

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		1(68)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	URIEL ANDRÉS CLAVIJO LINDARTE YEILI PATRICIA LÓPEZ VIZCAÍNO		
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS		
DIRECTOR	MARILCE PACHECO CARRASCAL		
TÍTULO DE LA TESIS	CAPACIDAD OPERATIVA DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN OCAÑA Y SU REGIÓN		
RESUMEN (70 palabras aproximadamente)			
<p>EN OCAÑA Y SU REGIÓN, EXISTE UN TOTAL DE DOCE (12) EMPRESAS DE TRANSPORTES, IDENTIFICADOS ASÍ: EN LA PLAYA DE BELÉN UNA (1) SECCIONAL. EN ÁBREGO TRES (3) EMPRESAS DE TRANSPORTE Y EN OCAÑA NUEVE (9) EMPRESAS. LA CAPACIDAD OPERATIVA DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE OCAÑA Y SU REGIÓN ESTÁ DADA POR UN TOTAL DE 1065 VEHÍCULOS; DISTRIBUIDAS DE LA SIGUIENTE MANERA: EN OCAÑA NUEVE (9) EMPRESAS DE TRANSPORTE QUE OFRECEN 1037 VEHÍCULOS; EN LA PLAYA DE BELÉN EXISTEN UN (1) EMPRESA DE TRANSPORTE CON 14 VEHÍCULOS Y EN ÁBREGO EXISTEN DOS (2) EMPRESAS DE TRANSPORTE CON 14 VEHÍCULOS.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS:68	PLANOS:	ILUSTRACIONES: 25	CD-ROM: 1



**CAPACIDAD OPERATIVA DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE
PASAJEROS EN OCAÑA Y SU REGIÓN**

**URIEL ANDRÉS CLAVIJO LINDARTE
YEILI PATRICIA LÓPEZ VIZCAÍNO**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
OCAÑA
2015**

CAPACIDAD OPERATIVA DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN OCAÑA Y SU REGIÓN

**URIEL ANDRÉS CLAVIJO LINDARTE
YEILI PATRICIA LÓPEZ VIZCAÍNO**

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Administradores de Empresas

**Director:
MG. MARILCE PACHECO CARRASCAL**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
OCAÑA
2015**

DEDICATORIA

Todos han sido retos que, aunque hemos asumido de forma natural, han implicado esfuerzo, trabajo, práctica y disciplina.

¡Y lo hemos logrado! ¿Por qué? Porque hemos sido dotados con capacidades, cualidades y valores.

Y nuestro deber es luchar por descubrirlos, desarrollarlos y hacerlos florecer. En este proceso nos iremos fortaleciendo y purificando. Nuestras acciones se volverán más bellas, forjándonos un futuro mejor, pues si sembramos con amor, bondad y generosidad eso mismo cosecharemos.

Muchas gracias a nuestras familias y personas que confían en nuestras ilusiones y capacidades.

URIEL ANDRÉS CLAVIJO LINDARTE

YEILIS PATRICIA LÓPEZ VIZCAÍNO

AGRADECIMIENTOS

Los autores manifiestan sus agradecimientos a:

Primeramente a Dios por darnos la oportunidad de hacer realidad nuestros sueños.

MARILCE PACHECO CARRASCAL, Administradora de Empresas y Directora del Trabajo de Grado, por su constante colaboración.

Grupo de Investigación en Desarrollo Socio Empresarial GIDSE, por habernos dado la oportunidad de iniciar en los procesos investigativos.

Los representantes de todas las empresas de transporte de Ocaña y su región que hicieron parte de esta investigación por su disposición y valiosa colaboración en suministrar la información requerida.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER SECCIONAL OCAÑA.

A todos los que de una y otra forma contribuyeron para la realización del presente.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	15
INTRODUCCIÓN	16
1. CAPACIDAD OPERATIVA DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN OCAÑA Y SU REGIÓN	17
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.3 OBJETIVOS	17
1.3.1 Objetivo general	17
1.3.2 Objetivos específicos	18
1.4 JUSTIFICACIÓN	18
1.5 DELIMITACIONES	19
1.5.1 Conceptual	19
1.5.2 Operativa	19
1.5.3 Temporal	19
1.5.4 Geográfica	19
2. MARCO REFERENCIAL	20
2.1 MARCO HISTÓRICO	20
2.1.1 Transporte a nivel mundial	20
2.1.2 Transporte a nivel nacional	21
2.1.3 Transportes a nivel local	22
2.2 MARCO TEORICO	24
2.2.1 Teoría de la demanda	24
2.2.2 Teoría de la oferta	25
2.2.3 Teoría de precios	26
2.3 MARCO CONCEPTUAL	26
2.3.1 Investigación de mercados	26
2.3.2 Transporte	27

2.3.3 Calidad del transporte	27
2.3.4 Turismo	27
2.3.5 Infraestructura.	27
2.3.6 Capacidad operativa	27
2.3.7 Estructura organizacional	27
2.3.8 Servicio	28
2.4 MARCO LEGAL	28
2.4.1 Ley 336 de 1996 Servicio público de transporte	28
2.4.2 Ley 769 de 2002 Por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones	28
2.4.3 Decreto 663 de 1993 Por medio del cual se actualiza el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se modifica su titulación y numeración	29
2.4.4 Ley 488 de 1998 Por la cual se expiden normas en materia Tributaria y se dictan otras disposiciones fiscales de las Entidades Territoriales	29
2.4.5 Resolución 2200 del 30 de mayo de 2006 Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 003500 de noviembre 21 de 2005	29
2.4.6 Resolución 3600 del 9 de mayo de 2001 Por medio de la cual se establece la libertad de tarifas para la prestación del Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera	29
2.4.7 Ley 488 de 1998 Por la cual se expiden normas en materia Tributaria y se dictan otras disposiciones fiscales de las Entidades Territoriales	30
2.4.8 Ley 633 de 2000 Por la cual se expiden normas en materia tributaria, se dictan disposiciones sobre el tratamiento a los fondos obligatorios para la vivienda de interés social y se introducen normas para fortalecer las finanzas de la Rama Judicial	30
2.4.9 Ley 769 de 2002 Por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones	30
2.4.10 Ley 769 de 2002 Por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones	31
2.4.11 Resolución 3600 del 9 de mayo de 2001 Por medio de la cual se establece la libertad de tarifas para la prestación del Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera	31
3. DISEÑO METODOLÓGICO	32
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	32

3.2 POBLACIÓN	32
3.3 MUESTRA	32
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	33
3.5 ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	33
4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	34
4.1 EMPRESAS TRANSPORTADORAS DE OCAÑA, ÁBREGO, LA PLAYA DE BELÉN Y EL CARMEN	34
4.2 CAPACIDAD OPERATIVA Y CONDICIONES DE LAS EMPRESAS TRANSPORTADORAS DE OCAÑA Y SU REGIÓN	37
4.3 ACCIONES DE MEJORA	48
5. CONCLUSIONES	50
6. RECOMENDACIONES	51
BIBLIOGRAFÍA	52
REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS	53
ANEXOS	56

LISTA DE TABLAS

	P
Tabla 1. Zona de presencia de las empresas de transporte de Ocaña y su región.	34
Tabla 2. Radio de acción del servicio que ofrecen las empresas de transporte.	37
Tabla 3. Tipos de vehículos.	39
Tabla 4. Capacidad de los vehículos para el transporte de pasajeros.	40
Tabla 5. Número de empleados administrativos.	40
Tabla 6. Grado de escolaridad de los empleados.	41

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Radio de acción del servicio que ofrecen las empresas de transporte.	37
Figura 2. Número de vehículos con los que cuentan las empresas de transporte de la ciudad de Ocaña y su región.	38
Figura 3. Tipos de vehículos.	39
Figura 4. Prototipo de empleados de las empresas de transporte de Ocaña y su región.	41
Figura 5. Capacitaciones a los conductores de las empresas de transporte de Ocaña y su región.	42
Figura 6. Frecuencia de las capacitaciones.	43
Figura 7. Servicios especiales ofrecidos por las empresas de transporte.	44
Figura 8. Temporadas del año con más flujo de pasajeros.	44
Figura 9. Destino con más demanda de pasajeros.	45
Figura 10. Medios utilizados para darse a conocer.	46
Figura 11. Convenio con organizaciones para prestación de servicios.	46
Figura 12. Clúster turístico.	47
Figura 13. Registro Cámara de Comercio.	47
Figura 14. Registro Nacional de Turismo.	48

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Empresas de transporte de Ocaña Norte de Santander.	35
Cuadro 2. Empresas de transporte de Ábrego, Norte de Santander.	36
Cuadro 3. Empresa de transporte de la Playa de Belén, Norte de Santander.	36

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Encuesta dirigida a los gerentes y o/ administradores de las empresas de transporte de Ocaña y su región	57
Anexo B. Registro Fotográfico	59

RESUMEN

El proyecto Capacidad Operativa de Transporte de pasajeros de Ocaña y su región, hace parte del macro proyecto Capacidad Turística de Ocaña y su Región, éste influye el análisis de diferentes agentes que conforman el sector turístico, como es el caso del sector de Transporte; por lo tanto se pretende determinar la capacidad de las empresas transportadoras que tiene Ocaña y la región.

Considerando que el transporte es una de las fuentes importantes de la movilización de personas, ya sea trabajo o turismo dentro de una ciudad, municipio y/o región en particular, es importante conocer su capacidad operativa y cobertura, teniendo en cuenta que Ocaña y su región se proyectan como destino turístico.

Tomando en cuenta este sector, se realizó la siguiente investigación, incluyendo variables que no sólo determinen la capacidad operativa sino la cobertura y servicios que ofrecen estas empresas de transporte; analizando variables como número de vehículos; números de empleados, rutas que se realizan, tipos de pasajeros, convenios con agencias de viajes y cuál es la mejor temporada de pasajeros.

Igualmente, se realizó un análisis de las empresas de transporte de Ocaña, Ábrego, La Playa de Belén y El Carmen; tanto su capacidad operativa, como sus condiciones y características de la prestación de servicios en el sector transportador.

En Ocaña y su Región, existe un total de doce (12) empresas de transportes, identificados así: En La Playa de Belén una (1) seccional. En Ábrego tres (3) empresas de transporte y en Ocaña nueve (9) empresas. La capacidad operativa de las empresas de transporte de pasajeros de Ocaña y su región está dada por un total de 1065 vehículos; distribuidas de la siguiente manera: En Ocaña nueve (9) empresas de transporte que ofrecen 1037 vehículos; en La Playa de Belén existen un (1) empresa de transporte con 14 vehículos y en Ábrego existen dos (2) empresas de transporte con 14 vehículos.

Finalmente, se aconseja una mayor capacitación para los administrativos y conductores de las distintas empresas. Así como, debido al aumento de demanda turística que se proyecta, es importante la ampliación de la capacidad en cuanto a la flota de transporte.

INTRODUCCIÓN

El proyecto Capacidad Operativa de Transporte de pasajeros de Ocaña y su región, hace parte del macro proyecto Capacidad Turística de Ocaña y su Región, cuyo cual influye el análisis de diferentes agentes que conforman el sector turístico, como es el caso del sector de Transporte; por lo tanto se pretende determinar la capacidad de las empresas transportadoras que tiene Ocaña y la región.

Considerando que el transporte es una de las fuentes importantes de la movilización de personas, ya sea trabajo o turismo dentro de una ciudad, municipio y/o región en particular, es importante conocer su capacidad operativa y cobertura, teniendo en cuenta que Ocaña y su región se proyectan como destino turístico.

Tomando en cuenta este sector, se desarrolla la siguiente investigación, incluyendo variables que no sólo determinen la capacidad operativa sino la cobertura y servicios que ofrecen estas empresas de transporte; analizando variables como número de vehículos; números de empleados, rutas que se realizan, tipos de pasajeros, convenios con agencias de viajes y cuál es la mejor temporada de pasajeros.

Finalmente se realizará un análisis de las empresas de transporte de Ocaña, Ábrego, La Playa de Belén y El Carmen; tanto su capacidad operativa, como sus condiciones y características de la prestación de servicios en el sector transportador y así en consecuente las conclusiones y la propuesta de acción de mejora.

1. CAPACIDAD OPERATIVA DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN OCAÑA Y SU REGIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los últimos años, el transporte ha ido cobrando una mayor importancia en el crecimiento de un país, debido a que es una fuente esencial para que las personas se puedan transportar de un lugar a otro de forma directa y segura. En relación a esta actividad se encuentra un factor esencial que es el turismo, actividad que por sí sola requiere del uso del medio de transporte, porque implica el desplazamiento a un área distinta a la de residencia¹.

El transporte es el principal parámetro en el que se asienta el turismo, pues sin los medios de transporte y las infraestructuras que le sirven de soporte (carreteras, vías férreas, aeropuertos, puertos, etc.), el turismo no podría materializarse y menos aún alcanzar los enormes flujos que se registran en el presente.

La provincia de Ocaña posee un gran patrimonio histórico, religioso, natural y cultural que la potencializa como destino turístico tanto a nivel nacional como internacional. Por tal razón es de suma importancia para las personas que visitan la ciudad contar con medios de transporte adecuados, que les permita desplazarse de manera segura y cómoda hacia sus diferentes destinos.

Actualmente no existe un estudio que identifique la capacidad operativa de este importante actor del turismo, por lo tanto no es posible incluir el servicio de transporte en un paquete turístico.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la capacidad operativa de las empresas de transporte de pasajeros en Ocaña y su región?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general. Determinar la capacidad operativa de las empresas de transporte de pasajeros en Ocaña y su región que incluye los municipios de Ábrego, el Carmen, y la Playa de Belén.

¹ García Quijada, Carmen Celina. Proyecto de inversión para el desarrollo turístico del centro recreativo "El Agua Caliente" ubicado en Aconchi, Sonora, [en línea] 2009. [Revisado 4 abril 2015], Disponible en internet: <<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/20060/Capitulo2.pdf>>

1.3.2 Objetivos específicos. Identificar el número de empresas de transporte de pasajeros de Ocaña, Abrego, La Playa de Belén y el Carmen.

Determinar las características y condiciones de la prestación de servicio en el sector del transporte de pasajeros en la región.

Plantear acciones de mejora que garanticen un excelente servicio de transporte para así promover un buen desarrollo empresarial.

1.4 JUSTIFICACIÓN

El impacto que ha representado para la sociedad los medios de transporte es de tal magnitud, que para efectuar cualquier tipo de desplazamiento se requiere de ello. El hombre desde su nacimiento ha contado con algún mecanismo de transporte para moverse de un lugar a otro. Es por ese motivo que el transporte es un factor clave con relación al turismo, ya que los individuos o grupos de personas que fundamentalmente por motivo de recreación, descanso o vacaciones, se trasladan de un lugar de residencia habitual a otro en el que ejercen alguna actividad lucrativa, generan múltiples interrelaciones de suma importancia económica y cultural².

De nada sirve tener instalaciones, servicios, infraestructura si no existen los medios para desplazarse y estar en el sitio deseado, por ese gran motivo el transporte es esencial para que se puedan realizar las actividades turísticas de manera exitosa, logrando así la satisfacción del cliente.

Metodológicamente, para lograr el cumplimiento de los objetivos planteados, se usarán métodos, técnicas e instrumentos de investigación, que permitan medir, bajo parámetros confiables, cada una de las variables enunciadas e identificar la estructura empresarial y la capacidad operativa de las empresas de transporte de pasajeros existentes en Ocaña y su región.

Desde la práctica, este trabajo le aporta al proyecto de desarrollo de la actividad turística en Ocaña y su región, toda vez que establecerá con claridad las características y condiciones con que se ofrece el servicio del transporte de pasajeros, como un elemento esencial en la movilización de personas entre la ciudad y entre los municipios incluidos en los futuros paquetes turísticos; además, este estudio es importante y oportuno para la Facultad de

² VILORIA CEDEÑO, Ninoska Elena. Desarrollo turístico y su relación con el transporte [en línea], Enero-Junio 2012 [Revisado 4 abril 2015], p.23-36. Disponible en internet: <http://mingaonline.uach.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-64282012000100002&lng=es&nrm=iso>. ISSN 0718-6428

Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, debido a que es una buena herramienta de gestión para sus estudiantes y docentes, por cuanto va a permitirles ampliar sus conocimientos sobre la importancia que tienen los medios de transporte en la provincia y permite el aporte directo al fomento del sector empresarial, específicamente en el turismo.

1.5 DELIMITACIONES

1.5.1 Conceptual. La investigación se centra en conceptos relacionados a la investigación de mercados, transporte, turismo, infraestructura, servicios, precios, oferta, demanda, capacidad operativa, calidad del transporte y estructura organizacional.

1.5.2 Operativa. Al llevar a cabo la investigación se pueden presentar ciertos inconvenientes básicos como el tiempo de los gerentes o representantes de las empresas transportadoras para brindarnos la información, para lo cual se buscará a otra persona de la empresa o se concertará otro espacio para ubicar la información.

1.5.3 Temporal. La investigación se desarrollará durante ocho semanas, como se puede observar en el cronograma de actividades.

1.5.4 Geográfica. La presente investigación se realizará en las empresas de transporte de pasajeros de Ocaña y sus municipios como son Ábrego, La Playa de Belén, y el Carmen Norte de Santander.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO HISTÓRICO

2.1.1 Transporte a nivel mundial. Todo empezó en el periodo precolombino cuando los incas poseían un rudimentario pero eficiente sistema de caminos interconectados a lo largo y ancho de su imperio, por el cual trasladaban distintos tipos de mercaderías. A pie o a lomo de llamas, sus mercaderías lograban llegar a su destino. A veces a través de puentes de cuerdas entre las montañas, Otros pueblos utilizaron canoas o botes como medio de comunicación.

El hombre empieza inmediatamente a desplazarse, sea para comer, para luchar o por mera curiosidad, por lo que se ve obligadamente a valerse de algún medio de locomoción.

Los primeros vehículos eran trineos de madera, y fueron utilizados por tribus de todo el mundo.

Para transportar cargas pesadas se usaban troncos a modo de rodillos. Se desarrollan en este sitio algunos de los más aceptados y usados por la gente, aunque se han inventado numerosos elementos de diferentes formas y de acuerdo con las ideas de sus constructores, del estilo de los monociclos, biciclos, triciclos y cuatriciclos.

El hombre descubrió tempranamente que era más fácil tirar de un carro o trineo si preparaba dos surcos de piedras lisas o de tablas de madera paralelos entre sí, o los cavaba en un camino rocoso. Este último tipo de vía era utilizado por los griegos para llevar sus carros adornados a los templos durante las festividades religiosas.

Habían construido también un tipo de remolque con vías de madera para transportar naves a través del istmo de Corinto, los griegos habían descubierto que un hombre o un caballo podían arrastrar una carga ocho veces más pesadas si lo hacían sobre una vía en lugar de hacerlo sobre un camino irregular.

Como otras tantas técnicas de la antigüedad, esta también se perdió durante la Edad Media. En el siglo XV o XVI vuelven a aparecer las vías: posiblemente aparecieron por primera vez en las minas alemanas, que eran las mejor instaladas en toda Europa, en las cuales las cargas se transportaban en pequeños vagones.³

³ HISTRANS-1900. Historia del transporte terrestre [en línea]. Noviembre 2015 [Revisado 9 abril 2015]. Disponible en internet: < <http://histrans-1900.wikispaces.com/historia+del+transporte+terrestre:> <http://histrans-1900.wikispaces.com>>

En la prehistoria especialmente en el neolítico apareció la rueda, uno de los inventos más maravillosos de la historia que facilitaba el transporte de materiales pesados y con ella se inició el desarrollo de todo tipo de transportes terrestres.

En su forma más simple la rueda, era un disco sólido de madera fijado a un eje redondo de madera, luego se eliminaron secciones del disco para reducir el peso y empezaron a emplearse los radios, la rueda ha sufrido numerosas mutaciones a través de los tiempos hasta alcanzar la perfección.

La rueda permitió la evolución de los medios de transporte terrestres y la llegada del hombre a lugares lejanos en cada vez menos tiempo.

El carro fue la primera aplicación que el hombre le dio a la rueda para sus propios fines. El carro dispone de dos ruedas y utiliza la tracción animal para lograr el desplazamiento.

En la plena edad media aparece la bicicleta cuyos componentes básicos son dos ruedas, pedales, un manillar para controlar la dirección un sillín para sentarse y un sistema de hierros que unen todos estos elementos. El desplazamiento se obtiene al girar con las piernas los pedales que a través de una cadena que hace girar las ruedas.

La bicicleta evolucionó a la motocicleta la cual incluía todos los elementos de la bicicleta más una caldera de vapor en la parte trasera, esta ha ido evolucionando hasta nuestros días suprimiendo poco a poco elementos como los pedales, mejorando el tipo de motor hasta llegar a la moto que conocemos hoy en día.

Luego continuó el ferrocarril: su nacimiento se asocia a la invención de la máquina de vapor durante la Revolución Industrial. Su invención tuvo lugar a principios del siglo XIX por George Stephenson. Esta nueva forma de transporte, precisaba además de la fuerza impulsora de la máquina de vapor.⁴

2.1.2 Transporte a nivel nacional. La llegada de españoles y portugueses a lo largo de casi toda América, produjo grandes cambios en los medios de transporte en el continente. Cuando apenas terminaba el renacimiento, el principal medio tecnológico para el transporte fue la carabela, primera nave capaz de salir de los mares para entrar a los océanos, lo que hizo posible esta conquista y las grandes colonizaciones a partir del siglo XVI.

Además, del encuentro con Europa, América recibe el aporte del caballo y del buey, medios definitivos para el transporte de arriería, tan fundamental desde la colonia hasta principios del siglo XX. Las culturas americanas más evolucionadas, estaban en México y Perú, y no poseían energía de tracción animal comparable a la aportada por el europeo, razón por la cual la rueda se utilizaba básicamente en los husos para hilar de los indígenas.

⁴ [BLOGGER.COM, La máquina del tiempo \[en línea\]. 16 enero de 2011 \[Revisado 9 abril 2015\]. Disponible en internet: < http://lahistoriadelostransportes.blogspot.com/2011/01/el-perfeccionamiento-de-los-medios-de.html>](http://lahistoriadelostransportes.blogspot.com/2011/01/el-perfeccionamiento-de-los-medios-de.html)

El río Magdalena, la principal arteria fluvial del país, se convirtió en la principal ruta del comercio americano y en la puerta de entrada al nuevo mundo, lo que se suma a su importancia dentro de la historia social y cultural de Colombia.

La revolución en el transporte expresada en ferrocarriles y barcos de vapor, se inicia en el país con el ferrocarril de Panamá, el primero en Colombia y cuya construcción se remonta a 1828, y con la navegación a vapor por el Magdalena, autorizada en 1823, y que tarda hasta la década de los años 30 para lograr algunos méritos, aunque su regularización sólo se presentará en la década de 1880, cuando los ferrocarriles empalmen las zonas de montaña con un medio fluvial en el Magdalena, que emplee naves de tamaño más adecuado y dotadas de mejores desarrollos tecnológicos.

Luego, se da el advenimiento de los ferrocarriles de la segunda mitad del siglo XIX, como el Ferrocarril de Antioquia de 1875 obra del cubano Francisco Javier Cisneros. El Ferrocarril del Pacífico, que también emprende Cisneros en 1884, llega a Cali en 1915; este ferrocarril sólo se empalma con el Ferrocarril de Antioquia en 1941.

La de los 20, es también la década de los cables aéreos y de la explosión de la navegación en vapores por el Magdalena. El cable aéreo Manizales-Mariquita construido en 1922 y de 72,6 km de longitud, desaloja el transporte de arriería; pero luego de 40 años de funcionamiento cerrará por los efectos de la competencia de la carretera por Fresno, construida en 1938 y mejorada en la década de 1950.

Posterior a esto en Colombia en una época se utilizaron las chivas como un medio de transporte la cual utilizaban los colombianos para su desplazamiento, es importante resaltar los cambios que ha obtenido nuestro país con relación a los medios de transporte, ya en la actualidad podemos analizar la gran evolución con la que cuentan estos medios de transporte; gracias a los avances tecnológicos hoy gozamos de diferentes medios de transporte el cual ha sido útil a la humanidad.⁵

2.1.3 Transportes a nivel local. Se dice que uno de los medios de transporte con los que contaban en ese entonces la ciudad de Ocaña era el Cable o funicular aéreo, es un sistema de transporte que opera mediante vagonetes que se mueven a través de un cable de acero, entre torres metálicas de variada altura.

La inauguración oficial del Cable Aéreo se llevó a cabo el 7 de agosto de 1929, con asistencia de la dirigencia política de Norte de Santander y el departamento del Magdalena, representantes del Congreso y las autoridades eclesiásticas de la Diócesis de Santa Marta, la Prefectura de la provincia y la Alcaldía de Ocaña, así como delegados del Concejo Municipal y de alcaldes de la región.

⁵ DUQUE-ESCOBAR, Gonzalo. El transporte en Colombia y en el Eje Cafetero [en línea]. [Revisado 9 abril 2015]. Disponible en internet: < http://www.galeon.com/economia_y_transportes/libertad-trans.htm>

Varios carros alegóricos entre los que descollaron por el gusto artístico las Carrozas de los Choferes y de "La República", las que exhibieron las tradicionales gracias de la belleza femenina, recorrieron en paseo cívico las calles de la población, durante dos horas, en medio de los acordes de la música.

Se inauguró el día 8 del mismo mes, el primer sector de la "Carretera de los Pueblos", comprendido entre Ocaña y el caserío de "Aguas Claras" y que mide 13 kilómetros. Esta carretera es la que debe comunicar a Ocaña con los municipios de Convención y Teorama. Treinta y cinco automóviles condujeron al expresado caserío a las damas y a los caballeros que constituían las diferentes delegaciones de que se ha hablado; y en esta fecha más de mil personas tomaron pasaje gratis en el Cable para el puerto de Gamarra, por disposición de la Junta.

El Cable, cuya duración fue de cerca de 20 años aproximadamente, reemplazó los difíciles caminos de herradura y el transporte mular por modernas vagonetas de carga y pasajeros que se desplazaban a una velocidad de 7 kilómetros por hora, con lo cual se acortaron considerablemente las distancias de viaje entre Ocaña y el puerto de Gamarra.

El Cable medía 47km dividido en 6 secciones que abarcaban los hoy municipios de Gamarra, Aguachica, Río de Oro y Ocaña. Tenía 204 torres que variaban entre 3,6 y 65 metros de altura. El cable - vía tenía una circunferencia de 4" inglesas y una resistencia contra fractura de 68, 3 toneladas inglesas. Su capacidad transportadora fue de 20 toneladas en cada dirección, por hora, es decir, 400 toneladas por día, con un funcionamiento de 10 horas diarias.

La terminación de la carretera Ocaña - Gamarra fue, entre otros, factor decisivo para que el Cable Aéreo perdiera su importancia como medio de transporte óptimo. En 1948, el Congreso de la República dispuso que los activos del Cable pasaran a los municipios por los cuales pasaba el transporte, dando con ello lugar a su desmantelamiento definitivo.⁶

Además de los cables aéreos la población también utilizó las mulas como medio de transporte el cual le facilitaba en ese entonces a la comunidad transportarse a su lugar deseado, los antepasados llevaban las cargas en mulas de Gamarra a Ocaña esos medios de transporte eran conocidos como arrieros y se les denominaban recuas al grupo de mulas que existía en esa época.

En 1919 En el mes de enero llega el primer automóvil a Ocaña; lo trajeron los señores Jácome Niz Cía., de este comercio. Comenzó a funcionar en el mes de enero del mismo año.

⁶ PÁEZ GARCÍA, Luis Eduardo. Ocaña (Norte de Santander) [en línea]. Abril 2 de 2012 [Revisado 9 abril 2015]. Disponible en internet: <[https://es.wikipedia.org/wiki/Oca%C3%B1a_\(Norte_de_Santander\)#Transporte](https://es.wikipedia.org/wiki/Oca%C3%B1a_(Norte_de_Santander)#Transporte)>

Transcurrido el año de 1961, cuando un buen número de personas, con el fin de prestar el servicio de transporte de vehículos, importaron 12 vehículos marca Chevrolet a través del considerado Miguel Cansares, estando estos vehículos en la ciudad solo habían dos opciones para afiliar los vehículos, una era afiliarlos a Afiliar Transportadora cuyo propietario era don Cesar Chaya y la otra era afiliarlos a Transporte unidos esta última con dificultades pues solo tenía permiso para transporta carga.

Una vez legalizado la situación Afiliar transporte pasó a ser Cootranshacaritama, situaciones internas hicieron que buen número de asociados se desvincularan y buscaran una alternativa que los favoreciera y fue así como el 7 de agosto de 1971, se reunieron con el fin de crear otra cooperativa de transporte, en esta reunión se acordó ampliar el número de socios en veinte, seguidamente se hizo contacto con el empadronador de cooperativa el señor Anciar Vegas, y se procedió del 2 de noviembre a legalizar papeles y el 8 de noviembre se encontraba legalmente constituida la cooperativa y fue llamada cootransunidos, en un principio se viajó sin planillas, mediante una autorización del inspector de tránsito y transporte y el 22 de noviembre llega la resolución, mediante la cual se autoriza viajar a las plazas de Abrego, Aguachica, Convención y la Playa de Belén.

A finales de la década de los noventa, Ocaña comienza a experimentar un aumento de su parque automotor de manera vertiginosa y descontrolada con la entrada de vehículos de uso familiar y la obsolescencia del servicio de transporte urbano prestado por busetas tipo camión.

Y al transcurrir del tiempo fueron llegando a la ciudad de Ocaña diferentes empresas de transportes públicos como lo son: Cotaxi, Omega, Copetran, Cootransurbanos. Las cuales ha ayudado al desarrollo económico de la ciudad

Con el pasar de los tiempos y gracias a los avances tecnológicos hoy día podemos gozar de diferentes medios de transporte el cual nos facilita el desplazarnos de un lugar a otro de forma segura y eficiente.

Actualmente la ciudad de Ocaña cuenta con diferentes empresas de transporte la cual han sido útil para el crecimiento y desarrollo de la provincia, logrando de esta manera satisfacer las necesidades de sus usuarios brindándoles servicios de calidad.⁷

2.2 MARCO TEORICO

2.2.1 Teoría de la demanda. La demanda tiene que ver con los que los consumidores desean adquirir, demandar significa estar dispuesto a comprar, mientras que compras es efectuar realmente la adquisición.

⁷ COONSTRANUNIDOS. (2006). Reseña Histórica del Transporte. Ocaña, Norte de Santander.

La ley de la demanda establece que hay una relación inversa entre el precio y la cantidad demandada, la tabla de demanda es una tabla que muestra la relación entre el precio de un bien y la cantidad demandada.

La curva de demanda es el gráfico que relaciona el precio de un bien y la cantidad demandada; la pendiente de la curva de demanda es descendente porque, ceteris paribus, el descenso de los precios implica una mayor cantidad demandada.

Demanda del mercado. La demanda del mercado es la suma de todas las demandas individuales de un bien o servicio. Gráficamente, las curvas de demanda individuales son sumadas horizontalmente para obtener la curva de demanda del mercado.

Determinantes de la demanda están conformados por el Precio del mercado, Renta del consumidor, Precio del resto de los bienes, Gustos del consumidor y las Expectativas. Cambio en la cantidad demandada Movimiento a lo largo de la curva de demanda. Causado por el cambio en el precio del producto.

Cambio en la Demanda. Un desplazamiento de la curva de demanda, hacia la izquierda o la derecha. Causado por un cambio en un determinante que no sea el precio.

Cuando el descenso del precio de un bien reduce la demanda de otro bien, los dos bienes se llaman substitutivos, cuando el descenso del precio de un bien aumenta la demanda de otro bien, los dos bienes se llaman complementarios.⁸

2.2.2 Teoría de la oferta. Cantidad ofertada es la cantidad de un bien que los vendedores quieren y pueden vender, la ley de la oferta establece que hay una relación directa (positiva) entre precio y cantidad ofertada.

Determinantes de la oferta están conformados por el Precio del mercado, Precio de los factores, Tecnología Expectativas y Número de productores.

La tabla de oferta es un cuadro que muestra la relación entre el precio de un bien y la cantidad ofrecida.

La curva de oferta es un gráfico que muestra la relación entre el precio de un bien y la cantidad ofrecida.

Oferta del mercado es la suma de las ofertas individuales de todos los vendedores de un determinado bien o servicio, gráficamente, las curvas de oferta individuales se suman horizontalmente para obtener la curva de oferta de mercado.

⁸ ROSSI, Ianina y ROSSI, Máximo. Teoría de la Demanda [en línea]. [Revisado 10 abril 2015]. Disponible en internet: < <http://decon.edu.uy/~mito/nota%20demanda.pdf>>

Los cambios en la cantidad ofertada se dan debido al movimiento a lo largo de la curva de oferta, causada por un cambio en el precio de mercado del producto.

Desplazamiento de la oferta es un desplazamiento en la curva de oferta hacia la derecha o hacia la izquierda, causado por un determinante que no sea el precio.⁹

2.2.3 Teoría de precios. Desde el punto de vista de las finanzas, la rama de la administración financiera recoge la mayor parte de los planteamientos de la teoría económica y los adapta con un desarrollo algebraico simple y los mismos dos objetivos básicos: la maximización del beneficio y la maximización o aumento del ingreso.

Este enfoque financiero que asumen también los estrategias del marketing, supone linealidad en las funciones de ingreso y costo y parte del concepto del punto de equilibrio operacional o muerto para encontrar fórmulas de fijación de precios. Asumen como punto de partida la curva inversa de la demanda, es decir, suponen que el precio es la variable endógena o a predecir, dado el presupuesto o pronóstico que tenga la empresa sobre su volumen de producción y ventas.

Aunque se ha demostrado que en muchas empresas este enfoque es el que más se aplica, presenta innumerables fallas al no considerar dentro de su tratamiento las condiciones de los mercados y los competidores, así como la reacción de la demanda ante cambios en los precios.¹⁰

2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 Investigación de mercados. Es una actividad propia del proceso de marketing, entendiéndose ésa como la aplicación de una filosofía empresarial que conduce a conocer el mercado para producir lo que se puede vender, contraria a vender lo producido. La investigación de mercados es el eje de la mercadotecnia, puesto que proporciona los medios para conocer el mercado, consulta los aspectos relacionados con la compra de los productos, responde a preguntas como: Qué compra la gente, quiénes son los que compran, cómo compran, dónde compran, cuándo compran, por qué compran, etc. Con base en la información obtenida bajo este y otros tipos de preguntas, se analiza y desarrolla el plan de marketing.¹¹

⁹ AULAFACIL.COM. Introducción a la Microeconomía [en línea]. Agosto 19 de 2015 [Revisado abril 10 de 2015]. Disponible en internet: < <http://www.aulafacil.com/cursosenviados/cursomicroeconomia/Lecc-2.htm>>

¹⁰ CADENA LOZANO, Javier Bernardo. La teoría económica y financiera del precio: dos enfoques complementarios. Criterio Libre, 9 (15), 59-80 ISSN 1900-0642. [en línea] Julio-Diciembre 2011 [Revisado abril 10 de 2015]. Disponible en internet: < <file:///D:/Documents/Downloads/Dialnet-LaTeoriaEconomicaYFinancieraDelPrecio-3815857.pdf>>

¹¹ OROZCO, A. (1999). Investigación de Mercados. Concepto y Práctica. Bogotá: Norma

2.3.2 Transporte. Se utiliza para describir al acto y consecuencia de trasladar algo de un lugar a otro. También permite nombrar a aquellos artilugios o vehículos que sirven para tal efecto, llevando individuos o mercaderías desde un determinado sitio hasta otro.

El transporte forma parte de la logística, que es el conjunto de medios y métodos que permiten organizar un servicio o una empresa. En el mundo del comercio, la logística está vinculada a la colocación de bienes en el lugar preciso.

Es suma importancia para el transporte contar con las infraestructuras adecuadas las cual es un factor fundamental para el desplazamiento de los vehículos en forma confortable y segura desde un punto a otro.¹²

2.3.3 Calidad del transporte. La calidad del transporte es determinada de manera fundamental por su grado de inserción en una visión de ciudad de largo plazo, donde movilidad y urbanismo se piensan y gestionan juntos, donde el uso de suelos y la estructuración de viajes se proyectan al unísono a nivel macro y micro, generando sinergias que incrementan la cualificación y el valor de los espacios públicos.¹³

2.3.4 Turismo. Según la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas, el turismo comprende las actividades que hacen las personas (turistas) durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período consecutivo inferior a un año y mayor a un día, con fines de ocio, por negocios o por otros motivos.

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios.¹⁴

2.3.5 Infraestructura. Es el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente.

2.3.6 Capacidad operativa. Se entiende como la capacidad que tiene un hotel para prestar sus servicios y atender y alojar eficientemente a un número determinado de personas.

2.3.7 Estructura organizacional. La estructura organizacional, es el marco en el que se desenvuelve la organización, de acuerdo con el cual las tareas son divididas, agrupadas, coordinadas y controladas, para el logro de objetivos. Desde un punto de vista más amplio,

¹² DEFINICIÓN.DE Definición de Transporte [en línea]. [Revisado abril 10 de 2015]. Disponible en internet: < <http://definicion.de/transporte/>>

¹³ GUTIÉRREZ, Luis R. Transporte Público de Calidad y Movilidad Urbana [en línea]. Julio 2013 [Revisado abril 10 de 2015]. Disponible en internet: < <http://www.sibrtonline.org/downloads/transpor-publico-de-52371be08d72e.pdf>>

¹⁴ OMT. Entender el turismo: Glosario Básico [en línea]. [Revisado abril 10 de 2015]. Disponible en internet: < <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>>

comprende tanto la estructura formal (que incluye todo lo que está previsto en la organización), como la estructura informal (que surge de la interacción entre los miembros de la organización y con el medio externo a ella) dando lugar a la estructura real de la organización.¹⁵

2.3.8 Servicio. Es un hecho que uno realiza en beneficio de otro. Cuando se da un servicio a un cliente, éste no puede conservarlo, un servicio se experimenta, se utiliza o se consume.

El servicio se define como el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas. Aunque tanto los bienes como los servicios tratan de satisfacer las necesidades y deseos del consumidor, existen diferencias significativas como la intangibilidad de los servicios, su naturaleza no perecedera, la no estandarización y la participación.¹⁶

2.4 MARCO LEGAL

2.4.1 Ley 336 de 1996 Servicio público de transporte. El servicio público de transporte solo se presta por empresas debidamente constituidas y habilitadas por la autoridad competente de transporte y en vehículos homologados para el servicio de que se trate. Por lo tanto los vehículos de servicio particular no pueden prestar servicio público de transporte, El Código Nacional de Tránsito. Ley 769 de 2002, sanciona con multa equivalente a 30 SMLDV a quien sin la debida autorización destine un vehículo a prestar un servicio diferente de aquel para el cual tiene licencia de tránsito y el vehículo será inmovilización.

En su artículo 36 determina que la jornada de trabajo de quienes tengan a su cargo la conducción u operación de los equipos destinados al servicio público de transporte será la establecida en las normas laborales y especiales correspondientes. Por lo tanto, el Código Sustantivo y Procesal del Trabajo regula las relaciones de derecho individual del trabajo de carácter particular, y los de derecho colectivo del trabajo, oficiales y particulares y el competente para conocer los asuntos laborales y las controversias que se generen en torno al contrato laboral, es el Ministerio de Protección Social.¹⁷

2.4.2 Ley 769 de 2002 Por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones. Artículo 87 determina: de la prohibición de llevar animales y objetos molestos en vehículos para pasajeros. En los vehículos de servicio público de pasajeros no deben llevarse objetos que puedan atentar la integridad física de los usuarios;

¹⁵ BLOGGER. Administración de Empresas [en línea]. [Revisado abril 10 de 2015]. Disponible en internet: < <http://admindeempresas.blogspot.com/2007/10/conceptos-sobre-estructura.html>>

¹⁶ FISCHER DE LA VEGA, L. (1986). Mercadotecnia. México: Nueva Editorial Interamericana. pág.1751

¹⁷ GOBIERNO NACIONAL. Ley 336 de 1996 [en línea]. Diciembre 20 de 1996 [Revisado abril 11 de 2015]. Disponible en internet: < <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=346>>

ni animales, salvo que se trate de perros lazarillos. El equipaje deberá transportarse en la bodega, baúl o parrilla.¹⁸

2.4.3 [Decreto 663 de 1993 Por medio del cual se actualiza el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se modifica su titulación y numeración.](#) En lo que tiene que ver con el seguro obligatorio de accidentes de tránsito SOAT la norma que dispone lo pertinente es el Decreto 663 de 1993 y a través de su artículo 192, determinó la obligatoriedad, para todo vehículo automotor que transite por el territorio nacional, de estar amparado por un seguro obligatorio vigente que cubra los daños corporales que se causen a las personas en accidentes de tránsito.

Como quiera que el remolque y semirremolque sean una parte de un vehículo automotor cuando está transitando pues no puede moverse por sí solo se entiende que lo cubre el SOAT del vehículo automotor al que está unido.¹⁹

2.4.4 [Ley 488 de 1998 Por la cual se expiden normas en materia Tributaria y se dictan otras disposiciones fiscales de las Entidades Territoriales.](#) Prevé que las autoridades de tránsito deben verificar que se está al día en el pago de impuesto sobre vehículos automotores sólo en los trámites de traspaso de propiedad y traslado del registro. A su vez, el artículo 35 de la Ley 769 de 2002 exige al organismo de tránsito la verificación del pago de impuestos para realizar el registro inicial del vehículo.

En consecuencia, para la cancelación de la matrícula de un vehículo no se debe verificar ni validar el pago de impuestos.²⁰

2.4.5 [Resolución 2200 del 30 de mayo de 2006 Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 003500 de noviembre 21 de 2005.](#) Por la cual se establecen las condiciones mínimas que deben cumplir los Centros de Diagnóstico Automotor para realizar la revisión técnica mecánicas y de gases de los vehículos automotores que transitan por el territorio nacional.²¹

2.4.6 [Resolución 3600 del 9 de mayo de 2001 Por medio de la cual se establece la libertad de tarifas para la prestación del Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera.](#) Se estableció la libertad de tarifas para la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, que en su artículo 1,

¹⁸ GOBIERNO NACIONAL. Ley 769 de 2002 [en línea]. Agosto 6 de 2002 [Revisado abril 11 de 2015]. Disponible en internet: < <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5557>>

¹⁹ GOBIERNO NACIONAL. Decreto 663 de 1993 [en línea]. Abril 2 de 2015 [Revisado abril 11 de 2015]. Disponible en internet: < <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1348>>

²⁰ GOBIERNO NACIONAL. Ley 488 de 1998 [en línea]. Diciembre 24 de 1998 [Revisado abril 11 de 2015]. Disponible en internet: < <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=187>>

²¹ MINISTERIO DE TRANSPORTE. Resolución 2200 de 2006 [en línea]. Mayo 30 de 2006 [Revisado abril 11 de 2015]. Disponible en internet: < <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=20679>>

dice: libertad de tarifas, establecer a partir del 1° de junio de 2001, la libertad de tarifas para la prestación del servicio público de transporte automotor de pasajeros por carretera.²²

2.4.7 [Ley 488 de 1998 Por la cual se expiden normas en materia Tributaria y se dictan otras disposiciones fiscales de las Entidades Territoriales.](#) Únicamente lo faculta para establecer anualmente mediante resolución la base gravable de los vehículos automotores. Las Resoluciones 3777 y 3775 de 30 de noviembre 2005, determinan las bases gravables de los automóviles y camperos de servicio público y particular y de las motocicletas, y de los vehículos de servicio público y particular de carga y colectivo de pasajeros para el año fiscal de 2006.

El procedimiento para la determinación de la base gravable lo establece el artículo tercero de las citadas resoluciones, el cual dispone en el parágrafo segundo que en el evento en que la licencia de tránsito no contemple las características del vehículo tales como marca, línea, modelo, clase y cilindrada deberá solicitar dicha información al Organismo de Tránsito en donde se encuentra matriculado para poderlo ubicar dentro de la tabla respectiva.

Así mismo, cuando la marca, línea y cilindrada del motor del vehículo no se encuentre contemplado en las tablas, la base gravable será la que más se asimile de acuerdo con el procedimiento fijado en las citas resoluciones.²³

2.4.8 [Ley 633 de 2000 Por la cual se expiden normas en materia tributaria, se dictan disposiciones sobre el tratamiento a los fondos obligatorios para la vivienda de interés social y se introducen normas para fortalecer las finanzas de la Rama Judicial.](#) En su artículo 90 establece: la base gravable para los vehículos que entran en circulación por primera vez está constituida por el valor total registrado en la factura de venta sin incluir el IVA, o cuando son importados directamente por el usuario propietario o poseedor, por el valor total registrado en la declaración de importación.

Debe cancelar el impuesto sobre el valor de la factura sin incluir el IVA, en cuanto a los descuentos por pronto pago son establecidos por la Secretaría de Hacienda por tanto le sugerimos leer detenidamente el instructivo que anexo al formulario.²⁴

2.4.9 [Ley 769 de 2002 Por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones.](#) Código Nacional de Tránsito, artículo 30 debe portar: un gato con capacidad para elevar el vehículo, una cruceta, dos señales de carretera en forma de

²² LEGIS. MINISTERIO DE TRANSPORTE. Resolución 3600 de 2001 [en línea]. Mayo 9 de 2001 [Revisado abril 11 de 2015]. Disponible en internet: < http://legal.legis.com.co/document/index?obra=legcol&document=legcol_75992041b997f034e0430a010151f034>

²³ GOBIERNO NACIONAL. Ley 488 de 1998 [en línea]. Diciembre 24 de 1998 [Revisado abril 11 de 2015]. Disponible en internet: < <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal1.jsp?i=187>>

²⁴ MINISTERIO DE EDUCACIÓN. Ley 633 de 2000 [en línea]. Diciembre 29 de 2015 [Revisado abril 11 de 2015]. Disponible en internet: < http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-270478_recurso_1.pdf>

triángulo en material reflectivo y provistas de soportes para ser colocadas en forma vertical o lámparas de señal de luz amarilla intermitentes o de destello.

Un botiquín de primeros auxilios, un extintor, dos tacos para bloquear el vehículo, caja de herramienta básica que como mínimo deberá contener: Alicata, destornilladores, llave de expansión y llaves fijas, llanta de repuesto, linterna. Parágrafo: ningún vehículo podrá circular por las vías urbanas portando defensas rígidas diferentes de las instaladas originalmente por el fabricante.²⁵

2.4.10 [Ley 769 de 2002 Por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones.](#) Sistema integrado de información sobre multas y sanciones por infracciones de tránsito, con el propósito de contribuir al mejoramiento de los ingresos a los municipios, se autoriza a la Federación Colombiana de Municipios para implementar y mantener actualizado a nivel nacional, un sistema integrado de información sobre multas y sanciones por infracciones de tránsito (SIMIT), por lo cual percibirá el 10% por la administración del sistema cuando se cancele el valor adeudado. En ningún caso podrá ser inferior a medio salario mínimo diario legal vigente, la Federación Colombiana de Municipios es la encargada del manejo de la información del SIMIT.²⁶

2.4.11 [Resolución 3600 del 9 de mayo de 2001 Por medio de la cual se establece la libertad de tarifas para la prestación del Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera.](#) Se estableció la libertad de tarifas para la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, que en su artículo 1, dice: libertad de tarifas, establecer a partir del 1° de junio de 20.²⁷

²⁵ GOBIERNO NACIONAL. Ley 769 de 2002. Agosto 6 de 2015 [Revisado abril 11 de 2015]. Disponible en internet: <<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=5557>>

²⁶ *Ibíd.*

²⁷ LEGIS. MINISTERIO DE TRANSPORTE. Resolución 3600 de 2001 [en línea]. Mayo 9 de 2001 [Revisado abril 11 de 2015]. Disponible en internet: <http://legal.legis.com.co/document/index?obra=legcol&document=legcol_75992041b997f034e0430a010151f034>

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El proyecto se realizará teniendo en cuenta la investigación descriptiva, cuyo propósito es la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación²⁸. Este tipo de estudio busca únicamente describir situaciones o acontecimientos; básicamente no está interesada en comprobar explicaciones, ni en probar determinadas hipótesis, ni en hacer predicciones. Con mucha frecuencia las descripciones se hacen por encuestas (estudios por encuestas), aunque éstas también pueden servir para probar hipótesis específicas y poner a prueba explicaciones.

Para el caso de la presente investigación, se identificaron las características de la situación real que presentan Las empresas de transporte de Ocaña y la región y las condiciones de calidad, capacidad, seguridad y servicios.

3.2 POBLACIÓN

Se entiende por población al conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado²⁹: La población objeto de esta investigación estará conformada por la totalidad de las empresas transportadoras de Ocaña y su Región según datos suministrados por la Cámara de Comercio de Ocaña a febrero de 2015, las cuales son nueve como se relaciona a continuación: Cotaxi, Omega, Cootranshacaritama, Cootransunidos, Copetran, Cootragua, Transperalonso, Coopmotilon, Cootransocaña.

3.3 MUESTRA

Teniendo en cuenta que la población objeto de estudio es limitada y se quiere conocer la capacidad operativa de cada una de ellas, se hace necesario el estudio de la totalidad, para garantizar el cumplimiento del objetivo general determinado.

²⁸ Eduardo, M. Á. (1995). Metodología, Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. (Segunda ed.). Santafé de Bogotá:: McGraw Hill. Recuperado el 2015

²⁹ HERNÁNDEZ HERMOSILLO, Silvia Mireya. Maestría en Tecnología Educativa [en línea]. Abril 14 de 2013 [Revisado abril 12 de 2015]. Disponible en internet: <http://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/maestria/documentos/LECT86.pdf>

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para recolectar la información necesaria y pertinente que permitiera determinar la capacidad operativa del transporte de Ocaña y su región, se aplicaron encuestas (Ver Anexo A) cuyo instrumento será el cuestionario. De otra parte se realizó la observación directa a cada una de las empresas, por parte de los responsables del estudio.

3.5 ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

La información recaudada mediante la encuesta se interpretó cuantitativamente, a través del conteo de respuestas, la respectiva tabulación y la deducción de porcentajes de participación de cada factor expuesto a consideración.

De igual manera se efectuó análisis cualitativo, mediante la descripción deductiva de los resultados numéricos, lo cual permitió determinar la capacidad operativa de la empresa de transporte de Ocaña y su región.

4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1 EMPRESAS TRANSPORTADORAS DE OCAÑA, ÁBREGO, LA PLAYA DE BELÉN Y EL CARMEN

Una vez se realizó la consulta en los registros de Cámara y Comercio de Ocaña, y se observó la región, se constató que en Ocaña hace presencia nueve (9) empresas transportadoras, de igual forma en algunos de los alrededores de la región. Dicha presencia se relaciona en la tabla 1.

Tabla 1. Zona de presencia de las empresas de transporte de Ocaña y su región.

No.	EMPRESA TRANSPORTADORA	ZONA DE PRESENCIA			
		OCAÑA	ÁBREGO	LA PLAYA DE BELÉN	EL CARMEN
1	TRANSPERALONSO	X			
2	COOPMOTILÓN	X	X		
3	COOTRAGUA	X			
4	OMEGA	X			
5	COOTRANSHACARITAMA	X	X	X	
6	COTAXI	X			
7	COOTRANSOCAÑA	X			
8	COONTRASUNIDOS	X	X		
9	COPETRAN	X			

Fuente: Encuesta gerente y/o representante legal de las empresas de transporte de Ocaña.

En el cuadro 1 se relacionan las empresas de transporte de Ocaña con su respectiva dirección, teléfono y el nombre de su representante legal.

Cuadro 1. Empresas de transporte de Ocaña Norte de Santander.

	EMPRESAS DE TRANSPORTE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	REPRESENTANTE LEGAL
1	TRANSPERALONSO	Calle 10#1375	5694724	Teresa de Jesús Bautista
2	COOPMOTILON	Cr 11 # 11-51	5624009	Pablo Santafé M.
3	COOTRAGUA	Calle 10#12-57 1	5625345	Sady ferez Ramírez
4	OMEGA	Calle 11 #10- 40	5610459	Sandra Gómez
5	COOTRANSHACARITAMA	Calle 7 # 56- 21	5611012	Leonardo Moreno
6	COTAXI	Calle 10 # 12- 57	5624472	Gilma Lozano
7	COOTRANSOCAÑA	Calle 7 #43246	5612070	Leonardo Enrique
8	COONTRASUNIDOS	Cr 11 No 11- 31	5610048	Fabio Rincón Ortiz
9	COPETRAN	Cr 11 #11-53	5623151	Hercilia Puerto Becerra

Fuente. Encuesta gerente y/o representante legal de las empresas de transporte de Ocaña.

Se determinó que las nueve (9) empresas de transporte de Ocaña y su región se encuentran registradas en la Cámara de Comercio, además seis (6) de las organizaciones no aparecen en el Registro Nacional de Turismo solo tres (3) de ellas no tienen dicha inscripción.

Cuadro 2. Empresas de transporte de Ábrego, Norte de Santander.

	EMPRESA DE TRANSPORTE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	REPRESENTANTE LEGAL
1	COOTRANSHACARITAMA	Cra 14 #5-28	3127320672	Cindy L. cañizares
2	COOTRANSUNIDOS	Cll 14 #14-04	5642242	Astrid Dulera
3	COOPMOTILON	Cll 14 #14-04	5624009	Pablo Santafé M.

Fuente. Encuesta gerente y/o representante legal de la empresa de transporte de Ábrego.

En Ábrego, Norte de Santander existen tres (3) empresas de transporte que son sedes de Cootransharitama y Cootransunidos ubicadas en Ocaña, ambas se encuentran registradas en la Cámara de Comercio y no, en el Registro Nacional de Turismo.

Cuadro 3. Empresa de transporte de la Playa de Belén, Norte de Santander.

	EMPRESA DE TRANSPORTE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	REPRESENTANTE LEGAL
1	COOTRANSHACARITAMA	Cra 1 #5-01	314-215-5316	Hugo A. Álvarez

Fuente. Encuesta gerente y/o representante legal de la empresa de transporte de la Playa de Belén.

En la Playa de Belén, Norte de Santander existe una (1) empresa de transporte que es sede de Cootransharitama ubicada en Ocaña, y se encuentra registrada en la Cámara de Comercio de Ocaña y no está inscrita en el Registro Nacional de Turismo.

En el Carmen se realizó la visita, y se observó que la fuente de transporte son vehículos que llegan de empresas o de transporte informal el cual se reúnen en una vivienda de la localidad y de allí son trasladadas las personas a los sitios que quieren movilizarse.

Después de realizar la consulta de los documentos suministrados por la Cámara de Comercio Ocaña, se realizó el proceso de aplicar el instrumento que fue diseñado para los representantes legales y/o administradores de las empresas de transporte en Ocaña y su región el cual nos permitió obtener la información de estas empresas para así cumplir con cada uno de los objetivos que fueron planteados en la propuesta de investigación. En el siguiente capítulo daremos a conocer los hallazgos identificados en Ocaña, Ábrego, La Playa de Belén y el Carmen Norte de Santander, con respecto a la existencia de las empresas de transporte y el análisis de variables relacionadas con los servicios que ofrecen, las temporadas de mayor ocupación, convenios con otros actores del turismo, su capacidad

operativa, planta de personal, su disposición para capacitar a sus empleados y para conformar el clúster turístico.

4.2 CAPACIDAD OPERATIVA Y CONDICIONES DE LAS EMPRESAS TRANSPORTADORAS DE OCAÑA Y SU REGIÓN

Al aplicar el cuestionario para la recolección de los datos se obtienen los siguientes resultados.

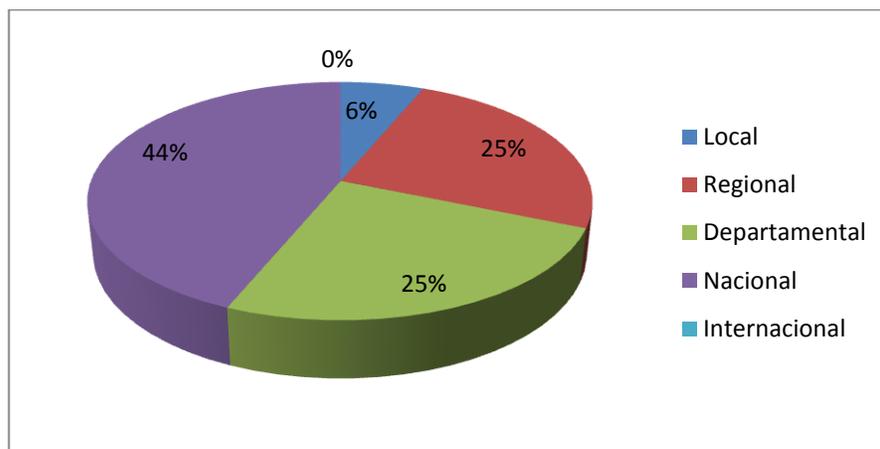
Respecto a la oferta geográfica registrada se muestra el alcance de las mismas.

Tabla 2. Radio de acción del servicio que ofrecen las empresas de transporte.

CONCEPTO	FRECCUENCIA	PORCENTAJE
Local	1	6%
Regional	4	25%
Departamental	4	25%
Nacional	7	44%
Internacional	0	0%
TOTAL	16	100%

Fuente. Encuesta gerente y/o representante legal de las empresas de transportadoras de Ocaña y su región.

Figura 1. Radio de acción del servicio que ofrecen las empresas de transporte.

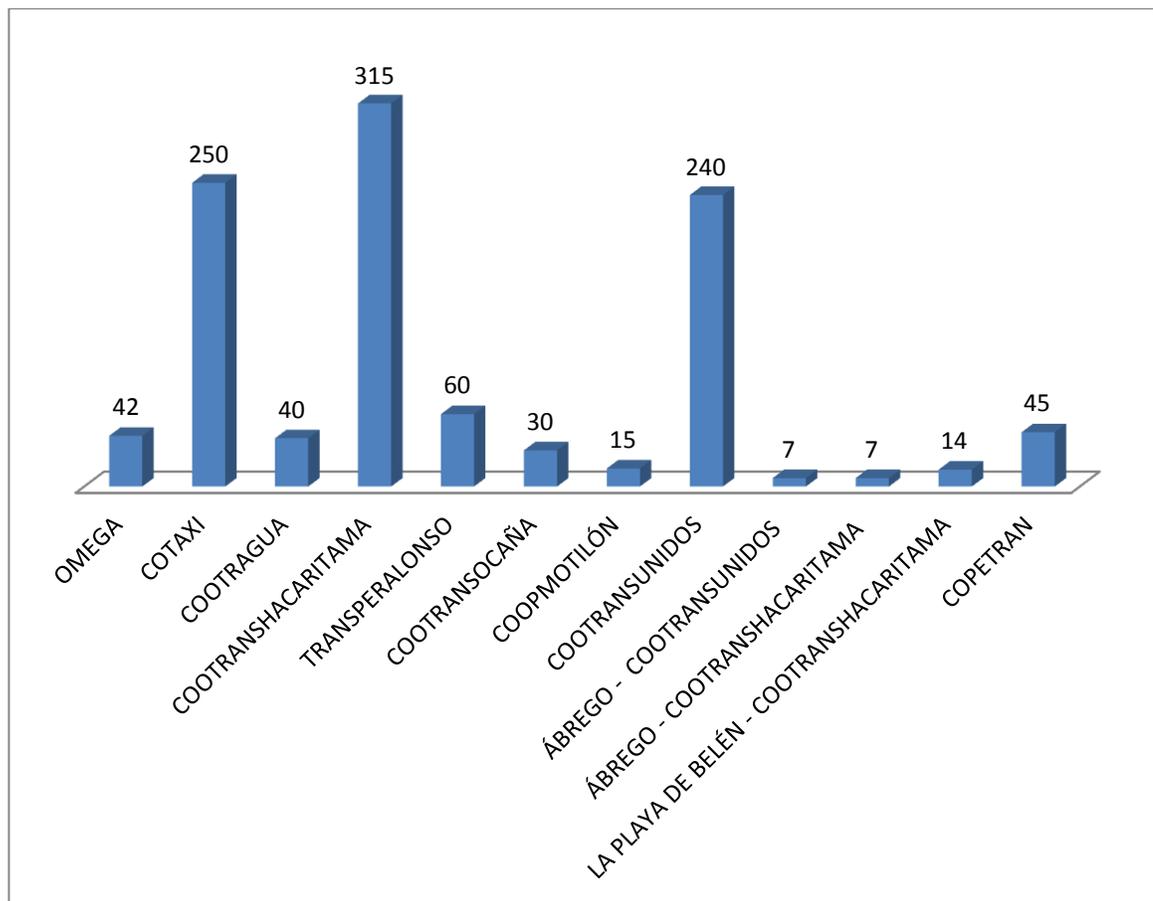


Fuente. Encuesta gerente y/o representante legal de las empresas de transportadoras de Ocaña y su región.

El resultado indica que la mayoría de las empresas de transporte de la ciudad de Ocaña el radio de acción de servicio que más utilizan es a nivel nacional, considerando que es buen paso para seguir dándose a conocer a nivel nacional

Por otro lado a nivel departamental y regional está conformado por el 25% en la cual las empresas consideran útil trabajar en estas áreas. Ningunas de las empresas de transporte de la ciudad de Ocaña cuentan con un radio de acción de servicios a nivel internacional.

Figura 2. Número de vehículos con los que cuentan las empresas de transporte de la ciudad de Ocaña y su región.



Fuente. Encuesta gerente y/o representante legal de las empresas de transportadoras de Ocaña y su región.

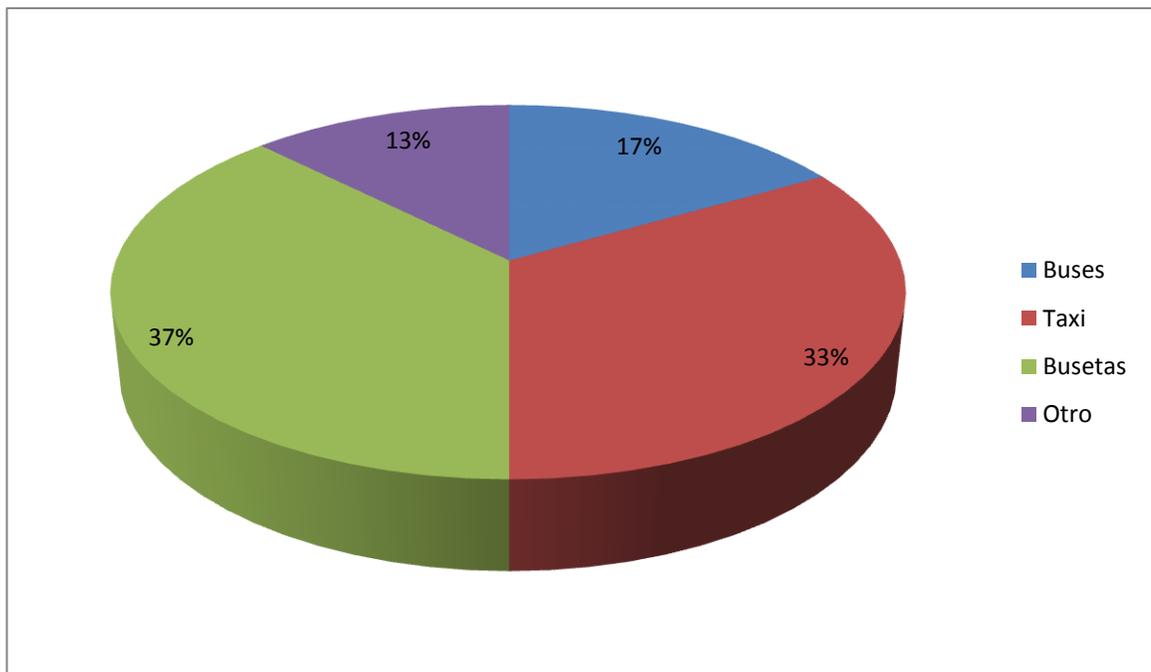
Al observar la figura 2, se puede determinar el gran crecimiento que han logrado las empresas de transporte en la ciudad de Ocaña, actualmente la compañía Cootranshacaritama es la que cuenta con más vehículos siguiéndole la empresa Cootransunidos; de igual forma es importante resaltar la aceptación que tienen las otras organizaciones en la provincia de Ocaña.

Tabla 3. Tipos de vehículos.

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buses	4	17%
Taxi	8	33%
Busetas	9	37%
Otro	3	13%
Total	24	100%

Fuente. Encuesta gerente y/o representante legal de las empresas de transportadoras de Ocaña y su región.

Figura 3. Tipos de vehículos.



Fuente. Encuesta gerente y/o representante legal de las empresas de transportadoras de Ocaña y su región.

Las busetas aparecen como los medios más utilizados por las empresas de transporte, debido a que son aptas para desplazar una buena cantidad de usuarios a sus lugares establecidos, de igual forma los otros medios de transportes también representan importancia para estas empresas considerándoles mecanismos útiles para el desplazamiento de sus usuarios, el taxi también es apetecible ocupando el segundo lugar en esta encuesta.

Tabla 4. Capacidad de los vehículos para el transporte de pasajeros.

CONCEPTO	CAPACIDAD PROMEDIO POR VEHÍCULO	CAPACIDAD PROMEDIO VEHÍCULO X TOTAL DE VEHÍCULOS
Buses	32 - 38	128 - 152
Taxi	4	32
Busetas	9 - 15	81 - 134
Total	-	241 - 318

Fuente. Encuesta gerente y/o representante legal de las empresas de transportadoras de Ocaña y su región.

En cuanto a la capacidad de vehículos para transporte de pasajeros, es posible calcular un promedio que abarca entre 241 a 318 pasajeros, teniendo en cuenta la capacidad promedio por vehículo multiplicado a la cantidad total de vehículos que poseen las 13 empresas transportadoras de Ocaña y su región.

Se relacionan a continuación la cantidad de empleados por género que cada empresa transportadora tiene, distinto a los conductores que son contratados directamente por el propietario del cupo y dueño del vehículo.

Tabla 5. Número de empleados administrativos.

EMPRESA TRANSPORTADORA	NÚMERO DE EMPLEADOS	
	H	M
TRANSPERALONSO	1	3
COOPMOTILÓN	1	1
COOTRAGUA	0	1
OMEGA	1	4
COOTRANSHACARITAMA	12	3
COTAXI	3	1
COOTRANSOCAÑA	1	1
COOTRANSUNIDOS	7	8
COPETRAN	3	2

Fuente. Encuesta gerente y/o representante legal de las empresas de transportadoras de Ocaña y su región.

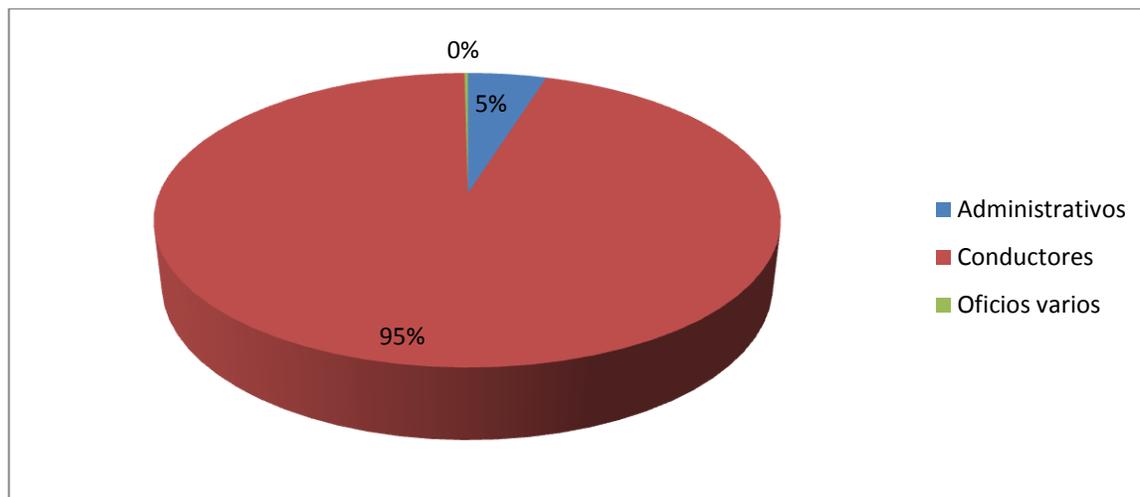
Tabla 6. Grado de escolaridad de los empleados.

EMPRESA TRANSPORTADORA	PRIMARIA	BACHILLER	TÉCNICO	TECNÓLOGO	PROFESIONAL
TRANSPERALONSO	X	X	X		X
COOPMOTILÓN	X	X			X
COOTRAGUA	x	X			
OMEGA		X			
COOTRANSHACARITAMA	X	X			
COTAXI	X	X			X
COOTRANSOCAÑA	X	X			
COOTRANSUNIDOS	X	X			
COPETRAN		X			

Fuente. Encuesta gerente y/o representante legal de las empresas de transportadoras de Ocaña y su región.

Se puede observar que la gran mayoría tiene sólo estudios primarios y son bachilleres, debido a que como se relaciona a continuación la mayor cantidad de empleados son despachadores, en algunos casos los gerentes respondieron que dentro de estos grados escolares también se encuentran los conductores a quienes tampoco se les exigen estudios especializados.

Figura 4. Prototipo de empleados de las empresas de transporte de Ocaña y su región.



Fuente. Encuesta gerente y/o representante legal de las empresas de transportadoras de Ocaña y su región.

El resultado indica que de un total de 911 empleados, la mayoría son conductores con un 95%, en cuanto al 5% corresponde a los empleados que son administrativos y el 0% corresponde a dos (2) empleados que se dedican a los oficios varios.

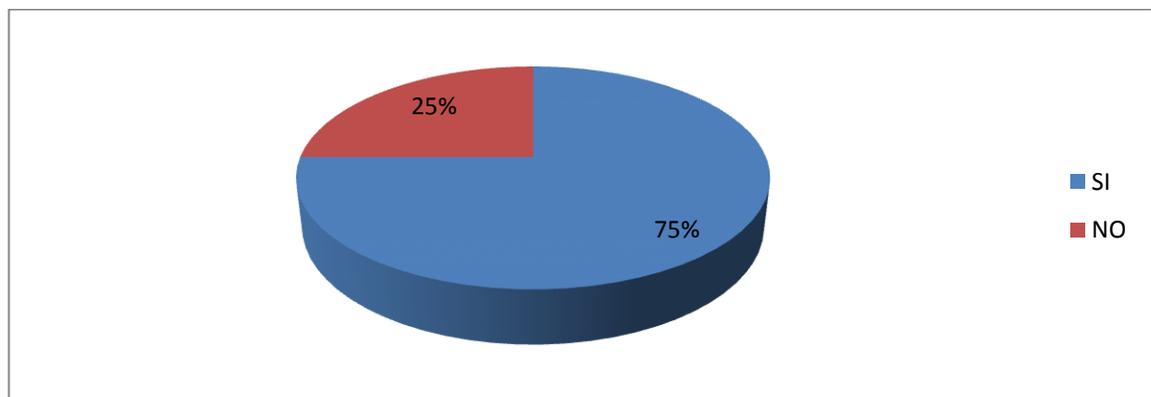
Tabla 7. Promedio de edad de los conductores de las empresas de transporte de Ocaña y su región.

EDAD PROMEDIO	NÚMERO DE EMPRESAS TRANSPORTADORAS DENTRO DEL PROMEDIO	PORCENTAJE
18 a 25	5	38%
26 a 35	6	46%
36 a 45	11	85%
46 a 55	12	92%
56 a 65	5	38%
Base: 13		Base: 100%

Fuente. Encuesta gerente y/o representante legal de las empresas de transportadoras de Ocaña y su región.

En cuanto a la edad promedio se puede determinar que un 92% de las empresas tienen trabajadores entre 46 a 55 años, de igual forma un 85 de las empresas también poseen trabajadores de edad entre 36 a 45 años. Podemos observar entonces que la mayoría de empleados correspondientes a conductores son personas entre 36 a 55 años debido a que la edad les da un soporte mayor de responsabilidad, madurez, experiencia y disminuye los índices de rotación de personal. Sólo cinco (5) de las empresas manejan rangos entre los 18 a 25 y entre los 56 a 65 años.

Figura 5. Capacitaciones a los conductores de las empresas de transporte de Ocaña y su región.

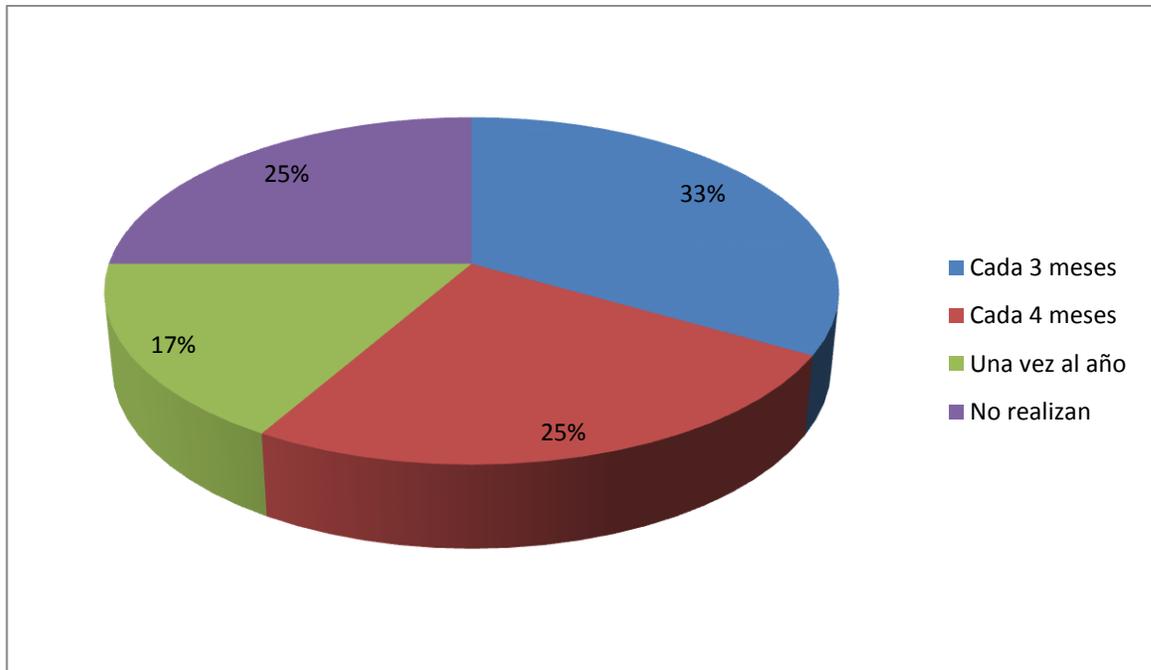


Fuente. Encuesta gerente y/o representante legal de las empresas de transportadoras de Ocaña y su región.

La capacitación es una herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos, que ofrece la posibilidad de mejorar la eficiencia del trabajo de la empresa, permitiendo a su vez que la misma se adapte a las nuevas circunstancias que se presentan tanto dentro como fuera de la organización.

Observando los resultados obtenidos se puede concluir que un 75% de las empresas proporciona a los empleados la oportunidad de adquirir mayores aptitudes, conocimientos y habilidades, dichas capacitaciones se dictan en promedio cada tres (3) meses; por otro lado un 25% no capacitan a sus empleados.

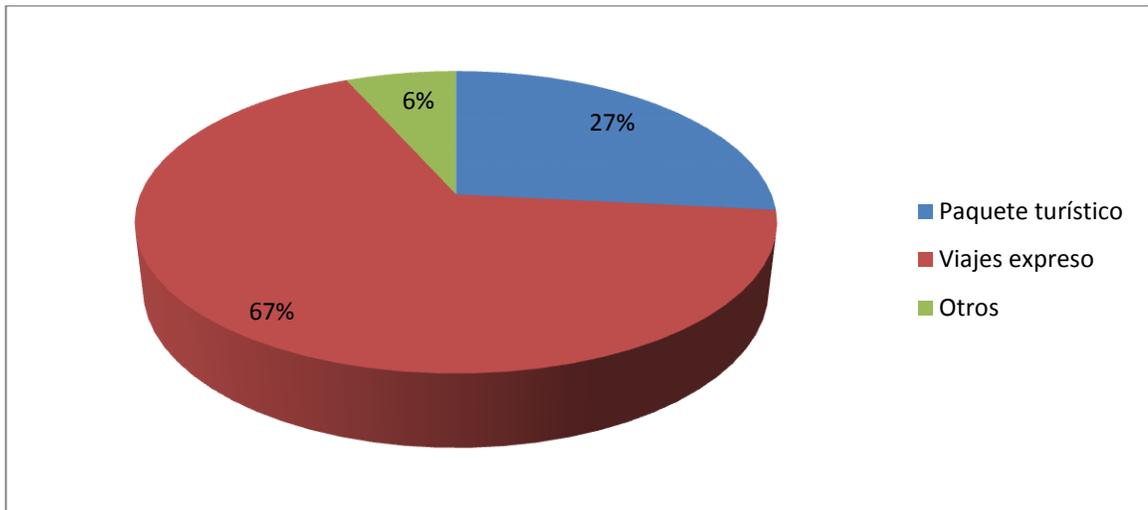
Figura 6. Frecuencia de las capacitaciones.



Fuente. Encuesta gerente y/o representante legal de las empresas de transportadoras de Ocaña y su región.

Por medio de esta muestra se puede demostrar que la mayor parte de las empresas capacitan a sus empleados cada tres (3) meses con un porcentaje de un 33%. El resto de organizaciones realizan capacitaciones cada cuatro (4) meses, un 17% una vez al año y el 25% no realizan capacitaciones a sus empleados.

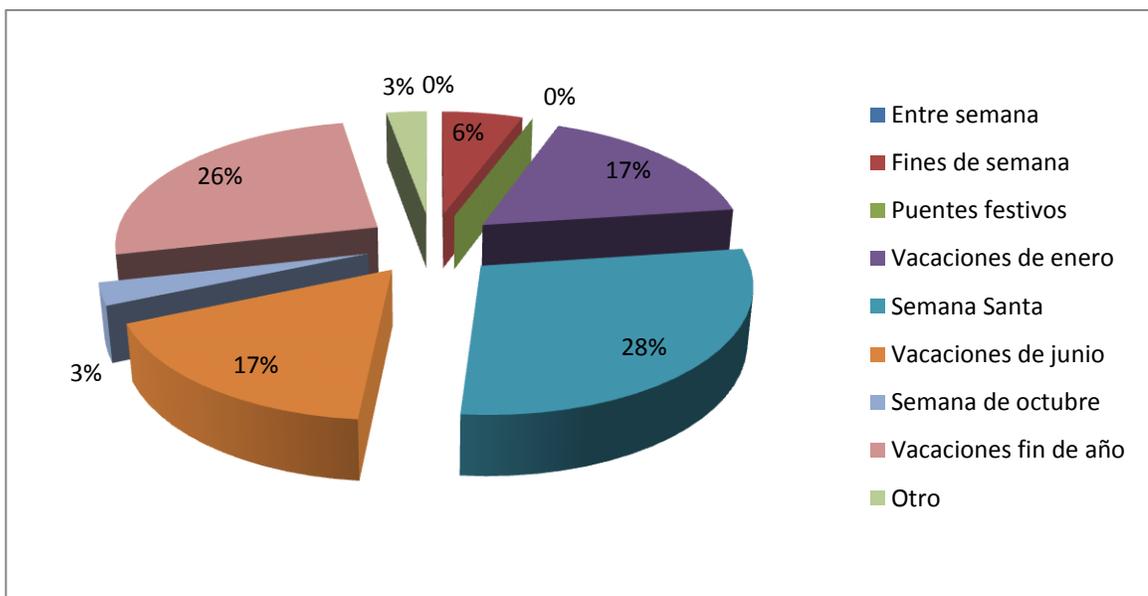
Figura 7. Servicios especiales ofrecidos por las empresas de transporte.



Fuente. Encuesta gerente y/o representante legal de las empresas de transportadoras de Ocaña y su región.

En cuanto a los servicios especiales que ofrecen las empresas de transporte de la ciudad de Ocaña, se puede concluir que los viajes expresos son los que cuentan con más demanda para estas organizaciones debido a que su porcentaje es superior al resto de servicios ofrecidos con un 67%.

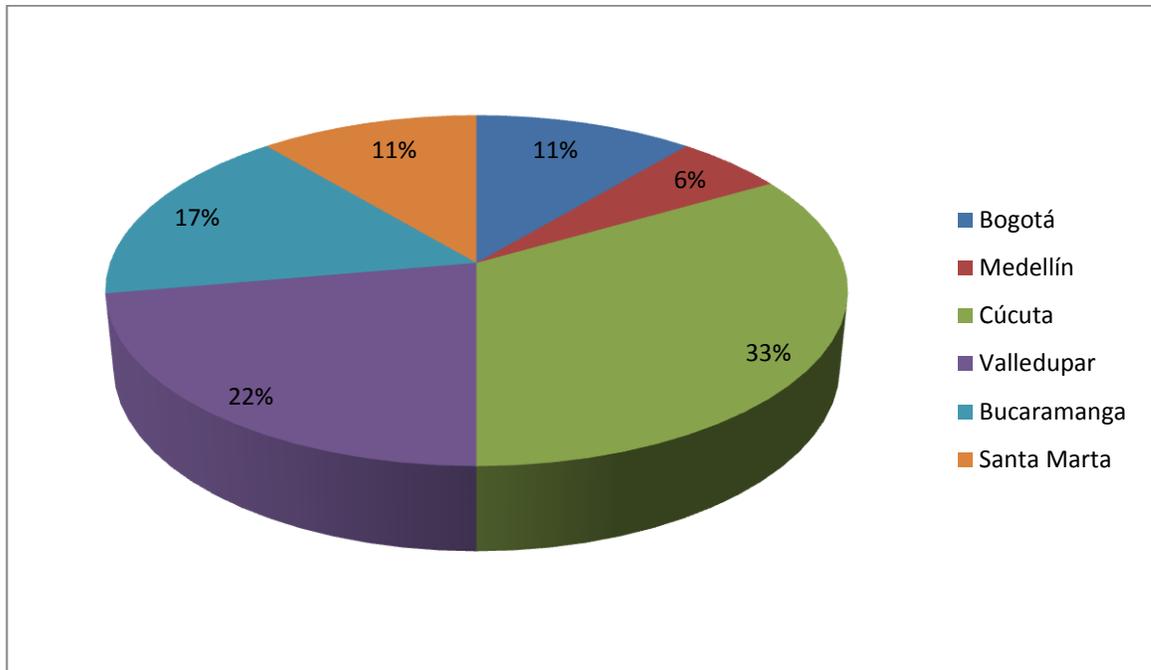
Figura 8. Temporadas del año con más flujo de pasajeros.



Fuente. Encuesta gerente y/o representante legal de las empresas de transportadoras de Ocaña y su región.

Hay distintas temporadas del año en donde aumentan los flujos de pasajeros trayéndoles beneficios económicos a las empresas de transportes, por medio de esta grafica se puede identificar que la temporada en donde se ve más demanda de pasajeros es en semana santa con un 28%. Las vacaciones de fin de año también son apetecibles por los pasajeros con el 26%; además las vacaciones de enero y de junio cuentan cada uno con un porcentaje del 17%.

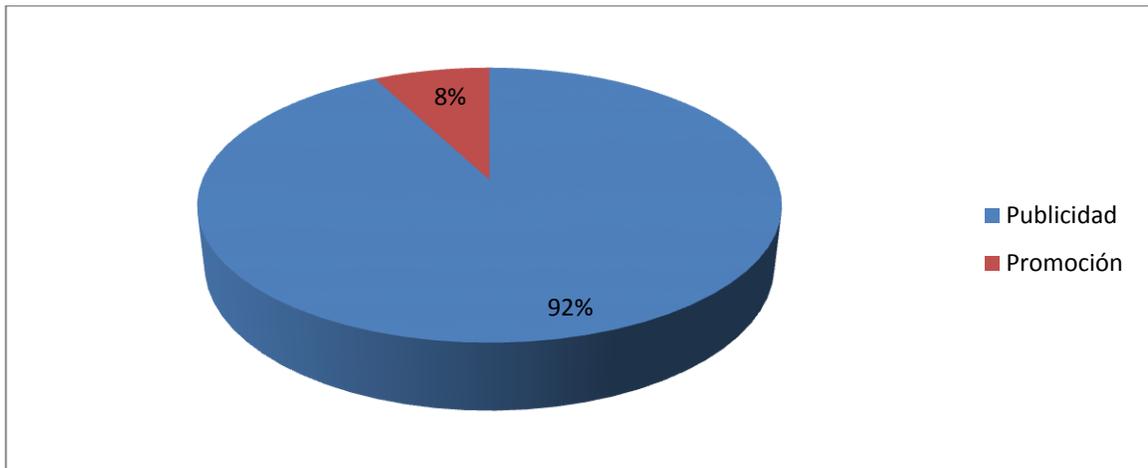
Figura 9. Destino con más demanda de pasajeros.



Fuente. Encuesta gerente y/o representante legal de las empresas de transportadoras de Ocaña y su región.

Los destinos a los que se movilizan con más frecuencia los pasajeros es la ciudad de Cúcuta con un porcentaje del 33%. Seguidamente con el 22% se encuentra la ciudad de Valledupar, con un 17% se ubica la ciudad de Bucaramanga y de igual forma un 11% corresponde a las ciudades de Bogotá y Santa Marta. La ciudad de Medellín es poco visitada por los pasajeros con una proporción del 6%.

Figura 10. Medios utilizados para darse a conocer.

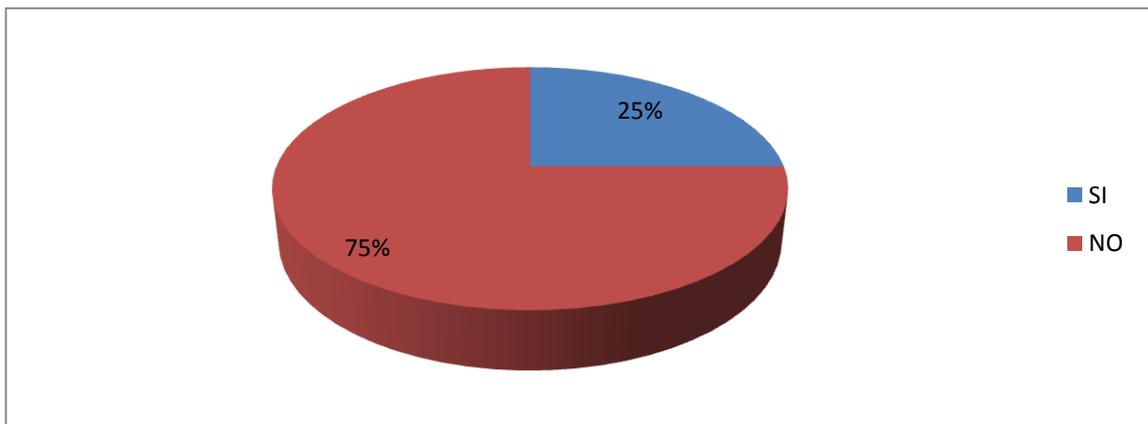


Fuente. Encuesta gerente y/o representante legal de las empresas de transportadoras de Ocaña y su región.

El uso de los medios publicitarios es una alternativa fundamental para difundir la imagen organizacional de toda empresa. Para el caso de las empresa de transporte de la ciudad de Ocaña acuden a diferentes medios publicitarios entre los más comunes están la radio y la televisión.

Este resultado indica que la publicidad es el medio más utilizado por estas organizaciones con el 92% debido a que es una herramienta fundamental para el desarrollo y crecimiento de toda empresa. Por otro lado la promoción cuenta con un pequeño porcentaje del 8% indicando el poco interés de las organizaciones hacia este tema, específicamente por su actividad económica tan indispensable y tan amplia demanda.

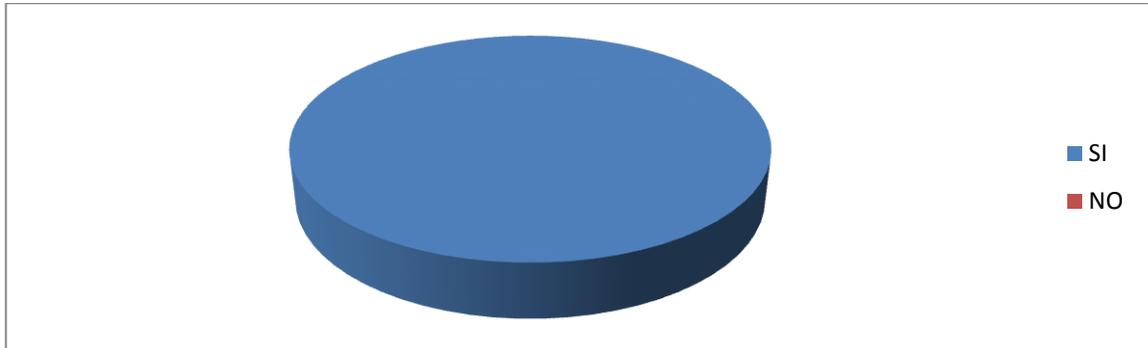
Figura 11. Convenio con organizaciones para prestación de servicios.



Fuente. Encuesta gerente y/o representante legal de las empresas de transportadoras de Ocaña y su región.

Se puede identificar que el 75% de las organizaciones no tienen convenio con otras empresas, debido a que no han visto la necesidad de realizar acuerdos con otras entidades; por otro lado el 25% cuentan con un convenio adicional a la prestación de sus servicios.

Figura 12. Clúster turístico.

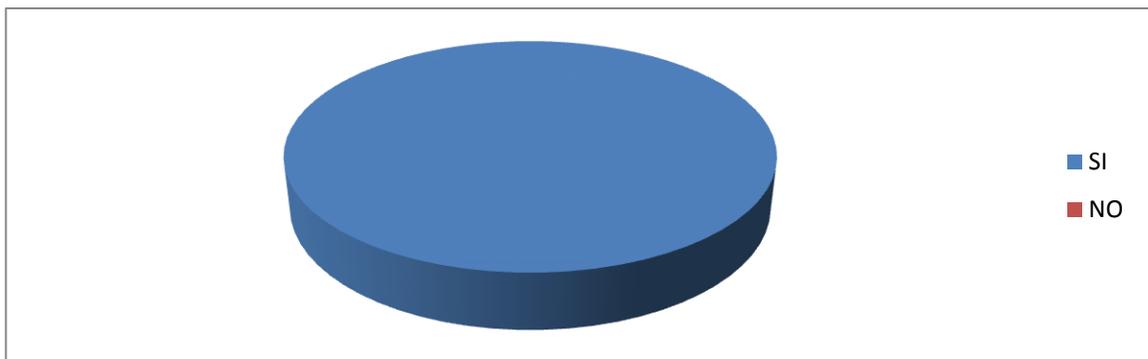


Fuente. Encuesta gerente y/o representante legal de las empresas de transportadoras de Ocaña y su región.

El clúster es un sistema al que pertenecen empresas y ramas industriales que establecen vínculos de interdependencia funcional para el desarrollo de sus procesos productivos y para la obtención de beneficio para el grupo de interés.

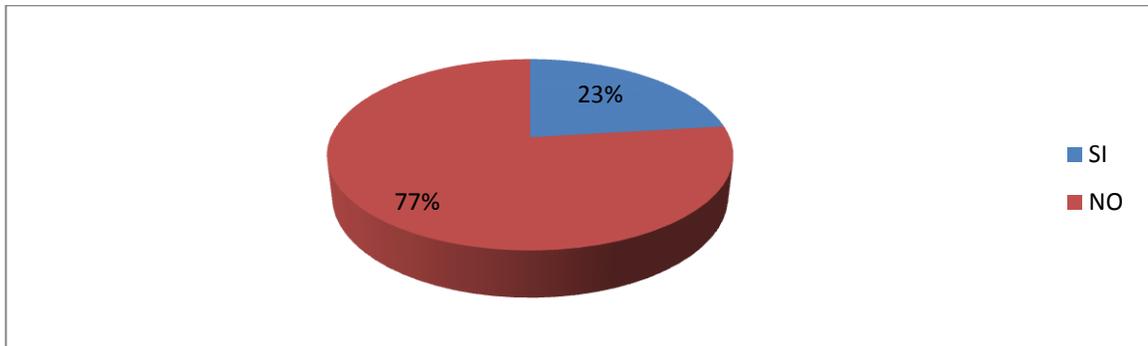
El 100% de las empresas están de acuerdo en hacer parte del clúster turístico, con el propósito de ofrecer a Ocaña y su región como destino turístico.

Figura 13. Registro Cámara de Comercio.



Fuente. Encuesta gerente y/o representante legal de las empresas de transportadoras de Ocaña y su región.

Figura 14. Registro Nacional de Turismo.



Fuente. Encuesta gerente y/o representante legal de las empresas de transportadoras de Ocaña y su región.

Se puede denotar por medio de esta gráfica que solo tres empresas de nueve estén inscritas en el Registro Nacional de Turismo, las cuales son: Omega, Copetran y Cotaxi el resto no hacen parte de este sistema.

Es importante que todas las empresas de la ciudad de Ocaña se encuentren activas en el RNT, debido a que esto le permitiría a la ciudad crecer económicamente, general nuevos empleos y los más importante dar a conocer a Ocaña y su región como destino turístico.

4.3 ACCIONES DE MEJORA

Teniendo como base la situación presentada con el Registro Nacional de Turismo y las pocas empresas afiliadas al mismo, se hace necesaria la presencia de la Cámara de Comercio para concienciar y colaborar en la activación del mismo.

De igual forma es importante que las entidades obtengan por medio del Organismo Nacional de Acreditación en Colombia (Onac), el Certificado de Calidad Turística garantizando así el mejoramiento del servicio de transporte.

Por otro lado, no menos relevante, es indispensable generar proyectos con el Ministerio de Transporte partiendo desde el Municipio hasta la Nación, que gestionen los recursos y veedurías para mejorar las vías y rutas de acceso a las transportadoras, debido a que en las condiciones que se encuentran actualmente las carreteras el deterioro de la flota va en aumento e igualmente se incrementará la insatisfacción de los usuarios turísticos.

Respecto a las entidades educativas, se solicita de ellas su apoyo en cuanto a capacitaciones de atención al cliente, idiomas y normas de urbanidad y civismo; así como la capacitación de guías turísticos que puedan acompañar en los diferentes recorridos turísticos.

Finalmente debe erradicarse la apatía a los convenios entre gremios e incluso dentro de las mismas empresas, ya que son éstas necesarias para un servicio óptimo y efectivo en aras del crecimiento del sector turístico que impacta la industria gastronómica, comercial, la educativa y muchas más.

5. CONCLUSIONES

Con el presente estudio se pudo determinar que en Ocaña y su Región, existe un total de doce (12) empresas de transportes, identificados así: En La Playa de Belén una (1) sucursal de la empresa Cootranshacaritama. En Ábrego tres (3) empresas de transporte y en Ocaña nueve (9) empresas. La capacidad operativa de las empresas de transporte de pasajeros de Ocaña y su región está dada por un total de 1065 vehículos; distribuidas de la siguiente manera: En Ocaña nueve (9) empresas de transporte que ofrecen 1037 vehículos; en La Playa de Belén existen un (1) empresa de transporte con 14 vehículos y en Ábrego existen dos (2) empresas de transporte con 14 vehículos.

Puede decirse que todas la empresas están más interesadas en el servicio de movilización de pasajeros, de esta manera se centran más en la movilización de estas personas que en mostrar a nuestra región como destino turístico, sólo dos empresas se encuentran muy motivadas la cual una está en los trámites de registro nacional de turismo, pero podrían considerarse adecuadas para iniciar el trabajo de asociatividad.

De otra parte, se dispone de un total de 1046 trabajadores que atienden la parte administrativa, conductores, vigilantes y labores de mantenimiento. Si el turismo en Ocaña se llegara a incrementar en altos volúmenes, esta capacidad sería insuficiente para atender la demanda potencial, tanto en infraestructura vial y calificación de personal como la prestación de un servicio con excelente calidad a los turistas; la mayoría del personal que labora tiene un nivel de formación medio y no manejan el idioma inglés, lo cual sería indispensable a la hora de atender a turistas extranjeros.

Lo que se pudo concluir por medio de esta investigación es que el turismo le traería muchos beneficios económicos y culturales a la ciudad de Ocaña, debido a que es actividad que permite el crecimiento y desarrollo de la misma; promoviendo de esta manera a la provincia de Ocaña como destino turístico. Por eso es importante que las autoridades locales pongan en marcha este proyecto tomando las medidas necesarias para su realización, logrando de esta manera un impacto económico para la ciudad de Ocaña.

6. RECOMENDACIONES

Los gerentes y/o representantes legales de las empresas transportadoras, deben tomar conciencia de la importancia y obligatoriedad de obtener el Registro Nacional de Turismo, para poder ejercer su actividad y garantizar así los servicios de movilización para rutas turísticas y traer a todos los visitantes que lo requieran, además evitar incurrir en sanciones establecidas por la ley para este tipo de establecimientos que funcionen sin los requisitos de calidad y certificación.

Proyectar un aumento en la capacidad de la flota y el radio de acción, así como la baja de los vehículos que no están con el máximo confort para los usuarios. Con miras a garantizar el pleno servicio a la demanda de turísticas, se requiere así mismo iniciar un proceso de capacitación y formación del personal, de tal manera que se pueda ofertar un excelente servicio para ser competitivos con empresas nacionales e internacionales; dentro de esta capacitación se debe incluir el inglés como segunda lengua, ya que se espera una afluencia de turistas del extranjero.

Para iniciar un proceso de asociación entre las empresas transportadoras y demás garantes del turismo, se requiere que las entidades públicas y la universidad sean intermediarias apoyando un cambio de mentalidad y despejando el paradigma de las rivalidades.

BIBLIOGRAFÍA

COONSTRAUNIDOS. (2006). Reseña Histórica del Transporte. Ocaña, Norte de Santander.

Eduardo, M. Á. (1995). Metodología, Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. (Segunda ed.). Santafé de Bogotá:: McGraw Hill. Recuperado el 2015

FISCHER DE LA VEGA, L. (1986). Mercadotecnia. México: Nueva Editorial Interamericana. pág.1751

OROZCO, A. (1999). Investigación de Mercados. Concepto y Práctica. Bogotá: Norma

REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS

AULAFACIL.COM. Introducción a la Microeconomía [en línea]. Agosto 19 de 2015 [Revisado abril 10 de 2015]. Disponible en internet: < <http://www.aulafacil.com/cursosenviados/cursomicroeconomia/Lecc-2.htm>>

BLOGGER. Administración de Empresas [en línea]. [Revisado abril 10 de 2015]. Disponible en internet: < <http://admindeempresas.blogspot.com/2007/10/conceptos-sobre-estructura.html>>

BLOGGER.COM, La máquina del tiempo [en línea]. 16 enero de 2011 [Revisado 9 abril 2015]. Disponible en internet: < <http://lahistoriadelostransportes.blogspot.com/2011/01/el-perfeccionamiento-de-los-medios-de.html>>

CADENA LOZANO, Javier Bernardo. La teoría económica y financiera del precio: dos enfoques complementarios. Criterio Libre, 9 (15), 59-80 ISSN 1900-0642. [en línea] Julio-Diciembre 2011 [Revisado abril 10 de 2015]. Disponible en internet: < <file:///D:/Documents/Downloads/Dialnet-LaTeoriaEconomicaYFinancieraDelPrecio-3815857.pdf>>

DEFINICIÓN.DE Definición de Transporte [en línea]. [Revisado abril 10 de 2015]. Disponible en internet: < <http://definicion.de/transporte/>>

DUQUE-ESCOBAR, Gonzalo. El transporte en Colombia y en el Eje Cafetero [en línea]. [Revisado 9 abril 2015]. Disponible en internet: < <http://www.galeon.com/economiaaytransportes/libertad-trans.htm>>

GARCÍA QUIJADA, Carmen Celina. Proyecto de inversión para el desarrollo turístico del centro recreativo "El Agua Caliente" ubicado en Aconchi, Sonora, [en línea] 2009. [Revisado 4 abril 2015], Disponible en internet: <<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/20060/Capitulo2.pdf>>

GOBIERNO NACIONAL. Decreto 663 de 1993 [en línea]. Abril 2 de 2015 [Revisado abril 11 de 2015]. Disponible en internet: < <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1348>>

GOBIERNO NACIONAL. Ley 336 de 1996 [en línea]. Diciembre 20 de 1996 [Revisado abril 11 de 2015]. Disponible en internet: < <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=346>>

GOBIERNO NACIONAL. Ley 488 de 1998 [en línea]. Diciembre 24 de 1998 [Revisado abril 11 de 2015]. Disponible en internet: < <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=187>>

GOBIERNO NACIONAL. Ley 488 de 1998 [en línea]. Diciembre 24 de 1998 [Revisado abril 11 de 2015]. Disponible en internet: <<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=187>>

GOBIERNO NACIONAL. Ley 769 de 20012. Agosto 6 de 2015 [Revisado abril 11 de 2015]. Disponible en internet: <<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5557>>

GOBIERNO NACIONAL. Ley 769 de 2002 [en línea]. Agosto 6 de 2002 [Revisado abril 11 de 2015]. Disponible en internet: <<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5557>>

GUTIÉRREZ, Luis R. Transporte Público de Calidad y Movilidad Urbana [en línea]. Julio 2013 [Revisado abril 10 de 2015]. Disponible en internet: <<http://www.sibrtonline.org/downloads/transpor-publico-de-52371be08d72e.pdf>>

HERNÁNDEZ HERMOSILLO, Silvia Mireya. Maestría en Tecnología Educativa [en línea]. Abril 14 de 2013 [Revisado abril 12 de 2015]. Disponible en internet: <http://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/maestria/documentos/LECT86.pdf>

HISTRANS-1900. Historia del transporte terrestre [en línea]. Noviembre 2015 [Revisado 9 abril 2015]. Disponible en internet: <<http://histrans-1900.wikispaces.com/historia+del+transporte+terrestre>: <http://histrans-1900.wikispaces.com>>

LEGIS. MINISTERIO DE TRANSPORTE. Resolución 3600 de 2001 [en línea]. Mayo 9 de 2001 [Revisado abril 11 de 2015]. Disponible en internet: <http://legal.legis.com.co/document/index?obra=legcol&document=legcol_75992041b997f034e0430a010151f034>

LEGIS. MINISTERIO DE TRANSPORTE. Resolución 3600 de 2001 [en línea]. Mayo 9 de 2001 [Revisado abril 11 de 2015]. Disponible en internet: <http://legal.legis.com.co/document/index?obra=legcol&document=legcol_75992041b997f034e0430a010151f034>

MINISTERIO DE EDUCACIÓN. Ley 633 de 2000 [en línea]. Diciembre 29 de 2015 [Revisado abril 11 de 2015]. Disponible en internet: <http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-270478_recurso_1.pdf>

MINISTERIO DE TRANSPORTE. Resolución 2200 de 2006 [en línea]. Mayo 30 de 2006 [Revisado abril 11 de 2015]. Disponible en internet: <<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=20679>>

OMT. Entender el turismo: Glosario Básico [en línea]. [Revisado abril 10 de 2015]. Disponible en internet: < <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>>

PÁEZ GARCÍA, Luis Eduardo. Ocaña (Norte de Santander) [en línea]. Abril 2 de 2012 [Revisado 9 abril 2015]. Disponible en internet: <[https://es.wikipedia.org/wiki/Oca%C3%B1a_\(Norte_de_Santander\)#Transporte](https://es.wikipedia.org/wiki/Oca%C3%B1a_(Norte_de_Santander)#Transporte)>

ROSSI, Ianina y ROSSI, Máximo. Teoría de la Demanda [en línea]. [Revisado 10 abril 2015]. Disponible en internet: < <http://decon.edu.uy/~mito/nota%20demanda.pdf>>

VILORIA CEDEÑO, Ninoska Elena. Desarrollo turístico y su relación con el transporte [en línea], Enero-Junio 2012 [Revisado 4 abril 2015], p.23-36. Disponible en internet: <http://mingaonline.uach.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-64282012000100002&lng=es&nrm=iso>. ISSN 0718-6428

ANEXOS

Anexo A. Encuesta dirigida a los gerentes y o/ administradores de las empresas de transporte de Ocaña y su región

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
GRUPO DE INVESTIGACIÓN EN DESARROLLO SOCIO EMPRESARIAL (GIDSE)
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN EN DESARROLLO LOCAL Y REGIONAL

Encuesta dirigida al gerente o administrador de las empresas de transporte de Ocaña y su región.

Objetivo: Determinar la capacidad operativa de las empresas de transporte de Ocaña y su región.

Nombre de la empresa _____

Dirección _____

Teléfono _____ Representante Legal _____

Profesión _____

Registro Cámara de Comercio _____ Registro Nacional de turismo _____

Número de sedes _____ Lugar: _____

Número de empleados ____ H ____ M ____ Grado de escolaridad: Primaria ____ Bachiller ____

Técnico ____ Tecnólogo ____ Profesional ____

Marque con una X la respuesta de su preferencia:

1. ¿Cuál es el radio de acción del servicio que ofrece su empresa de transporte?

Local ____ Regional ____ Departamental ____ Nacional ____ Internacional ____

2. ¿Con cuántos vehículos cuenta la empresa? _____

3. ¿Qué tipo de vehículos tiene la empresa y cuantos?

Buses ____ Busetas ____ Taxi ____ Otros ____ ¿Cuál? _____

4. ¿Cuál es la capacidad de los vehículos para el transporte de pasajeros?

Buses ____ Busetas ____ Taxi ____ Otros ____

¿Cuánto? _____

5. ¿Cuántos de sus empleados son: ?

Administrativos ____ Conductores ____ Oficios varios ____

6. ¿Qué promedio de edad tienen los conductores?

18-25 ____ 26-35 ____ 36-45 ____ 46-55 ____ 56-65 ____

7. ¿Realiza capacitaciones a los conductores?

Sí ____ ¿Cuáles? _____

No ____ ¿Por qué? _____

8. ¿Con que frecuencia los capacitan y en qué temas específicos?

9. ¿Qué servicios especiales ofrece la empresa?

Paquete Turístico ___ Viajes Expresos ___ otro ___

¿Cuál? _____

10. ¿En qué temporada del año cuenta con más flujo de pasajeros?

Entre semana _____ Fines de Semana _____ Puentes Festivos _____ Vacaciones enero _____

Semana santa _____ Vacaciones de junio _____

Semana de octubre _____ Vacaciones fin de año _____ Otra _____

¿Cuáles? _____

11. ¿Cuáles son los destinos que frecuentan más los pasajeros? _____

12. ¿Qué medio utiliza para dar a conocer su empresa de transporte?

Publicidad __ ¿Cuál? _____

Promoción __ ¿Cuál? _____

13. ¿Su empresa maneja algún convenio con otra organización en prestar sus servicios?

Si ___ ¿Cuál? _____

No ___ ¿Porque? _____

14. ¿Estaría interesado en hacer parte de un clúster turístico para ofrecer a Ocaña y su región como destino turístico?

Sí ___ No ___

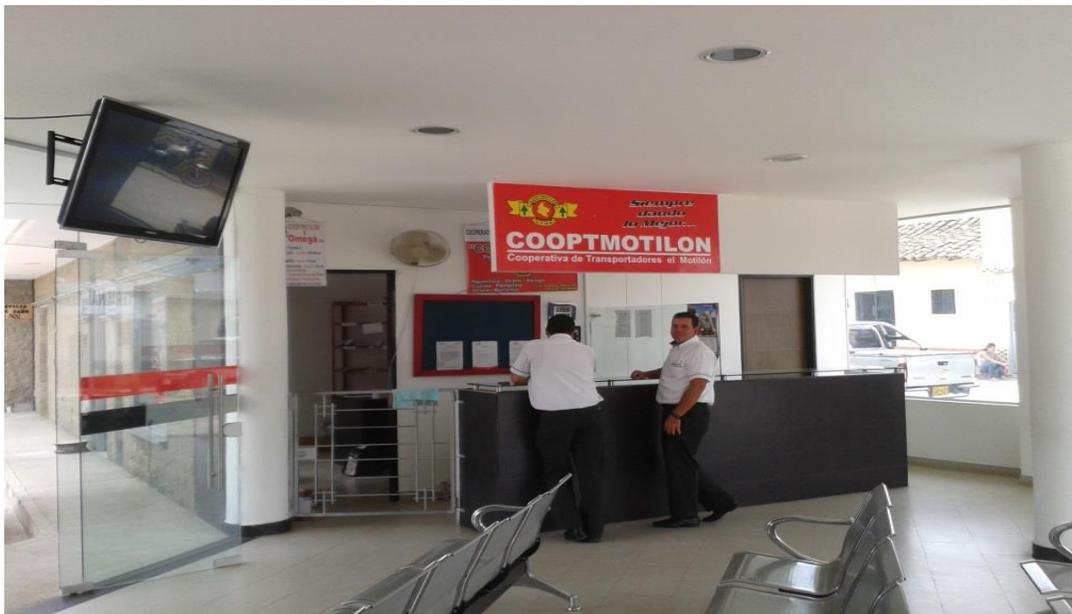
¡MUCHAS GRACIAS!

Anexo B. Registro Fotográfico

COOTRANSHACARITAMA ABREGO



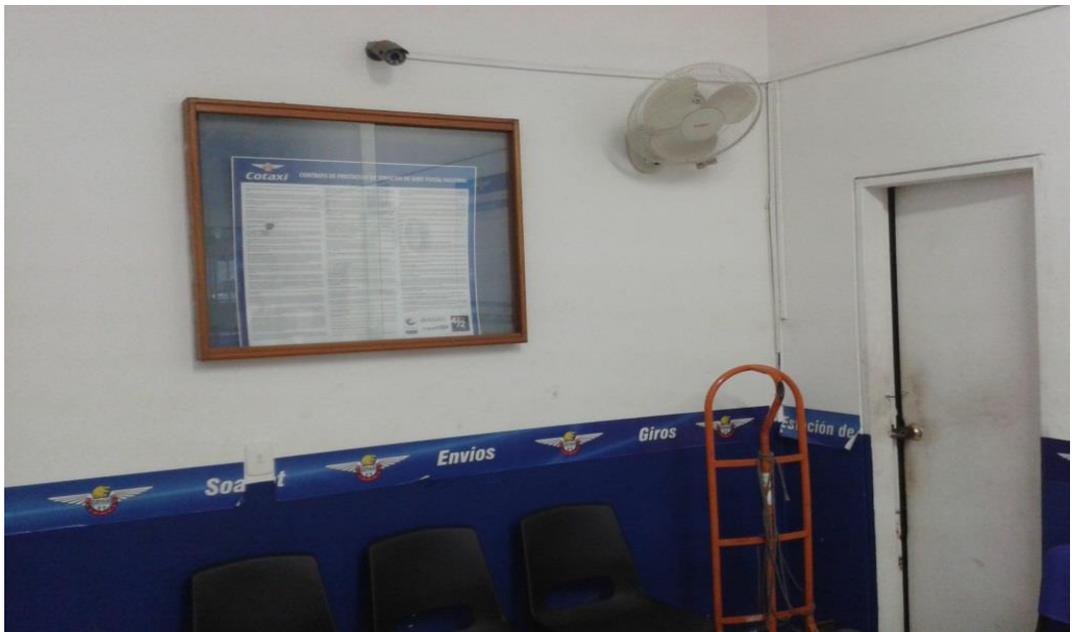
COOPMOTILON



COOTRAGUA



COTAXI



OMEGA



COOTRANSHACARITAMA

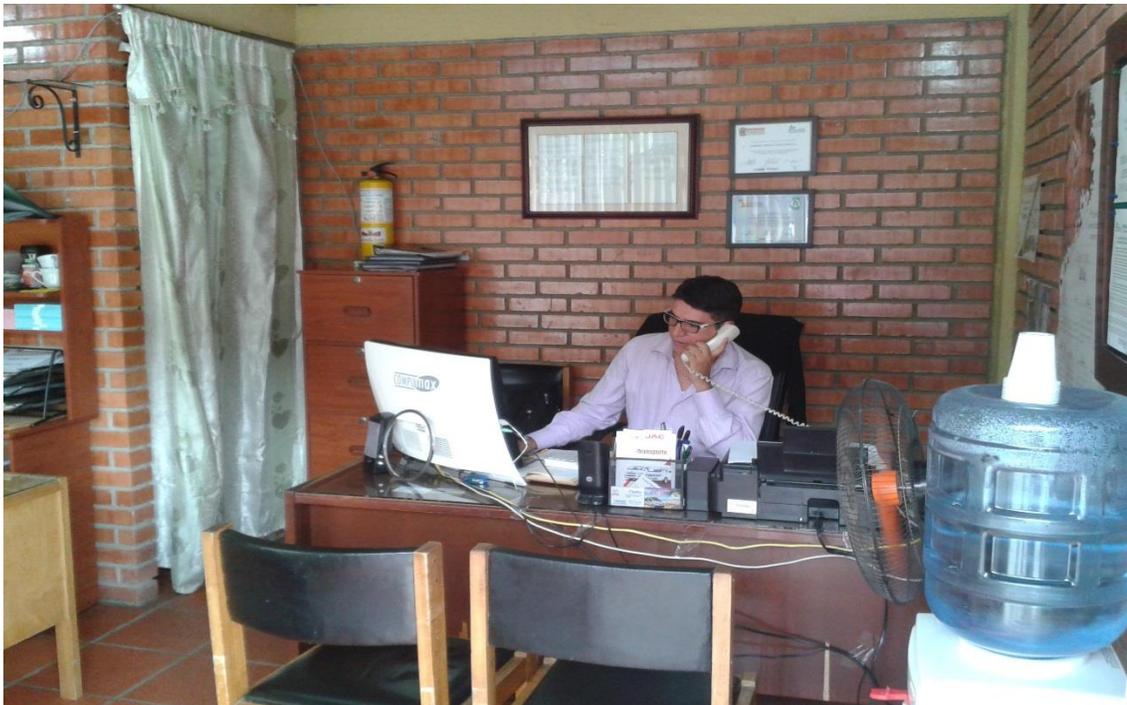




TRANSPERALONSO



COOTRANSOCAÑA LTDA.



COOTRANSUNIDOS



COPETRAN

