



**EVALUACION ORGANIZATIVA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS AL
TURISTA EN EL CORREGIMIENTO DE TAGANGA.**

**SAUCEDO VALLE DELCY
TORRES PEREZ ANA SAGRARIO**

**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACION AGROPECUARIA
SANTA MARTA
1996**

TGA

00121

Ej 1

20559

EVALUACION ORGANIZATIVA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS AL
TURISTA EN EL CORREGIMIENTO DE TAGANGA.

SAUCEDO VALLE DELCY
TORRES PEREZ ANA SAGRARIO

Memoria de grado presentada como requisito
parcial para optar el título en Técnico
en Gestión Agropecuaria.

Director
ROMAN RODRIGUEZ PUA
Admón de Empresas Agropecuaria

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACION AGROPECUARIA
SANTA MARTA
1996

Tes.
1071-A.A.
F. 2000
Tes. 1071 H.A.



[Faint handwritten text, possibly a signature or name, written in pencil or light ink.]

"Los jurados examinadores del trabajo de tesis, no serán responsables de los conceptos e ideas emitidas por los aspirantes al título"

NOTA DE ACEPTACION

ROMAN RODRIGUEZ PUA.
Director

NOE MAESTRE MATTOS
Jurado

SARITA DE LA ROSA MARTINEZ
Jurado

DEDICATORIA.

Dedico a:

Dios mi amigo fiel y verdadero quien siempre ha estado conmigo y me ha ayudado cuando tanto lo he necesitado.

Mis Padres: Manuel Saucedo y Dominga Valle quienes con su buen ejemplo y sabios consejo me ayudaron a ser una mujer de bien.

Toda la Iglesia Evangelica Betel quienes son para mi una familia que Dios me a dado. Los amo a todos.

Mi compañera de tesis Ana Torres Perez por la ayuda y el apoyo que me ha brindado.

A mis familiares y amigos que de una u otra forma me brindaron su colaboración.

SAUCEDO VALLE DELCY.

DEDICATORIA.

Dedico a:

Dios, el creador, mi auxilio en los momentos difíciles.

En especial, a mi cariñosa madre, Ana Felisa Torres Perez, por brindarme su ternura, apoyo y sabios consejos para alcanzar esta meta que es la recompensa a sus grandes sacrificios.

Con amor, a mi esposo, Edinson Castro, quien siempre me brindó su comprensión y colaboración para la realización de esta tesis.

Al motivo de mis lucha y esfuerzos, a mi hija, Heidy Castro Torres, con mucha ternura.

A mi hermano, amigo y compañero de infancia, Hernando Torres, con cariño.

Con respeto y admiración al señor Edilberto Rodriguez, al igual que un padre ha sido mi gran amigo y colaborador.

A mis familiares y amigos que también de una u otra forma me brindaron su colaboración.

ANA SAGRARIO TORRES.

AGRADECIMIENTOS.

Los autores expresan sus agradecimientos a:

ROMAN RODRIGUEZ PUA; Administrador de Empresas Agropecuarias.
Presidente de Tesis.

SARITA DE LA ROSA MARTINEZ, Administradora de Hotelería y Turismo.
Jurado de Tesis.

NOE MAESTRE MATTO. Sociólogo . Jurado de Tesis.

OSWALDO MAZENETT IGLESIAS. Licenciado Ciencias Agropecuarias. Director
Programa de Admón. Agropecuaria.

WALTER HERNANDEZ. Estudiante Admón. Empresas Agropecuarias.

PATRICIA HERNANDEZ. Admón. Empresas Agropecuarias.

EDGAR PEREZ. Director Sala de Proyección y Video.

Profesores Facultad de Ciencias Económicas.

Corporación Nal. de Turismo. Santa Marta.

Moradores del Corregimiento de Taganga.

Asociación de Expendedores de Alimentos de Taganga.

Centro de Salud de Taganga

Asociación de Lancheros y Transportadores de Turistas de Taganga.

Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

Todas aquellas personas que de una u otra forma nos colaboraron en la realización del presente estudio.

LISTA DE ANEXOS

	Pag.
ANEXO 1. ENCUESTA APLICADA A TURISTAS	62
ANEXO 2. ENCUESTA APLICADA A LANCHEROS	64
ANEXO 3. ENCUESTA APLICADA A RESTAURANTES	65
ANEXO 4. ENCUESTA APLICADA A HOTELES.	67
ANEXO 5. FOTOS	69
ANEXO 6. PLANILLA UTILIZADA POR LA ASOCIACION DE LANCHEROS PARA CONTROL DE ENTRADA Y SALIDA DE LANCHAS	75
ANEXO 7. TIQUETE USADO POR LA ASOCIACION DE LANCHEROS PARA LOS TURISTAS	76
ANEXO 8. MAPA.	77

LISTA DE TABLAS

TABLA No.1	SERVICIOS DE PRIMEROS AUXILIO	35
TABLA No.2	SERVICIO DE RECREACION	35
TABLA No.3	SERVICIO DE TRADUCTOR	36
TABLA No.4	SERVICIO DE GUIA TURISTICA	37
TABLA No.5	SERVICIO DE LAVANDERIA	37
TABLA No.6	SERVICIO DE AIRE ACONDICIONADO	37
TABLA No. 7	CAPACITACION RECIBIDA POR LANCHEROS	41
TABLA No.8	CREDITOS OFRECIDOS A LOS LANCHEROS	41
TABLA No.9	SERVICIOS PRESTADOS POR LOS LANCHEROS	44

CONTENIDO.

1.	PRESENTACION	1
1.1.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.2.	ESTADO DE DESARROLLO O ANTECEDENTES.....	3
1.3.	MARCO TEORICO CONCEPTUAL	5
1.4.	JUSTIFICACION	11
2.	OBJETIVOS	13
2.1	OBJETIVO GENERAL.....	13
2.2	OBJETIVOS ESPECIFICOS	13
3.	FORMULACION Y GRAFICACION DE HIPOTESIS.....	15
3.1.	COMPROBACION DE HIPOTESIS.....	18
4.	DISEÑO METODOLOGICO	19
4.1	DETERMINACION DEL UNIVERSO GEOGRAFICO Y TEMPORAL DEL ESTUDIO.....	19
4.2	FORMAS DE OBSERVAR LA POBLACION	20
4.3	TECNICAS E INSTRUMENTOS A UTILIZAR PARA LA RECOLECCION DE LA INFORMACION.	20
4.3.1.	Recolección de la información	20

4.3.2.	Técnicas o procedimientos de análisis	21
5.	LIMITACIONES.....	23
6.	GENERALIDADES	24
6.1.	CARACTERISTICAS DE LA POBLACION.....	24
6.2.	DESCRIPCION FISICA DEL LUGAR.....	27
6.3.	ECONOMIA DE LA POBLACION.....	28
6.4.	CARACTERISTICAS DE LAS PLAYAS EXISTENTES.....	29
6.4.1.	Playa de Taganga.....	29
6.4.2.	Playa Grande.....	30
6.4.3.	Playa Granate.....	30
6.4.4.	Punta Aguja.....	31
6.4.5.	San Antonio de Bonito Gordo	31
6.5.	ORGANIZACIONES OFICIALES QUE INCIDEN EN EL SECTOR TURISTICO DE TAGANGA.....	32
6.5.1.	CORPAMAG.....	32
6.5.2.	ETURSA.....	32
6.5.3.	C.N.T.	32
7.	RESULTADOS SOBRE SITUACION ACTUAL DE LOS SERVICIOS PRESTADOS AL TURISTA.....	33
7.1.	ESTRUCTURA Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS PRESTADOS AL TURISTA.....	33
7.1.1.	Estructura y Condiciones Hoteleras.....	33
7.1.2.	Condiciones Hoteleras.....	35
7.1.3.	Estructura y Condiciones de Restaurantes.....	39

7.1.3.1.	Estructura.....	39
7.1.3.2.	Condiciones.....	39
7.1.4.	Estructura y condiciones de Lancheros.....	40
7.1.4.1	Estructura.....	40
7.1.4.2.	Condiciones.....	41
7.1.4.3	Condiciones y Estructura de Servicio Telefónico.....	44
7.1.4.3.1	Estructura.....	44
7.1.4.3.2.	Condiciones.....	45
7.1.5.	Condiciones y estructura de los servicios de Salud.....	45
7.1.5.1.	Estructura.....	45
7.1.5.2.	Condiciones.....	45
7.2.	ORGANIZACION DE LOS SERVICIOS.....	46
7.2.1.	Servicios Hoteleros.....	47
7.2.2.	Servicios de Restaurantes.....	49
7.2.3.	Servicio de Lancheros.....	50
7.2.4.	Servicios de Vendedores Ambulantes.....	51
8.	RESULTADOS GLOBALES.....	52
9.	PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS AL TURISTA EN EL CORREGIMIENTO DE TAGANGA.....	54
10.	CONCLUSIONES.....	56
11.	RECOMENDACIONES.....	57
11.1.	LANCHEROS.....	57

11.2.	HOTELES.....	58
11.3.	RESTAURANTES.....	58
11.4.	A EMPRESAS LOCALES DEDICADAS A LA ACTIVIDAD TURISTICA.....	58
11.5.	COMUNIDAD DE TAGANGA.....	59
11.6.	DISTRITO TURISTICO CULTURAL E HISTORICO.....	59
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	60

RESUMEN.

El presente trabajo se realizó en el corregimiento de Taganga, ubicado en el D.T.C.H. de Santa Marta, se realizó a partir de mayo hasta diciembre de 1996. Según los resultados del análisis se pudo detectar que la infraestructura de los cuatro hoteles tomados en estudio, 3 de estas organizaciones se encuentran en buen estado, mientras uno presenta malas condiciones físicas: en sentido general la estructura hotelera es buena.

Los servicios brindados por los hoteles como son: de lavandería, aire acondicionado, de recreación, primeros auxilios, guía turístico, son regulares, porque no se dan las condiciones óptimas para satisfacer las necesidades del demandante. En lo concerniente a restaurantes, la estructura es típica; pero se presenta irregularidades en el suministro de agua potable, lo cual afecta la calidad del servicio.

El servicio de transporte ofrecido por los lancheros de la localidad a los visitantes es bueno, porque tienen conocimiento de la zona y cuentan con todas las herramientas para realizar esta actividad.

Referente a los vendedores ambulantes éstos no están organizados. Muchos de ellos no son de este lugar y por falta de interés de los mismos vendedores no se

ha logrado dicha integración. Actualmente no poseen carnet la gran mayoría, ni uniformes que los identifiquen.

El servicio telefónico hace tres meses aproximadamente no funciona, actualmente se ofrece al turista un servicio privado. Existe un Centro de Salud el cual funciona 24 horas diarias y presta una buena atención a los usuarios. La infraestructura fue ampliada para ofrecer un mejor servicio al usuario.

Los turistas han manifestado que Taganga es un lugar apto para el descanso ya que posee muchos atractivos naturales los cuales se podrían explotar para un desarrollo del turismo ecológico; pero existe la necesidad de mejorar algunos aspectos como son: recreación, cuidado de playas, servicios de parqueaderos y servicios públicos.

Estos servicios operarían mejor si se agruparan todas las personas que realizan la actividad turística en este corregimiento y conformaran una organización ecoturística que tenga que ver directamente con la solución de los problemas de este sector y además trace pautas para que haya un mayor desarrollo turístico a nivel local y de esta manera contribuir con un mejor nivel de vida de los habitantes de este sector.

La participación de entidades nacionales y locales dedicadas a la actividad turística en esta localidad es nula, razón por la cual se dan anomalías que interfieren en la prestación de un buen servicio al turista que visita esta playas.

1. PRESENTACION

El propósito general de esta investigación fue evaluar globalmente la situación actual para la actividad turística y formular alternativas de solución de acuerdo con los resultados obtenidos en el desarrollo del estudio y para contribuir con la buena marcha del sector turístico.

El corregimiento de Taganga es un lugar potencialmente turístico por excelencia, con sus montañas ondulantes, su mar verde azul y sus románticas ensenadas que sirven de albergue a pescadores. Es la entrada marítima a todas las bahías, playas y arrecifes del parque Tayrona. Todo este conjunto de bellezas naturales marinas y su entorno, hacen las delicias de turistas locales, nacionales o internacionales. Los visitantes de este lugar expresan sentirse en un paraíso encantador con su clima suave, sus gentes receptivas y respetuosas.

Según investigación de tesis de la Universidad Cooperativa de Colombia. Perspectiva de desarrollo del corregimiento de Taganga con la implantación del Distrito Turístico. En época de alta temporada, diciembre - enero, junio - julio y vacaciones parciales (Semana Santa, Carnavales y demás), se presenta la mayor afluencia turística de la cual un 65% proviene del exterior del país tales como: Francia, Suecia y España. El 35% restante corresponde el turista nacional, que se presenta no solo en temporadas sino a lo largo de todo el año en forma esporádica.

Debido al descuido de las playas, falta de organización en la prestación de servicios al turista, deficiencia en los servicios públicos, escasez de infraestructura hotelera y ausencia de entidades estatales encargadas del turismo a nivel regional; se planificó ejecutar un estudio que determine la situación actual de los servicios prestados al turista. Para realizar esta investigación se trató de evaluar a cada uno de los elementos que forman parte de la estructura como son: se cuantificó el número de hoteles, restaurantes, lanchas al servicio del turista, servicio telefónico, centro de salud y las condiciones físicas-ambientales del medio.

La información para la realización del estudio se obtuvo de una recolección de datos primarios y secundarios, utilizando una serie de instrumentos adecuados y pertinentes.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la Costa Norte de Colombia y las Islas del Caribe, los pueblos de pescadores que también alternan esta actividad con el turismo, se caracterizan la mayoría porque las condiciones físicas que conforman la estructura de los servicios prestados al turista, son improvisados y muchas veces sin técnicas adecuadas.

En el caso específico de los servicios prestados al turista en el corregimiento de Taganga, pese al encontrarse con los inconvenientes anteriormente mencionados, es indudable, el auge que ha tomado el turismo en los últimos años en este lugar, hasta el punto que se ha convertido en un generador de empleo, no solo para

personas de la localidad sino también foráneas. No obstante la gran importancia que tiene este corregimiento para el turismo local, nacional, e internacional presenta ciertos inconvenientes relacionados con la prestación de los servicios debido a la falta de organización gremial y orientación profesional. Un sin número de consecuencias que afectan el desarrollo del sector turístico tales como: abandono de las condiciones físico-ambientales de las playas, deficiencia de los servicios, falta de pavimentación, carencia de infraestructura hotelera, falta de adecuación física de los restaurantes, ausencia de una oficina de orientación turística, escasez de recurso humano especializado que inciden directamente en el desenvolvimiento de las actividades turísticas, citamos a continuación algunos de estos recursos: La no presencia de salvavidas, guías con el conocimiento pleno de la región, personas especializadas en atención y recreación típico - Folklorico.

Con el ánimo de contribuir a la solución de todos estos problemas que afectan la prestación de los servicios al turista se adelantó una evaluación general de los componentes que integran este sistema, con el fin de formular alternativas de solución de acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación.

1.2. ESTADO DE DESARROLLO O ANTECEDENTES.

Este sitio fué descubierto por Rodrigo de Bastidas y Pedro Fernández de Lugo Lebrón en 1501; la raza del pueblo es Caribe. En época de la colonia fué denominado como San Francisco de Taganga. Habitado por Tayronas, que se

mezclaron con los españoles y tomaron los apellidos de éstos, Mattos, Vásquez, Perdomo, Cantillo; este último de origen antillano y Manigua el único tradicional indígena.

Esta situado en la parte norte del departamento del Magdalena, enmarcado entre el mar y las últimas estribaciones de la Sierra Nevada de Santa Marta. En tiempos antiguos fué un criadero de perlas de origen indígena; los primeros pobladores eran idólatras y vivían en pequeñas chozas, su primera autoridad era el cacique y la máxima autoridad era el mama o sacerdote.

Taganga estuvo sectorizada de la siguiente manera:

Sur : Cacique Dumuruca

Parte Septentrional : Cacique Dumbira.

Nororiente: Cacique Biyuca

Noroccidente: Dominio del Cacique Duncarinca.

La actividad principal era la pesca artesanal, efectuaban trueques con los indígenas de la Sierra Nevada de Santa Marta, los cuales se dedicaban a la agricultura. La artesanía de este pueblo se basaba principalmente en la construcción de canoas, chinchorros y canaletes; estas tribús se diferenciaban de las demás porque sus canaletes eran más livianos. En el año 1839 la iglesia del pueblo fué destruída totalmente por un terremoto, su reconstrucción la efectuaron los señores Jacinto Mattos y Juan Francisco Perdomo, cuyos restos se encuentran sepultados en esta iglesia.

En el año 1956 bajo la administración del general Gustavo Rojas Pinilla y como gobernador del departamento el General Rafael Hernández Pardo se aprobó el proyecto para la construcción de la carretera que une a Taganga con Santa Marta y se tomaron las primeras fotografías desde lo alto de la misma; con esta vía de acceso se dió el primer paso para el ingreso de turistas, atraídos por las bellezas naturales y el hermoso paisaje que les brindaba la vista del mar, lo cual trajo gran desarrollo a este pueblo.

En los últimos años se ha desarrollado el turismo de paseos en bote, pesca, buceo, restaurantes típicos y la talla de objetos en piedra.

1.3. MARCO TEORICO CONCEPTUAL.

A. Concepto de Turismo.

Cuando un grupo o una persona se desplaza temporalmente de su lugar de residencia a diferentes sitios con el propósito de descansar y recrearse; generando un ingreso para el lugar visitado que a la vez es multiplicado en las diferentes actividades realizadas en este lugar, redundando en el mejoramiento del sector, esto se denomina Turismo.

Según María Buchinger: "Turismo es el complejo de actividades originadas por el desplazamiento temporario y voluntario de personas

fuera de su lugar de residencia habitual, invirtiendo en sus gastos recursos monetarios que no provienen del lugar visitado¹ ".

Turismo es una acción por medio de la cual las personas abandonan su lugar habitual de residencia con el objeto de satisfacer en otro sitio sus diversas necesidades; ya sean de descanso, recreación, conocimiento, etc.

Para Morgenroth: "El Turismo es una actividad que lleva implícito el tráfico de personas que abandonan de una manera temporal su lugar de residencia habitual para detenerse en otro sitio y satisfacer allí necesidades de diversa índole; para esto se comportan como consumidores de bienes económicos y culturales. Encontramos en esta noción tres elementos importantes: El Turismo con tendencia hacia la democratización, la satisfacción turística como resultado de la motivación y el concepto de Consumo Turístico que surge del uso de un conjunto de bienes que facilitan la actividad turística".²

El Turismo es una actividad de mucha importancia para el sector económico; ya que es un gran generador de divisas y redistribuidor del ingreso nacional.

Para Manuel Figuerola Palomo: "Lo que justifica el Turismo es precisamente su trascendencia económica. El Turismo es un factor determinante del desarrollo que estimula directa o indirectamente otros sectores productivos; es además un multiplicador del gasto, un redistribuidor del ingreso y un gran generador de divisas, con lo que garantiza los resultados económicos en el producto interno bruto y en la balanza de pagos² ".

¹ Buchinger, Maria y Mozo, Teobaldo. Turismo y Recursos Naturales. Incora, Bogotá, 1988. Pág. 11 -16.

² Jimenez, Luis Fernando. Teoría Turística. 2a ed. Universidad Externado de Colombia, Bogotá, 1990. Pág. 10 -11.

B. Turismo Social.

Toda persona o agremiación necesita de un descanso propicio para disipar la monotonía del trabajo, estudio, deporte, etc. Este aspecto incluye todos los estratos de la sociedad, sin tener en cuenta color político, racismo, ingresos económicos y otros.

Según Walter Cantillo y Anibal Martinez: "El turismo social es una necesidad o consecuencia lógica que se desprende del derecho al cambio de actividad (vacaciones) que debe tener toda persona que labora³".

Se llama Turismo social a la relación entre dos sujetos: el turista y el receptor. El primero debe realizar una acción del movimiento o desplazamiento hacia un lugar determinado en cierta época del año.

Según Jimenez , Luis Fernando: " El Turismo como hecho social genera una relación de tipo social, en la que a su vez se comprometen seres sociales. Esta relación ocurre cuando un sujeto social llamado turista entra en contacto con otro sujeto social llamado receptor, a través de un movimiento especial, el desplazamiento calificado, ocurrido en tiempos y espacios también especiales. Para que se dé, entonces, la relación social entre turista y receptor, el primero se debe decidir a emprender un movimiento llamado teóricamente kinesis, relativo a lo cinético, que tiene una particularidad, ya que se transforma posteriormente en su contrario, en lo opuesto al desplazamiento, en un permanencia, conocida teóricamente como estasis, que hace referencia a la estática⁴".

Este viene a ser un turismo de tipo comunitario, en el que los aportes por parte de empresa-trabajador, permiten poder ofrecer estructuras cómodas e higiénicas a precios razonables; nos merece el concepto de que debe ser desarrollado de acuerdo a la evaluación de la industria y el país mismo.

³ Ibid. Pág. 50

⁴ op.cit. Pág.55

Para que las vacaciones sean vacaciones, se requiere el concurso de tres factores: tiempo disponible, recursos financieros utilizables, la posibilidad de alojamiento y de medio de transporte.

El turismo social no es una actividad especialmente dirigida al campo obrero. La sociedad es compleja y las ventajas llegan y convocan a otros sectores de la sociedad: funcionarios estatales, como las organizaciones juveniles y escolares etc. Lo que se trata es de hacer accesible el disfrute de los bienes turísticos a una enorme masa de gente de condiciones turísticas económicas limitadas, sin tener en cuenta su posición, o estracción de clase. Esto no tiene color político ni credo, es un avance del humano y debe ser un derecho de los hombres contemporáneos."

C. Ecodesarrollo:

Los organismos que orientan y dirigen el sector turístico en cualquier lugar del país, deben prestarle la mayor atención a la conservación del medio ambiente, ya que este influye sobre el desarrollo de la zona que se desea conservar con el fin de que tenga un atractivo turístico progresivo.

Según María Buchinger: "El estado debe estar presente para asegurar en todos los casos el bien común, evitando sobre explotación y orientar a las acciones de los particulares, especialmente los empresarios para que el desarrollo sea dentro de una racionalidad ecológica, es decir asegurar un ecodesarrollo⁵".

⁵ Op.Cit.Pág. 13

Además de las condiciones físicas-ambientales y la buena prestación de los servicios a los visitantes que frecuentan esta región para que esta desarrolle turísticamente, requiere del espíritu de hospitalidad de sus habitantes.

Según Walter Cantillo Y Anibal Martínez: "El taganguero tradicionalmente ha sido hospitalario y humanitario, siempre le brinda la confianza a las personas foráneas y están atentos para servirles con el fin de que éstos se lleven la mejor impresión del pueblo; este es uno de los factores por los cuales las personas que se van quieren volver al pueblo⁶."

D. Turismo Receptivo o Internacional.

El turismo se clasifica en Receptivo o Internacional e interno o Nacional, ambos son de gran importancia para nuestro país ya que afectan la economía nacional.

Según Amador Linda, Rosa y Castillo Mejía, Astrid: "Según el lugar de donde viene el turista y hacia donde va el turismo se clasifican en :

- Receptivo o Internacional: Es importante para la economía nacional, por cuanto representa fuente de divisas.
- Interno o Nacional: Esta clase de turismo representa entrada de turistas, sin embargo tiene efecto económico importante, pues equilibra la distribución del ingreso nacional.

Conforme el turismo nacional todos los colombianos que con fin específico se trasladen de su lugar de residencia a cualquier sitio del país, ocasionan idénticos efectos que el receptivo, con la diferencia que la retribución a los bienes y de servicios se afectan en moneda nacional ya que se encuentran en nuestro territorio⁷ "

⁶ Ibid. Pág. 60.

⁷ Amador Linda, Rosa y Castillo Mejía, Astrid. Manual de Recepción Hotelera. Tesis. Sena, 1993. Pág. 2 - 3.

Una de las industrias que mayores ingresos deja a una región es el turismo a nivel internacional, ya que este genera un incremento de mano de obra e incide en la adecuación de las infraestructuras y recursos naturales.

Según María Buchinger: "El turismo internacional representa un insustituible elemento de estabilización. Las materias primas de esta producción son las riquezas naturales y culturales. La producción es atípica ya que el consumidor turista se desplaza hacia el lugar de producción para realizar el consumo y no es la mercadería la que le es enviada. La continuidad del turismo puede ser asegurada por una cierta abundancia de mano de obra y los servicios centrados sobre el factor humano que se encuentra in loco⁸".

Para que haya una mayor demanda turística internacional, además de las bellezas naturales y otros atractivos, una región debe contar con una infraestructura adecuada y servicios de buena calidad.

Como expresa Diego Arria: "Es necesario utilizar criterios muy rigurosos para determinar las zonas de concentración prioritaria, ya que las bellezas de los recursos naturales no son suficientes por si mismas para competir en el mercado internacional. El turismo requiere inversiones en infraestructura, instalaciones receptoras y servicios".⁸

E. Marketing Turístico.

Es la técnica que se utiliza para la mejor prestación de un servicio, satisfaciendo las necesidades del consumidor* y logrando los objetivos propuestos.

Según Jost, J. Krippendorf: "Por marketing turístico se entiende la adaptación sistemática y coordinada de las políticas de los que emprenden negocios turísticos privados o estatales sobre el plano

⁸ Op.Cit. Pág. 14

local, regional, nacional e internacional para satisfacción óptima de ciertos grupos determinados de consumidores y lograr, de esta forma, un beneficio apropiado⁹ ".

Según Acerenza, Miguel A.: "Lograr la máxima satisfacción del visitante, que sea compatible con un aceptable nivel de beneficio para el país¹⁰ "

1.4. JUSTIFICACION

Al ejecutar este proyecto la comunidad de Taganga se favorece ya que al conocer sus necesidades y las alternativas de solución podrán mejorar los servicios prestados al turista, las condiciones de vida de sus habitantes y obtener mayores ingresos por medio de esta actividad el "Turismo".

Igualmente, se trata de despertar el interés en instituciones privadas y oficiales que orientan y dirigen el sector turístico a nivel regional, nacional e internacional con el fin que haya una mayor inversión para esta actividad.

Esta investigación se justifica por sí sola, ya que el tema no ha sido objeto de investigación por parte de ningún organismo con los mismos objetivos y variables expuestos en el presente estudio.

Para la Universidad del Magdalena esta investigación es de gran importancia, porque además de ser punto de inicio para futuros trabajos de la facultad de

⁹ Jost, J. Krippendorf, Marketing et tourisme, Editoris Lang Berna, 1971. Pág 46.

¹⁰ Acerenza, Miguel A. Curso de Marketing Turístico, CICATUR O.E.A., 1974.

Ciencias Económicas, Programa Administración de Empresas Agropecuarias; serve de guía para estudiantes en el énfasis de Turismo.

Para las autoras la vivencia de una experiencia participativa que permite la aplicación de contenidos adquiridos en el desarrollo del pensum académico en la práctica profesional, presentando alternativas de solución a los problemas sentidos por la comunidad.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar las condiciones de los aspectos organizativos que integran el proceso de la prestación de los servicios colectivos e individuales al turista en el corregimiento de Taganga.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Evaluar las condiciones físico-ambientales de las playas del corregimiento de Taganga.
- Cuantificar el número de hoteles, restaurantes, lanchas turísticas que prestan el servicio en épocas de temporadas altas; servicio telefónico y puesto de salud.
- Determinar el número de entidades que se dedican a la actividad del turismo en esta localidad.

- Evaluar en forma general la situación y condiciones de servicios brindados al turista en el corregimiento de Taganga.
- Formular alternativas de solución de acuerdo con los resultados obtenidos en la presente investigación.

3. FORMULACION Y GRAFICACION DE HIPOTESIS.

Si se evaluá la situación actual de la prestación de servicios al turista en el corregimiento de Taganga, no sólo se determina la calidad de los mismos, sino que se podrán hacer las correcciones requeridas para el mejoramiento en un mediano y largo plazo de los servicios que allí se prestan a los visitantes y mejorar los ingresos de los miembros de la comunidad.

Variable Independiente

Situación actual de los servicios prestados al turista.

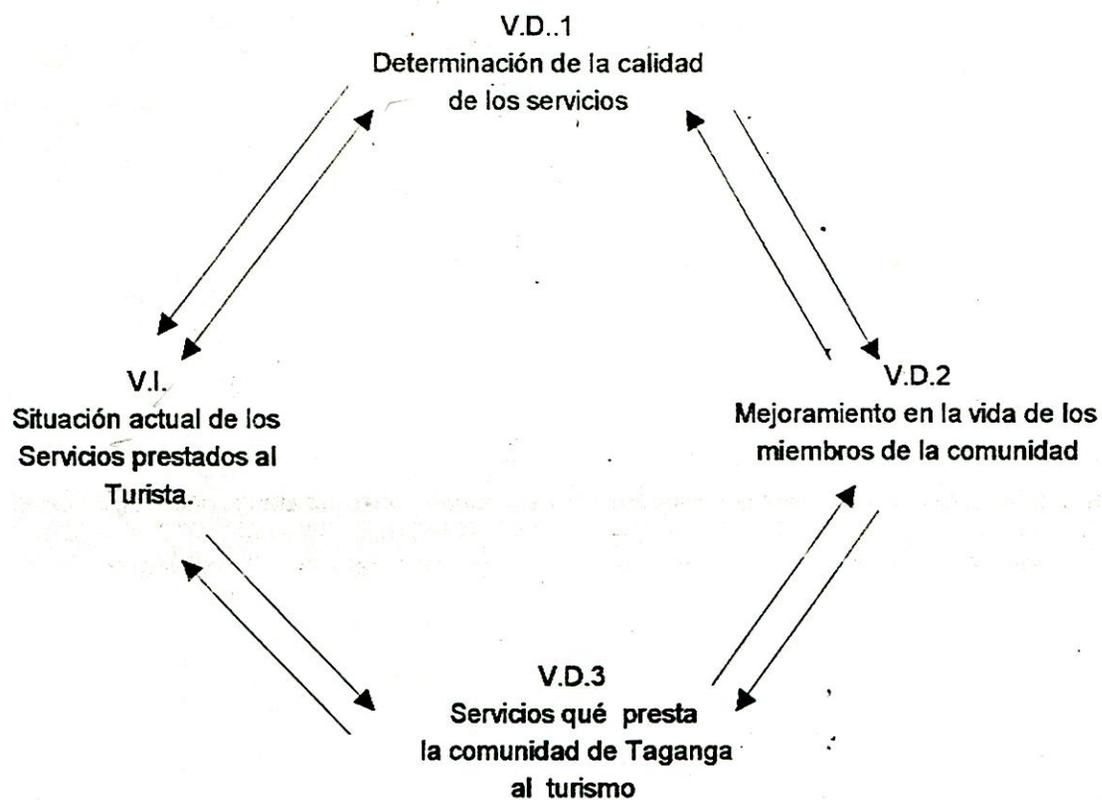
Indicadores

No. hoteles, restaurantes, lanchas, centros de salud y teléfonos; seguridad, garantías, guías turísticas.

Variable Dependiente	Indicadores
Determinación de la calidad de los servicios.	Estado en que se encuentran los elementos que prestan el servicio: hoteles, lanchas; restaurantes, Servicios telefónicos y puestos de Salud. Organización de los servicios: hoteles, restaurantes, lancheros.

Variable Dependiente	Indicadores
Mejoramiento en la vida de los miembros de la comunidad	Mejores ingresos, más fuente de trabajo, empleo aumenta, se técnica el servicio, se les da mayor garantía a los usuarios del servicio.

Variable Dependiente	Indicadores
Servicios que presta la comunidad de Taganga al Turismo.	Paseo en lancha, comida en los restaurantes típicos; alojamiento en los hoteles; seguridad por parte de los miembros de la comunidad.



GRAFICACION DE HIPOTESIS.

3.1. COMPROBACION DE HIPOTESIS.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, se comprobó que los servicios prestados al turista en este corregimiento son aceptables, ya que reúnen las condiciones mínimas con algunas irregularidades que afectan al turista en un bajo porcentaje, que pueden ser corregidos en un mediano y largo plazo; esta información se obtuvo después de efectuar una investigación estudiando los principales aspectos en una forma cualitativa y cuantitativa, lo que viene a comprobar la hipótesis expresada en la segunda etapa del presente trabajo donde formula:

"Si se evalúa la situación actual de la prestación de los servicios al turista en el corregimiento de Taganga, no sólo se determina la calidad de los mismos sino que se podrá hacer las correcciones requeridas para el mejoramiento en un mediano y largo plazo de los servicios que allí se prestan a los visitantes y mejorar los ingresos de los miembros de la comunidad".

4. DISEÑO METODOLOGICO

El método aplicado para la realización de esta investigación, con el fin de conseguir los objetivos propuestos, es el descriptivo y evaluativo.

Descriptivo: Porque describe la situación física y organizativa de los servicios prestados al turista.

Evaluativa: Evalúa en forma cuantitativa y cualitativa todo el comportamiento de los servicios prestados al turista.

4.1 DETERMINACION DEL UNIVERSO GEOGRAFICO Y TEMPORAL DEL ESTUDIO.

4.1.1. Situación Geográfica: Esta investigación se desarrolló en el Corregimiento de Taganga, municipio de Santa Marta, Distrito Turístico Cultural e Histórico, limita al norte con las playas de Duimoruca, Roda Burro, Jenemaca, Cucurucho y Divijuca; al sur con las playas Pescadito, playa de Vaca, Hoya Murciélago, Caga Buzo y el Piecerro; al este con Quebrada Dumbira y Ensenada Vigía y oeste con el Mar Caribe. Situado entre los $74^{\circ} 14'$ de longitud occidental y $11^{\circ} 12'$ de longitud norte. Se encuentra a 15 minutos de la ciudad de Santa Marta, tiene aproximadamente 5000 habitantes.

4.1.2. Espacio Temporal del Estudio: La presente investigación fue llevada a cabo durante los meses comprendidos entre Mayo a Diciembre de 1996.

4.2 FORMAS DE OBSERVAR LA POBLACION

En el corregimiento de Taganga, la prestación de los servicios al turista esta representada por: hoteles, restaurantes, lancharos, vendedores ambulantes, servicio telefónico y servicio de salud.

Para cuantificar la población objeto de estudio se hizo por medio de censos y encuestas de tal manera que se pudo obtener toda la información necesaria para el presente estudio.

4.3 TECNICAS E INSTRUMENTOS A UTILIZAR PARA LA RECOLECCION DE LA INFORMACION.

4.3.1. Recolección de la información: Se hizo con acopio de información sobre el objeto investigado, que es el material que se buscó y organizó cuidadosamente designado con el término de datos objetivos y se subdividió de la siguiente manera para la realización del estudio:

1996.
N. N. X
EN + 2024

Datos Primarios: Son aquellos que se encontraron directamente en el campo o terreno que se investigó. La técnica utilizada para la recolección de estos datos fué la observación directa y la entrevista; el instrumento utilizado consistió en un cuestionario elaborado por las proponentes.

Datos Secundarios: Llamados también bibliográficos. Son aquellos que se han recolectado y procesado en otras investigaciones, presentados principalmente en informes y documentos escritos sobre la realidad o aspectos de la realidad que se estudia. La técnica utilizada es la recopilación bibliográfica y documental. Los instrumentos usados para la recolección de esta información son: tesis, libros, informes, mapas, monografías.

4.3.2. Técnicas o procedimientos de análisis. Para la medición de la muestra se aplicó la siguiente fórmula estadística de acuerdo a la población finita compuesta por: Restaurantes, lancheros. Además de otras fórmulas estadísticas que fueron necesarias, para las variables restantes que son turistas y vendedores ambulantes

$$n = \frac{N \cdot K^2 \cdot C^2}{N \cdot d^2 + K^2 \cdot C^2}$$

n= Tamaño de la muestra.

N= Universo o población.

- \bar{C} = Coeficiente de variación (20%) es representativo, ya que si se trabaja con una población dispersa que se define como la diferencia entre cada valor de la variable y media aritmética.
- K= Nivel de confianza = 95.4% indica el grado de confianza especificado y da una seguridad de 95.4% = 2 en 100 casos.
- d = Error máximo de 4.6% esta diferencia entre el estimado y parámetro, y su fijación depende de la disponibilidad del investigador y de la homogeneidad de la población.

Procedimiento:

$$n = \frac{N \cdot K^2 \cdot C^2}{N \cdot d^2 + K^2 C^2}$$

Restaurante :

$$n = \frac{55(2)^2 \cdot (0.20)^2}{55(0.05)^2 + (2)^2 \cdot (0.20)^2} \quad n = \frac{8.8}{55(0.25) + (4)(0.04)}$$

$$n = \frac{8.8}{0.71} = 12 \text{ encuestas}$$

$$n = \frac{N \cdot K^2 \cdot C^2}{N \cdot d^2 + K^2 C^2}$$

$$n = \frac{70 \cdot (2)^2 \cdot (0.20)^2}{70(0.05)^2 + (2)^2 \cdot (0.20)^2}$$

$$n = \frac{112}{7.16} = 15 \text{ Encuestas}$$

5. LIMITACIONES.

En la realización del presente estudio se establecieron como principales limitaciones:

- Carencia de información por parte de las entidades dedicadas a la actividad turística en este corregimiento.
- Escasez de recursos económicos para la realización del estudio por parte de los proponentes.
- Falta de tiempo, debido a las actividades laborales desempeñadas por las autoras.

6. GENERALIDADES

6.1. CARACTERISTICAS DE LA POBLACION

Según estudios realizados por Dussan de Reichel (1949) y Reichel Dalmatof (1954), se estableció que Taganga correspondía a la cultura Tayrona del siglo XVI. Su actividad principal es la pesca artesanal, complementada con el arte de fabricar embarcaciones de madera de diferentes tipos y calados.

Taganga fué convertida en corregimiento a partir de 1888 y su primera autoridad fué el inspector de policía. A partir de 1991 al convertirse Santa Marta en D.T.C.H. José Ignacio Vives designó a Taganga como alcaldía menor según decreto 745 y se nombraron tres alcaldes menores. El pueblo taganguero se distingue por tener gente de bastante calor humano, amables, joviales, descomplicados, hospitalarios y en especial por ser defensores de su cultura y tradiciones, por tal razón es uno de los pocos pueblos que han tratado de conservar su idiosincrasia a pesar del desarrollo. Se dice que fué tanto el afán de conservar su raza, que años atrás los tagangueros sólo podían contraer nupcias con gentes oriundas de la región.

Actualmente, Taganga posee 5000 habitantes aproximadamente, los cuales desarrollan como actividades principales la pesca artesanal y el turismo, esta última ha generado grandes expectativas en los miembros de la comunidad por

proyectarse hacia el futuro como una alternativa generadora de empleo lo cual redundaría en mejores ingresos para la comunidad. No esta demás decir que en esta región abundan los artesanos empíricos, que con su creatividad elaboran verdaderas obras de arte.

El pueblo taganguero a sabido conservar el aspecto típico de sus casas; la mayoría se caracteriza por ser de estructuras en barro y techos de zinc, teja y eternit; convirtiéndose en un atractivo para el turista apto para el descanso y la recreación.

Es importante destacar de la comunidad taganguera sus creencias y costumbres, que debido al transcurrir de los años algunas se han perdido por adopción de valores humanos como consecuencia del desarrollo y la inmigración. Vale la pena anotar algunas de sus costumbres como son:

- El taganguero es muy celoso con los elementos de la comunidad, ejemplo: con las llaves de la capilla y del closet donde guardan las prendas del sacerdote.
- "Anteriormente, el desayuno era a las 6:00 a.m; el almuerzo a las 10:00 a.m y la comida a las 4:00 p.m. Esta costumbre se conserva en un bajo porcentaje¹¹".
- Los pescadores al concluir su labor diaria acostumbraban reunirse para hablar sobre: deporte, política, etc.

¹¹ Cantillo Pinto, Walter; Martínez Martínez, Anibal. Perspectivas de Desarrollo del corregimiento de Taganga con la implantación del Distrito Turístico. Tesis de grado. Universidad Cooperativa de Colombia. Santa Marta. 1991. Pág.30.

- "En época pasadas las personas dedicadas a la pesca llamaban a sus compañeros para iniciar labores por medio de cayuco. Actualmente, los llaman a sus casas directamente¹³".
- Los lancheros acostumbraban transportar a sus pasajeros en botes de remo; ahora lo hacen en lanchas con motores fuera de borda como consecuencia de la tecnificación, para prestar un mejor servicio al turista.
- Las fiestas eran amenizadas por papayeras ó musica de viento, ahora se usan pick-up y grandes conjuntos vallenatos, como adopción de las costumbres samarias y barranquilleras.

Entre sus tradiciones y creencias tenemos:

- El taganguero conserva por tradición sus fiestas religiosas como: la virgen del Rosario, considerada como la patrona del corregimiento; seguida por la celebración de San Antonio y la Virgen del Carmén; estas reuniones se convierten en una mezcla de religiosidad y alegría.
- Se creía que ciertos lugares del corregimiento tenían dueños como son: el dueño de la aguja era un caballo; el de piecerre era una raya; la dueña de Duncarinka una señora mutilada y de Dumbira era un indio. Los anteriores sitios son aptos para la oferta turística.

¹³ Ibid. Pág. 31.

6.2. DESCRIPCION FISICA DEL LUGAR.

El territorio que comprende el área urbana del corregimiento de Taganga posee una extensión de 25.8 has. (25.000) metros. Esta ubicado en la parte norte del municipio de Santa Marta; bañado por las aguas del mar Caribe y rodeado por las últimas estribaciones de la Sierra Nevada de Santa Marta cuyo limite es Punta Aguja.

El clima de Taganga esta clasificado por entidades oficiales como de estepa muy cálido y seco. Su temperatura media anual es de 28,3° C y cuenta con una precipitación media anual de 578 milímetros. Las lluvias se puede afirmar que se presentan con poca frecuencia, es decir, pocas precipitaciones anuales; por lo cual se deduce la necesidad de aplicación de sistemas de riego en toda la zona para planes de agricultura.

Respecto a los vientos, Taganga se encuentra situada en la zona intertropical sobre la cual influye una corriente vertical en sentido ascendente que induce vientos de superficie hacia el Ecuador, llamados vientos alisios, que por efecto de rotación de la tierra, se desplazan hacia el oeste tomando los que vienen del norte una dirección noreste.

Los alisios del norte son más fuertes en febrero, estudios especializados sobre esta zona comprobaron que en diciembre a abril el clima en el corregimiento y sus alrededores es completamente seco y de mayo a noviembre oscila entre lluvioso y muy lluviosos. Debido a esto se realizaron las siguientes observaciones:

- Los vientos alisios se intensificaron desde diciembre hasta marzo, con una velocidad de 15 metros por segundo.
- En abril y mayo, predominan los vientos con dirección noreste.
- Vientos fuertes implican clima seco y vientos débiles clima húmedo.

Este corregimiento se caracteriza por su aspecto típico en las calles, viviendas, restaurantes y las creencias además de sus costumbres. Posee cuatro hoteles; tres de ellos con muy buena estructura (Hotel Playa Brava, Hotel Bahía Taganga, Hotel Ballena Azul) y el Delfin clasificado como hotel-residencia. También cuenta con veintiocho restaurantes, los cuales ofrecen platos típicos de la región.

6.3. ECONOMIA DE LA POBLACION.

La economía de Taganga se basa en la pesca y el turismo. La primera se explota en una forma artesanal, se ha venido desempeñando tradicionalmente por un gran número de pescadores.

El turismo en los últimos años ha tomado auge y se ha convertido en fuente de ingreso para un gran sector de la población taganguera que han venido desempeñando las dos actividades paralelamente (pesca y turismo).

Debido a la gran afluencia de turistas que llegan a la población, surgió la idea de explotar esta alternativa, transportando los turistas hacia "Playa Grande", un sitio acogedor, tranquilo y de aguas cristalinas.

Existe en Taganga un gran desequilibrio entre la población económicamente activa y la económicamente cesante, lo que incide directamente en el estado de pobreza en el que vive gran parte de los habitantes de la población.

La población económicamente activa esta conformada por pescadores, vendedores de pescado y personas dedicadas a la actividad turística.

6.4. CARACTERISTICAS DE LAS PLAYAS EXISTENTES.

6.4.1. Playa de Taganga. Esta playa tiene una extensión de 2 Km. Los cuales se extienden desde el sitio denominado el Piecerre hasta Dumaruca. El lugar ideal para recreación es la playa de PIECERRE, ubicado frente al hotel Ballena Azul; ya que el resto de la playa no ha sido acondicionada para esta actividad, debido que en este sitio las personas dedicadas a la pesca artesanal tienen sus embarcaciones, redes y otros implementos de trabajo. Algunos de ellos en mal estado, como por ejemplo: botes dañados; además de algunos desechos como: latas de cerveza, bolsas plásticas, etc., que presentan una contaminación visual, a esta parte de la playa, la cual si se acondiciona para la actividad turística redundaría en beneficios para la comunidad.

6.4.2. Playa Grande. De Taganga a Playa Grande se puede llegar en lancha en cinco minutos, a pie en quince minutos. Este lugar presenta quizás el agua más cristalina y transparente no sólo de esta zona, sino de Santa Marta en general; tiene una extensión de un kilómetro aproximadamente.

En la actualidad existen 28 kioskos donde se pueden encontrar comidas típicas y disfrutar de la paz y la tranquilidad que les ofrece este lugar a los turistas. Los bañistas manifiestan que sería importante construir un muelle para evitar ser heridos por las lanchas que llegan de Taganga o de cualquier otra playa.

En cuanto a el aseo de las playas, éste lo realizan los dueños de restaurantes en cooperación con los buzos a los cuales les dan una cuota de \$1000 a \$2000 por realizar esta actividad, contribuyendo así a conservar el buen estado físico-ambiental de este lugar. Igualmente, es recomendable aumentar el No. de canecas para el aseo. En sentido general, se puede concluir que estas playas se encuentran en muy buen estado y son aptas para la actividad turística.

6.4.3. Playa Granate. El término Granate significa piedra preciosa y este nombre se debe a que en el amanecer las piedras de Granate brillan con gran intensidad. Estas piedras son atractivas para realizar construcciones contemporáneas, sirven de adorno y les dan mayor vistocidad a las viviendas.

Granate está formada por tres playas: Playa Grande, La Playita del Medio y la Playa del Ojo. Esta playa es un remanso para las embarcaciones y una invitación al descanso y al sano esparcimiento.



Playa Grade ofrece una ubicación especial, ya que tiene condiciones aptas para la construcción de alojamientos permanentes en cuanto al turismo social se refiere. Actualmente el sitio más visitado, en cuanto a turismo es la Playita del Medio. Granate presenta unas aguas tranquilas y playas completamente limpias, además de poseer una gran variedad de animales silvestres, como son: Venados, zaínos, etc.

6.4.4. Punta Aguja. Algunos afirman que es un islote; otros dicen que es un archipiélago. En un tiempo fué ideal para la cría de chivos, los cuales subsisten, este es el límite de la Sierra Nevada de Santa Marta.

Existen tres playas totalmente pesqueras que componen la Aguja. La primera es conocida como Joyita, la playa del Medio y la Última. La punta de Aguja se considera sitio turístico por su ubicación, por su naturaleza y por ser un lugar donde abundan gaviotas, alcatraces, pelicanos, etc.

6.4.5. San Antonio de Bonito Gordo. Esta playa es de una arena fina, lugar ideal para practicar deportes de playa. Existe abundante vegetación y gran variedad de animales, lo que puede ser aprovechado para desarrollar un turismo ecológico.

En épocas de temporada este lugar se inunda de tiendas de campaña que llevan los turistas, ya que ingresan por vía de Taganga o Bahía Concha.

6.5. ORGANIZACIONES OFICIALES QUE INCIDEN EN EL SECTOR TURISTICO DE TAGANGA.

6.5.1. CORPAMAG. Es una entidad que se ha dedicado a realizar eventos e investigaciones a nivel macro, es decir, a nivel de Santa Marta D.T.C.H; pero que poco o nada han incidido en el corregimiento de Taganga, por lo tanto no se encuentra información en cuanto a proyectos que involucren este lugar.

6.5.2. ETURSA. La "Empresa de Turismo de Santa Marta", una más de las entidades dedicadas a promover el turismo a nivel distrital que no han tenido en cuenta en sus diversas investigaciones o proyectos a Taganga, a pesar de ser este corregimiento potencialmente turístico.

6.5.3. C.N.T. "La Corporación Nacional de Turismo", entidad gubernamental la cual realizó obras de mantenimiento y embellecimiento en este corregimiento, además de 8 kioskos que asignó a personas oriundas de la región para desempeñar en Taganga actividades de comercialización de productos alimenticios (comidad típicas y bebidas); bajo el compromiso de que sus dueños los administraran y conservaran limpios, velando por el buen estado de los mismos. Vencido el tiempo de contrato estimado por la C.N.T. (10 años), se renovaba el mismo, si se cumplían con los deberes y obligaciones estipulados, en caso contrario, se le adjudicaba a otra persona.

7. RESULTADOS SOBRE SITUACION ACTUAL DE LOS SERVICIOS PRESTADOS AL TURISTA.

7.1. ESTRUCTURA Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS PRESTADOS AL TURISTA.

La estructura y condiciones de los servicios que se brindan al turista es de crucial importancia, ya que de acuerdo al estado en que se encuentren éstos, dependerá la explotación del sector turístico y por ende la obtención de ingresos, trayendo consigo la generación de más empleos directos y el desarrollo del sector turístico de la región.

El turismo requiere de inversiones en infraestructuras, instalaciones receptoras y servicios, además de crear estrategias de venta, para satisfacer las necesidades del consumidor y lograr un beneficio mayor.

Lo anteriormente enunciado sumado a la buena oferta turística natural que presenta el Corregimiento de Taganga que va desde el turismo de "sol, arena, mar" al turismo cultural, exótico y demás modalidades, forma parte importante de la imagen turística del corregimiento.

7.1.1. Estructura y Condiciones Hoteleras. Actualmente Taganga cuenta con cuatro hoteles: Ballena Azul, Bahía Taganga, Playa Brava y el Delfin.

Estructura:

- Hotel Ballena Azul: Es uno de los hoteles mejor organizados y más antiguo del corregimiento (15 años de servicios), tiene 30 habitaciones, con capacidad para alojar 80 personas, con servicios internos para el descanso y comodidad del turista, además de una excelente atención y platos internacionales que allí se ofrecen.

La infraestructura en general del hotel es buena tanto interna como externamente.

- Hotel Bahía Taganga: Tiene aproximadamente 3 años de funcionamiento, cuenta con 20 habitaciones bien equipadas para el servicio del turista y con una capacidad de alojamiento para 70 personas, algunas de ellas con vista al mar.

En cuanto a su estructura está en buen estado y se debe resaltar el excelente mantenimiento que se le realiza. Sus platos típicos son: el churrasco, pescado, pollo, crema de cebolla, pargo rojo y arroz con camarón.

- Hotel El Delfin: Su funcionamiento es de 3 años aproximadamente, tiene 9 habitaciones con un promedio de alojamiento de 30 personas, es un hotel de tercera categoría, tipo residencia. En cuanto a su estructura un poco deficiente, y se podría ampliar para mejorar la calidad del servicio. En mención de precios son bastante módicos.

- Hotel Playa Brava: Tiempo de funcionamiento ocho años, tiene 16 habitaciones para 50 personas, su estructura está en buen estado sus platos típicos son: pescado frito, arroz con coco.

7.1.2. Condiciones Hoteleras.

Tabla No. 1 Servicios de Primeros Auxilios.

Servicio	Prestado/Hotel	Frecuencia	Porcentaje
Primeros Auxilios	No ofrecen	3	75%
	Si ofrecen	1	25%
Total		4	100%

En relación a los servicios de primeros auxilios prestados en los hoteles ubicados en el Corregimiento de Taganga, sólo prestan éste el 25% de estas organizaciones, o sea que carece en un porcentaje bastante alto, en otras palabras se puede precisar como una deficiencia bastante significativa en la prestación de este servicio.

Tabla No.2. Servicios de Recreación.

Servicio	Prestado/Hotel	Frecuencia	Porcentaje
Recreación	No ofrecen	1	25%
	Si ofrecen	3	75%
Total		4	100%

En lo que concierne a la recreación en los hoteles del corregimiento de Taganga, se pudo precisar según la presente investigación que este servicio se da en un porcentaje del 75% y se puede considerar como bueno.

Tabla No. 3 Servicio de Traductor.

Servicio	Prestado/Hotel	Frecuencia	Porcentaje
Servicio Traductor	No ofrece	2	50%
	Si ofrece	2	50%
Total		4	100%

En los hoteles del Corregimiento los servicios de traductor prestados al turista, estas organizaciones lo ofrecen en un 50%; es decir, de los cuatro hoteles encuestados 2 prestan este servicio y 2 carecen de traductores, se puede considerar como un servicio regular.

Tabla No. 4. Servicio de Guía Turístico.

Servicio	Prestado/Hotel	Frecuencia	Porcentaje
Guía Turístico	No prestado	2	50%
	Si prestado	2	50%
Total		4	100%

Los hoteles de Taganga en un porcentaje de 50% brindan este servicio y el resto no; lo cual arroja un comportamiento regular en la prestación del mismo.

Tabla No.5 Servicio de Lavandería.

Servicio	Prestados/Hotel	Frecuencia	Porcentaje
Lavanderia	No ofrecido	2	50%
	Si ofrecido	2	50%
Total		4	100%

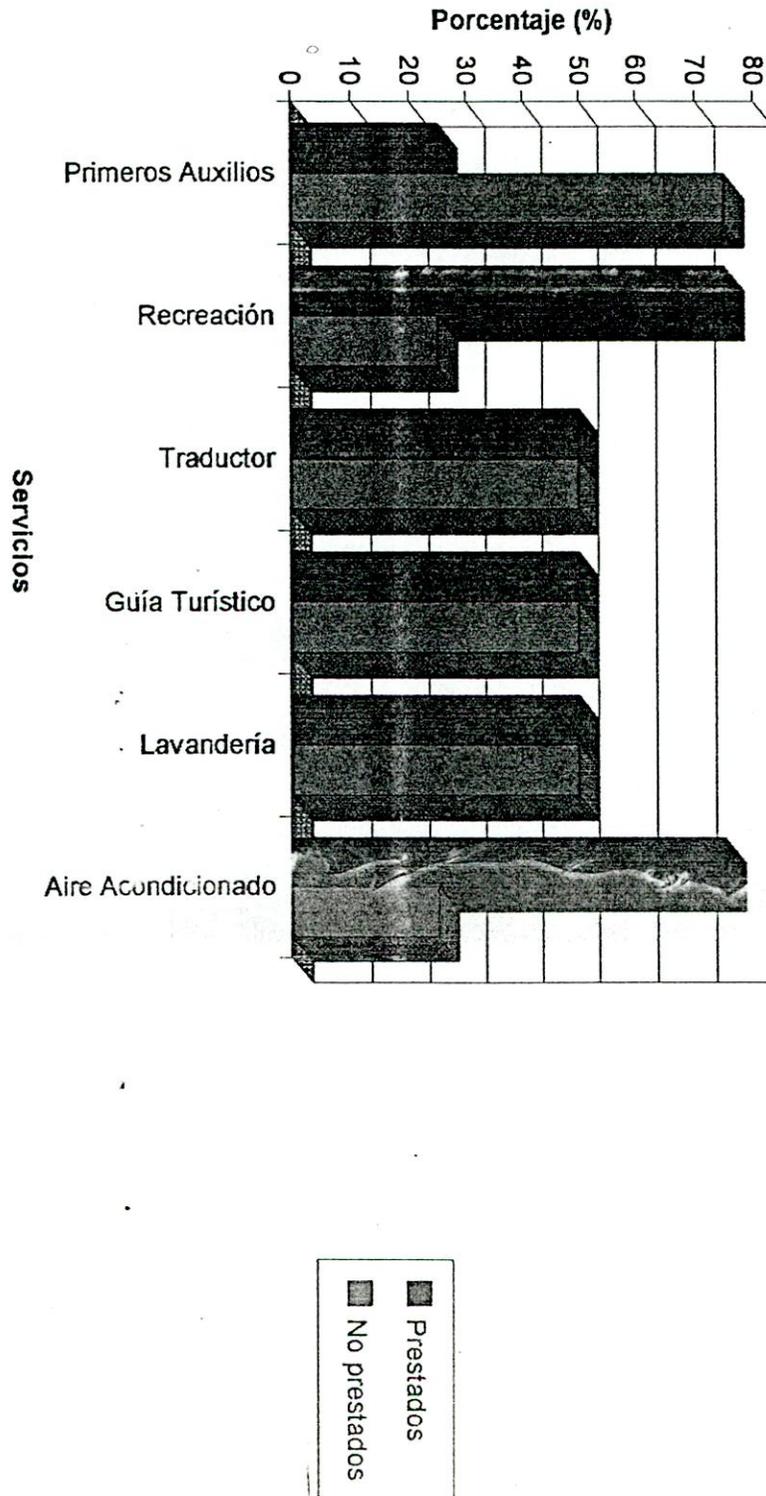
Los servicios de lavandería ofrecidos en los hoteles del Corregimiento de Taganga, corresponden a un 50% del total de la población, es decir la mitad de hoteles, por lo tanto se puede evaluar como regular, de acuerdo a los resultados arrojados.

Tabla No.6. Servicios de Aire Acondicionado.

Servicio	Prestado/Hotel	Frecuencia	Porcentaje
Aire Acondicionado	No prestado	1	25%
	Presado	3	75%
Total		4	100%

Según el análisis de la presente investigación se pudo comprobar que según la estructura de los cuatro hoteles del Corregimiento de Taganga, los servicios de aire acondicionado se presentan en 75% de la totalidad de los hoteles y el 25% no posee éste, siendo reemplazados por abanicos.

GRAFICA 1. CONDICIONES DE LOS SERVICIOS HOTELEROS



7.1.3. Estructura y Condiciones de Restaurantes.

7.1.3.1. Estructura. La estructura de los restaurantes que están ubicados en el corregimiento de Taganga como en Playa Grande es típica, la gran mayoría son kioscos de techos elaborados en pajas y pisos de cemento, además poseen una parte en concreto y otra en madera donde está ubicada la cocina y en algunos un baño.

7.1.3.2. Condiciones. De acuerdo a la encuesta aplicada a los restaurantes un 91.7% de la población encuestada posee servicios de baño público para los turistas que lo requieren; el 8.3% restante no lo tienen.

En cuanto a los servicios públicos como son: agua, luz y alcantarillado el 25% de la población encuestada opinó que son buenos. El 8.3% regular y el 66% malo.

Vale la pena resaltar que los restaurantes ubicados en Playa Grande no poseen servicios públicos.

El 8% de los restaurantes contrata dos empleados; el 41% contrata tres empleados; el 50% contrata más de tres empleados. Los anteriores porcentajes son para épocas de alta temporada.

La comida que ofrecen estos restaurantes son platos típicos de la región: pescado frito, patacón, sancocho de pescado, arroz con coco y diversas bebidas refrescantes.

Las entidades que brindan capacitación al personal que labora en los restaurantes son:

- Sena: Un 50% de la población de restaurantes encuestada recibió capacitación de esta entidad, los cursos fueron: Turismo básico, ecología, relaciones humanas, manipulación de alimentos, culinaria.
- Capitanía de Puerto: El 8.3% manifestó haber recibido capacitación de esta entidad, entre los cursos dictados están: manejo y mantenimiento de motores fuera de borda.
- Salud Distrital: Un 8.3% recibieron cursos de primeros auxilios y manipulación de alimentos por esta entidad. El 33.3% de los restaurantes encuestados manifestó no haber recibido curso alguno de entidades oficiales o privadas dedicadas a la actividad turística.

Un 50% de los restaurantes encuestados pertenece a agremiaciones como son Asoventas (Asociación de Expendedoras de Alimentos de Playa Grande) y el 50% restante no están vinculados con asociaciones o agremiaciones.

7.1.4. Estructura y condiciones de Lancheros.

7.1.4.1 Estructura. Las lanchas que ofrecen el servicio de transporte hacia las diferentes playas de Taganga en sentido general se encuentran en buen estado, la gran mayoría son de estructura de madera y poseen motores fuera de borda; y

todos los implementos que requieren para realizar esta actividad. Con el objeto de brindar un mejor servicio al turista hacen revisión de motores, se pintan canaletes, anclas, bancas, etc. además de llevar cabuyas de 100 m. para casos de emergencia.

7.1.4.2. Condiciones.

Tabla No.7. Capacitación recibida por Lancheros.

Sena y Capitanía de Puertos	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	13%
No	13	87%
Total	15	100%

De acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación de encuestas el 13% de la población de lancheros manifestó recibir capacitación y el 87% restante no ha recibido esta por ninguna entidad.

Tabla No.8. Créditos ofrecidos a los lancheros.

Creditos recibidos	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	26.6%
No	11	73.4%
Total	15	100%

Los créditos han sido recibidos por un 26.6% de la población encuestada; el 73.4% restante no se ha beneficiado.

GRAFICA 2. CONDICIONES DE LOS SERVICIOS DE LANCHEROS.
Porcentaje (%)

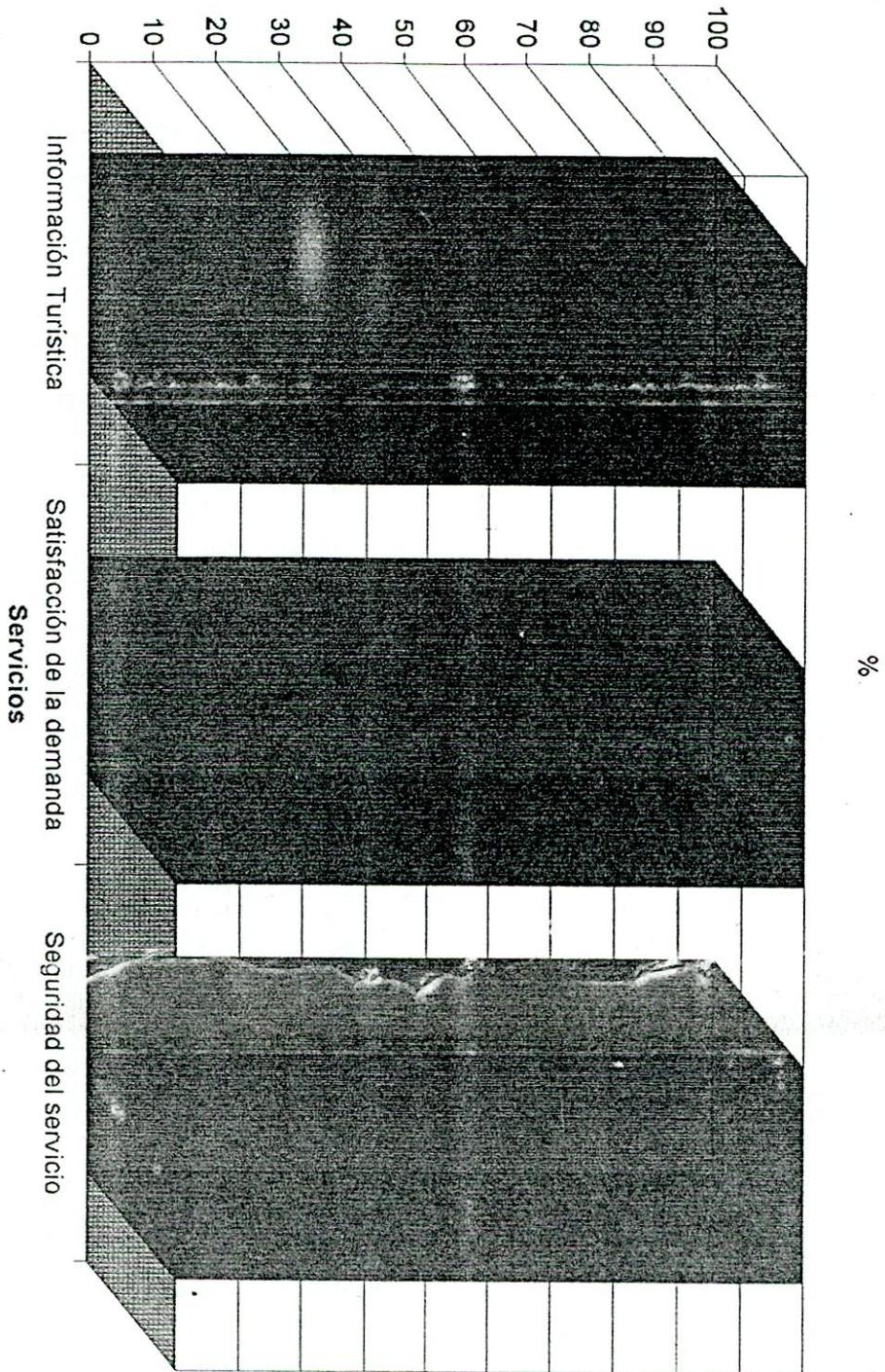


Tabla No.9 Servicios prestados por los lancheros.

Servicios	Frecuencia	Porcentaje (%)
Información Turística.	15	100%
Satisfacción de la demanda	15	100%
Seguridad del servicio	156	100%

El 100% de la población objeto de estudio dijo conocer lo suficiente las playas para poder brindar un buen servicio de información turística, además el 100% manifestó poseer todos los equipos necesarios para transportar a los turistas y por ende hacer de esta actividad, una labor segura. Igualmente el 100% considera que abastecen la demanda del servicio.

7.1.4. Condiciones y Estructura de Servicio Telefónico.

7.1.4.1 Estructura. En el corregimiento de Taganga la Empresa de Telecomunicaciones de Santa Marta, ofrece el servicio a todos los usuarios que requieren de éste a través de una oficina establecida allí, la cual es atendida por personal idoneo de la empresa.

Esta oficina no está adecuada para prestar un buen servicio al turista, ya que carece de suficiente capacidad, además de encontrarse su estructura en malas condiciones. En repetidas ocasiones ha estado fuera de servicio.

7.1.4.2. Condiciones. Un 70% de los turistas encuestados manifestó que el servicio telefónico era bueno y un 10% lo calificó como regular; el 20% restante no lo ha utilizado.

7.1.5. Condiciones y estructura de los servicios de Salud.

7.1.5.1. Estructura. La estructura del centro de salud está en buenas condiciones para brindar sus servicios al turista y demás personas de la localidad. Actualmente existe una nueva sede donde va a funcionar este Centro y cuenta con instalaciones de mayor capacidad.

7.1.5.2. Condiciones. El 10% de los turistas encuestados manifestó que el servicio de salud es bueno; el 90% no lo han usado.

Este centro siempre posee todas las medicinas necesarias para casos de emergencias; ya que en este lugar no existe el servicio de droguería.

Los servicios de este centro son: parto, prenatal, odontología, programa de vacunación, citología, suturas, consulta externa, consulta general, hospitalización, emergencias, etc.

El horario de atención al público es de 24 horas.

7.2. ORGANIZACION DE LOS SERVICIOS.

"Para alcanzar los objetivos emprendidos se debe crear y desarrollar una estructura formal que facilite la coordinación e integración entre los recursos de la empresa.

La organización facilita la complementariedad a través de la integración de habilidades, y presenta ventajas de índole material originadas en el hecho de poder lograr por parte de un grupo los objetivos que individualmente no se podrían conseguir especialmente por limitaciones de tipo físico, técnico, psicológico o social.

El proceso de organización tiene como parte o punto de partida el análisis de tres elementos básicos:

- La clase de trabajo o actividades a desarrollar.
- El personal requerido para realizar el trabajo.
- Los elementos físicos o materiales que se necesitan¹⁰.

En el corregimiento de Taganga existen las siguientes organizaciones con el fin de promover el desarrollo del corregimiento.

- Asociación de Padres de Familia
- Corporación Amigos del Universo
- Asociación Nal. de Pescadores Artesanales de Colombia, "ANPAC".

¹⁰ Contreras, Marco E.; Vaca Perilla, Manuel y Sabogal, Buitrago. Fenomenología de la Empresa, Bogotá, 1989. Pag 113.

- Cooperativa Integral de Pescadores de Taganga.
- Comité de participación Comunitaria
- Asociación de Lancheros
- Asociación de expendedoras de alimentos de Taganga
- Corporación de Pescadores Chinchorreros de Taganga
- Comité de vivienda
- Comité de Deporte

7.2.1. Servicios Hoteleros. En el corregimiento de Taganga existen 4 hoteles que brindan el servicio de hospedaje a turistas: El Delfin, Ballena Azul, Playa Brava y Bahía Blanca; los cuales prestan sus servicios durante todo el año por lo cual se les puede determinar como hoteles turísticos.

En cuanto a su estructura interna los hoteles Ballena Azul y Bahía Blanca están organizados por departamentos.

Lo que permite una mayor agilización en las funciones desempeñadas como son:

- Gerente
- Administrador
- Auditor
- Jefe de compras
- Jefe de personal
- Secretaria
- Recepcionista
- Celador

- Ama de llaves
- Cocinera
- Auxiliar de cocina
- Camarera
- Aseadora

Como podemos analizar este corregimiento dentro de la teoría de la empresa, posee hoteles u organizaciones de estructura horizontal. El proceso observado es el siguiente: Bajo el mando del Gerente del hotel están todos los departamentos; El administrador está dependiendo del Gerente y a su vez de la parte administrativa dependen los siguientes empleados: Celador, ama de llaves, camarera, cocinera, auxiliar de cocina y aseadora.

Estas estructuras ofrecen algunas ventajas en el sentido de que todas las personas se dedican a actividades específicas.

Se pudo observar que algunos hoteles como la Ballena Azul y Bahía Blanca, pertenecen a organizaciones a nivel nacional de hoteleros, para cubrir mercados más amplios, por lo cual forman parte de cadenas de hoteles a nivel nacional como son: Hasahoteles con sedes en Bogotá, Cali, Santa Marta, Nariño y Tolima.

Respecto a la capacitación el 75% de organizaciones manifestaron recibir cursos por entidades tales como: Ahi (Administración Hotelera Integral) y Sena.

7.2.2. Servicios de Restaurantes. En el corregimiento de Taganga actualmente hay 27 restaurantes, en los cuales se puede disfrutar los platos típicos de la región además de diversas bebidas. Estas microempresas se caracterizan por estar administradas en su mayoría por los propietarios, los cuales son oriundos de esta región, cuentan con tres empleados en épocas de temporada baja como son: un cocinero, un auxiliar de cocina, un mesero. Para temporadas altas algunos llegan a contratar hasta siete personas, con el fin de prestar un buen servicio a los turistas. De acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada el atender muy bien al cliente y darle un trato bueno, son motivos suficientes para que el turista regrese; ya que la buena atención es la mejor publicidad.

En Playa Grande existen 28 kioskos administrados por personas del sexo femenino, cada uno cuenta con dos ó tres empleados para la temporada baja y en temporada altas genera de cuatro a siete empleos directos. Allí se ha conformado la Asociación de Expendedores de Alimentos de Playa Grande con el nombre de ASOVENTAS. Esta agremiación cuenta con sus propios estatutos y personería jurídica; los socios deben aportar \$1000 y ser oriundos de Taganga. La Asociación tiene los siguientes objetivos:

- Velar por el bienestar de la Asociación y de sus asociados.
- Atención esmerada al turista, la cual sirve a su vez como publicidad.
- Colaborar con las necesidades del pueblo.
- Velar por la preservación de los recursos de Playa Grande.
- Ayudar a los socios en caso de calamidad.
- Auxilio de salud.

7.2.3. Servicio de Lancheros. Debido a los continuos conflictos presentados entre lancheros en el momento de ofrecer el servicio al turista y por ende la diferencia existente en las tarifas de transporte este sector decidió organizarse, con el fin de prestar un buen servicio al turista y mejorar sus ingresos, sin dejar de lado la cordialidad entre los compañeros de labores, es así como surgió la idea de crear la Asociación de Lancheros y Transportadores de Turistas de Taganga, con personería Jurídica No.1134 y sin ánimo de lucro, conformada por 70 socios, los cuales tienen una junta directiva conformada por:

- Presidente
- Vicepresidente
- Fiscal
- Tesorero
- Secretario
- Vocal.

A demás de la junta directiva existen varios comités como son:

- Comité de Deporte y Salud
- Comité de Prestamos
- Comité de Vigilancia
- Comité de Relaciones Humanas
- Comité de Penas y Sanciones.

El objetivo primordial de esta asociación es brindar un buen servicio al turista, la forma como organizan sus labores diarias es: en la noche anterior hacen los sorteos (con balotas) eligiendo de esta forma los turnos para el día siguiente, los

cuales son controlados por dos planilleros que se encargan de llevar una planilla de control de entradas y salidas de botes. Allí se detalla: el nombre de bote, el turno, el número de personas y capacidad del bote. Al turista se le entrega un tiquete.

De acuerdo a lo expresado por los socios esta forma de organización ha mejorado el servicio al turista.

7.2.4. Servicios de Vendedores Ambulantes. En Taganga debido a la gran demanda turística que se presenta en esta lugar las playas son frecuentadas por una gran cantidad de vendedores ambulantes; la mayoría de éstos no son oriundos de la región. Actualmente estas personas no tienen ninguna clase de organización que los agrupe; debido a la negligencia de algunas entidades dedicadas a la actividad turística e igualmente la falta de interés por parte de las personas que desempeñan esta labor.

Según resultados de la encuesta focalizada aplicada a los vendedores ambulantes del corregimiento hace dos años que no se carnetizan.

Tampoco poseen uniforme, ni carnet de manipulación de alimentos para las personas que lo requieren.

8. RESULTADOS GLOBALES.

Taganga posee un clima clasificado como de estepa muy cálido y seco. Este corregimiento es de aspecto típico, cuenta con cuatro hoteles: Playa Brava, Ballena Azul, Bahía Taganga y el Delfín. Actualmente existen 28 restaurantes en los cuales se comercializan platos típicos y bebidas de la región. Por sus recursos naturales y su gente es un lugar apropiado para el turismo que busca satisfacer sus necesidades de descanso y recreación.

La economía de este corregimiento se basa en dos actividades que son: pesca y turismo; esta última ha tomado gran auge en los últimos años, según investigaciones realizadas.

En Taganga existen cinco playas aptas para el turismo que son: Playa de Taganga, Playa Grande, Playa Granate, Punta Aguja y San Antonio de Bonito Gordo, las cuales por sus cualidades poseen atractivos llamativos para los turistas nacionales o extranjeros.

En el momento hay tres entidades dedicadas a promover el turismo esta son: C.N.T, Corpamag y Etura, éstas no han tenido incidencia en el Corregimiento por no tener en cuenta sus investigaciones o proyectos a esta región potencialmente turística.

Según criterio de turistas, el Taganguero se distingue por ser de una comunidad con características especiales como son: hospitalarios, afectuosos, respetuosos; a demás de ser grandes defensores de sus costumbres y tradiciones. Pero requieren de inversiones para desarrollar la actividad turística en infraestructuras, instalaciones receptoras y servicios públicos, con el fin de dar una buena imagen al turismo nacional e internacional, para mejorar la calidad de vida de los habitantes de la localidad.

Las condiciones hoteleras según resultados de la presente investigación son deficientes ya que la mitad de los hoteles encuestados no brindan todos los servicios que requiere el turista o visitante para satisfacer sus necesidades. Si tenemos en cuenta el auge que ha tomado el turismo en ésta localidad, Taganga necesita aumentar su infraestructura hotelera y mejorar la calidad de los servicios brindados al visitante; además de generar nuevas fuentes de empleo para personas de la región.

La estructura de los restaurantes ubicados en Taganga es de aspecto típica, pero adolece de los servicios públicos que son vitales para prestar una buena atención al cliente.

El servicio de transporte en lancha que brindan las personas dedicadas a esta actividad de acuerdo a los resultados arrojados en el presente estudio es bueno.

9. PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS AL TURISTA EN EL CORREGIMIENTO DE TAGANGA.

Taganga es un lugar paradisiaco que se proyecta en el año 3000 como generador de divisas y de ingresos nacionales a través de la industria turística, la cual a entrado a formar parte de la economía nacional.

Por lo enunciado anteriormente, es prioritario dar alternativas de solución a diversos problemas que surgen a través del desarrollo de esta actividad, con el fin de que sean tenidos en cuenta por las entidades que tienen como objetivo el desarrollo de la misma, además de presentar propuestas que redunden en beneficio de la comunidad taganguera.

La propuesta inicial es: crear una entidad de carácter mixto en el corregimiento que brinde capacitación, asesoría y créditos a las personas dedicadas a esta actividad y que tenga como objetivo central el desarrollo del corregimiento y de la industria turística, la cual establezca dentro de sus estatutos lo siguiente:

- Velar para que se lleve a cabo la industria turística, pero sin dañar el medio ambiente, es decir, conservar el ecosistema de Taganga.
- Crear microempresas de artesanos, pescadores, etc. con el fin de mejorar la calidad de vida de los habitantes.
- Atraer el turismo local e internacional.

- Mejorar los servicios públicos brindados al corregimiento.
- Arborizar la región.

Por ser una entidad financiada por el estado y la empresa privada se encargaría de construir más hoteles para ampliar la cobertura, previo estudio de localización. La estructura de éstos en su parte externa se haría de bahareque u otros materiales que le den un aspecto típico con el fin de no cambiar estas tradiciones de la región; en su interior contarían con todos los servicios para el confort del turista.

Con lo anterior se buscaría no solo generar más empleo para los moradores de la región sino que se prestaría un mejor servicio al turista, lo que redundaría en beneficio social y económico.

Como segunda alternativa es incluir en la educación secundaria una asignatura de ecoturismo, para concientizar a la juventud de la gran importancia que tiene el turismo sin dañar el medio ambiente, además de ser un generador de empleo.

10. CONCLUSIONES.

En conclusión la hospitalidad es una de las características principales de las personas del corregimiento de Taganga, razón por la cual los turistas que conocen a este lugar regresan nuevamente. En cuanto a los servicios que se le brindan al visitante son muy regulares debido a la falta de inversión en infraestructuras hoteleras, falta de mejoramiento de vías de comunicación, deficiencia de alumbrado público, agua y alcantarillado. Los anteriores factores son consecuencia de la falta de planeación por las entidades del Distrito dedicadas a fomentar la actividad turística. no obstante la comunidad dedicada a la actividad turística en el Corregimiento son conscientes de la necesidad de organizarse para prestar sus servicios al turista en una forma típica; pero si se contara con la cooperación del gobierno y la empresa privada Taganga mejoraría la calidad de los mismos, trayendo con ésto mayores ingresos para la región, mejorando la calidad de vida de los habitantes.

11. RECOMENDACIONES

11.1. LANCHEROS.

- Cametizar y uniformar a cada una de las personas que forman parte del grupo de lancheros que realizan la actividad de transporte de turistas, con el propósito de que éstos los puedan distinguir.
- Establecer un estricto control de precios hacia los diferentes lugares de Taganga, por medio de tiquetes.
- Ubicar los botes y lanchas dañadas en otro sitio diferente a la playa de Taganga, con el fin de darle más espacio a los bañistas y una mejor presentación a las playas.
- Que todos los botes y lanchas salgan y lleguen a un mismo sitio, evitando riesgos de accidentes.

11.2. HOTELES.

- Hacer obras sociales en la comunidad.
- Obras de arborización (palmas, acacias, etc), es decir colaborar con el embellecimiento y ornamentación.
- Generar empleo para la comunidad de Taganga.
- Dictar conferencias sobre control ambiental.

11.3. RESTAURANTES.

- Evitar la contaminación auditiva.
- Establecer igualdad de precios, con el fin de hacer sentir mejor al turista.

11.4. A EMPRESAS LOCALES DEDICADAS A LA ACTIVIDAD TURISTICA.

- Construcción de un muelle en Playa Grande y otro en Taganga, para que todas las lanchas lleguen a un mismo lugar.
- Construcción de un parqueadero para buses y carros de turistas .

- Capacitar a los miembros de la comunidad, dictando cursos sobre: Ecoturismo, Relaciones Humanas, Servicios de Atención al Cliente.
- Brindarle la atención necesaria a esta región que posee un gran potencial turístico.

11.5. COMUNIDAD DE TAGANGA.

- Invitamos a los miembros de la comunidad de Taganga y entidades públicas o privadas a asumir el compromiso de construir una nueva dinámica para el turismo, a presentar y a defender una imagen positiva de Taganga hacia el país.

11.6. DISTRITO TURISTICO CULTURAL E HISTORICO.

- Mejorar los servicios públicos y vías de acceso al corregimiento de Taganga.
- Permitir el paso de buses dedicados al transporte de turistas con el fin de aumentar la demanda de éstas, ya que actualmente se les impide el ingreso.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. ACERENZA, Miguel Angel. Promoción Turística. 4 ed. Trillas. Mexico. 1996.
2. AMADOR, Linda; CASTILLO MEJIA, Astrid. Manual de Recepción Hotelera. Tesis. Sena, 1993. Pág. 2-3.
3. BUCHINGER, María y MOZO, Teobaldo. Turismo y Recursos Naturales. Incora, Bogotá. 1988. Pág. 11-16
4. CANTILLO PINTO, Walter; MARTINEZ MARTINEZ, Anibal. Perspectivas de Desarrollo del Corregimiento de Taganga con la Implantación del Distrito Turístico . Tesis de grado. Universidad Cooperativa de Colombia. Santa Marta. 1991. Pág. 30 -60.
5. CONTRERAS. Marco E; VACA PERILLA, Manuel y SABOGAL Buitrago, Fenomenología de la Empresa. Bogotá. 1989. Pág. 113.
6. Instituto Colombiano de Normas Técnicas. Normas Colombianas para presentación de memorias de grado. Bogotá. INCONTEC. 1996.
7. Instituto Departamental de la Cultura. Monografía del Corregimiento de Taganga. 1989. Pág. 53.

8. JIMENEZ, Luis Fernando. Teoría Turística. 2da. ed. Universidad Externado de Colombia. Bogotá. 1990. Pág 10 -55.

9. LAVERDE TORO, Francisco. Taganga Modelo Turístico Ecológico y Artesanal (Fotocopia C.N.T.) Pág.4.

10. Universidad del Magdalena. Reglamento de las Memorias de Grado. Acuerdo 003. Santa Marta. Unimag. 1992.

ANEXOS

ANEXO No.1

Encuesta aplicada a Turistas

Encuesta No. _____

Fecha: _____

Edad: _____

Nacionalidad: _____

Lugar de Procedencia: _____

1. Por qué le gusta venir a Taganga?
2. Cree usted que el servicio que le prestan en Taganga es
Bueno? _____ Regular? _____ Malo? _____
3. Considera usted que en Taganga están bien organizados para prestar un
buen servicio al turista? Si _____ No _____. Por qué?
4. Cómo calificaría la hospitalidad de los Tagangueros?
Excente _____ Bueno _____ Regular _____ Malo _____
5. Está usted hospedado en algún hotel de Taganga? Si ___ No _____
Cómo calificaría el servicio brindado en este hotel? _____

6. Es la primera vez que viene a Taganga?
7. Recibió usted una información anterior de este lugar? _____
8. Qué considera usted que le hace falta a Taganga para atraer más al
turista. _____.
9. Al venir a Taganga se siente usted cómodo? Si _____ No _____
Por qué _____

10. Sugerencias para mejorar el servicio recibido en la comunidad _____

ANEXO No.2.

Encuesta aplicada a Lancheros

Encuesta No. _____

Fecha: _____

Edad: _____

Años cursados: _____

1. Tiempo de laborar en esta actividad? _____
2. Qué entidad les brinda servicio de capacitación _____
3. Qué entidad les ofrece crédito? _____
4. Cómo están organizados? _____
5. Cuáles son las épocas de mayor demanda turística? _____
6. Conocen ustedes lo suficiente las playas para brindarle una buena información al turista? _____
7. Cómo controlan la entrada y salida de lanchas? _____
8. Cree usted que las lanchas que hay son suficientes para la temporada turística? _____
9. La seguridad en el servicio? _____

ANEXO No.2.

Encuesta aplicada a Lancheros

Encuesta No. _____

Fecha: _____

Edad: _____

Años cursados: _____

1. Tiempo de laborar en esta actividad? _____
2. Qué entidad les brinda servicio de capacitación _____
3. Qué entidad les ofrece crédito? _____
4. Cómo están organizados? _____
5. Cuáles son las épocas de mayor demanda turística? _____
6. Conocen ustedes lo suficiente las playas para brindarle una buena información al turista? _____
7. Cómo controlan la entrada y salida de lanchas? _____
8. Cree usted que las lanchas que hay son suficientes para la temporada turística? _____
9. La seguridad en el servicio? _____

ANEXO No. 3.

Encuesta aplicada a Restaurantes

Encuesta No. _____

Nombre del Restaurante: _____

Lugar de ubicación: _____

1. Tiempo de funcionamiento del Restaurante? _____
2. Cuántos trabajadores tiene el Restaurante? _____
3. Cuáles son los platos típicos más apetecidos por el turista? _____
4. Qué entidad se encarga de capacitar al personal que labora en el restaurante? _____
5. Cuáles son las épocas de mayor cantidad de turistas en el restaurante? _____
6. Pertenece a alguna agremiación de restaurantes? Si _____ No _____
7. Qué mecanismo tiene usted para atraer al turista? _____
8. Qué entidad se encarga de controlar la prestación del servicio al turista?

9. Hay servicio sanitario? Si _____ No _____
10. Cómo son los servicios públicos? _____
11. Qué tipos de turistas frecuentan el restaurante? Local _____ Nal _____
Internacional _____
12. Cómo califica usted el servicio de Restaurantes? _____
Lancheros? _____ Teléfono? _____
Centro de Salud? _____ Hoteles? _____

13. Cree usted que la infraestructura en Taganga es la adecuada para prestar un buen servicio al turista? Si _____ No _____.

14. Considera usted que las playas de Taganga tienen las condiciones requeridas por el Turismo? _____

ANEXO No. 4.

Encuesta aplicada a Hoteles

Encuesta No. _____

Lugar: _____

Fecha: _____

Profesión: _____

Datos del Hotel

1. Nombre del Hotel? _____
2. Tiempo de funcionamiento? _____
3. Cuántas habitaciones tiene el hotel? _____
4. Cuántas personas se pueden alojar en él? _____
5. En épocas de temporadas se satisface la demanda? _____
6. Cantidad de empleados? _____
7. Qué entidad u organismo se encarga de capacitarlos? _____
8. Cómo son los servicios públicos? _____
9. Qué tipo de turistas llegan usualmente al hotel? _____
Local _____ Nal _____ Internal. _____
10. Tienen las habitaciones aire acondicionado? _____
11. Cómo está la infraestructura del hotel? _____
12. Es satisfactorio el ritmo de venta en época de temporadas altas? _____
13. Está aumentando o disminuyendo la cantidad de visitantes a esta región? _____

14. Hacen parte de alguna asociación o agremiación de hoteles? Si____ No____

15. El hotel cuenta con servicios de primeros auxilios?, servicio de recreación?, de transporte?, traductor?, guías turísticas?, Lavanderías?.

16. Organiza el hotel eventos turísticos? Si_____ No_____

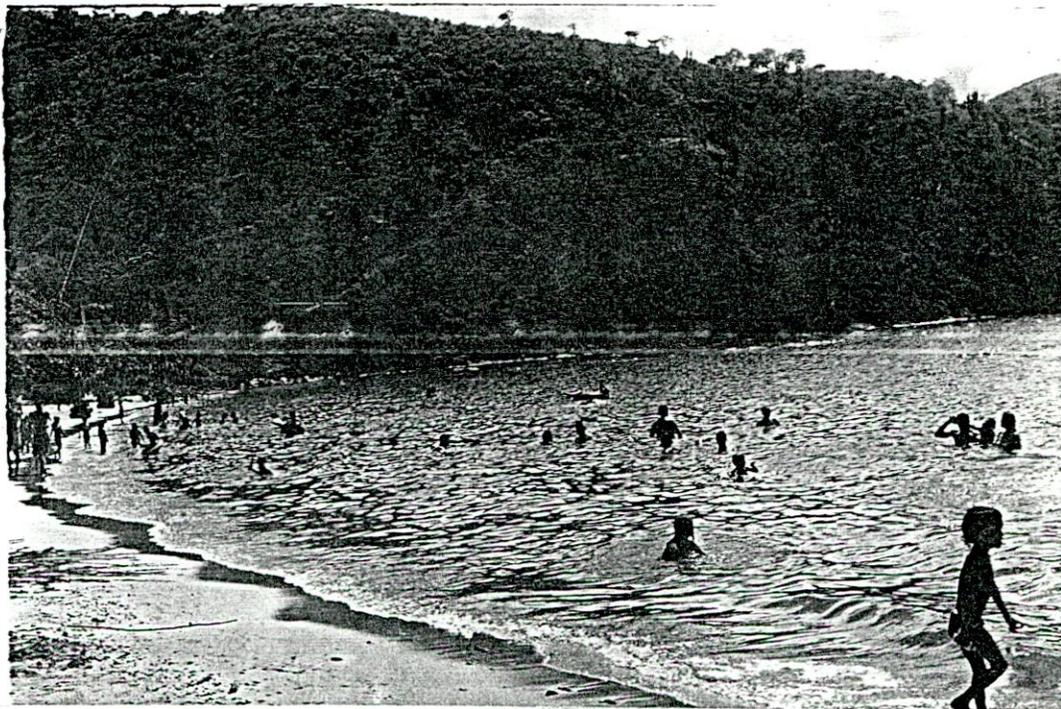
17. Dan ustedes a conocer el servicio en otras ciudades del país?Si____
NO_____

18. Cuáles son los platos típicos del hotel?_____

19. Qué aportan ustedes para la conservación del medio ambiente?_____

ANEXO No. 5. FOTOS.

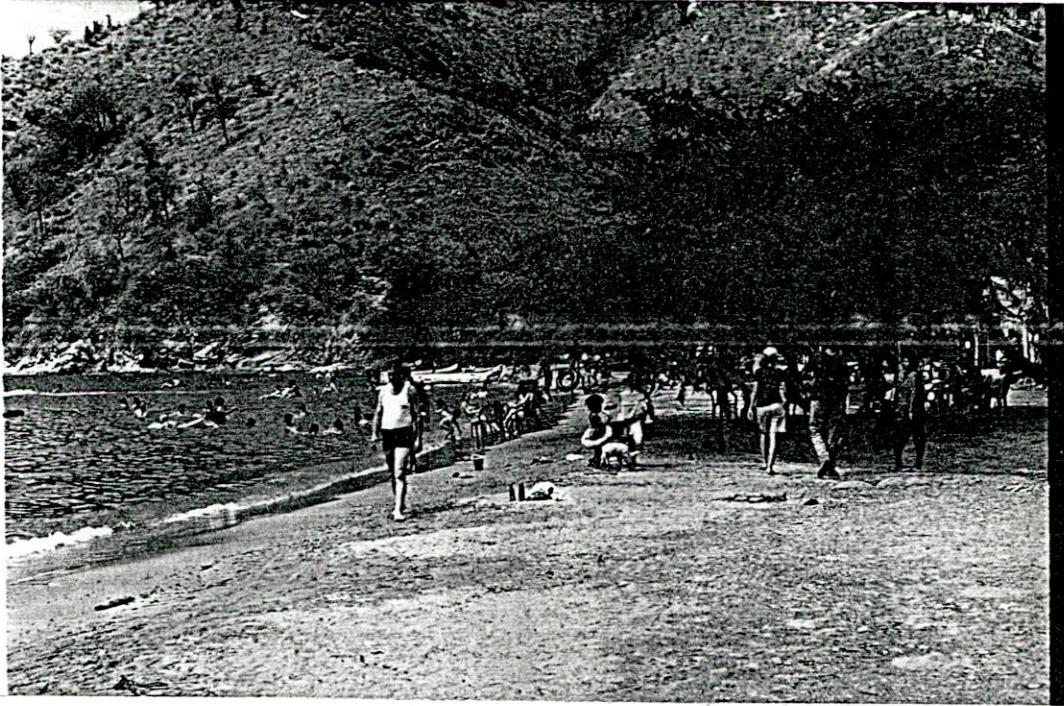
PLAYA GRANDE



TRANSPORTE QUE BRINDA LA ASOCIACION DE LANCHEROS DE TAGANGA
HACIA LA PLAYA GRANDE



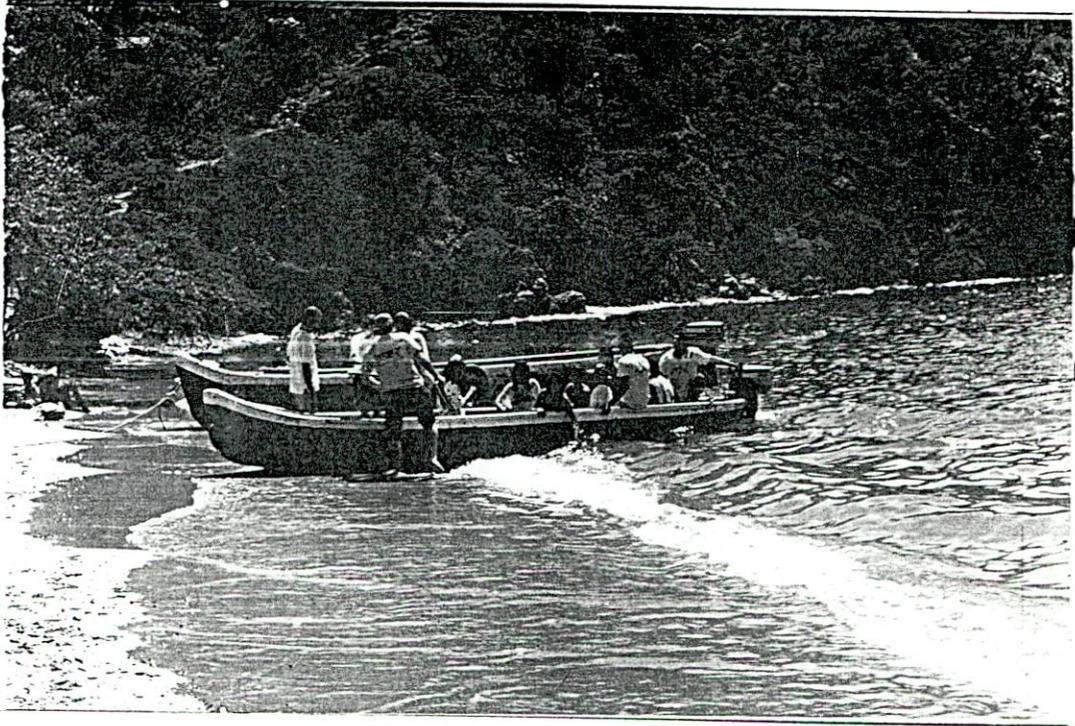
TURISMO EN EPOCA DE TEMPORADA (PLAYA GRANDE)



TURISMO (PLAYA TAGANGA)



LLEGADA DE TURISTAS A PLAYA GRANDE



RESTAURANTE TIPICOS (PLAYA GRANDE)



HOTEL BAHIA TAGANGA



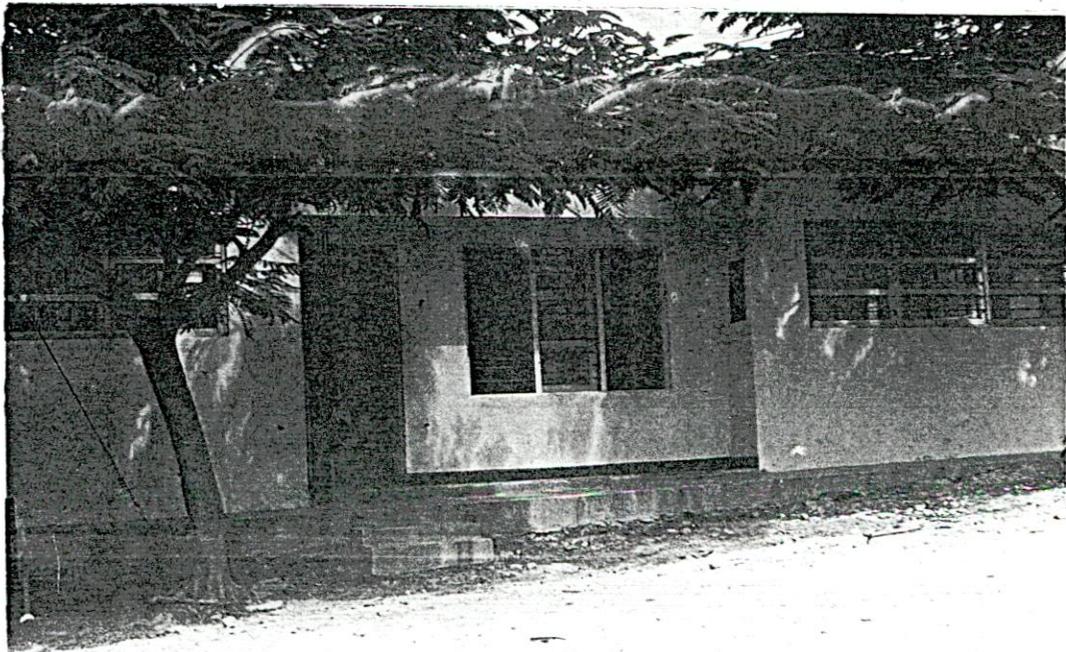
HOTEL BALLENA AZUL



CAPILLA DE TAGANGA



CENTRO DE SALUD DE TAGANGA



TELECOM DE TAGANGA



ANEXO No. 7.

Tiquete usado por la Asociación de Lancheros para los Turistas.

ASOCIACION DE LANCHEROS Y TRANSPORTADORES
DE TURISTAS DE TAGANGA (MAGD.)

Personería Jurídica No. 1134.

Tiquete No. _____

Tarifa: _____

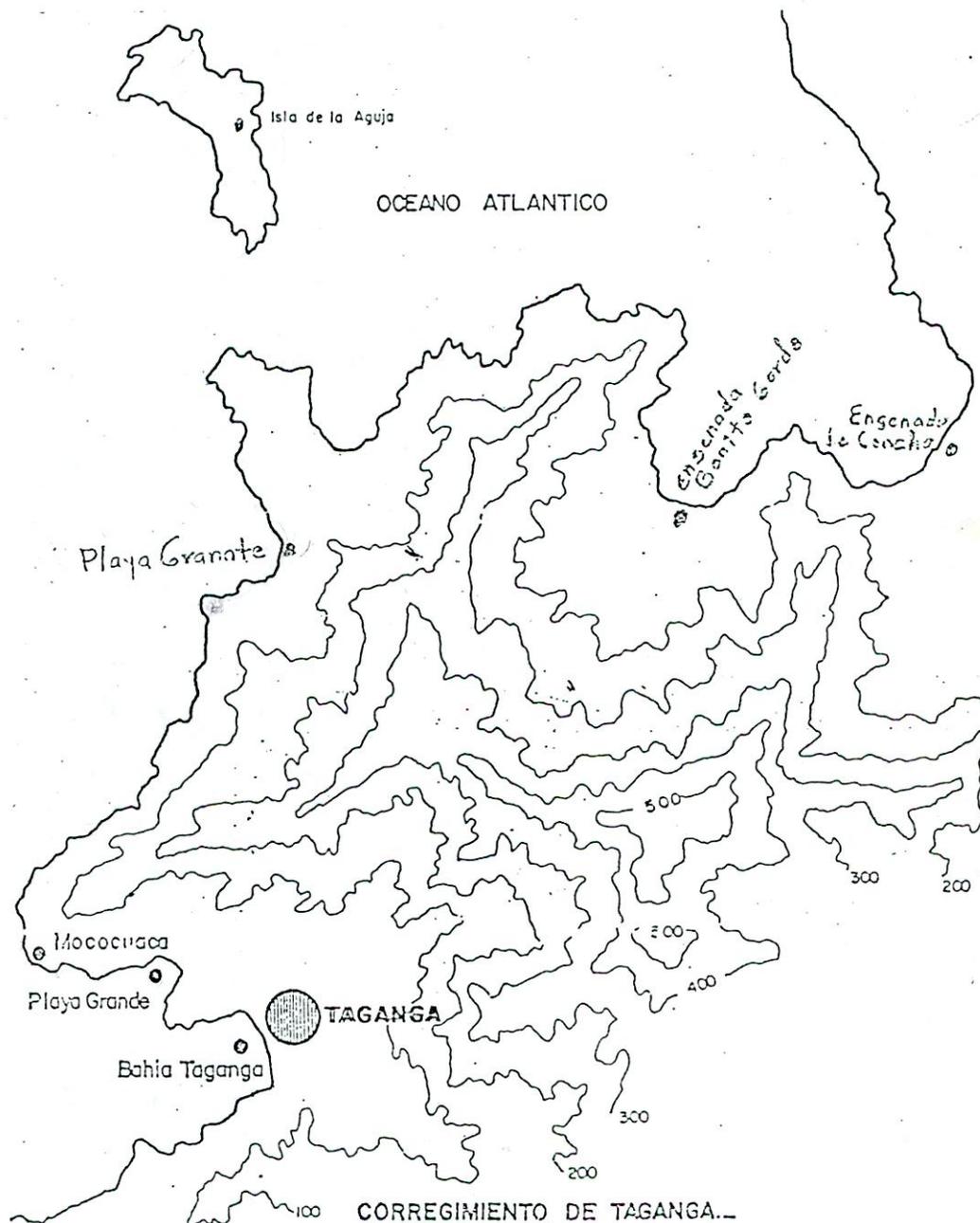
Destino : _____

Total \$: _____

Fecha: _____

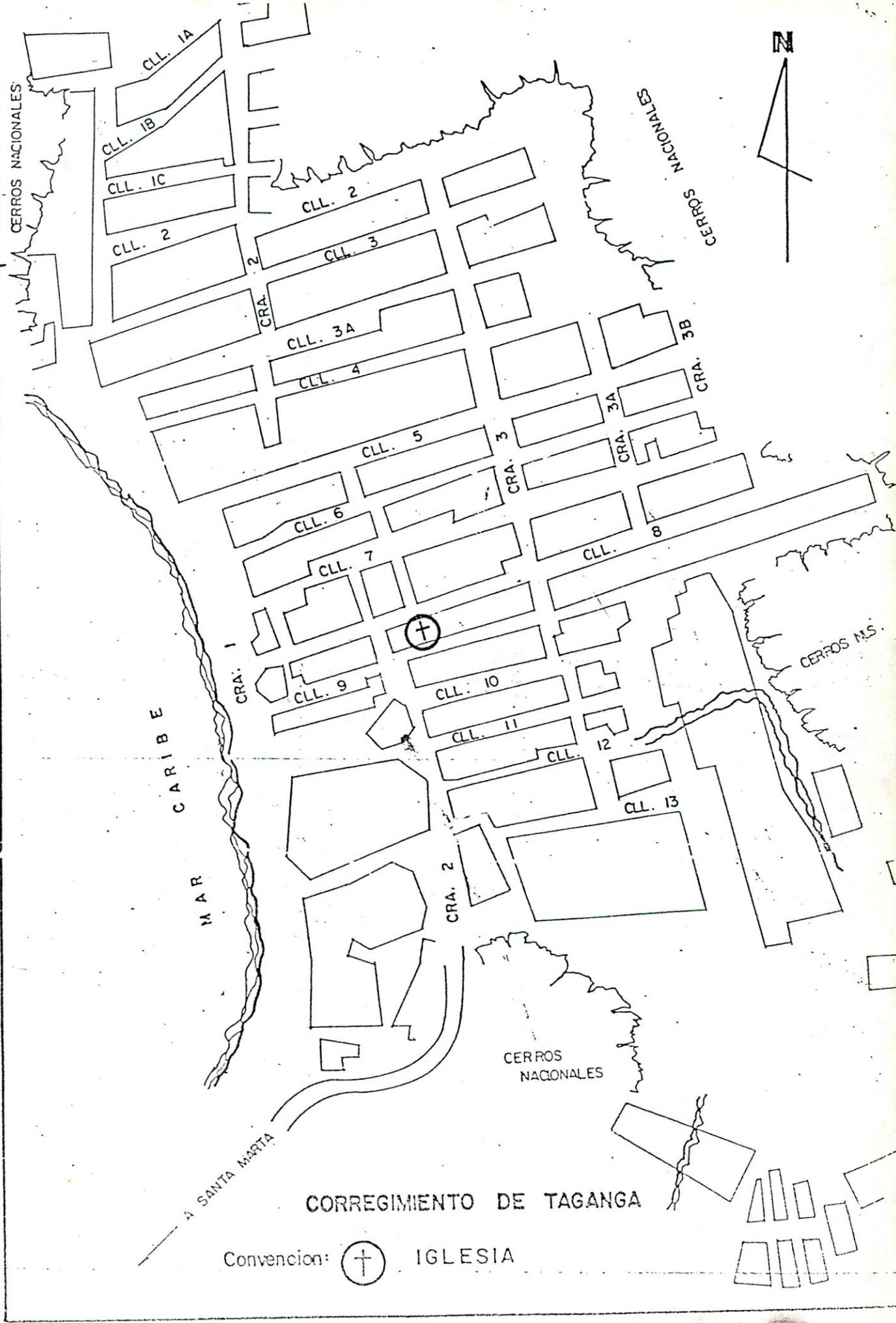
NO EXIJA VELOCIDAD SE PRUDENTE.

ANEXO No. 8. MAPA



CORREGIMIENTO DE TAGANGA.-
LOCALIZACION DE LOS TERRENOS QUE PERTENECEN AL CORREGIMIENTO
DE TAGANGA SEGUN ESCRITURA N.º 027 DE MARZO 12 DE 1.873.

- Convenciones: PLAYAS DE MAYOR AFLUENCIA TURISTICOS.
 CORREGIMIENTO DE TAGANGA.-
 CURVAS DE NIVELES.-



CERROS NACIONALES

CERROS NACIONALES

MAR CARIBE

A SANTA MARTA

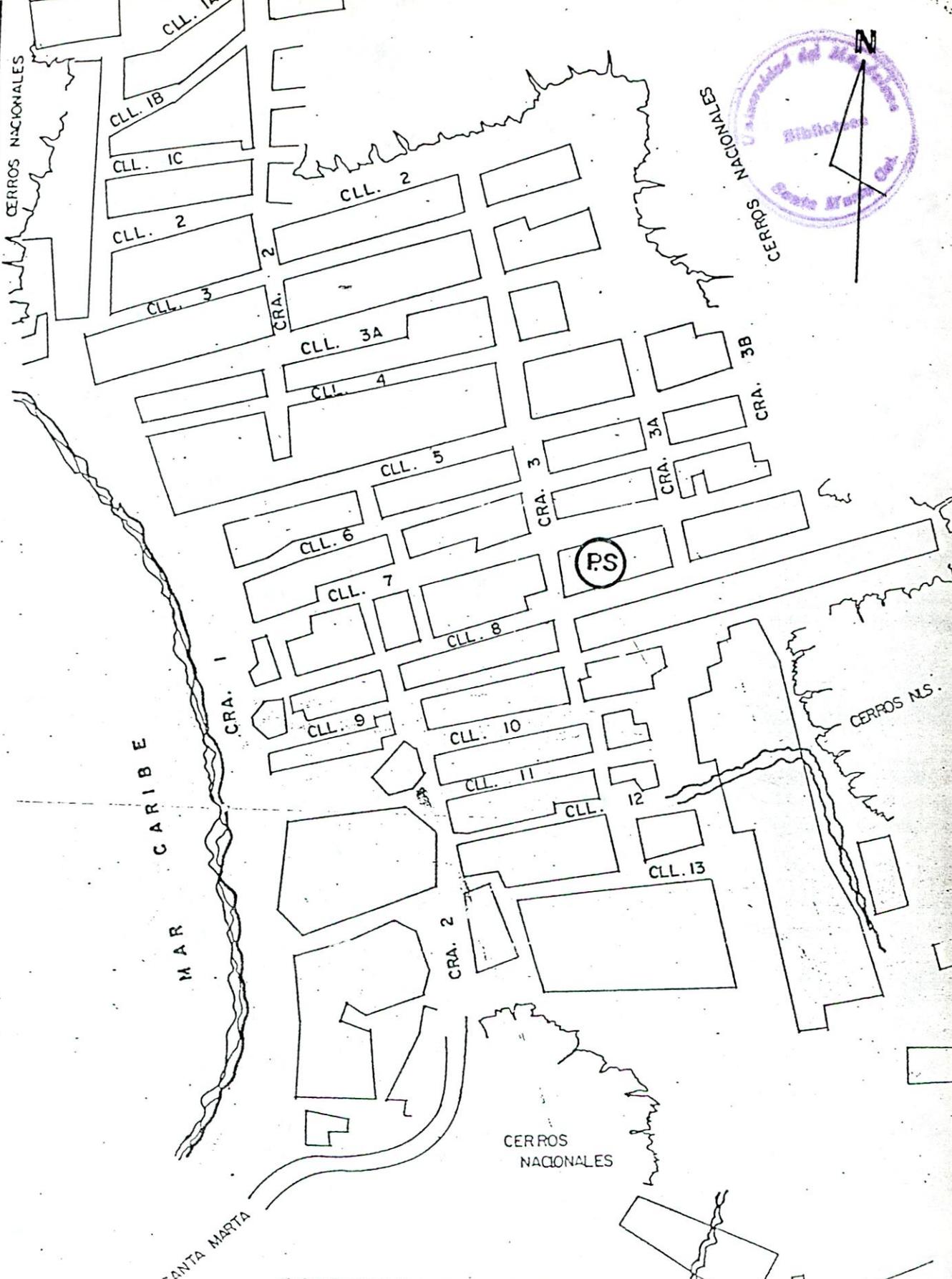
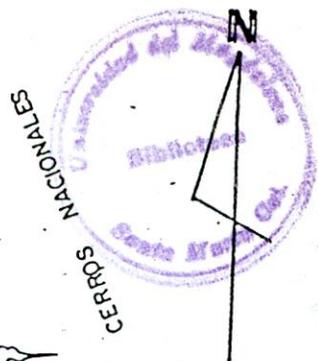
CERROS M.S.

CERROS NACIONALES

CORREGIMIENTO DE TAGANGA

Convencion:  IGLESIA

CERROS NACIONALES



CORREGIMIENTO DE TAGANGA

Convencion: (PS) PUESTO DE SALUD.