

# REFLEXIÓN SOBRE EL CONSUMO TURÍSTICO Y LAS AGENCIAS DE VIAJES EN OCAÑA

Reflexión

Fecha de recepción:  
8 de febrero de 2013

Aprobación:  
21 de marzo de 2013

**Marlice Pacheco Carrascal**  
M.Sc. en Gerencia de Empresas Mención Finanzas,  
Universidad Nacional Experimental del Táchira  
Investigadora Grupo GIDSE  
Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, Colombia  
mpachecoc@ufpso.edu.co

**Damaris Vergel Quintero**  
Especialista en Práctica Docente Universitaria, Universidad  
Francisco de Paula Santander Ocaña  
Investigadora Grupo GIDSE  
Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, Colombia  
dvergelq@ufpso.edu.co

## Resumen

Esta investigación surge de la necesidad de conocer la capacidad turística de Ocaña y la región, con miras a aprovechar las oportunidades y el apoyo que el Ministerio de Industria Comercio y Turismo viene dando a las municipalidades para incentivar la creación de organizaciones que promuevan el turismo, como un renglón importante en la economía regional y nacional.

Se propone determinar la capacidad turística de Ocaña y su región e identificar las empresas que hacen parte de la estructura turística, como son las agencias de viajes, encargadas de ofrecer paquetes y difundir los planes y programas turísticos nacionales e internacionales, para posteriormente realizar el diagnóstico y presentar estrategias tendientes al desarrollo de este sector económico, mediante la promoción y la ejecución de proyectos relacionados con el tema.

La investigación es de carácter descriptivo, donde se utiliza como instrumento la observación directa, el análisis de documentos, y las entrevistas en profundidad las cuales, fueron aplicadas a los propietarios de agencias de viajes y se encuentra en curso para los demás actores.

Dentro de la conclusión se pudo establecer que en Ocaña sólo existen cuatro agencias, que pertenecen a dos propietarios y que ninguna ofrece planes turísticos locales.

## Palabras Claves

Actores del turismo, agencias de viaje, capacidad turística, investigación de mercados, turismo.

## Abstract

This research arises from the need to know the tourist capacity of Ocaña and the region, in order to seize the opportunities and support that the Ministry of Industry, Trade and Tourism was given to municipalities to encourage the creation of organizations that promote tourism, as an important item on the regional and national economy.

Suggested determinations Ocaña tourist capacity and its region and identify the companies that are part of the tourist structure, such as travel agencies, responsible for providing packages and disseminate the plans and national and international tour programs, later to make the diagnosis and present strategies towards the development of this industry through the promotion and implementation of projects related to the theme.

The research is descriptive, where it is used as an instrument direct observation, document analysis and in-depth interviews which were applied to the owners of travel agencies is ongoing for the other actors.

In conclusion it was found that in only four agencies Ocaña, belonging to two owners and no offers local tourism plans.

## Key Words

Actors tourism, travel agencies, tourist capacity, market research, tourism.

## Introducción

El Turismo en Colombia es regulado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, a veces con el asocio en implementación de políticas de los ministerios de Cultura y Hacienda para promover la economía del país y la generación de empleo para la sociedad colombiana; para articular procesos de identificación, valoración, competitividad, sostenibilidad y difusión del patrimonio cultural colombiano; promover el trabajo conjunto entre los sectores público y privado de la economía, compartiendo las inversiones que demandan una promoción y un mercadeo profesional en el país (Congreso de Colombia, 2012).

El énfasis del gobierno en el turismo lo realiza exaltando historia y cultura, agroturismo, ecoturismo, deportes y aventura; razón por la cual Ocaña, podría ofertarse como destino turístico, debido a que es conocida como capital cultural del Departamento Norte de Santander, dado a los grandes hechos ocurridos desde su fundación que marcaron un hito en la consolidación del territorio colombiano; además por sus grandes atractivos como el Área Natural Única Los Estoraques ubicado en el municipio de La Playa de Belén, "Bien de Interés Cultural" y "Monumento Nacional"; monumentos como el Santuario del Agua de la Virgen, Complejo Histórico de la Gran Convención, Columna de la Libertad, monumento de Cristo Rey, la Santa Cruz, el Museo Antón García de Bonilla y los diferentes templos religiosos e históricos; así como grandes aspectos culturales como el Desfile de los Genitores; el cual es la escenificación de la historia de la ciudad de Ocaña, revelando sus momentos estelares y los valores de la tradición popular.

Con la presente investigación, en primera instancia se busca desarrollar un proceso donde a través de la toma de información sobre los elementos que hacen parte del turismo, se pueda

conocer su comportamiento real lo que permitirá formular, dirigir, supervisar y evaluar las políticas de promoción y desarrollo para el sector turístico de Ocaña y su región.

En la actualidad, no se cuenta con un estudio que determine con precisión la capacidad turística de Ocaña y su provincia, el cual permita plantear programas focalizados a la promoción y desarrollo de estrategias tendientes a dar a conocer esta región, sus atractivos turísticos y sus sitios históricos y genere recursos muy representativos tanto para el fisco como para las familias y empresas que ofrecen servicios y productos en cada uno de los municipios de Ocaña y su zona de influencia.

Las agencias de viaje, son uno de los actores que juegan un papel determinante en la promoción del turismo, razón por la cual se investiga su oferta turística. El presente es un artículo corto, donde se da a conocer una panorámica general del turismo en Ocaña y parte de su región, además se muestra el resultado de uno de los actores del turismo, como lo es las agencias de viaje en Ocaña.

El modelo estructural de pavimento flexible, está compuesto por los parámetros de carga (carga aplicada - P, la presión de contacto - q, y el radio de carga - a) y la caracterización de cada una de sus capas (espesor -  $h_i$ , módulo de elasticidad -  $E_i$ , y la relación de Poisson -  $\mu_i$ ), tal como se indica en la Figura 1. Se considera que existe completa fricción en la interfase de las capas del modelo estructural de pavimento flexible. Para facilitar el análisis se adoptó un plato de carga circular correspondiente al semieje estándar adoptado para Colombia.

## El Turismo

El turismo comprende actividades que realizan las personas hacia lugares distintos al de su entorno habitual, por un determinado tiempo ya sea con fines de ocio, por negocios o por otros motivos; el turismo es un factor relevante para el desarrollo socio-económico y cultural del país, dada la diversidad de actividades conexas que se ejecutan alrededor de ésta, generando nuevas inversiones, empleos diversificados, ingresos tanto a las personas como a los empresarios y al municipio, además genera intercambio social y cultural, mediante la promoción de su geografía,

historia, costumbres, tradiciones, folklore y artesanías.

Por tal razón el turismo se puede considerar como la industria del futuro para todos los países con bajo nivel de desarrollo, toda vez que se aprenda a aprovechar al máximo todos sus recursos.

La industria turística es esencial para el desarrollo del país y en especial de las diferentes entidades territoriales y cumple una función social. Como industria que es, las tasas aplicables a los prestadores de servicios turísticos en materia impositiva, serán las que correspondan a la actividad industrial o comercial si le es más favorable. El Estado le dará especial protección en razón de su importancia para el desarrollo nacional (Congreso de Colombia, 2012).

El turismo es un derecho que reconoce la constitución política de 1991, en su artículo 52, como parte de la recreación, la práctica del deporte y el aprovechamiento del tiempo libre; además estipula que el Estado fomentará estas actividades e inspeccionará las organizaciones deportivas, cuya estructura y propiedad deberán ser democráticas.

Históricamente el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo relaciona que el 5 de julio de 1841 un tren partió de Leicester a Loughborough, en Inglaterra, llevando un grupo de pasajeros, miembros de la «Sociedad de la Esperanza», cuyo destino era encontrar nuevos pueblos, nuevas personas y nuevas cosas (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2011).

Así comenzó el primer viaje organizado, dirigido por Thomas Cook, iniciando la época moderna del turismo. El invento del ferrocarril dio un nuevo impulso al interés de viajar de los turistas; luego se incluyó el turismo de playa.

A principios del presente siglo el automóvil, luego el avión y la navegación acercaron más a los pueblos, por lo tanto creció el interés del turismo. Sin embargo, las Guerras Mundiales que se efectuaron en Europa, y la crisis económica mundial, cuando había comenzado el turismo, paralizaron las actividades a nivel global.

Hoy en día, el turismo es uno de los sectores más importantes de la economía mundial, que crece a ritmo sorprendente, porque muchas personas

tienen más tiempo para sus vacaciones, y pueden conocer otras sociedades y descansar.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) es el organismo de las Naciones Unidas encargado de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos; que aboga por un turismo que contribuya al crecimiento económico, el desarrollo incluyente y la sostenibilidad ambiental (Organización Mundial del Turismo, 2012).

La OMT genera conocimiento de los mercados, promueve políticas e instrumentos de turismo competitivo y sostenible, fomenta la enseñanza y la formación en materia de turismo y trabaja con el fin de hacer del turismo una herramienta eficaz para el desarrollo mediante proyectos de asistencia técnica en más de 100 países del mundo.

El turismo realiza aportes significativos al desarrollo económico (UNWTO) como se relaciona a continuación: representa directamente el 5% del PIB mundial; genera más de 230 millones de puestos de trabajo; a escala mundial, es el cuarto sector en cuanto a volumen de exportaciones, después de los combustibles, los productos químicos y la automoción, y genera más de 1 billón de dólares al año en exportaciones. En algunos países en desarrollo puede representar más del 25% del PIB.

En el caso colombiano, se puede decir que es el único país que posee costas tanto en el océano Pacífico como en el Atlántico, lo que le permite una comunicación y fácil acceso con otros mercados. Su ubicación le permiten tener una diversidad climática y una abundancia en recursos diferenciadora y reconocida en el mundo entero, pues Colombia posee el 15% de la biodiversidad del mundo con un vasto número de microcuencas, ríos, lagos, ciénagas, valles fluviales, entre otros. Posee la montaña costera más alta del mundo, el lugar más lluvioso de todo el planeta, todos los climas y ecosistemas, dos océanos, 9.325.859 hectáreas declaradas como Parques Nacionales Naturales, de las aproximadamente un millón tiene potencial ecoturístico (Vélez, 2010).

El Turismo en Colombia es regulado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en asocio en implementación de políticas de los ministerios de Cultura y Hacienda para promover la economía del país y la generación de

empleo, para articular procesos de identificación, valoración, competitividad, sostenibilidad y difusión del patrimonio cultural colombiano.

El énfasis del gobierno en el turismo lo realiza exaltando historia y cultura; agroturismo; ecoturismo; deportes y aventura. Dentro del marco cultural las ferias y fiestas y ciudades capitales de departamento para promover la economía local de sitios con potencial de desarrollo.

## Ocaña y su Región

Ocaña es un municipio colombiano ubicado en la zona occidental del departamento de Norte de Santander. Es un gran polo de desarrollo y turismo del departamento. Está conectada por carreteras nacionales con Cúcuta y Santa Marta. La provincia de Ocaña posee el Área Natural Única Los Estoraques ubicado a un kilómetro de La Playa de Belén "Bien de Interés Cultural" y "Monumento Nacional" y a 27 kilómetros de la ciudad de Ocaña. Es la segunda población del departamento después de Cúcuta con 104.606 habitantes. Su extensión territorial es de 460 kilómetros cuadrados, que representa el 2,2% del departamento. Su altura máxima es de 1.202 msnm y la mínima de 761 msnm; está ubicada sobre la cordillera oriental; rodeada por montañas que alcanzan los 2.600 msnm; su temperatura promedio es de 22°C y dista de Cúcuta 218 km. Se encuentra entre los límites de Norte de Santander y Cesar.

Su actividad económica se fundamenta básicamente en la agricultura, la ganadería, el comercio, la pequeña industria y la minería, con explotación de plata, cobre, hierro; el turismo es conformado principalmente por ocañeros que se han trasladado a otras regiones del país y visitan la ciudad durante las festividades locales de Navidad, año nuevo y carnavales; presenta una variedad de sitios y monumentos para visitar como son el Santuario del Agua de la Virgen, Complejo Histórico de la Gran Convención, Área Natural Única los Estoraques, Columna de la Libertad (Figura 1), monumento de Cristo Rey, la Santa Cruz, el Museo Antón García de Bonilla y los diferentes templos religiosos e históricos; así como grandes aspectos culturales como el Desfile de los Genitores; gastronómicamente, se encuentra diversidad de platos típicos como la arepa ocañera, el tamal, las conservas, ajiaco ocañero, cebollitas, pan y la cocota. Además, para

Semana santa, en la mesa ocañera no pueden faltar el palmito y el barbatusco.

Es así como Ocaña, podría ofertarse como destino turístico, debido a que es conocida como capital cultural del Departamento Norte de Santander, dado a los grandes hechos ocurridos desde su fundación que marcaron un hito en la consolidación del territorio colombiano y porque cuenta con sitios turísticos muy atractivos.

## Ocaña

Su fundación se remonta a 1570 por Francisco Fernández de Contreras. Sirvió como puerto terrestre para las comunicaciones entre Pamplona y los valles cucuteños con el río Magdalena y el centro del Virreinato. El 9 de abril de 1828 se reunió en este lugar la Convención de Ocaña que discutiría la organización política y administrativa de la República; posteriormente, en 1857, se erigió como municipio y hasta entonces ha sido un gran polo de desarrollo.

Cuenta con 61 sitios turísticos, algunos declarados como bienes de interés cultural a nivel Nacional, departamental y municipal.

Posee catorce monumentos, de los cuales el más destacado el monumento de la Columna de los Esclavos.



Figura 1. Columna de los esclavos

Nueve templos de culto, como lo son la Iglesia de la Virgen de Torcoroma (Figura 2), Templo san Agustín, Catedral de Santa Ana, Capilla colonial de Santa Rita, Iglesia de Jesús cautivo, Casa Iglesia de Cristo Rey, Ermita de las Gracias de nuestra señora de la Torcoroma, Templo de San Antonio de Padua, Templo San Francisco (Figura 3).





Figura 2. Iglesia de la Virgen de Torcoroma



Figura 3. Templo San Francisco

Dos museos como el Museo Antón García de Bonilla y Museo de la Gran Convención. Doce predios civiles de interés histórico y arquitectónico como son el Complejo histórico de la Gran Convención (Figura 4), el Colegio nacional José Eusebio caro, la casa donde se hospedó el libertador Simón Bolívar, la casa donde se hospedó Santander, el Palacio municipal, Villa Barbosa, Hacienda la pradera, Instituto de cultura y bellas artes José pacheco quintero, Palacio episcopal, Casona de El Molino, Monasterio de monjas dominicanas, Casa de Antón García de Bonilla.



Figura 4. Complejo histórico de la Gran Convención

Cuatro plazas y parques de interés histórico, como la Plazuela San Francisco, Plazuela San Agustín, Parque 29 de mayo, Plazuela de la Gran Convención.

Dos medios naturales como el Río Algodonal y la Reserva Ecológica Ave Hormiguero.

Ocho festividades como son los carnavales, Semana Santa, Festividad de la Santa Cruz, Fiesta de San Antonio, Fiesta de Jesús Cautivo, Fiesta de la virgen de Torcoroma, Fundación de Ocaña y el Desfile de los genitores.

Ocho platos típicos como la arepa con pellejo, pasteles o tamales ocañeros, las barbatascas, ajiaco ocañero, cebollas ocañeras, cocotas, jujumas, pan aliñado.

## Ábrego

El primer nombre que tuvo esta región fue el Llano de los Orejones. Denominación dada por las tropas de Alfinger en 1530. El 26 de Julio de 1580 con motivo de celebrarse la primera eucaristía los encomenderos levantaron un gran madero en todo el centro del valle, este Símbolo cristiano determinó el nombre de la región, desde ese día se empezó a conocer este territorio como los Llanos de la Cruz. Estas fueron las primeras denominaciones que tuvo la población antes de la expedición de la Ordenanza N° 32 de 1930, que cambió definitivamente la última denominación a la de Ábrego, como homenaje a la heroína, doña Mercedes Ábrego.

Cuenta con 13 sitios turísticos; posee tres monumentos, el de la cebolla, Mercedes Ábrego de Reyes y Busto Francisco de Paula Santander; dos templos religiosos, Templo Santa Bárbara (Figura 5) y Templo Santa Cruz.



Figura 5. Templo Santa Bárbara

Dos predios civiles de interés histórico y arquitectónico como es la Casa de la Cultura Dubis Ditta Altamar y el puente las Maldonado; el parque de interés histórico Mercedes Ábrego de Reyes; seis medios naturales como la represa del río Oroque, balneario de Las Pailas, el Pozo del Burro, Piedras Negras (Figura 6), parque eco turístico y agropecuario San José, El palo de Cuco.



Figura 6. Piedras negras

Cuatro festividades como el Cumpleaños de Ábrego, Festividad de Santa Bárbara, Festividad de San Antonio y Festividad de San Isidro. Ocho platos típicos como el ajiaco, sopa de frijol con ruyas, arepa con queso criollo, tamales, torrejas, arifuque, cebollitas playeras, brevas con arequipe, cocadas.

## La Playa de Belén

La Playa de Belén (Figura 7) fue poblada en sus orígenes por pequeñas tribus indígenas conocidas con los nombres de Peritamas, Aspasicas, Curasicas y Aratoques.



Figura 7. La Playa de Belén

Según la versión de Monseñor García Benítez, los territorios del actual municipio, en gran parte pertenecían a los dominios del cacique Patatoque. La fundación de la Playa de Belén nace de la petición realizada por los señores Jesús Rueda, Juan Esteban Vega y Tiburcio Álvarez, al Excelentísimo Señor Obispo Fray Bernabé Rojas en el año de 1857 para la construcción de una capilla dedicada a San José, en el sitio Llano Alto.

El 4 de diciembre de 1862 se bendijo la capilla y se le dio el nombre a la población como la Playa de Belén. En 1996, obtuvo el premio al pueblo más bello de Colombia, debido a su arquitectura colonial, las calles empedradas, las fachadas y su diseño uniforme.

Cuenta con 20 sitios turísticos; dos monumentos; el Monumento a la Santa Cruz y el Monumento a la Virgen del Carmen; el templo religioso Iglesia San José de La Playa; tres predios civiles de interés histórico y arquitectónico, como es la cabecera municipal de la Playa de Belén, Biblioteca municipal Francisco Arévalo, y el Cementerio; el parque Ángel Cortes de interés histórico; siete medios naturales como el pozo del Sanjuanero, Los Aposentos, Reserva forestal Piritama-Tenería, Área única natural Los Estoraques (Figura 8), Sendero ecológico El Juaguito, Templo natural María madre de Belén, cerro de los Cristales.



Figura 8. Área única natural los Estoraques

Tres festividades, la de nuestra señora de las mercedes, el retorno, Festividad de San Antonio de Padua; además se destacan las cebollitas, la chicha, horchata (Masato) y el guarapillo.

## El Carmen

El 16 de julio de 1686 fue conocida como estancia vieja de Nuestra Señora del Carmen; en el año 1700 tomó el nombre de Estancia Vieja, para el año 1843 la población toma el nombre de El Carmen y se consolida como el tercer municipio de la provincia después de Ocaña y Ábrego. El Carmen (Figura 9) es un presente vivo lleno de historia excepcional donde se han conjugado todo tipo de pasiones, de poder, gloria, amor y valentía; es un ejemplo de arquitectura que para ser tal ha debido pelear su espacio.



Figura 9. El Carmen

Cuenta con 15 sitios turísticos, dos monumentos, el de la Virgen del Carmen y el de la Santa Cruz; el templo religioso, Iglesia nuestra señora del Carmen; dos predios civiles de interés histórico y arquitectónico, como es el Centro Histórico de El Carmen y el Centro Cultural Manuel Guillermo Giraldo; un parque de interés histórico, tres medios naturales como el Monte Sagrado (Figura 10), la chorrera o la cascada y el parque natural nacional Catatumbo Barí.



Figura 10. Monte Sagrado

Posee dos festividades: las fiestas patronales de la Virgen del Carmen y la festividad del Santo Ángel Custodio, además de cuatro platos representativos como la tortilla de barbatuasca, bollo de coco, ajiaco carmelitano y las ruyas.

## Agencias de Viaje

Luego de realizadas las consultas directas, se encontró que en Ocaña existen únicamente cuatro agencias de viajes, ubicadas en la zona céntrica en la ciudad de Ocaña; la agencia Pitta Galván Ltda. es la más antigua de las que existen actualmente en el municipio, fundada en 1985. Posteriormente en 1998, se creó la agencia Sanviatur. En el año 2004 se constituyó la empresa AerOcaña y en el año 2006 se creó la empresa Viajemos de la Sociedad Pitta Galván Ltda. Actualmente las cuatro agencias de viajes son las únicas que existen en la ciudad de Ocaña y ofrecen servicios turísticos al exterior e interior del país, con el fin de satisfacer la demanda en la provincia.

Mediante la investigación de mercados realizada por integrantes del semillero de investigación SIDEM, se obtuvo información tanto de las agencias de viajes, como de los servicios que ofrecen, y de la disposición de los propietarios para realizar mejoras y conformar grupos de trabajo que permita proyectar a Ocaña como destino turístico.

Las variables que se evaluaron, fueron las relacionadas con los destinos turísticos ofrecidos, temporadas de mayor demanda, promociones ofrecidas a los viajeros, formas de pago ofrecidas a los viajeros, convenios con otras entidades, tipos de planes, clases de viajeros, oferta de paquetes turísticos locales, elaboración de registros y estadísticas, disposición para ampliar capacidad operativa, disposición para capacitar a su personal y disposición de asociarse.

Con respecto a los destinos turísticos ofrecidos, se encontró que las cuatro agencias de viajes que actualmente existen en Ocaña ofrecen planes a la Costa Caribe, al Eje Cafetero, al Interior del País y a otros países; dentro de los cuales se encuentran: Panamá, Aruba, Cuba, Argentina, Chile, Estados Unidos y Costa Rica, se resalta el hecho de que comercializan planes de Decameron y cruceros.

Las temporadas de mayor demanda, corresponden a los períodos vacacionales de enero y junio; sin embargo existe una diferencia entre agencias y hace referencia a que para las agencias Viajemos y Pitta Galván, las temporadas de mayor demanda son vacaciones de enero, semana santa y vacaciones junio; mientras que para las agencias de AerOcaña y Sanviatur, las mejores temporadas son los puentes festivos, las vacaciones de enero y junio, y el fin de año.

Con respecto a las promociones, las agencias Viajemos y Pitta Galván solamente ofrecen descuentos del 2% a los fondos de empleados y por grupos de 20 personas dan un cupo adicional gratis; las agencias Sanviatur y AerOcaña, ofrecen descuentos promocionales el 5%, 7% de descuento sobre el valor al público en planes nacionales y el 30% para cruceros que el cliente cancele con 30 días de anticipación; en lo relacionado con cupos adicionales, hay varias modalidades, dependiendo del número de viajeros como son: para grupos de 20 personas, un cupo adicional, pagan tres y viajan cinco, pagan dos y viajan tres y un plan pareja que paga uno y viajan dos.

Las cuatro agencias manejan las mismas políticas en cuanto a formas de pago se refiere; básicamente los planes se venden de contado, a crédito o con tarjeta de crédito. De manera particular las agencias Viajemos y Pitta Galván otorgan créditos a seis meses como máximo, reciben tarjetas de crédito y manejan los créditos con el Banco Caja Social y libranzas con los fondos de empleados;

Las agencias de viajes Sanviatur y AerOcaña, manejan convenios con Crediservir, Coomulturasan y con todos los fondos de profesores de Ocaña; así mismo a sus clientes ofrece créditos directos y la modalidad de un plan ahorro que consiste en separar el plan para una fecha determinada e ir abonando hasta cancelar su valor antes de viajar; mientras que Viajemos y Pitta Galván, manejan convenios con el Banco Caja Social, para solventar en los clientes los costos de los viajes, con fondos de empleados, especialmente con el Fondo de Empleados del Colegio Fátima FACECOLFA, con hoteles, restaurantes y otras agencias (agencias mayoristas); solamente la agencia Pitta Galván maneja de manera adicional convenios con las aerolíneas, toda vez que es la representante directa de ellas en Ocaña.

Hay mucha acogida de los planes familiares y de grupos de amigos, como es el caso de grupos de estudiantes.

No hay una distinción e identificación por ninguna de las agencias sobre el tipo de personas que viaja con mayor frecuencia; los representantes de las agencias manifiestan que hoy en día el turismo está al alcance de las personas de cualquier nivel económico, pues hay muchas ofertas, promociones y facilidades de pago que permiten hacer del turismo y de los viajes algo accesible y necesario para todo ser humano.

Ninguna de las cuatro agencias ofrece planes locales de turismo y manifiestan varias razones para no hacerlo como son: no existe demanda, no existe infraestructura física, no hay buen transporte terrestre ni aéreo, no existe el turismo receptivo y Sanviatur manifiesta que no es agencia operadora. Además, plantean que los problemas de orden social y político no ofrecen las garantías y la seguridad para el desarrollo del turismo local.

La cultura de llevar estadísticas y registros está presente en las cuatro agencias, toda vez que es un requisito exigido por la ley, además permite

llevar controles y presentar informes ante las instancias que lo requieran como la Cámara de Comercio, la DIAN, ANATO, etc.

Existe total disposición en ampliar su capacidad operativa, si el mercado lo requiere, con miras a lograr el desarrollo de la región y por ende de la empresa para atender las necesidades de los usuarios actuales y potenciales.

El personal que labora en las agencias está en permanente capacitación y se daría facilidad para que continúen su formación. Por último se encontró la voluntad de participar en procesos de asociatividad, siempre y cuando exista la voluntad política y empresarial, tanto pública como privada, para ofrecer a Ocaña y a su región como destino turístico.

## Referencias

Congreso de Colombia. (2012, julio 10). Ley 1558, de 2012. Extraído el 12 de enero de 2013, desde <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/ley155810072012.pdf>

Institución Universitaria Escolme. Extraído el 17 de enero de 2013 desde [http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/legisla\\_turistica/apoyo\\_u2.pdf](http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/legisla_turistica/apoyo_u2.pdf). (s.f).

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2011). Extraído el 5 de noviembre de 2012 desde <https://www.mincomercio.gov.co/kids/publicaciones.php?id=29769>.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (s.f). Extraído el 28 de noviembre de 2012 desde: <https://www.mincomercio.gov.co/kids/publicaciones.php?id=29769>.

Organización Mundial del Turismo. (2012). Extraído el 15 de noviembre de 2012 desde [www.cloudfront.net](http://www.cloudfront.net).

UNWTO. (s.f). [cloudfront.net](http://www.cloudfront.net). Extraído el 22 de noviembre de 2013, desde [www.cloudfront.net](http://www.cloudfront.net).

VELEZ, A. M. (Julio de 2010). Universidad del Rosario. Extraído el 15 de noviembre de 2013, de [www.urosario.edu.co](http://www.urosario.edu.co).