	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	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(76)

## RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	KAREN LORENA CARVAJALINO GENTIL CHRISTIAN AMIR VEGA DÍAZ		
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS		
DIRECTOR	MARILCE PACHECO CARRASCAL		
TÍTULO DE LA TESIS	CAPACIDAD OPERATIVA DE LOS SITIOS RECREACIONALES DE OCAÑA, ABREGO, EL CARMEN Y LA PLAYA DE BELEN.		
<b>RESUMEN</b> (70 palabras aproximadamente)			
<p>OCAÑA Y SU REGION SON CONOCIDAS POR SUS RIQUEZAS PATRIMONIALES E HISTORICAS QUE LA HACEN POTENCIALMENTE ATRACTIVO PARA OFRECERLA DE MANERA TURISTICA, DANDO LUGAR A LOS SITIOS RECREACIONALES COMO UNO DE LOS EJES FUNDAMENTALES DEL TURISMO ENCONTRANDO ASÍ SIETE (7) SITIOS RECREACIONALES, CUATRO (4) EN OCAÑA Y UNO (1) EN ABREGO EN EL CARMEN Y LA PLAYA DE BELEN DANDO LUGAR A UNA CAPACIDAD DE 7.400 PERSONAS.</p>			
<b>CARACTERÍSTICAS</b>			
PÁGINAS: 76	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM: 1



**CAPACIDAD OPERATIVA DE LOS SITIOS RECREACIONALES DE OCAÑA,  
ABREGO, EL CARMEN Y LA PLAYA DE BELÉN.**

**KAREN LORENA CARVAJALINO GENTIL  
CHRISTIAN AMIR VEGA DIAZ**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA  
OCAÑA  
2016**

**CAPACIDAD OPERATIVA DE LOS SITIOS RECREACIONALES DE OCAÑA,  
ABREGO, EL CARMEN Y LA PLAYA DE BELÉN.**

**KAREN LORENA CARVAJALINO GENTIL  
CHRISTIAN AMIR VEGA DIAZ**

**Trabajo de grado presentado como requisito para obtener el título de Administrador  
de empresas**

**Directora  
MARILCE PACHECO CARRASCAL  
Administradora de empresas**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
OCAÑA  
2016**

## **AGRADECIMIENTOS**

Los autores de la presente investigación expresamos nuestros agradecimientos primeramente al Dios de la vida, por darnos sabiduría y permitirnos cumplir y hacer realidad este sueño.

Al grupo de investigación en Desarrollo Socio Empresarial GIDSE, por brindarnos la oportunidad de pertenecer a los procesos investigativos que llevan a cabo.

A nuestra directora del proyecto, Marilce Pacheco Carrascal, Magister en Administración, por orientarnos en el marco de esta investigación, gracias por asesorarnos y por haber guiado el rubro de este proyecto durante el proceso investigativo.

A cada administrador y/o representante legal por estar prestos y brindarnos la información pertinente, aportando en gran manera al desarrollo de esta investigación.

## **DEDICATORIA**

### **A Dios.**

Por permitirnos cumplir este anhelado logro, por ayudarnos a enfrentar cada reto que se nos presentó y por hacer de nosotros una mejor persona porque con él todo es posible.

### **A nuestros padres.**

Por habernos dado la vida e inculcarnos el significado de la misma, por el estudio, los esfuerzos y por enseñarnos a perseguir nuestros sueños y hacer de ellos una realidad.

### **A la Directora Marilce Pacheco Carrascal.**

Por enseñarnos lo valioso de la investigación, por su conocimientos, experiencia, colaboración y acompañamiento en la realización de la misma.

*Karen Lorena Carvajalino Gentil*

*Christian Amir Vega Díaz*

## CONTENIDO

	pág.
<u>INTRODUCCIÓN</u>	13
<u>1. CAPACIDAD OPERATIVA DE LOS SITIOS RECREACIONALES DE OCAÑA, ABREGO, EL CARMEN Y LA PLAYA DE BELÉN.</u>	14
<u>1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</u>	14
<u>1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</u>	14
<u>1.3 OBJETIVOS</u>	14
<u>1.3.1 General.</u>	14
<u>1.3.2 Específicos</u>	14
<u>1.4 JUSTIFICACIÓN</u>	15
<u>1.5 DELIMITACIONES</u>	16
<u>1.5.1 Conceptual</u>	16
<u>1.5.2 Operativa</u>	16
<u>1.5.3 Temporal</u>	16
<u>1.5.4 Geográfica.</u>	16
<u>2. MARCO REFERENCIAL</u>	17
<u>2.1 MARCO HISTÓRICO</u>	17
<u>2.1.1 La recreación a nivel mundial</u>	17
<u>2.1.2 La recreación a nivel nacional</u>	18
<u>2.2 MARCO TEORICO</u>	19
<u>2.2.1 Teoría de la demanda</u>	19
<u>2.2.2 Teoría de la oferta</u>	20
<u>2.2.3 Teoría del precio</u>	20
<u>2.2.4 Teoría del turismo</u>	20
<u>2.3 MARCO CONCEPTUAL</u>	20
<u>2.3.1 Investigación de mercados</u>	20
<u>2.3.2 Servicios</u>	21
<u>2.3.3 Estructura turística</u>	21
<u>2.3.4 Recreación</u>	21
<u>2.3.5 Infraestructura</u>	21
<u>2.3.6 Centro recreacional</u>	21
<u>2.3.7 Turismo</u>	21
<u>2.3.8 Estructura organizacional</u>	22
<u>2.3.9 Capacidad operativa</u>	22
<u>2.4 MARCO LEGAL</u>	22
<u>2.4.1 Ley 300 de 1996. Ley general de turismo.</u>	22
<u>2.4.2 Ley 1101 de 2006. Modifica la ley 300 de 1996.</u>	23
<u>2.4.3 Ley 1209 de 2008. Normas de seguridad en piscinas.</u>	23
<u>2.4.4 Decreto 504 de febrero 28 de 1997 Por el cual se reglamenta el Registro Nacional de Turismo.</u>	25

<u>2.4.5 Decreto Nacional 1075 de 1997 procedimiento para la imposición de sanciones a los prestadores de servicios turísticos.</u>	25
<u>2.4.6 Decreto 2074 de 2003 que modifica el artículo 33 del Decreto 504 de 1997.</u>	25
<u>3. DISEÑO METODOLÓGICO</u>	27
<u>3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN</u>	27
<u>3.2 POBLACIÓN</u>	27
<u>3.3 MUESTRA</u>	27
<u>3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</u>	27
<u>3.5 ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN</u>	27
<u>4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS</u>	29
<u>4.1 CUANTIFICACION DE LOS SITIOS RECREACIONALES DE OCAÑA, ABREGO, LA PLAYA Y EL CARMEN NORTE DE SANTANDER.</u>	29
<u>4.2 CONDICIONES Y CARACTERISTICAS EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE LOS SITIOS RECREACIONALES</u>	31
<u>4.2.1 Servicios que ofrecen los sitios recreacionales.</u>	31
<u>4.2.2 Número de empleados para ofrecer el servicio.</u>	32
<u>4.2.3 Clase de visitantes y temporada que más demanda.</u>	35
<u>4.2.4 Capacidad operativa de los sitios recreacionales.</u>	36
<u>4.2.5 Registros legales.</u>	37
<u>4.2.6 Registro de estadística.</u>	38
<u>4.2.7 Convenios con agencia de viajes y paquetes promocionales.</u>	38
<u>4.2.8 Normas de seguridad.</u>	39
<u>4.2.9 Disposición de ampliar y formar parte del clúster.</u>	40
<u>4.3 ACCIONES DE MEJORA</u>	41
<u>4.3.1 Cumplimiento de los aspectos legales y normas de seguridad</u>	41
<u>4.3.2 Acompañamiento de las entidades educativas</u>	42
<u>4.3.3 Acompañamiento de las Alcaldías municipales</u>	42
<u>4.3.4 Mejoramiento de la infraestructura turística</u>	42
<u>5. CONCLUSIONES</u>	43
<u>6. RECOMENDACIONES</u>	44
<u>BIBLIOGRAFÍA</u>	45
<u>REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS</u>	46
<u>ANEXOS</u>	48

## LISTA DE CUADROS

	<b>pág.</b>
Cuadro 1. Sitios recreacionales de Ocaña Norte de Santander	29
Cuadro 2. Sitios recreacionales de Abrego Norte de Santander	30
Cuadro 3. Sitios recreacionales de La Playa de Belén, Norte de Santander	30
Cuadro 4. Sitios recreacionales de El Carmen Norte de Santander	30
Cuadro 5. Servicios ofrecidos por los sitios recreacionales	31
Cuadro 6. Formas de pago y servicio bilingüe	32
Cuadro 7. Número de empleados de los sitios recreacionales	33
Cuadro 8. Clase de visitantes y temporada que más demanda	35
Cuadro 9. Capacidad operativa del establecimiento	36
Cuadro 10. Registros legales de los sitios recreacionales	37
Cuadro 11. Registro estadístico respecto al ingreso de turistas	38
Cuadro 12. Convenios con agencia de viajes y paquetes promocionales	39
Cuadro 13. Cumplen con las normas de seguridad	39
Cuadro 14. Días de mantenimiento de la piscina	40
Cuadro 15. Disposición de ampliar y formar parte del clúster	41



## LISTA DE FIGURAS

	<b>pág.</b>
Figura 1. Total de empleados de los sitios recreacionales	33
Figura 2. Total de mujeres y hombres	34
Figura 3. Grado de escolaridad de los empleados	34
Figura 4. Clases de visitantes que más demanda	35
Figura 5. Temporada de mayor demanda	36
Figura 6. Registro nacional de turismo	37

## LISTA DE ANEXOS

	<b>pág.</b>
Anexo A. Encuesta dirigida a los gerentes y/o propietarios de los sitios recreacionales de Ocaña y su región	49
Anexo B. Registros fotográficos	51

## **INTRODUCCIÓN**

El proyecto Capacidad Operativa de los sitios recreacionales de Ocaña y su Región, hace parte del macro proyecto Capacidad Turística de Ocaña y su Región, del Grupo de Investigación en Desarrollo Socio Empresarial GIDSE, que tiene como propósito influir en el análisis de diferentes actores que atienden el sector turístico, como es caso de los sitios recreacionales, permitiendo conocer que tan preparada se encuentra la ciudad al momento de recibir mayor demanda de turistas, concierne a esto dicha información se utilizará para la realización del PIT (Punto de información turístico). Consecuentemente se busca conocer la capacidad de los sitios recreacionales con que cuenta Ocaña, Abrego, La Playa y El Carmen como municipios que integran la región objeto de estudio.

La investigación realizada y las diferentes propuestas planteadas, se basan principalmente en un modelo descriptivo donde se pudieron conocer las características propias de cada establecimiento y así mismo sus condiciones reales respecto a capacidad, calidad, servicios y normatividad, que presentan los sitios recreacionales de Ocaña y su región; para lo cual se realizó previa utilización en la aplicación de encuestas basados en un cuestionario que posee unos ítems relacionados con la capacidad operativa, servicios que ofrece, formas de pago entre otros.

Es de vital importancia conocer con exactitud los rasgos que identifican en su totalidad a los sitios recreacionales, tomando como base el objetivo general bajo una metodología descriptiva, donde se pudo recolectar por medio de visitas la información pertinente para el cumplimiento de los objetivos específicos.

Finalmente se realiza un análisis en donde se busca integrar los capítulos, relacionando el directorio de los sitios recreacionales de Ocaña, Abrego, La Playa de Belén y El Carmen, la capacidad operativa, las condiciones y características en la prestación de los servicios del sector recreacional de la región, y por consiguiente se asignan conclusiones y propuesta de acciones de mejora.

# **1. CAPACIDAD OPERATIVA DE LOS SITIOS RECREACIONALES DE OCAÑA, ABREGO, EL CARMEN Y LA PLAYA DE BELÉN**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Anteriormente la recreación era un término poco asociado al vivir o quehacer del hombre, dado que la supervivencia estaba destinada a satisfacer las necesidades básicas junto con las ceremonias religiosas. Con el pasar del tiempo se fueron generando nuevos patrones recreativos (danzas, músicas, juegos, entre otras manifestaciones culturales), desde ahí nace la recreación como parte fundamental del ser humano desarrollando a su vez nuevas habilidades y capacidades que ayudando a desenvolver criterios de eficiencia y actitud.

Teniendo en cuenta que para fomentar el desarrollo humano se requiere de diferentes aspectos entre los que se encuentra la recreación; cuya intención primordial es el ocio, el descanso, la cultura, la salud, los negocios, la integración y las relaciones familiares donde se adquiere un refresco para el cuerpo y la mente; es así que es responsabilidad del Estado garantizar el disfrute de la misma, según el Artículo 52 de la constitución política de Colombia de 1991.

Es necesario citar la gran importancia que ha tenido Ocaña a lo largo de la historia, hechos que la sitúan en parajes distintivos, de ahí surge la necesidad de incorporar los sitios recreacionales como aspectos para impulsar a Ocaña y su región como destinos turístico, el cual cuenta con centros o sitios recreacionales público y privados.

A partir de lo anterior se crea la necesidad de realizar un estudio que determine las características y aspectos de cada uno de estos sitios, el establecimiento de estrategias y políticas tendientes a preservarlas para promover la recreación que podría llegar a ser un verdadero destino de diversión a nivel nacional e internacional, y convertirse en una gran oportunidad de crecimiento cultural y sociopolítico de esta subregión.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es la capacidad operativa de los sitios recreacionales de Ocaña, Abrego, el Carmen, y la Playa de Belén que permita ofrecerla como destino turístico?

## **1.3 OBJETIVOS**

**1.3.1 General.** Conocer la capacidad operativa de los sitios recreacionales de Ocaña, Abrego, el Carmen, y la Playa de Belén.

**1.3.2 Específicos.** Cuantificar los sitios recreacionales de Ocaña y su región, incluyendo en ésta solamente Abrego, el Carmen y la Playa de Belén.

Evaluar las condiciones y características de la prestación de los servicios en los sitios recreacionales de la región

Proponer acciones de mejora que garanticen un excelente servicio y así promover la región como destino turístico.

#### **1.4 JUSTIFICACIÓN**

Los sitios recreacionales son lugares que por naturaleza proporcionan un ambiente sano, tranquilo y armonioso, que nos expresan los diferentes tesoros y atractivos naturales en donde su diversidad engalana nuestra cultura e idiosincrasia.

Más allá de la variedad multicultural y de los múltiples escenarios que muestran la belleza natural de nuestro país, es indispensable realizar esfuerzos que propendan a dar resultados en pro del turismo, contribuyendo sustancialmente a mejorar la posición de Colombia como país turístico a nivel mundial; para ello es necesario establecer objetivos estratégicos que enfoquen una visión sólida encaminada a identificar nuevas e innovadoras iniciativas que aporten significativamente al desarrollo sostenible de nuevos nichos de mercados.

El turismo en la región en un escenario que requiere compromiso político y un mayor interés colectivo frente a las propuestas destinadas a este rubro, ya que actualmente se vive un marcado abandono que desintegra el fomento hacia el turismo sustentable y por ende nos aleja de ser partícipes de un contexto del cual se posee una gran historia y sitios de variado interés.

Según datos recientes de la OMT<sup>1</sup> del turismo se registran cifras superiores a lo proyectado, incrementando en un 5% durante los ocho primeros meses del 2014; es así que la demanda turística mantiene su fortaleza y refleja un crecimiento por encima de lo previsto alcanzando a saber 45 millones más de turistas que en el mismo periodo de 2013 a nivel mundial.

La capacidad operativa de los sitios recreacionales permite identificar, describir, y analizar la situación actual de la organización, en función de los resultados que se esperan y que fueron planteados en la misión. Es a la vez una mirada sistemática y contextual, retrospectiva y prospectiva, descriptiva y evaluativa.<sup>2</sup> En este caso los sitios recreacionales en la región de Ocaña, Abrego, El Carmen y La playa de Belén es identificar la capacidad operativa de los diferentes sitios recreacionales, evaluar las condiciones, características de la prestación de los servicios y exponer acciones de mejora que garanticen un excelente servicio y así promover la región como destino turístico.

Por tal motivo el propósito con el cual se ejecutara esta investigación es para conocer e identificar los sitios recreacionales de la región de Ocaña, conociendo que Ocaña es reconocida como la capital cultural de Norte de Santander, por motivo que esta zona fue una

---

<sup>1</sup> OMT. Información general de turismo. [En línea]. Actualizado en el 2014. [Citado el 18 de marzo de 2015]. Disponible en Internet En: <<http://media.unwto.org/es>> p. 1 de 1

<sup>2</sup> UNAL. Planeación estratégica territorial. [En línea]. Actualizado en el 2010. [Citado el 17 de marzo de 2015]. Disponible en Internet En:

<[http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/agronomia/2008868/lecciones/capitulo\\_2/cap2lecc2\\_2.htm](http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/agronomia/2008868/lecciones/capitulo_2/cap2lecc2_2.htm)> p. 1 de 2.

de las mayores epicentro de la cultura colonial, gran demanda de la población ocañera, con respecto a los servicios ofrecidos por estos sitios.

Metodológicamente, para cumplir con los objetivos planteados, se utilizaran métodos, técnicas e instrumentos de investigación, que permiten medir, bajo medios confiables, cada variable expuesta e identificar y analizar la capacidad operativa de los sitios recreacionales en Ocaña y su región; la población objeto de estudio está conformada por los propietarios o administradores de cada uno de los establecimientos registrados en la cámara de comercio de Ocaña, el cual el objeto social es la recreación e integración, en la modalidad de sitios recreacionales con el fin de atender la falencias y contribuya a satisfacer las necesidades de esta población, a su vez aportar una opción innovadora y viable en áreas del inconformismo prestado por las personas, así mismo cubrir una necesidad por medio de la recolección de información.

Este proyecto surge de la idea de proyectarla de manera virtual en el proyecto del clúster turístico, de manera que las personas que estén interesadas en visitar la ciudad tenga facilidad en el acceso rápido y real en cualquier parte del mundo, aportando para el mejoramiento socioeconómico y fomentar el turismo en Ocaña y la región, de igual forma alimentar el proyecto macro de la capacidad turística de Ocaña, Abrego, El Carmen y La Playa de Belén, el cual aspira obtener un directorio de agencias de viajes, hoteles, restaurantes, transporte, y sitios turísticos y recreacionales.

## **1.5 DELIMITACIONES**

**1.5.1 Conceptual.** De forma congruente se hace asertivo un conjunto de conceptos íntimamente relacionados con la investigación de mercados, servicios, precios, sitios recreacionales, recreación, infraestructura, turismo, estructura organizacional y capacidad operativa.

**1.5.2 Operativa.** Las matices que delimitaron el rubro de dicha investigación de mercados se centran esencialmente en la máxima destreza de los encargados de los sitios recreacionales en coadyuvar con el proceso y disponer de información suministrada por medio de las visitas realizadas.

**1.5.3 Temporal.** La investigación para establecer la capacidad operativa de los centros recreacionales de Ocaña, La Playa, Abrego, y El Carmen Norte de Santander se desplego en un periodo aproximado de ocho semanas.

**1.5.4 Geográfica.** La investigación de mercados se estableció en los sitios recreacionales de la ciudad de Ocaña y los municipios de Abrego, La Playa y El Carmen Norte de Santander.

## **2. MARCO REFERENCIAL**

### **2.1 MARCO HISTORICO**

**2.1.1 La recreación a nivel mundial.** La recreación en el ámbito escolar ha experimentado en los últimos tiempos, cambios profundos y trascendentes que han permitido al momento, consolidar esta área con rigor científico y pedagógico, teniendo un status cultural dentro de la sociedad, conllevando a un aprendizaje sistemático orientado al cuidado de los dominios intelectuales, cognoscitivo, físico, motor y socio afectivo como parte fundamental del que hacer educativo contribuyendo al a formación integral del individuo<sup>3</sup>.

Precisamente en los comienzos de la humanidad el hombre primitivo tenía un bajo nivel de desarrollo de sus medios de producción, su vida era prácticamente la de un animal, y su instinto; el de conservar su vida con otras actividades como relaciones sexuales y la realización de actividades utilitarias, debido al bajo desarrollo de las fuerzas productivas y sus medios de trabajo o producción con que contaban en esa etapa, evitaron que en los inicios de la civilización, no existieran diferencias de clases, por lo tanto, el tiempo libre era escaso y la recreación prácticamente nula.

La educación en el mundo griego tiene un carácter eminentemente práctico. En esta época (Siglo IX a.c.), los griegos alcanzaron ya la forma de gobierno del Estado-ciudad pero carecían de escuelas; un vez que le niño abandona la Nodriza pasa a hacer compañía de los adultos de quienes toma aprendizaje.

La significación del juego ha sido señalada del modo más profundo por Schiller en su obra: la educación ateniense en los siglos VI y VII (1899) “el hombre es solo hombre cuando juega”, pues en el juego la existencia del momento no tiene fin alguno fuera de sí mismo.

El juego tuvo entre los griegos una extensión y significado como en ningún otro pueblo ya que los niños griegos jugaban como los actuales, con el trompo, la cuerda y la pelota; se servía del columpio y de los zancos.

Los romanos hablaban del “otium” para referirse al tiempo libre, como el tiempo del descanso y de la recreación, tanto espiritual como física<sup>4</sup>.

Para los romanos, el ideal griego ha sido invertido; el tiempo libre pasa a ser un medio y el trabajo un fin, pero ambos forman parte constituida del hombre completo, solo es tal hombre que tiene el tiempo libre como dignidad. Para el pueblo romano, el tiempo libre se redujo al descanso y sobre todo a la recreación.

---

<sup>3</sup> ARRAEZ RODRÍGUEZ, Oswaldo José. La recreación en la acción educativa para optimizar el tiempo libre. [En línea] Actualizado en el 2011. [Citado el 18 de marzo de 2015]. Disponible en Internet En: <<http://www.efdeportes.com/efd188/la-recreacion-en-la-accion-educativa.htm>> p. 1 de 5

<sup>4</sup> ACOSTA BAUTISTA, Luís R: La Recreación: una estrategia para el aprendizaje. Universidad Experimental Rafael María Baralt. Editorial Kinesis. Barcelona. 2009. p. 23.

El tiempo libre es sinónimo para el gran público de desocupación y recreación, más o menos impuesta por los emperadores para dominarlos mejor.

A pesar de su etimología, no tiene, como en Grecia una significación negativa, más bien el ocio consiste en no trabajar, en un tiempo libre de trabajo que se da después de este.

A distancia el tiempo libre griego, el otium romano ha sobrevivido con el siglo de los tiempos.

En este periodo de diez siglos ubicado entre la Antigüedad y la edad moderna (Siglo V al XV), el comportamiento de los estratos superiores de la época caballeresca y en ciertos aspectos de la baja Edad Media y comienzos del Renacimiento, aparece otro sentido del tiempo libre, junto al ocio popular que continua siendo básicamente un tiempo de descanso y de fiesta. Organizado y controlado por los poderes de la época, en este caso la iglesia y el señor feudal.

**2.1.2 la recreación a nivel nacional.** La Constitución Política de Colombia reconoce el derecho de todas las personas a la recreación, a la práctica del deporte y al aprovechamiento del tiempo libre, y ordena al Estado el fomento de estas actividades, así como la inspección de las organizaciones deportivas, cuya estructura y propiedad deberán ser democráticas. La Ley del Deporte desarrolla este mandato constitucional.

Las actividades recreativas y deportivas hacen parte del desarrollo integral de las personas y se constituyen en elementos fundamentales de la educación y de la calidad de vida de la población en general. La adecuada y provechosa utilización del tiempo libre encuentra sus espacios de desarrollo en el ejercicio de este tipo de manifestaciones de la cultura contemporánea que nutren y enriquecen las relaciones sociales y permiten una sana afirmación de la identidad del individuo. La práctica de la recreación y del deporte propicia el desarrollo físico y creativo de las personas y las colectividades, y se constituye en un factor fundamental de la promoción de la salud.<sup>5</sup>

De Colombia se tiene un recuento de algunas leyes significativas que enmarcan la historia de la recreación en nuestro país. En la época de la colonia nace el Acuerdo del 29 de julio de 1555, “sobre los juegos”, emanado de la Real Audiencia del Nuevo Reino de Granada, el cual buscaba la integración de los súbditos del nuevo mundo, como símbolo de unidad<sup>6</sup>.

El pensamiento social del general Uribe Uribe, en 1904, lo coloca entre uno de los precursores colombianos del derecho a la recreación, como estrategia preventiva hacia la

---

<sup>5</sup> COLOMBIA. Documento CONPES 2759- Ministerio de Educación-COLDEPORTES-DNP:UDS. [En línea]. Actualizado en Enero de 2005. [Citado el 18 de abril de 2015]. Disponible en Internet En: <<http://www.col.opsoms.org/juventudes/Situacion/LEGISLACION/SALUDYDEPORTE/SC275995.htm>> p. 1 de 8.

<sup>6</sup> UTP. Historia de la recreación en Colombia. [En línea]. Actualizado. [Citado el 18 de marzo de 2013]. Disponible en Internet En: [blog.utp.edu.co/](http://blog.utp.edu.co/) p. 1 de 4.



educación moral y estética de los obreros Para “alejar de la taberna a los obreros, el Estado debe procurarles distracciones contra los instintos innobles del alcohol.

En 1925, se habla sobre la “Organización y Régimen político y económico de los departamentos y las provincias”, establece criterios sobre las “diversiones públicas”, procurando lo que en la época se denominó “el bien de los ciudadanos.”

En 1942 se estableció que el 19 de julio fuera el día de fiesta para la juventud, el cual se destinaría para actividades recreativas y de aprovechamiento del tiempo libre A partir de 1951, la recreación formó parte de los diversos planes de desarrollo.

En 1957 se establecen la Cajas de Compensación Familiar, a las cuales responsabilizó, entre otras cosas del área social de la recreación, resultado de la importancia creciente de este sector en el desarrollo social<sup>7</sup>.

Se crea en 1959, el primer “Comité Nacional de Recreación de la Presidencia de la República”. Más adelante se crea la Asociación Colombiana de Recreación, como indicador de la importancia que había adquirido en esa época el sector.

En 1978 se crean los “festivales escolares recreativos”, como un mecanismo de integración poblacional y coincidente con ese año se crea en Santiago de Cali, la Corporación de Recreación Popular, iniciándose los primeros programas de Parques Recreativos.

En 1980, se realiza el primer Congreso Nacional de Recreación y se realizan congresos regionales en varias capitales del país.

El diagnóstico se puede resumir en pocas palabras; Una orientación política y económica hacia esferas de formación competitiva y una subvaloración de la importancia de la recreación, como actividad necesaria para el desarrollo integral de los colombianos.

En 1998, en Manizales, el V Congreso Nacional de Recreación, cuyas conclusiones generaron estrategias de gestión, formación, investigación y vivencias, segmentadas por áreas de intervención determinadas en sectores por ámbito de aplicación, zonificación geográfica, y segmentación poblacional, teniendo en cuenta condiciones de sexo, edad, condiciones físicas, psicológicas, espaciales y étnicas, las cuales son la base del presente Plan Nacional de Recreación.

## **2.2 MARCO TEÓRICO**

**2.2.1 Teoría de la demanda.** La Teoría de la Demanda es una de las herramientas importantes del análisis económico que estudia el comportamiento de los consumidores o compradores de un determinado producto o grupo de productos. Una persona demanda porque tiene necesidades. Para satisfacer sus necesidades el hombre requiere de un poder de

---

<sup>7</sup> *Ibíd.*, p. 2 de 4

compra. Por ello, es importante diferenciar entre deseo y demanda. Deseo es la afirmación de una necesidad y demanda es un deseo que está relacionado con el poder de compra.<sup>8</sup>

**2.2.2 Teoría de la oferta.** A la vez, la ley de la oferta establece que, en condiciones similares, la cantidad ofrecida de un bien aumenta cuando sube su precio, lo cual constituiría un movimiento ascendente sobre la curva de la oferta. Por consiguiente, los precios relativamente altos incentivan a las empresas a incrementar su oferta de bienes, en tanto desalientan el consumo. Esto se debe a que los precios más altos facilitan el suministro de bienes cubriendo el costo de los factores utilizados en la producción y generando un mayor beneficio para el que decida invertir en producirlos.<sup>9</sup>

**2.2.3 Teoría del precio.** Cantidad de dinero que es ofrecida a cambio de una mercancía o servicio. Dentro de un sistema de precios estos se determinan por la interacción de la oferta y la demanda. Si la oferta sube los precios aumentan y viceversa; si la demanda aumenta, el precio tiende a bajar y viceversa; la magnitud del cambio en el precio se determina por la elasticidad de la oferta y la demanda respectivamente. El precio no es equivalente al valor de las cosas, ya que científicamente y de acuerdo con la teoría marxista, lo que da el valor a las cosas es el trabajo que cuesta producirlas.<sup>10</sup>

**2.2.4 Teoría del turismo.** La epistemología del turismo es un tema que no tuvo importancia en los estudios turísticos sino hasta la década de 1990, esto debido a que los investigadores de esta área estaban más interesados en estudiar cuestiones prácticas como la gestión, planeación y políticas públicas. Raymundo Cuervo fue el primer autor en proponer el análisis del turismo utilizando la teoría de los sistemas en su publicación “el turismo como medio de comunicación humana”; aquí se define el turismo como un conjunto bien definido de relaciones, servicios e instalaciones que se generan en virtud de ciertos desplazamientos humanos. Para Cuervo, el turismo está compuesto por subconjuntos de: los medios de comunicación (aéreo, automovilístico, ferroviario, marítima, etc.); los establecimientos de hospedaje y albergues; las agencias de viaje, los guías de turismo; los restaurantes, cafés y demás establecimientos en los que una población obtiene servicios de comida y bebida; artesanos y centros de diversión.<sup>11</sup>

## **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

**2.3.1 Investigación de mercados.** Es la función que enlaza al consumidor, al cliente y al público con el comercializador a través de la información. Esta información se utiliza para identificar y definir las oportunidades y los problemas de marketing; como también para

---

<sup>8</sup> FIGUEROA A. Iván Eli. Teoría de la Demanda y la oferta. . [En línea]. Actualizado en 2009. [Citado el 15 de agosto de 2015]. Disponible en Internet En:

<[http://datateca.unad.edu.co/contenidos/116004/Demanda\\_y\\_oferta\\_-Unidad\\_2.pdf](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/116004/Demanda_y_oferta_-Unidad_2.pdf)> p. 1 de 15

<sup>9</sup> RESICO. Marcelo F. Introducción a la Economía Social de Mercado. Actualizado en 2008. [Citado el 15 de septiembre de 2015]. Disponible en Internet En: < [http://www.kas.de/wf/doc/kas\\_29112-1522-430.pdf?111103181357](http://www.kas.de/wf/doc/kas_29112-1522-430.pdf?111103181357)> p. 1 de 8

<sup>10</sup> BRAND, Salvador Osvaldo. Diccionario de Economía. 3 ed. Bogotá: Paidós. 2010. p. 617

<sup>11</sup> PANNOSO NETO, Alexander & LOHMAN, Guilherme. Teoría del turismo. México: Trillas. 2012. p. 32.

generar, perfeccionar y evaluar las acciones de marketing; monitorear el desempeño del marketing; y mejorar la comprensión del marketing como un proceso<sup>1213</sup>.

La investigación de mercados especifica la información requerida para abordar estos problemas; diseña el método para recolectar la información; dirige e implementa el proceso de recolección de datos; analiza los resultados y comunica los hallazgos y sus implicaciones.

**2.3.2 Servicios.** Definido como cualquier actuación que una parte puede ofrecer a la otra, esencialmente intangible y sin transmisión de propiedad, cuya prestación puede ir ligada o no a un producto físico.

**2.3.3 Estructura turística.** La estructura turística opera dentro de la infraestructura prestando servicios pensados en una demanda como son los turistas]; tenemos como ejemplos los hoteles, centros recreativos, museos, etc.<sup>14</sup>

**2.3.4 Recreación.** El concepto de recreación es divertirse, deleitar, disfrutar, haciendo algo. Refrescar la mente y/o el cuerpo después del trabajo, con una actividad divertida (Morris, 1978, p.1090). Da información de quienes somos (Haggard & Williams, 1992) y puede tomar lugar a la auto estimulación o a conductas inapropiadas (Honing, 1990) Puede reducir el aislamiento físico, social y psicológico (Sauerburger 1993) para algunos individuos.<sup>15</sup>

**2.3.5 Infraestructura.** Una 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.<sup>15</sup>

**2.3.6 Centro recreativo.** Es el lugar donde las personas pueden disfrutar en su tiempo libre de una serie de actividades placenteras y diferentes a las realizadas en su vida cotidiana, a fin de evitar un agotamiento que genera un desequilibrio físico y mental.<sup>16</sup>

**2.3.7 Turismo.** Desde sus orígenes, el término “turismo” ha sido asociado a la acción de “viajar por placer”. Aún hoy, muchas personas lo entienden exclusivamente de esta forma sin tener en cuenta sus otras motivaciones y dimensiones. Para la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus

---

<sup>12</sup> BENNETT, Peter D. Dictionary of Marketing Terms. Chicago: American Marketing Association, 1988, p. 13

<sup>14</sup> GUERRERO, Paul. Definición de Estructura, Infraestructura y Superestructura turística. [En línea]. Actualizado en el 2008. [Citado el 18 de septiembre de 2015]. Disponible en Internet En: <<https://prezi.com/aw953aprswhl/definicion-de-estructura-infraestructura-y-superestructura-turistica/>> p. 1 de 10.

<sup>15</sup> AGAPASM. Manual de actividades recreativas. [En línea]. Actualizado en el 2010. [Citado el 18 de marzo de 2015]. Disponible en Internet En: <[http://www.agapasm.com.br/Artigos/Manual\\_Actividades\\_Recreativas\\_Primeraparte.pdf](http://www.agapasm.com.br/Artigos/Manual_Actividades_Recreativas_Primeraparte.pdf)> p. 1 de 5. <sup>15</sup>

DEFINICIÓN ABC. Definiciones en general. [En línea. Actualizado en el 2009. [Citado el 17 de marzo de 2015]. Disponible en Internet En: <<http://www.definicionabc.com/general/infraestructura.php>> p. 1 de 10.

<sup>16</sup> [http://www.univo.edu.sv:8081/tesis/013445/013445\\_Cap2.pdf](http://www.univo.edu.sv:8081/tesis/013445/013445_Cap2.pdf)

viajes y estancias en lugares distintos al de su residencia habitual por menos de un año y con fines de ocio, negocios, estudio, entre otros. El turismo es, en la práctica, una forma particular de emplear el tiempo libre y de buscar recreación<sup>17</sup>.

**2.3.8 Estructura organizacional.** La estructura de una organización es la manera en que su trabajo está dividido (cómo se asignan las responsabilidades) y cómo estas actividades separadas se coordinan y se integran (como se distribuye la autoridad). Las estructuras convencionales generalmente se representan en un diagrama que consiste en cuadros y líneas de conexión. En ellos se muestra quien tiene la responsabilidad de que y quien tiene autoridad sobre quién<sup>18</sup>.

**2.3.9 Capacidad operativa.** Se entiende como la capacidad que tiene un sitio recreacional para prestar sus servicios y atender eficientemente a un número determinado de personas.

## **2.4 MARCO LEGAL**

**2.4.1 Ley 300 de 1996. Ley general de turismo.** Los empresarios del sector turístico cuentan en la actualidad con 47 normas técnicas sectoriales de turismo, elaboradas por 6 Unidades Sectoriales de Normalización constituidas para tal fin, estas normas corresponden a procedimientos de certificación para establecimientos hoteleros, agencias de viajes, restaurantes, guías de turismo, empresas de tiempo compartido y de turismo sostenible.

Como parte integral de la política en calidad turística, se resalta la importancia del cumplimiento de la Norma Técnica Sectorial NTSH 006, la cual contiene pautas de la ley 300 de 1996 “Ley general de turismo” donde evidencia dentro de sus artículos las características para incrementar la calidad de los sitios recreacionales de Colombia.

El plan sectorial del turismo contendrá elementos para fortalecer la competitividad del sector, de tal forma que el turismo encuentre condiciones favorables para su desarrollo en los ámbitos social, económico, cultural y ambiental.

Esta noción supone la existencia de límites al uso, determinada por factores medioambientales, sociales y de gestión que define la autoridad ambiental.

Así mismo, cuando quiera que se presente fracciones ambientales en las demás áreas de manejo especial o zonas de reserva, se aplicaran las medidas contempladas en la ley 99 de 1993 (por la cual se crea el ministerio del medio ambiente, se reordena el sector publico encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales

---

<sup>17</sup> MINCETUR. Turismo. [En línea]. Actualizado en el 2011. [Citado el 18 de marzo de 2015]. Disponible en Internet En: <[http://www.mincetur.gob.pe/TURISMO/Producto\\_turistico/Fit/fit/Guias/Amazonas.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/TURISMO/Producto_turistico/Fit/fit/Guias/Amazonas.pdf)> p. 1 de 5

<sup>18</sup> UAEH. Desarrollo de la estructura organizacional. [En línea]. Actualizado en el 2010. [Citado el 19 de marzo de 2015]. Disponible en Internet En: <[http://www.uaeh.edu.mx/nuestro\\_alumnado/icea/maestria/documentos/1%20Desarrollo%20de%20la%20estructura%20organizacional.pdf](http://www.uaeh.edu.mx/nuestro_alumnado/icea/maestria/documentos/1%20Desarrollo%20de%20la%20estructura%20organizacional.pdf)> p. 1 de 4

renovables, se organiza el sistema nacional ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones). Lo anterior sin perjuicio de las sanciones que sean aplicables para los contraventores de la presente ley.

**2.4.2 Ley 1101 de 2006. Modifica la ley 300 de 1996.** El Artículo 12 quedara así: Prestadores de servicios turísticos que se deben registrar. Son prestadores de servicios turísticos los hoteles, centros vacacionales, campamentos, viviendas turísticas y otros tipos de hospedaje no permanente, excluidos los establecimientos que prestan el servicio de alojamiento por horas; las agencias de viajes y turismo, agencias mayoristas y las agencias operadoras; las oficinas de representaciones turísticas; los guías de turismo; los operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones; los arrendadores de vehículos para turismo nacional e internacional; los usuarios operadores, desarrolladores e industriales en zonas francas turísticas; las empresas promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y multipropiedad; los establecimientos de gastronomía y bares, cuyos ingresos operacionales netos sean superiores a los 500 salarios mínimos legales mensuales vigentes; las empresas captadoras de ahorro para viajes y de servicios turísticos prepagados; los concesionarios de servicios turísticos en parque; los demás que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo determine; las empresas de transporte terrestre automotor especializado, las empresas operadoras de chivas y de otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico.

**2.4.3 Ley 1209 de 2008. Normas de seguridad en piscinas.** El artículo 11 hace referencia a las normas mínimas de seguridad. El gobierno nacional reglamentará las medidas de seguridad que deben ser cumplidas por los responsables de las piscinas. En todo caso, toda persona natural o jurídica, pública o privada, que preste el servicio de piscina, deberá acatar obligatoriamente las siguientes normas mínimas de seguridad:

No se debe permitir el acceso a menores de doce (12) años sin la compañía de un adulto.

Deberá mantenerse permanentemente el agua limpia y sana, cumpliendo los requisitos higiénico-sanitarios establecidos por la respectiva autoridad sanitaria. El tratamiento de desinfección química debe cumplir las condiciones que establezca el reglamento para proteger la salud de los usuarios.

Se deberá tener un botiquín de primeros auxilios con material para curaciones.

Deberán permanecer en el área de la piscina por lo menos dos (2) flotadores circulares con cuerda y un bastón con gancho.

Se deberá escribir en colores vistosos y en letra grande, visible con claridad para cualquier persona la profundidad máxima de la piscina.

Deberá haber en servicio las veinticuatro (24) horas del día en el sitio de la piscina un teléfono o citófono para llamadas de emergencia.

Es obligatorio implementar dispositivos de seguridad homologados, como son: barreras de protección y control de acceso a la Ley 1209 de 2008 5/11 piscinas, detectores de inmersión o alarmas de agua que activen inmediatamente un sistema de alarma provisto de sirena y protección para prevenir entrapamientos.

En el artículo 14 se hace mención a la protección de Menores y el debido uso de salvavidas. Queda prohibido el acceso a las áreas de piscina a menores de doce (12) años de edad sin la compañía de un adulto que se haga responsable de su seguridad. Esta medida no exime a los responsables de los establecimientos que tengan piscina o estructuras similares de tener el personal de rescate salvavidas suficiente para atender cualquier emergencia. En todo caso, dicho personal de rescate salvavidas no será inferior a una (1) persona por cada piscina y uno (1) por cada estructura similar.

El personal de rescate salvavidas deberá tener conocimientos de resucitación cardiopulmonar y deberá estar certificado como salvavidas de estas calidades por entidad reconocida. El certificado no tendrá ningún costo.

El Gobierno Nacional reglamentará lo atinente al desempeño de la labor de Salvavidas. El Servicio Nacional de Aprendizaje, Sena, dentro de su oferta educativa podrá incluir cursos para la respectiva capacitación integral teórico-práctica que determinen competencias suficientes para una óptima labor de salvavidas.

Ley 1209 de 2008 7/11 Cualquier otra entidad pública o privada que realice la instrucción o capacitación en Salvavidas además del cumplimiento que exigen las normas colombianas en materia de educación, debe estar previamente autorizada por el Ministerio de la Protección Social o la entidad delegada por este Ministerio<sup>19</sup>.

Será obligatorio para los conjuntos residenciales y todas las piscinas de uso público instalar el cerramiento según las especificaciones antes mencionadas y alarmas de agua, con sensor de inmersión para vigilancia en horario en que no se encuentren en servicio las piscinas.

Parágrafo 1°. Las unidades residenciales que tengan piscinas, deberán dar cumplimiento al presente artículo durante los fines de semana, al igual que en época de vacaciones escolares y cuando se realicen eventos sociales en la piscina o sus alrededores que involucren menores de catorce (14) años. En todo caso, deberá darse cumplimiento al presente artículo cuando sea utilizada la piscina por más de diez (10) menores a la vez.

Parágrafo 2°. En el caso de los niños menores de doce (12) años adscritos a programas y escuelas de enseñanza y práctica de natación, debidamente inscritas ante la autoridad competente, podrán ingresar a la piscina bajo la vigilancia de un profesor o instructor.

Así mismo el Artículo 16 menciona las sanciones pertinentes a las serán sometidas las personas naturales o jurídicas destinatarias de esta ley que incumplan con las medidas

---

<sup>19</sup> *Ibíd.*, p. 2 de 5.

previstas en el Capítulo IV de esta ley o que permitan el acceso a menores de edad a las piscinas o estructuras similares, sin la observancia de las disposiciones de la presente ley, serán intervenidos por la autoridad de policía, sin perjuicio de cualquier otra acción legal, sanción administrativa o penal a que hubiere lugar.

El no acatamiento de las presentes normas será sancionado de forma sucesiva con multa entre cincuenta (50) y mil (1.000) salarios mínimos legales vigentes y cierre temporal de la piscina o el sistema de piscinas hasta por cinco (5) días, por la primera falta.

Si se sucediere una segunda violación a lo ordenado en esta ley en un tiempo no superior a seis (6) meses desde ocurrida la primera falta, se multará al establecimiento entre cien (100) y mil quinientos (1.500) salarios mínimos legales vigentes y cierre temporal del establecimiento entre cinco (5) y quince (15) días.

Una tercera falta ocurrida dentro del período posterior a seis (6) meses desde la primera dará lugar a cierre definitivo del establecimiento.

Las multas deberán ser canceladas en favor del municipio del lugar donde ocurriere la violación a la presente ley, las cuales serán destinadas a un fondo para la vigilancia y promoción del cumplimiento de esta norma.<sup>20</sup>

**2.4.4 Decreto 504 de febrero 28 de 1997 Por el cual se reglamenta el Registro Nacional de Turismo.** El registro Nacional de Turismo de que trata el artículo 61 de la Ley 300 de 1996, tiene por objeto llevar la inscripción de los prestadores de servicios turísticos que efectúen sus operaciones en Colombia, establecer mecanismos de identificación y regulación de los prestadores de servicios turísticos y establecer un sistema de información sobre el sector turístico.

**2.4.5 Decreto Nacional 1075 de 1997 procedimiento para la imposición de sanciones a los prestadores de servicios turísticos.** La prestación de servicios turísticos sin la inscripción en el registro nacional de turismo, conllevará a la clausura del establecimiento por parte del alcalde distrital o municipal quien procederá de oficio o a solicitud de cualquier persona.

**2.4.6 Decreto 2074 de 2003 que modifica el artículo 33 del Decreto 504 de 1997.** Donde contempla la actualización anual del Registro Nacional de Turismo para todos los prestadores de servicios turísticos el cual tendrá una vigencia anual y deberá actualizarse dentro del período comprendido entre el 1° de enero y el 30 de abril de cada año, sin importar cuál hubiere sido la fecha de la inscripción inicial por parte del prestador de servicios turísticos. La solicitud de actualización deberá quedar radicada en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, a más tardar el 30 de abril de cada año. En sus párrafos estipula que cuando el prestador de servicios turísticos no realice la actualización del Registro dentro del período

---

<sup>20</sup> EL ABEDUL. Diario Oficial. Ley 1209 de 2008. [En línea] Actualizado en el 2008. [Citado el 14 de agosto de 2015]. Disponible en Internet En: <[http://www.scp.com.co/ArchivosSCP/Ley\\_1209.pdf](http://www.scp.com.co/ArchivosSCP/Ley_1209.pdf)> p. 1 de 15.

establecido en este artículo, este se suspenderá automáticamente hasta tanto cumpla con esta obligación, lo anterior sin perjuicio de las sanciones administrativas a que hubiere lugar. Durante el tiempo de suspensión del Registro, el prestador de servicios turísticos no podrá ejercer la actividad, además las mutaciones que impliquen cambio de propietario o venta del establecimiento de comercio, generan la obligación de la actualización inmediata, cumpliendo con los requisitos que ellas conlleven.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> LOPEZ ANGARITA, Yenny. Op. Cit., p. 37.



### **3. DISEÑO METODOLOGICO**

#### **3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Para la realización de este proyecto se ha de tener en cuenta la investigación descriptiva, optando por describir de forma concluyente las características más relevantes de una población en particular, situación o área de interés. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Dankhe, 1986). Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar<sup>22</sup>. Por medio de los estudios correlacionados de la presente investigación descriptiva, se analizaron las características propias del escenario real por el que atraviesan los sitios turísticos de Ocaña y su región, así mismo se identificaron las condiciones de la prestación del servicio.

#### **3.2 POBLACIÓN**

La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Selltiz, 1974), sobre la cual se pretende generalizar los resultados. Para la realización de esta investigación se contará con una población conformada por siete (7) sitios recreacionales en Ocaña y su región, según datos suministrados por la Cámara de Comercio de Ocaña asignados así: en Ocaña cuatro (4), en Abrego uno (1), en la Playa de Belén uno (1) y el Carmen uno (1).

#### **3.3 MUESTRA**

Teniendo en cuenta que la muestra es el subgrupo de la población objeto de estudio y considerando que ésta es limitada y que se desea conocer la capacidad operativa de cada una de ellos, se hace necesario el estudio de la totalidad, para garantizar el cumplimiento del objetivo central.

#### **3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Para recolectar la información necesaria y pertinente en el estudio de los sitios recreacionales, se aplicó el método de la encuesta, el cual contiene variables relacionadas con la capacidad operativa, así como su estructura organizacional y empresarial; de otra parte se realizará la observación directa a cada uno de los sitios, por parte de los responsables del estudio.

#### **3.5 ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

Una vez obtenida la información mediante el trabajo de campo se tabularon las diversas respuestas para cada pregunta, y luego fueron analizadas de manera cuantitativa cruzándose

---

<sup>22</sup> HERNÁNDEZ SAMPERI, Roberto. Metodología de la investigación. 5ta ed. Buenos Aires, Argentina: Mc Graw-Hill. 2010. p. 8.

información entre así, permitiéndonos identificar la capacidad operativa con que cuentan las empresas prestadoras de servicios turísticos.

#### **4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

A partir de la recolección de datos suministrados por la Cámara de Comercio de Ocaña, se hace necesario aplicar el instrumento diseñado a los representantes legales y/o administradores de los sitios recreacionales de Ocaña y su región, logrando con esto obtener información veraz, concisa y necesaria de cada uno de los sitios objeto de estudio permitiendo cumplir con los objetivos planteados para realizar esta investigación.

A continuación se presentan los resultados obtenidos en Ocaña, Ábrego, La Playa y El Carmen Norte de Santander, con respecto a los sitios recreacionales identificados, permitiéndonos desarrollar los distintos ítems que se correlacionan estrechamente con los servicios que ofrecen, los convenios que actualmente tienen, el talento humano con el que poseen y si realmente lo capacitan, temporada del año de mayor demanda y personas con quien frecuentan más y las diferentes formas de pago de los sitios recreacionales.

#### **4.1 CUANTIFICACION DE LOS SITIOS RECREACIONALES DE OCAÑA, ABREGO, LA PLAYA Y EL CARMEN NORTE DE SANTANDER.**

En el rubro de esta investigación se pudo observar la ubicación geográfica de cada uno de los sitios, evidenciando así que existen en la ciudad de Ocaña un total de cuatro (4) sitios recreacionales; en Abrego, la Playa y el Carmen solo se encontraron un (1) sitio recreacional en cada uno de estos municipios.

Posteriormente en el cuadro 1 se puede observar la clasificación de los sitios recreacionales de Ocaña con su respectiva dirección, teléfono y el nombre de su representante legal y/o administrador.

Cuadro 1. Sitios recreacionales de Ocaña Norte de Santander

	<b>Sitio recreacional</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Representante legal y/o administrador</b>
<b>1</b>	CENTRO RECREACIONAL COMFAORIENTE	Cra 7 No 30-173	5 61 2736	Omar Javier
<b>2</b>	AGUAMANIA	Kilómetro 5 Vía la Ermita	318 788 4798	Álvaro Carrascal Sánchez
<b>3</b>	PISCINA OLÍMPICA DAVID HADDAD SALCEDO	Aven. Francisco Fernández de Contreras	321 681 6995	Julián Amaya Cabello
<b>4</b>	RESTAURANTE PALMAS GUATITRUBY	Aguas Claras	313 254 0023	Yuri Farud

Fuente. Encuesta gerente y/o representante legal de los sitios recreacionales de Ocaña

En las consultas realizadas con los diferentes representantes legales se encontró que uno de (1) de los cuatro (4) sitios recreacionales tiene el registro nacional de Turismo el cual es el Centro Recreacional ComfaOriente, ya que este cuenta con una sucursal principal en la ciudad de Cúcuta y por ende obtiene el registro, y los tres (3) restantes no han tramitado el registro lo cual quiere decir que estos no cumplen con la normatividad establecida por el artículo 61 de la ley 300 de 1996 y el artículo 12 de la ley 1101 de 2006 para su funcionamiento como prestadores de servicios turísticos.

Cuadro 2. Sitios recreacionales de Abrego Norte de Santander

	Sitio recreacional	Dirección	Teléfono	Representante legal y/o administrador
1	CENTRO RECREACIONAL EL TUN TUN	Vereda los Pinitos Abrego	3123214074	Adalberto Álvarez
Fuente. Encuesta gerente y/o representante legal de los sitios recreacionales de Abrego				

En el municipio de Abrego se pudo evidenciar que este sitio recreacional no cuenta con el registro nacional de turismo, pero si se encuentra registrado ante la Cámara de Comercio de Ocaña.

Cuadro 3. Sitios recreacionales de La Playa de Belén, Norte de Santander

	Sitio recreacional	Dirección	Teléfono	Representante legal y/o administrador
1	PARQUE YARAGUA	Cll. 3° 3-50 San Diego	3143154991	Elpidio Álvarez Carrascal
Fuente. Encuesta gerente y/o representante legal de los sitios recreacionales de La Playa de Belén.				

En este sitio recreacional es necesario resaltar que cuenta con dos (2) cabaña a disposición del servicio de alojamiento, también se encuentra en trámite el Registro Nacional de Turismo. En el municipio del Carmen se realizó la respectiva visita y se pudo observar que solo se encuentra un sitio recreacional, como se representa en el cuadro 4.

Cuadro 4. Sitios recreacionales de El Carmen Norte de Santander

	Sitio recreacional	Dirección	Teléfono	Representante legal y/o administrador
1	RASPA RASPA	La Fabrica	No registra	Javier Julio Velásquez
Fuente. Encuesta gerente y/o representante legal de los sitios recreacionales de El Carmen Norte de Santander.				

## **4.2 CONDICIONES Y CARACTERISTICAS EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE LOS SITIOS RECREACIONALES**

Al momento de determinar la capacidad operativa y las características de los sitios recreacionales de Ocaña, Abrego, El Carmen y La Playa de Belén se hace necesario realizar un análisis de la encuesta dirigida a los representantes legales y/o administradores, con la finalidad de abordar la exactitud de los servicios que ofrecen y así mismo conocer la capacidad con que cuenta cada uno.

**4.2.1 Servicios que ofrecen los sitios recreacionales.** En relación a los servicios ofrecidos por los sitios recreacionales, se puede observar por medio de los datos obtenidos de las encuestas los diferentes portafolios de servicios que brinda cada uno de estos, teniendo todos en su mayoría una gran similitud oferente en la prestación de sus servicios.

Cuadro 5. Servicios ofrecidos por los sitios recreacionales

SITIO RECREACIONAL		SERVICIOS													
		Piscina	Parqueadero	Restaurante	Bar	Estadía	Cable Vuelo	Tiro al Blanco	Paint Ball	Trampolín	Eventos	Tejo	Juegos de mesa	Sancos	Billar
1	CENTRO RECREACIONAL COMFAORIENTE	x	x								x	x			
2	AGUAMANIA	x		x	x										
3	PISCINA OLÍMPICA DAVID HADDAD SALCEDO	x									x				
4	RESTAURANTE PALMAS GUATITRUBY	x	x	x	x						x		x		x
5	PARQUE YARAGUA				x	x	x	x	x	x				x	
6	CENTRO RECREACIONAL TUN TUN	x		x	x	x					x				
7	RASPA RASPA	x									x	x			

Fuente. Encuesta gerente y/o representante legal de los sitios recreacionales

Al analizar la pregunta uno (1) de la encuesta se puede observar los diferentes servicios ofertados por cada sitio recreacional, relacionando así mismo la capacidad con que cuenta

cada lugar al momento de acoger a sus turistas. Vale la pena hacer mención que la prestación de los servicios de cada sitio cuenta con las mejores condiciones y especificaciones técnicas con el objetivo de responder a los diferentes gustos imperativos del tejido social.

Cuadro 6. Formas de pago y servicio bilingüe

Sitio Recreacional	Entrada	Servicio recreacional	Efectivo	Tarjeta	Traductor
CENTRO RECREACIONAL COMFAORIENTE	X		X		No
AGUAMANIA	X		X		No
PISCINA OLÍMPICA DAVID HADDAD SALCEDO	X		X		No
RESTAURANTE PALMAS GUATITRUBY		X	X		No
PARQUE YARAGUA	X	X	X		No
CENTRO RECREACIONAL TUN TUN	X		X		No
RASPA RASPA		X	X		No

Fuente. Encuesta gerente y/o representante legal de los sitios recreacionales

Referente al traductor bilingüe ningún sitio recreacional de la zona brinda este servicio, puesto que según sus propietarios sus establecimientos no son recurridos en su mayoría por personal extranjero, manifestando así que los turistas traen consigo su propio traductor al momento de visitar.

En el cuadro 6 se pueden analizar los diferentes medios de pago ofertados por los administradores de estos sitios, encontrando así que la totalidad de los turistas cancelan sus servicios en efectivo, dado que al manejar otro medio de pago como tarjeta de crédito, trae consigo un valor adicional que repercute en los gastos del usuario. Así mismo como se puede observar algunos de estos centros recreacionales cobran a sus clientes el valor de la entrada a sus establecimientos, esto con el fin de obtener un beneficio del cliente al momento de no adquirir ningún servicio.

**4.2.2 Número de empleados para ofrecer el servicio.** Al momento de realizar la tabulación referente al número de empleados con que disponen los sitios recreacionales, se hizo la

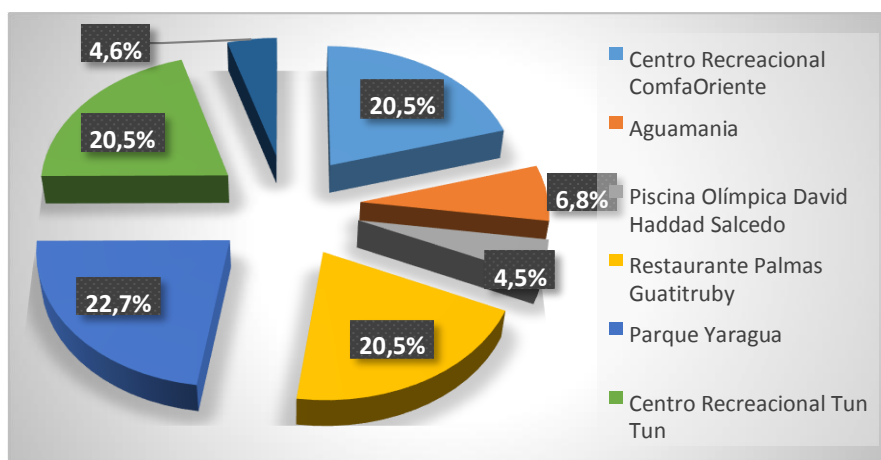
relación de empleados directos e indirectos, de igual forma se clasificó al personal por géneros en cada caso en particular.

Cuadro 7. Número de empleados de los sitios recreacionales

Sitio recreacional	Empleados						
	Total	Mujer	Hombre	Directos	Indirectos	Bachiller	Profesional
Centro recreacional Comfaorienté	9	2	7	3	6	7	2
Aguamania	3	1	2	0	3	3	0
Piscina olímpica david haddad salcedo	2	1	1	1	1	1	1
Restaurante palmas guatitrubu	9	8	1	4	5	8	1
Parque yaragua	10	4	6	1	9	10	0
Centro recreacional tun tun	9	3	6	4	5	8	1
Raspa raspa	2	1	1	1	1	1	1
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>20</b>	<b>24</b>	<b>14</b>	<b>30</b>	<b>38</b>	<b>6</b>

Fuente. Encuesta gerente y/o representante legal de los sitios recreacionales

Figura 1. Total de empleados de los sitios recreacionales

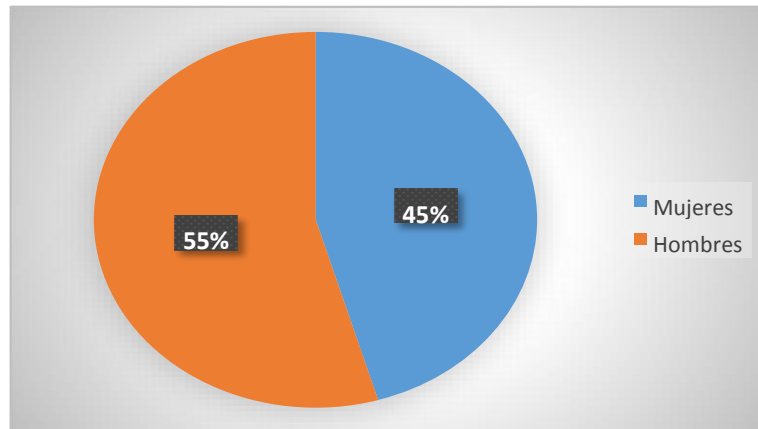


Fuente. Encuesta gerente y/o representante legal de los sitios recreacionales

En la figura 1 se puede observar el total de empleados con que cuenta cada sitio recreacional al momento de prestar sus servicios, para esto se consideró pertinente incluir esta variable como objeto de estudio con el propósito de conocer e identificar características de los mismos

respecto al personal operativo. Respectivamente en el cuadro 7, se puede observar la relación del número de empleados con que cuenta cada sitio, la distribución por género y los trabajadores directos e indirectos que atienden los diferentes servicios ofrecidos. Por consiguiente se puede analizar que el sitio recreacional que posee con el mayor número de empleados es el Parque Yragua a comparación con los otros establecimientos, debido a la exigencia de los servicios ofrecidos.

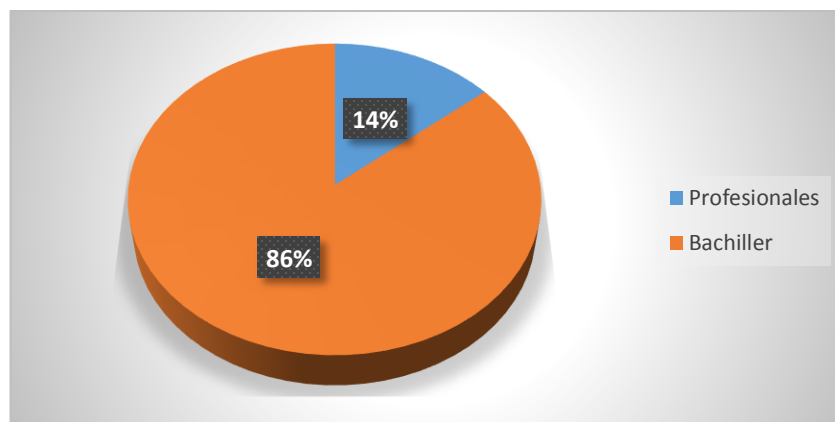
Figura 2. Total de mujeres y hombres



Fuente. Encuesta gerente y/o representante legal de los sitios recreacionales

Se evidencia que dentro de su totalidad los sitios recreacionales cuentan con 44 trabajadores, de los cuales 24 son hombres y 20 mujeres, concluyendo esto que dentro de este sector el 55% ocupado dentro de la planta del personal corresponde a los hombres, y el 45% a las mujeres; así mismo dentro su totalidad se observa que los administradores de estos sitios prefieren contratar personal indirecto debido a la variación de la demanda, representado en un 68,18% y tan solo un 31,82% de personal directo.

Figura 3. Grado de escolaridad de los empleados



Fuente. Encuesta gerente y/o representante legal de los sitios recreacionales



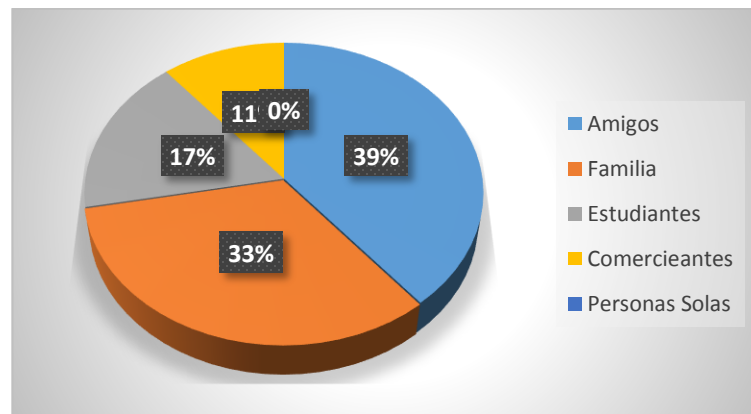
Dentro de las variables investigadas en la encuesta se indago acerca del grado de escolaridad con que cuentan los empleados de los sitios recreacionales, encontrando así como lo muestra la figura 3 que el 86% posee un nivel educativo de bachiller, siendo estos en su totalidad trabajadores del área operativa, no obstante un 14% cuenta con estudios profesionales relacionados al área administrativa de los establecimientos.

**4.2.3 Clase de visitantes y temporada que más demanda.** Respecto a esta variable podemos observar la relación porcentual que existe entre la clase de turistas y la temporada de mayor demanda en los sitios recreacionales, permitiéndoles a los administradores tener un panorama más claro frente al criterio de elección de sus servicios por parte de sus visitantes.

Cuadro 8. Clase de visitantes y temporada que más demanda

Temporada de mayor demanda	Total	Visitantes que más demanda	Total
Fin de semana	3	Personas solas	0
Vacaciones de comienzo de año	6	Familias	6
Vacaciones de mitad de año	4	Amigos	7
Vacaciones de fin de año	5	Estudiantes	4
		Comerciantes	3
Fuente. Encuesta gerente y/o representante legal de los sitios recreacionales			

Figura 4. Clases de visitantes que más demanda

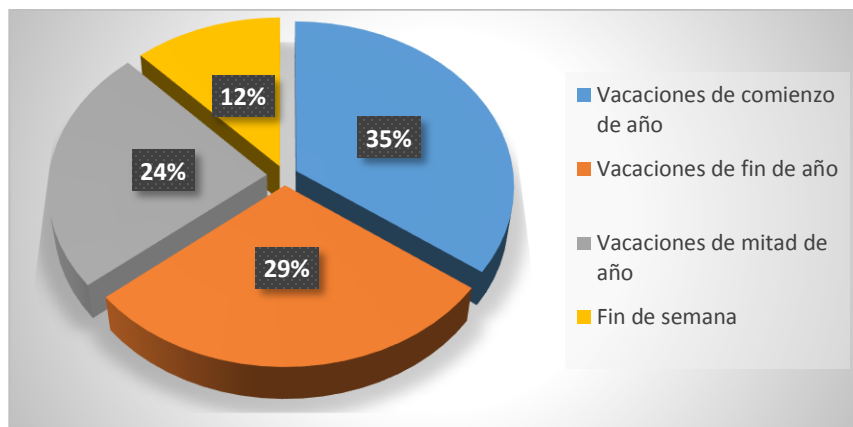


Fuente. Encuesta gerente y/o representante legal de los sitios recreacionales

Con el objeto de conocer la clase de visitantes que mayor demanda los sitios recreacionales se formuló esta variable, encontrando respectivamente como lo muestra la figura 4 que en su mayoría estos sitios son frecuentados por amigos con un porcentaje del (39%), seguido por los grupos familiares con un 33%; según los administradores de los sitios estos dos grupos buscan afianzar sus relaciones de forma interpersonal construyendo así el tejido que los une; el grupo de estudiantes con un 17%, es otro tipo de visitante que recurren en invertir su

tiempo libre en prácticas recreativas y tan solo un 11% característico de los comerciantes visitan estos lugares.

Figura 5. Temporada de mayor demanda



Fuente. Encuesta gerente y/o representante legal de los sitios recreacionales

Se hizo necesario indagar sobre esta variable con el propósito de identificar la temporada de mayor demanda de los sitios recreacionales, obteniendo así las vacaciones de comienzo de año una mayoría del 35% y las vacaciones de fin de año con un 29%, esto según los administradores de los establecimientos se da gracias al retorno de muchos habitantes de la región donde ven atractivo compartir estas fechas en familia; seguido por las vacaciones de mitad de año con un 24% en donde muchos estudiantes regresan y buscan la forma de recrearse; así mismo el fin de semana con un 12% representado en la población que los frecuenta.

**4.2.4 Capacidad operativa de los sitios recreacionales.** Dentro de este ítem se busca conocer la capacidad máxima con que cuentan cada establecimiento, considerado como herramienta indispensable al momento de ofrecer a Ocaña y su región como destino turístico.

Cuadro 9. Capacidad operativa del establecimiento

Sitio recreacional		Capacidad de personas
1	Centro Recreacional COMFAORIENTE	4.000
2	Aguamania	250
3	Piscina Olímpica David Haddad Salcedo	300
4	Restaurante Palmas Guatitruby	400
5	Parque Yaragua	150
6	Centro Recreacional Tun Tun	2.000
7	Raspa Raspa	300

Fuente. Encuesta gerente y/o representante legal de los sitios recreacionales

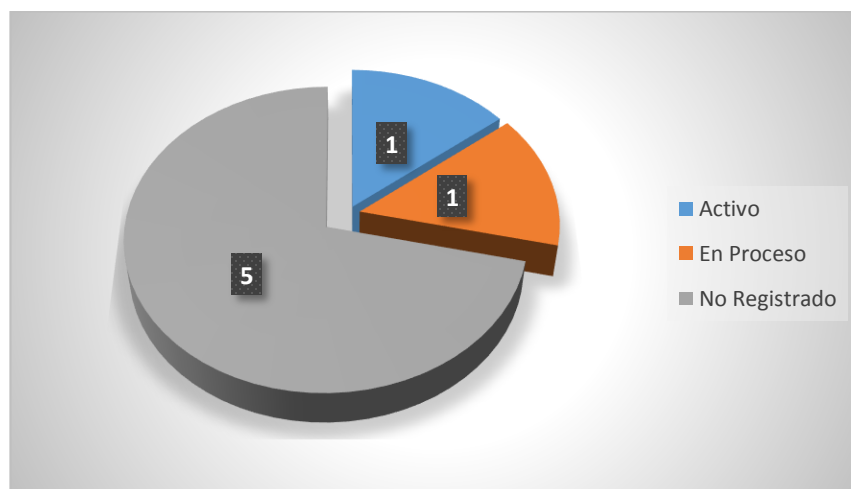
Para determinar la capacidad operativa de los sitios recreacionales de Ocaña y su región se tomó como base los resultados obtenidos por la encuesta, haciendo referencia al tamaño de sus instalaciones; a continuación se realiza el análisis de los resultados obtenidos. En el cuadro 9 se puede observar la cantidad máxima respecto a la utilización del contexto operativo de cada sitio. Dentro de los mismos se puede evidenciar que el Centro Recreacional ComfaOriente posee con el mayor cupo para recibir turistas con una capacidad de 4.000 personas, seguido del centro recreacional Tun Tun con una cobertura de 2.000, dejando a los restantes con una capacidad que oscila entre los 150 y 400 cada uno.

**4.2.5 Registros legales.** Para conocer a fondo el compromiso legal de cada establecimiento se optó por incluir este ítem en la encuesta, siendo pertinente acentuar la aplicabilidad de las disposiciones legales establecidas al momento de pertenecer al PIT.

Cuadro 10. Registros legales de los sitios recreacionales

Sitio recreacional	Cámara de comercio	Registro nacional de turismo
Centro recreacional comfaorient	Si	Activo
Aguamania	No	No Registrado
Piscina olímpica david haddad salcedo	Si	No Registrado
Restaurante palmas guatitruby	No	No Registrado
Parque yaragua	Si	En Proceso
Centro recreacional tun tun	Si	No Registrado
Raspa raspa	Si	No Registrado
Fuente. Encuesta gerente y/o representante legal de los sitios recreacionales		

Figura 6. Registro nacional de turismo



Fuente. Encuesta gerente y/o representante legal de los sitios recreacionales

En el cuadro 10 se puede observar la relación pertinente de los registros con que poseen los sitios recreacionales de Ocaña, Abrego, la Playa de Belén y el Carmen Norte de Santander; analizando uno de sus ítems como es la Cámara de Comercio, en donde solo cinco (5) sitios como lo es el Centro Recreacional ComfaOriente, Piscina Olímpica David Haddad Salcedo, Parque Yaragua, Centro Recreacional Tun Tun y Raspa Raspa tienen registrados sus establecimientos comerciales conforme a lo establecido en el código de comercio, dos (2) de estos sitios no cuentan con matrícula mercantil lo que imposibilita su efecto ante terceros. Con respecto al Registro Nacional de Turismo (RNT), se puede evidenciar como lo muestra la figura 6, que solo un (1) sitio recreacional cuenta con la debida inscripción el cual es el Centro Recreacional ComfaOriente, y otro se encuentra en proceso como es el caso del Parque Yaragua, cabe aclarar que este registro no genera derecho de inscripción ante las Cámaras de Comercio, no obstante debe realizar el pago de un impuesto que es de carácter departamental; así mismo se observa que la mayoría no cuenta con dicho registro dado que consideran innecesario este gasto ante la poca demanda de sus servicios.

**4.2.6 Registro de estadística.** Con el propósito de identificar si los sitios recreacionales utilizan esta herramienta como estudio característico al momento de realizar conclusiones validas respecto al ingreso del personal que los frecuenta.

Cuadro 11. Registro estadístico respecto al ingreso de turistas

Sitio recreacional	SI	NO
Centro Recreacional COMFAORIENTE	X	
Aguamania		X
Piscina Olímpica David Haddad Salcedo	X	
Restaurante Palmas Guatitruby		X
Parque Yaragua	X	
Centro Recreacional Tun Tun	X	
Raspa Raspa		X
Fuente. Encuesta gerente y/o representante legal de los sitios recreacionales		

Con la finalidad de conocer si los sitios recreacionales de Ocaña y su región cuentan con un registro estadístico de sus operaciones se incluyó esta variable, es así que en la figura 7 se evidencia que cuatro (4) de los siete (7) sitios llevan un reporte de sus estadísticas respecto al ingreso del personal que frecuenta cada establecimiento dentro de los cuales se encuentran el Centro Recreacional ComfaOriente, Piscina David Haddad Salcedo, Parque Yaragua y Centro Recreacional Tun Tun; solo tres (3) sitios no cuentan con este registro argumentando que no es necesario debido a que estos sitios cobran por la prestación de los servicios adquiridos.

**4.2.7 Convenios con agencia de viajes y paquetes promocionales.** Se consideró necesario indagar si realmente los establecimientos objeto de estudio brindan a sus clientes convenios con diferentes agencias de viajes y así mismo los paquetes promocionales que brindan a sus clientes, esto con el fin de ofrecer alternativas de turismo; ya que lograr alcanzar una

satisfacción en los clientes es el propósito fundamental de los vendedores turísticos, es por ello que se busca detallar la oferta brindada de los sitios recreacionales.

Cuadro 12. Convenios con agencia de viajes y paquetes promocionales

Sitio recreacional	Convenios con agencias de viajes		Paquetes promocionales	
	SI	NO	SI	NO
Centro recreacional comfaorient	X		X	
Aguamania		X		X
Piscina olímpica david haddad salcedo		X		X
Restaurante palmas guatitruby		X	X	
Parque yaragua		X	X	
Centro recreacional tun tun		X	X	
Raspa raspa		X		X
Fuente. Encuesta gerente y/o representante legal de los sitios recreacionales				

En este espacio se puede observar que la mayoría de los sitios recreacionales de Ocaña y su región no poseen convenios con agencias de viajes lo que limita la demanda de turistas, estancando la posibilidad de dar a conocer sus servicios a nivel nacional e internacional, solo el Centro Recreacional ComfaOriente cuenta con este tipo de convenios resaltando que este sitio es una sede de la oficina principal que se encuentra en la ciudad de Cúcuta, permitiendo que el convenio se extienda hasta esta sede. Así mismo dentro de esta misma relación se busca conocer los distintos paquetes promocionales ofrecidos por los sitios recreacionales, en los cuales se encontraron que cuatro (4) de los siete (7) sitios existentes como lo es el Centro Recreacional ComfaOriente, Restaurante palmas Guatitruby, Centro Recreacional el Tun Tun y el Parque Yaragua brindan a sus clientes descuentos, vale aclarar que esto sucede cuando numerosos grupos desean adquirir un servicio, dicha estrategia hace llamativo el lugar bien sea por grupos colegiales, religiosos, empresarios entre otros; así mismo tres (3) sitios como son Aguamania, Raspa Raspa y Piscina David Haddad Salcedo dicen no ofertar paquetes promocionales para sus clientes.

**4.2.8 Normas de seguridad.** Se consideró indispensable conocer los criterios establecidos respecto a las normas de seguridad que implementan los sitios recreacionales, siendo necesario determinar las condiciones de seguridad que se ofrecen a los turistas.

Cuadro 13. Cumplen con las normas de seguridad

Sitio recreacional	Completo	Incompleto	No cumple
Centro recreacional comfaorient	X		
Aguamania		X	
Piscina olímpica david haddad salcedo	X		
Restaurante palmas guatitruby		X	

Cuadro 13. (Continuación)

Sitio recreacional	Completo	Incompleto	No cumple
Parque yaragua	X		
Centro recreacional tun tun		X	
Raspa raspa			X
Fuente. Encuesta gerente y/o representante legal de los sitios recreacionales			

Respecto con los parámetros establecidos por la ley se hizo necesario incluir dentro de la encuesta esta variable, puesto que es de vital importancia conocer si los sitios recreacionales cumplen en su totalidad con lo indicado en la ley; se pudo determinar que de los siete (7) sitios recreacionales tres (3) cumplen la totalidad de las normas exigidas los cuales son: Centro Recreacional ComfaOriente, Piscina Olímpica David Haddad Salcedo y el Parque Yaragua, considerando pertinente brindar fuera de un servicio seguridad a sus clientes, es necesario hacer mención que el Parque Yaragua debido a la distinta oferta de servicios cumple con otro tipo de normatividad respecto a los riesgo en que incurren la prestación de estos como lo es el cable vuelo, brindando un servicio de vida al momento de adquirirlo, para lo cual se realiza mantenimiento cada 15 días; seguidamente tres (3) de ellos como es Aguamania, Restaurante Palmas Guatitruby, y el Centro Recreacional Tun Tun manifiestan que implementan la norma de forma incompleta resaltando lo básico que debe tener cada sitio, indicando el nivel de profundidad de sus piscinas, reglas al momento de ingresar a la misma, entre otras, así mismo se observó que el sitio Recreacional no cumple con ninguna reglamentación debido que sus servicios son ofrecidos de forma peculiar y la forma de abastecer la piscina es por medio de una moto bomba cuya fuente es una cascada que se encuentra cerca del sitio.

Cuadro 14. Días de mantenimiento de la piscina

Sitio recreacional					
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Centro recreacional comfaorient	X				
Aguamania			X		
Piscina olímpica david haddad salcedo	X				
Restaurante palmas guatitruby	X				
Parque yaragua					
Centro recreacional tun tun	X				
Raspa raspa	X				
Fuente. Encuesta gerente y/o representante legal de los sitios recreacionales					

**4.2.9 Disposición de ampliar y formar parte del clúster.** Dentro del marco estructural de este proyecto se busca promover a Ocaña y su región como destino turístico, para lo cual se

hizo necesario conocer las disposiciones de ampliar la capacidad respecto a infraestructura y así mismo conocer el interés de pertenecer al clúster; en la figura 10 se evidencia las respuestas obtenidas.

Cuadro 15. Disposición de ampliar y formar parte del clúster

Sitio recreacional	Disposición de ampliar la capacidad operativa		Disposición formar parte del clúster	
	SI	NO	SI	NO
Centro recreacional comfaorient	X		X	
Aguamania	X		X	
Piscina olímpica david haddad salcedo	X		X	
Restaurante palmas guatitruby	X		X	
Parque yaragua	X		X	
Centro recreacional tun tun	X		X	
Raspa raspa	X		X	
Fuente. Encuesta gerente y/o representante legal de los sitios recreacionales				

En esta pregunta se pudo observar una respuesta positiva ya que todos están dispuestos en contribuir al desarrollo regional, dando la oportunidad de situar a Ocaña como un destino turístico, para esto se tuvieron en cuenta diversos aspectos como la capacidad operativa, las características en la prestación de servicios y su disposición en ampliar y mejorar la capacidad operativa de los sitios recreacionales, logrando con esto una mejora continua que satisface a sus visitantes.

Respecto a la disposición de ampliar la capacidad de sus establecimientos y formar parte del Clúster, la totalidad de los encuestados respondieron estar interesados debido a que esto generaría una oportunidad de ampliar la demanda de sus servicios, trayendo consigo un desarrollo socioeconómico.

#### **4.3 ACCIONES DE MEJORA**

Teniendo en cuenta la participación que ejercen los objetivos en la presente investigación, con base a la recolección de información que tiene como prioridad servir de base al momento de proponer acciones de mejora que permitan solidarizar y estructurar el sector turístico de Ocaña y su región, enfocado bajo una perspectiva de ofrecer a Ocaña como destino turístico, es así que mediante los resultados obtenidos se proponen algunas acciones pertinentes enfocadas al pro del mejoramiento continuo de las entidades correspondientes con el fin de garantizar los servicios suficientes para poder ofrecer a Ocaña y su región como destino turístico.

**4.3.1 Cumplimiento de los aspectos legales y normas de seguridad.** Con lo observado ante dicha situación se pudo evidenciar que los sitios recreacionales no cumplen con lo manifestado en la ley, para lo cual se hace necesario que los entes encargados como la Cámara de

Comercio intervengan, propiciando cultura ante los estamentos legales, ya que esto traería consigo grandes beneficios los cuales serían de mucha ayuda al momento de adquirirlos.

**4.3.2 Acompañamiento de las entidades educativas.** Frente a esta propuesta se hace necesario la mediación de los diferentes entes gubernamentales, como los responsables inmediatos ante la formación necesaria de talento humano competente que encamine sus esfuerzos a logro del cometido institucional estructurando así el tejido empresarial, buscando dinamizar el desarrollo socioeconómico de la región, es por ello que en aras de la investigación se deben evaluar las distintas necesidades que muchas veces limitan al factor humano, para ello es fundamental formar y capacitar al personal con el fin de obtener una participación eficaz frente al logro de los objetivos logrando ofrecer a Ocaña y su región como destino turístico.

**4.3.3 Acompañamiento de las Alcaldías municipales.** Promover a través de las oficinas encargadas de turismo y cultura la identificación de sitios de interés para los turistas, en especial los sitios de recreación en la región, el cual permita el disfrute y la ubicación de estos. De igual forma velar por el cumplimiento de los requisitos que exige la ley exige para la prestación de servicios de los sitios recreacionales.

**4.3.4 Mejoramiento de la infraestructura turística.** Ante la información recolectada y el cumulo de hallazgos obtenidos, se hace necesario precisar la elaboración de nuevos proyectos en las áreas de interés que presentan falencias notorias, estas mismas se hacen evidentes en la maya empresarial tanto en entes públicos como privados, no dejando de un lado al sector turístico, enfocado a:

Creación e implementación de la estructura administrativa de los sitios recreacionales.

Elaboración de páginas y portal web que contengan la ubicación, los servicios y toda la información concerniente a cada sitio recreacional, que sirvan como herramienta de fácil acceso para los clientes reales y captar clientes potenciales de cualquier lugar del mundo.

Gestionar la consecución de recursos para crear en Ocaña un Punto de Información Turística PIT.

Proceder a gestionar ante los entes locales, departamentales y nacionales recursos con el fin de mejorar la infraestructura vial, permitiendo así un fácil acceso a los diferentes sitios recreacionales.



## **5. CONCLUSIONES**

Con esta Investigación se pudo identificar los diferentes sitios recreacionales que se encuentran en Ocaña y su región, de los cuales se hallaron siete (7), donde cuatro (4) se encuentran ubicados en Ocaña, uno (1) en Abrego, uno (1) en la Playa de Belén y uno (1) en el Carmen.

La capacidad operativa de los sitios recreacionales de Ocaña, Abrego, la Playa de Belén y el Carmen está dada por un total de 7.400 cupos para personas; con una diversificación de servicios como piscina, cable vuelo, tiro al blanco, restaurante, hospedaje entre otros.

Así mismo se disponen de un total de 44 trabajadores en el área administrativa y operativa, que atienden respectivamente el área de mantenimiento de las piscinas, área de seguridad, cocina e instructores.

Dado que el turismo en la región se desarrolle masivamente en gran proporción, los sitios recreacionales no contarían con una amplia capacidad tanto en infraestructura como en personal calificado para atender la demanda sustancial, puesto que estos cuentan en su mayoría con un nivel de escolaridad de bachiller, para lo cual es necesario que los representantes y/o administradores enfoquen su mirada en capacitar el talento humano que poseen.

Referente a las condiciones y características de la prestación de los servicios de los sitios recreacionales de Ocaña y su región se evidencio que la mayor parte de estos sitios no cuentan con el registro nacional de turismo (RNT), solo uno (1) cumple este requisito y otro se encuentra en trámite, de igual forma también se encontraron establecimientos que no se están legalmente constituidos ante la Cámara de Comercio lo que les resta efecto ante entidades financieras.

En lo concerniente a las propuestas de acciones de mejora se tuvieron en cuenta los distintos escenarios que atraviesan los sitios recreacionales objeto de estudio, enmarcándose principalmente al cumplimiento de los aspectos legales y normas de seguridad, ante lo cual la Cámara de Comercio debe intervenir con la finalidad de incentivar a que estas entidades prestadoras de servicios turísticos cumplan con la normatividad establecida por la ley; así mismo se sugiere un acompañamiento de las entidades educativas de la región, buscando fortalecer el talento humano con que cuenta cada sitio con el objeto de prever las competencias necesarias mejorando así el ambiente y clima laboral; el acompañamiento de las alcaldías municipales respecto a los medios de señales exclusivas que faciliten la identificación de todo lo que hace parte de Ocaña y su región, permitiéndoles a los turistas una visión más clara e informativa; de igual forma al mejoramiento de la estructura turística, respecto a la creación de página web y al mejoramiento de infraestructura ante el acceso de los sitios recreacionales.

## **6. RECOMENDACIONES**

Con el propósito de mejorar los servicios que ofrecen los sitios recreacionales de Ocaña y su región para ofrecerla como destino turístico es imprescindible que los propietarios y/o administradores de cada sitio tengan en cuenta la importancia de obtener el registro de la Cámara de Comercio y la aplicación de las normas de seguridad con el fin de garantizar la prestación de los servicios y a su vez evitar inconveniente a lo referente a la Ley establecida, de igual forma realizar el proceso de registro de Nacional de Turismo.

Ampliar la infraestructura y la capacidad de cada sitio recreacional en cuanto piscinas, restaurante y otros servicios, de igual forma adoptar personal bilingüe ya que se espera afluencia de turistas nacionales e internacionales.

Para llevar este proyecto a cabo es de vital importancia recibir el acompañamiento de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, para realizar un seguimiento identificando las falencias para realizar acciones correctivas que ayuden al buen funcionamiento y prestación de los servicios logrando una asociación de los sitios recreacionales de Ocaña, Abrego, la Playa de Belén y el Carmen.

## **BIBLIOGRAFÍA**

ACOSTA BAUTISTA, Luís R: La Recreación: una estrategia para el aprendizaje. Universidad Experimental Rafael María Baralt. Editorial Kinesis. Barcelona. 2009. 315p.

BENNETT, Peter D. Dictionary of Marketing Terms. Chicago: American Marketing Association, 1988, 1587p.

BRAND, Salvador Osvaldo. Diccionario de Economía. 3 ed. Bogotá: Paidós. 2010. 987p.

HERNÁNDEZ SAMPERI, Roberto. Metodología de la investigación. 5ta ed. Buenos Aires, Argentina: Mc Graw-Hill. 2010. 315p.

LOPEZ ANGARITA, Yenny. Capacidad operativa de los hoteles de Ocaña y su región. Ocaña, 2014, p. 24. Trabajo de grado (Administración de Empresas). Universidad Francisco de Paula Santander. Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Norte de Santander.

PANNOSO NETO, Alexander & LOHMAN, Guilherme. Teoría del turismo. México: Trillas. 2012. p. 265p.

## REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS

AGAPASM. Manual de actividades recreativas. [En línea]. Actualizado en el 2010. [Citado el 18 de marzo de 2015]. Disponible en Internet En: <[http://www.agapasm.com.br/Artigos/Manual Actividades Recreativas PrimeraParte.pdf](http://www.agapasm.com.br/Artigos/Manual_Actividades_Recreativas_Primeraparte.pdf)> p. 1 de 5.

ARRAEZ RODRÍGUEZ, Oswaldo José. La recreación en la acción educativa para optimizar el tiempo libre. [En línea] Actualizado en el 2011. [Citado el 18 de marzo de 2015]. Disponible en Internet En: <<http://www.efdeportes.com/efd188/la-recreacion-en-la-accion-educativa.htm>> p. 1 de 5

COLOMBIA. Documento CONPES 2759- Ministerio de Educación-COLDEPORTES-DNP:UDS. [En línea]. Actualizado en Enero de 2005. [Citado el 18 de abril de 2015]. Disponible en Internet En: <<http://www.col.ops-oms.org/juventudes/Situacion/LEGISLACION/SALUDYDEPORTE/SC275995.htm>> p. 1 de 8.

----- Ley 300 de 1996. [En línea] Actualizado en el 2010. [Citado el 18 de abril de 2015]. Disponible en Internet En: <<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=8634>> p. 1 de 7.

----- Ley 1101 de 2006. [En línea] Actualizado en el 2006. [Citado el 18 de agosto de 2015]. Disponible en Internet En: <[http://www.fontur.com.co/aym\\_document/aym\\_normatividad/2006/LEY\\_1101\\_DE\\_2006.pdf](http://www.fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2006/LEY_1101_DE_2006.pdf)> p. 1 de 5.

DEFINICIÓN ABC. Definiciones en general. [En línea. Actualizado en el 2009. [Citado el 17 de marzo de 2015]. Disponible en Internet En: <<http://www.definicionabc.com/general/infraestructura.php>> p. 1 de 10.

EL ABEDUL. Diario Oficial. Ley 1209 de 2008. [En línea] Actualizado en el 2008. [Citado el 14 de agosto de 2015]. Disponible en Internet En: <[http://www.scp.com.co/ArchivosSCP/Ley\\_1209.pdf](http://www.scp.com.co/ArchivosSCP/Ley_1209.pdf)> p. 1 de 15.

FIGUEROA A. Iván Eli. Teoría de la Demanda y la oferta. . [En línea]. Actualizado en 2009. [Citado el 15 de agosto de 2015]. Disponible en Internet En: <[http://datateca.unad.edu.co/contenidos/116004/Demanda\\_y\\_oferta\\_-Unidad\\_2.pdf](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/116004/Demanda_y_oferta_-Unidad_2.pdf)> p. 1 de 15

GUERRERO, Paul. Definición de Estructura, Infraestructura y Superestructura turística. [En línea]. Actualizado en el 2008. [Citado el 18 de septiembre de 2015]. Disponible en Internet En: <<https://prezi.com/aw953aprswhl/definicion-de-estructura-infraestructura-y-superestructura-turistica/>> p. 1 de 10.

MINCETUR. Turismo. [En línea]. Actualizado en el 2011. [Citado el 18 de marzo de 2015]. Disponible en Internet En: <[http://www.mincetur.gob.pe/TURISMO/Producto\\_turistico/Fit/fit/Guias/Amazonas.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/TURISMO/Producto_turistico/Fit/fit/Guias/Amazonas.pdf)> p. 1 de 5

OMT. Información general de turismo. [En línea]. Actualizado en el 2014. [Citado el 18 de marzo de 2015]. Disponible en Internet En: <<http://media.unwto.org/es>> p. 1 de 1

RESICO. Marcelo F. Introducción a la Economía Social de Mercado. Actualizado en 2008. [Citado el 15 de septiembre de 2015]. Disponible en Internet En: <[http://www.kas.de/wf/doc/kas\\_29112-1522-4-30.pdf?111103181357](http://www.kas.de/wf/doc/kas_29112-1522-4-30.pdf?111103181357)> p. 1 de 8

UAEH. Desarrollo de la estructura organizacional. [En línea]. Actualizado en el 2010. [Citado el 19 de marzo de 2015]. Disponible en Internet En: <[http://www.uaeh.edu.mx/nuestro\\_alumnado/icea/maestria/documentos/1%20Desarrollo%20de%20la%20estructura%20organizacional.pdf](http://www.uaeh.edu.mx/nuestro_alumnado/icea/maestria/documentos/1%20Desarrollo%20de%20la%20estructura%20organizacional.pdf)> p. 1 de 4

UNAL. Planeación estratégica territorial. [En línea]. Actualizado en el 2010. [Citado el 17 de marzo de 2015]. Disponible en Internet En: <[http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/agronomia/2008868/lecciones/capitulo\\_2/cap2lecc2\\_2.htm](http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/agronomia/2008868/lecciones/capitulo_2/cap2lecc2_2.htm)> p. 1 de 2.

UTP. Historia de la recreación en Colombia. [En línea]. Actualizado. [Citado el 18 de marzo de 2013]. Disponible en Internet En: [blog.utp.edu.co/](http://blog.utp.edu.co/) p. 1 de 4.

# **ANEXOS**

**Anexo A. Encuesta dirigida a los gerentes y propietario de los sitios recreacionales de Ocaña y su región**



**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
GRUPO DE INVESTIGACION GIDSE  
CAPACIDAD TURÍSTICA DE OCAÑA NORTE DE SANTANDER.**

Encuesta dirigida al gerente o representante legal de los Sitios Recreacionales de Ocaña, Abrego, La Playa y el Carmen para conocer su capacidad operativa.

Nombre del Sitio Recreacional \_\_\_\_\_  
Registro Nacional de Turismo \_\_\_\_\_ Dirección \_\_\_\_\_  
Teléfono \_\_\_\_\_  
Representante legal \_\_\_\_\_ Profesión \_\_\_\_\_  
Número de empleados \_\_\_\_ H \_\_\_\_ M \_\_\_\_  
Grado de escolaridad: Primaria \_\_\_\_ Bachiller \_\_\_\_ Profesional \_\_\_\_

Marque con una X la respuesta de preferencia:

- ¿Qué servicios ofrece el Sitio Recreacional?  
Salón para eventos \_\_\_\_ Piscina \_\_\_\_ Jacuzzi \_\_\_\_ Parqueadero \_\_\_\_  
Servicio de restaurante \_\_\_\_ Bar \_\_\_\_ Hospedaje \_\_\_\_  
Otro \_\_\_\_Cuál? \_\_\_\_\_
- ¿Tienen servicio de traductor bilingüe?  
Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_
- ¿Qué opciones de pago ofrece al Visitante?  
Efectivo \_\_\_\_ Cheque \_\_\_\_ Tarjeta Débito \_\_\_\_ Tarjeta Crédito \_\_\_\_
- ¿En qué temporada del año hay mayor demanda de visitantes?  
Fines de Semana \_\_\_\_ Vacaciones Comienzo de Año \_\_\_\_ Vacaciones a mitad de Año \_\_\_\_  
Vacaciones a Fin de Año \_\_\_\_
- ¿Qué clase de visitantes recibe con mayor frecuencia en su Sitio de Recreación?  
Personas Solas \_\_\_\_ Familias \_\_\_\_ Estudiante \_\_\_\_ Comerciante \_\_\_\_ Amigos \_\_\_\_
- ¿Lleva registro y estadísticas de sus operaciones?  
Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_
- ¿Su Sitio Recreacional tienen convenio con alguna agencia de viajes?  
Sí \_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_
- ¿Cuál es la Capacidad se su Sitio Recreacional? \_\_\_\_\_

9. ¿Estaría dispuesto a ampliar su capacidad operativa?

Sí\_\_\_ No\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_

10. Cuentan con paquetes promocionales?

Si\_\_\_\_\_ Cuáles?\_\_\_\_\_

No\_\_\_\_\_

10. ¿Cumple con las Normas de Seguridad?

Cumple \_\_\_\_\_ Incompleto\_\_\_\_\_ No cumple\_\_\_\_\_

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

Sí\_\_\_ No\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

¡MUCHAS GRACIAS!



**Anexo B. Registro Fotográfico**

**CENTRO RECREACIONAL COMFAORIENTE**













## AGUAMANIA













## PISCINA DAVID HADDAD SALCEDO













## PALMAS GUATITRUBY

















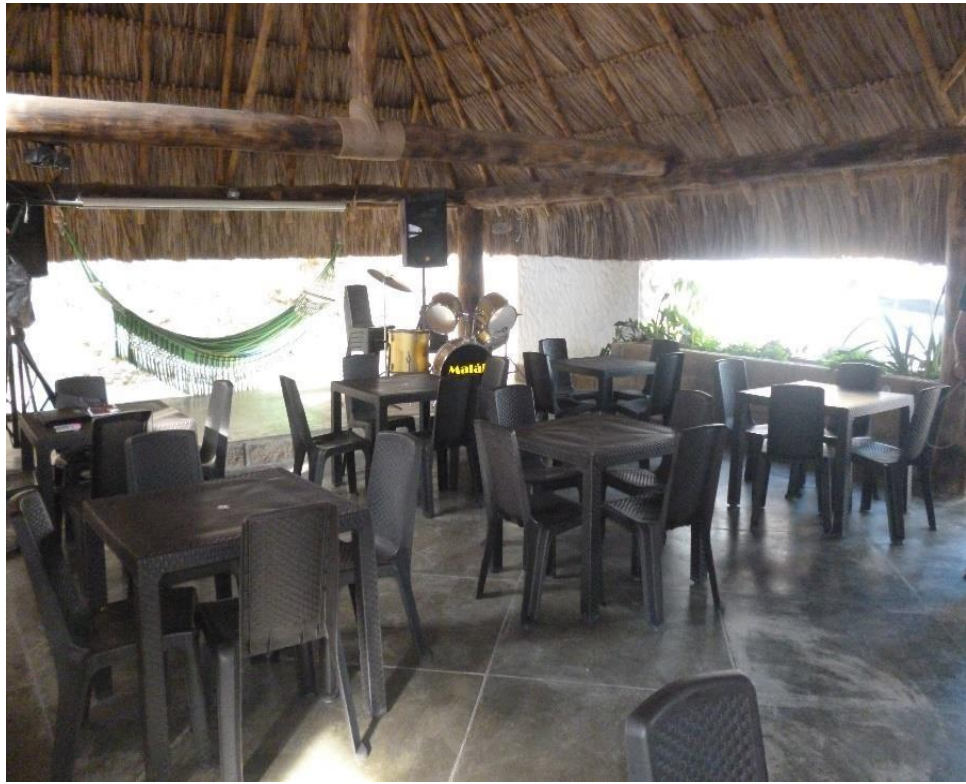
## PARQUE YARAGUA















**CENTRO RECRESACIONAL TUN TUN**



















## RASPA RASPA



