

**Sostenibilidad ambiental en las actividades turísticas de la Finca Agroturística
Ceylán, en Viotá Cundinamarca**

Jully Johanna Niño Saavedra

ID 595946

Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO UVD

Facultad de Ciencias Empresariales

Programa Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras

Bogotá D, C. 2019

**Sostenibilidad ambiental en las actividades turísticas de la Finca Agroturística
Ceylán, en Viotá Cundinamarca**

Jully Johanna Niño Saavedra

Director

Jorge Alexander Mora Forero

Trabajo de grado para optar al título de Profesional en Administración de Empresas
Turísticas y Hoteleras

Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO UVD

Facultad de Ciencias Empresariales

Programa Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras

Bogotá D, C.

2020

Dedicatoria

El presente trabajo va dedicado a Dios, quien como guía estuvo presente en el caminar de mi vida, bendiciéndome y dándome fuerzas para continuar con mis metas trazadas sin desfallecer. A la estrella más linda que está en el cielo, por brindar las mejores sonrisas, los mejores consejos y por creer en mí, a ti, abuelita Estrella Mancipe.

Jully Johana Niño Saavedra

Agradecimientos

A Dios por todas las cosas brindadas, la vida, la salud, la oportunidad de soñar, crecer y llenarme de fortaleza para continuar. A mis padres María y José por ser los principales promotores de mis sueños y siempre desear y anhelar lo mejor para mi vida y a mi hermana Paola, por estar siempre presente acompañándome y brindándome apoyo moral.

De igual manera a mi tutora Giovanna Carolina Cárdenas por su paciencia, conocimiento y enseñanza, lo cual permitió el desarrollo del trabajo; finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a la hacienda Ceylán por brindarme la colaboración durante todo este proceso.

Jully Johana Niño Saavedra

Resumen

El agroturismo se define como la unión de actividades agrícolas y algunos servicios de turismo, para el caso de Colombia se han creado las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible – NTS TS002 y NTS003, cuyo objetivo es la protección de los diferentes lugares donde este se desarrolle; en los últimos años se ha visto el desarrollo de esta práctica en la hacienda Ceylán ubicada en el municipio de Viotá. Por tanto en el marco de la investigación se realizó un estudio cuyo fin es verificar si efectivamente se practican la aplicación de las normas técnicas sectoriales sostenibles y bajo qué parámetros los colaboradores están llevando esta actividad, por consiguiente se aplicó los instrumentos propuestos con enfoque descriptivo, que se llevó a cabo en tres etapas, la primera de ella se remite a una rúbrica de las NTS TS002, NTS TS004 y El código de Conducta para la comunidad Cafetera 4C y por último se realizó un análisis detallado identificando alternativas para las acciones faltantes.

Palabras Claves

Agroturismo, Hacienda, Normas Técnicas Sectoriales, Sostenibilidad Ambiental, Turismo Sostenible.

Abstract

Agrotourism is defined as the union of agricultural activities and some tourism services. In the case of Colombia, the Sectoral Technical Standards for Sustainable Tourism have been created - NTS TS002 and NTS003, whose objective is to protect the different places where it is developed; In recent years, the development of this practice has been seen at the Ceylán hacienda located in the municipality of Viotá. Therefore, within the framework of the research, a study will be carried out whose purpose is to verify whether the application of sustainable sectoral technical standards will actually be practiced and under what parameters the collaborators are. In carrying out this activity, therefore, the proposed instruments were applied with a descriptive approach, which was carried out in three stages, the first of which refers to a heading of NTS TS002, NTS TS004 and The Code of Conduct for the Coffee 4C community. and finally, a detailed analysis was carried out identifying alternatives for the missing actions

Keywords

Agrotourism, Finance, Sector Technical Standards, Environmental Sustainability, Sustainable Tourism.

Tabla de Contenido

Introducción	12
1. Problema de Investigación.....	13
1.1 Pregunta de investigación	13
1.2. Planteamiento del Problema	13
1.2.1 Delimitación del Problema.....	14
1.3 Justificación	14
2. Marcos de referencia.....	14
2.1 Marco Teórico	14
2.2 Marco conceptual.....	20
2.2.1 Turismo Sostenible	20
2.2.3 Agroturismo	22
2.2.4 Alojamiento Rural.....	23
2.3 Marco Geográfico	24
2.3.1 Viotá	24
2.3.1.1 Economía cafetera en el municipio de Viotá.	25
2.3.1.2 Ambiente en el municipio de Viotá.....	26
2.3.2 Hacienda Ceylán.....	27
2.4 Marco Legal	28
2.4.1 Objetivos De Desarrollo Sostenible según la OMT.....	28
2.4.2 Ley 300 de 1996	28
2.4.3 Ley 1558 de 2012	28
2.4.4 Principios del turismo.....	29
2.4.5 NTS –TS 002 Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH).....	31
2.4.6 NTS -TS 004 Establecimientos gastronómicos y bares. Requisitos.....	31
2.4.7 NTS - TS 001 Destinos turísticos - Área turística. Requisitos de sostenibilidad. 2014.....	32
2.4.8 El Código Común para la Comunidad Cafetera (4C)	32
2.4.9 Carta Mundial de Turismo Sostenible.....	32
2.4.10 Ley 1333 de 2009.....	33
2.4.11 Ley 1252 De 2008.....	33
2.4.12 Lineamientos De Política Para El Desarrollo Del Turismo Comunitario En Colombia.	33
3. Objetivos.....	34
3.1 Objetivo General	34
3.2 Objetivos específicos.....	34

4.	Metodología	34
4.1	Enfoque de investigación.....	35
4.2	Tipo de Investigación.....	36
4.3	Población y muestra.....	38
4.3.1	Población.	38
4.3.2	Muestra.	38
4.3.3	Técnicas e instrumentos para aplicar según objetivos específicos	39
4.3.4	Objetivos y su aplicación.....	39
5.	Capítulo I “Prácticas sostenibles ambientales en la hacienda Agroturística Ceylán con respecto al servicio de hospedaje”.....	40
5.1	Hacienda Ceylán	40
5.1.1	Avistamiento de aves	41
5.1.2	Pasadía.....	42
5.1.2.1	Recorrido por La Casa de La Hacienda:	42
5.1.2.2	Recorrido por los cafetales bajo sombrío:.....	42
5.1.2.3	Recorrido por las Instalaciones para el Beneficio de Café:	43
5.1.2.4	Degustación de café	44
5.2	Prácticas sostenibles ambientales.....	45
5.2.1	Normatividad Ambiental Para El Turismo Sostenible.....	45
5.2.2	Normatividad en Sostenibilidad Ambiental, Hacienda Ceylán.....	46
5.2.2.1	Aplicación de rúbrica turismo sostenible ambiental – hacienda Ceylán:	47
5.3	Consideraciones Finales	58
6.	Capítulo II “Prácticas sostenibles ambientales en la hacienda Agroturística Ceylán con respecto al servicio de Alimentos y Bebidas”.....	59
6.1	Normatividad Ambiental Para El Turismo Sostenible Área de Alimentos y Bebidas	60
6.2	Aplicación de rúbrica turismo sostenible ambiental – hacienda Ceylán Alimentos y Bebidas .	60
6.3	Consideraciones Finales	72
7.	Capítulo III “Actividades sostenibles ambientales para la actividad agrícola y turística de la Hacienda Ceylán”.....	73
7.1	El turismo y el Agro	73
7.2	Código de Conducta para Cafeteros 4C	73
7.3	Aplicación de Rubrica.....	74
7.3.1	conservación de la Biodiversidad.....	80
7.3.2	Uso de Pesticidas.....	81
7.3.3	Manejo de pesticidas y otros productos químicos peligrosos	82
7.3.4	Energía.....	82

7.4	Consideración Finales	84
8.	Conclusiones	85
	Referencias	87
	Rubrica NTS-TS002	95
	Rubrica NTS-TS004	99
	Rubrica Código de Conducta 4C	102
	Entrevista	109
	RNT Hacienda Ceylán	111

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Puntos esenciales.	17
Ilustración 2 Turismo sostenible.	20
Ilustración 3 Práctica de Turismo Sostenible.	22
Ilustración 4 Siembra de Planta de café.	23
Ilustración 5 Hacienda Ceylán.....	23
Ilustración 6 Municipio de Viotá – Cundinamarca.	24
Ilustración 7 Café.	26
Ilustración 8 Fruta.....	26
Ilustración 9 Hacienda Ceylán.....	27
Ilustración 10 Objetivos de Desarrollo Sostenible.	28
Ilustración 11 Principios de la actividad Turística.	30
Ilustración 12 Etapas de Investigación.....	37
Ilustración 13 Fases de la Investigación.....	38
Ilustración 14. Don Pedro Pablo, Dueño de la Hacienda Ceylán.	41
Ilustración 15 Avistamiento de aves.....	41
Ilustración 16 Recorrido Hacienda Ceylán.	42
Ilustración 17 Cafetales.	43
Ilustración 18 Pasadía Hacienda Ceylán.	44
Ilustración 19 Habitación Ceylán.....	46
Ilustración 20 Ciclo de Documentos.....	48
Ilustración 21 Charla.....	50
Ilustración 22 Catalogo de fauna, flora y árboles singulares.	52
Ilustración 23 Comparación Inodoros.....	53
Ilustración 24 Buenas Prácticas para el Ahorro de Energía.....	54
Ilustración 25 Método 5s.	55
Ilustración 26 Diagrama Ecológico.	56
Ilustración 27 Cajas de reciclaje.	58
Ilustración 28 Reciclaje.	62
Ilustración 29 Recreación de Cocina Ceylán.....	63
Ilustración 30 Recreación de Comedor hacienda Ceylán.	63
Ilustración 31 Área de Alimentos y Bebidas.....	64
Ilustración 32 Señalización.	64
Ilustración 33 Desayuno en la Hacienda Ceylán.	67
Ilustración 34 Ahorro del Agua.	69
Ilustración 35 Proceso reciclaje.	70
Ilustración 36 Procesos Residuos Orgánicos.	71
Ilustración 37 Elementos Obligatorios, manejo de basuras.....	71
Ilustración 38 Información.....	81
Ilustración 39 Proceso Beneficiadero.	83

Índice de Tablas

Tabla 1 Fundamento de la legislación turística en Colombia	18
Tabla 2 Normas Técnicas Sectoriales en Colombia	19
Tabla 3 Características del turismo sostenible	21
Tabla 4 Características De Viotá	24
Tabla 5 Principios del Turismo Sostenible	29
Tabla 6 Metodología	35
Tabla 7 Objetivos y su aplicación	39
Tabla 8 Criterio uno NTS-TS002.....	47
Tabla 9 Criterio dos NTS-TS002	48
Tabla 10 Criterio tres NTS-TS002	49
Tabla 11 Indicadores.....	49
Tabla 12 Criterio cuatro NTS-TS002	50
Tabla 13 Criterio cinco NTS-TS002.....	51
Tabla 14 Criterio seis NTS-TS002.....	52
Tabla 15 Criterio siete NTS-TS002.....	53
Tabla 16 Criterio ocho NTS-TS002	54
Tabla 17 Criterio nueve NTS-TS002.....	55
Tabla 18 Criterio diez NTS-TS002	57
Tabla 19 Horarios alimentación.....	59
Tabla 20 Criterio uno NTS-TS004	60
Tabla 21 Criterio dos NTS-TS004	61
Tabla 22 Criterio tres NTS-TS004	62
Tabla 23 Criterio cuatro NTS-TS004	65
Tabla 24 Mantenimiento Previo	65
Tabla 25 Ficha Técnica Utensilios	66
Tabla 26 Criterio cinco NTS-TS004.....	66
Tabla 27 Criterio seis NTS-TS004	68
Tabla 28 Criterio siete NTS-TS004.....	69
Tabla 29 Rubrica 4C.....	74
Tabla 30 Tabulación	80
Tabla 31 Proveedores.....	81

Introducción

En la actualidad, el turismo rural y agroturismo se producen como un impulso a nivel mundial, nacional y regional para preservar y aprovechar el patrimonio natural y cultural como una alternativa de desarrollo García et al. (2018), siendo actividades que se encuentran enmarcadas dentro del sector del turístico, que se realizan en espacios rurales donde se puede interactuar en los diversos quehaceres de la agricultura, su riqueza natural y conocer las costumbres de cada región (Vega, 2016), cuyo objetivo es valorar la tradición e identidad de las actividades que generen condiciones convergentes de participación en el adecuado uso de la naturaleza.

Cabe resaltar que se está en una época en que el ambiente está sufriendo cambios no tan favorables para el planeta, pero para ello una de las alternativas es el agroturismo, ya que puede ofrecer no solo contacto con la naturaleza sino, además el turista se lleva un aprendizaje y se vuelve más consciente y amigable con el ambiente.

En el municipio de Viotá existen varios tipos de haciendas enfocadas al agroturismo con diferente orientación, unas son pecuarias y otras son agro; pero muchas de estas no se encuentran certificadas, incluso solo una de ellas tiene el RNT (Registro Nacional de Turismo) el cual obtuvo a principios del 2019 y se encuentra en trámite de la implementación de las demás normas para estar completamente certificada.

La investigación busca principalmente evidenciar la aplicación de las prácticas sostenibles ambientales que lleva la Hacienda Ceylán, esta observación se realizó en tres etapas y en tres áreas, como lo es, área de alojamiento, área de alimentos y bebidas y área del procesamiento del café. En el capítulo uno y dos se reflejará los resultados de la aplicación de dos rubricas que se generaron a partir de dos normas (NTS-TS002 y NTS-TS004), en el cual se detallan y se describen los ítems ambientales verificando como se llevan estos procesos y se encontraran diferentes recomendaciones para los ítems que no se encuentran al 100% de su cumplimiento.

El tercer capítulo se realizó a partir del Código de conducta 4C para cafeteros, observando si el proceso que lleva la Hacienda Ceylán para la elaboración del café es ambientalmente sostenible, para ello se realizó una rubrica el cual evalúa diferentes métodos y materiales que se pueden llegar a utilizar y se explica uno de los procesos que genera la Hacienda Ceylán para mitigar la contaminación al sector de flora y fauna que lo rodea.

1. Problema de Investigación

1.1 Pregunta de investigación

¿Cuál es la relación de las prácticas de sostenibilidad ambiental y las actividades turísticas en la hacienda agroturística Ceylán en Viotá?

1.2. Planteamiento del Problema

Colombia es un país de contrastes; no sólo geográficos, climáticos y naturales sino también culturales, de costumbres, tradiciones, creencias y formas de vida. El cultivo del café ha sido una identidad transmitida a través de generaciones, y más que un trabajo productivo, es una actividad a través de la cual los agricultores expresan ideas, siembran sueños y expectativas. Gran parte de la población no sólo vive del café sino con el café, cuya alta calidad les da prestigio y reconocimiento al vender su producción (Chavarriaga y Cadavid, 2018).

La hacienda Ceylán, es una hacienda que además de cultivar y procesar el café ofrece servicios turísticos, como lo es el hospedaje, alimentación y recorridos en ella; esta hacienda es la única que cuenta con el RNT, Adquirido este año (2019). La hacienda se basa en el cuidado del medio ambiente y la sostenibilidad del entorno, Para la generación de este RNT se debe cumplir con ciertas normas como lo es la NTS-TS001, NTS-TS002 y el código Común para la comunidad cafetera 4C, dependiendo cuales son los servicios que ofrece cada hacienda o finca, debido a estos servicios que presta esta hacienda Ceylán.

El propósito de la investigación es determinar las prácticas de sostenibilidad ambiental que lleva acabo la hacienda Ceylán, ya que se encuentra en proceso de implementar acciones para que los servicios turísticos que se ofrece sean cien por ciento sostenibles ambientalmente, además la hacienda se está presta como ejemplo a seguir para que las demás tomen la iniciativa y presten un servicio más amigable y consciente a los turistas.

1.2.1 Delimitación del Problema.

El estudio se llevó a cabo en la hacienda Agroturística Ceylán ubicada en el municipio de Viotá Cundinamarca, Cundinamarca desarrolla el análisis de como la hacienda está frente a la aplicación de las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible (NTS TS) 001, 002 y el código Común para la comunidad cafetera (4C) en sus criterios ambientales.

1.3 Justificación

El entorno ambiental se ha convertido en uno de los temas más importantes en los últimos años debido al calentamiento global que se presenta en el mundo, esto lleva a cabo a generar acciones que logre minimizar esta consecuencia de las malas prácticas que se han venido realizando. Como alternativa en Colombia y para ser más exactos en el municipio de Viotá se lleva a cabo la práctica de agroturismo, que además de ofrecer un entorno de tranquilidad y ser amigable con el medio ambiente, brinda servicios donde el turista logra desprenderse de la tecnología y vincularse con el estilo de vida del campesino, generando una aplicación de enseñanza y concientización a sus turistas. Para que esto se cumpla de buena manera se analiza qué tan preparada esta la Hacienda Ceylán en el municipio de Viotá, respecto a las normas técnicas sectoriales de turismo sostenible – NTS TS a nivel ambiental.

La Hacienda Ceylán, es la única que ha venido vinculando paso a paso cada uno de los procesos de implementación respecto a la sostenibilidad ambiental, sin embargo, aún falta un largo recorrido de implementación de acciones por aplicar, con el fin de contribuir y a la protección y conservación del medio ambiente y ser un referente para las demás fincas del municipio.

2. Marcos de referencia

2.1 Marco Teórico

Según Castro et al (2015), a nivel internacional no se ha presentado un consenso sobre la definición de ruralidad, lo cual es explicado porque "... dada la variedad de situaciones en los países, no es posible o deseable, adoptar criterios uniformes para distinguir entre las áreas urbanas y rurales..." por ejemplo, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos-OCDE, considera las zonas urbanas son aquellos territorios donde hay más de

150 habitantes por kilómetro cuadrado. Pero para la Organización Mundial de Turismo—OMT, La OMT citada por Barrera (2006), define el Turismo Agrario como una modalidad que se realiza en el aprovechamiento agrario, donde los actores complementan sus ingresos con alguna forma de turismo en la que, facilitan alojamiento, alimentación y oportunidad de familiarización con trabajos agropecuarios.

Según el Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura-(IICA), el agroturismo ha permitido vincular las fases relacionadas con la producción agropecuaria, agroindustria, artesanía o gastronomía como una reactivación de las zonas rurales (IICA,2016). Adicionalmente aporta una visión verdaderamente sostenible cuando acepta la participación equitativa de la población, en los beneficios económicos aporta e integra lo agrario como una pieza dentro de la estrategia global de desarrollo sostenible (Alonso, 2019) sin embargo Dirven et al (2011), considera que la ruralidad es aceptada como una forma de vida y una cultura, y que normalmente se toma como no importante o excluida de las corrientes más dinámicas del desarrollo, privilegiando a la economía urbana, terciaria e industrial, ya que los territorios rurales de la región tienen el potencial de definir un modelo de desarrollo sostenible y eficiente (2011).

En cuanto a la sostenibilidad ambiental, existe un consenso sobre las tres normas conocidas para llevar a cabo la gestión sostenible.

Tabla 1 Normas Ambientales

Explotar	los recursos naturales e inagotables (o renovables) de manera que no exceda su tasa de regeneración
Consumir	los recursos naturales agotables (o no renovables) solo en las medida en que sean compensados por otros renovables y el aumento de su productividad
Tasas de emisiones nocivas	No deben exceder la capacidad depurativa del medio y no poner en peligro la calidad ambiental para la vida en general

Elaboración propia a partir de Iglesias (2007).

Hay que recordar que el desarrollo turístico sostenible apunta a minimizar los daños ambientales y culturales, optimizar la satisfacción del visitante y maximizar el desarrollo económico a largo plazo de la región en cuestión. Es por tanto una forma de obtener un

balance entre el potencial crecimiento del turismo y la necesidad de conservación (Aguirre, 2007). Sin embargo, es preciso señalar que el turismo sostenible no es un producto, sino una base filosófica necesaria para apoyar y proporcionar una orientación para desarrollar el turismo en los destinos y hacer buen uso de los recursos naturales y culturales que en este se albergan (Cardoso, 2014).

La OMT (1998) menciona que la sostenibilidad está ligada a tres hechos importantes: calidad, continuidad y equilibrio. Por lo tanto, permite proveer mayor calidad de las experiencias para los visitantes, mantener la calidad del medio ambiente de la cual depende tanto la población local como los visitantes, la consecución de mayores niveles de rentabilidad económica de la actividad turística para los residentes locales y asegurar la obtención de beneficios por parte de los empresarios turísticos (Pérez de las Heras, 2004).

Para ello, se debe realizar la práctica de Agroturismo verdaderamente sostenible aceptando la participación equitativa de la población (Alonso, 2019) Según la Organización Mundial del Turismo –OMT el turismo sostenible es: “aquél que pretende satisfacer las necesidades de los turistas, así como de los destinos turísticos, protegiendo e incrementando las oportunidades de futuro” (Muñoz, 2006, pp. 82). Por otro lado, La Unión Mundial para la Naturaleza WWF agrega elementos a esta definición, que debe ser un proceso que promueva la conservación, con bajo impacto ambiental y cultural y que promueva un involucramiento activo y beneficioso para las poblaciones locales (Vanegas, 2006).

El contacto directo con la naturaleza sitúa al turista en un plano de experimentación desde la observación de un ambiente natural nuevo y la vivencia sana de compartir con personas de intereses comunes, que impliquen nuevos estilos de vida (Rodríguez, 2019). Se debe agregar que la Organización de estados iberoamericanos para la educación, la ciencia y la cultura-OEI, de acuerdo con Rodríguez, dice que esta relación implica dar a conocer su trabajo y los productos del campo, recibir ingresos por parte de las visitas de los turistas y un impulso hacia el intercambio con los mercados emisores del turismo que se promueva el respeto al patrimonio natural y cultural (2019).

Por otro lado, es importante resaltar que el crecimiento urbano y demográfico de los destinos turísticos, justifica la necesidad de una gestión sostenible no solo por parte de las empresas privadas, sino también de las administraciones públicas que gobiernan dichos

municipios (Martín, 2018). Para ello, el autor cree que por medio de planes bien estructurados la ruralidad se va a desarrollar, el campo y paisajes (como los llama él), se van a empezar a cuidar y proteger cosa que en la actualidad no ocurre. Así mismo, el autor cree que por medio de una buena estrategia de turismo sostenible en áreas rurales también ayudaría a fortalecer las relaciones entre el gobierno y las personas del campo ya que estos dos lados se verían obligados a dialogar y trabajar de la mano para obtener el beneficio que cada uno de estos necesita (Jiménez y Parra, 2019).

Para el autor es esencial que cuatro puntos ocurran para poder desarrollar estas estrategias:



Ilustración 1 Puntos esenciales.

Elaboración propia a partir de Jiménez y Parra (2019)

El Código Ético Mundial para el Turismo (CEMT) tiene la finalidad de orientar a los agentes interesados en el desarrollo del turismo, por lo que engloba a los gobiernos centrales y locales, a las comunidades autóctonas, al sector turístico y sus profesionales y a los visitantes nacionales e internacionales, Martínez (2017). En Colombia, para la generación de la sostenibilidad ambiental junto con el aprovechamiento del turismo se crea la ley 300 en 1996 y su modificación la ley 1558 de 2012:

Tabla 2 Fundamento de la legislación turística en Colombia

	Principio (5): Protección al ambiente: en virtud del cual el turismo se desarrollará en armonía con el desarrollo sustentable del medio ambiente.
Ley 300/96	Artículo (16): [... El plan sectorial de turismo contendrá elementos para fortalecer la competitividad del sector ...]
Leyes	Principio (9): Desarrollo sostenible: el turismo se desarrolla en armonía con los recursos naturales y culturales, a fin de garantizar sus beneficios a las futuras generaciones, la determinación de la capacidad de carga constituye un elemento fundamental de la aplicación de este principio.
Ley 1558/12	Artículo (5): calidad turística

Elaboración propia a partir del MinCIT (2016)

De acuerdo con esto, Amado Dos Santos discute la dirección que esta actividad tomará, ya que las prácticas existentes producen numerosos impactos negativos: Energía, agua y consumo de productos desechables, mayores tasas de producción de CO₂; Menor motivación y moral de los colaboradores; Mercantilización de la cultura local en lugar de mantener su autenticidad; Perturbación de los sistemas económicos locales. (Severiche, et al., 2017) Para regular lo que plantea el señor Amado Dos Santos, en Colombia se crea la Ley 300 que a su vez crea el RNT; certificación de calidad turística; controles y sanciones en el sector turístico; policía de turismo y sus funciones, aspectos particulares sobre los prestadores de servicios turísticos como establecimientos hoteleros, agencias de viaje y de turismo, transportadores, guías de turismo entre otros (Bermúdez, 2017).

Según el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo- MinCIT, incorpora el artículo 61 de la Ley 300 de 1996, modificado por el artículo 33 de la Ley 1558 de 2012, estableció que el Ministerio de Desarrollo Económico, hoy Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, llevará un RNT (MinCIT, 2012). El RNT, permite establecer un mecanismo de

identificación y regulación de los prestadores de servicios turísticos, así mismo, es un sistema de información para el sector turístico. (MinCIT, s.f). Para lograr obtener el RNT, los prestadores de servicios turísticos deberán cumplir con la normatividad que aplique (**Tabla 3**) con el fin de llevar control en la prestación del servicio y brindar garantías a los usuarios, y así poder ejercer un control a la actividad comercial por parte del Estado, (Nieto et al., 2020).

Tabla 3 Normas Técnicas Sectoriales en Colombia

NTS	Título
NTS001-TS1	Destinos turísticos de Colombia. Requisitos de sostenibilidad
NTS001-TS2	Destinos turísticos de Playa. Requisitos de sostenibilidad
NTS-TS002	Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Requisitos de sostenibilidad
NTS-TS003	Agencias de viajes. Requisitos de sostenibilidad
NTS-TS004	Establecimientos gastronómicos. Requisitos de sostenibilidad
NTS-TS005	Empresas de transporte automotor especializado, empresas operadores de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico
NTS-TS006-1	Operador profesional de congresos, ferias y convenciones, sistema de gestión para la sostenibilidad
NTS-TS006-2	Sedes para eventos, congresos, ferias y convenciones. Requisitos de sostenibilidad

Elaboración propia a partir de MinCIT (s.f)

2.2 Marco conceptual

2.2.1 Turismo Sostenible

Corresponde a aquellas actividades turísticas respetuosas con el medio natural, cultural y social, y con los valores de una comunidad, que permite disfrutar de un positivo intercambio de experiencias entre residentes y visitantes, donde la relación entre el turista y la comunidad es justa y los beneficios de la actividad es repartida en forma equitativa, y donde los visitantes tienen una actitud verdaderamente participativa en su experiencia de viaje (Manzano y González, 2017).



Ilustración 2 Turismo sostenible.

Elaboración propia

2.2.2 Práctica Sostenible en turismo

Para Cañizares, las directrices del desarrollo sostenible del turismo y las prácticas de gestión sostenible se aplican a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos, incluidos el turismo de masas y los diversos segmentos turísticos. Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos medioambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico, habiéndose de establecer un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo (2013).

Tabla 4 Características del turismo sostenible

Características del turismo sostenible

Ambiental	Dar un uso óptimo a los recursos medioambientales, que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.
Cultural	Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales y arquitectónicos y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural.
Económico	Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes, unos beneficios socioeconómicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza.
Relaciones Gobierno- comunidad	El desarrollo sostenible del turismo exige la participación informada de todos los agentes relevantes, así como un liderazgo político firme para lograr una colaboración amplia y establecer un consenso. El logro de un turismo sostenible es un proceso continuo y requiere un seguimiento constante de sus incidencias, para introducir las medidas preventivas o correctivas que resulten necesarias.

Elaboración propia a partir de Linares y Morales (2014).

Según la OMT, el turismo sostenible debe reportar también un alto grado de satisfacción a los turistas y representar para ellos una experiencia significativa, que los haga más conscientes de los problemas de la sostenibilidad y fomente en ellos unas prácticas turísticas sostenibles. En el turismo sostenible existen los llamados criterios globales según Global Sustainable Tourism Council (2012), que representa lo mínimo a alcanzar por cualquier

empresa turística en el ejercicio de su actividad, estos criterios se organizan en cuatro grandes temas principales:



Ilustración 3 Práctica de Turismo Sostenible.

Elaboración propia a partir de COPADE (2017).

2.2.3 Agroturismo

El Agroturismo (Se asume el término Agroturismo desde la perspectiva que en el mismo se incluyen el accionar del medio rural, lo agrario y lo agrícola) es una forma de Turismo Alternativo cuya esencia se aprecia en el conjunto de actividades organizadas por agricultores como complemento del desarrollo de su actividad principal, a las cuales se invita a participar a los turistas y que constituyen a su vez servicios por los que se cobra.

(Rodríguez, 2019)

El agroturismo suele llevarse a cabo en fincas de tamaño pequeño o mediano, cuyos propietarios lo ejercen como una forma de diversificar los ingresos de su negocio principal. Para ello se aprovecha la capacidad instalada en la propiedad y el saber hacer tradicional. Además, se agregan otros productos y servicios complementarios, tales como: alojamiento, alimentación y venta de productos. Esto proporciona mayores oportunidades de empleo para la propia familia y otras personas de la localidad donde se desarrolla dicha actividad (Blanco y Riveros, s.f).



Ilustración 4 Siembra de Planta de café.

Fotografía: July Niño

2.2.4 Alojamiento Rural

Según la Norma Técnica Sectorial Hotelera 006 (NTSH 006) es el establecimiento que presta el servicio de alojamiento en unidades habitacionales privadas, ubicado en áreas rurales y cuyo principal propósito es el desarrollo de actividades asociadas a su entorno natural y cultura.



Ilustración 5 Hacienda Ceylán

Fotografía: July Niño (2019).

2.3 Marco Geográfico

2.3.1 Viotá

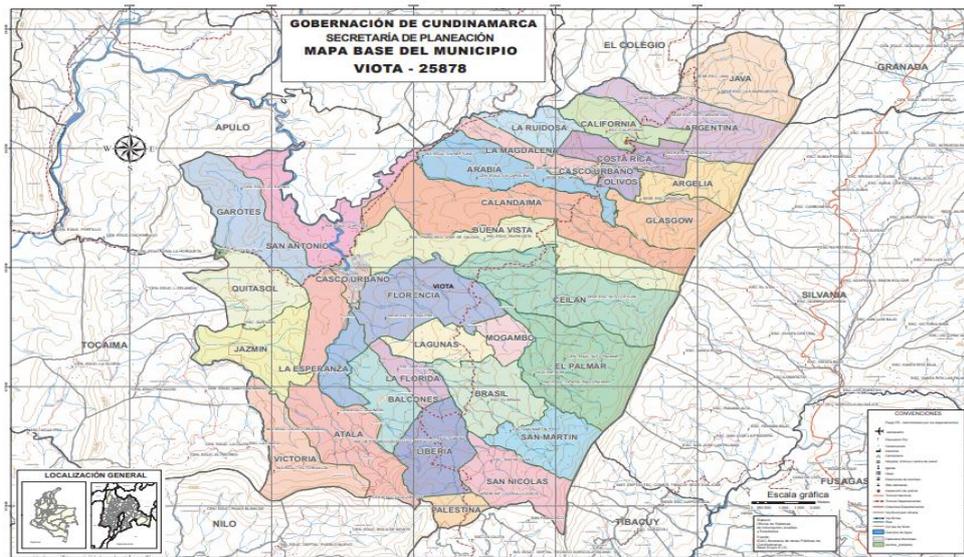


Ilustración 6 Municipio de Viotá – Cundinamarca.

Fuente ORARBO (2016).

En lengua chibcha quiere decir muchas labranzas, en el siglo XVII se escribe Biuta. La población está ubicada en el triángulo formado por la confluencia de los ríos Pilama y Viotá y la quebrada Tumbicuta. Su nombre inicial era Santa Bárbara de Anapoima y fue Regido como viceparroquia el 17 de octubre de 1777, la alcaldía era desempeñada por Francisco de Melo (Alcaldía Municipal de Viotá, s.f).

Tabla 5 Características De Viotá

ubicado al suroccidente del departamento de Cundinamarca		
4°27'00'' de latitud norte y 74°32'00'' de longitud oeste		
superficie total de 20.800 ha, de las cuales el 99,36% son rurales y el 0,64% urbanas		
	Limita	
	veredas rurales	
Norte	Apulo	Alto Ceylán Alto Palmar, Américas, Arabia,
	Anapoima	Argelia, Alto Argentina, Bajo Argentina, Átala,
	El Colegio	Bajo Ceylán, Bajo Palmar, Buenavista Alta,

Sur	Nilo	Buenavista Baja, Calandino Alta, Calandaima
	Tocaima	Baja, California, Capotes, Carolina, Casablanca, Costa Rica, Cubita, El Brasil, El Espino, El Piñal, El Retiro, El Roblal, El Salitre, Florencia, Glasgow, Guacimal, Java, Jazmín, La Bella, La
al oriente	Silvania	Dulce, La Esperanza (norte), La Esperanza (sur),
	Tibacuy	La Florida, Lagunas, La Neptuna, La Ruidosa, La
	Granada	Unión, La Victoria, Liberia, Magdalena, Margaritas, Modelia, Mogambo, Palestina, Quitasol, Roblal, San Antonio, San Gabriel, San Martin, San Nicolás, Santa Teresa y Viotá Centro

Elaboración propia a partir de alcaldía de Viotá, 2019.

El cultivo de café se inicia a fines del siglo pasado y llega a la edad de oro en las décadas de 1920 a 1940, allí se originaron los primeros sindicatos agrarios que se constituyeron en células afiliadas al comunismo, partido político que allí se consolidó y organizó en República independiente.

2.3.1.1 Economía cafetera en el municipio de Viotá.

El municipio tiene 20.567 Hectáreas rurales aproximadamente, de las cuales 14.560 Hectáreas corresponden a pequeños productores con minifundios menores de 5 Hectáreas y las 6.107 Hectáreas restantes, son explotaciones mayores. El 67.8% del sector rural se dedica con exclusividad a las labores agrícolas.

El municipio es considerado el primer productor de Café del departamento, con participación del 28% de la producción registrada en Cundinamarca. La zona cafetera se encuentra distribuida en 30 veredas ubicadas entre los 1000 y los 2000 msnm y ocupa una extensión de 4.818 Hectáreas aproximadamente, ocupada en su mayoría por pequeños productores (Alcaldía Municipal de Cundinamarca, 2018).



Ilustración 7 Café.

Fotografía: Sharon Padilla.

2.3.1.2 Ambiente en el municipio de Viotá

Según el plan de desarrollo 2016-2020, Se fundamenta en la protección, preservación, restauración y conservación de los recursos naturales en el marco de una sana y fructífera interacción entre los seres humanos que habitan en el territorio del Municipio de Viotá y los ecosistemas en el marco del artículo 79 de la Constitución Política y la Ley 99 de 1993, a través de la implantación de proyectos que propendan por la educación ambiental en el marco de la responsabilidad social hoy y futura. (Alcaldía Municipal de Viotá, 2018)

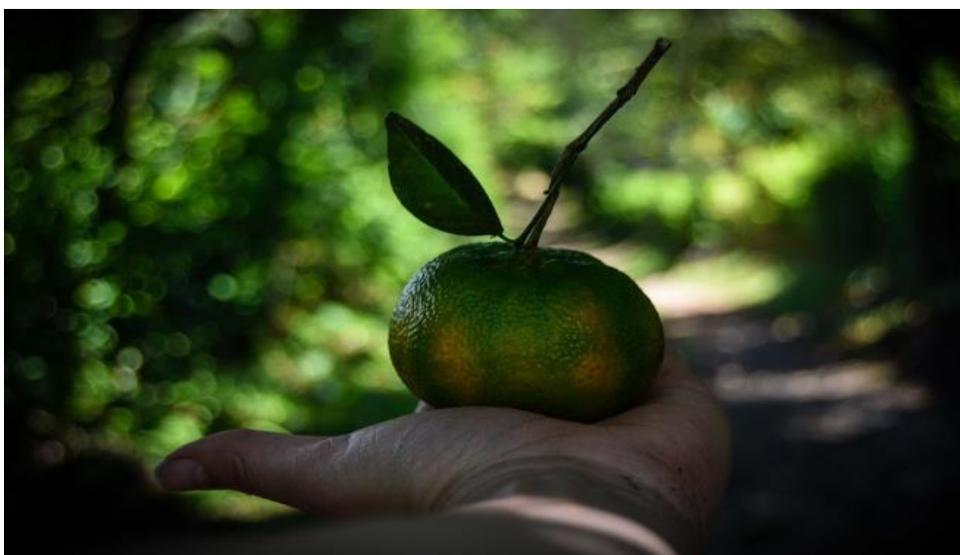


Ilustración 8 Fruta.

Fotografía: Sharon Padilla.

2.3.2 Hacienda Ceylán



Ilustración 9 Hacienda Ceylán.

Fuente Hacienda Ceylán (2017).

Construida en 1860. Eustasio de la Torre, como propietario de la Hacienda Ceylán, hacia 1870, fue quien plantó los primeros cultivos de café.

Los hermanos de la torre eran ganaderos y cultivadores de añil, propietarios de las haciendas en pueblos del valle seco del río Magdalena. En el año de 1870 el señor Eustasio De la Torre, se casó muy joven con la señorita Rosa Narváez y le compró a George Washington Crane, una parte de la hacienda Calandaima,

El señor de la Torre (padre), importó en el año 1879 la maquinaria para beneficio del café más moderna, con lo que Ceylán llegó a ser entre 1890 y 1899 la hacienda más tecnificada del país, “ejemplo para bogotanos y antioqueños”; en 1985 contaba ya con 500 mil arbustos y su café dala ya trillado, seleccionado, y empacado en costal de fique. De 1894 a 1897 la hacienda Ceylán fue administrada por el líder liberal y más tarde héroe de la guerra de los mil días, Rafael Uribe. Esto explica porque fue, junto con las haciendas Los Olivos y la Florida, sede alterna de la guerrilla liberal en la guerra mencionada.

Las 4.007 fanegadas de que constaba la hacienda estaban distribuidas en 1924, así: 329 en cultivo de café, 164 en ganadería, 741 en tierra para arrendatarios y 2.773 con bosques naturales.

2.4 Marco Legal

2.4.1 Objetivos De Desarrollo Sostenible según la OMT

A partir de la visión universal, integrada y transformativa, la OMT está dedicando sus esfuerzos y trabajando sin tregua para contribuir con su asistencia técnica y capacitación para la consecución de estos objetivos globales. La OMT trabaja con gobiernos, socios públicos y privados, bancos de desarrollo, instituciones financieras internacionales y regionales, organismos de las Naciones Unidas y organizaciones internacionales (OMT, 2014).



Ilustración 10 Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Fuente:(ONU, 2015).

2.4.2 Ley 300 de 1996

Donde se dictan las diferentes disposiciones y principios generales respecto a la importancia de la industria del turismo, la participación de los diferentes sectores (oficial, mixto, privado), la aplicación de entidades de control, los diferentes aspectos operativos del turismo (artículo 61), (MinCIT, 1996).

2.4.3 Ley 1558 de 2012

Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 y la Ley 1101 de 2006. Tiene como objeto el fomento, el desarrollo, la promoción, la competitividad del sector y la regulación de la

actividad turística, a través de mecanismos necesarios para la creación, conservación, protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales, resguardando el desarrollo sostenible y sustentable y la optimización de la calidad, estableciendo los mecanismos de participación y concertación de los sectores público y privado en la actividad (MinCIT, 2012).

2.4.4 Principios del turismo

La sostenibilidad es un concepto que tiene un significado amplio, pues abarca muchos aspectos, no solo en lo ecológico o ambiental, sino que involucra:

Tabla 6 Principios del Turismo Sostenible

Principios Éticos	Tener en cuenta la conservación del ambiente para el aprovechamiento de futuras generaciones.
Principios económicos	propender por la utilización de los recursos de acuerdo con su capacidad para regenerarse
Principio político	considera el ambiente como un factor para tener en cuenta en la toma de decisiones
Principio Jurídico	De acuerdo con compromisos internacionales, se deben desarrollar programas de conservación de ecosistemas y procesos ecológicos.

Elaboración propia a partir de Ramírez, Sánchez y García (2004).

Modifíquese el artículo 2o de la Ley 300 de 1996, el cual tendrá 4 nuevos principios y quedará así: “Artículo 2º, Son principios rectores de la actividad turística los siguientes:



Ilustración 11 Principios de la actividad Turística

Elaboración propia a partir de MinCIT (2012)

2.4.5 NTS –TS 002 Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH)

Esta norma específica los requisitos ambientales, socioculturales y económicos, y de gestión para la sostenibilidad aplicable a los alojamientos y hospedajes según su política de sostenibilidad, declaración realizada por el establecimiento de alojamiento y hospedaje, de sus intenciones y principios, en relación con su desempeño en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos. Proporciona el marco para la acción y para el establecimiento de sus objetivos y metas.

La implementación de las normas puede constituirse en la herramienta de promoción y reconocimiento para diferenciar y mejorar la imagen de los servicios turísticos prestados, con respecto a otros establecimientos, promoviendo el cambio hacia la oferta de productos ambientalmente amigables y facilitando el acceso al mercado (MinCIT, 2014).

2.4.6 NTS -TS 004 Establecimientos gastronómicos y bares. Requisitos

Norma técnica Sectorial Colombiana 004. Requisitos de sostenibilidad para establecimiento gastronómicos y bares.

Esta norma específica los requisitos de sostenibilidad ambiental, socio cultural y económico para establecimientos gastronómicos y bares. El ministerio de Comercio, Industria y Turismo, cumpliendo con lo establecido en el artículo 69 de la ley 300 de 1996, promueve la creación de Unidades Sectoriales para cada uno de los subsectores del turismo, las cuales forman parte del Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología. Decreto 3075 de 1997. Buenas Prácticas de Manufactura: conjunto de acciones y previsiones orientadas a garantizar la sanidad e inocuidad de los alimentos, evitando su contaminación, deterioro o adulteración. Esta reglamenta parcialmente la ley 09 de 1979 y se dictan otras disposiciones. Resolución 2674 de 2013. Establece los requisitos sanitarios que deben cumplir las personas naturales y/o jurídicas que ejercen las actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos y materias primas y los requisitos para la notificación, permiso o registro sanitario de los alimentos según el riesgo de salud pública, con el fin de proteger la vida y salud de las personas. (MinCIT, 2014).

2.4.7 NTS - TS 001 Destinos turísticos - Área turística. Requisitos de sostenibilidad. 2014

Esta norma específica requisitos de gestión, así como aquellos relacionados con la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica, aplicables a un destino turístico o a un área turística dentro del mismo.

Este instrumento promueve la adopción de un enfoque basado en normas de producto, permitiendo que el destino o área turística demuestre, de manera permanente, que cumple con los requisitos acá establecidos.

Cuando uno o varios requisitos de esta NTS no se puedan aplicar debido a la naturaleza del destino o área turística, se deberá justificar técnicamente su exclusión. (MinCIT, 2014).

2.4.8 El Código Común para la Comunidad Cafetera (4C)

Se creó mediante una consulta participativa, amplia, transparente y equilibrada con las partes interesadas del café de todo el mundo, y fue propiedad de la Asociación 4C, que lo puso en funcionamiento hasta abril de 2016.

El Código de Conducta de 4C se aplica a cualquier tipo de entidad productora (Unidades 4C) basada en cualquier país productor de café que desee producir y vender café en conformidad con 4C. El término Unidad 4C es muy inclusivo y cubre cualquier tipo de instalación y/o proceso de producción: puede ser un grupo de pequeños agricultores, una cooperativa o una asociación de agricultores, una estación de recolección, un molino, un comerciante local, una organización de exportación o incluso un tostador (siempre y cuando tenga su sede en un país donde se produzca café), (Código de Conducta, 2018).

2.4.9 Carta Mundial de Turismo Sostenible

La Cumbre Mundial de Turismo Sostenible celebrada en Vitoria-Gasteiz el 26 y 27 de noviembre de 2015 fue escenario de la Adopción por unanimidad y Proclamación para la creación de la Carta Mundial de Turismo Sostenible +20. Este documento supone la reformulación de la Primera Carta Mundial de Turismo Sostenible que incorpora los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible adoptados en la Cumbre Mundial de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas en septiembre de 2015, y representa una gran oportunidad para orientar decididamente el turismo hacia vías integradoras y sostenibles.

La Carta reivindica la preservación de la propia calidad de los destinos y de la industria turística y de la capacidad de satisfacción del turista como objetivos prioritarios, así

como la necesidad de promover formas alternativas de turismo. Por último, se insta a las autoridades y asociaciones relacionadas con esta actividad, a impulsar las acciones que contribuyan a la puesta en práctica de los principios y recomendaciones trazadas en la Carta Mundial de Turismo Sostenible y convocar cuando corresponda un nuevo encuentro con el fin de evaluar los logros alcanzados y establecer renovadas alianzas (OMT, 2015)

2.4.10 Ley 1333 de 2009

Por la cual se establece el procedimiento sancionatorio ambiental y se dictan otras disposiciones. El Estado es el titular de la potestad sancionatoria en materia ambiental y la ejerce, sin perjuicio de las competencias legales de otras autoridades, a través del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, las corporaciones autónomas regionales, las de desarrollo sostenible, las unidades ambientales de los grandes centros urbanos a que se refiere el artículo 66 de la Ley 99 de 1993, los establecimientos públicos ambientales a que se refiere el artículo 13 de la Ley 768 de 2002 y la Unidad Administrativa Especial del Sistema de Parques Nacionales Naturales, UAESPNN, de conformidad con las competencias establecidas por la ley y los reglamentos (MinCIT, 2009)

2.4.11 Ley 1252 De 2008

Tiene como objeto regular, dentro del marco de la gestión integral y velando por la protección de la salud humana y el ambiente, todo lo relacionado con la importación y exportación de residuos peligrosos en el territorio nacional, según lo establecido en el Convenio de Basilea y sus anexos, asumiendo la responsabilidad de minimizar la generación de residuos peligrosos en la fuente, optando por políticas de producción más limpia; proveyendo la disposición adecuada de los residuos peligrosos generados dentro del territorio nacional, así como la eliminación responsable de las existencias de estos dentro del país. Así mismo, se regula la infraestructura de la que deben ser dotadas las autoridades aduaneras y zonas francas y portuarias, con el fin de detectar de manera eficaz la introducción de estos residuos y se amplían las sanciones que trae la Ley 99 de 1993 para quien viole el contenido de la presente. (MinCIT, 2008)

2.4.12 Lineamientos De Política Para El Desarrollo Del Turismo Comunitario En Colombia.

Establece los criterios de Desarrollo Sostenible del Turismo en: "Las directrices para el desarrollo sostenible del turismo y las prácticas de gestión sostenible son aplicables a todas

las formas de turismo en todos los tipos de destinos, incluidos el turismo de masas y los diversos segmentos turísticos. Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos ambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico, habiéndose de establecer un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo”1. Así, el turismo sostenible debe enfocarse en: dar un uso óptimo a los recursos ambientales; respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas; asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes unos beneficios socioeconómicos bien distribuidos (MinCIT, 2012).

3. Objetivos

3.1 Objetivo General

Determinar las prácticas de sostenibilidad ambiental en la Hacienda Ceylán del municipio de Viotá, Cundinamarca.

3.2 Objetivos específicos.

- Detallar las prácticas sostenibles ambientales de la Hacienda Agroturística, con respecto al servicio de hospedaje.
- Describir los procesos de sostenibilidad ambiental que realiza la Hacienda a través del servicio de alimentos y bebidas.
- Identificar el proceso de las actividades sostenibles ambientales que lleva a cabo la hacienda en relación con la actividad agrícola.
- Proponer lineamientos para el fortalecimiento de las prácticas sostenibles ambientales en la Hacienda Ceylán.

4. Metodología

Para la investigación se realizó la siguiente aplicación metodológica, la cual nos ayuda para la obtener los resultados y así posteriormente el análisis de estos:

Tabla 7 Metodología

Enfoque	Tipo de Investigación	Objetivos	Instrumentos	Eje de trabajo	Capitulo
		Detallar las prácticas sostenibles ambientales en la hacienda Agroturística Ceylán con respecto al servicio de hospedaje	Rubrica donde se detalle la aplicación de la hacienda en las prácticas sostenibles (NTS - TS 002) respecto al servicio de alojamiento	área de alojamiento de la Hacienda Ceylán	I
Mixto	Descriptiva	Establecer los procedimientos que realiza la hacienda Agroturística Ceylán a través de la función del área de alimentos y bebidas con enfoque de sostenibilidad ambiental.	Rubrica donde se detalle la aplicación de la hacienda en las prácticas sostenibles (NTS - TS 004) respecto al servicio de alimentos y bebidas	área de alimentos y bebidas de la Hacienda Ceylán	II
		Identificar el proceso de las actividades sostenibles ambientales que elabora la hacienda Ceylán, para la actividad agrícola y turística	Rubrica donde se detallan las acciones en concreto del código de conducta ambiental 4C para fincas de producción cafetera.	Área Procesamiento de Café	III

Elaboración propia.

4.1 Enfoque de investigación

La investigación que se realiza será mixta, según Otero (2019) este método busca responder a un problema de investigación desde un diseño concurrente, secuencial, de

conversión o de integración según sea los logros planteados que implica una recolección, análisis e interpretación de datos cualitativos y cuantitativos que el investigador haya considerado necesarios para su estudio.

Se aplico este enfoque dado que, se requirió obtener una recolección de datos cualitativos, según Bonilla y Rodríguez citado por Guerrero (2005), definen que el método cualitativo se orienta profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, si no cualificar y describir el fenómeno social a partir de los rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada, esta se aplicara para observar cómo se encuentra la hacienda referente al agroturismo y su logro de ayuda del gobierno, por un lado, se realizará dos entrevistas, una de ellas será al dueño de la Hacienda Ceylán y la otra será a un Inspector regional de la CAR.

El método cuantitativo según Cortez (2018) se caracteriza por generar planteamientos más abiertos de la investigación, asume las características de realizar planteamientos acotados para medir fenómenos, en su transcurso utiliza estadísticas con el fin de probar una hipótesis y la teoría; los procesos que usa son deductivos, secuenciales, probatorios y analiza la realidad objetivo, la precisión en la medición de datos, la posibilidad de replicar la investigación y la predicción que permite; para ello se realizara la aplicación de rubricas con el fin de evaluar cómo está la Hacienda respecto a las NTS-TS con enfoque ambiental, en sus diferentes áreas y el código de conducta 4C.

4.2 Tipo de Investigación

Según Van Dalen y Meyer citado por Larrota (2019), indican que la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Además, es importante resaltar las etapas que mencionan los autores:



Ilustración 12 Etapas de Investigación.

Elaboración propia a partir de Larrota (2019).

Con base a la propuesta y objetivos planteados se realizará una investigación con un enfoque descriptivo, que se llevará a cabo en cuatro fases:

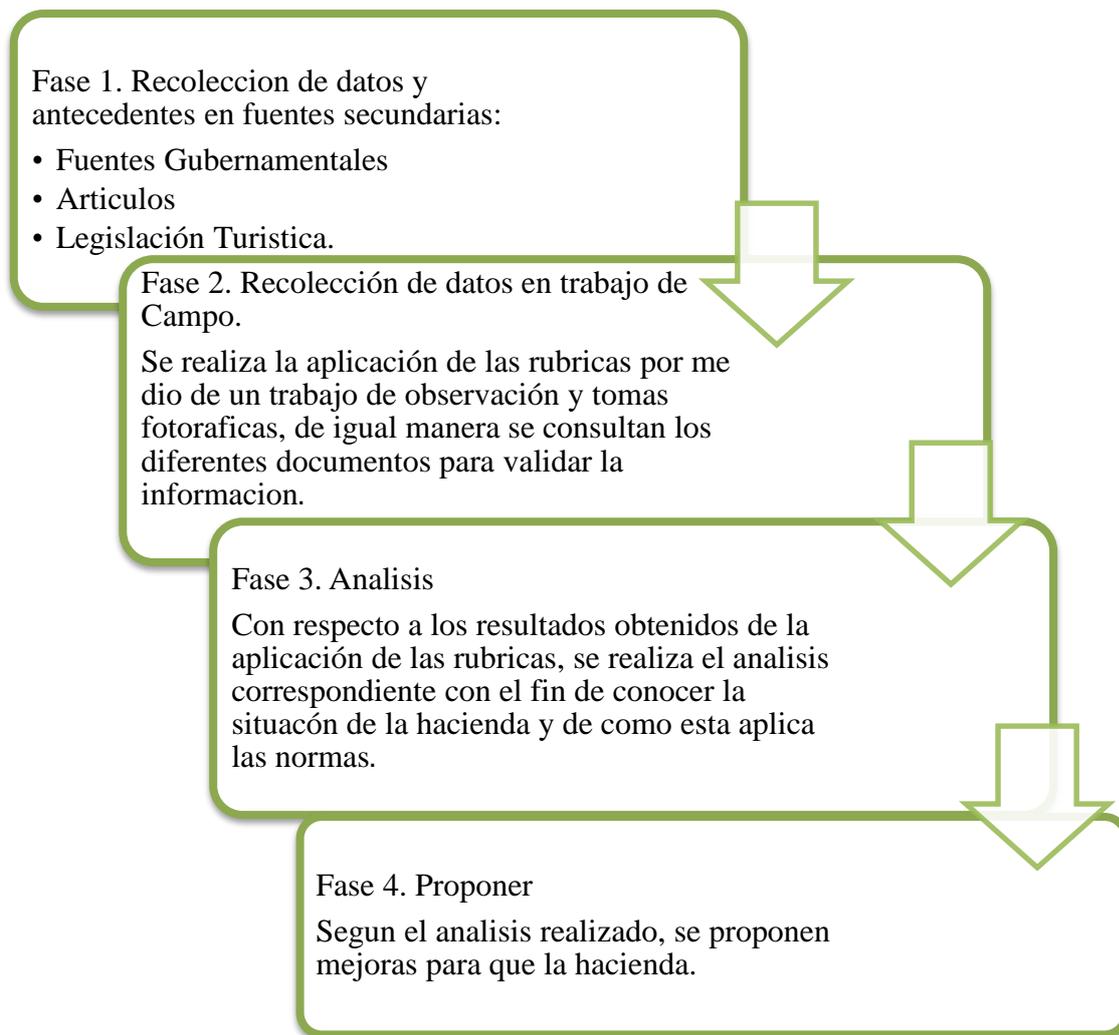


Ilustración 13 Fases de la Investigación

Elaboración propia

4.3 Población y muestra

4.3.1 Población.

Para el desarrollo de la investigación, se contó con la participación del dueño de la finca y su Administrador, de igual manera con el Inspector regional de la CAR, personas que conocen el tema y que quieren certificarse en las Normas Técnicas Sectoriales.

4.3.2 Muestra.

La muestra de dicha investigación será la Hacienda agroturística Ceylán.

4.3.3 Técnicas e instrumentos para aplicar según objetivos específicos

Para cada objetivo se realizó un instrumento acorde con el fin de obtener la información y transformarla en útil:

4.3.4 Objetivos y su aplicación.

Tabla 8 Objetivos y su aplicación

Objetivos	Instrumentos definitivos	Eje de trabajo
Detallar las prácticas sostenibles ambientales en la hacienda Agroturística Ceylán con respecto al servicio de hospedaje	Rubrica donde se detalle la aplicación de la hacienda en las prácticas sostenibles (NTS - TS 002) respecto al servicio de alojamiento	área de alojamiento de la Hacienda Ceylán
Establecer los procedimientos que realiza la hacienda Agroturística Ceylán a través de la función del área de alimentos y bebidas con enfoque de sostenibilidad ambiental.	Rubrica donde se detalle la aplicación de la hacienda en las prácticas sostenibles (NTS - TS 004) respecto al servicio de alimentos y bebidas	área de alimentos y bebidas de la Hacienda Ceylán
Identificar el proceso de las actividades sostenibles ambientales que elabora la hacienda Ceylán, para la actividad agrícola y turística	Rubrica donde se detallan las acciones en concreto del código de conducta ambiental 4C para fincas de producción cafetera.	Administrador Hacienda Ceylán
Analizar los lineamientos para el fortalecimiento de las prácticas sostenibles ambientales de la hacienda Ceylán del municipio de Viotá - Cundinamarca.	Entrevista a un experto de la CAR y análisis de resultados	Dueño de la hacienda Ceylán, Don Pedro Pablo y Experto de la CAR Christian Prieto

Elaboración propia

5. Capítulo I “Prácticas sostenibles ambientales en la hacienda Agroturística Ceylán con respecto al servicio de hospedaje”

Las prácticas en la hacienda Ceylán se deben al querer desarrollarse y ser más amigable con el planeta, esta hacienda ofrece varios servicios esenciales y servicios complementarios, uno de sus servicios vitales para los turistas es el alojamiento, en el siguiente capítulo se detallarán las practicas sostenibles que tiene la hacienda respecto a este servicio, verificando si cumple con el 100%, 50% o el 0% con el fin de generar recomendaciones y así alcanzar el 100%

5.1 Hacienda Ceylán

La Hacienda Ceylán, teniendo más de 100 años de historia y en su inicio fue la piedra angular para impulsar la industria del café, ha sufrido una serie de cambios tanto territoriales como prácticas de producción que le ha sido de suma importancia para constituirse como una de las haciendas de Cundinamarca que mejor ha implementado la sostenibilidad dentro de la actividad, la producción y procesamiento del café.

Sumado a sus buenas prácticas de cultivo y procesamiento de café, el propietario de Ceylán decide abrir sus puertas para que turistas puedan conocer más acerca del mundo del café, en donde este puede apreciar todo el proceso que tiene el fruto hasta llegar a su propósito final, una deliciosa taza de café. Es allí en donde se empieza a incursionar en el turismo como otra manera de aprovechar la hacienda.

Junto con la evolución de los tours de café dentro de la hacienda, se hace necesario implementar servicio de alojamiento para ofrecer una experiencia de más inmersión dentro de las actividades comunes que se viven en una hacienda cafetera, y, por otra parte, para diversificar las opciones para los turistas se ofrecen caminatas ecoturísticas en donde también se puede practicar el avistamiento de aves.

La hacienda pertenece al decano de la facultad de veterinaria de la Universidad del Rosario, hoy en día esta hacienda cuenta con terrenos dedicados al cultivo de aguacate y café siendo visitada por estudiantes, ya que esta sirve para procesos académicos donde se explora su naturaleza y petroglifos que se haya allí.

Todas estas actividades de hacen bajo la hacienda Ceylán, que le caracteriza el cuidado del medio ambiente, el cuidado de las especies nativas y su ecosistema, el don del servicio y el amor por el café.



Ilustración 14. Don Pedro Pablo, Dueño de la Hacienda Ceylán

Fotografía Sharon Padilla

Esta hacienda ofrece servicios de:

5.1.1 Avistamiento de aves

Hacienda Ceylán se encuentra en un lugar privilegiado para esta actividad y por eso ha desarrollado un material para la auto-guianza, en el que los huéspedes pueden disfrutar de las 117 especies ya inventariadas en el sitio. Esta actividad está sin costo adicional, es de tiempo libre, en el cual se podrá aprobar en su totalidad la estadía y aprovechar para ver la diversidad de la población de aves, sólo se tiene que usar la Auto guía ofrecida por la Hacienda para Avistamiento de Aves y observar las diferentes especies en su hábitat natural



Ilustración 15 Avistamiento de aves

Elaboración propia a partir de Cabrilla (2019).

5.1.2 Pasadía

5.1.2.1 Recorrido por La Casa de La Hacienda:

La Casa de La Hacienda es una estructura de finales del SXIX desde la cual se desarrolló la dinámica de la hacienda cafetera. La casa donde vivía el hacendado permite ilustrar los capítulos de la historia de la conformación de las grandes plantaciones de café en el territorio, el impacto del modelo de la gran hacienda en el balance social del país y ambientar algunos importantes capítulos de la historia de Colombia como la Guerra de los Mil Días, Las Luchas Campesinas, La época de La Violencia, entre otros episodios relacionados con el desarrollo y consolidación del estado nación que es Colombia.



Ilustración 16 Recorrido Hacienda Ceylán

Fotografía: Sharon Padilla.

5.1.2.2 Recorrido por los cafetales bajo sombrío:

La Antigua Hacienda Ceylán, goza de uno de los cafetales más grandes del Departamento de Cundinamarca, con sus más de 100 mil plantas de café. Esta plantación esta

mantenida bajo el método de producción bajo sombrío, el cual es el método original de producción que incursionó en la región a mediados del SXIX, este método aprovecha la hojarasca y el proceso de reciclaje natural de sus componentes orgánicos para regular las condiciones productivas del suelo, reduciendo de manera importante la necesidad de aditivos y suplementos. El sombrío es un bosque centenario de árboles de más de 30 metros que cubren el cielo del cafetal con sus copas, generando un ambiente único y cautivador.



Ilustración 17 Cafetales

Fotografía Sharon Padilla.

5.1.2.3 Recorrido por las Instalaciones para el Beneficio de Café:

El sitio en el que se procesa el grano lleva el nombre de Beneficiadero, en este reposa maquinaria de la era industrial de mediados del SXIX.

Este sitio nos permitirá conocer de primera mano el proceso de obtención del grano desde la fruta hasta antes de su procesamiento para convertirlo en un producto para consumo.

Procesos como el despulpado, la fermentación y el secado, vitales en la obtención del mejor café son atendidos en este sitio

5.1.2.4 Degustación de café

No podría cerrarse una visita a la hacienda Ceylán sin conocer su delicioso café, más de 150 de experiencia en la obtención del mejor café de Colombia directamente a su paladar.

En la degustación conoceremos algunos de los secretos de la obtención de la mejor taza; un par de métodos de preparación que podemos repetir en casa, serán nuestro cierre en la visita a la Hacienda.

- **Incluye:**



Ilustración 18 Pasadía Hacienda Ceylán

Elaboración propia a partir de Ceylán.

5.2 Prácticas sostenibles ambientales

Las prácticas sostenibles se definen como instrumentos que se implementan en un destino o en una empresa, teniendo como meta garantizar la mitigación de los impactos negativos que se puedan producir y potenciar aquellos impactos positivos, con el fin de aprovechar los diferentes atractivos y servicios que ofrece las bondades del lugar, trayendo junto con esta implementación beneficios tanto para el turista como para las comunidad receptora, con el objetivo de generar alternativas para a futuro mejorar la imagen desarrollando actividades y acciones que de manera voluntaria realizan los empresarios, organizaciones y población local.

En Colombia, existen normas técnicas sectoriales para los diferentes establecimientos de turismo con diferentes enfoques, Económico, Social y Ambiental, que de manera voluntaria la aplican los empresarios de grandes, medianas y pequeñas empresas de turismo para obtener diferentes beneficios, pero estas son obligatorias para la generación del RNT.

Para este estudio en el 2019 se realizaron visitas de campo en la hacienda Ceylán ubicada en el municipio de Viotá-Cundinamarca. La hacienda Ceylán ofrece como servicios complementarios al agro, servicio de alojamiento, alimentación y recorridos, estos servicios se encuentran en el desarrollo e implementación de la norma técnica sectorial de turismo sostenible 002 para establecimientos de alojamiento y hospedaje y la norma técnica sectorial de turismo sostenible 004 para establecimientos de alimentos y bebidas, enfocándolas en el ítem ambiental para así analizar que amigable puede ser esta hacienda con el ambiente y poder cumplir con uno de los requisitos para la generación y cumplimiento del RNT.

5.2.1 Normatividad Ambiental Para El Turismo Sostenible.

La Norma Técnica Sectorial de turismo sostenible 002 – NTS-TS002, se dirige a los establecimientos de alojamiento y hospedaje, que una vez cumplan el 100% de los requisitos descritos, podrán obtener el Certificado de Calidad Turística. El objetivo de los procesos de calidad en materia turística consiste en crear una cultura de la excelencia en la prestación de los servicios turísticos a los consumidores, el Certificado de Calidad Turística es la herramienta de promoción y reconocimiento para tal fin, que redundará en el crecimiento y fortalecimiento de la industria turística, en los establecimientos de alojamiento y hospedaje se tiene en cuenta como entorno ambiental en el cual opera; incluidos el aire, agua, suelo, recursos, flora, fauna, seres humanos y sus interrelaciones

5.2.2 Normatividad en Sostenibilidad Ambiental, Hacienda Ceylán.

Ceylán, es una hacienda tipo campestre agroturística enfocada en el cultivo del café, está ubicada en el lugar perfecto para obtener tranquilidad y observación de naturaleza, su hospedaje es sencillo, pues estas habitaciones no cuentan con televisión, pero cuentan con los objetos necesarios para gozar de una noche fuera de lo cotidiano, como lo es la cama, mesas de noche, escritorios, espejos. Se realizó una visita de campo, cuyo objetivo fue la observación de la infraestructura que cuenta la hacienda para prestar el servicio de alojamiento, la cual se conforma por dos pisos, en el primer piso hay un baño compartido y en el segundo tres baños compartidos, no cuenta con habitaciones que tengan baño privado, las habitaciones para hospedarse son:

- Una habitación sencilla con tres camas
- Una habitación doble con tres camas sencillas
- Dos habitaciones dobles con dos camas sencillas
- Dos habitaciones con camas dobles ideales para parejas

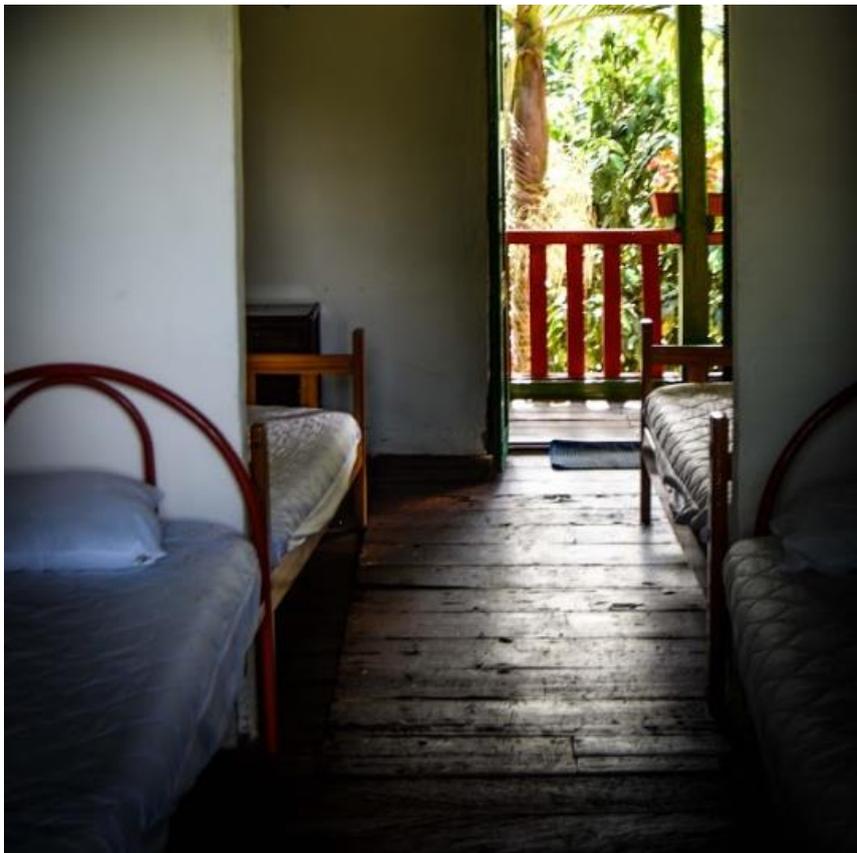


Ilustración 19 Habitación Ceylán

Fotografía Sharon Padilla

La normatividad en sostenibilidad ambiental consiste que el prestador turístico analice cada uno de los requisitos que establece la norma que le corresponde, se aplique, documente cada una de las evidencias y evalúe su cumplimiento.

El prestador debe cumplir con todos los requisitos establecidos en la norma para renovar su RNT en el periodo de actualización, cabe resaltar que en la hacienda Ceylán no se ha realizado por completo la aplicación de esta norma ya que se evidencia en las visitas de campo realizadas, para esto se creó una rúbrica cuyo objetivo de hacer un análisis a través de una de rubrica (**ver anexo 1**)

5.2.2.1 Aplicación de rúbrica turismo sostenible ambiental – hacienda Ceylán:

Para identificar el proceso que lleva a cabo la hacienda se creó una rúbrica con enfoque ambiental, la cual está conformada por once criterios en donde se realizara una calificación, si la hacienda no cumple para nada el ítem su calificación será 0%, si cumple con los mimos requisitos su calificación será un 50% y si cumple en sus totalidad tendrá 100%, esta rúbrica podrá ser aprovechada para generar un análisis de las acciones que pueden implementar las empresas turísticas en el área de alojamiento como se verá a continuación:

Tabla 9 Criterio uno NTS-TS002

CRITERIO	ITEMS		
1.Autoridad y responsabilidad	la hacienda Ceylán no cumple con un líder y no tiene un plan para transmitir las responsabilidades de los colaboradores y proveedores con respecto a la sostenibilidad ambiental	La hacienda Ceylán cuenta con un líder, pero no cuenta con un plan de acciones para sus colaboradores y proveedores	La hacienda cumple Ceylán con un líder y tiene un plan totalmente diseñado para transmitir las responsabilidades de los colaboradores y proveedores con respecto a la sostenibilidad ambiental
	0%	50%	100%

Elaboración propia a partir de MinCIT (2014).

Este criterio es el más importante, puesto que con un excelente líder se puede realizar y desarrollar la aplicación de estas normas, este líder tiene el conocimiento necesario y gracias al excelente grupo organizacional, se capacita con el fin de difundir esta información

y aplicarla de una manera para sacar el mejor aprovechamiento y poder tener un excelente desarrollo de la hacienda cuidando el medio ambiente.

Tabla 10 Criterio dos NTS-TS002

2.Requisitos legales	La hacienda Ceylán no tiene un procedimiento que le permita identificar y no documenta los requisitos legales que son aplicables para evaluar periódicamente su cumplimiento	La hacienda Ceylán tiene un procedimiento que le permite identificar los requisitos legales que son aplicables y evaluar periódicamente su cumplimiento, pero no cuenta con los documentos soporte.	la hacienda Ceylán tiene un procedimiento que le permite identificar y documentar los requisitos legales que le sean aplicables y evaluar periódicamente su cumplimiento
	0%	50%	100%

Elaboración propia a partir de MinCIT (2014).

La hacienda, desde el año 2019 se ha estado preparando para la generación del RNT, están en el desarrollo del procedimiento y de la obtención de los requisitos como documentos legales, la acción a implementar en este criterio es generar un archivo digital y tener un soporte de los documentos originales y actualizados para presentar en el momento de la auditoría.

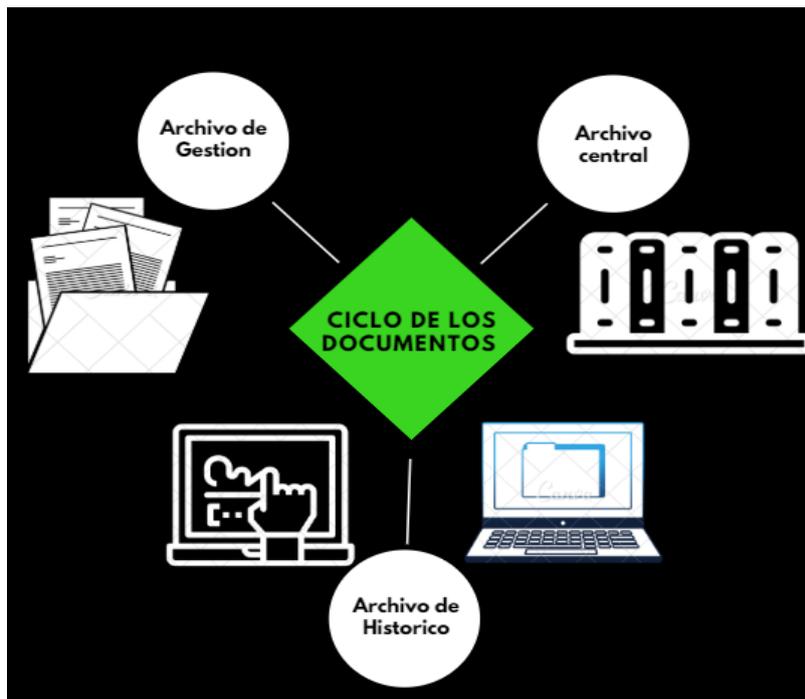


Ilustración 20 Ciclo de Documentos

Elaboración propia a partir de Caro (s.f)

Tabla 11 Criterio tres NTS-TS002

CRITERIO	ITEMS		
3.Programas de gestión para la sostenibilidad	La hacienda Ceylán no cuenta con programas de sostenibilidad donde se ejecuten, actividades, metas, recursos, plazos e indicadores	La hacienda Ceylán cuenta con programas de sostenibilidad que contienen, actividades, recursos, pero no cuentan con metas, plazos e indicadores	La hacienda Ceylán cuenta con programas de sostenibilidad que contiene, actividades, metas, recursos, plazos e indicadores debidamente estructurados
	0%	50%	100%

Elaboración propia a partir de MinCIT (2014).

La hacienda Ceylán, está llevando procesos y programas para aplicar las diferentes acciones, como lo son, acciones de reciclaje, acciones de transmitir la información a los huéspedes para la reducción de energía y agua, pero no llevan un control y no tienen establecidas las metas por lo tanto no saben el porcentaje de los beneficios que causan estas acciones, aunque el municipio no se cuenta con recursos suficientes para el cuidado ambiental la hacienda está desarrollando acciones y es un ejemplo a seguir de las otras haciendas.

Para ello la acción sugerida en los establecimientos pequeños puede ser un archivo en Excel en donde se registre los diferentes consumos de: agua, energía, resultado de desechos y el aprovechamiento de estos, en donde se va a observar en los diferentes meses cuanto ha sido la reducción y el aprovechamiento de estos recursos. A continuación, tabla de indicadores:

Tabla 12 Indicadores

	INDICADOR	Un.	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	ACUM	
MANEJO AMBIENTAL	Residuos reciclables	kg								154	810,85	820,5		1785,35	
	Residuos reciclables entregado a empresas reciclaje	kg								0	879,35	779,5		1658,85	
	% Residuos reciclables dispuestos adecuadamente	%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	108%	95%	0%	0,290644246	
	Residuos orgánicos producidos	kg								56	263	309		628	
	Residuos orgánicos dispuestos	kg								0	302	299		601	
	% Residuos orgánicos dispuestos	%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	115%	97%	0%	0,302275216	
	Residuos especiales generados	Kg								49,25	169,6	195,75		414,6	
	Residuos especiales dispuestos	Kg								31,5	102,5	188,75		322,75	
	% Residuos especiales dispuestos	%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	64%	60%	96%	0%	0,315456745	
	Consumo agua	L								46500	336100	280000		662600	
	% consumo de agua	%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	93%	0%	0,244444444	
	Baterías sanitarias requeridas	No.	-	-	-	-	-	-	-	15	12	12	-	39	
	Baterías sanitarias instaladas	No.								5	6	10			
	% Baterías sanitarias instaladas	%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	500%	600%	1071%	0%	3,102040816	
	Incidentes ambientales	No.										0	1		1
	Indice frecuencia incidentes ambientales			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,61	0,00	0,13

Elaboración propia a partir de Ramos (2019).

Tabla 13 Criterio cuatro NTS-TS002

CRITERIO	ITEMS		
4. Información y sensibilización	La hacienda Ceylán no tiene estructurados programas y así mismo no tiene evidencias de información para la sensibilización de clientes, huéspedes, y colaboradores	La hacienda Ceylán cuenta con programas de información y sensibilización, pero no tiene registro de evidencias periódicas al respecto	La hacienda Ceylán cuenta con programas de información y sensibilización en clientes y colaboradores, acerca del buen uso y comportamiento adecuado de los recursos naturales
	0%	50%	100%

Elaboración propia a partir de MinCIT (2014).

Actualmente en la hacienda se realizan recorridos por los lugares más emblemáticos y de historia, en estos recorridos se realiza la siembra de una planta de café, enseñando como es la implementación y cuidado para la espera del fruto y su recolección para el trámite correspondiente, en estos recorridos se generan charlas de concientización, informado a los turistas sobre las causas de las basuras, la extracción de plantas nativas y daño de flores y el cuidado de la fauna, esto con respecto a los turistas pero, los colaboradores de la hacienda son los principales que conocen el proceso ya la labor de ellos es difundirlo con sus huéspedes para así tener la mayor conservación y cuidado del medio ambiente.



Ilustración 21 Charla

Fotografía Jully Niño

Tabla 14 Criterio cinco NTS-TS002

CRITERIO	ITEMS		
5.Prevencción del tráfico ilícito de flora y fauna	La hacienda Ceylán no practica acciones que promuevan a los clientes y huéspedes de los comportamientos responsables con el entorno natural	La hacienda Ceylán cuenta con acciones e identifica, pero no lleva un registro de las especies de flora y fauna que se encuentran ubicadas en el área y además promueve a los huéspedes y colaboradores de los comportamientos responsables con el entorno natural	La hacienda Ceylán cuenta con acciones e identifica y lleva un registro de las especies de flora y fauna que se encuentran ubicadas en el área y promueve a los huéspedes y colaboradores de los comportamientos responsables con el entorno natural
	0%	50%	100%

Elaboración propia a partir de MinCIT (2014).

Al presentar esta hacienda, los colaboradores tienen presente y le transmiten la información a los huéspedes sobre el cuidado de animales como las abejas y el cuidado y protección de los árboles más antiguos que existen en el municipio; nos contaba el doctor Pedro Pablo en la entrevista realizada “ha llegado a la hacienda gente de diferentes lugares para incitarme a generar apicultura para la cría de abejas, he dicho que no porque esta hacienda y toda su vegetación se compone de polinizadores naturales y mucha de la fauna se destruiría”

Para que este criterio se llegue a cumplir por completo se propone realizar un álbum de manera digital que este contenga las diferentes especies de flora y fauna que se encuentran en la hacienda Ceylán, con el fin de exhibirlas y a su vez informar de la importancia y de la protección que realiza la hacienda. Este álbum se realizará en orden alfabético se dividirá en dos las cuales contendrán fichas técnicas de cada especie sea de flora o de fauna y a su vez una fotografía, donde la pueden encontrar y la importancia para el medio ambiente. **(Figura 14)**



Ilustración 22 Catalogo de fauna, flora y árboles singulares

Fuente: Sarasola (2013).

Tabla 15 Criterio seis NTS-TS002

CRITERIO	ITEMS		
6.Gestión del agua	La hacienda Ceylán no realiza las prácticas para el ahorro y el uso eficiente del agua	La hacienda Ceylán realiza prácticas para el ahorro y el uso eficiente del agua de igual manera informa a sus clientes y colaboradores, pero no realiza monitoreos para el mantenimiento y prevención de los equipos hidráulicos y sanitarios	La hacienda Ceylán realiza prácticas para el ahorro y el uso eficiente del agua y además realiza monitoreos para el mantenimiento y prevención de los equipos hidráulicos y sanitarios, a su vez informa a sus clientes y colaboradores el buen uso del recurso
	0%	50%	100%

Elaboración propia a partir de MinCIT (2014).

Como anteriormente se explicó, la hacienda no cuenta con programas de medición, pero por ser un destino en el cual el agua no es escaza, pero si se minimiza su uso, para esto la hacienda realiza mucho énfasis en la concientización y tiene pensado en la aplicación de acciones como lo puede ser los cambios de los sanitarios, duchas y grifería que además de

beneficiarse para el ahorro del agua también trae beneficios económicos, para ello se debe realizar la concientización interna como externa.

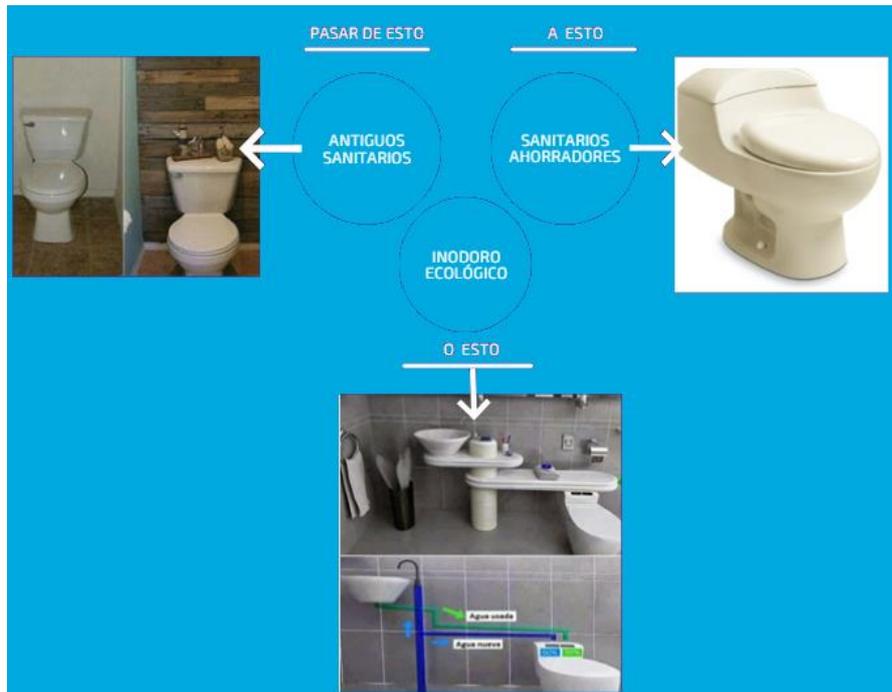


Ilustración 23 Comparación Inodoros

Elaboración propia

Tabla 16 Criterio siete NTS-TS002

CRITERIO	ITEMS		
7.Gestión de energía	La hacienda Ceylán no realiza las prácticas para el ahorro y el uso eficiente de la energía	La hacienda Ceylán realiza prácticas para el ahorro y el uso eficiente de la energía de igual manera informa a sus clientes y colaboradores, pero no realiza monitoreo para el mantenimiento y prevención de los equipos	La hacienda Ceylán realiza prácticas para el ahorro y el uso eficiente de la energía, y además realiza monitoreo para el mantenimiento y prevención de los equipos, a su vez informa a sus clientes y colaboradores el buen uso del recurso
	0%	50%	100%

Elaboración propia a partir de MinCIT (2014).

Con relación al criterio siete, la hacienda Ceylán tiene prácticas como lo es el uso de luz natural ya que, el entorno de campo se presta esto y genera un aprovechamiento y

rendimiento de la energía, de igual manera adoptan acciones como el uso de bombillas ahorradoras, pero no se refleja que realicen la respectiva medición y la correcta iluminación para cada área del servicio de alojamiento. Se ofrecen alternativas como:

- Dejar información en cada habitación sobre el ahorro no solo de energía sino también del agua.
- Realizar en un periodo determinado la medición de la energía con un luxómetro, para prevenir daño de bombillas y no afectar el servicio.
- Si es posible, intentar instalar paneles solares y aprovechar al máximo los beneficios de este no solo en las habitaciones sino también aprovecharlos en el uso de los electrodomésticos para la limpieza y el lavado de la ropa de cama.

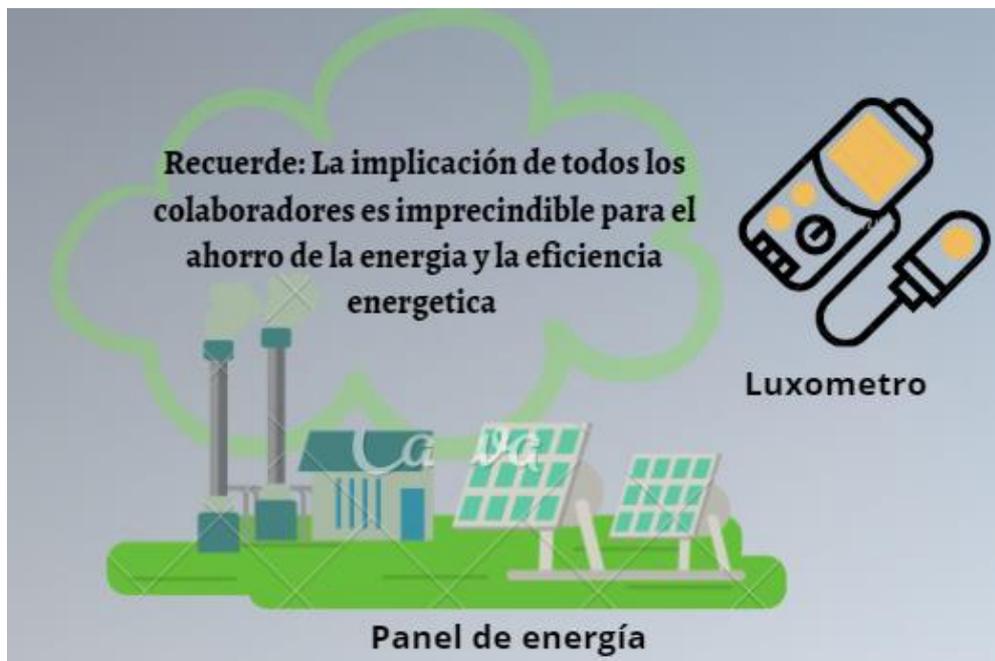


Ilustración 24 Buenas Prácticas para el Ahorro de Energía

Fuente Elaboración propia a partir de Fuertes (2016)

Tabla 17 Criterio ocho NTS-TS002

CRITERIO	ITEMS		
8.Consumo de productos	La hacienda Ceylán no tiene acciones definidas para minimizar y manejar	La hacienda Ceylán tiene acciones definidas para minimizar y manejar los productos químicos que se	La hacienda Ceylán tiene acciones definidas para minimizar y manejar los productos químicos que se

	los productos químicos que se utilizan para la limpieza de las habitaciones y emplea productos que afectan el ambiente y a los colaboradores	utilizan para la limpieza de las habitaciones, pero emplea productos que afectan el ambiente y a los colaboradores	utilizan para la limpieza de las habitaciones y no hace uso de productos que afecten el ambiente y a sus colaboradores
	0%	50%	100%

Elaboración propia a partir de MinCIT (2014).

Como anteriormente se describió, la hacienda no maneja químicos fuertes que afecten la salud de los colaboradores y el ambiente natural, también cuentan con la protección necesaria para la aplicación, pero no los tienen debidamente identificados con sus nombre e indicaciones de uso y el rango de peligro que puede tener.

Si se desea obtener por completo el criterio se debe implementar una acción de reconocimiento y organización de los diferentes productos que se utilizan para ello se llevara a cabo la metodología **5S** ejemplo:



Ilustración 25 Método 5s

Fuente: elaboración propia a partir de Prevencionar (2019).

Tabla 18 Criterio nueve NTS-TS002

CRITERIO	ITEMS
----------	-------

9. Manejo de residuos	La hacienda Ceylán no tiene registros de la cantidad de residuos que genera el área de alojamiento y tampoco cuenta con un plan de manejo de residuos para la minimización de estos y para la separación de los residuos peligrosos	La hacienda Ceylán no tiene registros de la cantidad de residuos que genera el área de alojamiento, pero cuenta con un plan de manejo de residuos para la minimización de estos y para la separación de los residuos peligrosos	La hacienda Ceylán tiene registros de la cantidad de residuos que genera el área de alojamiento y cuenta con un plan bien estructurado de manejo de residuos para la minimización de estos y para la separación de los residuos peligrosos
	0%	50%	100%

Elaboración propia a partir de MinCIT (2014).

Una de las causas por la que este criterio no se ha desarrollado es porque el entorno exterior no lo permite, ya que esta vereda no cuenta con un sistema de basuras, ejemplo como el de Bogotá que pasan ciertos días a recogerla; sin embargo la hacienda está implementando un lugar llamado Chute de basuras, lugar donde se depositan los residuos pero, aun hace falta implementar la separación de estos residuos y colocar canecas de puntos ecológicos en la hacienda, en los diferentes pisos e informar a los huéspedes el uso de estos y donde las podrán encontrar, de igual manera reforzar las capacitaciones a sus colaboradores sobre la metodología de los tres R.

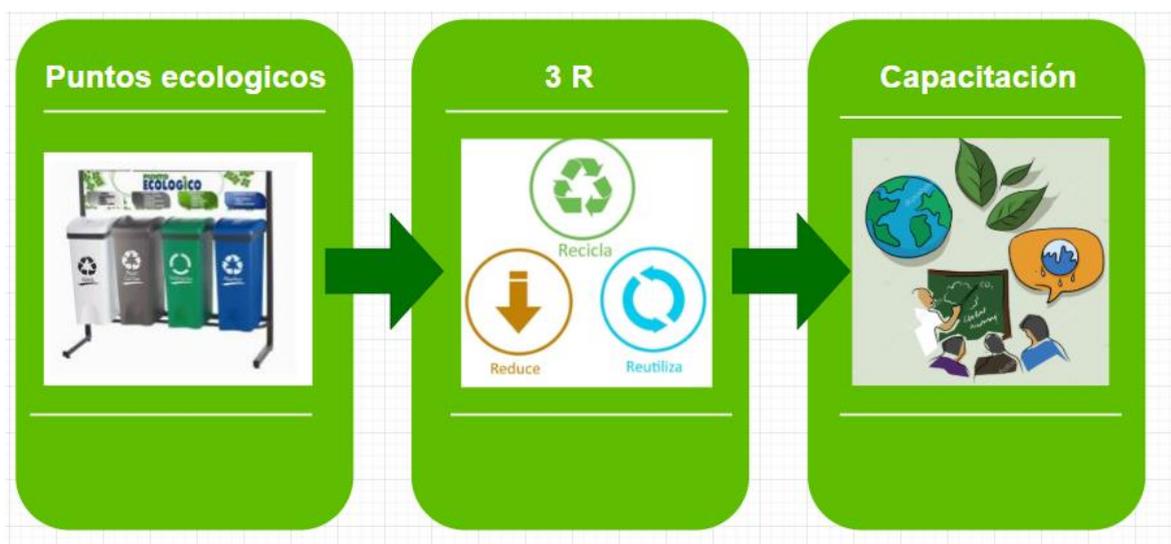


Ilustración 26 Diagrama Ecológico.

Elaboración propia a partir de Borrás (2019).

Tabla 19 Criterio diez NTS-TS002

10.Material impreso	La hacienda Ceylán no tiene acciones adelantadas para la reducción, reutilización, reciclaje y reemplazo por medios magnéticos del papel.	La hacienda Ceylán tiene acciones adelantadas para la reducción, reutilización, reciclaje, pero no hace ni refleja la separación del papel	La hacienda Ceylán tiene acciones adelantadas para la reducción, reutilización, reciclaje, y reemplazo del papel por medios magnéticos
	0%	50%	100%

Elaboración propia a partir de MinCIT (2014).

Con respecto al proceso que tiene la hacienda para realizar las reservas son todos de tipo electrónico, en su gran mayoría se realizan por WhatsApp con el fin de no imprimir y malgastar el papel, en casos mínimos se utiliza el papel cuando se deja la información en las habitaciones, pero no se refleja la separación de papel entre el que es para reciclar y el que es para reutilizar.

Reutilizar: Volver a utilizar algo, generalmente con una función distinta a la que tenía originariamente

Reciclar: Someter materiales usados o desperdicios a un proceso de transformación o aprovechamiento para que puedan ser nuevamente utilizados.

Esta es una de las prácticas que no genera costo pero debe generar más concientización con los colaboradores ya que el desarrollo es máximo el 90% de ellos; esta es una de las acciones más utilizadas pues se trata de la obtención de dos cajas, cada una con sus nombres, se colocan cerca donde se utiliza más papel como lo es en la oficina y cerca de las impresoras donde se realizan los trámites para realizar los inventarios, reservas, y todos los demás tramites.



Ilustración 27 Cajas de reciclaje.

Fuente Elaboración propia

5.3 Consideraciones Finales

La hacienda tiene el interés de certificarse en la NTS-TS002 para así prestar el servicio de alojamiento con mejor calidad, pero es necesario que aplique las recomendaciones mencionadas en el capítulo, permitiendo involucra al dueño de la hacienda, administrador, colaboradores y turistas. Para obtener buena interacción con os turistas es importante tener en cuenta que se debe capacitar a los colaboradores ya que ellos son los que van a transmitir la información, creando una cadena de concientización.

6. Capítulo II “Prácticas sostenibles ambientales en la hacienda Agroturística Ceylán con respecto al servicio de Alimentos y Bebidas”

A lo largo de la historia, la gastronomía ha venido de la mano con el turismo y los eventos, es un servicio complementario que ayuda a los establecimientos para completar su paquete de servicios y brindar facilidades a sus visitantes. En la hacienda Ceylán para ofrecer un plus en el servicio que se ofrece y generar la oportunidad a los visitantes de tener la experiencia completa dentro de las instalaciones y de la vida en una finca cafetera, se ofrece el servicio de alimentación, en términos típicos del lugar.

Los comensales pueden elegir entre diferentes opciones de desayuno, almuerzo, y onces para degustar en el momento de la visita, estos platos son inspirados en la tradición de los ancestros y para su elaboración se utilizan insumos que son cultivados dentro de la misma finca, para garantizar la frescura y calidad del producto.

Dentro de estos productos se destaca el plátano hartón, papa blanca y criolla, mazorca (en temporada) y frutas como la naranja, mandarina y limón. Los demás insumos son conseguidos en el mercado del pueblo, todo esto con el fin de preparar platos verdaderamente genuinos y además apoyar a las fincas vecinas con los productos que comercian

En cuanto a los servicios de alimentación, cabe aclarar que habrá un horario establecido para cada una de las comidas, lo cual se establece en el cuadro a continuación. Como se mencionó previamente, este servicio se llevará a cabo en la zona del comedor, y, al ser un modelo turístico que apela a la tradición y cultura de la zona, propenderá a que el turista viva una experiencia gastronómica completa en línea con las prácticas culinarias de la región.

Tabla 20 Horarios alimentación

Servicio Alimentación	
Horario Desayuno	7 am - 10 am
Almuerzo	12 - 2 pm
Cena	6 pm - 9 pm

Elaboración propia.

6.1 Normatividad Ambiental Para El Turismo Sostenible Área de Alimentos y Bebidas

Esta norma establece los requisitos sanitarios que deben cumplir las personas naturales y/o jurídicas que ejercen las actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos y materias primas y los requisitos para la notificación, permiso o registro sanitario de los alimentos según el riesgo de salud pública, con el fin de proteger la vida y salud de las personas.

Ceylán se caracteriza por hacer sentir tranquilo al comensal, ellos como valor agregado ofrecen música acompañados con el instrumento de cuerdas y letras relacionadas con el municipio esto se hace en vivo; gracias a esto se obtiene un desayuno o almuerzo excelente. Al momento de servir los diferentes platos no se observa un protocolo establecido, ellos se rigen en las costumbres del municipio y sus platos son típicos.

6.2 Aplicación de rúbrica turismo sostenible ambiental – hacienda Ceylán Alimentos y Bebidas

Con el objeto de identificar el proceso que lleva a cabo la hacienda, de nuevo se creó una rúbrica con enfoque ambiental, la cual está conformada por siete criterios en donde se realizara una calificación a modo de semáforo, si la hacienda no cumple para nada el ítem su calificación será 0% y su color será Rojo, si cumple con los mismos requisitos su calificación será un 50% y el color será Amarillo y si cumple en sus totalidad tendrá 100% y el color será verde, esta rúbrica podrá ser utilizada para observar y describir los procesos de la hacienda y así generar un análisis de las acciones que pueden implementar las empresas turísticas en el área de alimentos y bebidas como se verá a continuación:



Tabla 21 Criterio uno NTS-TS004

Requisitos legales	La hacienda Ceylán no tiene un procedimiento que le	La hacienda Ceylán tiene un procedimiento que le permite identificar los	la hacienda Ceylán tiene un procedimiento que le
---------------------------	---	--	--

	permita identificar y no documenta los requisitos legales que son aplicables para evaluar periódicamente su cumplimiento	requisitos legales que son aplicables y evaluar periódicamente su cumplimiento, pero no cuenta con los documentos soporte.	permite identificar y documentar los requisitos legales que le sean aplicables y evaluar periódicamente su cumplimiento
	0%	50%	100%

Elaboración propia a partir de MinCIT (2014).

La hacienda, desde el año 2019 se ha estado preparando para la generación del RNT, en el área de alimentos y bebidas se encuentran en el desarrollo del procedimiento y de la obtención de los requisitos como documentos legales, se sugiere aprovechar el desarrollo tecnológico para que tengan estos archivos de manera digital para tener una facilidad de acceso.

Tabla 22 Criterio dos NTS-TS004

Programas de gestión para la sostenibilidad	La hacienda Ceylán no cuenta con programas de sostenibilidad donde se ejecuten, actividades, metas, recursos, plazos e indicadores	La hacienda Ceylán cuenta con programas de sostenibilidad que contienen, actividades, recursos, pero no cuentan con metas, plazos e indicadores	La hacienda Ceylán cuenta con programas de sostenibilidad que contiene, actividades, metas, recursos, plazos e indicadores debidamente estructurados
	0%	50%	100%

Elaboración propia a partir de MinCIT (2014).

La hacienda Ceylán, está llevando procesos y programas para aplicar las diferentes acciones, como lo son, acciones de reciclaje, acciones de transmitir la información a los huéspedes para la reducción de energía y agua, pero no llevan un control y no tienen establecidas las metas por lo tanto no saben el porcentaje de los beneficios que causan estas acciones, en el área de la cocina ello implementa las canecas de las 3R.



Ilustración 28 Reciclaje

Elaboración propia.

Como surgió en el capítulo anterior, la acción sugerida es llevar el control por áreas, de todos los consumos como lo es el agua, luz, residuos (**Ilustración 7, pp. 41**)

Tabla 23 Criterio tres NTS-TS004

Preparación y respuesta ante emergencias	La hacienda Ceylán no cuenta con plan de emergencias y contingencias de acuerdo con la legislación vigente	La hacienda Ceylán medianamente cuenta con plan de emergencias y contingencias de acuerdo con la legislación vigente	La hacienda Ceylán cuenta con el plan de emergencias y contingencias de acuerdo con la legislación vigente
	0%	50%	100%

Elaboración propia a partir de MinCIT (2014).

Esta hacienda, en el área de alimentos y bebidas no se evidencia un plan de emergencia, un mapa o los instrumentos para que el comensal vea y se pueda dirigir a la salida más cercana en caso de una emergencia. Según Maza (2013), las señales y avisos de Protección proporcionan información específica, cuyo propósito es atraer la atención en forma rápida y provocar una reacción inmediata, advertir un peligro, indicar la ubicación de dispositivos y equipos de seguridad, promover hábitos y actitudes de protección para el establecimiento y las personas.

Para ello se requiere que la hacienda realice un plan de emergencias, donde se visualice el respectivo mapa, sus señalizaciones para evitar que ocurran accidentes y para que los comensales se ubiquen con respecto a una emergencia.



Ilustración 29 Recreación de Cocina Ceylán
Elaboración Propia a partir de HomeByMe (s.f)

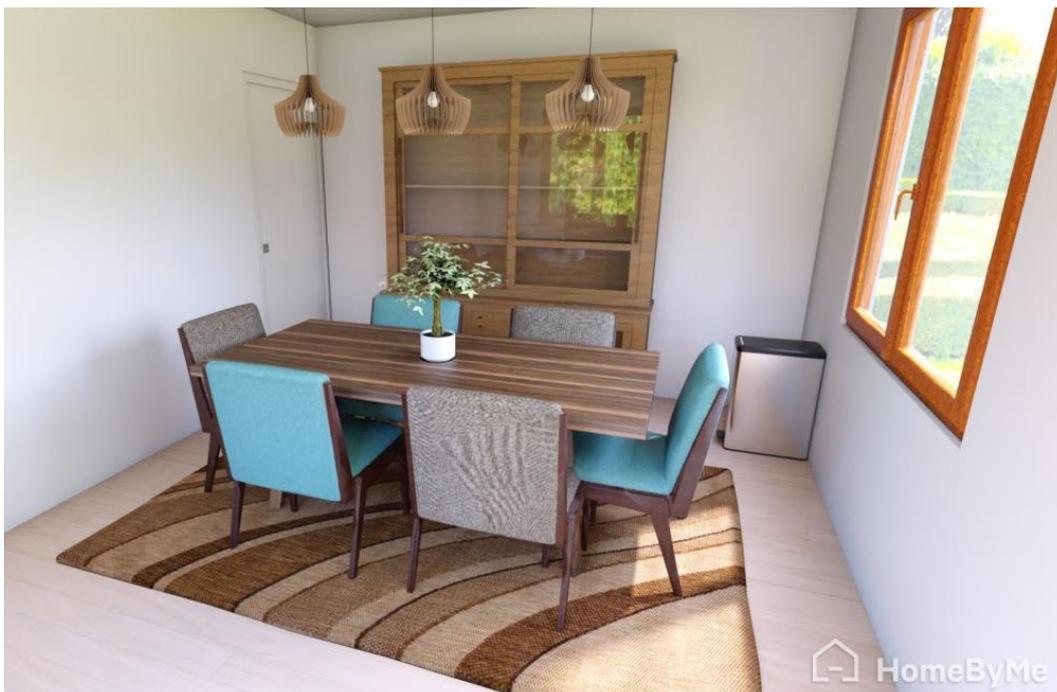


Ilustración 30 Recreación de Comedor hacienda Ceylán
Elaboración Propia a partir de HomeByMe (s.f)



Ilustración 31 Área de Alimentos y Bebidas
Elaboración propia a partir de HomeByMe (s.f)

Sin embargo, en el área debe tener señalización en lugares visibles tanto para los colaboradores como para los comensales, donde se encuentren los extintores, zonas eléctricas, zonas calientes, escaleras, pasillos y demás.



Ilustración 32 Señalización
Elaboración propia.

Tabla 24 Criterio cuatro NTS-TS004

Mejora Continua	La hacienda Ceylán no cuenta con procedimientos para la identificar y aplicar el mantenimiento a los diferentes electrodomésticos y no identifica los impactos ambientales para la mejora continua	La hacienda Ceylán cuenta con procedimientos para la identificación de mantenimiento de los electrométricos, pero no identifica los impactos ambientales según los reportes y no realiza seguimiento para la mejora continua	La hacienda Ceylán cuenta con procedimientos para identificar y realizar el mantenimiento de los electrométricos y reconoce los impactos ambientales y reportes; realiza seguimiento para proceder con las acciones correctivas y así generar la mejora continua
	0%	50%	100%

Elaboración propia a partir de MinCIT (2014).

El área de alimentos y bebidas de la hacienda tiene electrodomésticos que son utilizados para preparar los diferentes alimentos, estos con el pasar de los meses necesitan un mantenimiento para prevenir daños más adelante, igualmente con el pasar del tiempo la tecnología avanza para disminuir consumos de agua y de energía de igual manera ayudar a realizar las labores más fácil.

Se evidencia que los electrométricos utilizados son antiguos y no se le realizan el mantenimiento preventivo. Para ello se debe llevar un formato donde se evidencie cada mantenimiento realizado de cada uno de los electrodoméstico, se debe tener en cuenta que para esto se debe tener las fichas de cada electrodoméstico.

Tabla 25 Mantenimiento Previo

Mantenimiento Previo Área Alimentos y Bebidas								
Bitácora								
Fecha del reporte	Responsable	Electro domestico	Modelo	Serie	Manteni miento	Falla	Fecha de manteni miento	Observacion es
03/03/20	José Mancipe	Estufa	BOSH	4	X		03/03/20	Se realiza mantenimient o a fogones y a manguera de conexión del gas

Elaboración propia.

Tabla 26 Ficha Técnica Utensilios

Ficha Técnica de Utensilios	
Nombre del utensilio	Licadora
Tamaño	Ancho 21cm - Alto 40cm - profundidad 18cm
Tipo	Licadora Holstein Beige 5V 1.5 litros
Referencia	HH-09177002C
Características	Licadora de diseño moderno hecho de base de plástico y vaso de vidrio templado, cuenta con cuchillas de acero inoxidable, cuerpo de plástico con anillo cromado y espacio para el almacenamiento de cordones, base antideslizante, panel análogo en forma circular para control de velocidades. Voltaje: 220 V - 60hz
Función	extraer el zumo que poseen las frutas y los vegetales en su interior
Material	Plástico
Foto	

Elaboración propia.

Tabla 27 Criterio cinco NTS-TS004

Gestión de la energía	La hacienda Ceylán no realiza las prácticas para el ahorro y el uso eficiente de la energía en las zonas de alimentos y bebidas, ni promueve internamente el uso adecuado del recurso	La hacienda Ceylán realiza prácticas para el ahorro y el uso eficiente de la energía en las zonas de alimentos y bebidas, a su vez utiliza fuentes de energía renovable para el aprovechamiento humano y preparación de alimentos, pero no realiza monitoreos para el	La hacienda Ceylán realiza prácticas para el ahorro y el uso eficiente de la energía en las zonas de alimentos y bebidas y además utiliza energía renovable para el aprovechamiento humano y preparación de alimentos, a su vez realiza monitoreos para el mantenimiento y prevención de los equipos y de igual manera
------------------------------	---	---	--

		mantenimiento y prevención de los equipos.	informa a sus clientes y colaboradores
	0%	50%	100%

Elaboración propia a partir de MinCIT (2014).

La hacienda cuenta con una eficiente energía en el área, se evidencia que se obtiene un ahorro a la hora de servir el desayuno y los almuerzos, ya que se utiliza la luz solar, en la zona de la cocina y la del comedor tiene un iluminación viable y aprovechable, y en la noche se puede observar los bombillos ahorradores, pero no tienen electrodomésticos con tecnología que permita ahorrar energía y aun no se implementan los paneles solares que le permita y le transmita a esta sin generar un desperdicio innecesario, cuidando el medio ambiente y el dinero.



Ilustración 33 Desayuno en la Hacienda Ceylán

Fotografía Jully Niño

Tabla 28 Criterio seis NTS-TS004

Gestión del agua	La hacienda Ceylán no realiza las prácticas para el ahorro y el uso eficiente del agua en las zonas de alimentos y bebidas, ni promueve internamente el uso adecuado del recurso	La hacienda Ceylán realiza prácticas para el ahorro y el uso eficiente del agua en las zonas de alimentos y bebidas, a su vez utiliza agua potable para el consumo humano y preparación de alimentos, pero no realiza monitoreos para el mantenimiento y prevención de los equipos hidráulicos y sanitarios	La hacienda Ceylán realiza prácticas para el ahorro y el uso eficiente del agua en las zonas de alimentos y bebidas y además utiliza agua potable para el consumo humano y preparación de alimentos, a su vez realiza monitoreos para el mantenimiento y prevención de los equipos hidráulicos y sanitarios y de igual manera informa a sus clientes y colaboradores
	0%	50%	100%

Elaboración propia a partir de MinCIT (2014).

El área de alimentos y bebidas de la hacienda es medianamente pequeña, no tiene una ocupación alta, pero sin embargo esta ofrece el servicio. En las visitas realizadas, no se evidencia ahorro de agua en el área de la cocina como lo son los implementos de lavado, el grifo, los desperdicios; por lo que para mitigar y controlar el ahorro del agua se ofrecen las siguientes alternativas:



Utilizar un filtro para el fregadero: normalmente se suele dejar que las sobras de comida más pequeñas se vayan por el fregadero, aumentando la obstrucción de las tuberías y dificultando su desatascamiento, lo que puede llegar a costar bastante dinero.



Instala un filtro aireador en el grifo. De esta manera, ahorrarás agua manteniendo el mismo tamaño del chorro de agua.



No arrojes aceite en el lavaplatos ya que la grasa se queda en los desagües. Colócalo en un recipiente y tíralo a la basura.



Utilizar un filtro para el fregadero: normalmente se suele dejar que las sobras de comida más pequeñas se vayan por el fregadero, aumentando la obstrucción de las tuberías y dificultando su desatascamiento, lo que puede llegar a costar bastante dinero.



Cierra los grifos de manera adecuada: no dejes que goteen; y si no dejan de gotear, cambia la arandela o llama al fontanero. Una llamada a tiempo puede suponer un buen ahorro de agua el cabo de un tiempo.

Ilustración 34 Ahorro del Agua

Elaboración propia

Tabla 29 Criterio siete NTS-TS004

Manejo de Residuos	La hacienda Ceylán no cuenta con un programa de residuos y no realiza la respectiva separación	La hacienda Ceylán cuenta con un programa de residuos ya sean peligrosos o no, pero no aplica la respectiva disciplina para ejecutarlo	La hacienda Ceylán cuenta con un programa de residuos ya sean peligrosos o no, aplicando su respectiva separación
	0%	50%	100%

Elaboración propia a partir de MinCIT (2014).

La hacienda Ceylán, es juiciosa con respecto al manejo de residuos, afecta el manejo externo que se tiene en el municipio, según entrevista realizada (**Anexo 3**) se evidencia que no tienen un programa en las veredas para la recolección de estas basuras, por lo que genera que muchas de las otras haciendas las quemem y que dé como resultado contaminar el aire.

Ceylán cuenta con programas de separación de plástico, están desarrollando un chut de basura para que así tengan más tiempo y más recolección para poder transportarla al pueblo y no tener la necesidad de quemarla y botarla cerca al río, pero según lo observado solo están separando el plástico y en el manejo total de residuos se debe separar plásticos, papeles, vidrios, residuos orgánicos y demás (**ilustración 28**), esto con el fin de no generar mal olores y no se transmitan enfermedades, cuidando la salud de los colaboradores y la de los comensales. Esta separación se debe realizar con los debidos implementos.

Se recomienda seguir los diferentes programas:

Reciclaje

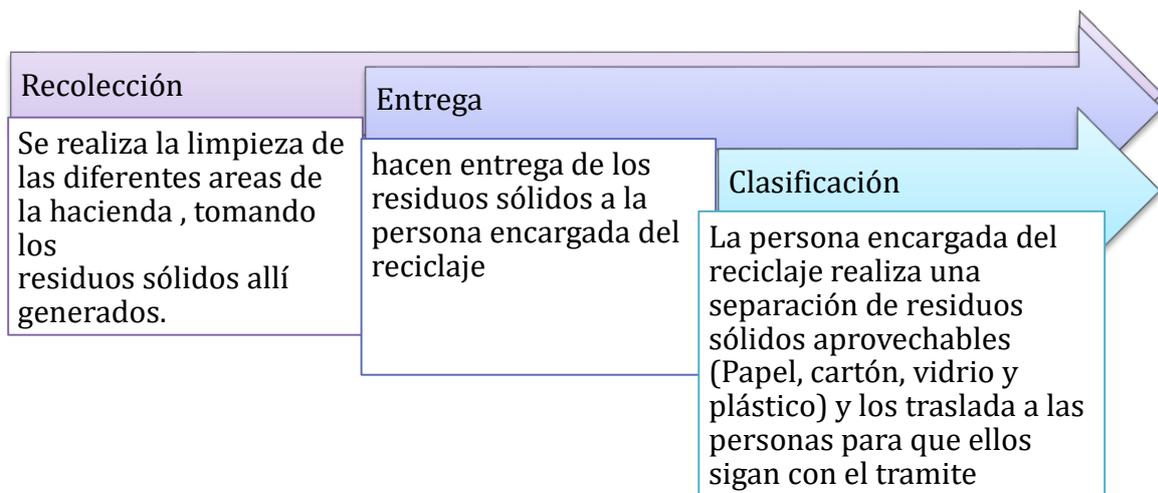


Ilustración 35 Proceso reciclaje

Elaboración propia a partir de Aseocar (2010)

Con los desechos aprovechables orgánicos, se puede realizar compostaje:

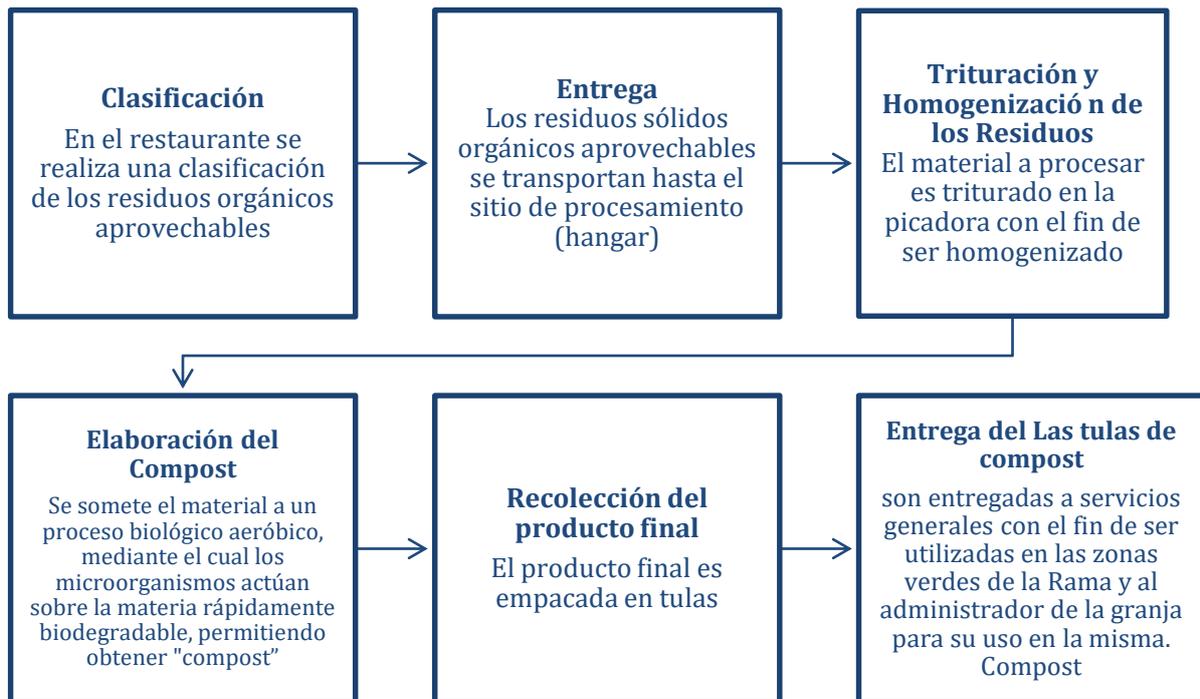


Ilustración 36 Procesos Residuos Orgánicos

Elaboración propia a partir de Aseocar (2010)

Para realizar cualquier manejo es necesario tener los elementos de protección



Ilustración 37 Elementos Obligatorios, manejo de basuras

Elaboración propia a partir de Aseocar (2010)

6.3 Consideraciones Finales

Para solicitar cualquier certificación es importante que la hacienda tenga los soportes en medio magnético y en papel, que se encuentren ordenados para que sea más fácil y rápida su búsqueda la mayoría de los criterios necesita de soportes para que sea creíble. Se debe generar conciencia en pro a la conservación de elementos vitales como el agua y la energía, la intención de implementar las recomendaciones anteriores no solo ayudar al medio ambiente, también ayudaran de manera monetaria.

Para lograr esto, se debe tener en cuenta en concientizar al cliente interno a partir de capacitaciones o cursos y luego al cliente externo .Esto se puede realizar en las diferentes áreas que conforman la hacienda, ya que el turista tiene acceso, con el fin de que el colaborador a partir de su capacitación le permita trasmitirla con mayor facilidad al turista y que este no solo aplique lo aprendido en la hacienda si no en todos los lugares donde vaya, sin afectar esos lugares y no contaminar la Hacienda Ceylán.

7. Capítulo III “Actividades sostenibles ambientales para la actividad agrícola y turística de la Hacienda Ceylán”

En la hacienda Ceylán la mayor parte de sus ingresos se debe a los diferentes cultivos que ofrece esta, como el café, el plátano y el aguacate, y la otra parte se debe al servicio turístico que ofrece; la hacienda busca que el turista conozca el proceso del café en un ambiente tranquilo y divertido, para lograr que la hacienda en el procesamiento del café sea sostenible ambientalmente se lleva a cabo el cumplimiento del código de conducta 4C.

En el siguiente capítulo se detallarán las actividades que la hacienda Ceylán aplica para el proceso del cultivo del café y si estas son sostenibles ambientalmente, basándose en el Código de Conducta 4C.

7.1 El turismo y el Agro

El turismo aparece como una oportunidad de inclusión económica y social para las comunidades rurales, de igual forma de acuerdo con las nociones de multifuncionalidad rural y de diversificación de las actividades rurales (Mora, 2019), por lo que el turismo es una actividad que debe tener un atractivo, por ello, las poblaciones locales pueden desarrollar iniciativas turísticas, sin descuidar las demás actividades económicas, como la agricultura (Mora y Bohórquez, 2018).

El turismo y el agro se unen para generar enseñanza a los turistas con el fin de dar a conocer como es el proceso para generar un alimento, cuidado de animales y plantas, en la hacienda Ceylán el proceso del agroturismo se realiza generando un recorrido por las instalaciones donde procesan el café, para tener actividades turísticas sostenibles ambientales también es importante que las actividades relacionadas con el agro también lo sean, por lo que para la verificación y para que esta hacienda sea sostenible ambientalmente en las diferentes áreas se debe aplicar el código de conducta 4C.

7.2 Código de Conducta para Cafeteros 4C

El enfoque básico del Código de Conducta de 4C hace posible a los productores de café de todo el mundo iniciarse en su camino hacia la sostenibilidad. La naturaleza inclusiva del Código de Conducta de 4C tiene como objetivo llegar a los productores que actualmente no participan en el mercado del café sostenible y lograr que cumplan con un nivel básico de

sostenibilidad. La intención es elevar gradualmente las condiciones sociales, económicas y ambientales de la producción y el procesamiento del café en todo el mundo.

7.3 Aplicación de Rubrica

En el sistema de producción de café se identifican diferentes procesos, los cuales requieren de insumos o entradas básicas, que a partir de diferentes actividades se transforman hasta convertirse en productos o salidas, como el café pergamino, subproductos del café, o el impacto al medio ambiente, por lo cual se creó una rubrica (**anexo 3**) con el fin de identificar los procesos que la hacienda está aplicando respecto al proceso del café.

Esta rúbrica se compone por nueve principios:

Tabla 30 Rubrica 4C.

Principio	Categoría:	Se aplica a:
3.1	Conservación de la biodiversidad	Entidad Gestora y Socios de Negocio
Se apoya la conservación de la biodiversidad, incluida la flora y fauna nativas protegidas o en peligro.		
La hacienda no tiene conciencia sobre la importancia de la biodiversidad y tiene falta de conocimiento sobre las especies animales y vegetales en peligro de extinción en la región	La hacienda está elaborando los mapas que indica el uso de la tierra	La hacienda tiene un mapa que indica el uso de la tierra.
0%	50%	100%
En la hacienda. Se es evidente la caza o extracción de especies animales y vegetales en peligro de extinción.	En la hacienda, no se practica la caza ni la extracción de especies animales y vegetales en peligro de extinción. En caso de que los pequeños propietarios estén cazando o recolectando especies en peligro de extinción, hay evidencia de actividades para aumentar su conciencia sobre la conservación	En la hacienda existen medidas y acciones para la conservación o restauración de la vegetación y la fauna naturales y la protección de las zonas sensibles (taludes, riberas de ríos, humedales).
0%	50%	100%

Principio	Categoría:	Se aplica a:
3.2	Uso de pesticidas	Entidad Gestora y Socios de Negocio
El uso de plaguicidas se reduce al mínimo y con el tiempo se mejora el manejo integrado de plagas, malezas y enfermedades.		
En la hacienda no existe un sistema (integrado) de manejo de plagas. Los agricultores no conocen las medidas preventivas ni los posibles controles no químicos.	En la hacienda se está desarrollando un sistema de manejo integrado de plagas (MIP): los agricultores monitorean sus cultivos en busca de plagas, malezas y enfermedades y son conscientes de las medidas preventivas y las posibles técnicas de control que no son químicas.	En la hacienda se ha documentado y se está implementando un sistema de manejo integrado de plagas (MIP).
0%	50%	100%
En la hacienda, los plaguicidas de la Lista Roja están siendo utilizados.	En la hacienda, los plaguicidas de la Lista Roja, no se utilizan.	En la hacienda los plaguicidas de la Lista Roja no se utilizan. Los pesticidas de la Lista Amarilla se evitan si es posible y el uso de todos los plaguicidas se reduce al mínimo según lo establecido en las pruebas de los registros y los reemplazos del MIP
0%	50%	100%
La hacienda tiene un conocimiento limitado de los plaguicidas utilizados por sus Socios de Negocio.	La hacienda tiene conocimiento del tipo de plaguicidas utilizados por sus Socios de Negocio.	En la hacienda se llevan registros de los tipos y tasas de todos los plaguicidas utilizados.
0%	50%	100%
En la hacienda No se llevan registros de los plaguicidas utilizados por sus Socios de Negocio.	En la hacienda, a nivel de las explotaciones, los registros de los tipos de plaguicidas utilizados son incompletos.	En la hacienda hay pruebas de que se imparte formación sobre el MIP a los agricultores y los trabajadores, y se dispone de un manual
0%	50%	100%
Principio	Categoría:	Se aplica a:
3.3	Manejo de pesticidas y otros productos químicos peligrosos	Entidad Gestora y Socios de Negocio

En la hacienda no se toman medidas para aplicar, almacenar y eliminar adecuadamente los plaguicidas y otros productos químicos peligrosos de acuerdo con la legislación nacional y/o local, las instrucciones de los fabricantes y las recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).	En la hacienda Las personas que manipulan plaguicidas y otros productos químicos peligrosos están recibiendo capacitación sobre la manipulación adecuada (incluida la aplicación, el almacenamiento y la eliminación).	En la hacienda , todos los pesticidas y otros productos químicos peligrosos son aplicados almacenados y desechados adecuadamente por personal capacitado que utiliza equipos de protección personal, de acuerdo con la legislación nacional y/o local, las instrucciones de los fabricantes y las recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo OIT
0%	50%	100%
En la hacienda los agricultores no son conscientes de la naturaleza peligrosa de los plaguicidas y productos químicos que utilizan	En la hacienda los plaguicidas y fertilizantes se almacenan adecuadamente fuera del alcance de personas no formadas y para evitar la contaminación del medio ambiente.	En la hacienda el equipo de protección personal se controla y garantiza que se encuentre en buen estado el medio ambiente.
0%	50%	100%
Principio	Categoría:	Se aplica a:
3.4	Conservación de suelos	Entidad Gestora y Socios de Negocio que cultivan café
Se han establecido prácticas de conservación del suelo.		
En la hacienda no se toman medidas para proteger el suelo de la erosión, en su caso y no se realizan prácticas que contribuyan a la erosión del suelo son evidentes.	En la hacienda se toman algunas medidas para proteger el suelo de la erosión, En caso de que haya signos de erosión, existe un plan para implementar medidas para controlar la erosión y restaurar el suelo.	En la hacienda , Se han establecido medidas de conservación del suelo para protegerlo de la erosión con vegetación y/o residuos vegetales y/o labranza mínima y otras técnicas de conservación del suelo. En caso de que haya signos de erosión, se han implementado acciones para controlar la erosión y restaurar el suelo
0%	50%	100%
Principio	Categoría:	Se aplica a:
3.5	Fertilidad del suelo y gestión de nutrientes – Fertilizantes	Entidad Gestora y Socios de Negocio que cultivan café

Los fertilizantes minerales y/u orgánicos se utilizan de forma equilibrada y adecuada.		
En la hacienda existen pruebas del uso excesivo o nulo de fertilizantes.	En la hacienda hay algún uso de fertilizantes minerales y/u orgánicos	la hacienda es consciente de la necesidad de reducir el uso de fertilizantes nitrogenados acidificantes para evitar una mayor acidificación del suelo.
0%	50%	100%
la hacienda no es consciente de las necesidades nutricionales adecuadas como lo es en promedio para su cadena de suministro	la hacienda se dispone de recomendaciones técnicas de una institución creíble para una aplicación equilibrada y adecuada de los fertilizantes, pero no necesariamente se aplican.	En la hacienda la fertilización está documentada.
0%	50%	100%
Principio	Categoría:	Se aplica a:
3.6	Agua - Fuentes de agua	Entidad Gestora y Socios de Negocio que cultivan café
Los recursos hídricos se conservan y utilizan de manera eficiente.		
En la hacienda las fuentes de agua no se conservan.	En la hacienda Se han identificado las fuentes de agua y se han implementado algunas medidas para conservarlas, se les está capacitando en la conservación de las fuentes de agua. y la hacienda tiene conocimiento de las fuentes que se conocen o se consideran en estado crítico o sobre utilizadas.	En la hacienda las fuentes de agua han sido identificadas y se conservan mediante el reciclaje, utilizando menos cantidades que no pongan en peligro su sostenibilidad.
0%	50%	100%
En la hacienda no hay pruebas de que se conozca el uso eficiente del agua	En la hacienda se implementan algunas medidas para reducir el uso del agua, se les está capacitando en riego y procesamiento eficientes, si procede. A nivel de procesamiento central se está midiendo el uso del agua y se están haciendo esfuerzos para lograr un uso eficiente.	En la hacienda el agua para el procesamiento del café y el riego se utiliza de manera eficiente. A nivel de procesamiento, se está midiendo el uso del agua y se están haciendo esfuerzos para lograr un uso eficiente.
0%	50%	100%
Principio	Categoría:	Se aplica a:

3.7	Agua - Aguas residuales	Entidad Gestora y Socios de Negocio que cultivan café
La gestión de las aguas residuales ya está en marcha.		
En la hacienda las aguas residuales del tratamiento húmedo y del sistema cloacal se vierten directamente en los cursos de agua	En la hacienda las aguas residuales de las instalaciones centrales de procesamiento y de las aguas residuales de las viviendas de los trabajadores no se vierten	En la hacienda las aguas residuales de las instalaciones centrales de procesamiento y de las aguas residuales de las viviendas de los trabajadores no se vierten directamente en los cursos de agua.
0%	50%	100%
En la hacienda no es evidente el desarrollo de ningún sistema de tratamiento de aguas residuales.	En la hacienda existen medidas para reducir al mínimo la contaminación de las aguas residuales procedentes del tratamiento húmedo y del sistema cloacal.	En la hacienda las aguas residuales tratadas cumplen con los parámetros especificados en la legislación nacional/local antes de ser vertidas y los resultados de los análisis están disponibles. Las estaciones centrales de lavado analizan las aguas residuales tratadas una vez por temporada de cosecha, lo que se confirma a las legislaciones nacionales antes de su vertido y se dispone de los resultados de los análisis
0%	50%	100%
En la hacienda , no hay pruebas de que los socios de negocio que se ocupan de las aguas residuales tengan conciencia de la importancia del tratamiento de aguas residuales	En la hacienda , hay pruebas de que los productores de café que se ocupan de las aguas residuales del procesamiento húmedo y del sistema cloacal son conscientes de la importancia del tratamiento de las aguas residuales.	En la hacienda todos los socios de negocio que se ocupan de las aguas residuales son conscientes de la importancia de su tratamiento.
0%	50%	100%
Principio	Categoría:	Se aplica a:
3.8	Residuos	Entidad Gestora y Socios de Negocio que cultivan café
Existe una gestión segura de los residuos.		

En la hacienda los residuos peligrosos se eliminan sin tener en cuenta la posible contaminación del medio ambiente.	En la hacienda se identifican los residuos peligrosos y se eliminan de forma segura para evitar la contaminación de los recursos hídricos y del suelo, así como los daños a los seres humanos y a los animales	En la hacienda se identifican diferentes tipos de residuos generados
0%	50%	100%
En la hacienda no se minimizan, reutilizan ni reciclan los residuos.	En la hacienda Se toman medidas para minimizar los residuos y maximizar la reutilización y el reciclaje, incluido el inicio de la separación de los residuos según los diferentes tipos.	En la hacienda, la reutilización, el reciclaje y la eliminación segura se llevan a cabo de acuerdo con los diferentes tipos de residuos.
0%	50%	100%
Principio	Categoría:	Se aplica a:
3.9	Energía	Entidad Gestora y Socios de Negocio que cultivan café
Ahorro de energía y uso preferente de energías renovables		
En la hacienda no se toman medidas para reducir el consumo de energía y mejorar la eficiencia energética.	En la hacienda se cuantifica el uso de energía en el procesamiento del café. y se adoptan algunas medidas para reducir el consumo de energía y mejorar la eficiencia energética	En la hacienda el uso de energía en el procesamiento del café se cuantifica y documenta generando la optimización o reducción del uso de energía y la mejora de la eficiencia energética son evidentes.
0%	50%	100%
En la hacienda no tiene pensado realizar o aprovechar las energías renovables	En la hacienda se ha identificado fuentes potenciales de energía renovable y se está evaluando su uso o se utilizan algunas fuentes de energía renovable si están disponibles.	En la hacienda se utilizan fuentes de energía renovables, si se dispone de ellas.
0%	50%	100%

Elaboración propia a partir del Código de Conducta 4C.

La rúbrica se tabulo aplicando la técnica semáforo

Tabla 31 Tabulación

Cumplimiento Principios				
Principio	Criterio	0%	50%	100%
3.1	1			
	2			
3.2	1			
	2			
	3			
	4			
3.3	1			
	2			
3.4	1			
3.5	1			
	2			
3.6	1			
	2			
3.7	1			
	2			
	3			
3.8	1			
	2			
3.9	1			
	2			

Elaboración propia

Descripción de prácticas y Recomendaciones:

7.3.1 conservación de la Biodiversidad

La hacienda, está orientada a la protección de la flora y la fauna, tienen las medidas necesarias para protección y conservación de esta, pero, se encuentran en proceso de realización de mapas, en donde se pueda observar los suelos y los diferentes lugares que esta tiene.

Se debe especificar las zonas de cultivo, zonas de recorridos, zonas húmedas y las diferentes especies de flora y fauna que esta pueda tener.

Para ello, lo primero que se debe tener en cuenta en la realización del mapa, donde especifique las diferentes estaciones y zonas que esta pueda tener un mapa como los que existen en los parques nacionales naturales e igualmente su respectiva maqueta.



Ilustración 38 Información

Elaboración propia

7.3.2 Uso de Pesticidas

Ceylán no utiliza pesticidas de etiqueta roja, ya que esos son los que más afectan a la fauna, esta hacienda es visitada por muchas abejas que ayudan a equilibrar las flores ya que realizan un trabajo polinizador lo que genera un ambiente natural completamente sano.

Respecto a los proveedores, ellos saben con quien se pueden apoyar, pero aún no conocen totalmente el manejo de los plaguicidas, como recomendación se sugiere realizar un archivo de Excel donde se llenen algunos campos de los plaguicidas que manejan, esto se debe realizar antes de contratar con el proveedor en un excelente estudio y manejo de proveedores, para así elegir el que tenga la mejor calidad y seas amigable con el medio ambiente.

Tabla 32 Proveedores

Artículo			
Características	Proveedor A	Proveedor B	Proveedor C
Precio Unidad			
Descuento comercial			
Transporte			

precio total			
Garantía			
forma de pago			
Observaciones			
Característica del producto			
sostenibilidad ambiental			

Elaboración propia.

7.3.3 Manejo de pesticidas y otros productos químicos peligrosos

Para el almacenamiento y la protección de las personas que manipulan estos productos lo realizan de la manera correcta, tienen el almacenamiento sellado, para los días de descanso, evitando que los diferentes turistas ingresen y afecten algo, la manipulación solo la realiza el personal autorizado.

7.3.4 Energía

Según la entrevista realizada al Dr. Pedro Pablo, Ceylán está en proceso para implantar fuentes de energía como paneles solares para que esta sea aprovechada en toda las áreas de la hacienda, incluyendo la más importante la zona del procesamiento del café ya que esta es la que más consume energía.

Según el análisis realizado, es notorio que la hacienda ya tiene implementado ciertas prácticas ambientales, una de ellas es el Beneficiadero, el área en el cual se separan las aguas residuales con el fin de reutilizarla o que no contamine el río, su paso a paso es y se provecha

así:



Analisis

La cantidad de agua residual que se genera en el proceso del beneficiadero varia de acuerdo con las tecnologías presentes ya que los volúmenes se ajustan a los tipos de lo proceso de los beneficios como el despulpador, pila de fermentación y canal de lavado generando aguas residuales que traen impurezas que deben ser removidas para evitar la contaminación de la quebrada de San Pedro en la hacienda Ceylan y el desperdicio de agua.

Planeación

Se realizó una estrategia en la que se observa la recolección y separación de agua mieles y los residuos sólidos, para que estas sean depositadas en pequeños tanques, siendo este el punto donde se realiza la separación que además de dividirlos permite que el agua limpia sea reutilizada por el mismo proceso y que esta agua contaminada no caiga en la quebrada de San Pedro en la hacienda.



Aplicación

Luego de ello, se crean las trampas y se colocan en lugares respectivos, con las medidas necesarias ya que si hay una medida mal calculada puede que las trampas rebosen generando desastres, independientemente el tipo de agua (sucia o limpia) siempre debe hacer un filtro que recolecte los sólidos.

Creación

Para este paso, lo primero que se realizó fue la consulta a un experto para así continuar con la adecuación correcta del lugar y consultar los diferentes costos y materiales, generando así los respectivos planos, las compras de los materiales, y la puesta de las trampas en los lugares correspondientes.



Seguimiento

Para finalizar con la acción se debe realizar detalladamente un seguimiento y mantenimiento retirando y aseando las mallas, con el compromiso de realizar mantenimientos preventivos y controles para llevar el control de cuánta agua se está ahorrando y de cómo se ha minimizado los desechos del río y el agua contaminada.

Se debe tener el control a base de indicadores.

Ilustración 39 Proceso Beneficiadero

Elaboración propia

7.4 Consideración Finales

En cuanto al código de conducta 4C, es importante no dejar de aplicarlo, ya que si se aplican pesticidas y plaguicidas no aprobados como los de etiqueta roja se puede perder la flora y la fauna que se ha establecido naturalmente y así perder la esencia de la hacienda, lo que por último generaría pérdidas en producción y disminución de visitantes turistas.

Es importante el seguimiento y la evaluación de los procesos para prevenir afectaciones en un futuro y mejorarlas antes de generar daños o en este caso contaminación. De igual manera es importante el mantenimiento a las maquinas utilizadas en los tiempos establecidos para así no concurrir a daños de cosecha y cierres de área, lo que generaría pérdidas económicas por no cosecha y por turismo ya que la mayoría de los turistas son extranjeros y llegan a la Hacienda a observar este proceso.

8. Conclusiones

El agroturismo se convierte en un pilar importante para las diferentes zonas rurales, dado que si este se aprovecha correctamente puede llegar a reactivar la economía, pues aparte de percibir de un ambiente relajado, permite obtener un conocimiento de una parte de la vida del campo, notando la participación equitativa de la población. Los turistas reciben este aprendizaje por medio de concientizaciones, describiendo así la importancia del medio ambiente y así en un futuro lograr resarcir unas de las problemáticas ambientales. Uno de los principales motivos del porque la hacienda se quiere certificar en las normas, es por el proceso y practica correcta del cuidado ambiental, para no tener acciones que afecten el ambiente en flora y fauna y ver el proceso que se debe tener preventivamente al mezclar la vida de agricultor con la vista de los turistas.

Las NTS-TS, permiten a la Hacienda Ceylán optar medidas preventivas o de mejoramiento en las áreas en las que ofrecen servicios turísticos. Estos servicios se relacionan con la generación de un método que guía del medio ambiente a la conservación del entorno turístico. Estas dos van unidas cuando se habla de sostenibilidad ambiental, ya que, si se logra cuidar los dos aspectos y mantenerlos en equilibrio, se genera un ambiente por mucho tiempo, para que así sea valorado y disfrutado por futuras generaciones; dado que este es un lugar de descanso para la vida de la flora y la fauna, según lo evidenciado en las visitas realizadas, muchos polinizadores tomaban este lugar como forma de descanso y al mismo tiempo, se pudo ver como los turistas eran felices observándolos.

En términos generales se puede concluir el interés que tiene la hacienda en implementar las normas, dado que, al abrir las puertas a los turistas, el principal temor en el que incurre la hacienda es en la percepción del futuro desgaste que esta puede llegar a obtener. Según la aplicación de la NTS-TS002 se observa que de los diez criterios que se encuentra con enfoque ambiental, tan solo tres cumplen con el 100%, y los demás criterios se encuentran en la mitad del proceso de implementación, resaltando que ningún criterio se encuentra en 0%, lo que hace visible que los turistas ya alojados anteriormente, han recibido un servicio del 70% ambientalmente sostenible y se debe aplicar un mejoramiento al otro 30%.

Adicionalmente, la NTS-TS004 ayuda a los diferentes establecimientos que ofrecen servicio de alimentos y bebidas, aplicando la rúbrica en la hacienda Ceylán, se puede observar que, de los siete criterios, ninguno cumple con el 100%, lo que genera que a todos se les debe implementar algo, también se observa que hay dos criterios en los que la hacienda no ha aplicado nada para el cumplimiento del mismo, siendo estos dos criterios de vital importancia como lo es la gestión del agua y la respectiva señalización, dado que no se está exento a que ocurra un accidente, pero estos dos criterios son subsanables aplicando ciertas recomendaciones y así lograr que la hacienda ofrezca el servicio de alimentos y bebidas de una manera sostenible ambientalmente.

Con respecto a la normatividad del código de conducta 4C, está en un buen proceso ya que de los nueve principios y sus veinte criterios tan solo siete se encuentran en el 50%, ninguno se encuentra en el 0%, el resto está en el 100%, se observa como esta hacienda es resaltada por la transparencia en cuanto al cuidado del medio ambiente respecto a su producción de café, queriendo estar dispuesta a enseñar y a incentivar a las demás haciendas que están alrededor para así generar un trabajo en equipo y ser de las mejores en el municipio de Viotá.

Por otro lado, se identifica que el municipio y las haciendas no son apoyadas por la gobernación de Cundinamarca para que estas tengan un desarrollo optimo, aun teniendo el conocimiento que estas exportan café, reciben gran cantidad de turistas extranjeros y apoyan a las diferentes marcas siendo imagen como JUAN VALDES, están olvidadas respecto a diferentes procesos como el agua y la recolección de basuras, pero aun así estas haciendas encuentran el modo para solucionar estos problemas con el fin de no malgastar agua y energía y no contaminar el ambiente.

Referencias

- 4C Services GmbH. S. f. 4C Código De Conducta. Recuperado de:https://www.4c-services.org/wp-content/uploads/2019/04/4C-Code-of-Conduct_v2.3_ES.pdf
- Aguirre, J. (2007) "Deseables y posibles: participación comunitaria, patrimonio histórico cultural, calidad ambiental y desarrollo turístico sostenible. San Jerónimo de Moravia, Costa Rica". Pasos, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural 5(1): 1-16. Recuperado por: <http://www.pasosonline.org/Publicados/5107/PS010107.pdf>
- Alcaldía Municipal de Viotá en Cundinamarca. (2018). Nuestro municipio. Obtenido de <http://www.viota-cundinamarca.gov.co/municipio/nuestro-municipio>
- Alcaldía Municipal de Viotá. (S,f).Nuestro Municipio. Recuperado de <http://www.viota-cundinamarca.gov.co/municipio/nuestro-municipio>
- Alonso, G. R. (2019). El Agroturismo, una visión desde el desarrollo sostenible. Centro agrícola, 46(1). 62-65.
- ASEO CAR (2010). Manual De Buenas Prácticas Ambientales. [Ilustración 35]. Recuperado de:
https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_tienda_virtual/plan_ambiental_aseocar_0.pdf
- Barrera, E. 2006. Turismo Rural: nueva ruralidad y empleo rural no agrícola. Montevideo, UY, CINTERFOR-OIT, <https://www.oitcinterfor.org/node/6179>
- Bermúdez, A. (2017). Análisis del concepto de sostenibilidad y su aplicación, en las políticas de turismo en Colombia (Tesis de Maestría). Universidad de Antioquia, Medellín. Recuperado de: <http://tesis.udea.edu.co/dspace/handle/10495/6454?mode=full>
- Riveros, S., y Blanco, M. (2003). El agroturismo, una alternativa para revalorizar la agroindustria rural como mecanismo de desarrollo local (No. IICA SDT-18). IICA,

Lima (Perú). PRODAR. 117-125. Recuperado de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/32250010/el_agroturismo_como_-_Marvin_Blanco_M..pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DEl_agroturismo_como_-_Marvin_Blanco_M..pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20200304%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20200304T203716Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=3719bc2bdf60c44a8eb632428b6c9d03c46bf41e7e503d3764ad8ff678e5ea3b

Borras, C. (2019). Las 3R de la ecología: Reducir, Reutilizar y Reciclar. [Ilustración 26]. Recuperado de: <https://www.ecologiaverde.com/las-3r-de-la-ecologia-reducir-reutilizar-y-reciclar-315.html>

Cabrilla, L. (2019). Avistamiento de aves. [Ilustración 15]. Recuperado de: <https://lacabrilla.com/conozca-las-75-rutas-del-tolima-para-el-avistamiento-de-aves-mas-grande-del-mundo/>

Cañizares, M. (2013) Sostenibilidad y turismo de la documentación internacional a la planificación en España "Horizonte 2020". DIALNET. 61.67-92. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4157711>.

Caro, L. (s.f). ¿Qué es el Ciclo Vital de los Documentos? [Ilustración 20]. Recuperado de <https://www.lifeder.com/ciclo-vital-documentos/>

Cardoso, C. (2014) "Sosteniendo al Turismo o Turismo Sostenible". Estudios y Perspectivas en Turismo 23(2): 376-395. Recuperado por: <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180730867009.pdf>

Castro, A., Arteaga, N., Llinás, G., Mora, D., Rueda, J., y Villamil, M. (2015). Definición de Categorías de Ruralidad (No. 013652). Departamento Nacional de Planeación. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Jorge_Rueda

Gallardo/publication/281839110_ARCHIVOS_DE_ECONOMIA_Definicion_de_Categorias_de_Ruralidad/links/55faa6a208aeafc8ac3e5cad/ARCHIVOS-DE-ECONOMIA-Definicion-de-Categorias-de-Ruralidad.pdf

Chavarriaga, M. y Agudelo, S. (2018). Viabilidad De Un Proyecto Agroturístico Alrededor Del Café En El Suroeste Antioqueño. (Tesis de pregrado). Universidad EIA, Envigado. Recuperado de: https://repository.eia.edu.co/bitstream/11190/2187/1/ArangoMaria_2018_ViabilidadProyectoAgroturistico.pdf

COPADE, (2018) Proyecto Para Promover La Empleabilidad Y El Turismo Sostenible. [Figura 2]. Recuperado de: <https://copade.es/fundacion-copade-arranca-un-proyecto-para-promover-la-empleabilidad-y-el-turismo-sostenible/>

Cortez, J. (2018). El marco teórico referencial y los enfoques de investigación. *Apthapi* 4(1) 1036–1062. Recuperado de: <http://ojs.agro.umsa.bo/index.php/ATP/article/view/198/195>

Dirven, M., Echeverri, R., Sabalain, C., Candia Baeza, D., Faiguenbaum, S., Rodríguez, A. G., & Peña, C. (2011). Hacia una nueva definición de “rural” con fines estadísticos en América Latina. Recuperado de: <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/3858>

Fuertes, M. (2016). Extremadura Progresista. ¿Puedo poner un panel solar en mi casa? Situación legal de la energía fotovoltaica. [Ilustración 24] Recuperado de: <http://www.extremaduraprogresista.com/deportes/45-ciencia-y-tecnologia/23366-ipuedo-poner-un-panel-solar-en-mi-casa-situacion-legal-de-la-energia-fotovoltaica>

García, I. (2018). Análisis de la potencialidad de los recursos naturales en el cantón Balao para el desarrollo del turismo vivencial (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil, Facultad de Comunicación Social). Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/34860>

Gestión de la prevención (2016). Método de las 5S. [Ilustración 25]. Recuperado de: <https://prevencionar.com/2016/06/23/metodo-las-5s/>

Guerrero, M. (2016). La Investigación Cualitativa. INNOVA Research Journal, 1(2), 1-9.
<https://doi.org/10.33890/innova.v1.n2.2016.7>

Hacienda Ceylán. S. f. Hacienda Ceylán: Paisajes maravillosos, biodiversidad y el mejor café colombiano. Recuperado de:
<http://haciendaceylan.com.co/hacienda/instalaciones/#.XjQ5fTJKiUI>

IICA, (2010). Desarrollo de los agronegocios y la agroindustria rural en América Latina y el Caribe. Recuperado de:
<http://repositorio.iica.int/bitstream/11324/6572/1/BVE18029674e.pdf>

Iglesias, A. y Martínez, A. (2007). El desarrollo sostenible: una ecuación para construir conocimiento. DELOS: Desarrollo Local Sostenible, 1, 1. Recuperado por:
<http://www.edesclee.com/img/cms/pdfs/9788433026132.pdf>

Jiménez, M., y Parra, L. (2019). El turismo como motor de la economía colombiana. Colegio de Estudios Superiores de Administración – CESA. (Tesis de pregrado) Bogotá Colombia. Recuperado de:
<https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/2244/T27601pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Larrotta Orozco, K. D. (2019). Propuesta de desarrollo de turismo de naturaleza a partir de siete atractivos naturales del Nororiente de Cundinamarca. Recuperado de:
<http://repositorio.uniagustiniana.edu.co/handle/123456789/1036>

Ley 300 de 1966. Por la cual se expide la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 42.845, de 30 de Julio de 1996. Recuperado de:
www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0300_1996.html

Linares, H. y Morales, G. (2014). Del desarrollo turístico sostenible al desarrollo local. Su comportamiento complejo. PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 12(2),453-466. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=881/88130205003>

- Manzano, P., y González, A. (2017). La gestión del turismo comunitario y el desarrollo competitivo en la inserción con los componentes de sostenibilidad. UTCiencia" Ciencia y Tecnología al servicio del pueblo", 4(1), 15-23. Recuperado de: <http://investigacion.utc.edu.ec/revistasutc/index.php/utciencia/article/view/62>
- Martín, I. (2018). Gestión sostenible de empresas y destinos turísticos: la nueva economía. Revista De Responsabilidad Social De La Empresa, 28.103–122. Recuperado de https://www.accioncontraelhambre.org/sites/default/files/documents/revista_rse_n28_slv2.pdf#page=103
- Martinez, V. (2017). El turismo de naturaleza: un producto turístico sostenible. Arbor. Ciencia Pensamiento y Cultura. 193. 1-14. Recuperado de: <http://arbor.revistas.csic.es/index.php/arbor/article/view/2204/3026>
- Mazas, C., y Viano, M. (2013). La Gestión de Recursos Humanos orientada a Salud y Seguridad Laboral. Recuperado de: <https://rdu.iua.edu.ar/handle/123456789/800>
- MinCIT (2008) Ley 1252 de 2008. Por la cual se dictan normas prohibitivas en materia ambiental, referentes a los residuos y desechos peligrosos y se dictan otras disposiciones. Bogotá: Congreso de la Republica de Colombia.
- MinCIT, (2009). NTSH-006. Clasificación de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje
- MinCIT (2009). Ley 1333 de 2009 Por la cual se establece el procedimiento sancionatorio ambiental y se dictan otras disposiciones. Bogotá: Congreso de la Republica de Colombia.
- MinCIT (2012). Lineamientos de política para el desarrollo del turismo comunitario en Colombia. Recuperado de <http://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=58fc480a-7a27-4420-aac4-e72c8bcee437>

MinCIT (2012). Ley 1558 de 2012 Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 -Ley General de Turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 48.487 de 10 de julio de 2012. Bogotá: Congreso De La Republica

MinCIT (2014). NTS-TS002. Establecimientos de Hospedaje y Requisitos de Sostenibilidad.

MinCIT (2014). NTS-TS001. Destino Turístico- Área Turística, Requisitos de Sostenibilidad

MinCIT (2014). NTS-TS004. Establecimientos Gastronómicos y Bares, Requisitos de Sostenibilidad.

MinCIT (s.). Normas Técnicas Sectoriales. Recuperado de:
<http://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales>

MinCIT (2016). Ley 1558 de 2012.Principios de la actividad Turística. Bogotá: Congreso De La Republica

MinCIT (S.F). ¿Qué es el registro nacional de turismo?. Recuperado de:
<http://www.mincit.gov.co/minturismo/analisis-sectorial-y-promocion/registro-nacional-de-turismo/%C2%BFque-es-el-registro-nacional-de-turismo>.

Mora , J. (2019). El desarrollo rural colombiano, una mirada desde el turismo comunitario. Turpade, (10), 41-54. Recuperado de
<http://turpade.com/noticia.asp?r=18&IDArticulo=78&IDEdicion=18&s=>

Mora, J., y Bohórquez, L.(2018). El turismo rural comunitario ¿ Una oportunidad en el posconflicto colombiano? Riturem Vol2 (2), 49-59. Recuperado de
https://helvia.uco.es/bitstream/handle/10396/17812/riturem_2_2_4.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Muñoz, J. (2006). Turismo y sostenibilidad en espacios naturales protegidos.(Tesis de doctorado). Girona: Universitat de Girona. Institut de Medi Ambient Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10803/7913>

Nieto, L. E., Alvarado, Y. K., Hernández, M. C., y Oyuela, M. (2020). Turismo sostenible en Colombia: la apuesta para el desarrollo. *Divergencia*, 26.35–47. Recuperado de: <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/diver/article/view/6389>

Organización Mundial del Turismo - OMT (1998) "Introducción al Turismo". Madrid

OMT . (2014). Objetivos De Desarrollo Sostenible [Figura 10]. Recuperado de: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284417766>.

OMT. (2015). Carta Mundial de Turismo Sostenible. Recuperado de: <http://cartamundialdeturismosostenible2015.com/wp-content/uploads/2016/05/Carta-Mundial-de-Turismo-Sostenible-20.pdf>

ONU. (2015). Objetivos de Desarrollo Sostenible. Recuperado de: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

ORARBO (2016). Mapa Base Rural de Viotá. [Ilustración 6]. Recuperado de:<http://www.orarbo.gov.co/es/documentacion-y-enlaces/listado/mapa-base-rural-de-viota>

Otero, A. (2018). Métodos para el diseño del proyecto de Investigación. 1-35. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Alfredo_Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION_TABLA_DE_CONTENIDO_Contentido/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION-TABLA-DE-CONTENIDO-Contenido.pdf

Pérez de las Heras, M. (2004) "Manual de Turismo Sostenible". Ediciones Mundi-Prensa, Madrid. Recuperado de: <http://www.upv.es/contenidos/CAMUNISO/info/U0513920.pdf>

Ramírez Treviño, A., Sánchez Núñez, J. M. y García Camacho, A. (2004). El Desarrollo Sustentable: Interpretación y Análisis. *Revista Del Centro De Investigación. Universidad La Salle*, 6. 56–58. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/342/34202107.pdf>

Rodríguez, G. (2019). El Agroturismo, una visión desde el desarrollo sostenible. *Centro Agrícola*, 46(1), 62-65. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/cag/v46n1/0253-5785-cag-46-01-62.pdf>

Sarasola, B. (2009). Catálogo de fauna, flora y árboles singulares de la Comunidad de Madrid. [Ilustración 22]. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/BorjaSarasola/catalogo-de-fauna-flora-y-arboles-singulares-de-la-cm>

Severiche, C., Bedoya, E. Meza, M. y Sierra Calderón, D. (2017). Gestión para la Sostenibilidad Ambiental, Sociocultural y Económica en el Sector Hotelero: Revisión de la Literatura. *TELOS, Revista De Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*. 19.475–495. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6219243>

Vanegas, G. (2006). *Ecoturismo Instrumento de Desarrollo Sostenible (Especialista en Gestión Ambiental)*. Universidad de Antioquia, Medellín. Recuperado de: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co/dspace/bitstream/10495/149/1/EcoturismoInstrumentoDesarrolloSostenible.pdf>

Vega, V. (2020). El turismo rural o agroturismo visto como alternativa de ingresos, generando valor agregado a las actividades agropecuarias de la región Fortuleña. Trabajo de grado. Cooperativa de Colombia, Arauca. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12494/17106>

Anexo 1

Rubrica NTS-TS002

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS - UVD ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS			
RUBRICA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TECNICA SECTORIAL DE TURISMO SOSTENIBLE NTS - TS 002 HACIENDA CAFETERA CEYLAN			
Objetivo específico: Detallar las prácticas sostenibles ambientales en la hacienda Agroturística Ceylán con respecto al servicio de hospedaje			
Nombre del establecimiento:			
Nombre del contacto:			
Cargo:			
Dirección:			
Celular:			
RNT			
Norma Técnica Sectorial NTS-TS 002 Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH). Requisitos de Sostenibilidad			
CRITERIO	ITEMS		
1. Autoridad y responsabilidad	la hacienda Ceylán no cumple con un líder y no tiene un plan para transmitir las responsabilidades de los colaboradores y proveedores con respecto a la sostenibilidad ambiental	La hacienda Ceylán cuenta con un líder, pero no cuenta con un plan de acciones para sus colaboradores y proveedores	La hacienda cumple Ceylán con un líder y tiene un plan totalmente diseñado para transmitir las responsabilidades de los colaboradores y proveedores con respecto a la sostenibilidad ambiental
	0%	50%	100%
2. Requisitos legales	La hacienda Ceylán no tiene un procedimiento que le permita	La hacienda Ceylán tiene un procedimiento que le permite identificar los	la hacienda Ceylán tiene un procedimiento que

	identificar y no documenta los requisitos legales que son aplicables para evaluar periódicamente su cumplimiento	requisitos legales que son aplicables y evaluar periódicamente su cumplimiento, pero no cuenta con los documentos soporte.	le permite identificar y documentar los requisitos legales que le sean aplicables y evaluar periódicamente su cumplimiento
	0%	50%	100%
3.Programas de gestión para la sostenibilidad	La hacienda Ceylán no cuenta con programas de sostenibilidad donde se ejecuten, actividades, metas, recursos, plazos e indicadores	La hacienda Ceylán cuenta con programas de sostenibilidad que contienen, actividades, recursos, pero no cuentan con metas, plazos e indicadores	La hacienda Ceylán cuenta con programas de sostenibilidad que contiene, actividades, metas, recursos, plazos e indicadores debidamente estructurados
	0%	50%	100%
4.Información y sensibilización	La hacienda Ceylán no tiene estructurados programas y así mismo no tiene evidencias de información para la sensibilización de clientes, huéspedes, y colaboradores	La hacienda Ceylán cuenta con programas de información y sensibilización, pero no tiene registro de evidencias periódicas al respecto	La hacienda Ceylán cuenta con programas de información y sensibilización en clientes y colaboradores, acerca del buen uso y comportamiento adecuado de los recursos naturales
	0%	50%	100%
5.Prevenición del tráfico ilícito de flora y fauna	La hacienda Ceylán no practica acciones que promuevan a los clientes y huéspedes de los comportamientos responsables con el entorno natural	La hacienda Ceylán cuenta con acciones e identifica, pero no lleva un registro de las especies de flora y fauna que se encuentran ubicadas en el área y además promueve a los huéspedes y colaboradores de los comportamientos responsables con el entorno natural	La hacienda Ceylán cuenta con acciones e identifica y lleva un registro de las especies de flora y fauna que se encuentran ubicadas en el área y promueve a los huéspedes y colaboradores de los comportamientos responsables con el entorno natural
	0%	50%	100%
6.Gestión del agua	La hacienda Ceylán no realiza las prácticas	La hacienda Ceylán realiza prácticas para el	La hacienda Ceylán realiza

	para el ahorro y el uso eficiente del agua	ahorro y el uso eficiente del agua de igual manera informa a sus clientes y colaboradores, pero no realiza monitoreos para el mantenimiento y prevención de los equipos hidráulicos y sanitarios	prácticas para el ahorro y el uso eficiente del agua y además realiza monitoreos para el mantenimiento y prevención de los equipos hidráulicos y sanitarios, a su vez informa a sus clientes y colaboradores el buen uso del recurso
	0%	50%	100%
7.Gestión de energía	La hacienda Ceylán no realiza las prácticas para el ahorro y el uso eficiente de la energía	La hacienda Ceylán realiza prácticas para el ahorro y el uso eficiente de la energía de igual manera informa a sus clientes y colaboradores, pero no realiza monitoreos para el mantenimiento y prevención de los equipos	La hacienda Ceylán realiza prácticas para el ahorro y el uso eficiente de la energía, y además realiza monitoreos para el mantenimiento y prevención de los equipos, a su vez informa a sus clientes y colaboradores el buen uso del recurso
	0%	50%	100%
8.Consumo de productos	La hacienda Ceylán no tiene acciones definidas para minimizar y manejar los productos químicos que se utilizan para la limpieza de las habitaciones y emplea productos que afectan el ambiente y a los colaboradores	La hacienda Ceylán tiene acciones definidas para minimizar y manejar los productos químicos que se utilizan para la limpieza de las habitaciones, pero emplea productos que afectan el ambiente y a los colaboradores	La hacienda Ceylán tiene acciones definidas para minimizar y manejar los productos químicos que se utilizan para la limpieza de las habitaciones y no hace uso de productos que afecten el ambiente y a sus colaboradores
	0%	50%	100%
9.Manejo de residuos	La hacienda Ceylán no tiene registros de la cantidad de residuos	La hacienda Ceylán no tiene registros de la cantidad de residuos que	La hacienda Ceylán no tiene registros de la

	que genera el área de alojamiento y tampoco cuenta con un plan de manejo de residuos para la minimización de estos y para la separación de los residuos peligrosos	genera el área de alojamiento, pero cuenta con un plan de manejo de residuos para la minimización de estos y para la separación de los residuos peligrosos	cantidad de residuos que genera el área de alojamiento y cuenta con un plan bien estructurado de manejo de residuos para la minimización de estos y para la separación de los residuos peligrosos
	0%	50%	100%
10.Material impreso	La hacienda Ceylán no tiene acciones adelantadas para la reducción, reutilización, reciclaje y reemplazo por medios magnéticos del papel.	La hacienda Ceylán tiene acciones adelantadas para la reducción, reutilización, reciclaje, pero no ha reemplazado el papel por medios magnéticos	La hacienda Ceylán tiene acciones adelantadas para la reducción, reutilización, reciclaje, y reemplazo del papel por medios magnéticos
	0%	50%	100%

Anexo 2

Rubrica NTS-TS004

Corporación Universitaria Minuto de Dios UVD			
Administración de empresas Turísticas y Hoteleras			
Establecer los procedimientos que realiza la hacienda Agroturística Ceylán a través de la función del área de alimentos y bebidas con enfoque de sostenibilidad ambiental.			
RUBRICA PARA EL DESARROLLO DE LA NORMA TECNICA SECTORIAL DE TURISMO SOSTENIBLE NTS-TS 004			
Nombre del establecimiento:			
Nombre del contacto:			
Cargo:			
Dirección:			
Celular:			
RNT:			
NORMA TECNICA SECTORIAL NTS-TS 004			
CRITERIO	ITEMS		
Requisitos legales	La hacienda Ceylán no tiene un procedimiento que le permita identificar y no documenta los requisitos legales que son aplicables para evaluar periódicamente su cumplimiento	La hacienda Ceylán tiene un procedimiento que le permite identificar los requisitos legales que son aplicables y evaluar periódicamente su cumplimiento, pero no cuenta con los documentos soporte.	la hacienda Ceylán tiene un procedimiento que le permite identificar y documentar los requisitos legales que le sean aplicables y evaluar periódicamente su cumplimiento
	0%	50%	100%
Programas de gestión para la sostenibilidad	La hacienda Ceylán no cuenta con programas de sostenibilidad donde se ejecuten, actividades, metas, recursos, plazos e indicadores	La hacienda Ceylán cuenta con programas de sostenibilidad que contienen, actividades, recursos, pero no cuentan con metas, plazos e indicadores	La hacienda Ceylán cuenta con programas de sostenibilidad que contiene, actividades, metas, recursos, plazos e indicadores debidamente estructurados
	0%	50%	100%

Preparación y respuesta ante emergencias	La hacienda Ceylán no cuenta con plan de emergencias y contingencias de acuerdo con la legislación vigente	La hacienda Ceylán medianamente cuenta con plan de emergencias y contingencias de acuerdo con la legislación vigente	La hacienda Ceylán cuenta con el plan de emergencias y contingencias de acuerdo con la legislación vigente
	0%	50%	100%
Mejora Continua	La hacienda Ceylán no cuenta con procedimientos para la identificar y aplicar el mantenimiento a los diferentes electrodomésticos y no identifica los impactos ambientales para la mejora continua	La hacienda Ceylán cuenta con procedimientos para la identificación de mantenimiento de los electrométricos, pero no identifica los impactos ambientales según los reportes y no realiza seguimiento para la mejora continua	La hacienda Ceylán cuenta con procedimientos para identificar y realizar el mantenimiento de los electrométricos y reconoce los impactos ambientales y reportes; realiza seguimiento para proceder con las acciones correctivas y así generar la mejora continua
	0%	50%	100%
Gestión de la energía	La hacienda Ceylán no realiza las prácticas para el ahorro y el uso eficiente de la energía en las zonas de alimentos y bebidas, ni promueve internamente el uso adecuado del recurso	La hacienda Ceylán realiza prácticas para el ahorro y el uso eficiente del agua en las zonas de alimentos y bebidas, a su vez utiliza fuentes de energía renovable para el aprovechamiento humano y preparación de alimentos, pero no realiza monitoreos para el mantenimiento y prevención de los equipos.	La hacienda Ceylán realiza prácticas para el ahorro y el uso eficiente de la energía en las zonas de alimentos y bebidas y además utiliza energía renovable para el aprovechamiento humano y preparación de alimentos, a su vez realiza monitoreos para el mantenimiento y prevención de los equipos y de igual manera informa a sus clientes y colaboradores
	0%	50%	100%
Gestión del agua	La hacienda Ceylán no realiza las prácticas para el ahorro y el uso eficiente del agua en las zonas de alimentos y bebidas, ni promueve internamente el uso adecuado del recurso	La hacienda Ceylán realiza prácticas para el ahorro y el uso eficiente del agua en las zonas de alimentos y bebidas, a su vez utiliza agua potable para el consumo humano y preparación de alimentos, pero no realiza monitoreos	La hacienda Ceylán realiza prácticas para el ahorro y el uso eficiente del agua en las zonas de alimentos y bebidas y además utiliza agua potable para el consumo humano y preparación de alimentos, a su vez realiza monitoreos

		para el mantenimiento y prevención de los equipos hidráulicos y sanitarios	para el mantenimiento y prevención de los equipos hidráulicos y sanitarios y de igual manera informa a sus clientes y colaboradores
	0%	50%	100%
Manejo de Residuos	La hacienda Ceylán no cuenta con un programa de residuos y no realiza la respectiva separación	La hacienda Ceylán cuenta con un programa de residuos ya sean peligrosos o no, pero no aplica la respectiva disciplina para ejecutarlo	La hacienda Ceylán cuenta con un programa de residuos ya sean peligrosos o no, aplicando su respectiva separación
	0%	50%	100%

Anexo 3

Rubrica Código de Conducta 4C

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS		
RUBRICA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TECNICA SECTORIAL DE TURISMO SOSTENIBLE NTS - TS 002 HACIENDA CAFETERA CEYLAN		
Identificar el proceso de las actividades sostenibles ambientales que elabora la hacienda Ceylán, para la actividad agrícola y turística		
LISTA DE CHEQUEO PARA EL DESARROLLO DEL CODIGO COMUN PARA LA COMUNIDAD CAFETERA 4C ITEM MEDIOAMBIENTAL		
Nombre del establecimiento:		
Nombre del contacto:		
Cargo:		
Dirección:		
Celular:		
RNT		
Principio	Categoría:	Se aplica a:
3.1	Conservación de la biodiversidad	Entidad Gestora y Socios de Negocio
Se apoya la conservación de la biodiversidad, incluida la flora y fauna nativas protegidas o en peligro.		
La hacienda no tiene conciencia sobre la importancia de la biodiversidad y tiene falta de conocimiento sobre las especies animales y vegetales en peligro de extinción en la región	La hacienda está elaborando los mapas que indica el uso de la tierra	La hacienda tiene un mapa que indica el uso de la tierra.
0%	50%	100%

En la hacienda. Se es evidente la caza o extracción de especies animales y vegetales en peligro de extinción.	En la hacienda, no se practica la caza ni la extracción de especies animales y vegetales en peligro de extinción. En caso de que los pequeños propietarios estén cazando o recolectando especies en peligro de extinción, hay evidencia de actividades para aumentar su conciencia sobre la conservación	En la hacienda existen medidas y acciones para la conservación o restauración de la vegetación y la fauna naturales y la protección de las zonas sensibles (taludes, riberas de ríos, humedales).
0%	50%	100%
Principio	Categoría:	Se aplica a:
3.2	Uso de pesticidas	Entidad Gestora y Socios de Negocio
El uso de plaguicidas se reduce al mínimo y con el tiempo se mejora el manejo integrado de plagas, malezas y enfermedades.		
En la hacienda no existe un sistema (integrado) de manejo de plagas. Los agricultores no conocen las medidas preventivas ni los posibles controles no químicos.	En la hacienda se está desarrollando un sistema de manejo integrado de plagas (MIP): los agricultores monitorean sus cultivos en busca de plagas, malezas y enfermedades y son conscientes de las medidas preventivas y las posibles técnicas de control que no son químicas.	En la hacienda se ha documentado y se está implementando un sistema de manejo integrado de plagas (MIP).
0%	50%	100%
En la hacienda, los plaguicidas de la Lista Roja están siendo utilizados.	En la hacienda, los plaguicidas de la Lista Roja, no se utilizan.	En la hacienda los plaguicidas de la Lista Roja no se utilizan. Los pesticidas de la Lista Amarilla se evitan si es posible y el uso de todos los plaguicidas se reduce al mínimo según lo establecido en las pruebas de los registros y los reemplazos del MIP
0%	50%	100%
La hacienda tiene un conocimiento limitado de los plaguicidas utilizados por sus Socios de Negocio.	La hacienda tiene conocimiento del tipo de plaguicidas utilizados por sus Socios de Negocio.	En la hacienda se llevan registros de los tipos y tasas de todos los plaguicidas utilizados.

0%	50%	100%
En la hacienda No se llevan registros de los plaguicidas utilizados por sus Socios de Negocio.	En la hacienda, a nivel de las explotaciones, los registros de los tipos de plaguicidas utilizados son incompletos.	En la hacienda hay pruebas de que se imparte formación sobre el MIP a los agricultores y los trabajadores, y se dispone de un manual
0%	50%	100%
Principio	Categoría:	Se aplica a:
3.3	Manejo de pesticidas y otros productos químicos peligrosos	Entidad Gestora y Socios de Negocio
En la hacienda no se toman medidas para aplicar, almacenar y eliminar adecuadamente los plaguicidas y otros productos químicos peligrosos de acuerdo con la legislación nacional y/o local, las instrucciones de los fabricantes y las recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).	En la hacienda Las personas que manipulan plaguicidas y otros productos químicos peligrosos están recibiendo capacitación sobre la manipulación adecuada (incluida la aplicación, el almacenamiento y la eliminación).	En la hacienda , todos los pesticidas y otros productos químicos peligrosos son aplicados almacenados y desechados adecuadamente por personal capacitado que utiliza equipos de protección personal, de acuerdo con la legislación nacional y/o local, las instrucciones de los fabricantes y las recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo OIT
0%	50%	100%
En la hacienda los agricultores no son conscientes de la naturaleza peligrosa de los plaguicidas y productos químicos que utilizan	En la hacienda los plaguicidas y fertilizantes se almacenan adecuadamente fuera del alcance de personas no formadas y para evitar la contaminación del medio ambiente.	En la hacienda el equipo de protección personal se controla y garantiza que se encuentre en buen estado el medio ambiente.
0%	50%	100%
Principio	Categoría:	Se aplica a:
3.4	Conservación de suelos	Entidad Gestora y Socios de Negocio que cultivan café
Se han establecido prácticas de conservación del suelo.		

En la hacienda no se toman medidas para proteger el suelo de la erosión, en su caso y no se realizan prácticas que contribuyan a la erosión del suelo son evidentes.	En la hacienda se toman algunas medidas para proteger el suelo de la erosión, En caso de que haya signos de erosión, existe un plan para implementar medidas para controlar la erosión y restaurar el suelo.	En la hacienda , Se han establecido medidas de conservación del suelo para protegerlo de la erosión con vegetación y/o residuos vegetales y/o labranza mínima y otras técnicas de conservación del suelo. En caso de que haya signos de erosión, se han implementado acciones para controlar la erosión y restaurar el suelo
0%	50%	100%
Principio	Categoría:	Se aplica a:
3.5	Fertilidad del suelo y gestión de nutrientes - Fertilizantes	Entidad Gestora y Socios de Negocio que cultivan café
Los fertilizantes minerales y/u orgánicos se utilizan de forma equilibrada y adecuada.		
En la hacienda existen pruebas del uso excesivo o nulo de fertilizantes.	En la hacienda hay algún uso de fertilizantes minerales y/u orgánicos	la hacienda es consciente de la necesidad de reducir el uso de fertilizantes nitrogenados acidificantes para evitar una mayor acidificación del suelo.
0%	50%	100%
la hacienda no es consciente de las necesidades nutricionales adecuadas como lo es en promedio para su cadena de suministro	la hacienda se dispone de recomendaciones técnicas de una institución creíble para una aplicación equilibrada y adecuada de los fertilizantes, pero no necesariamente se aplican.	En la hacienda la fertilización está documentada.
0%	50%	100%
Principio	Categoría:	Se aplica a:
3.6	Agua - Fuentes de agua	Entidad Gestora y Socios de Negocio que cultivan café
Los recursos hídricos se conservan y utilizan de manera eficiente.		

En la hacienda las fuentes de agua no se conservan.	En la hacienda Se han identificado las fuentes de agua y se han implementado algunas medidas para conservarlas, se les está capacitando en la conservación de las fuentes de agua. y la hacienda tiene conocimiento de las fuentes que se conocen o se consideran en estado crítico o sobre utilizadas.	En la hacienda las fuentes de agua han sido identificadas y se conservan mediante el reciclaje, utilizando menos cantidades que no pongan en peligro su sostenibilidad.
0%	50%	100%
En la hacienda no hay pruebas de que se conozca el uso eficiente del agua	En la hacienda se implementan algunas medidas para reducir el uso del agua, se les está capacitando en riego y procesamiento eficientes, si procede. A nivel de procesamiento central se está midiendo el uso del agua y se están haciendo esfuerzos para lograr un uso eficiente.	En la hacienda el agua para el procesamiento del café y el riego se utiliza de manera eficiente. A nivel de procesamiento, se está midiendo el uso del agua y se están haciendo esfuerzos para lograr un uso eficiente.
0%	50%	100%
Principio	Categoría:	Se aplica a:
3.7	Agua - Aguas residuales	Entidad Gestora y Socios de Negocio que cultivan café
La gestión de las aguas residuales ya está en marcha.		
En la hacienda las aguas residuales del tratamiento húmedo y del sistema cloacal se vierten directamente en los cursos de agua	En la hacienda las aguas residuales de las instalaciones centrales de procesamiento y de las aguas residuales de las viviendas de los trabajadores no se vierten	En la hacienda las aguas residuales de las instalaciones centrales de procesamiento y de las aguas residuales de las viviendas de los trabajadores no se vierten directamente en los cursos de agua.
0%	50%	100%

<p>En la hacienda no es evidente el desarrollo de ningún sistema de tratamiento de aguas residuales.</p>	<p>En la hacienda existen medidas para reducir al mínimo la contaminación de las aguas residuales procedentes del tratamiento húmedo y del sistema cloacal.</p>	<p>En la hacienda las aguas residuales tratadas cumplen con los parámetros especificados en la legislación nacional/local antes de ser vertidas y los resultados de los análisis están disponibles. Las estaciones centrales de lavado analizan las aguas residuales tratadas una vez por temporada de cosecha, lo que se confirma a las legislaciones nacionales antes de su vertido y se dispone de los resultados de los análisis</p>
0%	50%	100%
<p>En la hacienda , no hay pruebas de que los socios de negocio que se ocupan de las aguas residuales tengan conciencia de la importancia del tratamiento de aguas residuales</p>	<p>En la hacienda , hay pruebas de que los productores de café que se ocupan de las aguas residuales del procesamiento húmedo y del sistema cloacal son conscientes de la importancia del tratamiento de las aguas residuales.</p>	<p>En la hacienda todos los socios de negocio que se ocupan de las aguas residuales son conscientes de la importancia de su tratamiento.</p>
0%	50%	100%
Principio	Categoría:	Se aplica a:
3.8	Residuos	Entidad Gestora y Socios de Negocio que cultivan café
Existe una gestión segura de los residuos.		
<p>En la hacienda los residuos peligrosos se eliminan sin tener en cuenta la posible contaminación del medio ambiente.</p>	<p>En la hacienda se identifican los residuos peligrosos y se eliminan de forma segura para evitar la contaminación de los recursos hídricos y del suelo, así como los daños a los seres humanos y a los animales</p>	<p>En la hacienda se identifican diferentes tipos de residuos generados</p>
0%	50%	100%

En la hacienda no se minimizan, reutilizan ni reciclan los residuos.	En la hacienda Se toman medidas para minimizar los residuos y maximizar la reutilización y el reciclaje, incluido el inicio de la separación de los residuos según los diferentes tipos.	En la hacienda, la reutilización, el reciclaje y la eliminación segura se llevan a cabo de acuerdo con los diferentes tipos de residuos.
0%	50%	100%
Principio	Categoría:	Se aplica a:
3.9	Energía	Entidad Gestora y Socios de Negocio que cultivan café
Ahorro de energía y uso preferente de energías renovables		
En la hacienda no se toman medidas para reducir el consumo de energía y mejorar la eficiencia energética.	En la hacienda se cuantifica el uso de energía en el procesamiento del café. y se adoptan algunas medidas para reducir el consumo de energía y mejorar la eficiencia energética	En la hacienda el uso de energía en el procesamiento del café se cuantifica y documenta generando la optimización o reducción del uso de energía y la mejora de la eficiencia energética son evidentes.
0%	50%	100%
En la hacienda no tiene pensado realizar o aprovechar las energías renovables	En la hacienda se ha identificado fuentes potenciales de energía renovable y se está evaluando su uso o se utilizan algunas fuentes de energía renovable si están disponibles.	En la hacienda se utilizan fuentes de energía renovables, si se dispone de ellas.
0%	50%	100%

Anexo 4

Entrevista

Corporación Universitaria Minuto de Dios UVD	
Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras	
Detallar las prácticas sostenibles ambientales en la hacienda Agroturística Ceylán	
Representante Legal y Dueño de la Hacienda Ceylán	
Entrevista	
Preguntas	Respuestas
¿existe una estrategia de concientizar a los turistas sobre la sostenibilidad ambiental?	Si, antes de realizar los recorridos se genera una charla para el cuidado del medio ambiente y en una de ellas se enseña y se realiza la siembra de una planta de café, por otro lado, se explica la conservación de los árboles más antiguos de Cundinamarca y como el medio ambiente se recupera poco a poco haciendo que la fauna vuelva a su hábitat
¿Ha recibido apoyo por parte de alguna entidad, respecto a la normatividad ambiental para prestadores de servicios turísticos?	Si, la hacienda y las demás que se encuentran alrededor han recibido apoyo de la CAR, Federación de Cafeteros y la alcaldía y de empresas privadas, le brindan apoyo respecto al implemento de las normas, capacitaciones y cursos en campus como Panaca del eje cafetero, estas son dirigidas a los colaboradores de las haciendas, con el objetivo de innovar las haciendas y dar pasos tecnológicos que sean amigables con el ambiente.

<p>¿Qué beneficios ha obtenido o cree que va a obtener aplicando estas normas?</p>	<p>El principal objetivo fue generar el RNT de la hacienda, pero además se obtienen beneficios con empresas privadas para la exportación de café, reconocimiento de marca, expandir el mercado y generar convenios con diferentes empresas, una de ellas Juan Valdez ya que la hacienda ha sido la imagen para los videos de los comerciales que ellos presentan.</p>
<p>¿la hacienda Ceylán está en proceso o tiene pensado realizar un proyecto de sostenibilidad ambiental?</p>	<p>Está en proceso de realizar el proyecto, están en las capacitaciones de los colaboradores y están renovando la tecnología para los diferentes procesos del café, siendo esta más amigable con el medio ambiente, posicionándose como un apoyo para las demás haciendas si estas lo desean</p>
<p>¿Se ha visto la ayuda por parte del gobierno para el desarrollo del municipio con respecto al enfoque ambiental?</p>	<p>Si y no, el gobierno ofrece capacitaciones para el desarrollo de las haciendas, pero está muy débil en el desarrollo de las veredas, pues estas no cuentan con un sistema de recolección de basuras, lo que genera que algunas haciendas boten la basura al río o la quemem generando contaminación en el agua y el aire.</p>

Anexo 5

RNT Hacienda Ceylán

201905201243514376066

Registro No.65040



REGISTRO NACIONAL DE TURISMO

REGISTRO ÚNICO EMPRESARIAL Y SOCIAL

CERTIFICA QUE EL INMUEBLE

MARTINEZ MENDEZ PEDRO PABLO
NIT: 19408517-8

Dirección: Bajo Ceylán-VIOTA CUNDINAMARCA

Se encuentra inscrito en el Registro Nacional de Turismo como:
FINCAS TURISTICAS (ALOJAMIENTO RURAL)



Fecha de Vencimiento: 31/03/2020
Fecha de Expedición: 20/05/2019

CAMARA DE COMERCIO DE GIRARDOT



