

## ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DE LA CAPACIDAD HOTELERA DE OCAÑA Y SU REGIÓN

### FEASIBILITY CAPACITY FROM OCAÑA AND ITS REGION

MSc.Marilce Pacheco Carrascal<sup>a</sup>, Yeinny Lopez Angarita<sup>b</sup>, Eliana Delgado Lopez<sup>c</sup>

<sup>a</sup> Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, Grupo de investigación GIDSE  
Via Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia, [mpachecoc@ufpso.edu.co](mailto:mpachecoc@ufpso.edu.co)

<sup>b</sup> Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, Grupo de investigación GIDSE  
Via Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia, [ylopeza@ufpso.edu.co](mailto:ylopeza@ufpso.edu.co)

<sup>c</sup> Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, Grupo de investigación GIDSE  
Via Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia, [edelgadol@ufpso.edu.co](mailto:edelgadol@ufpso.edu.co)

**Fecha de recepción:** 03-03-2014

**Fecha de aprobación:** 30-11-2014

**Resumen:** Los hoteles son establecimientos encargados de atender la demanda de huéspedes bien sea con fines de ocio, trabajo o turismo en todas sus clasificaciones en una ciudad, departamento y/o región en particular; teniendo en cuenta que se proyecta el ofrecimiento de Ocaña y su región como destino turístico, es de vital importancia conocer su capacidad de alojamiento. Para cumplir este cometido se realizó una investigación descriptiva mediante consultas de fuentes secundarias, la visita y registro fotográfico a los hoteles donde se aplicó un cuestionario, para identificar sus características y situación real en cuanto a capacidad, seguridad y servicios que se ofrecen, incluyendo variables como número de empleados, escolaridad, cargos, servicios ofrecidos, tipo de huésped, temporada de mayor afluencia, convenios y disposición de mejorar para garantizar la calidad del servicio. En el Carmen no existe ningún hotel; en Ocaña, La Playa y Ábrego existe un total de treinta y un (31) hoteles con una capacidad de setecientos cincuenta y dos (752) habitaciones, dispuestas con quinientas noventa (590) camas sencillas, quinientas cuarenta (540) dobles y treinta y cuatro (34) semidobles, para hospedar 1164 personas de manera individual por cama, o de 1704, si en las camas dobles se acomodan dos personas.

**Palabras clave:** Capacidad de alojamiento, hoteles, huésped, servicios turísticos, turismo.

**Abstract:** Hotels are establishments in charge of attending the guest demand whether with leisure, work or tourism purposes in all its classifications in a city, department and / or region in particular; taking into account that it is projected the offering of Ocaña and its region as a tourist destiny, it is of vital importance to know its accommodation capacity. In order to comply this objective a descriptive research was developed through secondary sources consultation, the visit and photography registry to the hotels where the questionnaire was applied, in order to identify

its characteristics and real situation in regards to capacity, security and services that are offered including variables like employees number, level of education, positions, services offered, guest type, high influx season, agreements and dispositions to improve in order to guarantee the service quality. In Carmen there are no hotels; in Ocaña, The beach and Abrego there are 31 hotels in total with a capacity of 752 rooms, disposed with 590 single beds, 540 double beds and 34 semi-double beds, to accommodate 1.164 people in an individual way per bed, or 1704, if in the double beds two people are accommodated.

**Keywords:** Capacity of accommodation, hotels, guest, tourism services, tourism.

## 1. INTRODUCCIÓN

“El turismo comprende las actividades de personas que viajan y permanecen en lugares fuera de su ambiente usual durante no más de un año consecutivo con fines de gozar de tiempo libre, negocios u otros”. Esta definición fue adoptada por la Comisión Estadística de las Naciones Unidas el 4 de marzo de 1993 y se utiliza para definir y clasificar las actividades turísticas internas e internacionales.

Es necesario el análisis de uno de los actores que conforman el sector turístico, como es el caso de los hoteles como agente prestador de servicios turísticos para conocer la capacidad de hospedaje que tiene Ocaña, Abrego, La Playa y El Carmen como municipios integrantes de esta región, con miras a desarrollarse como un destino de Colombia y del mundo.

Ocaña por ser una región con un amplio potencial turístico en cuanto a lo histórico, cultural, religioso y natural, presenta afluencia de visitantes, los cuales no poseen una fuente directa de información que les proporcione las características específicas de la capacidad operativa de los hoteles, debido a que no se encuentran registrados en una base de datos local y/o nacional que sea visible y pueda ser consultada por cualquier persona que le interese conocer algo de la región.

Esta situación es generada por el poco interés de las autoridades locales y departamentales para promover la región de Ocaña como destino turístico, sumado a la falta de visión empresarial del gremio hotelero, ocasionando de esta manera la baja demanda del servicio por el desconocimiento tanto de residentes como de clientes potenciales.

Los hoteles son establecimientos donde se presta el servicio de alojamiento en habitaciones y otro tipo de unidades habitacionales en menor cantidad, privadas, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo con entrada de uso exclusivo. Además dispone como mínimo del servicio de recepción, servicio de desayuno y salón de estar para la permanencia de los huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios (ICONTEC, 2009). Bajo esta concepción; es de suma importancia conocer su capacidad de atención y servicios para evaluar la posibilidad de ofertar a Ocaña y su región como destino turístico a nivel local, regional, nacional e internacional.

Para cumplir con lo enunciado, se desarrolla la presente investigación y se incluye en ella variables que determinan no solo la capacidad de alojamiento, sino de atención y de servicios.

El presente es un artículo de investigación científica y tecnológica donde se da a conocer la situación real de la capacidad de alojamiento de los hoteles de Ocaña y parte de su región.

## 2. METODOLOGÍA

El proyecto se realizó con base en la investigación descriptiva ya que pretende describir de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés. Este tipo de estudio busca únicamente describir situaciones o acontecimientos; básicamente, no está interesada en comprobar explicaciones, ni en probar determinadas hipótesis, ni en hacer predicciones. Con mucha frecuencia las descripciones se hacen por encuestas (estudios por encuestas), aunque éstas también pueden servir para probar hipótesis específicas y poner a prueba de explicaciones (Tamayo y Tamayo, 1999). Para el caso de la presente investigación, se identificaron las características de la situación real que presentan los hoteles de Ocaña y la región y las condiciones de calidad, capacidad, seguridad y servicios.

Teniendo en cuenta que la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010), para llevar a cabo esta investigación, la población estuvo conformada por treinta (30) hoteles y una (1) posada existentes en la ciudad de Ocaña y su región, según información recolectada por las autoras del trabajo en consultas realizadas y datos suministrados por la Cámara de Comercio de Ocaña distribuidos así: En Ocaña existen veinticinco (25) hoteles, en Ábrego tres (3) y en La Playa dos (2) y una (1) posada; además se comprobó que en el municipio de el Carmen

no se registra ningún hotel; información tomada de los registros actualizados al año 2014. Con fundamento en 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 los hoteles de Ocaña y parte de su región, se hace necesario el estudio de su totalidad, para garantizar el cumplimiento del objetivo central.

Para recolectar la información necesaria y pertinente que permitiera determinar la capacidad operativa de los hoteles de Ocaña y su región, se utilizaron tanto las fuentes primarias como las secundarias. A las fuentes primarias se le aplicó una encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario, el cual contiene variables relacionadas con los servicios que ofrecen, las temporadas de mayor ocupación, el tipo de huéspedes que recibe, relación con otros actores del turismo, su capacidad en habitaciones y camas, planta de personal, su disposición para capacitar a sus empleados y para conformar el clúster turístico; además se visitó cada uno de los hoteles para tomar un registro fotográfico de sus instalaciones.

Las fuentes secundarias, corresponde a los documentos que existen en cada uno de los hoteles, relacionados con su constitución, sus reglamentos y todos los soportes sobre los servicios que ofertan; de igual manera se consultaron los documentos que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, COTELCO, Cámara de Comercio de Ocaña y otras entidades poseen sobre el tema investigado..

## 3. RESULTADOS

En la ciudad de Ocaña, se observó y verificó la existencia de veinticinco (25) hoteles debidamente registrados ante la Cámara de Comercio en el año 2014; en Ábrego se

encontraron tres (3) hoteles, en La Playa dos (2) hoteles y una (1) posada y en El Carmen, no existe ningún hotel.

En el municipio de Abrego es importante resaltar el hecho de que ninguno cuenta con el Registro Nacional de Turismo como lo estipula la normatividad para ejercer su actividad.

En la Playa de Belén se encontró un hotel, una finca casa hotel y una posada. Vale la pena resaltar de que de los tres (3) establecimientos que ofrecen el servicio de alojamiento en La Playa de Belén, dos (2) de ellos se encuentran con el Registro Nacional de Turismo activo y solamente uno no lo tiene, pero se verificó que se encuentra en trámite.

En El Carmen se realizó la visita por el municipio y se observó que el único hotel que existía, el municipio lo cerró y allí funcionan actualmente oficinas de la Alcaldía municipal; cuando personas foráneas llegan a visitar este lugar, hay familias que acondicionan su casa para prestar el servicio de hospedaje.

En la tabla 1 se identifican los hoteles de Ocaña, Ábrego y La Playa con su respectiva dirección, teléfono y el nombre de su representante legal.

Es importante resaltar el hecho de que se consultó la información sobre el Registro Nacional de Turismo (CONFECÁMARAS, 2014) y se encontró que dos (2) de los veinticinco (25) hoteles investigados tienen el registro cancelado; dos (2) no lo han tramitado, lo que indica que estos cuatro (4) establecimientos están incumpliendo la normativa que para su funcionamiento se estipula en el artículo 61 de la ley 300 de 1996 y el artículo 12 de la ley 1101 de 2006, como prestadores de servicios turísticos; el resto, es decir veintiuno (21) tienen activo el

registro y cumplen con los requisitos para ofrecer sus servicios.

**Tabla 1.** Hoteles de Ocaña, Ábrego y La Playa Norte de Santander.

	HOTEL	DIRECCIÓN	TELÉFONO	REPRESENTANTE LEGAL
1	EL ZAGUAN DE LAS AGUAS	Carrera 11 No. 12-66 El Tambo Ocaña	5624786	Luis Humberto Rodríguez
2	REAL	Calle 12 No. 12-39 Ocaña	5610444	Josefa de Pitta
3	JONATAN	Carrera 14 No. 7-11 Mercado Ocaña	5692861 - 315556895	Antonio María Mora Álvarez
4	DON PEDRO JOSE	Calle 8 No. 16A-20 Mercado Ocaña	5693808	Mafy Geerzo Lobo
5	LA COLINA	Carrera 18 No. 8-34 Mercado Ocaña	5691064 - 3103040392	Imenio Vega Carreño
6	EL LIBANO	Calle 7 No. 51-116 Santa Clara Ocaña	3103040392	Imenio Vega Carreño
7	RINCON COLONIAL DE OCAÑA	Carrera 10 No. 10-79 Centro Ocaña	5610355	José Antonio Pitta
8	PLAZA REAL DE OCAÑA	Carrera 13 No. 11-25 Centro Ocaña	5610220	Liduvina Carrascal
9	PUERTA DEL SOL	Carrera 8 No. 14-02 Mercado Ocaña	5691116	Antonio Mora
10	VICAMOR	Carrera 12 No. 11-64 Centro Ocaña	5695518 - 5695581	Migdy Estev Torrado
11	TARIJUA	Carrera 12 No. 8-47 Centro Ocaña	5625424	Steady Tatiana Lopez Durán
12	LA CASONADE OCAÑA	Calle 11 No. 11-36 Centro Ocaña	5622486	Irolina Garza Arevalo
13	EL CAMINO	Calle 11 No. 13-39 Centro Ocaña	5623637	Sergio Quintan Ujueta
14	HACARITAMA	Calle 10 No. 12-57 Centro Ocaña	5625232	Adolfo León Duhalde
15	SUENOS DE PRIMAVERA	Calle 8 No. 12-19 Mercado Ocaña	5626655	José Alfonso Angarita
16	HOSPERAJE TOROORCALA	Carrera 15 No. 8-69 Mercado Ocaña	312611411	Adolfo Barranco Porcillo
17	EL RECUERDO	Carrera 15 No. 8-27 Ocaña	3155863701	Luz Marina Galvis
18	LOMALINDA	Calle 8 No. 15-14 Mercado Ocaña	3124549168 - 1898 8767	Salvador Arevalo Ascansio
19	PLAZA MAYOR	Calle 8 No. 14-40 Mercado Ocaña	3133988292 - 311898 767	Salvador Arevalo Ascansio
20	OCAÑA IMPERIAL	Calle 9 No. 13-09 Mercado Ocaña	5692635 - 3124073472	Luz Neicy Romero
21	EL PRÍNCIPE Sede Campestre	Carrera 10 No. 9-14 La Costa Ocaña	5695324 - 3138849810	Yuliett Castilla Picon
22	RANCHO ALEGRE	Carrera 10 No. 13-46 Quintero Alayón Ocaña	5690132 - 3123275266	Pedro Alonso Fiestrola
23	ALEMANA	Calle 10 No. 13-13 Centro Ocaña	5697555 - 3173390007	Johana Navarro Garcia
24	ABIMELEC	Carrera 17 No. 8-35 Ocaña	5691105 - 3185923095	Antonio Mora
25	EL PRÍNCIPE	Calle 10 No. 10-49 Centro Ocaña	5610420 - 5623725	Yuliett Castilla Picon
26	CATATUMBO	Carrera 8 No. 13-39 Centro Abrego	5642551 - 3115642 388	Teresa de Jesús Ortiz de Navarro
27	SAN MIGUEL PLAZA	Carrera 6 No. 13-66 Abrego	3144788306 - 3125201731	Yammi Pérez Gomez
28	HOTEL Y RESTAURANTE EL LAGUITO	Kilometro 31 Via Ocaña Ocaña Abrego	3212490275 - 1743513 07	Jesús Salvador Villegas Sanchez
29	ORQUÍDEAS PLAZA	Avenida Fundadores No 0 - 71 La Playa	3133800442	Silvio Abraham Gago
30	FINCA HOTEL CASA REAL	KDK 4 Vereda Rosa Blanca La Playa	3182784486	Jorge Orozco Benito
31	POSADA MARMACRELLI	Calle 2 No. 5-65 La Playa	3133695123	Carmelo Humberto Mastano

Con relación a la capacidad operativa, se analizó tanto el número de habitaciones y camas como el número de empleados dispuestos para atender los servicios requeridos por los huéspedes y en la tabla 2 se observa que la capacidad en cuanto a número de habitaciones disponibles en los hoteles de Ocaña, La Playa y Ábrego asciende a 752, dispuestas con 590 camas sencillas, 540 camas dobles y 34 camas semidobles.

Por otra parte y según la norma NTS-TS002, donde establece que son hoteles pequeños aquellos que tengan de cuatro (4) a cincuenta (50) habitaciones, medianos de cincuenta (50) a ciento cincuenta (150) y grandes de ciento cincuenta (150)

habitaciones en adelante, se puede observar en la tabla 2 donde se relaciona la capacidad de alojamiento por el número de habitaciones y camas, en la región solamente existen dos hoteles en la categoría de medianos con cincuenta y dos (52) y sesenta (60) habitaciones; lo que representa el 6% en esta categoría y los demás, es decir el 94% según esta norma están categorizados como pequeños hoteles.

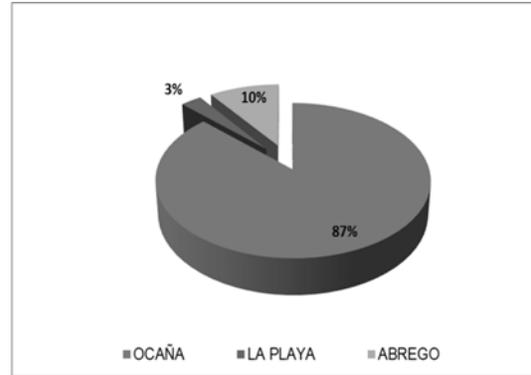


Figura 1. Distribución de capacidad hotelera por municipio.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2. Capacidad de alojamiento en habitaciones y camas.

HOTEL	HABITACIONES	CAMAS SENCILLAS	CAMAS DOBLES	SEMIDOBLES
Don Pedro José	60	22	52	0
Tarigua	52	17	51	0
Hacari tama	48	55	12	24
Príncipe Centro	48	26	41	0
El Laguito	42	12	32	0
El Libano	40	24	20	0
La Colina	37	18	37	0
Rancho Alegre	35	23	31	4
Puerta del Sol	32	9	29	0
Hotel Real	27	17	13	5
Vicamor	27	58	5	0
Sueños de Primavera	24	16	20	0
Príncipe Campestre	22	21	21	0
Plaza Real de Ocaña	20	23	18	0
Alemara	20	14	13	0
Catatumbo	20	15	18	1
Abimelec	19	21	5	0
Rincón Colonial	18	28	11	0
Loma Linda	18	22	6	0
Torcoroma	16	16	16	0
Casona de Ocaña	15	10	8	0
Ocaña Imperial	15	0	15	0
Jonathan	14	4	11	0
El Recuerdo	14	22	5	0
Zaguán de las Aguas	13	24	4	0
San Miguel Plaza	12	7	11	0
El Camino	11	16	8	0
Plaza Mayor Ocaña	11	8	7	0
Orquídeas Plaza	11	26	9	0
Finca Hotel Casa Real	6	12	7	0
Posada Marmacrisli	5	4	4	0
<b>TOTAL</b>	<b>752</b>	<b>590</b>	<b>540</b>	<b>34</b>

En la figura 1 se presenta la distribución de la disponibilidad de habitaciones por municipio, lo que indica que Ocaña cuenta con el 87% de la capacidad total, Ábrego con el 10% y La Playa solo tiene una capacidad del 3% en habitaciones.

En cuanto a la capacidad de atención por el número de personas vinculadas para atender la demanda en los hoteles existentes es de ciento cincuenta y dos (152) trabajadores, de los cuales cuarenta y cuatro (44) son hombres y ciento ocho (108) son mujeres, lo que indica que este sector ocupa aproximadamente el 71% de mujeres en su planta de personal y sólo el 29% de hombres; así mismo se presenta el hecho de que del total de su personal, 34 se desempeñan en el área administrativa, cuarenta y tres (43) en la recepción, catorce (14) como ayudantes de cocina, tres (3) botones, tres (3) meseros, dos (2) chef, cuarenta y siete (47) camareras, cuatro (4) vigilantes y dos (2) que ocupan otros cargos (mayordomía y mantenimiento).

Así mismo en la figura 2 se muestra que existe un 87%, es decir veintisiete (27) hoteles que atienden la demanda de servicios hoteleros con un grupo que oscila entre uno (1) a diez (10) empleados y un 13%, es decir cuatro (4) hoteles que trabajan con once (11) a veinte (20) empleados; dentro de esta clasificación se encuentran tres (3) hoteles de Ocaña y uno (1) de Ábrego, que tienen trece (13) y once (11) empleados respectivamente.



Figura 2. Hoteles por rango de empleados.

Fuente: Elaboración propia.

A nivel nacional el comportamiento de esta variable, según el boletín de prensa del DANE de la encuesta nacional de hoteles realizado en noviembre de 2012 es de 74,8% en establecimientos que ocupan hasta diez (10) personas, el 10,5% de hoteles que ocupan entre once (11) a veinte (20) personas y el 10,0% entre veintiuna (21) a sesenta (60) personas promedio.

Luego de realizar un recorrido detallado y la observación de cada uno de los establecimientos que prestan los servicios de hospedaje en Ocaña, Abrego y La Playa, se evidenciaron los siguientes aspectos:

**Categorización.** Teniendo en cuenta la Norma Técnica Sectorial NTSH 006, la cual establece la clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje, las características de calidad en infraestructura y servicios ofrecidos, que deben cumplir los hoteles para obtener su certificado de calidad turística y la clasificación de los establecimientos de alojamiento y hospedaje, mediante la categorización por estrellas para los hoteles en las modalidades 1, 2, 3, 4 y 5; se hizo la consulta a COTELCO Cúcuta para verificar

esta variable y se comprobó que en Ocaña ningún hotel está categorizado.

**Condiciones de legalidad.** Con respecto al registro ante la Cámara de Comercio de Ocaña, como se mencionó en la metodología, todos cumplen este requisito, por cuanto sólo se estudiaron los hoteles que aparecen registrados en la vigencia 2014.

En cuanto a la afiliación a COTELCO, es necesario precisar que la Asociación Hotelera y Turística de Colombia, busca fortalecer y modernizar el gremio, y convertirlo en el más representativo del sector turístico. En Ocaña y su región, sólo se encuentran afiliados dos hoteles, ubicados en la ciudad de Ocaña; el resto manifiesta que la demanda y volumen de operaciones no justifica la afiliación a esta asociación y lo ven como un gasto innecesario.

**Registro Nacional de Turismo.** Para los prestadores de servicios turísticos como es el caso de los establecimientos de alojamiento y hospedaje, actividad desarrollada por los hoteles, es de carácter obligatorio estar inscritos en el Registro Nacional de Turismo (RNT), según el art. 12 de la Ley 1101 de 2006 y actualizarlo cada año como lo establece el artículo 11 del Decreto 2074 de 2003, entre el 1° de enero y el 31 de marzo de cada año, para poder desarrollar sus operaciones en Colombia.

Con la investigación realizada y la posterior verificación en el Registro Único Empresarial y Social Cámara de Comercio (Registro Único Empresarial y Social Cámaras de Comercio), en la figura III se muestra la situación actual de los hoteles en la región de Ocaña en cuanto al Registro Nacional de Turismo y se puede afirmar que sólo el 74%, es decir veintitrés (23) de los treinta y un (31) hoteles encuestados cumplen con este requisito y actúan dentro de la legalidad para realizar sus operaciones

en Colombia como se enunció en los párrafos anteriores; el 26% restante incumplen la norma por diversos motivos.

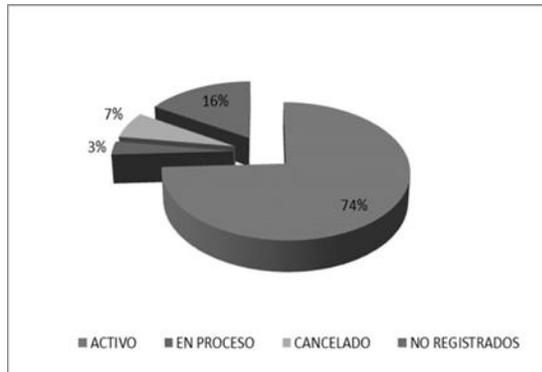


Figura 3. Registro Nacional de Turismo.

Fuente: Elaboración propia.

**Características de los empleados.** Con respecto al grado de escolaridad de los empleados se encontró que con formación técnica, tecnológica y profesional existe un 19% del total del personal vinculado y básicamente corresponde a quienes ocupan cargos administrativos, con formación en las áreas de Administración, mercadeo, comunicación social, economía, contaduría, investigación judicial y zootecnia; el 36% tiene formación a nivel primaria y el 45% secundaria; si se compara con los cargos desempeñados, se observa que existe una relación directa entre éstos y la exigencia en el grado de escolaridad.

Además se observa que el sector hotelero de Ocaña y su región es una fuente de empleo muy importante para el género femenino ya que dentro del total de sus empleados para atender la demanda turística el 71% son mujeres y sólo el 29% son hombres; debido a que las labores y la tendencia del servicio se enfoca hacia el hospedaje, donde los cargos de recepcionista y camareras son los de mayor orden.

**Servicios ofrecidos en el hotel.** Además del hospedaje, los hoteles proveen a los huéspedes de servicios adicionales como restaurante, piscina, parqueadero entre otros, que complementan y hacen atractivo el lugar y agradable su estadía.

Al realizar el análisis de los datos tomados, se encontró que el servicio de televisión es ofrecido por todos los hoteles mientras que el servicio de piscina se ofrece en un (1) hotel ubicado en el municipio de La Playa de Belén y sólo tres (3) cuentan con jacuzzi. Es importante resaltar el hecho de que únicamente seis (6) hoteles tienen página Web, lo que impide que los posibles visitantes tengan información previa de las opciones de hospedaje existentes en la región. Otro aspecto muy importante para la comodidad de los huéspedes es la disponibilidad de parqueadero; en este sentido es necesario destacar el hecho de que de los once (11) hoteles que manifestaron ofrecer este servicio, no todos cuentan con las instalaciones propias, sino que tienen convenio con parqueaderos particulares y les ofrecen este servicio a sus clientes, en la tabla 3 se observa una relación de servicios y los hoteles que los ofrecen.

Tabla 3. Servicios ofrecidos por hotel.

SALA EVENTOS	HOTEL	WIFI	AGUA CALIENTE	RESTAURANTE	OTROS	
11	Zapato de las Aguas Don Pedro José Targua Príncipe Casapero Príncipe Casapero Chiquibón Plaza Chiquibón Plaza	Hotel Real Viamonte Hacienda Rancho Alvaro Fiesta Hotel Casa Real	12	Zapato de las Aguas San Juan El Llano Viamonte Cruces de Ocaña Hacienda Cruces de Ocaña Rancho Alvaro Príncipe Casapero Piedra Manzanilla San Miguel Plaza Centinhele	12	Zapato de las Aguas Don Pedro José Targua Príncipe Casapero Fiesta Hotel Casa Real El Llano
PISCINA	1	1	17	12	17	
JACUZZI	3	3	17	12	17	
PARQUEADERO	11	11	17	12	17	
TV CABLE	31	31	17	12	17	
WEB	6	6	17	12	17	

Con respecto a la disposición de traductor bilingüe, ningún hotel en la zona cuenta con este servicio de manera permanente;

solamente un hotel de Ocaña manifiesta que cuando los turistas lo requieren ellos tienen un contacto, quien les presta el servicio para la ocasión; la mayoría de hoteles comentan que cuando han recibido huéspedes que no hablan el español, normalmente traen su propio traductor.

**Opciones de pago.** Otra variable investigada se relaciona con las opciones de pago que ofrecen para que los visitantes cancelen su cuenta y se encontró que solamente siete (7) de los treinta y un (31) hoteles investigados manejan el dinero plástico, el resto solo recibe efectivo.

**Temporada de mayor demanda.** La temporada de mayor afluencia de turistas es la época de vacaciones de enero con un 34%, seguido de la temporada de fin de año con el 23% y luego la temporada de semana santa. Las personas encuestadas manifiestan que son las tres épocas del año donde Ocaña y los pueblos vecinos reciben no solamente turistas sino las personas que tienen relación con los habitantes de la región y que viven en otras ciudades e incluso en otros países; opinan que la época de semana santa es muy buena por cuanto se activa el turismo religioso y específicamente el mariano, en la figura 4 se observa el comportamiento de las temporadas.

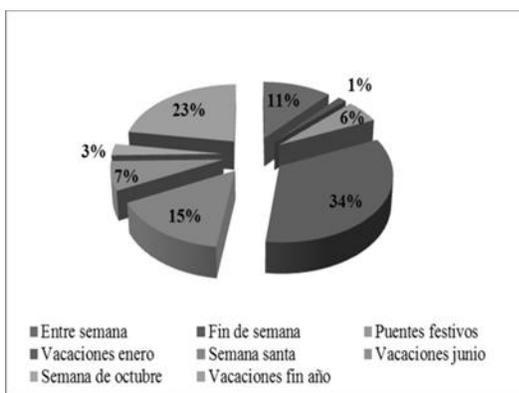


Figura 4. Temporada de mayor demanda.

Fuente: Elaboración propia.

**Clase de huéspedes.** un 30% de los hoteles reciben en mayor proporción agentes viajeros, seguido de un 14% que reciben empresarios; al indagar sobre este tipo de visitantes, se obtuvo información por parte de los administradores de los hoteles en el sentido de que son personas dueñas de empresas o empleados que vienen a atender los requerimientos de los comerciantes de Ocaña y la región en cuanto a pedidos de mercancías para surtir sus negocios; el grupo de visitantes médicos, es otro tipo de huésped que viene mucho a Ocaña y el 9% de los encuestados informan que corresponde a las personas que vienen con el objeto de comercializar sus productos y atender las necesidades de sector de la salud, por lo que se podría incluir dentro de este gran grupo y manejar así que el 53% de los establecimientos investigados reciben con mayor frecuencia a este tipo de visitantes que se puede catalogar como personal de ventas.

Vale la pena mencionar el hecho de que un 13% de los establecimientos manifiestan que con mayor frecuencia reciben turistas quienes vienen a la región con fines exclusivos de realizar esta actividad. Además es preciso aclarar que el 13% de los hoteles manifiesta que la clase de huéspedes que mayor acuden a su establecimiento pertenecen a otro grupo que incluye transportadores, conductores, campesinos y académicos, como se observa en la figura 5.

Si se analiza la temporada de mayor ocupación frente a la clase de huéspedes que reciben los diferentes hoteles, existe una relación directa ya que los hoteles que manifiestan tener mayor ocupación entre semana, son los que albergan campesinos y agentes vendedores, quienes realizan sus actividades precisamente en los días laborales.

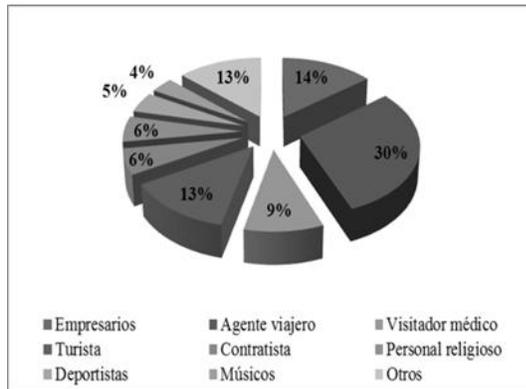


Figura 5. Huéspedes de mayor demanda.

Fuente: Elaboración propia.

**Elaboración de registros.** Del total de hoteles incluidos en el estudio, el 97%, es decir Treinta (30) llevan el registro de la procedencia de sus clientes, pero no dan detalle de esta información, manifestando que reciben personas de Bogotá, Bucaramanga, Cúcuta, Barranquilla y de pueblos de la provincia; sólo hay un (1) hotel que manifiesta no registrar la procedencia de sus huéspedes.

El registro de operaciones es llevado solo por veintiocho (28) de los treinta y un (31) hoteles visitados, lo que corresponde al 90% y sostienen que lo hacen porque es un deber y que les permite controlar su negocio; dentro de los que no cumplen con esta actividad se encuentra uno (1) de Ocaña, uno (1) de La Playa y uno (1) de Ábrego.

**Trabajo en convenios.** Solamente existen cinco (5) hoteles (16%) que trabajan en convenio con agencias de viajes y éstos son: Hotel Real y el Rincón colonial que trabajan con la agencia de viajes Pitta Galván y Viajemos, el hotel Plaza real que trabaja en convenio con Aviatur y BCD Travel, el hotel Tarigua que se relaciona con agencias

de viajes de Medellín y el hotel Hacaritama con agencias de viajes de Cúcuta.

Con respecto al trabajo colaborativo con hoteles, diez (10) de los encuestados, es decir el 32% sostiene que si trabajan en conjunto con otros hoteles porque existen vínculos familiares, de amistad o son sucursales.

**Disposición de ampliar capacidad y mejorar servicios.** Con base en que diversas autoridades locales, regionales y nacionales pretender promover a Ocaña y su región como destino turístico, se realiza la presente investigación con miras a conocer la capacidad operativa de los hoteles, evaluar las condiciones y características en la prestación de servicios y conocer la posibilidad de ampliar y mejorar su calidad como uno de los actores conexos a la actividad turística que influyen directamente en el grado de satisfacción de los visitantes; es por ello que se quiso conocer la opinión en cuanto a la disposición para ampliar la capacidad operativa, permitir la capacitación de su personal y el interés de conformar un clúster que permita convertir este sector en polo de desarrollo de la región.

En cuanto a la disposición de ampliar la capacidad operativa, se encontró que solamente diecisiete (17) de los treinta y un (31) hoteles estudiados, es decir el 55% aproximadamente manifiestan que si la demanda se incrementa, se realizarían las inversiones necesarias para ser competitivos. De igual manera veinte seis (26) hoteles que corresponde al 84% manifiestan que la capacitación de sus empleados es un elemento fundamental en la mejora de la calidad de los servicios y por ende estarían dispuestos permitir su capacitación; por último se encontró que el 84% ve en el clúster turístico la opción más adecuada para poder convertir el sector hotelero y por ende el turismo en una actividad competitiva.

Quienes respondieron negativamente a esta inquietud, manifiestan que no creen en el compromiso de las autoridades para promover el turismo, que Ocaña y su región no tiene atractivos turísticos de importancia para que se pueda desarrollar este sector y hay quienes son conscientes de que entrar en este proceso, requiere demasiados esfuerzos y mucha inversión en mejorar infraestructura, procesos, calidad de servicios y que no tienen la capacidad de hacerlo.

#### 4. CONCLUSIONES

Con el presente estudio se pudo determinar que en Ocaña y su Región, existe un total de treinta y un (31) hoteles, identificados así: En La playa de Belén un (1) hotel, una (1) posada y una (1) finca casa hotel, En Ábrego tres (3) hoteles y en Ocaña veinticinco (25) hoteles; es necesario aclarar que existen otros hoteles pero que no se encuentran registrados en la Cámara de Comercio de Ocaña, por lo tanto no se tuvieron en cuenta.

La capacidad operativa de los hoteles de Ocaña y su región está dada por un total de 752 habitaciones; dispuestas con 590 camas sencillas, 540 camas dobles y 34 camas semidobles, distribuidas de la siguiente manera:

**En Ocaña:** Veinticinco (25) hoteles que ofrecen 656 habitaciones con 514 camas sencillas, 459 camas dobles y 33 camas semidobles; en **La Playa** existen tres (3) hoteles con 22 habitaciones dispuestas con 42 camas sencillas y 20 dobles y en **Ábrego** tres (3) hoteles con 74 habitaciones que incluyen 34 camas sencillas, 61 dobles y 1 semidoble.

De otra parte, se dispone de un total de 152 trabajadores que se desempeñan en los

cargos administrativos, recepcionistas, ayudantes de cocina, botones, meseros, chef, camareras, vigilantes y labores de mantenimiento y mayordomía.

Si el turismo en Ocaña se llegara a incrementar en altos volúmenes, esta capacidad sería insuficiente para atender la demanda potencial, tanto en infraestructura como en cantidad y calificación de personal para atender con excelente calidad a los turistas; la mayoría del personal que labora tiene un nivel de formación medio y no manejan el idioma inglés, lo cual sería indispensable para la atención del turismo internacional.

Con respecto a las condiciones y características de la prestación de los servicios en el sector hotelero de la región, se pudo observar que en Ocaña este sector está conformado por hoteles pequeños y solo existen dos (2) medianos, varios funcionan sin el cumplimiento de los requisitos legales como es el Registro Nacional de Turismo, no especifican la procedencia de sus huéspedes, se centran más en el servicio de hospedaje y poco en otros servicios complementarios; solo trece (13) hoteles tienen una infraestructura que podría considerarse adecuada para iniciar el trabajo de asociatividad siempre y cuando se iniciaran en el proceso de registro y certificación.

En lo referente a la propuesta de acciones de mejora tendientes a garantizar un excelente servicio y promover la región de Ocaña como destino turístico, se tuvo en cuenta la situación encontrada en los diferentes establecimientos investigados y se enmarca básicamente en los siguientes aspectos:

- Acompañamiento, asesoría y seguimiento por parte de la Cámara de Comercio de Ocaña para la obtención de

registros y certificaciones en calidad turística, para que se beneficien de las exenciones que dispone la ley.

- Intervención de las entidades educativas de la región para capacitar y formar el recurso humano que requiere el sector.
- Intervención de las alcaldías municipales en la señalización de sitios de interés turístico y actores del mismo y en el seguimiento y vigilancia del cumplimiento de los requisitos legales.
- El sector hotelero debe elaborar proyectos de inversión para mejorar su infraestructura física, administrativa y creación de su página web.
- Las entidades gubernamentales, deben gestionar recursos para infraestructura vial, rutas de acceso a los sitios de interés turístico, creación del Punto de Información Turística PIT y creación de un portal web turístico regional.

## 5. BIBLIOGRAFÍA

<http://turismohistoria.blogspot.com> (26 de Abril de 2008). Recuperado el 22 de Septiembre de 2013, de <http://turismohistoria.blogspot.com>

CONFECÁMARAS. (2014). <http://rntocana.confecamaras.co/establecimientos>. Recuperado el 30 de Septiembre de 2014, de <http://rnt.rue.com.co>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.

ICONTEC. (27 de Agosto de 2009). [http://www.fontur.com.co/aymsite/aym\\_document/aym\\_normatividad/2009/NTSH006-09.pdf](http://www.fontur.com.co/aymsite/aym_document/aym_normatividad/2009/NTSH006-09.pdf). Recuperado el 05 de Agosto de 2014, de <http://www.fontur.com.co>

OMT. (s.f.). <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>. Recuperado el 10 de Abril de 2012, de <http://www2.unwto.org/es>

Registro Único Empresarial y Social Cámaras de Comercio. (s.f.). <http://rntocana.confecamaras.co/establecimientos>. Recuperado el 2 de Octubre de 2014, de <http://rnt.rue.com.co/>

Tamayo y Tamayo, M. (1999). *La investigación*. Bogotá: Mc Grw Hill.