generar ningún tipo de mal comportamiento o de pensamiento, frente a eso se puede aportar, lo que no se puede hacer como digamos en muchas partes, lo hablaba en algún momento, no es tan fácil para nosotros venir a decir, y yo lo generé en Procolombia al momento, a nosotros nos llevaban a los corredores de paz y es muy difícil, tú estás atacando a una comunidad en la que cuando llevan empresarios, ya estás generando una expectativa de compra. Nos pasaba que era... se desvivían y yo me sentía hasta mal porque le estás generando, era muy difícil, nosotros por lo menos somos exportadores de producto Colombia y traemos pasajeros en el extranjero y si es difícil decir dónde queda Cartagena, ahora menos dónde queda Cartagena Emberá, o donde queda la Chorrera, o donde... digamos que todo esto es muy complicado, entonces ser tan activos no están fácil para nosotros, por lo menos por el tema del producto, el cliente que tenemos, yo trabajo en el 80 % de los clientes hacen parte de las fuerzas armadas, entonces es mucho más complicada la postura.

¿Cómo podría implementarse la educación para la paz dentro de las agencias de viaje?

R: Bueno, yo pienso que por lo menos tienes un montón de cosas y digamos que nosotros somos un canal de distribución del país, porque somos los que primero tenemos contacto a través de múltiples cosas con otros países, entonces lo primero es nosotros generar como una conciencia dentro del medio de que debemos promover una cultura de paz dentro de las organizaciones, dentro de nosotros y promover que estamos en un país que está mutando para allá. Eso es lo primero, como canal de difusión, lo segundo, no se si ya, pero si podría ser como un involucramiento a través de la empresa privada en cómo podemos nosotros aportar con un plan gubernamental mucho más claro, nosotros como medio ni siquiera estamos en el plan de ordenamiento territorial, de manera sostenible y clara, cuando ya no haces parte de un plan tan importante, tampoco te puedes, ni tienes los beneficios, ni tienes las responsabilidades tampoco, entonces también empezar desde ahí, porque esto, si estás pidiéndole a alguien que deje las armas, tienes que darle un valor político y social frente a esto, y eso también es una

sostenibilidad económica que puede surgir desde nosotros, entonces digamos que pienso que ese sería como el asunto, que desde el gobierno, desde todas partes empiecen a pensar que el sector turístico podría ser un factor económico, de generar conciencia internacional y entre nosotros.

¿Cuáles de las siguientes alternativas estaría más dispuesto a aplicar en cuanto a educación para la paz: A) formación en temas de derechos humanos; B) historia del conflicto armado y procesos de paz en Colombia; C) composición y aplicación de los acuerdos de paz firmados entre el gobierno y la antigua guerrilla de las FARC; estrategias de solución de conflictos; etc? ¿por qué?

R: Bueno, es que eso depende, porque no, por otro lado también soy comunicadora y periodista, entonces aplicaría cualquiera, pero en el tema... trato de ponerme para que les funcione para el ejercicio, y me parece muy difícil porque digamos que no se... una de las cosas más complicadas que tiene esta aplicación en la realidad de estos principios, es que lo primero que te dicen por ejemplo las entidades del Estado es que hay que evitar centrarse a empezar a hablar de eso, o sea fue muy difícil que Procolombia aceptara que existe un Pablo Escobar, y viene aquí un Wiz Khalifa y hace un show porque quería ver donde está Pablo Escobar, cuando tienes un Estados Unidos que te muestra donde quedaba el restaurante de Al Capone, entonces desde ya se ve una postura del ocultamiento de lo que pasa aquí y es muy difícil que una agencia de viajes nade contra la corriente y empiece a decir, bueno, me parece lo más fácil del asunto, que podría ser que los lugares históricos, por el hecho de que somos agencia de viajes y nos queda mucho más fácil movernos en los terrenos, llevar a la gente, transportarla y generar un recorrido por ahí, pero digamos que ya lo demás me parece primero complicado y segundo me parece difícil de aplicar, porque no a todo el mundo le interesa saber lo que pasó.

¿Cree usted que la educación para la paz en las agencias de viaje puede formar parte de la responsabilidad social empresarial?

R: Yo pienso que sí, pienso que digamos, que generar una conciencia, ya no generando como digamos (...) entonces me parece una densidad muy grande, para que una empresa logre generar, digamos una política como de actores de conflicto, de cosas como estas, pero creo que si se puede hacer desde un tema de reconocimiento de país, de reconocimiento histórico, de hacer un poco lo que hizo Uganda con las agencias de viaje, y era como esto fue terrible pero no podemos seguir permitiendo que haya un ocultamiento de lo que sucedió, con una responsabilidad clara de que tampoco se vuelva una cultura turística del terror y de como ese tema negro, pero creo que sí es muy.... Y creo que debería ser muy importante como hacer esa cultura dentro de la empresa.

¿Al interior de la agencia de viaje se desarrolla una política de RSE que vaya de la mano con la educación para la paz? Si no es así, ¿estaría dispuesto a implementarla? ¿Por qué?

R: No es así, por múltiples razones, además porque tienes como digamos un presidente que tiene una postura todavía no muy clara frente al conflicto, entonces es ese cambio presidencial generó, pero evidentemente sí soy una persona convencida, puedo decir con confianza que yo voté por el sí porque tenía perfectamente claro que nos sentamos en una mesa de conflicto en la que perdimos, los militares no habían digamos mantenido todavía esto, pero me parece muy complicado por lo que te digo, porque digamos que claro, nosotros tenemos un montón de responsabilidades empresariales, pero si dentro de un plan estructurado de país no existe el sector, es muy difícil, si me parecería importante y estaría dispuesta a implementarlo pero con miras a algo sostenible, o sea que no me digas como ahora nos vamos a ir todos a una zona de conflicto a mirar si hacemos turismo, cuando ni siquiera hay un hotel en donde quedarse, o sea a nosotros nos pasó, llegábamos y claro, la comida muy rica y todo eso, pero habían sitios en donde, qué pena pero no hay celular, y cómo si le pasa algo a un turista extranjero lo vas a sacar de ahí, no pues nos vamos por lancha, gracias, si me pica una araña quisiera que no me mandaras por lancha, quisiera que hubiese toda una infraestructura y por lo

menos un médico cerca, entonces me parece que cualquier tipo de cosa debería hacerse de manera sostenible, de manera planeada y como con un curso estructurado de qué vamos a hacer y con responsabilidad de impactar a las comunidades, no generándoles expectativas que no se van a poder cumplir.

¿Cuál es la importancia de las agencias de viaje en el posconflicto colombiano?

R: Donde dicen importantes por múltiples razones, ustedes se están enfocando en un tema de paz, pero desde que los desmovilizaron y se entregaron, ha habido una deforestación grandísima en todos los sitios donde estaba la guerrilla y los tenían protegidos, entonces pienso que lo primero es... creo que la actividad que más impacta al medio ambiente, la sociedad, la economía y todo es el turismo, porque nosotros empezamos a generar prácticas diferentes, entonces en muchos otros países la gente deja de hacer lo que estaba haciendo porque le sale mucho más rentable que vengan personas y se tomen fotos, como pasa por ejemplo en Perú, que las comunidades indígenas dijeron, esto no, tómate fotos conmigo a cinco dólares y acordamos una... vendo mi cultura a través de una postal, entonces nosotros somos un factor súper importante, porque de nosotros depende generar un turismo sostenible culturalmente, donde tu le expliques al viajero, mira, no botes pañales en el mar, ten cuidado con el ecosistema, no vayas a generar algún tipo de... como pasó con los Suba, que les dieron dólares y la comunidad terminó disolviéndose un poco, sino que haya como un turismo... y me parece que somos cruciales en ese sentido, porque debemos generar transformación responsable.

¿Qué tan importante es para una agencia de viajes la promoción de destinos turísticos que fueron afectados por el conflicto?

R: En este momento lo más importante creo que es que una de las responsabilidades que tenemos como agencia de viajes es garantizar en la manera lo más... es 99 %, pero tratar siempre del que sea la media más alta, y es muy difícil para nosotros en este momento

promocionar un destino que no tiene, como te decía yo, infraestructura ni tiene seguridad todavía.

¿Con qué acciones cree usted que las empresas formarían parte activa de la construcción de paz?

R: Uff, con muchas, lo primero es generando una conciencia dentro de sus empleados, no imponerle como deberías pensar así, pero sí por lo menos, yo por lo menos, siempre que vienen votaciones siempre les digo, mira no me importa por quién votes, claramente preferiría que votaras por alguien, pero vota, siempre tratamos como de que cuando salgo con ellas, o que cuando ellas están hablando siempre haya una noción de país clara y pienso pues que como que es súper importante, o sea.

Desde su punto de vista tras el proceso de negociaciones de paz entre el gobierno y las FARC ¿cuáles cambios se han generado en el sector turístico de la ciudad?

R: De nuevo, es que no sé si esto lo empezaron en el anterior periodo presidencial porque en este tenemos un montón de intolerancia muy difícil, o sea, nosotros manejamos fuerzas armadas y es muy complicado porque generas como una dinámica diferente, pero.... Y además porque esto te lo hubiera podido contestar hace seis meses, pero hoy me cuesta mucho trabajo porque te puedo decir que la primera dinámica que pasó fue que subieron los indicadores, entonces ya era más fácil salir a otros países a vender país, ya no tenías el problema, pero hace dos semanas salió otra vez Estados Unidos a decir, que pena pero este es un país peligroso y no deberían volver a transitarlo, entonces en efecto el período anterior era mucho más. Cuando tú tienes un país que está pasando, la gente lo admira, la gente quiere ir, digamos que es un país que siempre atrapa y cuando la gente viene quiere regresar, pero en este momento que tenemos como esa coyuntura tan complicada, si te puedo decir que el turismo es el que más se ve impactado cuando se toma una decisión de paz, uno, porque a nosotros nos refleja, tienes gente transitando, o sea, por lo menos mira, el hecho de que en estos momentos tengamos como unas

instituciones tan, como tan desvirtuadas desde el mismo gobierno, genera que los colombianos no quieran gastar plata, entonces no hay turismo digamos de... en este momento, por ejemplo este es un fin de semana y yo vendo vacacional y nadie ha llamado a decirme como oye, un Medellín o no, la gente se está yendo a su casa como, mejor no gastemos plata. En nivel internacional, como te digo, acaba de salir una circular diciendo no vengan a Colombia porque es un país supremamente importante, entonces si se ve impactado, pase paz o no pase paz, se ve impactado indirectamente a nosotros.

¿Qué aportes cree que se desarrollarán a futuro en el sector turístico como aporte al postconflicto?

R: Yo pienso lo que te decía, cuando empezaron a decir bueno, hagamos... hay nociones claras de por qué los actores de conflicto estaban en las zonas en las que estaban y la mayoría de esos terrenos son preciosos y tienen un ecosistema maravilloso, entonces si nosotros hacemos como un turismo sostenible, puedes generar recursos para las personas que quedaron allá y que puede que no tengan trabajo, me parece que un ejemplo clarísimo es el de los guerrilleros que estaban acostumbrados a subir los ríos y bajar los ríos y hoy en día tienen una agencia de viajes que se dedica a eso, y creo que es un excelente.... Pienso qué, no sólo nosotros, si lo ves desde otras partes en donde había conflictos y economías de zonas, bueno fuera del primer mundo, el turismo siempre es una opción, porque es un servicio y si se hace bien, mucho mejor.

Finalmente, agradezco de nuevo todos sus aportes y tal como se comentaba al inicio la información será de gran utilidad para la investigación. Por otro lado, ¿le gustaría agregar algo adicional a la entrevista?

(...) Pues igual me parece interesante, pero ya como digamos nada más como epistemológico, me parece difícil porque cayó en una coyuntura en donde el proceso de paz en

este momento es difícil que como que lo sigas generando con un gobierno tan fracturado como el que está. (...)

Fecha: 31/05/2019

Lugar: Nicoseven 180 S.A.S.

Cargo que desempeña la entrevistada: Reservas y Servicio al Cliente de la Agencia de Viajes.

¿Quisiera hablarnos un poco sobre la organización? ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta empresa y cómo llegó a trabajar aquí?

R: Llegué acá siendo recomendada por una compañera, por la asesora Diana de LATAM, llevo 3 meses y un par de días en esta oficina. Desarrollo o como... El procedimiento a seguir, pues ya como estamos... entramos en un nuevo acuerdo marco, ya es otro procedimiento que se debe hacer las asesoras comerciales, ya dejamos como nuestro cargo a un lado para poder implementar el portal web que es el nuevo acuerdo marco.

¿Qué conoce usted acerca de la responsabilidad social empresarial? ¿Qué entiende por este concepto?

R: La responsabilidad empresarial... el apoyo, para que la empresa siga creciendo.

Sino conoce el concepto la RSE se puede entender como... aquel impacto que genera la empresa precisamente en ese entorno o en el contexto en el que está inmersa.

¿Sabe de acciones de responsabilidad social empresarial que se lleven a cabo en la agencia? ¿Cómo se originaron estas acciones de RSE?

R: Nosotros os caracterizamos por la actitud y el servicio al cliente, eso es lo que nos garantiza a nosotros el buen servicio, por eso los contratos que hemos generado, como tenemos buena conectividad muy bien con los clientes, a ellos les gusta nuestro trabajo, nuestro desempeño y siguen trabajando con nosotros.

¿Qué papel cree que juegan las empresas en el posconflicto colombiano?

R: Nos afecta, mucho, porque hago referencia al acuerdo marco, ya no necesitan a las asesoras y eso genera mucho desempleo, porque yo venía de otra agencia y salí de ahí, ¿por qué?, porque el acuerdo marco ya no me necesitaba, entonces nos afecta bastante.

¿Con qué acciones cree usted que las empresas formarían parte activa de la construcción de paz?

R: Yo digo que el cambio empieza por uno mismo, si tú no pones de tu parte no se puede hacer absolutamente nada.

¿Cuáles acciones de RSE como aporte a la construcción de paz lleva a cabo la agencia?

R: Uy no, ahí si no sé.

Si la respuesta anterior es negativa ¿Qué actores podrían incluir en la organización como parte de la RSE en el contexto del postconflicto (víctimas, excombatientes, exmilitares, la comunidad en general)? y ¿Por qué aún no han sido incluidos estos actores dentro de estas iniciativas?

R: Ah okay, si ya hacemos énfasis en las fuerzas militares, eso ya es otra voz, o sea de otro concepto, ¿por qué?, porque los más afectados son los militares, lo digo porque yo trabajé con ellos, y a ellos, y a las familias es a quienes más les afecta.

¿Qué entiende usted por educación para la paz?

R: Construir un futuro mejor a las nuevas generaciones que vienen.

¿Cree usted que la educación para la paz podría aplicarse en la agencia?, ¿por qué?

R: Sí claro, para ir transmitiéndola a las diferentes entidades que manejamos, incluyendo las fuerzas armadas.

¿Al interior de la agencia de viaje se desarrolla una política de RSE que vaya de la mano con la educación para la paz? Por favor explíquela.

R: Mmm, la verdad no sé.

Desde su punto de vista tras el proceso de negociaciones de paz entre el gobierno y las FARC ¿cuáles cambios se han generado en el sector turístico de la ciudad?

R: Realmente no he visto ningún cambio, creo que las cosas empeoran.

Finalmente, agradezco de nuevo todos sus aportes y tal como se comentaba al inicio la información será de gran utilidad para la investigación. Por otro lado, ¿le gustaría agregar algo adicional a la entrevista?

R: No, bien.

Entrevista Torres Brothers

Fecha: 05/06/2019

Lugar: Torres Brothers

Cargo que desempeña el entrevistado: Director General de la Agencia de Viajes.

¿Quisiera hablarnos un poco sobre la organización? (¿Cuándo fue fundada, ¿cómo fue fundada?, ¿por quién fue fundada?, ¿Qué número de empleados tiene?, etc.)

R: Esto nació porque nosotros duramos mucho tiempo en la parroquia y en el seminario cantando y a raíz de eso conocimos a Monseñor Ospina y Monseñor Ospina nos dijo que nos pusiéramos a peregrinar, y nos invitó a peregrinar a Buga y la primera peregrinación hace 10 años fue a Buga, y por eso la agencia nuestra no tiene nombre de turismo sino de grupo, Torres Brothers, que era el grupo de los cuatro hermanos, mis hijos, que cantaban en diferentes iglesias, sobre todo en el seminario y en la parroquia.

¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta empresa y cómo llegó a trabajar aquí?

R: Diez años lleva la empresa como turismo.

¿Qué entiende usted por responsabilidad social empresarial?, ¿Qué conoce acerca de este concepto?

R: Me corcharon... ¿qué entiendo por responsabilidad social empresarial?... pues yo creo que todo se basa en los principios de respeto y más que todo en el respeto y ahí ya creo

que si hay respeto con la gente que le colabora, con que trabaja uno, con quien viaja, pues tenemos una responsabilidad, ¿no?... y cumplir las promesas que hacemos con nuestros planes.

Sino conoce el concepto la RSE se puede entender como... ese impacto que debe generar la empresa en el entorno en el que está inmersa.

¿Qué acciones de responsabilidad social empresarial está llevando a cabo la agencia? y ¿Cómo se originaron estas acciones de RSE?

R: No, pues las del trabajo, el desarrollo de cada plan turístico, tiene una seguridad, tiene un plan, tiene una misión, tiene una visión y tiene un proyecto porque si hacemos una peregrinación o una salida a cualquier circuito turístico.

¿Cuáles acciones de RSE como aporte a la construcción de paz lleva a cabo la agencia? Si la respuesta es negativa, ¿por qué no se han desarrollado?

R: Pues nosotros ¿qué hacemos?, nosotros fuera de que estamos peregrinando, estamos evangelizando, estamos conformando familia, estamos conformando unión y fuera de eso respeto y paz, ¿no?

- Si la respuesta anterior es positiva ¿A qué actores sociales se enfocan estas iniciativas de RSE? En este sentido, ¿Qué otros actores podrían incluir en la organización como parte de la RSE en el contexto del postconflicto (víctimas, excombatientes, exmilitares, la comunidad en general)? y ¿Por qué aún no han sido incluidos estos actores dentro de estas iniciativas?

R: No, nosotros lo que buscamos siempre en nuestros planes turísticos y en nuestras peregrinaciones es que nos une la Fe a un Dios, a una religión y eso es más que todo lo que nos une, la gente del pueblo, la de las iglesias y eso es lo que nosotros trabajamos.

¿Qué entiende usted por educación para la paz?

R: Ustedes como lo corchan a uno... yo creo que es no tanto educar para la paz sino tener uno sus valores, sus principios de respeto y de una convivencia con la comunidad, yo creo

que eso es más que estar uno educando sino dando ejemplo y actuando con esos principios, esos valores y ese respeto.

¿Cree usted que la educación para la paz podría aplicarse en su empresa?, ¿por qué?

R: Pues se aplica, porque aquí hay paz, aquí hay tranquilidad y hay armonía para trabajar y cuando uno aplica una... algo de paz acá, eso se fomenta por todos los viajes que hacemos, con todos los viajeros, peregrinos y gente que nos rodea.

¿Cómo podría implementarse la educación para la paz dentro de las agencias de viaje?

R: Siendo cumplidos, cumplir lo que prometemos, porque hay veces, no es que fomentemos la guerra, pero si estamos haciéndole mal a la comunidad cuando prometemos y no cumplimos, cuando engañamos, cuando hay gente con sueños y no los cumplimos, y yo creo que cuando uno cumple sus sueños, hay paz, hay armonía y hay amor para poder desarrollar cualquier actividad.

¿Cuáles de las siguientes alternativas estaría más dispuesto a aplicar en cuanto a educación para la paz: A) formación en temas de derechos humanos; B) historia del conflicto armado y procesos de paz en Colombia; C) composición y aplicación de los acuerdos de paz firmados entre el gobierno y la antigua guerrilla de las FARC; estrategias de solución de conflictos; etc? ¿por qué?

R: Bueno, a nosotros, todos esos puntos, como que no los tocamos, no los vemos, no los profundizamos, porque esto es a nivel mundial, a nivel Colombia y a nivel de todos los países y lo que nosotros buscamos es llevar paz y estar en paz. Entonces no nos metemos con grupos, ni con conflicto, ni con violencia.

¿Cree usted que la educación para la paz en las agencias de viaje puede formar parte de la responsabilidad social empresarial?

R: Yo creo que no sólo las agencias sino cada uno de nosotros podemos dar el ejemplo de paz para que todas nuestras personas allegadas alrededor, nuestros hijos, nuestros amigos,

nuestros vecinos, si estamos en paz no fomentamos absolutamente nada más diferente sino paz y armonía y convivencia.

¿Al interior de la agencia de viaje se desarrolla una política de RSE que vaya de la mano con la educación para la paz? Si no es así, ¿estaría dispuesto a implementarla? ¿Por qué?

R: Pues nosotros no aplicamos porque... no sé, aquí es como algo personal de buscar como haya paz y yo creo que uno empieza es en casa, ¿no?, y si uno es padre o dirige un núcleo familiar, empieza la paz desde que uno empieza a tener su grupo familiar y ahí está la paz. La paz no la podemos hacer en otro lado porque no conocemos a mucha gente y si vamos a educar unos guerrilleros, no somos... no tenemos una preparación para educar esa gente, pero si educamos desde muy temprana edad a los de nuestro hogar, a nuestros amigos, a nuestros vecinos, yo creo que habría más paz de lo que hay ahora.

¿Cuál es la importancia de las agencias de viaje en el posconflicto colombiano?

R: No, no creo que haya importancia porque muchas veces en esos conflictos, en esos problemas no se tiene en cuenta un tipo de negocio de estos, se afecta sí, pero aquí globalmente afectan a todo el mundo, no solo agencias, a todo el mundo, la parte de medicina, la parte comercial, bancaria, todo, hasta la economía de un país, pero no, no creo que en la parte... no es notorio en la parte turística.

¿Qué tan importante es para una agencia de viajes la promoción de destinos turísticos que fueron afectados por el conflicto?

R: Lo importante que ya haya seguridad, que ya no haya violencia, que ya no haya guerrilla porque si lo hay, no... ahí es donde viene la responsabilidad de nosotros de, si hay problemas en un sitio turístico no ir, y si no hay problemas pues ir y no recordar lo malo sino más bien mirar lo bueno que tiene ese sitio turístico.

¿Con qué acciones cree usted que las empresas formarían parte activa de la construcción de paz?

R: Yo creo que trabajando bien con sus empleados, trabajando bien con sus allegados, sus clientes, sus... todas las personas que forman parte de la empresa y yo creo que ahí está formando paz.

Desde su punto de vista tras el proceso de negociaciones de paz entre el gobierno y las FARC ¿cuáles cambios se han generado en el sector turístico de la ciudad?

R: Bueno, hace unos 10, 12 años no se podía salir de Bogotá, vivíamos presos en la ciudad porque todas las vías que comunicaban a diferentes destinos estaban rodeadas de mucho guerrillero, hoy en día, gracias a unos gobiernos de hace 10, 12 años, ya se ha despejado mucho lo que son las vías y podemos viajar por Colombia, tenemos muy buenas carreteras, tenemos muy buenos destinos y hay gente que le gusta y tiene con qué.

¿Qué aportes cree que se desarrollarán a futuro en el sector turístico como aporte al postconflicto?

R: Yo creo que la forma de apoyar, o de colaborar para todos estos conflictos que ha habido, es llevando más turistas a los sitios que han sido afectados, no por el morbo de que fue que aquí estuvo la guerrilla, como pasa en la Hacienda Napoles, que todo el mundo quiere ir a conocer la casa de un guerrillero, de una persona que trajo mucho contrabando o llevó mucho contrabando de droga, entonces hay mucha gente de otros países que vienen a...es como un turismo amarillista, ¿sí?, vienen por ese morbo de conocer, lo contrario debemos hacer nosotros, formar nuestro sitio que fue afectado por esa gente a mejorarlo y hablar bien de él.

Finalmente, agradezco de nuevo todos sus aportes y tal como se comentaba al inicio la información será de gran utilidad para la investigación. Por otro lado, ¿le gustaría agregar algo adicional a la entrevista?

No, me pareció curioso porque estamos buscando acá cómo educamos, cómo formamos y como buscamos la paz, sino que la paz está en cada uno de nosotros y hay muchos que no tienen paz, y eso es lo que pasa.

Entrevista Travel inc.**Fecha:** 20/06/2019**Lugar:** Travel inc.**Cargo que desempeña el entrevistado:** Cofundador y asesor comercial de la Agencia de Viajes.

¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta empresa y cómo llego a trabajar aquí?

R: Realmente la empresa fue fundada por mi esposa y yo, y tenemos ya aproximadamente desde que se empezó el proceso, como cinco o seis años ya.

¿Qué entiende usted por responsabilidad social empresarial?, ¿Qué conoce acerca de este concepto?

R: Mmm, responsabilidad pues todo el tema de que todo debe marchar bajo la ley, si?, en cuanto que la empresa debe ser responsable en cuanto al pago de sus impuestos y eso define todo el tema de contribuciones para todo el régimen y obligación de la agencia como tal, eso pensaría yo, más que todo la responsabilidad y tener todo bajo la ley, en cuanto, y procedimientos en cuanto a la protección de menores y todo el tema de manejar todo de acuerdo a lo de ley.

Sino conoce el concepto la RSE se puede entender como... todo aquel impacto positivo que genera la empresa dentro de contexto más próximo.

¿Qué acciones de responsabilidad social empresarial está llevando a cabo la agencia? y ¿Cómo se originaron estas acciones de RSE?

R: Responsabilidad social... pues, no entiendo muy bien la pregunta, digamos que todo el tema responsable dentro de la agencia lo acatamos a ley, ¿sí?, ya no sé, digamos en la parte social, o sea, en cuanto a sus funcionarios, en cuanto al tema de proveedores y todo, todo marcha bajo la responsabilidad que se debe... y no sé si está bien así...

¿Cuáles acciones de RSE como aporte a la construcción de paz lleva a cabo la agencia?

Si la respuesta es negativa, ¿por qué no se han desarrollado?

R: Pues primero lo de protección infantil, que eso si lo llevamos a cabalidad, sí?, el tema de todo nuestro respaldo hacia los proveedores, tienen que ser proveedores que estén constituidos legalmente, usualmente nuestro mercado es 90 % corporativo, entonces no tenemos mucho en la parte vacacional, pero cuando se nos presenta la oportunidad somos muy rigurosos en el tema de protección de menores, de que los viajen con sus respectivos hijos, permisos y etcétera, a eso nos enfocamos.

- Si la respuesta anterior es positiva ¿A qué actores sociales se enfocan estas iniciativas de RSE? En este sentido, ¿Qué otros actores podrían incluir en la organización como parte de la RSE en el contexto del postconflicto (víctimas, excombatientes, exmilitares, la comunidad en general)? y ¿Por qué aún no han sido incluidos estos actores dentro de estas iniciativas?

R: Pues realmente somos una agencia muy pequeña, realmente somos cuatro funcionarios, entonces pues en este momento no... claro que, si se nos da la oportunidad de tener una vinculación, pues se revisará en su momento, pero pues...

¿Qué entiende usted por educación para la paz?

R: ¿Educación para la paz?... todo el tema del conflicto, pues, hasta donde tengo entendido, pasó a hacer un proceso de manejo de paz y todas esas personas que en este momento se desvincularon y... de hacer su vida en la parte social, yo creo que depende en gran parte de ayuda por parte de nosotros, entonces sería como revisar muy bien el tema de una vinculación a la sociedad y de pronto a una empresa, bien sea de turismo o cualquier empresa pues se puede apoyar.

Sino conoce el concepto la educación para la paz se puede entender como... toda aquella formación para la resolución de conflictos, pero que se deje todo tipo de violencia.

¿Cree usted que la educación para la paz podría aplicarse en su empresa?, ¿por qué?

R: Aplicación, sí claro, porque pues de eso depende un buen ambiente laboral, entonces acá tratamos de ser muy pacíficos, serenos, no manejamos ningún tipo de... o nunca se ha presentado ninguna violencia entre nosotros para resolver algún conflicto, algo que pase.

¿Cómo podría implementarse la educación para la paz dentro de las agencias de viaje?

R: Pues yo creería... que todo el tema de las agencias de viajes, todas las empresas de viajes debemos de mantener todo el régimen legal, sí?, lo que les he venido insistiendo, como las agencias de viajes trabajamos más que todo para terceros, nuestros proveedores deben de estar totalmente... pues, los de las agencias de viajes deben estar legalmente constituidos, se sugiere que siempre las agencias traten de trabajar con empresas que tengan su registro nacional de turismo, que tengan su gestión de calidad, para evitar este tipo de conflictos que se puedan presentar, entonces, empezando para tener una buena relación y que las agencias tengan digamos que apoyar el tema de la paz, sería iniciando para que todas sean legalmente constituidas, igual sus proveedores porque hay muchísima agencia digamos que de garaje, entonces son agencias que no aportan a contribuir, no contribuyen al apoyo del turismo, no pagan sus impuestos, entonces todo eso, además de ser un delito, no es apto para la paz, esa es mi opinión.

¿Cuáles de las siguientes alternativas estaría más dispuesto a aplicar en cuanto a educación para la paz: A) formación en temas de derechos humanos; B) historia del conflicto armado y procesos de paz en Colombia; C) composición y aplicación de los acuerdos de paz firmados entre el gobierno y la antigua guerrilla de las FARC; estrategias de solución de conflictos; etc? ¿por qué?

R: Yo escogería la del proceso que me acabas de decir...

¿Composición y aplicación de los acuerdos de paz firmados entre el gobierno y las FARC?

R: Ese... porque se supone que todo es un acuerdo, ¿sí?, y yo lo que he notado o lo que he visto por medios de comunicación es que a veces no se cumplen a cabalidad, sí?, entonces iniciando por eso, al ser una paz interrumpida es muy difícil que se llegue a un acuerdo entre el gobierno y las FARC, eso no genera una paz sólida, entonces ese es mi punto de vista.

¿Cree usted que la educación para la paz en las agencias de viaje puede formar parte de la responsabilidad social empresarial?

R: Sí claro, debería aplicarse, yo creo que debe ser una obligación para que todo funcione.

¿Al interior de la agencia de viaje se desarrolla una política de RSE que vaya de la mano con la educación para la paz? Si no es así, ¿estaría dispuesto a implementarla? ¿Por qué?

R: Si estaría dispuesto a aplicarla, pues al igual como te dije, somos una agencia muy pequeña, pero se podría hacer.

¿Cuál es la importancia de las agencias de viaje en el posconflicto colombiano?

R: Mmm, yo creería que manejar todo y responsablemente, me refiero a que no se debe, insisto, apoyar el tema de empresas que no son legalmente constituidas o prestan servicios que no... o sea, en muchos sectores en el mercado del turismo, no deberían de aplicarse o ser promovidos por nosotros, por las agencias, me refiero por ejemplo, hay servicio de turismo sexual y todo ese tipo de cosas... yo creería, que sepan limitar ese tema de acosos.

¿Qué tan importante es para una agencia de viajes la promoción de destinos turísticos que fueron afectados por el conflicto?

R: Pues muy importante porque yo pienso que si se puede mantener una paz que es sólida, no debería existir temor en viajar a los destinos en los que hubo conflicto, pero aun así todavía se sigue sintiendo el miedo para ciertos destinos, si?, por ejemplo nunca he visto que se pueda impulsar el destino de Arauca, el destino del Putumayo, entonces yo pienso que falta fortalecer más esos espacios y si hay alguna promoción de promover alguno de estos destinos

sería con bastante acompañamiento desde un principio para que la gente se sienta más segura allá.

¿Con qué acciones cree usted que las empresas formarían parte activa de la construcción de paz?

R: ¿Con qué acciones?, pues primero que todo manteniendo sus aportes a sus pagos de impuestos al día, ¿sí?, y que más podría ser, tener todo en el sector responsablemente en cuanto a la ejecución de venta de planes turísticos, sería mi...

Desde su punto de vista tras el proceso de negociaciones de paz entre el gobierno y las FARC ¿cuáles cambios se han generado en el sector turístico de la ciudad?

R: ¿De la ciudad?... pues la verdad estamos pues... me siento si, o sea he estado como que tan vinculado en el tema de mi trabajo que afuera no he logrado notar ningún cambio, al contrario, lo que he... desde el último gobierno local, de alcaldía, lo que he logrado notar es que ha aumentado mucho el vandalismo, ¿sí?, entonces para mi promover el destino turístico en Bogotá, a veces para mi desconfío el tema para un extranjero, porque si no más se suben a un Transmilenio a atracar, entonces creo que no es para promover un destino donde un pasajero extranjero llegue a correr algún peligro, claro que el peligro se puede presentar en cualquier parte, pero digamos que Bogotá yo creo que ha empeorado su tema de seguridad.

¿Qué aportes cree que se desarrollarán a futuro en el sector turístico como aporte al postconflicto?

R: Mmm, pensaría yo que el tema de... a nivel nacional, el de la renovación de sus calles, sus parques, sus vías, el tema de inversión social para las comunidades y me refiero también al tema de limpieza de los mares que últimamente se ha presentado, yo pienso que todo eso impulsa mucho al sector del turismo.

Finalmente, agradezco de nuevo todos sus aportes y tal como se comentaba al inicio la información será de gran utilidad para la investigación. Por otro lado, ¿le gustaría agregar algo adicional a la entrevista?

R: Mmm, pues más que todo yo pienso que el sector turístico debe ser más promovido a nivel internacional, pero basándose en que ya se tenga una mejor seguridad para todos los viajeros, porque el temor de los extranjeros es siempre y no Colombia, el tema de las FARC, la guerrilla, entonces cuando uno sale del país, uno logra notar eso, que la gente se abstiene de viajar a Colombia por el tema del conflicto, a pesar de que ya se ha solucionado el tema de la paz y eso, el tema de un secuestro y todo eso todavía lo seguimos viviendo, entonces promueve a Colombia de una manera que sea tan segura, no es tan fácil, entonces sería que ese es mi aporte, y mi aporte al tema de Bogotá si está también muy descuidado, por el tema de seguridad.

Entrevista Viajes Mariposa

Fecha: 13/06/2019

Lugar: Viajes Mariposa

Cargo que desempeña el entrevistado: Gerente de Viajes Mariposa.

¿Qué cargo tiene?

R: Gerente

¿Quisiera hablarnos un poco sobre la organización, cuando fue fundada, como fue fundada, por quien, cuántos empleados tiene?

R: Bueno, haber nosotros arrancamos en el dos mil dos, nos dedicamos al turismo religioso, mi papá creo la empresa familiar, mi papá trabajaba con transporte yo trabajé en una agencia de viajes, yo trabajé en una agencia de viajes, fue como mi primer trabajo, en la agencia de viajes de Cafam y luego mezclando conocimientos empezamos a sacar planes y nos dedicamos a trabajar con iglesias ya llevamos más de quince años dedicados casi al turismo

religioso, entonces tenemos las peregrinaciones con las parroquias, a Buga, nuestra señora de las lajas, no sé, Chiquinquirá, aquí en Colombia, fuera del país vamos a trabajar en México, estamos trabajando destinos como panamá, Perú, estamos arrancando en Europa y básicamente eso hacemos, en este momento estamos trabajando mi papá, mi hermano, yo y ajenos a nosotros tenemos unos conductores, trabajamos por prestación de servicios pero así con nomina fija los conductores nomas.

Vale, ¿qué conoce usted acerca de la responsabilidad social empresarial?

R: Ok, el año pasado nos certificamos, tenemos la certificación de sostenibilidad del ministerio de industria turismo y comercio entonces hicimos todo el proceso que tiene que ver con eso, tanto en lo social como en lo cultural, como en lo ambiental y en las políticas, que es prevenir y contrarrestar el turismo sexual con menores de edad y pues durante toda la implementación de la norma seguimos trabajando con eso y no solamente es estar certificado, sino que estamos aplicando todas esas cosas

¿Qué acciones de Responsabilidad Social Empresarial se están llevando a cabo?

R: Es decir Responsabilidad social, por ejemplo entre otras, todo esto está dentro de la certificación que tenemos ya ahorita vamos a renovarla ya que la certificación es por tres años pero cada año la tenemos que auditar, entonces nosotros tenemos el compromiso con las alcaldías locales, con las comunidades indígenas locales por ejemplo cuando se va a Leticia en el uso ambiental también en el manejo de desperdicios durante la operación de nuestros planes también con nuestros proveedores que también estén certificados eso es como parte de lo que hacemos.

La otra pregunta sería ¿tienen acciones de responsabilidad social enfocadas hacia la paz?
Y si no es así ¿Por qué no se han desarrollado?

R: Bueno pues enfocarse a la paz, pues lo que pasa es que no se en que punto sea directamente ósea nosotros tenemos muchos temas culturales con los lugares a los que vamos

como por ejemplo nosotros en Leticia visitamos comunidades indígenas y las comunidades indígenas lo que hacen es vender sus productos y exponer su cultura a esto, ósea es lo que hacemos y tiene que ver con la paz, pero le hace falta el rotulo supongo.

Entonces, ¿qué actores podrían incluir en la organización como parte de la responsabilidad social empresarial como contratar víctimas, exmilitares?

R: Pues hasta el momento no hasta ahora ni siquiera lo hemos contemplado la verdad

Vale, ¿qué entiende por educación para la paz?

R: Lo que pasa es que mucho se habla del tema, pero como que no es algo que nosotros lo tengamos así dentro de esto.

¿Usted cree que la educación para la paz puede aplicarse dentro de la organización?

R: Si claro, tanto cliente interno como cliente externo, o sea para la operación igual para la resolución de conflictos de todas maneras sigue siendo una empresa familiar que siempre la dinámica es distinta pues hace falta eso, y con los clientes externos con nuestros pasajeros.

¿Cómo podría implementarse la educación para la paz en el gremio de las agencias de viajes?

R: Lo que pasa es que a mí me parece que hace falta es como capacitación porque sumercé me pregunta a mi yo no tengo ni idea de casi nada de lo que me dice de pronto creo yo que también hacen falta como talleres por parte del ministerio, por parte del ministerio deben hacer talleres muy buenos pero no son constantes ósea se dan como en determinada época del año y los enfocan a determinados temas y eso para ahí, pues por ese lado podría aplicar.

Entonces la siguiente pregunta es ¿cuál de las siguientes opciones estaría dispuesto a aplicar en cuanto a educación para la paz? a) Formación en temas de derechos humanos, b) historia del conflicto armado y procesos de paz en Colombia, c) composición y aplicación de acuerdos firmados entre el gobierno y la antigua guerrilla de las FARC, d) estrategias de solución de conflictos.

R: A mí me llama la atención la segunda, lo que pasa es que nuestro público más que todo es adulto mayor entonces todo lo que tenga que ver con historia para ellos es bueno y esto de la historia del conflicto armado mejor pues porque mucha gente lo ha vivido, pues nosotros trabajamos con adulto mayor y pues depende del enfoque

¿Cree usted que la educación para la paz en las agencias de viaje puede formar parte de la Responsabilidad Social Empresarial?

R: Sí claro.

¿Al interior de la agencia de viaje llevan a cabo una política de responsabilidad social empresarial que valla de la mano con la educación para la paz?

R: Lo que pasa es que nosotros sí tenemos esas acciones de responsabilidad social empresarial como visitar ancianatos en los destinos pues más como parroquias, pero dándole el enfoque de la paz es también un enfoque social.

¿Cuál es la importancia de las agencias de viaje en el posconflicto armado?

R: Igual el tema, o sea el tema de la resolución del conflicto pues para nosotros sí ha sonado mucho, porque por ejemplo ahorita nosotros estamos tratando de incluir San José del Guaviare que son destinos que se han abierto y pues lo que pasa es que si nos ha hecho falta orientación y asesorarnos porque si ha habido destinos que se han abierto mucho la macarena antes era imposible ir pero ahorita estamos yendo mucho a la macarena, estamos abriendo destinos como San José del Guaviare pero se va de manera empírica, como ey intentemos viajar aquí entonces haría falta una orientación.

¿Qué tan importante es para una agencia de viajes la promoción de destinos turísticos que fueron afectados por el conflicto?

R: No, pues súper importante, mire que por experiencia los que estamos hay y que por experiencia lo hemos hecho llegando a destinos como San José del Guaviare, como la macarena

que son lugares que promocionamos mucho, y son extranjeros los que les gusta este mercado, algunos por morbo los quiere conocer y otros porque ya existe la posibilidad.

¿Con qué acciones cree usted que las agencias de viaje formarían parte activa de la construcción de paz?

R: ¿Con cuáles acciones?, yo creo que las agencias de viaje, el turismo me parece un negocio súper rentable, pues porque es poco lo que se invierte y la utilidad es buena hay guías en san José del Guaviare que son ex combatientes que son personas que están formando sus empresas y si pueden conectar las agencias de viaje que son las que traen al cliente final pues eso es algo que tiene mucho potencial pero es algo que todavía esta hay en el tintero porque mucho, o sea hay hablo por el caso san José del Guaviare que nosotros lo estamos explorando hay agencias de viaje, operadores en los destinos que son excombatientes lo que pasa es que de pronto no hay una ventana para que salgan y vendan el producto en Colombia cada año hay una vaina que se llama ACOST que se reúnen los operadores de las agencias de viajes en Corferias que es así como la única ventana que hay pero en la medida que se puedan conectar agencias de viajes con operadores, por ahí es.

Desde su punto de vista tras el proceso de negociación entre el gobierno y la extinta guerrilla de las FARC, ¿cuáles cambios se han generado en el sector turístico y en la ciudad?

R: Pues para nosotros el tema del transporte, ósea el movilizarnos por las carreteras ha mejorado mucho eso por un lado y por otro lado que creo que es lo más importante la percepción de seguridad, ya uno tiene una percepción y tiene una confianza mayor porque en el caso de nosotros que son adultos mayores es lo que pase en las noticias, si en las noticias dicen que no se cualquier cosa, creo que con el proceso de paz en general hay más percepción de seguridad y eso si nos ha beneficiado a nosotros.

¿Qué aportes cree que se desarrollan a futuro en el sector turístico como aporte al posconflicto?

R: No sé.