

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICA
CARRERA DE DERECHO



TESIS DE GRADO

LA NECESIDAD DE LA CREACIÓN DE LA DEFENSORÍA
DEL TURISTA EN EL MUNICIPIO DE LA PAZ

(Tesis para optar el grado licenciatura en Derecho)

Postulante: Gabino Calle Chura

Tutor: Dr. Constantino Escobar

LA PAZ – BOLIVIA
2023

AGRADECIMIENTOS:

A mi tutor, Dr. Constantino Escobar, docente de la Facultad de Derecho UMSA, por su paciencia y a mis amigos que me ayudaron a terminar otra etapa de mi vida.

DEDICATORIA

*A mis hijos Dámaris y Gerson Calle Aguilar, que me inspiraron a
continuar y seguir adelante.*

A Sonia Aguilar por apoyarme.

Gracias queridos hijos y Sonia.

ÍNDICE

RESUMEN.....	1
INTRODUCCIÓN	2
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	6
1.2. PROBLEMATIZACIÓN	9
1.2.1. Planteamiento del Problema	9
1.3. DELIMITACIÓN DEL TEMA DE LA TESIS.....	10
1.3.1. Delimitación Temática	10
1.3.2. Delimitación Temporal.....	10
1.3.3. Delimitación Espacial	10
1.4. FUNDAMENTACIÓN E IMPORTANCIA DEL TEMA	11
1.5. OBJETIVOS DE LA TESIS	13
1.5.1. Objetivo General	13
1.5.2. Objetivos Específicos	13
1.6. MARCO DE REFERENCIA	14
1.6.1. Marco Histórico	14
1.6.2. Marco Teórico	15
1.6.3. Marco Conceptual	16
1.6.4. Marco Jurídico	17
1.6.4.1. <i>La Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia</i>	17
1.6.4.2. <i>Ley General De Turismo “Bolivia Te Espera” (LGT)</i>	17
1.6.4.3. <i>Plan Municipal de Desarrollo Turístico de La Paz</i>	18
1.6.4.4. <i>El Código Penal y Código de Procedimiento Penal Boliviano</i>	18
1.6.4.5. <i>La Legislación de Otros Países</i>	18
1.7. HIPÓTESIS	19
1.7.1. Variable Independiente	19
1.7.2. Variables Dependientes	19
1.7.3. Nexo Lógico	19
1.7.4. Unidad de Análisis	19

1.8. MÉTODOS Y TÉCNICAS A UTILIZAR EN LA TESIS	20
1.8.1. Métodos.....	20
1.8.1.1. <i>Métodos Generales</i>	20
1.8.1.2. <i>Método Deductivo</i>	20
1.8.1.3. <i>Método Inductivo</i>	20
1.8.1.4. <i>Método Analítico - Descriptivo</i>	21
1.8.2. Métodos Específicos	22
1.8.2.1. <i>Método de Construcciones Jurídicas</i>	22
1.8.2.2. <i>Método Teórico</i>	23
1.8.2.3. <i>Método de Análisis</i>	23
1.8.2.4. <i>Método Sociológico</i>	23
1.8.2.5. <i>Método Dogmático Jurídico</i>	23
1.8.2.6. <i>Método Exegético</i>	24
1.9. TÉCNICAS A UTILIZARSE EN LA TESIS.....	24
1.9.1. Revisión Bibliográfica.....	24
1.9.2. Encuesta.....	25
1.9.3. Fichas de investigación	26
CAPÍTULO II.....	26
MARCO HISTÓRICO, TEÓRICO Y JURÍDICO	26
2.1. MARCO HISTÓRICO.....	26
2.1.1. Aspectos Históricos del Turismo en Bolivia.....	26
2.1.2. Aspectos Históricos del Turismo en La Paz	27
2.2. MARCO TEÓRICO	28
2.2.1. Escuela de Pensamiento Institucionalista.....	28
2.2.2. Teoría Sobre la Importancia del Trato Adecuado al Turista.....	29
2.2.3. Teoría del Desarrollo Turístico	29
2.2.4. Teoría del Desarrollo Sostenible en el Turismo.....	30
2.2.5. Ecoturismo: Características, Antecedentes, Situación Actual y Perfil del Eco-turista	31
2.2.6. Teoría de Grünewald	33
2.2.7. Seguridad Turística	34
2.2.8. Evaluación de la Seguridad Turística	36

2.2.9.	Calidad de Servicio.....	39
2.2.10.	Calidad de Atención Turística.....	41
2.2.11.	El Servicio.....	42
2.2.12.	Características del Servicio.....	43
2.2.13.	Dimensiones de Calidad del Servicio Turístico.....	45
2.2.14.	Modelo Servqual.....	46
2.3.	MARCO CONCEPTUAL.....	47
2.3.1.	Patrimonio Cultural.....	47
2.3.2.	Turismo Cultural.....	47
2.3.3.	Turismo.....	48
2.3.3.1.	Ocio y Turismo.....	51
2.3.3.2.	Turismo desde el Punto de Vista Jurídico.....	52
2.3.3.3.	Tipología de Turismo.....	53
2.3.3.4.	Turismo Solidario.....	55
2.3.4.	Ética y Turismo.....	55
2.3.5.	Turista.....	56
2.3.6.	Visitante.....	57
2.3.7.	Servicios Turísticos.....	57
2.3.8.	Agencias de Viaje.....	58
2.3.9.	Turismo como Sistema.....	59
2.3.10.	Turismo Comunitario.....	60
2.3.11.	Turismo Indígena.....	61
2.3.12.	Prestadores de Servicios Turísticos.....	62
2.3.13.	Legislación Turística.....	62
2.3.14.	La Costumbre como Fuente del Derecho.....	62
2.3.15.	El Derecho Turístico.....	63
2.3.16.	Agencia de Viajes.....	63
2.3.17.	El Defensor del Pueblo.....	63
2.3.18.	La Demanda.....	64
2.3.19.	La Oferta.....	64
2.3.20.	Marketing Turístico.....	64
2.3.21.	Desarrollo Turístico.....	65

2.3.21.1.	Componentes de la Oferta Turística	65
2.3.21.2.	Agentes del desarrollo en el turismo	66
2.3.22.	Atractivos Turísticos	68
2.3.23.	Importancia Económica	69
2.3.24.	Las Comunicaciones y los Transportes	69
2.3.25.	El Ambiente Turístico.....	70
2.3.26.	Condición del Turista	70
2.3.27.	El Control.....	71
2.3.28.	Marketing Turístico.....	71
2.3.29.	Turismo Sostenible	72
2.3.30.	Caracterización del Turismo Sostenible.....	73
2.3.31.	Planificación Territorial del Turismo.....	74
2.3.32.	Modalidades del Turismo Basado en la Naturaleza	75
2.3.33.	Definición de Pobreza.....	75
2.3.34.	Turismo Sostenible y Pobreza	76
2.4.	MARCO JURÍDICO	76
2.4.1.	Constitución Política del Estado Plurinacional	76
2.4.2.	Ley 292, Ley General de Turismo “Bolivia Te Espera”	77
2.4.3.	Ley Nº 031, Ley Marco de Autonomías y Descentralización “Andrés Ibáñez”	79
2.4.4.	Ley Nº 453 Ley General de los Derechos de las Usuaris y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores de 2013.....	81
2.4.5.	Legislación Comparada	82
2.4.5.1.	Ley Nacional de Turismo de Argentina	82
2.4.5.2.	Ley de Turismo de Ecuador	82
CAPITULO III	84
MARCO INSTITUCIONAL SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL SECTOR TURISMO EN LA CIUDAD DE LA PAZ	84
3.1.	EL TURISMO EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE.....	84
3.1.1.	En Sudamérica	85
3.2.	ANÁLISIS DEL TURISMO EN BOLIVIA.....	85
3.2.1.	Potencial Turístico	85
3.2.2.	Diversidad de Oferta Exportable	87

3.3.	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE LA PAZ	88
3.3.1.	Empleo en Turismo en el Departamento de La Paz.....	88
3.4.	ESTUDIO DE LOS INDICADORES DE TURISMO RECEPTIVO Y EMISOR DE BOLIVIA Y DEL DEPARTAMENTO DE LA PAZ	89
3.4.1.	Turismo Receptivo de Bolivia	89
3.4.2.	Turismo Emisor de Bolivia.....	89
3.4.3.	Balanza de Ingresos de Turismo Emisor y Receptor de Bolivia	90
3.4.4.	PIB Nacional y los Rubros Asociados al Sector Turismo.....	90
3.4.5.	PIB Nacional del Sector Turismo.....	91
3.4.6.	Inversión Privada del Departamento de La Paz.....	91
3.5.	ANÁLISIS DE MERCADO	91
3.5.1.	El turismo Sostenible parte del Crecimiento Económico.....	92
3.5.2.	Desarrollo Turístico.....	92
3.6.	MARCO DE POLÍTICAS INSTITUCIONAL	92
3.6.1.	Gestión en el Nivel Nacional	92
3.6.2.	Gestión en el Nivel Departamental	94
3.6.3.	Gestión en los Gobiernos Autónomos Municipales	96
3.7.	MARCO DE POLÍTICAS	97
3.7.1.	MARCO LEGAL	97
3.8.	PROTECCIÓN AL TURISTA	99
3.9.	SEGURIDAD TURÍSTICA	100
3.10.	PERCEPCIÓN DE LA SEGURIDAD E INSEGURIDAD TURÍSTICA.....	100
3.11.	EFFECTOS DE LA INSEGURIDAD EN EL TURISMO	102
3.12.	SEGURIDAD TURÍSTICA, IMAGEN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN.....	104
CAPÍTULO IV.....	106	
MARCO INSTITUCIONAL DE TURISMO DE LA PAZ.....	106	
4.1.	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL ÓRGANO EJECUTIVO MUNICIPAL- GESTIÓN 2020	106
CAPÍTULO V.....	117	
DIAGNÓSTICO DEL TURISMO ACTUAL EN BOLIVIA Y LOS RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS ..	117	
5.1.	DIAGNÓSTICO DE LA OFERTA Y DEMANDA DEL TURISMO EN EL MUNICIPIO PACEÑO	117

5.2. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A PARTICULARES.....	128
CAPÍTULO VI.....	133
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	133
6.1. CONCLUSIONES	133
6.2. RECOMENDACIONES	135
CAPÍTULO VII.....	137
MARCO PROPOSITIVO: DISEÑO DE LA PROPUESTA	137
BIBLIOGRAFÍA	151

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Organigrama del Turismo en La Paz.....	106
--	-----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Ingreso de viajeros a establecimientos de hospedaje por año y mes según ciudad y tipo de viajero	6
--	---

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Gobierno Autónomo Municipal de La Paz: Estructura Organización al de la Dirección de Promoción Turística, 2014	117
Cuadro 2 Bolivia: Llegada de viajeros internacionales 2003-2012(En número de personas)	118
Cuadro 3 Bolivia: Pernoctación de viajeros a establecimientosdehospedajeporciudad,2012. En porcentaje	118
Cuadro 4 Comunidad andina: Comparación del gasto por consumo del turismo receptor y del turismo interno, 2007	119
Cuadro 5 Bolivia: Flujo de turismo interno según Departamento de origen, 2008 - 2012 (En número de personas)	119
Cuadro 6 Municipio de La Paz: Distribución de turistas nacionales según edad, 2013 (En porcentajes)	120
Cuadro 7 Municipio de La Paz: Distribución de turistas nacionales, según estado civil, 2013 (En porcentajes).....	120

Cuadro 8 Municipio de La Paz: Distribución de turistas nacionales según ocupación actual por sexo, 2013 (En porcentajes)	121
Cuadro 9 Municipio de La Paz: Distribución de turistas nacionales según nivel de instrucción por sexo, 2013 (En porcentajes)	121
Cuadro 10 Municipio de La Paz: Distribución de turistas nacionales según ingreso mensual, 2013 (En porcentaje).....	122
Cuadro 11 Municipio de La Paz: Modo de transporte utilizado por turistas nacionales, 2013 (En porcentaje)	122
Cuadro 12 Municipio de La Paz: Principales lugares visitados, por turistas nacionales, 2013 (En porcentaje)	123
Cuadro 13 Municipio de La Paz: Principales actividades realizadas por turistas ...	123
Cuadro 14 Municipio de La Paz: Principales servicios utilizados por turistas nacionales durante su permanencia en La Paz, 2013 (En porcentaje).....	124
Cuadro 15 Municipio de La Paz: Desglose de percepción de la calidad de los servicios turísticos, según turistas nacionales, 2013 (En porcentaje)	125
Cuadro 16 Municipio de La Paz: Sugerencias para mejorar el turismo en el Municipio según turistas nacionales, 2013 (En porcentaje)	126
Cuadro 17 Municipio de La Paz: Razones por las que recomendaría visitar el Municipio a otras personas según turistas nacionales, 2013 (En porcentaje).....	127
Cuadro 18 Edades de los participantes	128
Cuadro 19 Sujetos encuestados	129
Cuadro 20 Calificación de la protección al turismo en La Paz	130
Cuadro 21 Percepción de las tarifas del turismo	131

RESUMEN

En los últimos años se han suscitado cambios muy acelerados y repentinos, porque la tecnología de las comunicaciones y aplicaciones tanto en celulares como en otros medios informáticos de comunicación, hizo que las personas viajen con mayor frecuencia, especialmente por motivos de turismo por lo cual esta actividad se ha incrementado exponencialmente. Los viajes por cuenta propia y en grupos organizados se han visto facilitados, ayudados y crecido gracias a las redes sociales y junto a este masivo incremento de turistas viajeros, también a la par se ha incrementado LA INSEGURIDAD de los viajeros tanto en su integridad física como en sus pertenencias. Es en este sentido que este trabajo de investigación llena ese vacío vulnerable de los derechos y la falta de seguridad de los turistas específicamente en nuestra **ciudad maravilla**, municipio de Nuestra Señora de La Paz (declarada en 2014 por la fundación NEW 7 Wonders).

LA CREACIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL TURISTA EN EL MUNICIPIO DE LA PAZ, es una propuesta como una Unidad Administrativa dependiente de la Agencia Municipal para el Desarrollo Turístico “**La Paz Maravillosa**” del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, a efectos de brindar seguridad a los turistas, promocionando tanto sus derechos como sus obligaciones, determinar la relación existente entre la seguridad turística y la calidad de servicio turístico en el Municipio Paceño. Se establece que esta investigación es descriptiva desarrollada bajo un diseño no experimental, se tiene que los resultados obtenidos son consecuencia de la encuesta utilizada como técnica, el cuestionario como instrumento; lo que ha permitido recolectar información que ha sido anotada, analizada y trabajada; que nos arrojó problemáticas a solucionar. Por otro lado, esa técnica nos ayudó a profundizar la propuesta con resultados muy interesantes.

INTRODUCCIÓN

El turismo en Bolivia tiene un impacto económico del 4,2% del PIB. Este sector en auge permite dinamizar las actividades económicas tradicionales y no tradicionales, permite valorizar las particularidades culturales locales, ofreciendo al mismo tiempo posibilidades de empleo.

Tanto es así que el turismo está considerado como una de las mayores actividades y pilares económico-sociales, que generan ingresos económicos directos y el desarrollo de sociedades, sin afectar y alterar el medio ambiente, medio social y cultural; pero también el turismo puede tener efectos negativos sino está normado, organizado y definida las funciones y competencias de cada actor en la actividad. El desarrollo con falta de regulación y operaciones inapropiados en la actividad turística pueden degradar y destruir el medio ambiente (el hábitat y los paisajes) generando un impacto negativo con desequilibrio de los ecosistemas y el agotamiento de los recursos naturales.

En contraste, el turismo responsable con regulación, organización y delegación de funciones a los actores involucrados, puede crear conciencia sobre la conservación, cuidado de nuestros recursos turísticos y cultura local; además de llevar consigo oportunidades de desarrollo, trabajo y recursos económicos a comunidades, municipios, departamentos y país en general.

La investigación está estructurada de la siguiente manera:

Capítulo I. Diseño de la Investigación: Se describen las variables, La *vulneración de derechos del turista en el Municipio de La Paz, evidencia la necesidad de la creación de* Gabino Calle Chura

la defensoría del turista para garantizar el cumplimiento de sus derechos, como variable independiente, reflejando políticas de sostenibilidad que incluye el entorno natural, cultural y económico.

Capítulo II. Marco Histórico, Teórico y Jurídico: En esta parte se toca aspectos histórico y jurídico del turismo en Bolivia, con aplicación de los tipos de investigación bibliográfica-documental y de campo. Se aplicó el método Inductivo y Deductivo, con las técnicas de investigación de la encuesta y la entrevista.

Capítulo III. Marco Institucional sobre la Alcaldía del Servicio del Sector Turismo en la Ciudad de La Paz: La recolección de información para este capítulo se llevó a cabo mediante el análisis de unidades organizativas (diferentes asociaciones Asociación Boliviana de Agencias de Turismo Receptivo ABATUR, Cámara Nacional de Turismo CANOTUR, Asociación de Guías de Montaña y Treking AGMT) y de procesos operacionales de los negocios (empresas de turismo, de transporte turístico, hoteles, etc.). Se anota, analiza y se interpreta los resultados de las técnicas aplicadas en la investigación, deduciendo que la población del Municipio de La Paz, basa su economía en las actividades de instituciones públicas (asamblea legislativa, poder ejecutivo y ministerios, demás instituciones gubernamentales, gobernación, etc.), comercio formal e informal y turismo. Por ser el centro del poder político y sede de gobierno, la variedad de comercio y un espectacular de paisajes naturales, atrae a un sin número de viajeros (especialmente extranjero) ávidos de conocer la singularidad de nuestra geografía, vegetación y fauna andina, sub tropical, tropical, etc.; pero lamentablemente no se trabaja de manera planificada, normada, organizada que permitan desarrollar esta industria sin chimenea que brinda un sinfín de oportunidades, tampoco se brinda seguridad al visitante y menos se les hace conocer sus derechos y obligaciones.

Capítulo IV. Marco Institucional de Turismo de La Paz: Los resultados de la investigación hicieron que desarrolle un Proyecto Normativo que nos permitirá promocionar, desarrollar, brindar información y correspondiente seguridad-protección al turista en nuestro municipio, con la finalidad de incrementar la cantidad de visitantes y traer mayores recursos económicos hacia el municipio de La Paz (año 2017- 2020). Cuyo objetivo es desarrollar de manera específica el turismo de manera integral, mediante la propuesta de crear la Defensoría del Turista en el Municipio de La Paz, con el propósito de preservar los derechos y obligaciones de los turistas, proveyéndoles servicios apropiados y brindándoles la seguridad que requieren los visitantes de tal manera que se garantice su satisfacción y ellos sean la mejor publicidad que podamos tener.

Capítulo V. Diagnóstico del Turismo Actual en Bolivia y los Resultados de las

Entrevistas: En la prestación del transporte público se observa que es regular con una participación de 43% de gente profesional de todas las áreas y un 34% de usuarios son estudiantes, y un 23% de conductores de vehículos. En cuanto a la seguridad y protección del turismo solo el 15% establece que es bueno, el 20% manifiesta que el servicio prestado a los turistas es regular, 28% indica que el servicio es malo y un 37% da la peor calificación que el servicio es pésimo. Esto nos refleja la falta de interés de autoridades e indiferencia hacia el sector turístico. Por otro lado, a Bolivia la visita de turistas extranjeros es preferentemente por los bajos costos de hotelería, alimentación, transporte y paquetes turísticos.

Capítulo VI. Conclusiones y Recomendaciones: Esta actividad económica de suma importancia es omitida y no atendida por las autoridades, que se puede verificar en el incumplimiento de normativas básicas como es la defensa del consumidor y peor aún la

Secretaría de Turismo de la gobernación no cuenta con un reglamento específico para el sector.

Otra, es la mala infraestructura vial, no existen normativa específica para los turistas especialmente para su seguridad y cumplimiento de sus derechos.

Se sugiere y recomienda al Municipio de La Paz poner adecuado empeño en el seguimiento de la actividad turística dentro su jurisdicción, con más oficinas de información que brinden información de sus derechos y obligaciones tanto a turistas nacionales y extranjeros, aparte de información también tomen datos para las respectivas estadísticas y por supuesto no descuidar la infraestructura vial.

Actualización de datos sobre la incidencia del estado y situación técnica de los espacios turísticos dentro el municipio de La Paz.

Capitulo VII. Marco Propositivo: Diseño de Propuesta de ley de Creación de la Defensoría del Turista en el Municipio de La Paz: En esta parte se propone un ANTEPROYECTO DE LEY MUNICIPAL, “*Defensoría del turista en el municipio de la Ciudad de La Paz*”, DEPENDIENTE EN LINEA DIRECTA DEL EJECUTIVO MUNICIPAL a través de la Agencia Municipal para el Desarrollo Turístico “La Paz Maravillosa”, a ser considerada primero como proyecto de ley para su posterior tratamiento en el Legislativo municipal, promulgación, publicación y vigencia de la misma en nuestro municipio paceño.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El turismo constituye una actividad de gran importancia económica para nuestro Estado, y en particular para el Municipio de La Paz. Al turismo, como una industria de servicios, se lo ha denominado Industria sin chimeneas porque no contamina y genera gran cantidad de empleos bien remunerados y estables.

Según datos del Instituto Nacional de Estadística, dado que el turista es turista sea extranjero o nacional, pero al momento de visitar ya sea otro departamento u otro país siempre debe llevar una buena impresión, los datos estadísticos nos arrojan los siguiente:

Tabla 1 Ingreso de viajeros a establecimientos de hospedaje por año y mes según ciudad y tipo de viajero

CIUDAD Y TIPO DE VIAJERO	2017	2018	2019	2020	2021 ^(p)
La Paz ^(e)	544.449	548.781	547.046	156.040	218.431
Nacionales	290.018	293.324	295.782	92.495	192.839
Extranjeros	254.431	255.457	251.264	63.545	25.592

Fuente: Instituto Nacional de Estadística - Gobiernos Autónomos Departamentales y Cámaras de Hotelería Departamental

Así como va aumentando el flujo de turistas en la ciudad de La Paz, van surgiendo también una serie de problemas que resultan vitales para un mayor crecimiento turístico, especialmente de turistas extranjeros, como ser la falta de información, el tráfico y la seguridad turística.

En el tema de derechos y obligaciones de los turistas, no existe una instancia administrativa en el Municipio que sea responsable de asesorar al turista sobre sus derechos y obligaciones. Tampoco existe orientación a los turistas sobre las obligaciones de los operadores de turismo, para que puedan realizar sus reclamos en caso de ser necesario.

Respecto a la seguridad turística, nuestro Estado, mediante Resolución N° 24/75 de fecha 29 de julio de 1975 del Comando General de la Policía Nacional y el D.S. N° 2609 de 25 de noviembre de 2015 crea la Policía Turística, con la misión de *“(...) supervisar la actividad turística así como evitar la comisión de delitos y faltas relacionadas con la actividad turística, protegiendo la persona y los bienes de los turistas, así como el patrimonio natural, cultural y turístico del país”* (REGLAMENTO DE LA POLICIA TURÍSTICA, 2001).

En el Municipio de La Paz, la Policía Turística cuenta con aproximadamente 25 efectivos, *12 efectivos en servicio de patrullaje a pie y 13 efectivos en trabajos de oficina-*, cuyo trabajo diario se orienta mayormente a la prevención de delitos como sustracciones, hurtos y robos por sorpresa. El accionar de la policía turística queda limitado por la cantidad de personal e infraestructura insuficiente (BOLIVIA VIAJES, 2022).

Cuando el turista es víctima de algún delito, éste puede apersonarse a la Policía Turística y llenar el *Formulario de Denuncia* donde entre otros datos, se detalla el hecho y la

relación de los objetos sustraídos. Si el hecho se refiere al extravío o robo de pasaporte u otro documento personal, el turista se presenta ante su embajada o consulado con el Formulario de Denuncia a fin de iniciar los trámites para la reposición de los documentos solicitados. En caso que la naturaleza del hecho requiera el inicio de una investigación policial, el turista debe presentarse con el Formulario de Denuncia ante la FELCV o la FELCC y realizar el seguimiento de su caso. Es necesario destacar que el turista extranjero generalmente cuenta con un plan de estadía limitado y no dispone del tiempo suficiente como para realizar el seguimiento personal de la denuncia hasta su culminación, máxime cuando estos procesos pueden llegar a tener una larga duración, por lo que el caso se queda simplemente en denuncia o bien se resigna ante el hecho y no realiza ningún tipo de denuncia.

Respecto a los servicios, también existen problemas de incumplimiento de los servicios ofertados. Por ejemplo, con el uso de las modernas tecnologías de información y comunicación, el pago y reserva de los hoteles se lo realiza vía internet, donde el turista elige las características del servicio que desea tener; sin embargo, cuando llega a destino no recibe el servicio tal como había solicitado (sea por descuido de las recepcionistas, cambio de personal u otros motivos). En el caso de los paquetes turísticos, que pueden comprender transporte, guía, alimentación, pernocte en hoteles o tiendas, campamentos sanitarios, seguros de vida, seguro médico y otros, pasa algo similar al caso anterior, pues se dan casos donde el turista no es beneficiado con el paquete turístico que había solicitado. Principalmente por el factor tiempo *-estadía limitada-* y la falta de información, los turistas no acuden a la instancia competente o no utilizan los recursos tecnológicos donde pueden reclamar el cumplimiento total de los servicios contratados.

Respecto a datos sobre ilícitos cometidos contra turistas, pese a que en nuestro Estado

existen instituciones como el Instituto Nacional de Estadística, el Viceministerio de Turismo, y otras instituciones nacionales o locales, llama la atención que no se cuenten con datos estadísticos que permitan mejorar o proponer planes y programas orientados al desarrollo del sector turístico local. La policía turística sólo dispone de datos sobre extravíos, hurtos o robos, escándalos en vía pública, lo cual resulta insuficiente para mejorar planes y programas relativos a la seguridad turística.

Por otra parte, se nota la ausencia de concientización a la población sobre el buen trato que deben recibir los turistas, principalmente por ser fuente generadora de recursos económicos, pues en el diario vivir se nota que algunos turistas son agredidos, a otros se les cobra exageradamente *–por tener “cara de gringos”–* por productos o servicios, o pasan cosas similares.

1.2. PROBLEMATIZACIÓN

1.2.1. Planteamiento del Problema

¿Cómo se crearía la Defensoría del Turista, como una unidad administrativa dependiente la Agencia Municipal para el Desarrollo Turístico La Paz Maravillosa del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz?

Las interrogantes que surgen ante el problema enunciado son:

- ¿Cuáles son los derechos y obligaciones de los turistas y de los operadores de turismo?
- ¿Qué actos ilícitos que vulneran derechos se cometen contra los turistas?
- ¿Qué se puede hacer para garantizar que los derechos de los turistas y las obligaciones de los operadores de turismo sean cumplidos?

- ¿Qué dice la normativa de otros Estados respecto a las instituciones de protección de derechos de los turistas?

1.3. DELIMITACIÓN DEL TEMA DE LA TESIS

Un estudio completo sobre los derechos de los turistas, así como del *Plan de Desarrollo Turístico La Paz Maravillosa* comprende diferentes aspectos en cuanto a servicios turísticos, seguridad ciudadana turística y otros.

Por la amplitud del tema, la investigación será delimitada como sigue:

1.3.1. Delimitación Temática

El tema de investigación está comprendido dentro del Derecho Municipal, que es una rama del Derecho Público “*que trata los procesos jurídicos que rigen la estructura y los fines del municipio*” (Siñani, 2010, pág. 15).

1.3.2. Delimitación Temporal

El trabajo de investigación será observacional, descriptiva y longitudinal, considerando las acciones tomadas para lograr el cumplimiento de los derechos del turista establecidos por la Constitución, en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2018 y el 31 de diciembre de 2018.

1.3.3. Delimitación Espacial

La investigación se realizará en el territorio comprendido por el Gobierno Autónomo Municipal de la ciudad de La Paz, conforme al diseño metodológico.

1.4. FUNDAMENTACIÓN E IMPORTANCIA DEL TEMA

El sector del turismo en el Municipio de La Paz tiene gran importancia porque impulsa el desarrollo, permite la diversificación de la economía y se constituye en el motor para la generación de divisas y empleo.

Nuestro Estado, mediante la Ley General de Turismo “Bolivia te espera” consagra una serie de derechos que buscan la protección del turista. Las políticas de turismo tienen una competencia compartida con todos los diferentes niveles de gobierno de nuestro Estado (el Estado define las políticas generales de turismo y los otros definen sus políticas locales).

Cumpliendo el mandato constitucional y con la declaratoria de la ciudad de La Paz como Ciudad Maravilla del Mundo, el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz ha elaborado el *Plan de Desarrollo Turístico La Paz Maravillosa*, que además de promocionar la ciudad de La Paz como un destino turístico hace referencia a un plan general relacionado con la seguridad turística –como parte del cumplimiento de los derechos del turista.

Sin embargo, un factor importante que no se toma en cuenta por los diferentes niveles de autoridad relacionados con el turismo es el tiempo de estadía de los turistas. Gran parte de los turistas tienen una corta estadía en la ciudad de La Paz, estos planes generalmente oscilan entre uno, dos o tres días, siendo menos frecuente un tiempo de estadía mayor a los tres días.

Por consiguiente, cuando los derechos del turista son vulnerados, por el tiempo planificado de estadía y por el tiempo que puede tomar el inicio y culminación de las acciones legales correspondientes, los turistas optan por no denunciar; y de aquellos

turistas que se animan a sentar una denuncia, lamentablemente su denuncia queda en el papel.

Los turistas que son víctimas de delitos deciden no volver a visitar el Municipio de La Paz, pues creen que no existe seguridad y observan un escaso apoyo de las autoridades.

Es necesario contar con una institución especializada en el sector turístico que:

- Asesore sobre derechos y obligaciones de los turistas.
- Informe al turista respecto a sus consultas o requerimientos y los medios más factibles y rápidos para satisfacer tales necesidades.
- Gestione ante las instancias correspondientes los requerimientos que estén bajo su competencia.
- Inicie y prosiga hasta su culminación, sin necesidad de contar con un poder especial, las acciones legales requeridas ante ilícitos cometidos contra los turistas.
- Genere una base de datos con todos los casos atendidos, para fines estadísticos y que sirvan como fuente para la generación de planes y políticas de turismo local.
- Elabore programas de concientización a la población sobre el trato que deben recibir los turistas.
- Que garantice el cumplimiento de los derechos del turista y las obligaciones de los operadores de turismo.

Un destino turístico seguro y que cuente una institución que brinde información, que asesore, que gestione, que concientice y facilite soluciones a problemas o controversias de los turistas, se constituirá en el destino turístico más visitado por los turistas y como

consecuencia se generará un efecto multiplicador en la economía. Además, garantizará el acceso a la justicia, evitará la discriminación y facilitará el cumplimiento de los derechos del turista. En esto radica la importancia del tema de investigación.

1.5. OBJETIVOS DE LA TESIS

En base a la problemática identificada, en la investigación se plantean los siguientes objetivos:

1.5.1. Objetivo General

Proponer la creación de la Defensoría del Turista, como una unidad administrativa dependiente la Agencia Municipal para el Desarrollo Turístico La Paz Maravillosa del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los derechos del turista establecidos en la Constitución y Leyes.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Realizar un análisis sintético de los derechos del turista establecidos en la Constitución Política del Estado y leyes nacionales.
- Identificar los derechos más vulnerados de los turistas que visitan el Municipio de La Paz.
- Proponer la creación de la Defensoría del Turista, como parte del *Plan de Desarrollo Turístico La Paz Maravillosa*, y elaborar el correspondiente anteproyecto de Ley Municipal.
- Realizar una comparación con la normativa relativa al tema existente en otros Estados.

1.6. MARCO DE REFERENCIA

1.6.1. Marco Histórico

En la Ley General de Turismo (Ley N° 2074) de 14 de abril de 2000 el Estado no tenía un rol protagónico en el desarrollo del turismo a nivel nacional, todo se dejaba a la iniciativa privada.

Con la promulgación de la Constitución Política del Estado Plurinacional, nuestro Estado se organiza en diferentes niveles de gobierno con determinadas competencias, siendo el nivel central el responsable de establecer las políticas generales de turismo y los otros niveles de gobierno responsables de establecer sus políticas locales de turismo. Así, con esta nueva visión de Estado, se promulga la Ley General de Turismo “Bolivia te espera” de 25 de septiembre de 2012, donde entre otros temas se definen los derechos y obligaciones tanto de los turistas como de los operadores de turismo, y el Estado asume la responsabilidad de desarrollar el turismo, tomando como base el Plan Nacional de Turismo, sin embargo, no hace referencia a alguna institución responsable del cumplimiento de los derechos del turista, sino que el contenido global de la ley está orientada al desarrollo del turismo. El Plan Nacional de Turismo contiene programas, proyectos, estrategias e instrumentos relacionados al desarrollo de normativa, promoción, difusión, fomento, priorización de zonas y sensibilización turística.

En este contexto, el Municipio de La Paz también elaboró el Plan Municipal de Desarrollo Turístico, que es un documento “(...) *muy bien estructurado, con elementos de seguridad, de conservación natural, de patrimonio cultural, de orgullo nacional, de calidad turística. Estos son elementos esenciales que hacen que La Paz pueda convertirse en destino mundial*” (EL DIARIO, 2016). Además, el trabajo municipal se orientó a un desarrollo

turístico de La Paz, considerando que es una ciudad que se va modernizando gradualmente y se constituye en un centro de atracción turística a nivel internacional.

El arduo trabajo municipal dio frutos cuando el 7 de diciembre de 2014 en Dubai, la ciudad de La Paz fue declarada como una de las **Siete Ciudades Maravilla del Mundo** por la organización New 7 Wonders (LA RAZÓN, 2014). A partir de esa fecha, el Municipio de La Paz tiene como uno de sus objetivos el promover y posicionar a La Paz Maravillosa como destino turístico del mundo.

Además del desarrollo turístico, el Municipio de La Paz gradualmente se va enfocando en la seguridad de los turistas –como uno de los derechos establecidos en la Ley General de Turismo-, y en fecha 11 de julio de 2018 con el apoyo del Reino Unido, La Paz puso en funcionamiento un moderno sistema de seguridad con la finalidad de “(...) *brindar asistencia inmediata a extranjeros y visitantes que precisen auxilio policial*” (EL DIARIO, 2018), siendo la Policía Turística la entidad especializada que coadyuvará con el cumplimiento de los objetivos propuestos por el Municipio de La Paz.

Pese a este esfuerzo, aun no existe una unidad administrativa especializada que permita garantizar el cumplimiento de los derechos del turista y controle el cumplimiento de las obligaciones de los operadores de turismo.

1.6.2. Marco Teórico

El presente tema de investigación se lo realizará en el marco de la teoría del Positivismo Jurídico. Esta teoría instituye que “... *el Derecho no debe ser juzgado por aplicación de principios universales de la razón natural, sino por métodos experimentales. Y el derecho es un instrumento para mejorar el orden social y económico... Sirve para tesis de carácter*

propositiva, reforma, régimen jurídico, temas de reglamentación” (MOSTAJO MACHICADO, 2014, pág. 100). El tema de investigación principalmente tiene un carácter propositivo.

1.6.3. Marco Conceptual

Para el desarrollo de la investigación se utilizarán los siguientes conceptos principales:

- **Destino Turístico.** Es el *“Espacio o área geográfica con límites de naturaleza física, donde se desarrollan los productos turísticos para el aprovechamiento del turista (...)”* (Ley N° 292, Ley General de Turismo Bolivia Te Espera, 2012).
- **Seguridad Turística.** Es el *“Ejercicio de las competencias y gestión de todos los niveles del Estado, en el marco de la norma jurídica aplicable, con el propósito de evitar situaciones de hecho que afecten negativamente a la experiencia turística, propiciando que la o el turista se desplace en un espacio turístico seguro, exento de riesgos reales o potenciales. al ser adecuada, ésta impactará positivamente en la imagen del destino”* (Ley N° 292, Ley General de Turismo Bolivia Te Espera, 2012).
- **Prestador de Servicios Turísticos.** Son *“(...) todas aquellas formas de organización económica comunitaria, pública y privada, referidas a servicios de hospedaje, intermediación, traslado, transporte, información, asistencia, guiaje, o cualquier otro servicio conexo o complementario al turismo, que se encuentren debidamente registrados y autorizados (...)”* (Ley N° 292, Ley General de Turismo Bolivia Te Espera, 2012).
- **Turismo.** Es la *“Actividad que realiza la persona de manera individual o en grupo, al trasladarse durante sus viajes y permanencias en lugares distintos a su entorno*

habitual, con fines de descanso, esparcimiento, negocio y otras actividades, por un período de tiempo no mayor a un (1) año, de acuerdo a normativa migratoria vigente” (Ley N° 292, Ley General de Turismo Bolivia Te Espera, 2012).

- **Turista.** Es la “(...) *persona que visita cualquier país o región distinta al de su residencia habitual o permanente, independientemente de cuál sea el motivo de su viaje” (Ley N° 292, Ley General de Turismo Bolivia Te Espera, 2012).*

1.6.4. Marco Jurídico

En el trabajo de investigación se considerará:

1.6.4.1. La Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia

En la Constitución Política del Estado se establecen cinco niveles de gobierno: central, regional, departamental, municipal e indígena originario campesino. El nivel central tiene competencia exclusiva para la definición de políticas generales de turismo (Art. 298-II numeral 36 CPE), mientras que los otros niveles de gobierno –con excepción del nivel regional- tienen competencias exclusivas para la definición de políticas locales de turismo (Arts. 300-I num. 20, 302-I num. 17, 304-I num. 11 CPE) (Constitución Política del Estado, 2009).

Por otra parte, como política sectorial; nuestro Estado se orienta al desarrollo sustentable del turismo, así como la promoción y protección del turismo comunitario (Art. 337 CPE). (Constitución Política del Estado, 2009)

1.6.4.2. Ley General De Turismo “Bolivia Te Espera” (LGT)

El nivel central del Estado, mediante esta Ley, establece las políticas generales de

turismo con la finalidad de “...desarrollar, difundir, promover, incentivar y fomentar la actividad productiva de los sectores turísticos público, privado y comunitario ...” (Art. 1 LGT). (Ley N° 292, Ley General de Turismo Bolivia Te Espera, 2012)

En el Capítulo II, en los artículos 7 al 10 8 se definen los derechos y obligaciones de los turistas y de los prestadores de servicios, además el art. 15 refiere sobre el Plan Nacional de Turismo que sirve como base para la elaboración de los Planes locales de Turismo, los cuales se constituyen en motivo de estudio para el presente tema de investigación.

1.6.4.3. Plan Municipal de Desarrollo Turístico de La Paz

Este Plan Municipal propone siete estrategias para el desarrollo del turismo en el Municipio, cuya ejecución está a cargo de la Agencia para el Desarrollo Turístico La Paz Maravillosa.

1.6.4.4. El Código Penal y Código de Procedimiento Penal Boliviano

Del Código Penal se hará referencia a los delitos más frecuentes contra turistas, como ser delitos contra la propiedad y delitos contra la libertad sexual. Además se hará una referencia al procedimiento penal, cuyo seguimiento deberían realizar los turistas que optaran por iniciar las acciones legales correspondientes.

1.6.4.5. La Legislación de Otros Países

En el desarrollo de la investigación se considerará la normativa de otros países relacionadas al tema de investigación.

Por ejemplo, se tiene la norma que regula el funcionamiento de la Defensoría del Turista de la ciudad autónoma de Buenos Aires de la República de Argentina. Esta Defensoría

marca un hito a nivel internacional en lo que respecta a la protección de los derechos del turista.

1.7. HIPÓTESIS

El trabajo de investigación estará orientado a probar la siguiente hipótesis de trabajo:

La vulneración de derechos del turista en el Municipio de La Paz evidencia la necesidad de la creación de la Defensoría del Turista para garantizar el cumplimiento de sus derechos

1.7.1. Variable Independiente

Defensoría del Turista para garantizar el cumplimiento de sus derechos.

1.7.2. Variables Dependientes

Derechos del turista en el Municipio de La Paz.

1.7.3. Nexo Lógico

Los nexos lógicos son los siguientes:

- Vulneración
- Creación

1.7.4. Unidad de Análisis

Se tienen las siguientes unidades de análisis (UA):

- **UA₁**: Defensoría del Turista
- **UA₂**: Municipio de La Paz
- **UA₃**: Derechos del turista
- **UA₄**: Turista

1.8. MÉTODOS Y TÉCNICAS A UTILIZAR EN LA TESIS

1.8.1. Métodos

1.8.1.1. *Métodos Generales*

Comprenderemos como métodos generales de la investigación a los lineamientos más generales de la investigación, aquellos que circunscriben la investigación trazando un horizonte al que se espera llegar si se siguen adecuada y sistemáticamente los pasos y la direccionalidad que se trazan para desarrollar nuevos conocimientos:

1.8.1.2. *Método Deductivo*

Este método general, “consiste en partir de principios y teorías generales para llegar a conocer un fenómeno particular.” (Hernandez, Sampieri Roberto y otros, 2015)

Partiendo del flujo turístico en el Municipio de La Paz (lo general), con este método se identificarán los derechos más vulnerados, lo que permitirá proponer una solución que garantice el cumplimiento de los derechos del turista.

1.8.1.3. *Método Inductivo*

“Este método busca plantear inicialmente los temas más generales hasta llegar a los temas más específicos del problema”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Por medio de este método se podrá estudiar y analizar la problemática planteada, desde el amplio conocimiento del derecho, para así poder adentrar a lo que es la rama procedimental, para identificar el problema y plantear la propuesta de ley para adherirla a la normativa positiva.

El método inductivo, cuya aplicación está en función de analizar estudios de casos o hechos concretos, los mismos que van a permitir la construcción de un marco teórico analítico orientándose de lo particular a lo general, destinado para llegar a conclusiones generales, en sentido estricto, inducir quiere decir conducir, introducir, lograr una construcción del concepto general. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

La inducción es el método de obtención de conocimientos que conduce de lo particular a lo general, de los hechos a las causas y al descubrimiento de Leyes. La gran ventaja de éste método es que impulsa a la investigación a ponerse en contacto directo con la realidad social, la teoría doctrinal y jurídica existente. Es decir, tomar datos de la realidad para que en su generalidad plantear bases empíricas que permitan la contrastación y validación del planteamiento hipotético.

1.8.1.4. Método Analítico - Descriptivo

“Mediante este método se va a realizar un análisis con el fin de precisar las causas específicas respondiendo así a las interrogantes planteadas y plasmadas en la problemática en cuanto a los bienes jurídicamente protegidos”. (Witcker, 2000, pág. 263)

Como su nombre lo indica este método, analiza la problemática planteada, para que de esa manera se pueda responder a la formulación del problema, es así que se podrá hacer el análisis correspondiente a cada artículo que resguarde los bienes jurídicos protegidos

que estarían siendo vulnerados en el presente tema de investigación. Asimismo, se señalan las similitudes y/o diferencias que pudiesen darse en la legislación internacional. Empleándose este con la finalidad de conocer elementos y principios; se descomponen racionalmente en elementos más simples, a fin de estudiar a cada uno por separado, como es el caso del estudio de los diferentes conceptos y definiciones para observar las causas, la naturaleza y sus efectos, con el objeto de examinar con detalle el problema.

Se emplea éste método por la modalidad que se hará en el análisis sobre el tema y en la descripción de los datos recopilados.

1.8.2. Métodos Específicos

Los métodos específicos, son aquellos que se utilizan en la investigación de determinados fenómenos de la realidad y son empleados generalmente en una sola ciencia, como por ejemplo las matemáticas; en la psicología; en la sociología; el Derecho, etc. (Bavaresco, 2006).

1.8.2.1. Método de Construcciones Jurídicas

Por medio de éste método, se pretende, realizar un análisis normativo para sistematizar las herramientas de técnica jurídica y cimentar la proyección de una propuesta jurídica normativa específica que permita dar solución al problema a investigarse.

Por otra parte, éste método, permite encontrar los vacíos de la normativa a partir del tratamiento de casos o conflictos concretos tomados de la realidad, los mismos que no son tratados de forma adecuada por la normativa. En relación al presente tema, se considera la interrelación de equilibrio que debe existir entre el Derecho Constitucional, el Derecho Municipal y el Derecho de la Entidades Territoriales Autónomas.

1.8.2.2. Método Teórico

Se utilizará este método, ya que permitirá revelar las relaciones de características de la problemática en base a teorías existentes en la materia de Facultad Legislativa Municipal.

1.8.2.3. Método de Análisis

Se empleará este método pues, a través de un proceso de abstracción, determinará la separación del objeto de investigación en sus partes integrantes para descubrir los elementos esenciales que la conforman.

1.8.2.4. Método Sociológico

Estableceremos la relación directa que concurre entre el nacimiento de las nuevas normas del Derecho, con las insuficiencias y vacíos jurídicos que afectan a la sociedad.

1.8.2.5. Método Dogmático Jurídico

Este método busca las ideas y las fuentes generales de los conceptos, estudios previos, paradigmas constructivos de principios jurídicos. Se indagan los principios y estudios. Consagrados, el conjunto de conceptos y teorías exployados de la sustentación normativa vigente; esta exploración de ideas y teorías jurídicas explican las soluciones a los problemas de estudio y se convierten en abstracciones jurídicas normativas en la realidad social. Realiza la búsqueda ineludible de criterios conceptuales, referenciales y contextuales existentes como producto de la evolución histórica-social de la humanidad en materia jurídica, porque representa el estudio del conocimiento acumulado en la literatura jurídica y la bibliografía respectiva. (Lara, 1998)

Este método, está referido a aquella exploración que debe recaer en ideas y teorías jurídicas para que, de esta manera, se pueda brindar soluciones a determinados problemas existentes en una determinada sociedad, por ello es fundamental que se analice la literatura jurídica y la bibliografía correspondiente. En la presente Tesis se acude a este método de investigación, porque se estudió de forma exhaustiva a la teoría jurídica. Asimismo, se consultó diferentes bibliografías no solo en el campo nacional sino también a nivel internacional, como la legislación comparada. Es así que se empleó dicho método, para investigar y regular el comportamiento humano que permita la convivencia, con el objeto de respaldar los fundamentos y la problemática en una normativa.

1.8.2.6. Método Exegético

Este método específico, “consiste en averiguar o buscar cual fue la voluntad del legislador para redactar las disposiciones legales (leyes) vigentes y encontrar el sentido de su regulación” (VARGAS, 2001, pág. 50).

Será utilizado para estudiar o interpretar las normas legales y no otras fuentes o partes del derecho es el método de interpretación por el cual se estudia minuciosamente artículo por artículo las normas jurídicas.

1.9. TÉCNICAS A UTILIZARSE EN LA TESIS

1.9.1. Revisión Bibliográfica

Este tipo de análisis se refiere a la revisión y al análisis de la literatura ya existente, ya que es un pilar fundamental para el desarrollo y la finalización del presente trabajo, a través de ellos se pudo consultar textos y materiales impresos de diversas fuentes empleando la bibliografía Nacional y/o Extranjera, para obtener los resultados óptimos y

convenientes. (Mancilla, 2000, pág. 187)

Para la utilización de esta técnica se procederá a la identificación de fuentes de información documental de orden bibliográfico y hemerográfico, poniendo mayor relevancia a la documentación institucional del Consejo Municipal de La Paz, clasificando la información dependiendo de su relevancia en fuentes Primarias y Secundarias: Son fuentes primarias toda la información surgida y reflejada en los datos de la realidad en base a encuestas. Las fuentes secundarias, estarán constituidas por la información bibliográfica y la teoría referente al tema.

1.9.2. Encuesta

Es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Ese listado se denomina cuestionario. Es impersonal porque el cuestionario no lleve el nombre ni otra identificación de la persona que lo responde, ya que no interesan esos datos. (Mancilla, 2000, pág. 134)

Es una técnica se podrá aplicar a sectores reducidos del universo, de manera económica a diferencia de las entrevistas. Ya que mediante la utilización de esta técnica se observará la percepción de las personas encuestadas referentes al tema de investigación presentada.

“La encuesta es una técnica, propiamente hablando no es un método. Es un sistema de preguntas que tiene como finalidad obtener datos para una investigación” (PARDINAS, 1979, pág. 95).

Se utilizará la técnica de Encuesta, que permitirá obtener información de:

- ⇒ Turistas, para obtener datos sobre los derechos más vulnerados, se tomarán por lo menos unos cinco casos.
- ⇒ Policía turística, como una entidad relacionada con la seguridad turística.
- ⇒ Jueces y Fiscales, para tomar en cuenta su opinión respecto a lo que debería establecer una normativa que garantice el cumplimiento de los derechos del turista.
- ⇒ Autoridades relacionadas con el turismo, como ser el Viceministerio de Turismo y otros.

1.9.3. Fichas de investigación

- ⇒ **Fichas bibliográficas**, para registrar las fuentes bibliográficas consultadas.
- ⇒ **Fichas de resumen**, para registrar ideas, conceptos u otros en forma resumida.
- ⇒ **Fichas de campo**, para registrar los datos importantes proporcionados por los entrevistados y que permitirán probar la hipótesis de trabajo.
- ⇒ Y las fichas que sean necesarias, para ir organizando la información obtenida para el trabajo de investigación. Estas fichas permitirán organizar de mejor manera el desarrollo del tema de investigación.

El instrumento que se utilizó para hacer efectiva la entrevista fue el cuestionario por contener “un sistema de preguntas que tienen como finalidad obtener datos para una investigación” (PARDINAS, 1979, pág. 95)

CAPÍTULO II

MARCO HISTÓRICO, TEÓRICO Y JURÍDICO

2.1. MARCO HISTÓRICO

2.1.1. Aspectos Históricos del Turismo en Bolivia

Existen diversas versiones sobre los viajes expedicionarios de los siglos XVI, los cuales tuvieron como fin recorrer el noroeste del territorio Alto-Peruano, territorio que hoy se conoce como Bolivia. Destaca la labor de Pedro Anzures de Camporredondo, Benito Quiroga y otros, quienes visitaron lo que hoy es Alto Beni, Beni, Moxos, etc. Asimismo, expedicionarios como Núñez Cabeza de Vaca, Andrés Manso y otros realizaron desplazamientos expedicionarios por la zona sur del país correspondiente a los sectores del Chaco y Santa Cruz.

Es evidente que estos desplazamientos se realizaban fundamentalmente para descubrir nuevos lugares y buscando riqueza de oro, la plata, piedras preciosas, etc.; pero también existieron viajes que tenían como fin el conocer la riqueza biológica y cultural de nuestro territorio.

Los viajes expedicionarios de los siglos XVIII y XIX aportaron información que fue altamente difundida en los círculos de la elite pensante de Europa, fue la que atrajo a turistas extranjeros a nuestro país, como: Humboldt, Tadeo Haenke, Foucet y muchos otros que recorrieron nuestro territorio palmo a palmo, imbuidos por las maravillas que narraban en sus obras estos maestros de la geografía, biología y antropología.

El año 1930, durante la Presidencia de David Toro se cuenta con el primer ente oficial del turismo en Bolivia, es el momento en que se da importancia a esta actividad, la cual

empieza a ser normada de alguna manera. El primer ente del turismo tiene bajo su tuición velar por el cuidado de los atractivos turísticos, su difusión y otorgar apoyo a los turistas que arriban al país. (AZ ROMERO, 1925)

Cabe destacar que, desde tiempo remotos, para ser específico allá por el año 1930, se podía advertir la presencia de un oficial encargado del Turismo, ya que dicha actividad estaba en auge, sin embargo, la principal función de este oficial era sin duda la preservación de los lugares turísticos, además de dar por cumplimiento la difusión, como la protección de los turistas mediante la orientación.

El precursor del turismo organizado en Bolivia es Darios Morgan, quien llegó al país por los años 40. Al recorrer el sector altiplánico y especialmente el Lago Titicaca, quedó fascinado con la belleza paisajística de este sector, a partir de este momento, intentó mostrar la belleza de este hermoso lago a sus compatriotas: "navegar en el lago es uno de los más gratos recuerdos que puede experimentar el espíritu, un pequeño mar azul y manso en el que parece que todos los reflejos y matices de la luz se diluyen en su diáfana transparencia" (TÉLLEZ, 1998).

Uno de los precursores del turismo en Bolivia fue el Sr. Morgan quien quedo encantado por las maravillas del altiplano, por su lago, además de estar fascinado por las tierras y paisajes, que sin duda son un atractivo por su naturaleza innata (CHOPITEA CHÁVEZ, 2010).

2.1.2. Aspectos Históricos del Turismo en La Paz

Pedro de La Gasca, decidió que Alonso de Mendoza fuera a la tierra del Collao a fundar una ciudad cuyo nombre sería: "Nuestra Señora de La Paz". Con este encargo, Mendoza

llegó a Laja, donde, el 20 de octubre de 1548, puso la primera piedra fundacional de la primera Ciudad de La Paz. Tres días más tarde el Capitán Mendoza y sus acompañantes llegaron al Valle de Chuquiago, a sentar las bases de "Nuestra Señora de La Paz".

Para conmemorar el fin de la guerra civil entre almagritas y pizarristas, El emperador Carlos V envió a la ciudad en el año 1555 un escudo de armas con la leyenda: "Los discordes en concordia en paz y amor se juntaron y pueblo de paz fundaron para perpetua memoria", en referencia a la paz entre Almagro y Pizarro.

El Departamento de La Paz fue creado por Decreto Supremo del 23 de enero de 1826. Actualmente, la ciudad de La Paz es sede de Gobierno, situación que congracia de sobre manera por los diferentes atractivos turísticos, además, de ser reconocida como una de las siete Ciudades Maravillas (CHOPITEA CHÁVEZ, 2010).

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Escuela de Pensamiento Institucionalista

Powers, señala que, por institución, en sentido amplio, se entiende un conjunto de normas, reglas y principios que rigen el comportamiento de un grupo social. En este sentido, conforma una representación con autonomía, donde el individuo, está obligado por propia voluntad o por la fuerza, al acatamiento de las reglas entre ellas, las reglas sociales comportamiento en la ciudad. Pueden existir instituciones en todas las actividades humanas, algunos ejemplos son: en lo político, el partido; en lo religioso, la iglesia; en la administración pública, el gobierno; en el mercado de transporte, los sindicatos de transporte público y privado. (Powers, 1997)

La teoría de las instituciones parte del supuesto de conducta individual, supuesto que implica que los individuos maximizan su propia utilidad, en un mundo de altos costos de información los individuos mejoran maximizando con propia utilidad más que la del grupo o la organización. Son los altos costos de Información los que son clave para entenderla estructura de las instituciones y organizaciones.

2.2.2. Teoría Sobre la Importancia del Trato Adecuado al Turista

Se debe recordar que la idea rectora que motivó la realización del presente trabajo de investigación fue analizar al protagonista principal en la actividad turística: el turista, así como a los factores del turismo: factores indirectos y directos, entre los cuales se manifestó que se puso especial atención a los factores indirectos entre los cuales están los servicios de transporte ofrecidos por las empresas de transporte turístico terrestre, los cuales no tienen un control respecto a la calidad y servicios que ofrecen a los turistas.

En ese entendido la doctrina sobre la importancia del trato adecuado a los turistas expuesta por Téllez Rodolfo, indica el valor que tienen los factores indirectos, los cuales son definidos por el autor como *“factores indirectos estructurales del turismo que corresponden al conjunto de actos, hechos, procesos y relaciones socio-económicos, culturales e institucionales, que se desarrollan conforme a la organización jurídica del país, ya sea nacional, regional o local, proporcionando la posibilidad de construir una base para la realización de la actividad turística”* (Rodolfo, 1992).

2.2.3. Teoría del Desarrollo Turístico

El estudio del turismo se inclinó muy tempranamente por el enfoque de demanda, se consolidó a mediados del siglo XX y sigue practicándose de modo exclusivo. La

aplicación del enfoque de demanda obedece a la aceptación de la noción popular de turista, que apareció en inglés a fines del siglo XVIII y se difundió por todos los idiomas modernos. La de "turista" es la noción que vertebró los estudios del turismo desde hace siglo y medio. (MUNOS DE ESCALONA, 1998)

Para establecer este tipo de teoría, es relevante apreciar que su desarrollo tuvo desde sus inicios por el hecho de estar en ascenso, por el desarrollo económico que se efectivizaba con las visitas de extranjeros, además de las recomendaciones a otros compatriotas, como también de la protección a los atractivos turísticos.

En los efectos del análisis económico sobre el turismo un ejemplo claro son los aportes sobre atractivos turísticos del Departamento de La Paz visto desde la perspectiva de que las riquezas arqueológicas declaradas Patrimonio Cultural de la Humanidad como es Tiwanacu son zonas como un "imán", que atraen además de (lujos turísticos, atraen su legado histórico, y que son motivos de investigación de todas las áreas de la ciencia (CAJIAS, 1997).

Cabe mencionar que, las ruinas de Tiwanacu es una clara muestra en el Departamento de la Paz, por los réditos que promueve la visita de propios y extraños a las mismas, identificando que este tipo de lugares turísticos, son atractivos a nivel nacional, mismos deben ser promovidos en cuanto a publicidad a fin de poder contar con mayor afluencia de visitantes.

2.2.4. Teoría del Desarrollo Sostenible en el Turismo

Ahora concretamente el concepto del desarrollo del turismo sostenible según Tamara Rátz y Puczko, tiene varias definiciones. Según definición, el turismo sostenible es: todas

las formas de desarrollo turístico, gestión y actividad que mantiene la integridad ambiental, social y económica y el bienestar de los recursos naturales construidos y culturales a perpetuidad (PUCZKO, 1993).

Una publicación de Tourism Concern y el Fondo Mundial para la Naturaleza define turismo sostenible como turismo que "opera dentro de las capacidades naturales de regeneración y productividad futura de los recursos naturales; reconoce la contribución que las personas y comunidades, costumbres y estilos de vida, hacen a la experiencia del turismo; acepta que estas personas deban tener una participación equitativa en los beneficios económicos del turismo; y está guiado por los deseos de las personas y comunidades locales en las áreas visitadas".

Por tanto; el turismo sostenible debe ser comprendido, como aquel uso óptimo a los recursos medioambientales, que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.

Para ello es menester, contar con políticas de gobierno, que puedan ofrecer a los lugares turísticos, protección, más aún cuando estos estén inmersos dentro de la naturaleza o en comunidades, mismas sean habitadas, deberán tener aún un mayor cuidado y preservación.

2.2.5. Ecoturismo: Características, Antecedentes, Situación Actual y Perfil del Ecoturista

Los antecedentes del ecoturismo podemos ubicarlos a lo largo de las cuatro últimas décadas, periodo este de varias cumbres internacionales sobre las cuestiones del medio

ambiente y el desarrollo.

En la Conferencia de Estocolmo de 1972 y en las Cumbres de Río de Janeiro de 1992 y Johannesburgo de 2002, se propugna un cambio en el modelo actual de desarrollo para avanzar en el camino de la sostenibilidad y alcanzar un desarrollo social, económico y ambiental equilibrado del territorio. (ENRÍQUEZ, 2002, págs. 109-127)

El ecoturismo es una figura importante para cualquier sociedad, por el hecho de la preservación del medio ambiente y el desarrollo de cada país o región, si bien el turismo está catalogado como aquella actividad económica que radica en lugares turísticos, siendo los mismos explotados, y el cuidado o preservación que debe realizarse a ciertos lugares turísticos es esencial para su mantenimiento.

Pasado dos años, en el mes de Abril de 1995, se celebra en Lanzarote, Islas Canarias, España, la Conferencia Mundial del Turismo Sostenible, de la cual emana la Carta del Turismo Sostenible, en la que quedarían plasmados 18 principios, los cuales constituyen los fundamentos para la formulación de una estrategia mundial para el desarrollo del turismo sostenible. (LOPEZ, 2011)

Los ecoturistas, son aquellas personas que apoyan al ecoturismo y están de acuerdo con la concientización referente a la protección ambiental, además de remitirse a lugares exquisitos de poder visitar, siendo participe de los mismos las comunidades, que tienen un acervo cultural y turístico notable.

Se sabe que el ecoturista cuenta con una elevada conciencia ambiental, busca experiencias únicas que mantengan los recursos ambientales y socioculturales, busca integrarse con las comunidades y tiene la expectativa de que la actividad realizada vaya a

contribuir para el proceso de desarrollo de la región. (MEINKING, 2005)

2.2.6. Teoría de Grūnewald

La seguridad turística se centra en la prevención y atención integral que incorpora salud, integridad física, económica y psicológica de los visitantes, de los prestadores de servicios y por supuesto de la sociedad. Sin embargo, este aspecto no se atiende de forma adecuada por las autoridades y prestadores de servicios turísticos, y los hechos de inseguridad causan desvalorización de los atractivos turísticos.

Es así que en el marco de la red Latinoamérica para el desarrollo MYPE de las empresas turísticas, se realizó el I encuentro latinoamericano, para mejorar la actividad turística como elemento dinamizador de las comunidades.

Este encuentro permitió reunir destacados especialistas de diferentes lugares, quienes abordaron el tema de seguridad en materia de servicios turísticos desde diferentes ángulos y perspectivas profesionales.

La recopilación de los trabajos expuestos en el encuentro hace posible la presente publicación, quien hace referencia de todas las ponencias, que serán de gran utilidad para los prestadores de servicios turísticos y de interés para las autoridades (Grūnewald, 2010).

En su publicación el autor hace referencia a la seguridad en la actividad turística, seguridad pública y social, las cuales se abordaron en el marco teórico del presente estudio y se tomó información de la misma para la evaluación de la variable seguridad turística.

2.2.7. Seguridad Turística

Según el Código Ético Mundial Para el Turismo (2001), las autoridades tienen el deber de salvaguardar la integridad de los visitantes junto con sus pertenencias, en especial el cuidado de los extranjeros que son los más propensos a sufrir robos, atropellos, estafas, asaltos, etc. Facilitándoles por todos y todos los medios posibles; para su completa protección mientras se encuentran en el territorio Nacional. Por otra parte, los actos indebidos en contra de turistas o prestadores de servicios turísticos serán sancionados con el rigor de la ley (Código Ético Mundial para el Turismo. , 2001).

La seguridad es un concepto abstracto y polifacético, escuetamente puede definirse como la percepción de ausencia de riesgos (seguridad subjetiva) y la efectiva ausencia de los mismos (seguridad objetiva) (Blanco, 2004).

El análisis de estas dos perspectivas nos permite extraer elementos comunes a la hora conceptualizar el término:

- Minimización de riesgos y peligros para los turistas y sus bienes.
- Cuidado del soporte territorial en que se desarrolla y la sociedad local.
- Las perspectivas y sentimientos del turista.

Continuamente podemos conceptualizar la seguridad como el sentimiento de protección frente a los posibles peligros que afecten de manera negativa la calidad de vida de las personas o también como:

Un bien necesario que se debe conseguir mediante la adopción de una serie de acciones o medidas de protección, tendentes a evitar, o en su caso, minimizar los daños que puedan provenir de los riesgos que amenazan a la sociedad, como consecuencia de las

acciones de los diferentes agentes agresivos. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2010, p. 20).

Para abordarla, debemos tener en cuenta que nos referimos no solamente a la inseguridad del turista, sino también de la del propio habitante local, y que aquí se conjugan la realidad de la inseguridad, medida de modo estadístico, con lo que probablemente sea lo más relevante: la percepción de inseguridad del turista, que puede no coincidir con la realidad.

Y si bien la sensación de inseguridad es una medida subjetiva, intervendrá en cada una de las etapas del proceso turístico: Antes de que el turista potencial decida la compra, durante el viaje, en el propio destino, y luego del regreso a casa. (Frigo, 2012)

La seguridad turística se entiende como uno de los pilares básicos para el abordaje integral de un destino, entendiendo que el mismo debe estar apoyado en la planificación sustentable de la gestión de los riesgos.

En este sentido, la seguridad turística tal como la concebíamos hasta hoy, basada en la protección policial y acción contra el delito en todas sus formas, comienza a ampliar su base de sustentación y a pensar los riesgos turísticos desde una perspectiva más integral, apoyada en la planificación sustentable de la gestión de los riesgos.

Entendemos por seguridad turística la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras (Grünewald, 2010)

Asimismo, Grünewald (2010) manifiesta que la insuficiencia de la seguridad, genera un conflicto de derechos y valores, por lo que nos lleva a valorar fundamentalmente la

relación entre dos actores -el visitante y el personal de seguridad- con relación al medio a fin de lograr el mejor grado de satisfacción de ambos, uno como prestador de servicios y otro como visitante del destino.

2.2.8. Evaluación de la Seguridad Turística

Para Grünewald (2010) califica que la seguridad turística “es una de las pautas estadísticamente dominantes de valoración del hombre durante el desarrollo de la actividad turística que, involucra hoy una serie de aspectos” (Grünewald, 2010, pág. 26).

Las que se mencionan:

A. Seguridad Pública.

Método de precaución de los riesgos y peligros que permite el libre desplazamiento de los turistas o visitantes por el destino, para así disminuir el porcentaje de situaciones como esencialmente hechos delictivos, como hurto y robos, y accidentes, como son:

- Presencia de efectivos policiales: la presencia de policías en la zona ofrece mayor tranquilidad a los visitantes, para dar solución a cualquier problema público que se presente.
- Presencia de seguridad ciudadana: es necesaria los servicios de seguridad por parte de la asociación encargada de la zona, estos deben estar capacitados para dar solución a los problemas del visitante. (Grünewald, 2010, pág. 26)

B. Seguridad Social

Es el método de precaución de los riesgos y peligros que permite el libre desplazamiento

de los turistas o visitantes por el destino, brindándoles protección ante la presencia de problemas sociales (terrorismo, huelgas, movilizaciones, prostitución, adicción, etc.) por lo que debe haber una solución rápida a los problemas que se presenten, siendo necesaria la previa coordinación:

Resguardo del turista: es de vital importancia proteger la integridad de los visitantes ante los problemas sociales.

Comunicación pacífica con los protestantes: la asociación encargada de la zona turística debe estar en la capacidad para coordinar pacíficamente con los protestantes, vigilando por la seguridad de los visitantes. (Grünwald, 2010, pág. 26)

C. Seguridad Médica

Es el sistema de prevención, protección médica y emergencia que le permite ofrecer al turista o visitante antes de su desplazamiento en el destino, de tal forma comprende la asistencia médica inmediata de la organización, contado con los siguientes servicios: (Grünwald, 2010, pág. 28)

- Presencia de instrumentos de primeros auxilios: tener instrumentos de primeros auxilios, ante cualquier accidente que se presente.
- Capacitación medica del personal: todo lugar turístico debe tener un personal capacitado para ofrecer los primeros auxilios.
- Presencia inmediata de ambulancia: contar con la presencia de una ambulancia o el fácil acceso a una de manera inmediata, cuando se presente un accidente grave.

D. Seguridad Informativa y de Facilitación

Es un sistema de comunicación permanente que ayuda al conocimiento de la oferta del destino turístico, y los sistemas integrados de prevención. Por lo que es necesaria que la asociación encargada del lugar turístico cumpla con lo siguiente:

- ⇒ Señalización de la ruta: esencialmente la trocha al ser muy distanciada debe contar con la señalización adecuada, señalización de zonas de precaución, para hacer fácil el acceso al turista.
- ⇒ Prevención de riesgos: Antes de partir, los encargados tienen el deber de prevenir cualquier riesgo a los turistas, dando a conocer las zonas vulnerables o peligros que pueden correr.
- ⇒ Información turística: la información debe ser proporcionada al turista ante, durante y después de su visita.
- ⇒ Presencia de guías turísticos certificados: los guías turísticos son esenciales para el desarrollo turístico pues proporcionan un servicio personalizado a los turistas. (Grünewald, 2010, pág. 29)

E. Seguridad en la Recreación y en Eventos. Es el sistema que permite la protección durante la realización o participación de un evento musical, deportivo, recreativo, etc; del turista o visitante del destino. Esta seguridad que debe ofrecer el operador turístico, ante los servicios turísticos que ofrece, en especial el turismo de aventura:

- Utilización de instrumentos de seguridad: instrumentos que son utilizados obligatoriamente en esta actividad, las cuales son el casco, guantes, chalecos, arnés, entre otros.

F. Seguridad Vial y del Transporte

Sistema que permite el seguro y libre desplazamiento por las vías de comunicación desde la salida de lugar de residencia hasta su regreso al mismo. (Grünewald, 2010, pág. 65)

- ⇒ Señalización vial: la señalización vial es de suma importancia para que el visitante pueda llegar a su destino con total facilidad.
- ⇒ Condiciones de las vías de comunicación: las condiciones de las vías de comunicación vial y de transporte son esenciales para una mejor accesibilidad de los visitantes.

G. Seguridad Ambiental

Es el sistema que permite la protección y prevención de las personas en ambientes naturales y ante problemas climatológicos. Problemas ambientales que pueden ocasionar desastres naturales incontrolables, por lo que es de vital importancia prevenir este tipo de riesgos. (Grünewald, 2010, pág. 66)

Prevención ante desastres naturales: en esencia comprende realizar advertencias a los visitantes o turistas de riesgos latentes, ya sea por fallas geológicas, por problema climatológicos siendo estas las lluvias que crean grandes riesgos en el terreno y los ríos.

2.2.9. Calidad de Servicio

La calidad engloba diversos aspectos desde las cosas intangibles hasta lo tangible, es por ello que algunos autores consideran que, la calidad o eficiencia en las organizaciones no solo se refiere a crear un producto u ofrecer un servicio y que estas vayan de acorde con el precio pues en la actualidad la calidad hace referencia a crear productos y servicios cada vez mejor, y que estas a su vez sean más competitivas. (Estrada, 2009)

Entonces la calidad se obtiene de la mejora continua de un producto o servicio, y que esta debe ir a la par con la exigencia de los clientes, es decir el cliente es cada vez más exigente con lo que recibe, así mismo es observador, y siempre quiere elevar sus expectativas, así que la empresa debe cumplir con todos estos requisitos, además de cumplir con todos los estándares de calidad que le exigen.

Para enfocarnos directamente en la calidad de servicio que los trabajadores brindan a los clientes, dado a la existencia de una buena calidad de atención y servicio, hace referencia también a la calidad de profesionales con la que está conformado la organización. Asimismo, el autor destaca “la importancia de lograr todos los beneficios posibles de la atención, de exponer a los clientes los menores riesgos y de considerar el contexto sociocultural donde se otorgue el servicio; a la vez, la importancia de buscar que esos máximos beneficios se alcancen al menor costo”. (Salas, 2011, pág. 65)

Es decir, la calidad no implica que los costos sean elevados, por lo que no es correcto mencionar que, a mayor costo, mayor calidad ofrecerá el servicio o producto, es por ello que la calidad es medible a través de los estándares de la calidad.

Por otra parte la calidad es también conocida como las características que debe cumplir un producto de acuerdo a las exigencias de los clientes, además debe satisfacer los deseos del mismo, llegando a ser reconocida por sus consumidores, sin imperfección alguna llegando finalmente a obtener la calidad total. (Cuatrecasas, 2012)

De tal manera con relación menciona que, para llegar a la calidad total, “la organización debe encaminarse a satisfacer las necesidades del cliente, elevando siempre sus expectativas, obteniendo así la satisfacción plena, y la fidelización del mismo” (Martínez, 2012, pág. 254).

Es decir, la calidad toma como base lo que necesita y desea el cliente, y con relación a ello es que se mejorara el producto o servicio, así mismo este aspecto debe ir en constante mejoramiento.

2.2.10. Calidad de Atención Turística

Ahora bien, llevamos la calidad a servicio de atención, aspecto que muchas empresas anhelan ya que requiere de mucho esfuerzo y cumplir con diversas normativas. Ante ello hacemos referencia que la calidad de atención es básicamente el servicio que se brinda a todo cliente, la cual implica cumplir con las políticas que la organización posee. Por otro lado, la calidad de atención en las empresas es evaluada para destacar la forma en la que atienden a los clientes y futuros clientes, brindando confianza y profesionalismo para satisfacer sus necesidades de cada persona.

El hecho de que exista un abordaje hegemónico sobre la calidad (como atributo de un producto o servicio ofrecido por un proveedor a un cliente, paradigma que recoge y se nutre de la experiencia industrial/manufacturera llevada al ámbito de la oferta de servicios) no descarta la presencia de otros abordajes conceptuales, de otras prácticas y representaciones sobre el tema, como parte de un proceso dinámico de expresiones de la diversidad social. (Susana, 2008)

Es decir, la calidad de atención no solo implica vender o intercambiar los productos por un valor monetario, también es importante que el ambiente, la ubicación, y sobre todo el proceso de venta que aplica la empresa sea la adecuada para satisfacer las necesidades del cliente.

Por otro lado Pérez (2010), una persona que ha trabajado años en una empresa de

servicios, y a la vez estudiaba, razón por la cual le ha fascinado desde joven la atención al público, llegando cada día más a perfeccionar el proceso de atención, en pocas palabras esta persona buscaba la calidad total, la cual contribuía en el incremento de las ventas, de tal manera que "la calidad de atención al cliente, es un camino muy largo en la cual depende mucho del cumplimiento de diversos aspectos o normativas, esencialmente enfocándose en el cliente" (Pérez, 2010, pág. 173). Además, el autor propone tres componentes que intervienen en la calidad del servicio de atención al cliente, siendo estas las que se componen a continuación.

2.2.11. El Servicio

Definen los servicios "como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades" (Susana, 2008).

En la Norma ISO 9000 comenta que un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente, generalmente es intangible. La prestación de un servicio puede implicar, por ejemplo, una actividad realizada sobre un producto tangible suministrado por el cliente (por ejemplo, reparación de un automóvil); una actividad realizada sobre un producto intangible suministrado por el cliente (por ejemplo, la declaración de ingresos necesaria para preparar la devolución de los impuestos); la entrega de un producto intangible (por ejemplo, la entrega de información en el contexto de la transmisión de conocimiento); la creación de una ambientación para el cliente (por ejemplo, en hoteles y restaurantes) (Kotler, 2004, pág. 9)

2.2.12. Características del Servicio

La característica básica de los servicios, consiste en que estos no pueden verse, probarse, sentirse, oírse ni olerse antes de la compra. Detallan que el servicio tiene cuatro características (Berry, Bennet, & Brown, 2003):

- a) Intangibilidad: Los servicios son intangibles, al contrario de los artículos, no se les puede tocar, probar, oler o ver. Los consumidores que van a comprar servicios, generalmente no tienen nada tangible que colocar en la bolsa de la compra. Cosas tangibles como las tarjetas de crédito plásticas o los cheques pueden representar el servicio, pero no son el servicio en sí mismas.
- b) Heterogeneidad: Los servicios varían al tratarse de una actuación – normalmente llevada a cabo por seres humanos – los servicios son difíciles de generalizar, incluso los cajeros más corteses y competentes pueden tener días malos por muchas razones, e inadvertidamente pasar malas vibraciones al cliente o cometer errores.
- c) Inseparabilidad de producción y consumo: Un servicio generalmente se consume mientras se realiza, con el cliente implicado a menudo en el proceso.

Una deliciosa comida de restaurante puede estropearla un servicio lento o malhumorado, y una transacción financiera rutinaria puede echarse a perder por una cola de espera inacabable o un personal sin preparación.

- d) Caducidad: La mayoría de los servicios no se pueden almacenar. Si un servicio no se usa cuando está disponible, la capacidad del servicio se pierde.

Esta característica dificulta una serie de acciones que pudieran ser deseables de hacer:

los servicios no se pueden inventariar ni patentar, explicados o representados fácilmente, etc; o incluso medir su calidad antes de la prestación. (Berry, Bennet, & Brown, 2003)

- Intangibles: no se conoce su calidad y resultado hasta que se recibe, no se pueden sentir, percibir, oler y oírse. Esta es la característica más básica de los servicios. Consiste en que estos no pueden verse, probarse, sentirse, oírse, ni olerse antes de la compra.
- Simultaneidad: se consumen en el mismo momento en que se producen.
- Personales: lo que genera que ningún servicio prestado es exactamente igual, depende de su emisor como de su receptor, y de las necesidades de cada uno, el servicio no siempre es diferente conforme se encuentre el estado de la persona que lo percibe o la que se dirige.
- Intransferibles: un servicio prestado no permite ser transferido a otro.
- Heterogeneidad (o variedad): Dos servicios similares nunca serán idénticos o iguales.

Esto por varios motivos: Las entregas de un mismo servicio son realizadas por diferentes personas a otras personas, en momentos y lugares distintos. Cambiando uno solo de estos factores, el servicio ya no es el mismo, incluso cambiando sólo el estado de ánimo de la persona que entrega o la que recibe el servicio.

Por esto es necesario prestar atención a las personas que prestarán los servicios a nombre de la empresa.

- Inseparabilidad: En la producción y el consumo son parcial o totalmente simultáneos.

2.2.13. Dimensiones de Calidad del Servicio Turístico

Pérez (2010), en su libro titulado “Calidad total en la atención al cliente” menciona que la calidad se determina por una serie de características o aspectos necesarios para que el servicio sea considerado de calidad, lo cual se conoce como dimensiones de la calidad; en su estudio Pérez propone tres dimensiones; los aspectos técnicos de la atención, las relaciones interpersonales que establecen entre servicio turístico – turista y el contexto o entorno de la atención (Pérez, 2010).

A. Dimensión Técnica

Son los aspectos técnicos de la atención que busca las mejores acciones y procedimientos seguros y comprobados a realizar sobre el cliente en la balanza calidad – ética, riesgo beneficio, etc. (Pérez, 2010)

- Nivel de eficiencia, uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados.
- Grado de continuidad, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.
- Grado de facilidad en el acceso, facilidad de trato con el encargado de brindar el servicio.

B. Dimensión Humana

Es el aspecto humanístico de la atención aspecto fundamental, ya que es la razón de ser de todos los servicios. (Pérez, 2010)

- Grado comunicación pertinente, grado o nivel de transmisión de información entre

el cliente y el empleado.

- Grado de amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.
- Nivel de respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona.

C. Dimensión de Entorno

Es el servicio en que se ofrece la atención, lo cual implica un nivel básico de comodidad, privacidad, infraestructura y el elemento de confianza que siente el usuario por el servicio.

(Pérez, 2010)

- Grado de Confort: Grado de bienestar experimentado por el cliente al momento de adquirir el servicio como son el nivel de temperatura, iluminación, ruido, etc.
- Eficiencia en el Mantenimiento de las Instalaciones: Percepción que experimenta el cliente al momento de visitar la empresa, como son el diseño de los ambientes, limpieza e higiene, etc.
- Nivel de Privacidad: Percepción que experimenta el cliente en cuanto al nivel de intromisión de los empleados durante su estadía en la empresa.

2.2.14. Modelo Servqual

A través de las diversas investigaciones que realizaron los autores en cuanto a la calidad del servicio crearon un instrumento denominado como modelo SERVQUAL, la cual establece cinco dimensiones que se encuentran relacionados entre la empresa y cliente (Berry, Bennet, & Brown, 2003).

Tangibilidad: Apariencia de las instalaciones físicas (infraestructura), equipos, empleados y comunicación. Por ejemplo, la limpieza en un restaurante y una excelente presentación

del personal que atiende a los clientes. En este sentido, por lo general para descubrir imágenes de sus habitaciones en sitios de posada. Esto anima al futuro cliente a tener una idea superior de la base a la que accederá si se produce una reserva de un lugar.

- Equipamiento de aspecto moderno
- Instalaciones físicas visualmente atractivas
- Apariencia pulcra de los colaboradores

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Patrimonio Cultural

Es el conjunto de modos de vida, costumbres, conocimientos y grado de desarrollo artístico, científico e industrial de una época y grupo social” (GUZMAN, 2010, pág. 9).

Esto quiere decir que el patrimonio cultural son las creaciones del hombre desde que empezó a dejar en la historia obras y construcciones notables y reconocidas por la humanidad mostrando su identidad, esto no significa solamente el pasado, si no el presente y el futuro mejor dicho es una unión.

El patrimonio cultural engloba: monumentos, grupos de edificios y sitios que tienen valor histórico, estético y arqueológico, científico, etimológico o antropológico.

2.3.2. Turismo Cultural

Se refiere al turismo cultural como “el desplazamiento de personas desde sus lugares habituales de residencia hasta los lugares de interés cultural con la intención de recoger información y experiencias nuevas que satisfagan sus necesidades culturales”.

(MORERE, 2013)

El Turismo de Cultura, es una modalidad del turismo en el que se resaltan los diferentes aspectos culturales de una determinada región, este tipo de turismo más que todo se da por la idea de explorar nuevas culturas.

2.3.3. Turismo

“El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos” (GUIJARRO, 2009, pág. 17).

Para entender mejor a la figura del turismo, esta debe comprender muchas actividades relacionadas a los viajes que las personas realiczan sean estos nacionales o internacionales, dejando a su entorno habitual, para conocer otras culturas y territorios.

Suma de los fenómenos y relaciones surgidas de la interacción de los turistas foráneos y los residentes (proveedores de servicios, autoridades locales y comunidad local) en el proceso de atraer y acomodar a los turistas. Es una conjunción de actividades, servicios e industrias que influyen en la experiencia del turista, englobando el negocio de los hoteles, restaurantes, transportes y cualquier otro componente que contribuya a satisfacer las necesidades y deseos de los turistas (GUIJARRO, 2009, pág. 17).

En este sentido, se debe apreciar que en el turismo se realizan otras actividades anteriormente mencionadas, como ser; practicar el turismo extremo, además de la recreación que las empresas dedicas a la promoción del turismo ofrecen, entre transporte, hospedajes, restaurantes, etc.

El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y

estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo corto, con fines de ocio, por negocios y por otros motivos turísticos, siempre y cuando no sea desarrollar una actividad remunerada en el lugar visitado.

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”. Con el término de ambiente usual se pretende excluir los viajes dentro del área habitual de residencia y los viajes frecuentes y regulares entre el domicilio y el lugar de trabajo y otros viajes dentro de la comunidad con carácter de hábito. (INTOSH, C., & Ritchie, 2001)

Asimismo, se destaca que en el turismo se relaciona con el factor del ocio de sus visitantes, ya que en su tiempo libre los mismos solo pueden ir de vacaciones o a disfrutar de los paquetes turísticos que brinda la sociedad, a efectos de garantizar dichos servicios.

Adicionalmente se considera que el turismo es la suma de los fenómenos que presentan los turistas al relacionarse con la industria del turismo, el gobierno anfitrión, las comunidades anfitrionas, las universidades, los colegios y comunidades, en un proceso de atracción del transporte y recibimiento del turista. (INTOSH, C., & Ritchie, 2001)

Prosiguiendo con la idea del turismo, es relevante mencionar que, la participación activa del gobierno de turno, así como de sus Ministerios o instituciones correspondientes de turno, protagonicen e impulsen de manera directa al turismo seguro, identificando y regulando a empresas dedicadas a este rubro, para que se pueda establecer coordinadamente dichos servicios.

En esta definición, se encuentran intrínsecos los siguientes factores:

- 1) La seguridad de que el término turismo es abstracto y difícil de precisar.
- 2) Que se describe como un conjunto de relaciones y de hechos.
- 3) Que las principales causas que originan esas relaciones y esos hechos son el desplazamiento y la permanencia en un lugar distinto al de la residencia habitual.

Recreación, la acción y actividades de la gente que emplea su tiempo libre de manera constructiva y personalmente placentera. La recreación puede incluir la participación pasiva o activa en deportes individuales o de grupo, funciones culturales, apreciación de la historia natural y humana, instrucción no formal, viajes de placer, visitas turísticas y espectáculos.

En todas las actividades a realizarse dentro del turismo, se debe apreciarla protección jurídica para quienes acceden a estos servicios, depende mucho la idea de las actividades a realizar, dependiendo de las edades de los turistas, además de la aptitud de los mismos, para que puedan participar de las actividades seguras.

“Es el conjunto de las relaciones y los fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su lugar de domicilio, en tanto que dichos desplazamientos y permanencia no están motivados por una actividad lucrativa principal, permanente o temporal”. (Blanco, 2004)

Cuando se habla del turismo, ese establece un conjunto de acciones programas impuestos por las autoridades de cada lugar o atractivo turístico, a fin de congraciarse con el sector que se requiere, el turismo trae consigo entre las demás opiniones que

demuestran la promoción que integra por todas las acciones e instrumentos que ayudan a cumplir con los incentivos que inciden en el levantamiento y desarrollo del desplazamiento turístico.

Para sintetizar el turismo, es un conjunto de fenómenos y relaciones que se produce a consecuencia de viajes de las personas, para lo cual las organizaciones receptoras privadas o públicas fomentan la infraestructura, los servicios, la creación de escuelas para la enseñanza del turismo, entre otros. Es por ello precisar que el turismo, debe estar presente dentro de cualquier sociedad organizada, a fin de hacer crecer su acervo cultural, como también el de cuidar su patrimonio cultural, con enfoques ecológicos para su permanencia.

2.3.3.1. Ocio y Turismo

Si definimos el ocio como “el empleo creativo y productivo, desde el punto de vista emocional del tiempo libre”, nos damos cuenta que sin duda, Turismo y Ocio son dos caras de una misma moneda. Sin embargo, la ocupación del tiempo libre, es decir el ocio, lo mismo que el turismo evolucionado muchísimo en los últimos años y ha terminado por convertirse en una fuente inagotable de oportunidades de negocio. Bien a través de la reestructuración de negocios tradicionales y creación de nuevos negocios a la búsqueda de satisfacción en el tiempo libre. (A., 2003)

El ocio como tal, está íntimamente relacionado con el turismo, por el factor de tiempo libre, mismos que puede ser determinado dependiendo de la persona quien pueda llevar un ritmo de vida diferente al de otro.

Sin embargo, es preponderante la idea de la inversión de tiempo que cada persona pueda tener y manejarlo según su conveniencia y economía, para esto es relevante destacar la participación de la publicidad en el sentido de poder brindar servicios turísticos en fechas estratégicas, como ser feriados y/o fines de semana, vacaciones para plantear planes de viajes, con sus diferentes ideas de la planificación turística mediante sus paquetes promocionales.

2.3.3.2. Turismo desde el Punto de Vista Jurídico

“El conjunto de relaciones y fenómenos que se originan del acto o hecho jurídico que lleva a efecto el individuo para emprender o al realizar un viajes y obtener su estancia legal en un lugar distinto del de su radicación”. (A., 2003)

Es relevante, tener en cuenta que para cualquier actividad llevada a cabo en el Estado boliviano este debe estar sujeto a normativas y disposiciones jurídicas, a fin de regular dichas actividades, como también a los sujetos intervinientes, para que esta actividad este protegida, y cumpla con todos los estándares de servicio además de protección a estos sectores catalogados como turísticos.

“El turismo es una actividad sometida a la regulación jurídica que genera situaciones entre las partes y de éstas con el Estado; razón más que suficiente para aseverar la existencia del derecho turístico” (LÉON, 2002).

Es relevante mencionar al turismo desde el punto de vista jurídico; por la seguridad que el Estado de Derecho pueda brindar a la sociedad, como también las estrategias con instituciones dedicadas a este rubro tan importante del turismo. Además de estipular los derechos y obligaciones de los turistas, como también de las agencias dedicadas a

brindar los servicios turísticos.

Todo ello a fin de garantizar un excelente servicio en el rubro, como también a la protección en caso de cualquier tipo de vulneración y/o emergencia producto de las actividades turísticas.

2.3.3.3. Tipología de Turismo

Cuando se habla de turismo, a la mente de mucha gente le llega la imagen de las playas, sin analizar que este turismo está fuertemente afectado por las fluctuaciones estacionales, por cualquier problema en los transportes, por cualquier propaganda mal intencionada y especialmente, por los periodos de vacaciones.

Se olvidan, los que piensan así, que existen muchos segmentos de mercados, tan rentables o más que el de la playa. Por ejemplo (A., 2003):

- Turismo de Negocios: El cual no es afectado por las estaciones turísticas, los hombres de negocios llegan durante todo el año, generalmente, a las grandes ciudades, que son los lugares propicios para su actividad.
- Turismo Religioso: Cuando el objetivo principal de lugar es cumplir con alguna promesa, acudir a una peregrinación o romería a lugares que ya gozan de prestigio dentro del campo de la fe.
- Turismo Cultural: Corresponde a aquellas corrientes de visitantes que miran museos, monumentos, obras de arte y vestigios arqueológicos, de manera superficial, y se forman imágenes de los lugares de acuerdo a los pocos valores que visitaron y analizaron.

Turismo Científico: Está compuesto de visitantes de alta preparación intelectual:

historiadores, literarios, arqueólogos, sociólogos, economistas y demás profesionales liberales, que viajan con el objetivo principal de analizar con profundidad el país extranjero o el interior de su propio país, los campos correspondientes a su profesión, especialización o maestría.

- Turismo Gastronómico: Este se refiere a aquellas personas que viajan para deleitarse con los buenos platos de la cocina internacional. Este turismo adquiere cada día más importancia, razón por la cual los países se están preocupando por mejorar la cocina nacional, para lograr establecer una imagen que pueda incentivar a las personas del buen comer.
- Turismo Estudiantil: Radica en la conciencia que se va formando en el estudiante sobre la importancia que tiene los viajes para su preparación intelectual, pues nadie puede negar la mayor cultura que se adquiere a través de los desplazamientos. (Martínez, 2012)
- Turismo Interno: Es el turismo de los visitantes residentes, en el territorio económico del país de referencia
- Turismo Receptor: Es el turismo de los visitantes no residentes, en el territorio económico del país de referencia.
- Turismo Emisor: Es el turismo de los visitantes residentes, fuera del territorio económico del país de referencia
- Turismo Interior: Es el turismo de los visitantes, tanto residentes como no residentes, en el territorio económico del país de referencia
- Turismo Nacional: Es el turismo de los visitantes residentes, dentro y fuera del territorio

económico del país de referencia.

- Turismo Internacional: Es el turismo de los visitantes, a nivel mundial.

2.3.3.4. Turismo Solidario

El concepto de turismo solidario no debe ser confundido con otras tipologías similares como turismo responsable, indígena, comunitario o sostenible, que también fomenta el respeto hacia el medioambiente y la población autóctona. El turismo solidario se ha concedido como “aquel viaje turístico en el que la principal motivación del turistas es la solidaridad con la población y el destino de acogida aprovechando el tiempo de vacaciones para colaborar con algún proyecto de interés social y /o medioambiental en un país pobre o en vías de desarrollo”. (Blanco, 2004)

Cuando se hace mención del turismo solidario, cabe destacar que se ha confundido de sobre manera a este tipo de turismo, sin embargo, es preferible aclararlo en virtud de tener el concepto idóneo, por la investigación que el autor persigue.

Es así, que el turismo solidario, implica la ayuda que los turistas puedan realizar en los lugares donde vayan a efectivizar la actividad turística, mediante la colaboración de diferentes proyectos que coadyuven de manera directa, con esos lugares que íntimamente están relacionados con la pobreza, y para ello necesitan y promocionan este tipo de turismo, en pro de su comuna.

2.3.4. Ética y Turismo

En tal sentido, Bernardo Klicksberg, a propósito de las implicancias de proyectos y realizaciones que invocan el desarrollo en nuestros países, señala que “urge construir un

modelo de desarrollo integral productivo y equitativo orientado por valores éticos básicos". (KLIKSBERG, 2004)

De los efectos ambientales y culturales, sociales y económicos, indeseables de la actividad turística dan cuenta diferentes estudios a propósito de las modalidades adoptadas cuando se privilegian alternativas de ocio ajenas a los valores primordiales o cuando la utilidad del turista o el beneficio de la empresa se realizan en perjuicio del habitante o en disvalor de la sociedad.

Al referirse a la ética y al turismo, las mismas tienen similitud al momento de tratarlas, por el hecho de estar enfocados en virtud de la protección y del objetivo del turismo, que es sin duda el de cuidar y proteger los sitios turísticos, asimismo, es importante también respetar las costumbres de los habitantes de dichos lugares, como las reglas, valores y principios de su comuna.

2.3.5. Turista

El término turista según la OMT (1993) son viajeros que pernoctan o están más de 24 horas en el lugar de destino cuyo motivo de viaje generalmente son por placer, distracción, vacaciones, deporte, negocios, visita a amigos o parientes, misiones, reuniones, conferencias, salud, estudios y religión. Para Bolivia turista es "la persona que visita cualquier país o región distinta al de su residencia habitual o permanente, independientemente de cuál sea el motivo de su viaje." (Ley N° 292, Ley General de Turismo Bolivia Te Espera, 2012)

El término de turista, está catalogado desde el año 1993 por la OMT, sin embargo, se debe entender a la misma como aquella persona que realiza actividades propias del

turismo que anteriormente se mencionó, para ello, es preciso manifestar que la persona que realice viajes a lugares distintos de su habitación, y hace recorrido a fin de distraerse está catalogado como turista.

“Es toda persona que se desplaza por más de 24 horas a un país distinto de aquel que tienen su residencia habitual”. (URQUIZO, 1970)

2.3.6. Visitante

En el turismo también se habla de los visitantes, “Un visitante es una persona que viaja a un destino principal distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal (ocio, negocios u otro motivo personal) que no sea ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitado. Estos viajes realizados por los visitantes se consideran viajes turísticos”.

En cambio un visitante, es diferente de un turista, por el hecho de las actividades que realiza ya sean las mismas por temas familiares o laborales, dejando fuera a la actividad turística de ocio.

2.3.7. Servicios Turísticos

Para satisfacer las necesidades de los turistas se necesita de los servicios turísticos, que son el conjunto de resultados de las funciones acciones y actividades realizadas por una o varias personas en un atractivo turístico, dice que servicio turístico es toda actividad realizada por una persona natural o jurídica, pública o privada tendiente a satisfacer necesidades específicas directamente planteadas por el desplazamiento turístico, los servicios turísticos son las demandas que genera un turista en su desplazamiento a un atractivo estas pueden ser: transporte, alojamiento, alimentación, distracción,

esparcimiento, excursiones, compras, deportes, etc.

Ahora bien, dentro de los servicios turísticos, se deben destacar ciertos factores como ser: el clima, los horarios, el público turístico entre los principales.

Frente a ello es relevante mencionar que, los principales servicios turísticos que las agencias dedicadas a este rubro presentan son, las estadías reflejadas en hoteles, atractivos turísticos, comida, actividades extras, caminatas, deportes, centro de compras, entre otros.

Todo ello a fin de satisfacer las necesidades turísticas de los turistas, porque deben llevarse los mejores recuerdos, porque después será complicado volver al mismo lugar turístico, esto por el tema e conocer otros lugares.

2.3.8. Agencias de Viaje

Las Agencias de viaje son empresas intermediarias de servicios entre los turistas y los prestadores de servicios, en sus diversas modalidades.

Las funciones de las agencias de viaje son: (GUIJARRO, 2009)

- Función encargarse de confeccionar productos turísticos a partir del servicio de otras empresas como son los hoteles, restaurantes, transporte museos, eventos entre otras tantas.
- Función ser mediador intermediario entre el turista y el prestatario de servicios, comercializando el producto turístico.
- Funciones de gestión interna, como pueden ser las contables y administrativas.
- Funciones de asesores debido a la complejidad de los viajes que pueden tener los

viajeros poco experimentados en obtener una amplia información sobre la multitud de destinos y empresas turísticas.

Las diferentes funciones de las agencias de viajes radica en la innovación con la que cada una cuenta, respecto a la competencia, muchos por ejemplo, tienen slogans llamativos, además cabe recalcar que este tipo de elementos motivan sin duda al publico turista, además se debe añadir, que dentro de las funciones principales de las agencias de viajes, es responder con todo lo prometido a momento de brindar sus servicios, como también, de la seguridad en todo momento de los lugares turísticos como también de los turistas, a efectos de garantizar con normalidad las actividades turísticas.

2.3.9. Turismo como Sistema

“Frecuentemente se ha querido encasquillar al turismo en un solo sector de la economía, y se lo ha clasificado en el sector de “Servicios”. Desde el punto de vista estrictamente económico, aquello es incorrecto por cuanto no se puede identificar al producto turístico de esa manera, dada su gran interrelación con una serie de otras actividades. Pues para que se comercialice el denominado producto turístico se deben dar un adecuado servicio de transporte, establecimientos de hospedaje turísticos, servicios de atención, guías, alimentación, espectáculos, artesanía, a cambio de moneda y otros, que si son tratados de manera integral, afectan de manera decisiva a la calidad del producto turístico. Debe agregarse a los elementos señalados todos los servicios públicos desde migración, aduanas, aeropuertos, caminos, infraestructura, seguridad, sanidad, protección ambiental y otros, que son indispensables para la producción del turismo. A este conjunto de relaciones se ha denominado el “Sistema Turístico”, por tanto, es absolutamente necesario adoptar criterios orientados hacia un mismo propósito a través de la normativa vigente, para definir al turismo como una actividad

multidisciplinaria y compleja.” (TÉLLEZ, 1998)

Cuando se habla del turismo como un sistema, este debe significar para muchos el vínculo con la parte económica, al ofrecer servicios de esta índole, sin embargo, es relevante describir que al hablar de un turismo como sistema, este conlleva todas las características idóneas, de brindar un servicio adecuado, a cada turista, como a cada lugar turístico, es menester señalar que, la participación de ciertas instituciones de seguridad y de rigor, deben verificar y trabajar conjuntamente con el rubro del turismo a efectos de generar convicción entre el público turista.

2.3.10. Turismo Comunitario

El concepto de turismo comunitario aparece por primera vez en la obra de Murphy y trata de definir cuestiones relativas al impacto que tiene el turismo en las comunidades locales de zonas en vías de desarrollo, aspecto posteriormente desarrollado por el mismo autor en el 2004. (MURPHY, 1985, pág. 200)

Este tipo de turismo, es uno de los cuales muchas personas desconocen, sin embargo, es preciso poder mencionarlo y analizarlo, para ello se considera al turismo comunitario, como aquel que es ofrecido por comunarios de una región, que sin duda alguna prestan los servicios turísticos empíricos, a los visitantes.

El turismo alternativo/turismo de base comunitaria (Turismo Comunitario) es un conjunto de servicios (y características) de hospitalidad ofrecidos a los visitantes por parte de individuos, familias o una comunidad local. Un objetivo prioritario del turismo alternativo/turismo de base comunitaria, es establecer una intercomunicación directa y un mutuo entendimiento personal/cultural entre anfitriones e invitados.

El turismo comunitario, se caracteriza plenamente por los servicios de una determinada familia de la comunidad, a fin de priorizar la cultura de las comunidades, además cabe advertir que este tipo de turismo, un emprendimiento local que tienen los comunarios, además de ganar recursos económicos, por los aspectos de su cultura y ofrecimiento a los visitantes o turistas.

2.3.11. Turismo Indígena

Con respecto al etnoturismo, se refiere a las diversas actividades que pueden realizar los turistas y sus alcances por medio del encuentro con pueblos indígenas, en otras palabras hace hincapié en las actividades y beneficios de los usuarios o turistas, mientras que el turismo indígena, hace referencia a la construcción participativa de la etnias para ofrecer servicios turísticos (hospedaje, alimentación, guías especializados) consensuado mediante encuentros, acuerdos y cumbres locales, nacionales e internacionales, buscando interactuar con los visitantes de una manera crítica y responsable, solidaria con la naturaleza y con su identidad cultural (MORALES GONZALEZ, 2008, págs. 128-136).

El etnoturismo, recae en las necesidades de los pueblos indígenas a fin de que dichos pueblos estén de manera activa en los servicios de turismo que puedan ofrecer, además de permitir el respeto de los lugares y de las costumbres de los pueblos.

Sin duda, lo interesante de esta nueva tipología turística es que correctamente enmarcada dentro del turismo rural se turismo activo y solidario que puede y debe participar de talleres artesanales elaborando artesanías con procedimientos autóctonos, el aprendizaje de dialectos así como su organización social. Conocer sus leyendas y rituales espirituales y aprender a preparar y degustar su variedad culinaria. (MORALES GONZALEZ, 2008, págs. 128-136)

Lo relevante de este tipo de turismo, es poder retroalimentar a los pueblos indígenas que puedan también participar en procedimientos establecidos, de manera directa para brindar información directa para aprender dialectos a fin de llegar a un mejor entendimiento entre ellos y los turistas.

2.3.12. Prestadores de Servicios Turísticos

“Son las empresas legalmente establecidas en el país que se dedican habitualmente al negocio de las actividades turísticas” (CAJIAS, 1997).

2.3.13. Legislación Turística

“Conjunto de Normas jurídicas que regulan las actividades públicas y privadas dirigidas a satisfacer las necesidades del turismo, sometiendo su tratamiento a la protección jurídica del Estado” (TÉLLEZ, 1998).

La legislación referente al turismo, debe estar adecuada según la coyuntura de cada región, a fin de poder brindar mayor protección a los turistas, a las empresas turísticas y a las autoridades encargadas de velar y promocionar al turismo.

2.3.14. La Costumbre como Fuente del Derecho

“La costumbre es una fuente del derecho público cuando no contraría el orden público, lo moral, ni el principio de igualdad ante la ley. Es fuente del Derecho Administrativo cuando se refiere a instituciones del Estado y se subordina a la voluntad de sus órganos” (Peredo, 2011).

2.3.15. El Derecho Turístico

“El derecho del turismo es el conjunto de instituciones y reglas de derecho donde el fenómeno turístico ha provocado su nacimiento o inspirado su contenido”. (TÉLLEZ, 1998)

“El turismo es una actividad sometida a la regulación jurídica que genera situaciones entre las partes y de éstas con el Estado; razón más que suficiente para aseverar la existencia del derecho turístico”. (LÉON, 2002)

El turismo debe ser regulado mediante disposiciones jurídicas, para otorgar protección legal a los sujetos intervinientes del turismo.

2.3.16. Agencia de Viajes

Es una empresa de servicios turísticos que actúa como intermediario entre personas que requieren desplazarse, es decir los turistas, y prestadores de servicios turísticos específicos, proporcionando orientación y asesoría cuando así se requiera. (LÉON, 2002)

2.3.17. El Defensor del Pueblo

El defensor del pueblo en España, ya que mientras el Ombudsman fue diseñado para supervisar la Administración pública, el Defensor del Pueblo utiliza esta supervisión como instrumento para defender los derechos y libertades fundamentales, tal y como se desprende del artículo 54 de la Constitución española y de su ubicación dentro del Capítulo IV del Título I. (Monfasani & Curzel, 2008, pág. 50)

La legitimación democrática del Defensor del Pueblo es indudable, pues en todos los casos procede de la elección parlamentaria, con mayoría cualificada y tras debate público

Gabino Calle Chura

sobre la figura del candidato. Sin embargo, es independiente del Parlamento, el cual no puede enviarle instrucciones ni cesarle, salvo por causas tasadas.

Se ha señalado en los derechos humanos que la efectividad de esta figura queda limitada por su incapacidad de imponer coactivamente sus decisiones a las autoridades concernidas. Su capacidad de control reside sobre todo en la razonabilidad o persuasión de sus argumentos, por lo que adquiere un carácter más político que judicial. Sin embargo, la experiencia demuestra que buena parte de sus recomendaciones suelen ser atendidas por los poderes públicos.

2.3.18. La Demanda

La demanda está constituida por los consumidores, que al consumir un bien o servicio logran una utilidad o satisfacción. “Algunos bienes o servicios logran u otorgan más satisfacciones que otros a un mismo consumidor, reflejando su demanda u las preferencias que tenga sobre las alternativas que ofrece el mercado; todo esto dentro de las restricciones presupuestaria, que limita el consumo”. (CAJIAS, 1997)

2.3.19. La Oferta

La oferta está definida como “el número de unidades de un determinado bien o servicio que los vendedores están dispuestos a vender a determinados precios” (CAJIAS, 1997).

2.3.20. Marketing Turístico

El marketing turístico, ayuda a comercializar y realizar estrategias de promoción y comercialización, dando a conocer el atractivo de la “Ciudad de piedra”, tanto a nivel nacional e internacional, y así llegar a los consumidores. Es por ello que el marketing se

define como, “Aquella actividad humana dirigida a satisfacer necesidades y deseos mediante un procesos de intercambio”, esta se la realiza mediante un estudio, analizando las necesidades del consumidor y desarrollando productos que puedan satisfacer tales necesidades. Para ello se tiene que realizar tareas tan diversas como investigaciones del mercadeo, estudio de la distribución, precios, promociones, etc. (Kotler, 2004)

2.3.21. Desarrollo Turístico

Es la provisión o el mejoramiento de las instalaciones y servicios idóneo para satisfacer las necesidades del turista”, y definido de una manera más general, también puede incluir los efectos asociados a tales como son la creación de empleos y la generación de ingreso. (Pérez, 2010)

2.3.21.1. Componentes de la Oferta Turística

Los componentes de la oferta turística, son las numerosas formas de instalaciones, atractivos, y servicios que busca el turista, y estos se pueden agrupar en los siguientes grandes grupos.

a. Atractivos: Es lo que induce a los turistas a visitar el lugar, estas pueden ser determinados lugares o regiones específicas, que los vacacionistas escogen para conocer nuevos lugares.

b. Transporte: Desde hace mucho tiempo el desarrollo del turismo ha estado ligado muy profundamente con el progreso en la tecnología del transporte, desde la invención de la máquina de vapor en barcos y trenes, que genero gran desarrollo en los viajes internacionales, que se vinieron a constituir en el turismo internacional.

c. Alojamiento: Hoy en día el turista puede disponer de una variada manera de alojamientos, que pueden clasificarse a grandes rasgos como un sector comercial, estos son Hoteles, Moteles, Casas de Huéspedes, Cabañas, Campamentos Vacacionales, etc., que generalmente está a cargo del sector privado.

d. Servicios Auxiliares: Son las tiendas dedicadas principalmente al turista, como farmacias, tiendas de abarrotes, restaurante, bancos, salones de belleza, y centros médicos, todo lo necesario para que la estadía del turista sea lo más cómodo.

e. Infraestructura: Son las infraestructuras de transporte como (carreteras, aeropuertos, líneas ferroviarias y puertos), la electricidad, agua, esto también beneficiara a la población local en otras actividades (PEARCE, 1980, pág. 14).

2.3.21.2. Agentes del desarrollo en el turismo

Para que el turismo se desarrolle, los componentes anteriores deben ser explotados y ofrecidos por particulares y/u organizaciones públicas. Existen dos agentes principales para el desarrollo turístico, que son el sector privado y público, la participación de estas facilitan el desarrollo y la explotación de áreas turísticas. En los últimos años se ve la participación de un tercer agente que son las comunidades indígenas originarios.

Para la comprensión más adecuada, Douglas Pearce cita los siguientes puntos sobre los agentes del desarrollo de turismo (PEARCE, 1980, pág. 14):

a. Sector Público: El sector público tiene motivaciones y responsabilidades en el turismo, estas en áreas Económicas, Sociales, Ambientales y Políticas, para lo cual veremos los puntos que se citan.

Económico: Son diversos factores económicos los cuales pueden inducir al sector público a promover el desarrollo turístico:

- Mejorar la situación de la balanza de pagos.
- Impulsar el desarrollo regional.
- Buscar la diversificación de la economía.
- Estimular mayores niveles de ingreso.
- Aspirar a una mayor capacidad fiscal.
- Fomentar nuevas oportunidades de empleo.

La motivación económica es uno de los puntos más importantes que priorizan los países, en especial los que están en vías de desarrollo, pero en los últimos tiempos se vienen volviendo cada vez mas importante los aspectos ambientales y sociales.

Sociales: Las consideraciones sociales también son de importancia, ya que puede existir el objetivo de brindar instalaciones recreativas adecuadas para la población del país. Esto da origen a una política de turismo social.

Ambientales: La responsabilidad de proteger y conservar el ambiente, tanto físico como cultural recae en la responsabilidad del sector público con la ayuda de la responsabilidad del empresariado privado.

Político: En la medida que el turismo internacional tiene que ver con el movimiento de personas de un país a otro, los gobiernos pueden fomentar el desarrollo del turismo con el objetivo de alcanzar propósitos políticos, como elevar la moral de una nación, ya que

se tendría simpatía política.

b. Sector Privado: el sector privado como su esencia, está relacionado con el lucro o la ganancia de las inversiones que realicen los empresarios en el sector del turismo y es uno de los pilares fundamentales para que se del desarrollo del turismo en todos los aspectos por ser el que brinda servicios a los turistas y que permite que su estadía sea más agradable, y vuelvan y/o nos recomienden en el exterior del país.

c. Comunidades Indígenas de Origen: En los últimos años se ve la explotación del turismo, de manera sostenida por las mismas comunidades indígenas u originarias, con la finalidad de que el aprovechamiento sea sostenible en el ámbito, económico, social, ambiental, y cultural, y preservar estos recursos para generaciones futuras.

2.3.22. Atractivos Turísticos

Los atractivos turísticos son por definición todo conjunto de elementos materiales e inmateriales, que son susceptibles de ser transformados en un producto turístico que tenga capacidad para incidir sobre el proceso de decisión del turista, provocando desplazamientos de flujos turísticos desde países emisores hacia territorio nacional, haciendo que este último se transforme en un destino turístico.

Por otro lado se expone como todo lugar, objeto o acontecimiento de interés turístico. El turismo solo tiene lugar si existen ciertas atracciones que motivan al viajero de abandonar su domicilio habitual y permanecer cierto tiempo fuera de él.

Respecto a la actividad turística, guardan la misma relación que los llamados recursos naturales hacia otras actividades productivas: nada valen sobre el mercado si no son puestos en valor y explotados y como los naturales, hay casos en que los atractivos

turísticos son perecederos y no renovables (Ley N° 292, Ley General de Turismo Bolivia Te Espera, 2012).

Al mismo tiempo se define al producto turístico como el conjunto de bienes y servicios que se ofrecen al mercado (para un confort material o espiritual), en forma individual o en una gama muy amplia de combinaciones resultantes de las necesidades, requerimientos o deseos de un consumidor al que llamamos turista.

Debido a lo anterior, es importante que el destino cuente con elementos que se utilicen para satisfacer y atraer las motivaciones del turista, con los cuales se motiva la elección del lugar y la intención de visitarlo.

2.3.23. Importancia Económica

“La magnitud y dinamismo de todos los sectores están sistematizados y cuantificados en las cuentas nacionales”. En este contexto, el turismo no aparece como un sector específico sino como parte integrante de la producción de los demás sectores, especialmente el transporte, los restaurantes y hoteles y otros aunque en menor proporción, el cual merece tener una regulación. Entonces, como dice Boullon *“La actividad económica que presenta la realidad turística debe estar siempre supeditada a las leyes socio – culturales por las que se rige la dinámica de la corriente turística”* (Roberto, 1985, pág. 64).

2.3.24. Las Comunicaciones y los Transportes

No obstante que el tema trata sobre los transportes, este rubro se encuentra ligado al tema de comunicaciones que es el medio por el cual se desarrolla, por ello se dice que: *“Es difícil concebir el desarrollo turístico de una región, sin tener una adecuada*

infraestructura de comunicaciones y transportes, que ha sido o tiene que ser creado para satisfacer prioritariamente las necesidades de un enlace geográfico, de intercambio económico, de integración social y cultural de un centro urbano hasta otro rural obedeciendo a su propia organización y vida socio-económica del país” (TÉLLEZ, 1998).

2.3.25. El Ambiente Turístico

“El ambiente turístico es un factor subjetivo por excelencia, toda vez que su relación se da por el grado de formación y preparación individual y social de la comunidad receptora, conjugando las actitudes y comportamientos de los sectores públicos y privados, para brindar un ambiente de seguridad, tranquilidad, amabilidad y protección al turista” (TÉLLEZ, 1998).

2.3.26. Condición del Turista

Como se ha manifestado, el protagonista principal en la actividad turística es el turista (usuario), toda vez que resulta evidente que su desplazamiento de un lugar a otro, responde exclusivamente a la disposición dinámica del hombre sobre la necesidad de cambio, siendo que *“se habla de turismo cada vez que una persona utiliza de sus entradas para las vacaciones y el viaje, para satisfacer exigencias personales que hacen necesario un cambio de localidad, sin que entre la parte del crédito reservado a este gasto y la adquisición de esta ganancia exista una relación causal”.* (TÉLLEZ, 1998)

Es importante el tema de **los controles**, siendo que estos *“permiten administrar el funcionamiento de las empresas de transporte, incrementando la seguridad y calidad en el servicio otorgado, teniendo por objeto regular el adecuado funcionamiento de los prestadores de éste servicio en el marco de la ley”* (PEARCE, 1980).

2.3.27. El Control

Según la Dra. Paredes Norma, el control *“permite administrar el funcionamiento de las empresas de transporte, incrementando la seguridad y calidad en el servicio otorgado, teniendo por objeto regular el adecuado funcionamiento de los prestadores de éste servicio en el marco de la ley”* (PAREDES, 2004, pág. 31).

Por lo tanto, el control implica todo lo relacionado con la vigilancia, supervisión y regulación, sobre el funcionamiento de las empresas de transporte y que tiene por finalidad mejorar las dos categorías que hacen a un servicio de carácter integral: seguridad y calidad.

Es por ello que el control debe corresponder a un subsistema turístico, y según Paredes *“un subsistema turístico se refiere a un conjunto de recursos y factores con la habilidad de funcionar como un sistema propiamente dicho, se encuentra dentro de un sistema más grande”*, para el caso concreto debe estar a cargo del Ministerio de Culturas y Turismo, por ser la máxima institución de y control de las actividades turísticas a nivel nacional y es necesario que se lo aplique toda vez que *“el turismo por ser una actividad económica transversal, capaz de generar, por su efecto multiplicador, notables beneficios en los ingresos económicos de las poblaciones receptoras, tanto en los sectores turísticos (hoteles, agencias de viajes, etc.) como en aquellos otros que no pueden considerarse estrictamente como tales aunque, prestan igualmente sus servicios a los visitantes del lugar (comercio, banca, etc.)”* (Cuatrecasas, 2012).

2.3.28. Marketing Turístico

El marketing turístico, ayuda a comercializar y realizar estrategias de promoción y

comercialización, dando a conocer el atractivo de la “Ciudad de piedra”, tanto a nivel nacional e internacional, y así llegar a los consumidores. Es por ello que el marketing se define como:

Aquella actividad humana dirigida a satisfacer necesidades y deseos mediante un proceso de intercambio, esta se la realiza mediante un estudio, analizando las necesidades del consumidor y desarrollando productos que puedan satisfacer tales necesidades. Para ello se tiene que realizar tareas tan diversas como investigaciones del mercadeo, estudio de la distribución, precios, promociones, etc. (Kotler, 2004).

2.3.29. Turismo Sostenible

El turismo sostenible no es una forma distinta o especial de turismo; al contrario, todas las formas de turismo deberían tender a ser más sostenibles. Así el PNUMA (2006) al referirse al turismo sostenible preciso:

El término “turismo sostenible”, que significa “turismo basado en los principios del desarrollo sostenible”, se refiere a un objetivo fundamental: hacer todo el turismo más sostenible. El término debería utilizarse para hacer referencia a una condición del turismo, no a un tipo de turismo. El turismo de gran volumen bien gestionado puede, y debería ser, tan sostenible como el turismo de interés particular disperso y pequeño. (Naciones Unidas, 2006)

Por su lado la Organización Mundial del Turismo OMT, ha dado ha precisado que turismo sostenible es “el turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas” (Naciones

Unidas, 2006). Por lo el turismo sostenible debe:

- 1) Dar un uso óptimo a los recursos medioambientales, que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.
- 2) Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales y arquitectónicos y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural.
- 3) Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes, unos beneficios socio-económicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza.

El turismo sostenible no es una forma distinta o especial de turismo; al contrario, todas las formas de turismo deberían tender a ser más sostenibles.

2.3.30. Caracterización del Turismo Sostenible

a. Dimensión Económica

Los impactos económicos del turismo usualmente son divididos en tres tipos: directos, indirectos e inducidos. Los directos comprenden las transacciones monetarias durante la visita. Los indirectos son consecuencia de las operaciones realizadas con los proveedores de la industria y finalmente los inducidos vienen como consecuencia del efecto multiplicador de la actividad económica que representa el turismo. Las fugas son también otro aspecto, éstas son representadas por las salidas de recursos económicos

fuera del sitio, dado que los beneficiados son ajenos a la comunidad, ejemplo de esto son las cadenas hoteleras transnacionales. (Roberto, 1985)

b. Dimensión Social

Los impactos socio-culturales son aquellos que afectan las estructuras sociales y la integridad cultural del sitio. Uno de los beneficios del turismo responsable con miras a la sustentabilidad, es la promoción de la tolerancia y aceptación de diferentes culturas a través de la educación y experiencia de contacto directo con las mismas.

Lo anterior apoya la idea de una “comunidad global” y no la “monoculturización”. (Pérez M. , 2004)

c. Dimensión Ambiental

La biodiversidad, el cambio climático y la calidad del agua son algunos de los temas que se encuentran en el centro de las miradas a nivel mundial. Esta categoría se refiere a los impactos de la operación de la industria turística en la tierra, el aire, el agua y los organismos vivos. (Pérez M. , 2004)

2.3.31. Planificación Territorial del Turismo

Sostiene sobre planificación territorial: que el desarrollo de un territorio (región o localidad) depende de la existencia, articulación y coherencia de seis elementos que normalmente se encuentran presentes en todo territorio organizado: Estos elementos son: actores, cultura, recursos, instituciones, procedimientos y entorno. (Pérez M. , 2004)

2.3.32. Modalidades del Turismo Basado en la Naturaleza

A partir de la terminología y definición asumida en esta investigación respecto al turismo de naturaleza se asumen como modalidades fundamentales de este turismo.

2.3.33. Definición de Pobreza

Es así que se habla de pobreza extrema o pobreza absoluta, como la carencia de ingreso necesario para satisfacer las necesidades de alimentación básicas; y se refiere a pobreza general o relativa, como la carencia de ingreso necesario para satisfacer tanto las necesidades alimentarias básicas, así como las necesidades no alimentarias básicas, tales como vestido, energía y vivienda (UNDP, 2003). Así mismo, bajo esa óptica el Banco Mundial, también asocia la pobreza con la falta de recursos, la precisa en términos económicos y la mide, de acuerdo a los ingresos definiéndola como la incapacidad para alcanzar un nivel de vida mínimo. (A., E., & Pino Paruma, 2013)

Sin embargo, es Amartya Sen quien definió la pobreza como la privación de la capacidad y no solamente hacer énfasis en los bienes materiales; sino hay que fijarse en las capacidades del individuo para poder vivir el tipo de vida que valora.

Es así que la pobreza se concibe mucho más que la simple falta de ingreso o consumo de las personas o familias.

Así mismo, el World Bank precisó que la pobreza no se trata solamente de tener bajos ingresos sino de tener bajos logros en educación, salud, nutrición y en otras áreas del desarrollo humano.

2.3.34. Turismo Sostenible y Pobreza

Se ha encontrado diversas evidencias empíricas sobre los efectos del turismo en el crecimiento económico, es decir que la actividad turística ha tenido un impacto positivo en el PBI. (Blanco, 2004)

Así mismo, se ha encontrado una relación positiva al aplicar la nueva técnica de co-integración de panel heterogénea, se investiga los movimientos conjuntos de largo plazo y las relaciones causales entre el desarrollo turístico y el crecimiento económico de 23 países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y de 32 países que no forman parte de la OCDE; se encontró que el desarrollo del turismo tiene un mayor impacto en estos últimos, especialmente en África.

2.4. MARCO JURÍDICO

2.4.1. Constitución Política del Estado Plurinacional

Artículo 337.

I. El turismo es una actividad económica estratégica que deberá desarrollarse de manera sustentable para lo que tomará en cuenta la riqueza de las culturas y el respeto del medio ambiente.

“La tendencia del mercado internacional del turismo que colocan a Bolivia con un favorable potencial turístico para atraer turistas internacionales, de manera que se esperaría que en los siguientes años no solo se mantenga la tendencia ascendente de visitantes extranjeros, sino que exista un desarrollo significativo de productos y servicios turísticos a esta actividad” (TÉLLEZ, 1998).

Una de las actividades de importancia actualmente es el turismo que se ha convertido en un fenómeno mundial cuyas dimensiones influye en lo social, económico y ecológico, considerándose como una de las principales fuentes de ingresos de diferentes países, además de contribuir en el desarrollo de regiones y zonas deprimidas.

Artículo 308

I. El Estado reconoce, respeta y protege la iniciativa privada, para que contribuya al desarrollo económico, social y fortalezca la independencia económica del país.

Cuando se habla de *iniciativa privada*, se habla de las empresas, y en la actualidad el derecho de empresa ha adquirido relevancia, *“materia que no es una disciplina autónoma del derecho, sino un conjunto de elementos provenientes de las diversas ramas del mismo, que propician el terreno legal para el éxito y prosperidad de la actividad empresarial”* (TÉLLEZ, 1998).

2.4.2. Ley 292, Ley General de Turismo “Bolivia Te Espera”

La Ley General del Turismo "Bolivia te Espera", tiene por objeto desarrollar, difundir, promover, incentivar y fomentar el turismo, considerando a este una actividad estratégica del país (Ley N° 292, Ley General de Turismo Bolivia Te Espera, 2012).

Se consideran nuevas definiciones respecto a las actividades turísticas, a varios temas que no estaban anteriormente contemplados, en esta ley se considera al turismo como una actividad productiva estratégica del país, además de que se incorpora el reconocimiento del turismo comunitario.

El Estado Plurinacional de Bolivia dentro de la Ley General de Turismo “Bolivia te espera”

del año 2012 maneja un concepto que dice Turismo es una “ Actividad que realiza la persona de manera individual o en grupo, al trasladarse durante sus viajes y permanencias en lugares distintos a su entorno habitual, con fines de descanso, esparcimiento, negocio y otras actividades, por un período de tiempo no mayor a un (1) año, de acuerdo a normativa migratoria vigente

Artículo 7. (Derechos de las y los turistas)

Las y los turistas tienen los siguientes derechos:

- a) Elegir libremente, dentro del territorio del Estado Plurinacional de Bolivia, el destino turístico de su preferencia.
- b) Exigir que los servicios turísticos cumplan en los términos, condiciones y precios ofertados, salvo caso fortuito debidamente justificado o fuerza mayor.
- c) Formular quejas y reclamos referentes a los servicios turísticos recibidos ante las autoridades competentes.
- d) Denunciar ante autoridades competentes cualquier atropello contra su persona o sus bienes durante su estadía.
- e) Recibir una respuesta oportuna por parte de las autoridades competentes, cuando formule quejas, reclamos o denuncias.
- f) Ser informado oportunamente por el prestador de servicios turísticos cuando se produzcan de manera justificada cambios de precios, tarifas o condiciones de los servicios contratados.

g) Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por incumplimientos injustificados en cuanto a las condiciones de prestación de los servicios.

h) Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.

i) Contar con seguridad turística dentro del territorio del Estado Plurinacional de Bolivia, a través de las autoridades competentes en procura de posibilitar entre otros fines, el libre tránsito de las y los turistas en el territorio nacional”.

Toda persona en su patria posee un conjunto de deberes y derechos que constituyen su “status” o estatuto personal” y que los “inmigrantes en este país poseen otro estatuto, en los que también se encuentran los turistas. Los tratadistas y estudiosos del derecho sostuvieron siempre que a dondequiera que fuera la persona, le acompañará su estatuto personal” (Rocha, 2010).

Por otra parte, la sección de la exposición de motivos de la ley N° 292 establece que “se plantea el fortalecimiento y la creación de emprendimientos comunitarios de turismo, potenciando en el aprovechamiento racional y equilibrado de los recursos naturales y culturales, tomando en cuenta aspectos sobre la legalidad en cuanto al funcionamiento de los prestadores de servicios turísticos, su regulación, categorización, estándares de calidad en los servicios...”

2.4.3. Ley N° 031, Ley Marco de Autonomías y Descentralización “Andrés Ibáñez”

Artículo 95 (Turismo)

I. De acuerdo a la competencia del Numeral 37 del párrafo II, artículo 298, de la

Constitución Política del Estado, el nivel central del Estado tendrá las siguientes competencias exclusivas:

1. Elaborar las políticas generales y el régimen de turismo

II. De acuerdo a la competencia del Numeral 20, parágrafo I del artículo 300, de la CPE los gobiernos departamentales autónomos tendrán las siguientes competencias:

5. Supervisar y controlar el funcionamiento de los servicios turísticos con excepción de aquellos que mediante normativa municipal expresa hubieran sido definidos de atribución municipal, preservando la integridad de la política y estrategias nacionales de turismo.

7. Velar por la defensa de los derechos de los usuarios de servicios turísticos y de los prestadores de servicios legalmente establecidos

8. Autorizar y supervisar a las operadoras de servicios turísticos, la operación de medios de transporte aéreo con fines turísticos, así como las operaciones de medios de transporte terrestre y fluvial en el departamento.

Quiere decir que no existe en la naturaleza que no es algo dado, ni siquiera es un fenómeno social universal no se produce en todas las sociedades, ni en todos los periodos históricos y correlativamente, que es un artificio ideado por alguien, que puede y de hecho es históricamente cambiante, de acuerdo con determinados criterios e intereses que determinan sus fines y circunstancias (Ley 031, Ley Marco de Autonomías y Descentralización Andrés Abáñez, 2010).

2.4.4. Ley N° 453 Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores de 2013

Artículo 1 (Objeto)

La presente ley tiene por objeto regular los derechos y garantías de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.

Artículo 5 (Definiciones)

Para los efectos de la presente ley se establecen las siguientes definiciones:

1. Usuarias y usuarios, consumidoras y consumidores, son las personas naturales o jurídicas que adquieran, utilizan o disfrutan productos o servicios como destinatarios finales.

4. Servicio. Son aquellas actividades suministradas o provistas al mercado, destinadas a satisfacer necesidades o requerimientos de las usuarias y los usuarios nacionales o extranjeros.

Artículo 7° (Mecanismos Institucionales)

Es responsabilidad de las entidades del Estado, en todos sus niveles y en el marco de sus competencias, desarrollar mecanismos institucionales e instrumentos normativos que garanticen el ejercicio de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y consumidores (Ley N° 453, Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores, 2013).

2.4.5. Legislación Comparada**2.4.5.1. Ley Nacional de Turismo de Argentina**

La Ley Nacional de Turismo Ley N° 25.997, fue sancionada el 16 de diciembre de 2004, y promulgada el 5 de enero de 2005.

Artículo 37. Procedimientos

La autoridad de aplicación debe instrumentar normativas de procedimientos eficaces tendientes a la protección de los derechos del turista y la prevención y solución de conflictos en los ámbitos mencionados.

La autoridad de aplicación podrá establecer convenios de cooperación, delegación y fiscalización con otros órganos oficiales federales o locales y con entidades privadas.

2.4.5.2. Ley de Turismo de Ecuador

Ley de Turismo, Ley N° 97 fue promulgada el 27 de Diciembre del 2002.

Artículo 4

La política estatal con relación al sector del turismo debe cumplir con los siguientes objetivos:

- a) Reconocer que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión y al Estado en cuanto debe potencializar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo;
- c) Proteger al turista y fomentar la conciencia turística;

e) Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística.

Artículo 42

Corresponde al Ministerio de Turismo la defensa de los derechos del usuario de servicios turísticos en los términos que señala la Constitución Política, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y esta Ley.

Artículo 45

Habrá lugar al resarcimiento de daños y perjuicios, en los siguientes casos:

- a. El que anuncie al público, a través de medios de comunicación colectiva, de internet o de cualquier otro sistema, servicios turísticos de calidad superior a los que realmente ofrece; o en su propaganda use fotografías o haga descripciones distintas a la realidad;
- b. El empresario cuyo servicio tenga una calidad inferior a la que corresponda a su categoría a la oferta pública de los mismos;
- c. El empresario que por acto propio o de sus empleados, delegados o agentes, cause al turista un daño material;
- d. El empresario que venda servicios con cláusulas prefijadas y no las informe y explique al usuario, al tiempo de la venta o de la prestación del servicio;
- e. En caso de discriminación a las personas”

CAPÍTULO III

MARCO INSTITUCIONAL SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL SECTOR TURISMO EN LA CIUDAD DE LA PAZ

3.1. EL TURISMO EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE

América Latina y el Caribe conforman una zona amplia, que abarca siete husos horarios, y que alberga a 654 millones de personas. Se hablan cuatro idiomas europeos principales (español, inglés, portugués y francés) y cuatro idiomas nativos principales (quechua, aimara, guaraní y náhuatl), además de cientos de idiomas y dialectos menores. Los países difieren ampliamente en el tamaño de sus territorios, en sus culturas, sus climas, su demografía. De igual forma, su industria turística es heterogénea. (CEPAL, 2020, pág. 20)

Respecto a los países de Sudamérica, Uruguay registra el mayor aporte del turismo al PIB y al empleo, con un 16% para ambos indicadores; en Chile, el aporte al PIB es de un 10%, y al empleo de un 12%; Argentina, Brasil y Perú registran un aporte al PIB de entre un 8 y un 9%, y del empleo entre un 8 y un 10%. El grupo de países con menores aportes en esta zona de la región incluye Bolivia (Estado Plurinacional de), Ecuador, Colombia y Paraguay, en donde la contribución del turismo al PIB oscila desde un 6 a un 4%, y el empleo entre un 6 y un 5%, siendo Paraguay el que muestra las menores cifras (CEPAL, 2020, pág. 20).

3.1.1. En Sudamérica

Los países sudamericanos presentan una gran diversidad de tamaño, tanto geográfica, como demográfica y económicamente. Brasil, el gigante, ocupa aproximadamente la mitad de la superficie del continente, alberga a la mitad de su población, y es responsable por el 52% del PIB. Le siguen Argentina y Colombia, que aún sumados no llegan a la mitad de Brasil: en conjunto aportan un 22% de la población y un cuarto del PIB. Chile, Perú y Venezuela (República Bolivariana de), de tamaño medio a pequeño, aportan en conjunto un 19% de la población y un 16% del PIB. Les siguen el Bolivia (Estado Plurinacional de), Ecuador, Guyana, Paraguay y Uruguay. Guyana Francesa y Surinam, los menores, cada una aporta el 0,1% tanto de la población como del PIB (CEPAL, 2020, pág. 20).

3.2. ANÁLISIS DEL TURISMO EN BOLIVIA

Bolivia al estar al centro del continente es el potencial distribuidor aéreo, de infraestructura terrestre y energética. Todos los caminos de norte a sur y de este a oeste pasan por Bolivia. Este potencial puede traducirse en un desarrollo turístico nacional, que se amplifique con la integración regional de los países andinos en la CAN, los países amazónicos con la OTCA y con las naciones del sur con el MERCOSUR. (A. & I., 2010)

3.2.1. Potencial Turístico

Bolivia tiene como propósito aprovechar al turismo en su máximo potencial, de tal manera que refleje la nueva perspectiva integral de la riqueza turística de Bolivia y de la actual coyuntura de cambio que vive Bolivia. Esta imagen distintiva del país deberá fortalecer las ventajas competitivas para atraer y desarrollar flujos turísticos internos y externos y

reposicionar a Bolivia en los destinos turísticos internacionales.

Este nuevo modelo está orientado a cambiar radicalmente la anterior orientación del desarrollo turístico en Bolivia, para lo cual prioriza 6 escenarios de intervención, de acuerdo al siguiente detalle:

1. Pueblos Indígenas: En Bolivia existen 36 pueblos originarios cuyos lenguajes tienen sus raíces en 13 familias lingüísticas distintas, los cuales conservan la autenticidad de sus tradiciones, culturas e idiomas originales y representan el 62% de la población boliviana.

Bolivia, es por lo tanto, un territorio donde la diversidad de la población indígena junto a las diversas formas de mestizaje y a la presencia de población blanca, se ha expresado en una auténtica diversidad cultural que ha permitido intercambios, articulaciones y enriquecimientos mutuos.

El mestizaje es resultado de procesos como la llegada de los europeos a tierras del antiguo Tawantinsuyo, así como la presencia de la cultura afroamericana, que se instaló en el territorio de Charcas con la llegada de esclavos en el período colonial. Pero también las migraciones europeas del período de la conquista y posteriores, permitieron la presencia de expresiones de la cultura occidental en nuestro territorio.

1. Naturaleza y Biodiversidad: El territorio nacional contiene un 65% de sus regiones articuladas con la cuenca amazónica, un 35% de región andina y un 5% de los bosques secos de la bioma del Chaco.

La diversidad natural del país se expresa en sus 17 eco regiones, 14 pisos ecológicos,

190 ecosistemas y 19 bio-climas, que a su vez albergan a 1.392 especies de aves, 263 especies de reptiles, 325 de mamíferos, 18.000 especies de plantas superiores, 186 de anfibios, 500 especies de peces e infinidad de insectos, muchos de los cuales son endémicos (que solo se presentan en esta región del mundo). El Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP), tiene registradas 21 áreas protegidas, 17 de las cuales se encuentran en gestión y están vinculadas con más de 60 municipios. Estas áreas protegidas estatales ocupan un total de 175.000 km², equivalente al 17 % de la superficie territorial del país, y 6 de ellas están consideradas como las de mayor extensión en el mundo, con más de 1 millón de Has. (MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO Y ECONOMÍA PLURAL., 2010)

3.2.2. Diversidad de Oferta Exportable

La oferta exportable boliviana posee una diversidad de productos de gran calidad que responde a las exigencias del mercado internacional.

Esta diversidad, abarca un espectro amplio que partiendo de los productos de la industria extractiva, pasando por los productos agrícolas (alimentos y materias primas) y terminando en los productos manufacturados, conforman en conjunto una interesante oferta a ser considerada por importadores extranjeros interesados en realizar negocios.

Lo anterior, no es más que un breve resumen de lo que Bolivia ofrece al visitante, por sus diferentes alternativas de recreación y aventura que la transforman en una excelente opción para quienes buscan un nuevo y diferente destino vacacional, pero sobretodo natural y auténtico. Asimismo, si se compara con otras actividades generadoras de divisas, el turismo se constituye en la primera alternativa comparada con los productos no

tradicionales de exportación, y presenta menores costos de transacción, porque se realiza dentro del país. De este modo, en comparación con las exportaciones tradicionales este sector se sitúa en un tercer lugar (MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO Y ECONOMÍA PLURAL., 2010).

3.3. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE LA PAZ

3.3.1. Empleo en Turismo en el Departamento de La Paz

Estimar un indicador del empleo generado por la actividad turística, es complicado no solo porque en ella participan muchas actividades económicas e industrias.

Sino porque además cuando se realizan encuestas de condición de empleo, se pueden omitir la participación indirecta de trabajadores prestadores de servicios turísticos complementarios, como son los trabajadores del comercio, manufactura, servicios de transporte y servicios de alimentación.

La Organización Mundial de Trabajo ha desarrollado algunas recomendaciones para estimar de la forma más precisa posible el empleo total generado por turismo. (MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO Y ECONOMÍA PLURAL., 2010)

Al parecer, para estimar de mejor manera el número de trabajadores, se deben identificar además de los productos característicos del turismo, las actividades características, que conforman a su vez la industria característica del turismo, en general las cuatro actividades que conforman esta industria son: hospedaje, alimentación, transporte y

agencias de viaje. ¹

3.4. ESTUDIO DE LOS INDICADORES DE TURISMO RECEPTIVO Y EMISOR DE BOLIVIA Y DEL DEPARTAMENTO DE LA PAZ

3.4.1. Turismo Receptivo de Bolivia

Tener conocimiento del número de establecimientos de hospedaje, camas y habitaciones nos demuestra el nivel de cobertura que tiene Bolivia, para acoger a sus turistas.

Según la estructura de hospedajes en Bolivia está formada por (MACHICADO, DELGADILLO, URCULLO, & LAZO, 2004):

- Hoteles (5 Estrellas, 4 Estrellas, 3 Estrellas, 2 Estrellas y 1 Estrella)

- Apart-Hoteles

- Residenciales (4 Estrellas, 3 Estrellas, 2 Estrellas y 1 Estrella)

- Alojamientos (Categoría "A, Categoría "B" y Categoría "C")

- Posadas

3.4.2. Turismo Emisor de Bolivia

La definición de gasto está ligada al consumo que realizan los turistas. Según las recomendaciones de la Organización Mundial del Turismo, el gasto turístico se define

¹ EL MANUAL DE LA OIT, Para Medir la Incidencia del Empleo del Turismo, Compara estas Actividades Clasificadas en la CIIU, Generando un Nuevo Clasificador Denominado Clasificador Internacional Uniforme de las Actividades Turísticas (CIUAT), Este Documento es Más Específico y Agrupa Solo el 20% de las Actividades de la CIIU Relacionadas con Turismo.

"como gasto de consumo efectuado por un visitante o por cuenta de un visitante durante su desplazamiento o su estancia en el lugar de destino" (INE, 2019) .

Las salidas de personas de territorio boliviano representan las personas que van de turismo o con otros fines a otro país, y se contempla como un indicador importante según la Organización Mundial de Turismo (OMT) y la Comunidad Andina de Naciones (CAN), a la hora de abarcar el tema de turismo receptor y Emisor. (ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO (OMT), 2013)

3.4.3. Balanza de Ingresos de Turismo Emisor y Receptor de Bolivia

La balanza comercial forma parte de la balanza de pagos, en donde se registran todas las transacciones económicas de un país con el exterior. Se habla de una balanza comercial favorable, positiva o superavitaria, cuando el total de las exportaciones es superior al valor monetario de las importaciones; por el contrario, la balanza será desfavorable, negativa o deficitaria, cuando el total de las importaciones exceda al valor monetario de las exportaciones.

3.4.4. PIB Nacional y los Rubros Asociados al Sector Turismo

El Estado, bajo la economía de distribución plural, el Estado se encarga de privatización de las empresas mineras y gasíferas, impulsando la economía comunitaria e igualitaria. En este periodo se dio la generación de ahorro interno para la inversión, con esta política se incentivó al mayor desarrollo, oportunidades y movilidad social; con mayor crecimiento económico y con redistribución del ingreso en desmedro de la sociedad. También en este periodo se dio una gran bonanza en el PIB con superávit fiscal, políticas sociales y bolivianización (ARCE CATA CORA, 2015).

3.4.5. PIB Nacional del Sector Turismo

Para el PIB Nacional del sector turismo se toma en cuenta los indicadores de hoteles y restaurantes, como principal fuente de análisis para saber cuánto aporta al sector turismo. Este indicador se toma en cuenta debido a que la Organización Mundial de Turismo, mediante un consenso adopta estandarizar los datos de turismo, a este escenario se suma la CAN a fin de poder con los países miembros de esta organización estandarizar las estadísticas del sector turismo y en un *Paper* general que emite, muestra como principales indicadores de turismo a los hoteles y restaurante.

3.4.6. Inversión Privada del Departamento de La Paz

Según el Viceministerio de Turismo y Organización Mundial de Turismo, la inversión privada se puede tomar del sector hotelero y sector alimentos que son los sectores que más están ligados con el sector turismo, entonces se toma para este propósito se toma en cuenta la cartera de préstamos de los hoteles y restaurantes del Departamento de La Paz. Si bien para la inversión del sector turismo se necesita de estabilidad económica para las decisiones de inversión. En el sistema internacional se tiene una visión negativa de la estabilidad en el país generada en parte por las marchas y bloqueos, debido a esto el entorno macro económico empeora, limitando las posibilidades de los emprendedores que buscan financiamiento.

3.5. ANALISIS DE MERCADO

Uno de los aspectos importantes para el trabajo de investigación es el estudio de mercado, y se considera a esta como: “la existencia de consumidores con ciertas características, los mismos que presentaran una demanda efectiva de los bienes y

servicios turísticos que pondrá en venta el proyecto en un periodo determinado” (A. C. , 2003).

3.5.1. El turismo Sostenible parte del Crecimiento Económico

Está claro que el “turismo sostenible conlleva al crecimiento económico y que debería ser contemplado en cualquier proceso de desarrollo económico o planes de cualquier país que contara con atractivos turísticos. Los atractivos turísticos sean naturales o contruidos por la mano del hombre son motores formidables para el crecimiento económico. Atractivos tales como ecosistemas naturales protegidos, lugares históricos bien mantenidos y eventos culturales genuinos que producen ganancias económicas y mejoran la calidad de vida de los habitantes del lugar” (ENRÍQUEZ, 2002).

3.5.2. Desarrollo Turístico

En el trabajo de investigación se toma conceptos relacionados con el desarrollo turístico, una definición que se toma en este punto es la de Douglas Pearce que dice específicamente, que el desarrollo turístico es “la provisión o el mejoramiento de las instalaciones y servicios idóneo para satisfacer las necesidades del turista” (PEARCE, 1980), y definido de una manera más general, también puede incluir los efectos asociados a tales como son la creación de empleos y la generación de ingreso.

3.6. MARCO DE POLITICAS INSTITUCIONAL

3.6.1. Gestión en el Nivel Nacional

El Estado funge sus funciones como ente regulador del Desarrollo del Turismo en el año 2000, con la creación del Consejo Nacional y los Consejos Departamentales del Turismo,

que viabilizan la coordinación interinstitucional de la promoción del sector.

De acuerdo a la competencia del Numeral 37 del Parágrafo II, Artículo 298, de la Constitución Política del Estado, el nivel central del Estado tendrá las siguientes competencias exclusivas: (Ley 031, Ley Marco de Autonomías y Descentralización Andrés Abáñez, 2010)

- Elaborar las políticas generales y el régimen de turismo.

- Elaborar e implementar el Plan Nacional de Turismo en coordinación con las entidades territoriales autónomas.

- Promover y fomentar los emprendimientos de las comunidades indígena originario campesinas y organizaciones de la sociedad civil, para que desarrollen actividades turísticas en coordinación con las instancias correspondientes.

- Establecer y desarrollar un sistema de categorización, registro y certificación de prestadores de servicios turísticos, definiendo mediante reglamentación expresa las responsabilidades de las entidades territoriales autónomas en la administración de dichos registros y la correspondiente certificación.

- Establecer y desarrollar un sistema de información sobre la oferta turística nacional, la demanda y la calidad de actividades turísticas, definiendo mediante reglamentación expresa, las responsabilidades de las entidades territoriales autónomas en la administración e integración de la información correspondiente.

- Formular, mantener y actualizar el catálogo turístico nacional en coordinación con las entidades territoriales autónomas.

- Velar por la defensa de los derechos de los usuarios de servicios turísticos y de los prestadores de servicios legalmente establecidos.

- Autorizar y supervisar a las operadoras de servicios turísticos, la operación de medios de transporte aéreo con fines turísticos, así como las operaciones de medios de transporte terrestre y fluvial cuyo alcance sea mayor a un Departamento.

El Viceministerio de Culturas es una institución que forma parte del Estado, como promotor de políticas y reglamentos turísticos.

a) Viceministerio de Turismo

El viceministerio de Turismo, forma parte del Ministerio de Culturas y Turismo, y tiene como objetivo institucional, el promover el acervo turístico de Bolivia. En este sentido, los mandatos constitucionales establecen como objetivos específicos a:

- Proponer políticas, estrategias y disposiciones reglamentarias para el fortalecimiento y la revalorización del sector turístico a nivel nacional e internacional, con énfasis en turismo comunitario, en el marco de un Plan Plurinacional de Desarrollo Productivo.

- Diseñar programas y proyectos para el fortalecimiento del sector turístico establecido y el desarrollo de nuevos emprendimientos, con énfasis en el turismo comunitario.

3.6.2. Gestión en el Nivel Departamental

Los Gobiernos Departamentales, son un pilar en la gestión turística, debido a que la Ley

Marco de Autonomías, faculta a estas instancias a destinar recursos financieros y humanos para la promoción, gestión y mejora de los atractivos turísticos locales.

De acuerdo a la competencia del Numeral 20, Parágrafo I del Artículo 300, de la Constitución Política del Estado, los gobiernos departamentales autónomos tendrán las siguientes competencias exclusivas (Ley 031, Ley Marco de Autonomías y Descentralización Andrés Abáñez, 2010):

- Elaborar e implementar el Plan Departamental de Turismo en coordinación con las entidades territoriales autónomas.

- Establecer las políticas de turismo departamental en el marco de la política general de turismo.

- Promoción de políticas del turismo departamental.

- Promover y proteger el turismo comunitario.

- Supervisar y controlar el funcionamiento de los servicios turísticos, con excepción de aquellos que mediante normativa municipal expresa hubieran sido definidos de atribución municipal; preservando la integridad de la política y estrategias nacionales de turismo.

- Establecer y ejecutar programas y proyectos para emprendimientos turísticos comunitarios.

- Velar por la defensa de los derechos de los usuarios de servicios turísticos y de los prestadores de servicios legalmente establecidos.

- Autorizar y supervisar a las operadoras de servicios turísticos, la operación de medios de transporte aéreo con fines turísticos, así como las operaciones de medios de transporte terrestre y fluvial en el Departamento

Cabe recordar también que son las gobernaciones las que emiten las personerías jurídicas para la realización de cualquier actividad, en este sentido muchas organizaciones de operadores turísticos, se han conformado como asociaciones de lugareños en varias regiones de Bolivia, son ellos los que desarrollan esta actividad en muchos casos con la misma calidad que los operadores privados.

3.6.3. Gestión en los Gobiernos Autónomos Municipales

Los Gobiernos Municipales en Bolivia, a diferencia de los restantes niveles del sector central y Departamental, cuentan con restringidas atribuciones (Ley 031, Ley Marco de Autonomías y Descentralización Andrés Abañez, 2010).

De acuerdo a la competencia del Numeral 17, Parágrafo I, del Artículo 302, de la Constitución Política del Estado los gobiernos municipales autónomos tendrán las siguientes competencias exclusivas.

- Elaborar e implementar el Plan Municipal de Turismo.
- Formular políticas de turismo local.
- Realizar inversiones en infraestructura pública de apoyo al turismo.
- Supervisar y controlar el funcionamiento de los servicios turísticos que mediante normativa municipal expresa hubieran sido definidos de atribución municipal, preservando

la integridad de la política y estrategias nacionales de turismo.

- Establecer y ejecutar programas y proyectos que promuevan emprendimientos turísticos comunitarios.

Como se puede apreciar, la norma faculta a estas instancias, implementar inversiones destinadas a ampliar y mejorar el acervo de capital e infraestructura turística, tanto como la promoción de la actividad.

Actualmente no existe un gobierno municipal que haya desarrollado un plan integral de fomento al turismo. El Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, por su parte desde un tiempo a esta parte, ha desarrollado una marca ciudad denominada "La Paz, puerta de ingreso a Bolivia", como distintivo de los atractivos locales, aunque esta no se ha terminado de consolidar.

3.7. MARCO DE POLÍTICAS

Con el Decreto Supremo 1479 de 30 de enero 2013, se adecua las atribuciones del Viceministerio de Turismo a la nueva Constitución Política del Estado y a la Ley Marco de Autonomías y Descentralización, además se modifica la denominación de Ministerio de Culturas a Ministerio de Culturas y Turismo, dándose definitivamente la mayor jerarquía al sector turismo (OFICIALÍA MAYOR DE PLANIFICACION PARA EL DESARROLLO, 2004, pág. 26).

3.7.1. MARCO LEGAL

La elaboración y aplicación del presente "PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA

ATRACTIVOS TURÍSTICOS”, se encuentra fundamentado bajo las siguientes normas de carácter nacional y municipal:

- Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, aprobado el 7 de febrero de 2009.
- Ley 031, Ley Marco de Autonomías y Descentralización “Andrés Ibáñez”, de fecha 19 de julio de 2010.
- Ley 602, Ley de Gestión de Riesgos, de fecha 14 de noviembre de 2014 y Decreto 2342 Reglamento a la Ley de Gestión de Riesgos, de fecha 23 de abril de 2015.
- Ley 1293, de fecha 1 de abril de 2020, para la Prevención, Contención y Tratamiento de la Infección por el Coronavirus (COVID-19).
- Ley 292, Ley General de Turismo “Bolivia te Espera”, de fecha 25 de septiembre de 2012.
- Decreto Supremo 1479, de fecha 30 de enero 2013
- Decreto Supremo 2609, de fecha 25 de noviembre de 2015, que aprueba el Reglamento de la Ley General de Turismo “Bolivia te Espera”.
- Decreto Supremo 4200, de fecha 25 de marzo de 2020, que tiene por finalidad reforzar y fortalecer las medidas en contra del contagio y propagación del Coronavirus (COVID-19) en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia.
- Decreto Supremo 4205, de fecha 1 de abril de 2020, que aprueba el Reglamento a la Ley N° 1293, de 1 de abril de 2020, para la Prevención, Contención y Tratamiento de la Infección por el Coronavirus (COVID-19).
- Resolución Bi-Ministerial N°001/2020 de fecha 31 de agosto de 2020, que aprueba los seis (6) Manuales de Bioseguridad para Empresas Prestadoras de

Servicios Turísticos.

- Decreto Municipal N° 034/2020 de fecha 15 de septiembre de 2020, que decreta la reactivación de actividades económicas.

3.8. PROTECCIÓN AL TURISTA

La Red Protección al Turista es la herramienta de gestión para mejorar las condiciones de seguridad con una visión de largo alcance para garantizar al turista una permanencia libre de riesgos. (MINCETUR, 2018) “Estableciendo las medidas tendientes a crear las condiciones de protección y defensa del turista, con especial énfasis en el ámbito penal” (Ley 28982, 2007, art. 1)

En ese entender, la Red de Protección al Turista tiene como principal acción la elaboración e implementación del plan de protección al turista, cuya labor consensuada entre los diversos actores públicos y privados del turismo, “es la base el trabajo desarrollado por el MINCETUR, el MININTER, la Dirección de Turismo PNP en el ámbito de la Seguridad Turística, en el marco de la Ley 28982 (2007), la Ley 29408 (2009) y los lineamientos estratégicos de PENTUR” (MINCETUR, 2018, p. 2). Con respecto a la Red de Protección al Turista de la ciudad de Puno, es la “actuación articulada, coordinada y preventiva, a fin de gestionar la seguridad turística en la región. Por su carácter es un documento de gestión turística, debiendo ser actualizado permanentemente con participación y respaldo de las instituciones públicas y privadas relacionadas al sector turismo de Puno”.

3.9. SEGURIDAD TURÍSTICA

Consiste principalmente en “proteger objetivos tangibles (personas, bienes y servicios) y objetivos intangibles (derechos y garantías, principios éticos, morales, etc.) de las amenazas (voluntarias o no) que vulneren su existencia o sensibilicen su normal desempeño, esto es aplicable a la generalidad del territorio de la nación” indistintamente de un destino turístico o de residencia permanente.

La seguridad turística es “la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras”.

3.10. PERCEPCIÓN DE LA SEGURIDAD E INSEGURIDAD TURÍSTICA

La percepción de seguridad viene a ser lo que el conjunto de la gente, que forma parte de una sociedad concreta, piensa, interpreta o imagina sobre una cosa determinada. Asimismo, la percepción social es el modo habitual mediante el cual un conjunto social visualiza la realidad, siendo, además, la forma colectiva de entender esta realidad. Por ello la “percepción social no es lo mismo que la opinión pública, porque esta última implica más bien una toma de posición personal o grupal en relación con cualquier cuestión” (MAMANI, 2017).

En sentido, “la percepción social también es la imagen global que la sociedad mantiene sobre las mismas, mientras que la opinión pública es la distribución social de las diferentes posiciones que adopta cada ciudadano o cada grupo de ciudadanos en

relación con una cuestión en particular”. (NAVARRO, 2015)

Por otra parte, La percepción de la seguridad turística debe ser interpretada como un estado subjetivo de los turistas que les permite percibir un espacio exento de riesgos reales o potenciales. (NAVARRO, 2015)

La percepción o sensación de inseguridad, se suscita por su falta de aplicabilidad efectiva por parte de los Estados de los derechos sociales, es decir, los derechos sociales económicos y culturales. Otro de los factores es el desorden y la degeneración comunitaria, los que son concebidos como la causa y el efecto del delito y el miedo al delito. (NAVARRO, 2015)

Por eso lo países considerados en desarrollo que no resuelvan los problemas de la pobreza y la desigualdad, serán éstos también, otros de los factores que estimulen la percepción de inseguridad (NAVARRO, 2015).

Por otro lado, el Estado, las municipalidades y el comité distrital de seguridad ciudadana muchas veces no tiene presencia efectiva en zonas vulnerables, lo que lleva a una degeneración paulatina de ciudadanos incívicos de lugar y provenientes de otras ciudades; perdiendo los valores éticos - morales, debilitando el civismo que tiende a desaparecer, surgiendo la violencia, robos, asaltos, estafas, etc. (NAVARRO, 2015)

Sobre la sensación de inseguridad, los medios de comunicación y redes sociales juegan también un papel importante toda vez que, la información relacionada con la criminalidad que lanzan hacia la sociedad y los turistas, provocan mayor temor social y la percepción de inseguridad se generaliza.

Plantea que la seguridad es una de las pautas estadísticamente dominantes de valoración del hombre durante el desarrollo de la actividad turística que involucra hoy una serie de aspectos para la demanda que podemos englobar básicamente en ocho variables de estudio: Seguridad pública: sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino, disminuyendo el porcentaje de situaciones de conflicto, principalmente los hechos delictivos -casos de robos y hurtos- y los accidentes.

3.11. EFECTOS DE LA INSEGURIDAD EN EL TURISMO

Uno de los principales efectos de la inseguridad en el turismo y a la que se enfrentan las ciudades, es la imagen negativa, la cual puede haberse creado debido a problemas de todo tipo: delincuencia, inseguridad ciudadana, abandono, contaminación, desastres naturales, noticias negativas, reputación de sus habitantes, paralizaciones, entre otros aspectos negativos. La imagen de una urbe es la suma de creencias, ideas e impresiones que uno tiene una persona de una ciudad. (NAVARRO, 2015)

Como también es el conjunto de representaciones mentales que surgen en las personas ante la evocación de una ciudad. Se trata, por lo tanto, de una representación mental, una noción o idea que un individuo se hace de una ciudad. (PEARCE, 1980).

Generando el miedo, que es una emoción básica subjetiva de la conducta del hombre y como toda actividad fisiológica potencia los sentidos de la vista, olfato, audición y tacto. (ENRÍQUEZ, 2002)

El miedo cambia las conductas de las personas, la intuición es una alternativa de amparo inconsciente de un individuo y una de las formas de indicación de la intuición es el miedo. (Frigo, 2012)

El miedo genera inseguridad y la inseguridad tiene costos de tipo moral, económico y psicológico.

La inseguridad es una variable de valoración totalmente subjetiva, ya que es interpretada de distinta manera de acuerdo al segmento del que se forma parte, la tercera edad le da un determinado valor, que es distinto al segmento de jóvenes y difiere del segmento de segunda edad. Motivo por los cuales:

- La falta de seguridad es hoy una variable de gran preocupación en la sociedad, a partir de un aumento de hechos delictivos y de una falta de respuesta de las fuerzas de seguridad ante esta situación. Se ha trasladado este tema a los primeros lugares de la valoración de la conciencia ciudadana junto a la inflación y el desempleo.
- El coeficiente de valoración de la seguridad aumenta a medida que aumenta la distancia del lugar de residencia habitual, principalmente durante el tiempo libre destinado al turismo y la recreación.
- La falta de seguridad es interpretada de distinta manera en los distintos segmentos sociales (jóvenes, grupo familiar, tercera edad, etc.).
- Se observan problemas básicos de falta de comunicación entre la comunidad y el agente de seguridad en el trato cotidiano en el lugar de residencia habitual que se hace extensivo a un destino visitado.
- La calidad de atención con relación al trato del ciudadano por parte del agente de seguridad es deficiente.
- El ciudadano no establece diferencias entre las distintas instituciones de seguridad. Si tuvo una mala experiencia con el representante de una de ellas, su

rechazo se hace extensiva en el futuro a la totalidad de las fuerzas en cualquier lugar geográfico del país.

- Se detecta una falta de confianza en las instituciones (en las fuerzas de seguridad y en la justicia).

3.12. SEGURIDAD TURÍSTICA, IMAGEN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

El turismo mantiene una estrecha relación con la seguridad con influencias y conexiones en tres ámbitos: naturaleza del incidente que pone en peligro al turismo, siendo las principales fuentes potenciales de inseguridad el crimen-delinuencia, terrorismo, guerras e inestabilidad política civil; impactos en el destino, sociedad, entidades turísticas y demás stakeholders implicados; reacciones de estos stakeholders en el corto, medio y largo plazo.

El concepto de seguridad ha evolucionado desde una perspectiva pasiva hasta convertirse en un factor activo del sector turístico. Según la OMT (2001) la seguridad turística puede ser entendida como la protección de la vida, la salud, la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras. Otros autores añaden una vertiente subjetiva resaltando la importancia de las percepciones y sentimientos de los turistas acerca de un determinado territorio o situación, sobre las distintas dimensiones que engloba el concepto de seguridad turística:

- Seguridad informativa: posibilidad de obtener información sobre la oferta del destino y

sus sistemas integrados de prevención.

- Seguridad pública: centrada en asegurar la integridad física del turista minimizando las situaciones de conflicto tales como acciones delictivas o accidentes.

- Seguridad social: protección del turista frente a problemas sociales como huelgas, disturbios o corrupción.

- Seguridad médica: sistema de prevención, control o emergencia médica del visitante durante su desplazamiento por el destino.

- Seguridad en la recreación y en eventos: protección durante la realización o participación en un evento o actividad.

- Seguridad vial y de transporte: libre y seguro desplazamiento por las vías de comunicación del destino.

- Seguridad ambiental: protección de las personas en espacios naturales y frente a problemas climatológicos.

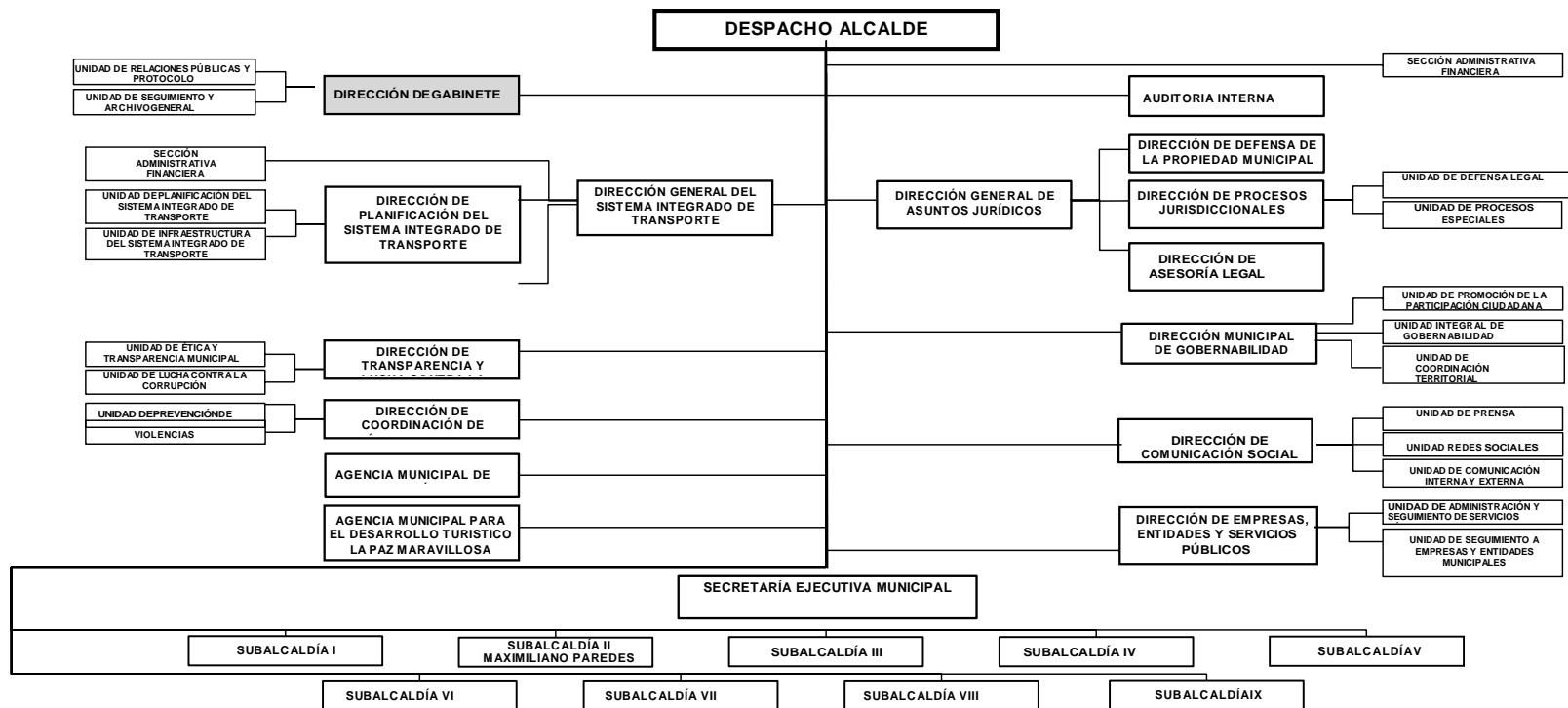
- Seguridad en los servicios turísticos: protección del turista en el uso y disfrute de los correspondientes servicios.

CAPÍTULO IV

MARCO INSTITUCIONAL DE TURISMO DE LA PAZ

4.1. MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL ÓRGANO EJECUTIVO MUNICIPAL- GESTIÓN 2020

Ilustración 1 Organigrama del Turismo en La Paz



4.2. ANTECEDENTES

El Manual de Organización y Funciones es un instrumento técnico administrativo que tiene por objeto definir y formalizar el organigrama, dar a conocer la razón de ser, las relaciones inter e interinstitucionales, las funciones y atribuciones de las unidades organizacionales del Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz.

El Manual de Organización y Funciones (MOF), es el resultado del diseño o rediseño organizacional realizado en cumplimiento a lo establecido en el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE – SOA) vigente del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz.

4.3. BASE LEGAL

El Manual de Organización y Funciones se sustenta en las siguientes disposiciones legales:

- Constitución Política del Estado Plurinacional.
- Ley N° 031 Marco de Autonomías y Descentralización “Andrés Ibáñez”.
- Ley N° 482 de Gobiernos Autónomos Municipales.
- Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales.
- Resolución Suprema N° 217055, que aprueba la Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa.
- Decreto Edil N° 001/2017 que aprueba el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa.

4.4. NATURALEZA Y FINALIDAD

La Ley N° 031 Marco de Autonomías y Descentralización “Andrés Báñez”, establece en su artículo 7, que:

I. El régimen de autonomías tiene como fin distribuir las funciones político-administrativas del Estado, de manera equilibrada y sostenible en el territorio, para la efectiva participación de las ciudadanas y ciudadanos en la toma de decisiones, la profundización de la democracia y la satisfacción de las necesidades colectivas y del desarrollo socioeconómico integral del país.

II. Los gobiernos autónomos como depositarios de la confianza ciudadana en su jurisdicción, deben prestar servicios a la misma, en este marco tienen los siguientes fines:

1. Concretar el carácter plurinacional y autonómico del Estado en su estructura organizativa territorial.
2. Promover y garantizar el desarrollo integral, justo, equitativo y participativo del pueblo boliviano, a través de la formulación y ejecución de políticas, planes, programas y proyectos, concordantes con la planificación del desarrollo nacional.
3. Garantizar el bienestar social y la seguridad de la población boliviana.
4. Reafirmar y consolidar la unidad del país, respetando la diversidad cultural.
5. Promover el desarrollo económico y armónico de departamentos, regiones, Municipios y territorios indígenas originarios campesinos, dentro de la visión cultural económica y productiva de cada entidad territorial autónoma.
6. Mantener, fomentar, defender y difundir los valores culturales, históricos, éticos y cívicos de las personas, naciones, pueblos y las comunidades en su jurisdicción.
7. Preservar, conservar, promover y garantizar, en lo que corresponda, el medio

ambiente y los ecosistemas, contribuyendo a la ocupación racional del territorio y al aprovechamiento sostenible de los recursos naturales en su jurisdicción.

8. Favorecer la integración social de sus habitantes, bajo los principios de equidad e igualdad de oportunidades, garantizando el acceso de las personas a la educación, a la salud y al trabajo, respetando su diversidad, sin discriminación y explotación, con plena justicia social y promoviendo la descolonización.

9. Promover la participación ciudadana y defender el ejercicio de los principios, valores, derechos y deberes, reconocidos y consagrados en la Constitución Política del Estado y la ley.

4.5. MISIÓN INSTITUCIONAL

Somos una entidad pública municipal autónoma progresista y generadora de valor público, cuya misión es mejorar la calidad de vida de los habitantes del Municipio de La Paz, generando y ejecutando políticas de desarrollo integral en corresponsabilidad con su comunidad, administrando su territorio y prestando servicios con transparencia, equidad, calidad y calidez; con servidores públicos municipales motivados, comprometidos y con solvencia técnica.

4.6. VISIÓN INSTITUCIONAL

El Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, es una entidad vanguardista, moderna y competitiva, referente a nivel Nacional e Internacional en la prestación de servicios públicos, que mejoran la calidad de vida y promueve el desarrollo integral de sus habitantes y su entorno; reconociendo, respetando y gestionando su diversidad e interculturalidad; con talento humano solidario, motivado, comprometido y competente, que forma parte de una institucionalidad fortalecida, con práctica democrática y

participativa, y que ejerce plenamente su autonomía.

GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE LA PAZ MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL ÓRGANO EJECUTIVO MUNICIPAL GESTIÓN 2020

1. Nivel Jerárquico EJECUTIVO

2. Dependencia Directa DESPACHO ALCALDE MUNICIPAL

3. Ejerce Autoridad Lineal NINGUNA

4. Relaciones Intrainstitucionales

- Con todas las unidades organizacionales del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz.

5. Relaciones Interinstitucionales

- Organizaciones de la Sociedad Civil.

- Policía Boliviana.

- Instituto Boliviano de Normalización y Calidad (IBNORCA).

- Mesa de Turismo de los Empresarios Privados.

- Actores y gestores culturales.

- Ministerios del Estado Plurinacional de Bolivia.

- Gobierno Autónomo Departamental de La Paz.

- Federación Boliviana de Guías de Turismo

- Cámara Nacional de Operadores de Turismo.
- Fundaciones, organizaciones, entidades y/o instituciones no gubernamentales.
- Organismos de cooperación internacional, nacional y/o local.
- Asociaciones comunitarias, federación de juntas vecinales y/u organismos de control social.
- Cámaras Departamentales.
- Medios de comunicación nacional e internacional.
- Otras instancias, instituciones u organizaciones públicas y/o privadas relacionadas con sus funciones.
- Otras organizaciones y/o instituciones relacionadas.

6. Razón de ser de la Unidad Organizacional

Promover y posicionar a La Paz ciudad del cielo como destino turístico del mundo, impulsando el desarrollo e implementación de políticas municipales y la ejecución de programas y proyectos de gestión en los ámbitos de gestión La Paz turística y gestión promocional La Paz ciudad del cielo.

7. Funciones y Atribuciones Específicas

- a. Ejecutar y dar continuidad al plan municipal de desarrollo turístico de La Paz ciudad del cielo.
- b. Impulsar el desarrollo de la normativa específica necesaria para el fomento, desarrollo

y promoción del Turismo en el Municipio.

c. Promover los servicios de calidad en las operaciones turísticas.

d. Gestionar las medidas necesarias para mejorar y fortalecer la operación turística municipal.

e. Generar estrategias para mejorar y fortalecer la articulación entre el ámbito público y privado.

f. Identificar mecanismos para dinamizar el mercado interno fomentando la inversión privada en actividades turísticas.

g. Generar políticas de seguridad turística mediante la formulación de un plan estratégico especializado garantizando la seguridad integral de los turistas.

h. Impulsar el desarrollo de infraestructura creativa turística que fortalezca la oferta de servicios y productos para captar la mayor cantidad de visitantes locales, nacionales y extranjeros.

GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE LA PAZ MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL ÓRGANO EJECUTIVO MUNICIPAL GESTIÓN 2020

2. Nivel Jerárquico EJECUTIVO

3. Dependencia Directa DESPACHO ALCALDE MUNICIPAL

4. Ejerce Autoridad Lineal NINGUNA

5. Relaciones Intrainstitucionales

- Con todas las unidades organizacionales del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz.

6. Relaciones Interinstitucionales

- Organizaciones de la Sociedad Civil.

- Policía Boliviana.

- Instituto Boliviano de Normalización y Calidad (IBNORCA).

- Mesa de Turismo de los Empresarios Privados.

- Actores y Gestores Culturales.

- Ministerios del Estado Plurinacional de Bolivia.

- Gobierno Autónomo Departamental de La Paz.

- Federación Boliviana de Guías de Turismo

- Cámara Nacional de Operadores de Turismo.

- Fundaciones, Organizaciones, Entidades y/o Instituciones no Gubernamentales.

- Organismos de Cooperación Internacional, Nacional y/o Local.

- Asociaciones Comunitarias, Federación de Juntas Vecinales y/u Organismos de Control Social.

- Cámaras Departamentales.

- Medios de Comunicación Nacional e Internacional.

- Otras instancias, Instituciones u Organizaciones Públicas y/o Privadas relacionadas con sus funciones.

- Otras organizaciones y/o instituciones relacionadas.

7. Razón de ser de la Unidad Organizacional

Promover y posicionar a La Paz ciudad del cielo como destino turístico del mundo, impulsando el desarrollo e implementación de políticas municipales y la ejecución de programas y proyectos de gestión en los ámbitos de gestión La Paz turística y gestión promocional La Paz ciudad del cielo.

8. Funciones y Atribuciones Específicas

a. Ejecutar y dar continuidad al plan municipal de desarrollo turístico de La Paz ciudad del cielo.

b. Impulsar el desarrollo de la normativa específica necesaria para el fomento, desarrollo y promoción del Turismo en el Municipio.

c. Promover los servicios de calidad en las operaciones turísticas.

d. Gestionar las medidas necesarias para mejorar y fortalecer la operación turística municipal.

e. Generar estrategias para mejorar y fortalecer la articulación entre el ámbito público y privado.

f. Identificar mecanismos para dinamizar el mercado interno fomentando la inversión privada en actividades turísticas.

- g. Generar políticas de seguridad turística mediante la formulación de un plan estratégico especializado garantizando la seguridad integral de los turistas.
- h. Impulsar el desarrollo de infraestructura creativa turística que fortalezca la oferta de servicios y productos para captar la mayor cantidad de visitantes locales, nacionales y extranjeros
- i. Incentivar y promover el desarrollo local a través de implementación de proyectos de turismo con base comunitaria rural, vecinal y urbana.
- j. Diseñar y desarrollar el sistema integral de información y facilitación turística.
- k. Fomentar la cultura turística en los ciudadanos para incentivar actitudes de respeto buen trato y hospitalidad a los turistas siendo promotores locales de La Paz ciudad del cielo.
- l. Consolidar a la ciudad de La Paz como destino turístico del mundo posicionado su marca ciudad, generando estrategias de información, promoción, sensibilización y dando soporte comunicacional a la gestión turística municipal a través de medios de comunicación tradicionales, masivos, alternativos, virtuales entre otros.
- m. Gestionar alianzas estratégicas para el desarrollo turístico del Municipio.
- n. Impulsar el desarrollo de la oferta turística con la participación de actores privados, públicos, vecinales y comunitarios.
- o. Dar a conocer a la población local el patrimonio turístico histórico –cultural y natural, así como los atractivos existentes en el Municipio de la Paz.

- p. Desarrollar una estrategia promocional que permita la promoción de La Paz a nivel local, nacional e internacional.

- q. Gestionar Campañas de promoción nacional e internacional sobre los valores turísticos de la ciudad promocionándola como Destino Turístico del Mundo.

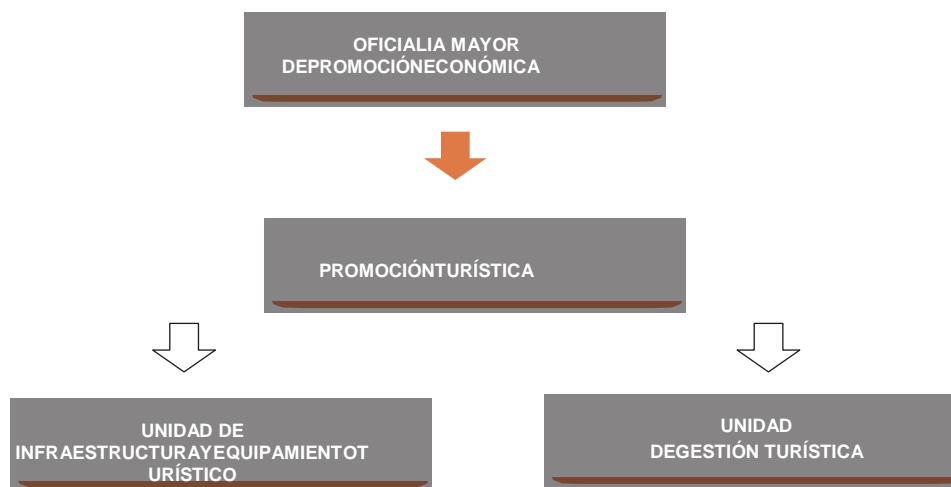
- r. Promover y difundir el consumo de servicios y productos gastronómicos a los visitantes y ciudadanos.

- s. Administrar el Sistema de Procesos y Procedimientos de su unidad organizacional.

- t. Otras que le sean asignadas por la autoridad superior.

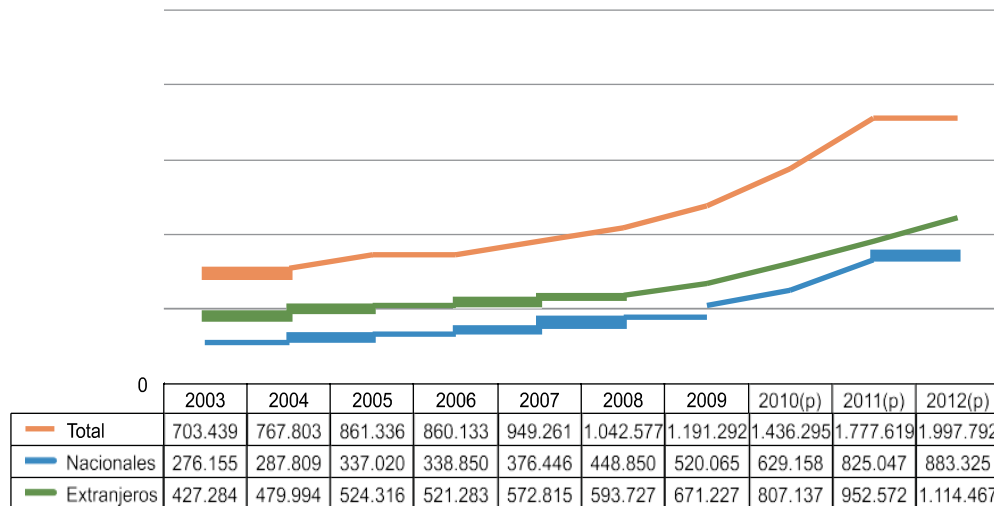
CAPÍTULO V**DIAGNÓSTICO DEL TURISMO ACTUAL EN BOLIVIA Y
LOS RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS****5.1. DIAGNÓSTICO DE LA OFERTA Y DEMANDA DEL TURISMO
EN EL MUNICIPIO PACEÑO**

**Cuadro 1: Gobierno Autónomo Municipal de La Paz: Estructura Organización al de la
Dirección de Promoción Turística, 2014**



Fuente: Manual de Organización y Funciones, 2014
Elaboración: Oficialía Mayor de Planificación para el Desarrollo-Dirección de Investigación e Información Municipal

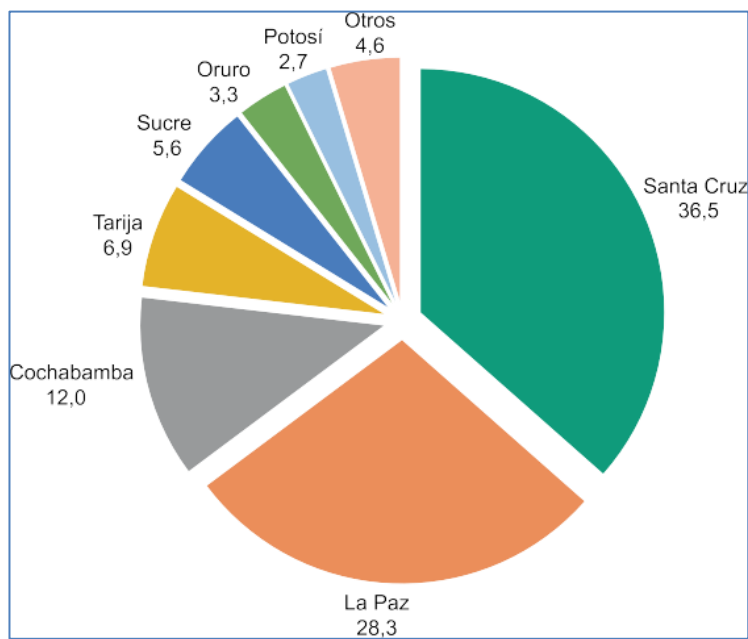
Cuadro 2: Bolivia: Llegada de viajeros internacionales 2003-2012(En número de personas)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística, Anuario 2012

Elaboración: Oficialía Mayor de Planificación para el Desarrollo-Dirección de Investigación e Información Municipal
(p): Preliminar

Cuadro 3: Bolivia: Pernoctación de viajeros a establecimientos de hospedaje por ciudad, 2012. En porcentaje



Fuente: Instituto Nacional de Estadística, Anuario 2012

Elaboración: Oficialía Mayor de Planificación para el Desarrollo-Dirección de Investigación e Información Municipal

Cuadro 4: Comunidad andina: Comparación del gasto por consumo del turismo receptor y del turismo interno, 2007

PAÍS	TURISMO RECEPTOR (TR)	TURISMO INTERNO (TI)	NÚMERO DE VECES (TI/TR)
Bolivia (En millones de Bolivianos)	1.732.858	2.836.904	1,6
Colombia (1) (En miles de millones de pesos)	2.899	10.708	3,7
Ecuador (En miles de dólares)	947.728	4.126.781	4,4
Perú (En miles de nuevos soles)	6.278.098	13.183.283	2,1

Fuente: Comunidad Andina, Cuenta Satélite de Turismo de los Países Miembros de la Comunidad Andina, 2011, p.13

Elaboración: Oficialía Mayor de Planificación para el Desarrollo Dirección de Investigación e Información Municipal

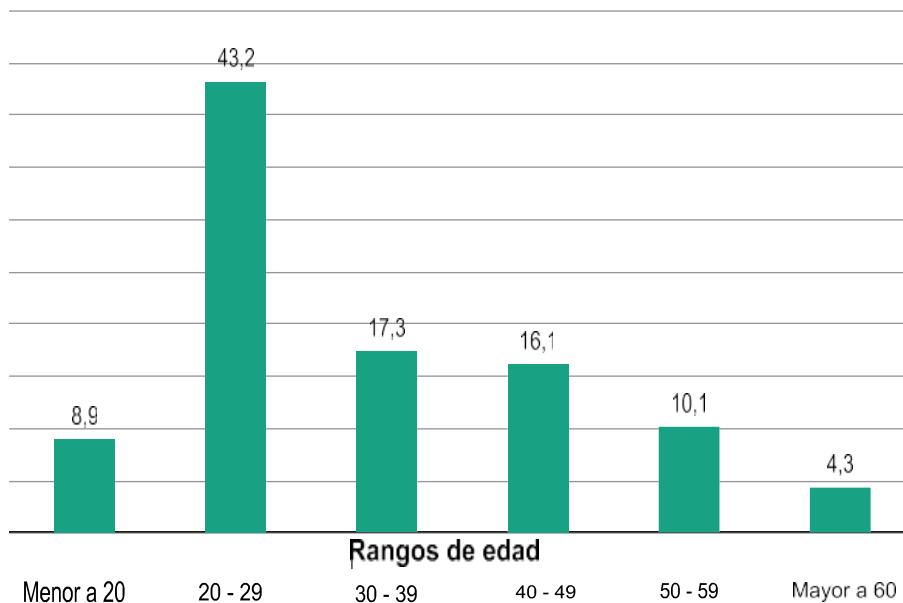
(1) En el caso de Colombia los datos son para el año 2005

Cuadro 5: Bolivia: Flujo de turismo interno según Departamento de origen, 2008 - 2012 (En número de personas)

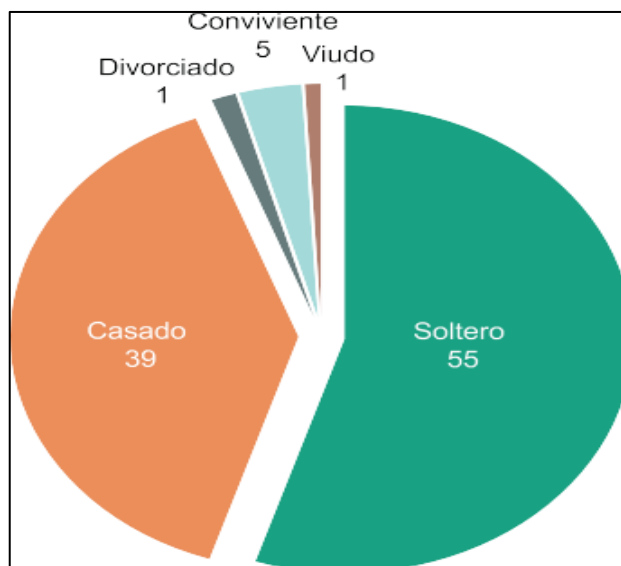
DEPARTAMENTO	2008	2009	2010(p)	2011(p)	2012(p)
La Paz	574.147	585.345	609.158	653.975	693.213
Santa Cruz	744.636	759.160	790.044	848.168	899.058
Cochabamba	597.040	608.685	633.448	680.051	720.854
Chuquisaca	80.549	82.120	85.460	91.748	97.253
Potosí	75.687	77.163	80.303	86.210	91.383
Oruro	112.512	114.706	119.373	128.155	135.845
Tarija	148.511	151.407	157.567	169.159	179.309
Beni	21.751	22.175	23.077	24.775	26.261
Pando	1.311	1.336	1.390	1.493	1.582
TOTAL	2.356.144	2.402.097	2.499.820	2.683.734	2.844.758

Fuente: Viceministerio de Turismo, Estimación de universos estadísticos del sector turismo, septiembre 2013. Elaboración: Oficialía Mayor de Planificación para el Desarrollo- Dirección de Investigación e Información Municipal(p): Preliminar

Cuadro 6: Municipio de La Paz: Distribución de turistas nacionales según edad, 2013 (En porcentajes)



Cuadro 7: Municipio de La Paz: Distribución de turistas nacionales, según estado civil, 2013 (En porcentajes)



Fuente: Encuesta Municipal de Turismo 2013
Elaboración: Oficialía Mayor de Planificación para el
Desarrollo-Dirección de Investigación e Información Municipal

Cuadro 8: Municipio de La Paz: Distribución de turistas nacionales según ocupación actual por sexo, 2013 (En porcentajes)

OCUPACIÓN	SEXO		TOTAL
	Hombres	Mujeres	
Estudiante	25,1	35,0	29,1
Profesional	27,1	19,3	23,9
Trabajador(a) de los Servicios y Vendedor(a)	10,6	17,1	13,3
Trabajador(a) de la Construcción, Industria Manufacturera y Otros Oficios	9,7	2,1	6,6
Labores de casa	0,5	15,0	6,3
Técnica (o) de Nivel Medio	5,3	6,4	5,8
Trabajador(a) Agrícola, Pecuario, Agropecuario, Forestal y Pesquero	5,3	1,4	3,7
Operador(a) de Instalaciones, Maquinarias y Ensambladores	3,9	0,7	2,6
Empleada (o) de Oficina	2,9	0,7	2,0
Militar	3,4	-	2,0
Jubilada (o)	1,4	2,1	1,7
Directiva(o)s de la Administración Pública y Empresas	2,9	-	1,7
Desempleada (o)	1,0	-	0,3
Trabajador(a) no Calificada(o)	0,5	-	0,3
NS/NR	0,5	-	0,6

Fuente: Encuesta Municipal de Turismo 2013

Elaboración: Oficialía Mayor de Planificación para el Desarrollo-Dirección de Investigación e Información Municipal

NS/NR: No sabe/No responde.

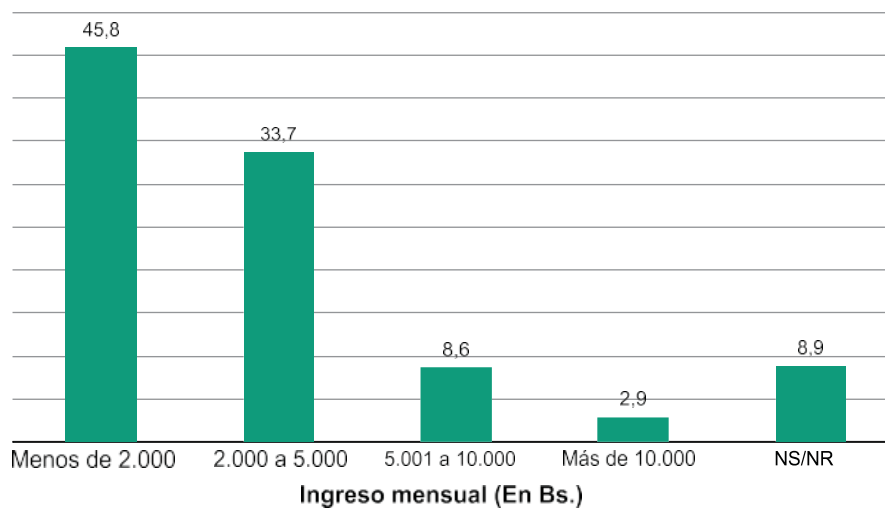
Cuadro 9: Municipio de La Paz: Distribución de turistas nacionales según nivel de instrucción por sexo, 2013 (En porcentajes)

NIVEL DE INSTRUCCIÓN	SEXO		TOTAL
	Hombres	Mujeres	
Secundario	22,2	30,0	25,4
Técnico	14,5	13,6	14,1
Estudiante Universitario	26,6	29,3	27,7
Profesional	33,8	24,3	30,0
Otros	2,9	2,9	2,9

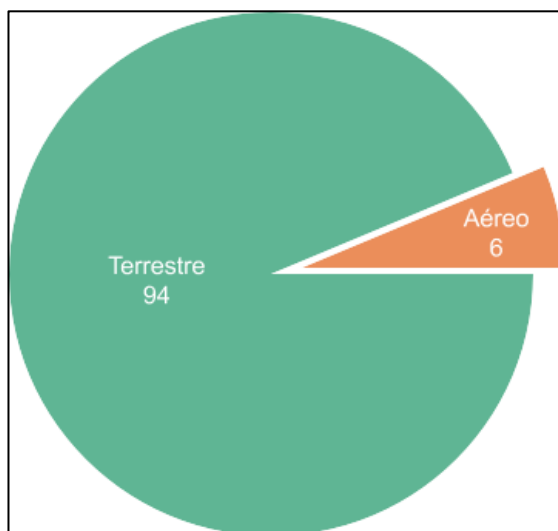
Fuente: Encuesta Municipal de Turismo 2013

Elaboración: Oficialía Mayor de Planificación para el Desarrollo-Dirección de Investigación e Información.

Cuadro 10: Municipio de La Paz: Distribución de turistas nacionales según ingreso mensual, 2013 (En porcentaje)

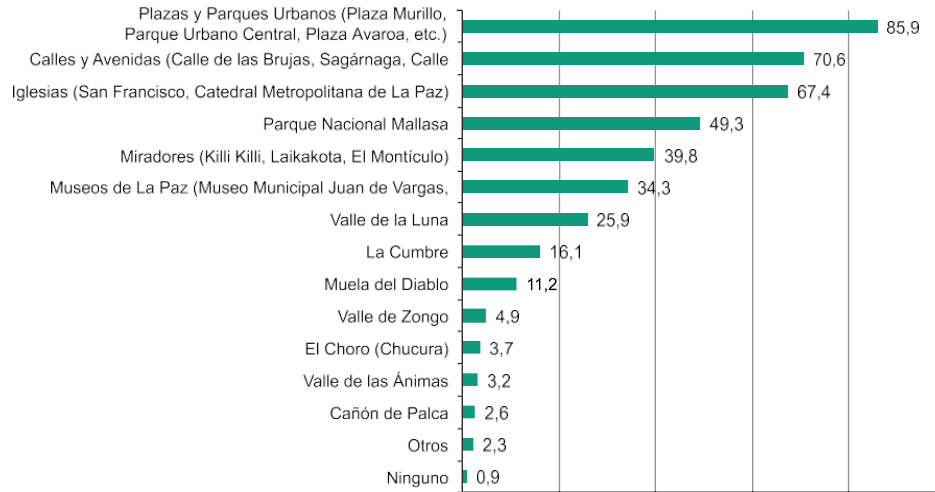


Cuadro 11: Municipio de La Paz: Modo de transporte utilizado por turistas nacionales, 2013 (En porcentaje)



Fuente: Encuesta Municipal de Turismo 2013
Elaboración: Oficialía Mayor de Planificación para el Desarrollo-Dirección de Investigación e Información Municipal

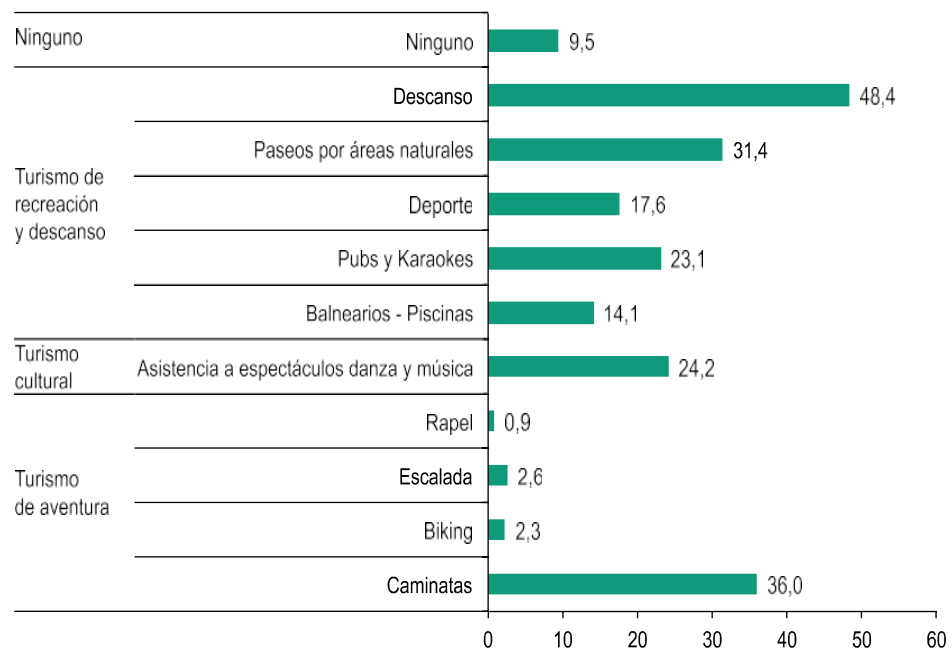
Cuadro 12: Municipio de La Paz: Principales lugares visitados, por turistas nacionales, 2013 (En porcentaje)



Fuente: Encuesta Municipal de Turismo 2013

Elaboración: Oficialía Mayor de Planificación para el Desarrollo-Dirección de Investigación e Información Municipal

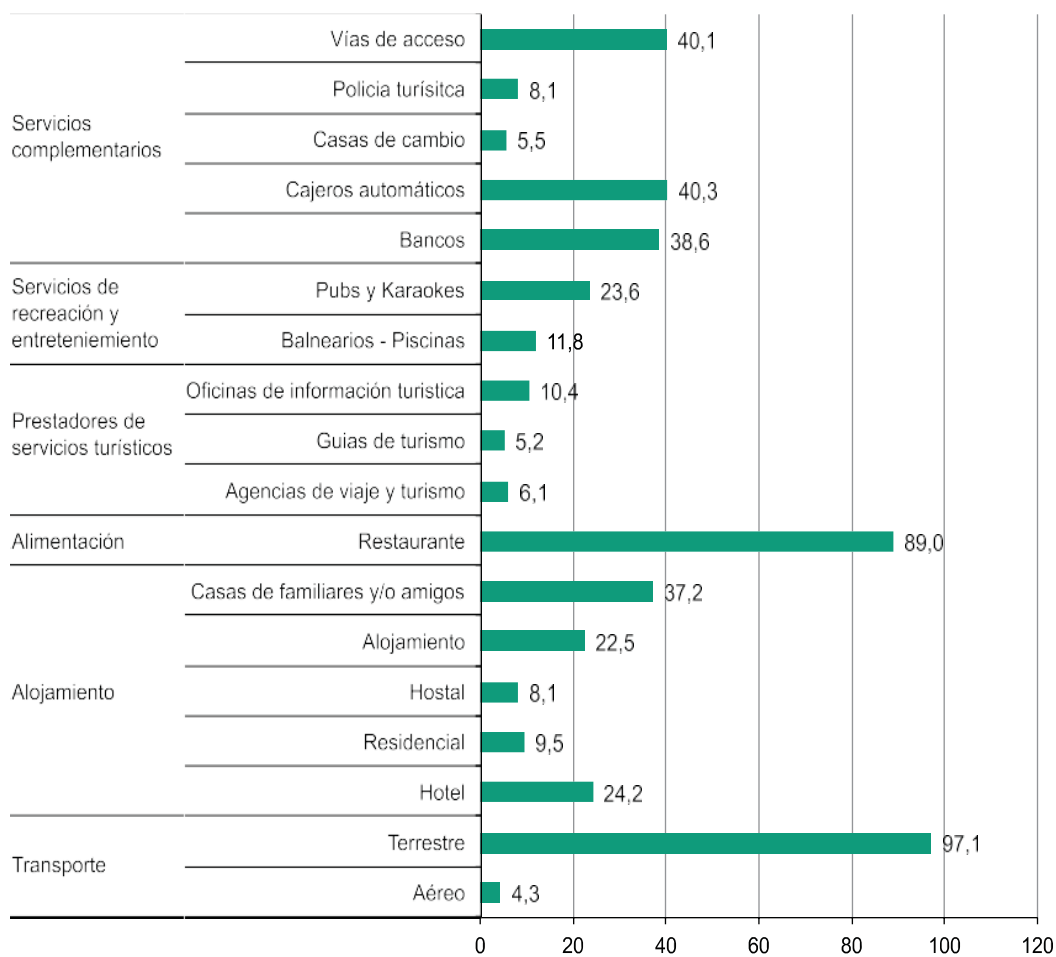
Cuadro 13: Municipio de La Paz: Principales actividades realizadas por turistas



Fuente: Encuesta Municipal de Turismo 2013

Elaboración: Oficialía Mayor de Planificación para el Desarrollo-Dirección de Investigación e Información Municipal

Cuadro 14: Municipio de La Paz: Principales servicios utilizados por turistas nacionales durante su permanencia en La Paz, 2013 (En porcentaje)



Fuente: Encuesta Municipal de Turismo 2013

Elaboración: Oficialía Mayor de Planificación para el Desarrollo-Dirección de Investigación e Información Municipal

Cuadro 15: Municipio de La Paz: Desglose de percepción de la calidad de los servicios turísticos, según turistas nacionales, 2013 (En porcentaje)

DESCRIPCIÓN		NIVEL DE SATISFACCIÓN		
		Bueno	Regular	Deficiente
Transporte	Aéreo	86,7	6,7	6,7
	Terrestre	35,6	51,9	12,5
Alojamiento	Hotel	75,0	20,2	4,8
	Residencial	63,6	33,3	3,0
	Hostal	75,0	25,0	-
	Alojamiento	30,8	60,3	9,0
	Casas de familiares y/o amigos	82,9	15,5	1,6
Alimentación	Restaurantes	60,8	33,3	5,8
Prestadores de servicios turísticos	Agencias de Viaje y turismo	68,2	31,8	-
	Guías de turismo	61,1	16,7	22,2
	Oficinas de información turística	50,0	36,1	13,9
Servicios de recreación y entretenimiento	Balnearios-Piscinas	51,2	48,8	-
	Pubs y Karaokes	64,6	32,9	2,4
Servicios complementarios	Bancos	74,5	21,9	3,6
	Cajeros automáticos	87,9	9,3	2,9
	Casas de cambio	55,0	35,0	10,0
	Policía turística	33,3	36,7	30,0
	Vías de acceso	36,7	39,6	23,7

Fuente: Encuesta Municipal de Turismo 2013

Elaboración: Oficialía Mayor de Planificación para el Desarrollo-Dirección de Investigación e Información Municipal

Cuadro 16: Municipio de La Paz: Sugerencias para mejorar el turismo en el Municipio según turistas nacionales, 2013 (En porcentaje)

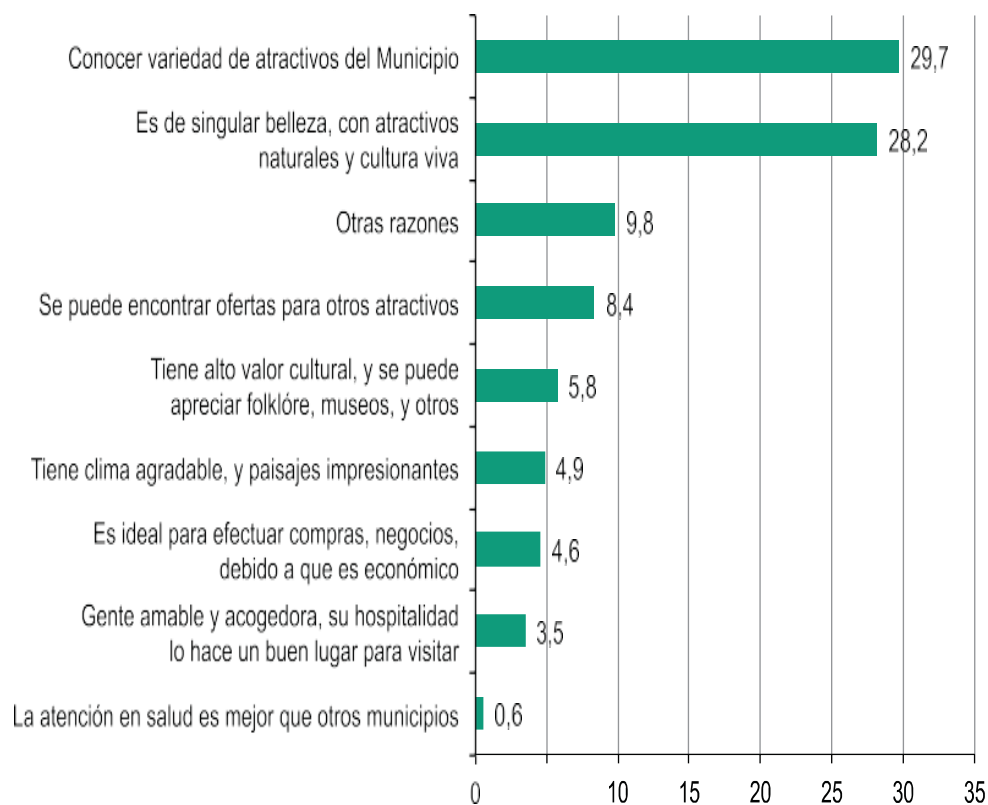


Fuente: Encuesta Municipal de Turismo 2013

Elaboración: Oficialía Mayor de Planificación para el Desarrollo-Dirección de Investigación e Información Municipal

NS/NR: No sabe, no responde

Cuadro 17: Municipio de La Paz: Razones por las que recomendaría visitar el Municipio a otras personas según turistas nacionales, 2013 (En porcentaje)

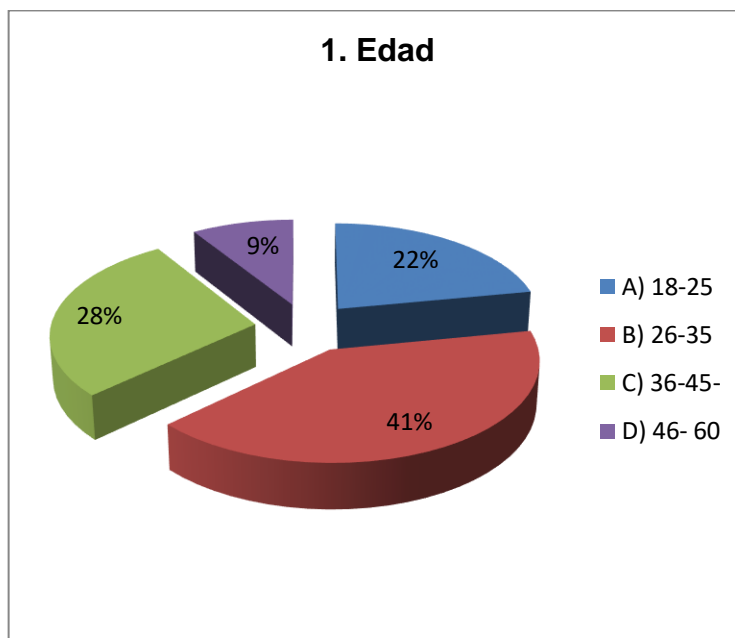


Fuente: Encuesta Municipal de Turismo 2013

Elaboración: Oficialía Mayor de Planificación para el Desarrollo-Dirección de Investigación e Información Municipal

5.2. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A PARTICULARES

Cuadro 18: Edades de los participantes



Fuente: Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Es primordial saber que, a la muestra de la población de la investigación, se establezcan parámetros esenciales en referencia a las edades que fueron participes de la recolección de los resultados, que a continuación se detallan:

Para ello, se sostiene que se encuestaron a 100 personas, entre ellas hombres y mujeres, misma efectivizarían del instrumento del cuestionario, fue practicado en el centro de la ciudad de La Paz, para contar con datos aleatorios. Asimismo, se observa que el 41%, la participación de personas que se encuentran en las edades de 26 a los 35 años, por su parte el 28% son personas que se encuentran en las edades de 36 a los 45 años,

en cambio el 22%; establecen las edades de los 18 a los 25 años respectivamente y el 9% establece la participación de las edades de 46 a 60 años.

Cuadro 19: Sujetos encuestados



Fuente: Elaboración propia

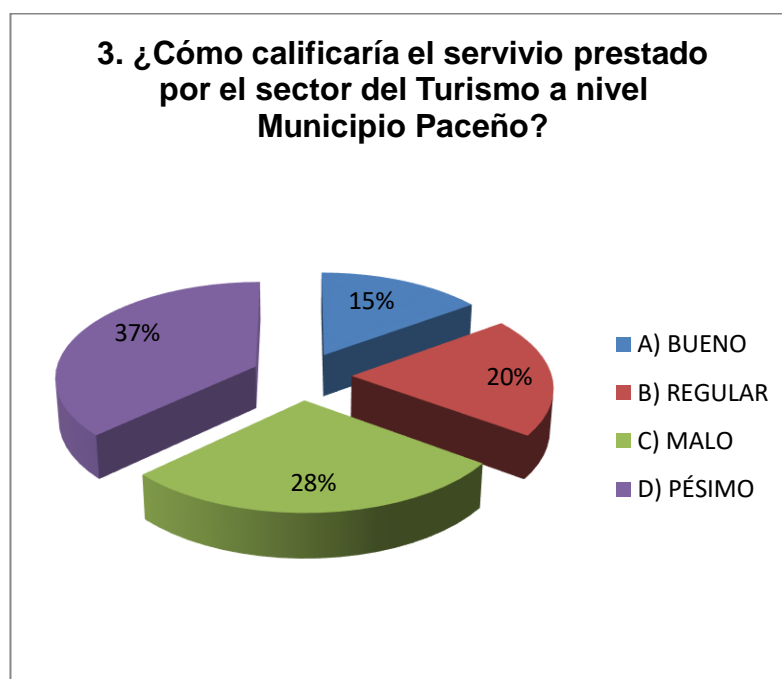
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ahora bien, para la identificación de los sujetos que participaron en la presente investigación, se aprecia la intervención del instrumento de la encuesta tres grupos identificados como ser:

El 43%, abarca a profesionales de diferentes áreas, dato interesante por tener la participación y la opinión de personas que están en el diario vivir con el uso del servicio prestado del transporte público urbano, en cambio el 34% menciona la participación de estudiantes, y para concluir el 23% demuestra la participación de choferes que prestan el

servicio del transporte público urbano. Esto en relación a la importancia que se otorga de participación tanto a los choferes como a los usuarios del transporte público urbano.

Cuadro 20: Calificación de la protección al turismo en La Paz



Fuente: Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ahora bien, para poder identificar la calificación que obtiene el sector de la protección del turismo, se aprecia que el 15%, establece que este tipo de servicio es bueno en la ciudad de La Paz.

Sin embargo, el 20% de los encuestados, manifiesta que el servicio prestado por parte del turismo urbano, es regular.

Por otra parte, el 28%, sostiene que el servicio del turismo es malo, por diferentes circunstancias.

En cambio, el 37%, manifiesta que califica al servicio del turismo, como un pésimo servicio, esto por las constantes quejas de la ciudadanía, en referencia a las reiterativas faltas, tanto por la falta de seguridad de autoridades respecto a los turistas.

Cuadro 21: Percepción de las tarifas del turismo



Fuente: Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Es relevante hablar de este tipo de tema, ya que las tarifas exigidas para acceder al turismo, debe ser en virtud del servicio que se presta, para ello el 13% afirma que las tarifas son muy costosas, más aún cuando se identifican diferentes falencias del servicio.

Por su parte el 14%, hace mención a que las tarifas son muy económicas, ya que el servicio al turismo, hace frecuentemente mejoras para un buen servicio a la población.

A su vez el 32% de los encuestados, manifiesta que las tarifas actuales son económicas. Por último, el 41%, menciona que la tarifa del turismo es costosa y más aun con la época actual que se vive por el tema de la pandemia, y que debería ser regulada en relación al servicio que prestan.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

- Se concluye que, al analizar la doctrina, teoría y normas jurídicas, respecto a la regulación del servicio de turismo en Bolivia específicamente en el Municipio de La Paz, se ha podido identificar la problemática que sufre dicho sector, por las mismas omisiones reiterativas en las cuales hacen que dicho sector laboral, incumplan con las normativas a momento de prestan los servicios a los usuarios.
- Otro punto a concluir, ha sido sin duda la identificación de la mala infraestructura vial del estado en que se encuentran las calles, puentes y señalización en puntos turísticos en la ciudad de La Paz, ya que es un punto a tratar que genera malestar a la población en general.
- La agencia Municipal de Turismo que antes del año 2020 constaba de 77 personas actualmente son de solo 7 personas, se ha reducido drásticamente el personal, infraestructura y presupuesto, entonces la atención a los turistas también se ha reducido.
- Antes del año 2020, el municipio de La Paz tenía cuatro oficinas de Información Turística, en el Aeropuerto de El ALTO, La Terminal de buses LA PAZ, oficina en el PRADO esquina Calle COMERCIO, exactamente en el EDIFICIO CAMARA NACIONAL DE COMERCIO.
- Y la oficina al frente de la Plaza del estudiante, que actualmente sigue funcionando.

- El municipio de La Paz tenía convenios con asociaciones de Turismo como es ABATUR (Asociación Boliviana de Agencias de turismo Receptivo) y CANOTUR (Cámara Nacional de Turismo).
- Hasta 2020 se tenía identificados los siguientes atractivos turísticos en Nuestra ciudad de La Paz, El Mirador de Killikilli, Mirador del Montículo, Laikakota, Valle de La Luna, Zoológico Westy Pakos y el mirador más accesible El MASTIL de PAMPAJASI, El camino serpenteante y montañas de Aranjuez y por último la habilitación del Parque Pura Pura, y pronto a realizarse nuevamente las Noches de Museo.
- Actualmente se tiene como parte del atractivo turístico las líneas del Teleférico que están dentro el municipio de la ciudad de La Paz, Eventos como la Entrada del gran Poder y la Entrada Universitaria de La UMSA, con sus diferentes matices.
- Con entrevista Lic. Claudia Castellon se puede evidenciar que hay cierto avance en cuanto un desarrollo de la actividad turística es así que; están trabajando en un programa que se llama MACRODESTINOS TURISTICOS consiste en que la oferta turística este orientada a la diversificación de la oferta turística, pero este programa requiere de otros aportes en el tema de seguridad, infraestructura, superestructura, alianzas estratégicas que nos ayuden a sostener todo eso. Es importante porque es parte de nuestra productividad, competitividad, podemos hacer replicas que se hicieron en Cuzco Perú, Ollantay Tambo, Aguas Calientes, en Arequipa, etc.
- Respecto a las conclusiones referentes a los resultados de las encuestas, se ha podido determinar que los usuarios del servicio de empresas que ofrecen servicios

de turismo, están de acuerdo en que existan normativas en favor de la sociedad, a efecto de brindar protección a momento de utilizar el servicio brindado por el sector del turismo, ya que no cuentan con protección por falta de disposiciones en las Autoridades del Municipio a efectos de proteger a los turistas, sean estos nacionales o del extranjero.

- Al momento de diseñar el Proyecto de Ley, en virtud de brindar sugerencias de políticas públicas tendientes a mejorar el servicio actualmente prestado del turismo, mediante la Creación de la Defensoría de los Usuarios del Turismo en el municipio paceño, con la finalidad de hacer cumplir la normativa vigente en la ciudad de La Paz, se ha podido corroborar los requisitos del Manual de la Técnica Legislativa Plurinacional, a fin de proyectar todos los artículos a desarrollarse en la propuesta.

6.2. RECOMENDACIONES

Las presentes recomendaciones se basan a nivel municipal, y su alcance estará en la misma magnitud,

- Se recomienda al Gobierno Autónomo Municipal de La Paz GAML P, que puedan poner un adecuado empeño y seguimiento a la infraestructura vial del estado de las calles, puentes y señalización, con el objeto de brindar mayor seguridad a los turistas sean estos nacionales o extranjeros con la finalidad de mejorar el papel de servicio de los turistas tanto nacionales como extranjeros para la socialización de lugares turísticos y la exigencia de ellos a las autoridades para la promoción y facilitación de los recursos que ayuden al turismo.

- Se sugiere al GMLP, que actualice los datos sobre la incidencia del estado y situación técnica de los espacios y atractivos turísticos del Municipio paceño, anexando según categorías de; antigüedad, condiciones, tipo, capacidad, sobre la calidad del servicio prestado por empresas turísticas en la ciudad de La Paz, esto principalmente para implementar proyectos de los gestores para el desarrollo del turismo.
- Se recomienda realizar un nuevo inventario de atractivos, lugares históricos y de suma importancia turísticos y recreación, para plantear políticas claras concretas y que la normativa sugerida a crear la defensoría del turista sea pues un modelo piloto a nivel de nuestro país.
- Se sugiere retomar el trabajo de promoción y socialización de atractivos turísticos con las Asociaciones de Operadores de Turismo, asociaciones de Hoteles, asociaciones Transporte Turístico, asociaciones de Guías Turísticos, Restaurantes del municipio de La Paz.
- Finalmente se recomienda a las institucionales gubernamentales, que realicen socialización sobre la presente problematización, a fin de que los usuarios del turismo y público en general pueda saber y conocer sobre sus derechos como usuarios al momento de hacer uso de dicho servicio público.

CAPÍTULO VII

MARCO PROPOSITIVO: DISEÑO DE LA PROPUESTA

LEY MUNICIPAL N°.....

**LEY DE CREACIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL TURISTA EN EL MUNICIPIO DE LA
PAZ**

**IVAN ARIAS DURAN
ALCALDE MUNICIPAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DE LA CIUDAD DE LA PAZ**

GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE LA PAZ

Gabinete Despacho

Por cuanto el Consejo Municipal de la Ciudad de La Paz, ha sancionado la siguiente Ley Municipal Autonómica de La Paz.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Qué la facultad legislativa establecida en la Constitución Política del Estado. La autonomía implica la elección directa de sus autoridades por las ciudadanas y los ciudadanos, la administración de sus recursos económicos y el ejercicio de las facultades legislativas, reglamentario, fiscalizador y ejecutivo, por sus órganos del gobierno autónomo en el ámbito de su jurisdicción y competencias y atribuciones.

1. El Gobierno Autónomo Municipal está constituido por un concejo municipal con facultad deliberativa, fiscalizadora y legislativa municipal en el ámbito de sus competencias; y un órgano ejecutivo, presidido por la alcaldesa o el alcalde.
2. La Constitución es la norma suprema del ordenamiento jurídico boliviano y goza de primacía frente a cualquier otra disposición normativa. El bloque de constitucionalidad está integrado por los Tratados y Convenciones Internacionales en materia de Derechos Humanos y las normas del Derecho Comunitario, ratificados por el país. La aplicación de las normas jurídicas se regirá por la siguiente jerarquía, de acuerdo a las competencias de las entidades territoriales.
3. Las leyes nacionales, los estatutos autonómicos, las cartas orgánicas y el resto del legislación departamental, municipal e indígena.
4. Los decretos reglamentos y demás resoluciones emanadas de los órganos ejecutivos correspondientes.

Las normas que regulan todos los aspectos inherentes a las autonomías se encuentran contenidas en la Constitución Política del Estado, la presente ley, las leyes que regulen la materia, el estatuto autonómico carta orgánica correspondiente y la legislación autonómica.

El Gobierno Autónomo Municipal está constituido por: un consejo Municipal, con facultad deliberativa, fiscalizadora y legislativa en el ámbito de sus competencias. Está integrado por concejales electos, según criterios de población, territorio y equidad, mediante sufragio universal y representante de Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesinos elegidos mediante normas y procedimientos propios que se hayan constituido en Autonomía Indígena Originaria Campesina, donde corresponde.

En el marco de sus competencias el Concejo Municipal de la Ciudad de La Paz ejerciendo su plena facultad legislativa, **PLANTEA LA LEY DE LA DEFENSORÍA DEL TURISTA EN EL MUNICIPIO DE LA PAZ.**

PARA LOS USUARIOS DEL TURISMO Y HACER CUMPLIR LA NORMATIVA VIGENTE EN LA CIUDAD DE LA PAZ.

LEY MUNICIPAL Nro.
LEY DE DE DE 20.....
IVAN ARIAS DURAN
ALCALDE MUNICIPAL DEL GOBIERNO AUTONOMO MUNICIPAL
DE LA CIUDAD DE LA PAZ.

Por cuanto el Consejo Municipal de la Ciudad de La Paz, ha sancionado la siguiente Ley Municipal: **LA LEY DE LA DEFENSORÍA DEL TURISTA EN EL MUNICIPIO DE LA PAZ.**

CAPÍTULO I

OBJETO, SUJETOS, NATURALEZA, ALCANCE, PRINCIPIOS, ATRIBUCIONES Y TITULARIDAD

ARTÍCULO 1. (OBJETO): La presente Ley tiene por objeto regular las atribuciones, prerrogativas, organización y funcionamiento de la Defensoría del Turista del Municipio de La Paz, en el marco de las acciones de defensa de los turistas, establecidas en la Constitución Política del Estado en su Artículo 337 párrafo I y II. “El turismo es una actividad económica estratégica que deberá desarrollarse de manera sustentable para lo que tomará en cuenta la riqueza de las culturas y el respeto al medio ambiente...”, Ley 292, Ley General de Turismo “Bolivia te espera”, en sus Artículos 7 y 8. Además se tomará en cuenta las resoluciones ministeriales cabeza del sector y resoluciones del Gobierno Autónomo del Departamento de La Paz.

ARTÍCULO 2. (SUJETOS): Se reconoce como sujetos de la presente ley municipal a: servidores públicos, empresas de turismo y todo proveedor de servicio turístico, turistas nacionales y extranjeros en el municipio de La Paz.

ARTÍCULO 3. (NATURALEZA DE LA DEFENSORIA DEL TURISTA):

- I. La Defensoría del turista es la secretaria de derecho público municipal, encargada de velar por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos individuales y colectivos reconocidos por la Constitución Política del Estado, las Leyes y los Instrumentos Internacionales.
- II. Asimismo, le corresponderá la promoción y defensa de los derechos de todo turista nacional y extranjero, en coordinación con las instancias correspondientes.
- III. La Defensoría del Turista tiene dependencia funcional, financiera y administrativa; en el ejercicio de sus funciones recibe instrucciones del Órgano Municipal de la Ciudad de La Paz, está sometida al control fiscal.

ARTÍCULO 4. (ALCANCE): Las funciones de la Defensoría del Turista alcanzarán a las actividades administrativas del sector público que tenga que ver con la actividad turística y las actividades de empresas e instituciones privadas que presten servicios turísticos en los distintos lugares del municipio de la Paz.

ARTÍCULO 5. (PRINCIPIOS RECTORES DE LA DEFENSORÍA DEL TURISTA):

1. **Accesibilidad:** La Defensoría del Turista deberá otorgar a todas las personas naturales o jurídicas el acceso a sus servicios, evitando retardaciones, trámites o condiciones para su intervención.
2. **Celeridad:** Los asuntos de competencia de la Defensoría del Turista, serán tramitados en forma rápida y oportuna, procurando la oralidad, sin la exigencia de formalidades que retarden o impidan la resolución del caso.

3. Costo mínimo: Todos los servicios, apoyos y asesoramientos de la Defensoría del Turista, tendrán un costo mínimo, previsto por la unidad financiera del Gobierno Municipal Autónomo de La Paz.

4. Interculturalidad: La Defensoría del Turista promoverá la interculturalidad entendida como la interacción entre las culturas, que se constituye en instrumento para el entendimiento y equilibrada entre habitantes locales y visitantes de manera respetuosa.

5. Solidaridad y Servicio al Turista: Es la capacidad de comprender, cooperar y apoyar de forma efectiva, a las personas individuales y colectivas que requieren sus servicios, identificándose con las necesidades o demandas de quienes se encuentren en condiciones de vulnerabilidad por su condición de no contar con residencia permanente en la Ciudad de La Paz.

6. Motivación de los Actos: Los actos que emanen de las investigaciones de la Defensoría del Turista, deben tener la debida motivación derivadas del análisis de la prueba recabada en el procedimiento investigativo, así como de corroborar si los mismos se apegan al ordenamiento jurídico.

ARTÍCULO 6. (ATRIBUCIONES): Son atribuciones de la Defensoría del Turista:

1. Interponer las acciones de brindar seguridad y asesoramiento, de protección en casos de vulneración de derechos individuales.

2. Investigar, de oficio o a solicitud de parte, los actos u omisiones que impliquen violación de los derechos de los turistas, previstos en las Leyes y Reglamentos, e instar al Ministerio Público el inicio de las acciones legales si corresponde.

4. Solicitar a las autoridades, servidores públicos, representantes legales de empresas privadas, mixtas y comunitarias que prestan servicios turísticos, o autoridades indígenas originario campesinas, la información que requiera para el ejercicio y cumplimiento de sus funciones.

ARTÍCULO 7. (TITULARIDAD):

La Defensoría del Turista estará dirigida por el Defensor (a) del turista, que deberá ser profesional en el área o tener un mínimo de cinco (5) años de experiencia en la actividad turística, será designado por el alcalde, quien será responsable del funcionamiento y decisiones de los servidores de dicha secretaria.

CAPÍTULO II

FUNCIONES Y DEBER DE INFORMAR

ARTÍCULO 8. (FUNCIONES): La Defensoría del Turista, además de las atribuciones conferidas, tendrá las siguientes funciones:

1. Promover la cultura del diálogo y de respeto a los derechos y obligaciones de los turistas, en situación de conflictos entre turista y proveedor de servicios turísticos, a través de la gestión y la prevención.
2. Promover el cumplimiento de los derechos específicos establecidos, en los Reglamentos y en las Leyes.
3. Promover y difundir el respeto a los principios y valores del Estado Plurinacional de Bolivia.
4. Diseñar, ejecutar y supervisar políticas, programas y proyectos institucionales para la defensa y cumplimiento de los derechos de los turistas y derechos humanos.

5. Promover y ejecutar campañas de comunicación, información y sensibilización de la opinión pública para el conocimiento, comprensión y defensa de los derechos de los turistas.
6. Servir de facilitador en la resolución de conflictos en las materias de su competencia.
7. Velar por el correcto funcionamiento de los servicios turísticos, amparar y proteger los derechos de los turistas contra arbitrariedades, deficiencias y errores cometidos en la prestación de los mismos.
8. Ejercer la representación legal de la Defensoría del Turista.
9. Aprobar los Reglamentos e Instrucciones para el correcto funcionamiento de la Defensoría del Turista.
10. Suscribir convenios interinstitucionales y alianzas, en el marco de la Ley y los objetivos institucionales con Organizaciones No Gubernamentales, organizaciones sociales, comunidades interculturales y el pueblo afroboliviano, para la realización de actividades, programas y proyectos, e iniciativas de promoción y difusión de los derechos y obligación de los turistas; y de cooperación técnica o financiera con instituciones nacionales o extranjeras.
11. La Defensoría del Turista podrá actuar como parte o como coadyuvante en las acciones de defensa establecidas en las leyes y reglamentos, sea de oficio o a solicitud de parte.
12. Elaborar y presentar informes temáticos o periódicos sobre temas de su competencia, a las Comisiones de la Asamblea Legislativa Municipal, cuando le sean requeridos.

ARTÍCULO 9. (DEBER DE INFORMAR):

- I. La Defensoría del Turista deberá informar al Consejo Municipal, Ejecutivo Municipal y al Control Social, la situación de los derechos de los Turistas en el municipio, y sobre la gestión de su administración, anualmente, sin perjuicio de las convocatorias que realice al consejo Municipal a través de sus Comisiones correspondientes.
- II. El Control Social se sujetará a las reglas previstas en la Ley N° 341 de 5 de febrero de 2013, de Participación y Control Social.

CAPÍTULO III

FUNCIONAMIENTO Y ESTRUCTURA

ARTÍCULO 10. (ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO).

La Defensoría del Turista, a la cabeza del Defensor, estará conformada, además, por personeros del área jurídica y profesionales en turismo, a ser definidas por normativa interna.

ARTÍCULO 11. (DESIGNACIÓN DE DELEGADOS DEFENSORIALES).

- I. El Defensor del Turista podrá designar delegados Defensoriales por tema específico y tiempo determinado, mismo que no podrá ser superior a un (1) año, definiéndose a tiempo de su designación el lugar o área de trabajo, en el marco de su presupuesto institucional.
- II. Los Delegados Defensoriales, dependerán directamente del Defensor, mientras dure su comisión o mandato, y podrán ejercer sus funciones en cualquier parte del territorio Municipal de La Paz.

ARTÍCULO 12. (FUNCIONES DE LOS DELEGADOS DEFENSORIALES): Las funciones de Los Delegados Defensoriales, además de las determinadas en normativa interna, son:

1. Asistir al Defensor del Turista en las áreas de su competencia y de acuerdo al mandato que les asigne la normativa interna.
2. Coordinar y proponer al Defensor del Turista, la implementación de las políticas, estrategias institucionales y los planes institucionales referidos a las áreas de su competencia, en todos los ámbitos de la Defensoría del Turista.

CAPÍTULO IV

DEBER DE COLABORACIÓN, ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN Y

RESOLUCIONES

ARTÍCULO 13. (DEBER DE COLABORACIÓN): Los Órganos del Estado, los servidores públicos y representantes legales de empresas privadas, mixtas y comunitarias que brinden servicios turísticos, a quienes la Defensoría del Turista les solicite información concreta, deberán brindarla de manera fundamentada en un plazo de tres (3) días hábiles. En casos de urgencia, este plazo podrá ser reducido a dos (2) días. La inobservancia del deber de colaboración, será pasible a sanción administrativa y/o disciplinaria.

ARTÍCULO 14. (ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN):

I. Las estrategias de intervención de la Defensoría del Turista, serán las siguientes:

- a) Orientación y asesoría al turista.
- b) Recordatorios ante omisión de respuesta.
- c) Investigación por denuncias.

- d) Investigación de oficio.
- e) Seguimiento a denuncias.
- f) Audiencias Públicas.

II. La selección de las estrategias de intervención de la Defensoría del Turista, no se aplica de manera excluyente entre sí, podrá ser utilizada más de una y dependerá de las etapas del proceso investigativo.

ARTÍCULO 15. (RESOLUCIONES DE LA DEFENSORÍA DEL TURISTA):

- I. Concluida la investigación de los casos y comprobada la vulneración de derechos, la Defensoría del Turista podrá emitir Resoluciones fundamentadas que contengan, según sea el caso, recomendaciones, recordatorios, sugerencias o correctivos y censura pública.
- II. En caso de encontrar indicios de un hecho ilícito, el Defensor del Turista, mediante Resolución, remitirá antecedentes al Ministerio Público.
- III. Emitida la Resolución de recomendaciones, recordatorios, sugerencias o correctivos, será puesta a conocimiento del servidor público, proveedor de servicio turístico quien tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles para su pronunciamiento.

ARTÍCULO 16. (RECOMENDACIONES): Las recomendaciones procederán en los siguientes casos:

- 1. Cuando se trate de rectificación, modificación, inmediata cesación de la violación o la restitución de los derechos conculcados, emergentes de la comprobación del caso.
- 2. Cuando se trate de la iniciación de acciones legales.

ARTÍCULO 17. (RECORDATORIOS): Los recordatorios procederán cuando la conducta del servidor público o proveedor del servicio turístico, constituya infracción o falta, en el ejercicio de sus atribuciones.

ARTÍCULO 18. (CENSURA PÚBLICA):

- I. En caso de que el servidor público y proveedor de servicios turísticos, no hubiera adoptado la recomendación, recordatorio o sugerencia, o las razones que estime para no adoptarlas no sean justificadas, el Defensor del Turista emitirá Censura Pública.
- II. La Censura Pública consistirá en incluir en el Informe Mensual del Defensor del Turista, la mención de los nombres de los servidores públicos y prestadores de servicios turísticos, así como los hechos y las pruebas bajo el principio de motivación de los actos en su portal web.

CAPÍTULO V

RÉGIMEN ADMINISTRATIVO Y ECONÓMICO-FINANCIERO

ARTÍCULO 19. (ADMINISTRACIÓN): La Administración de la Defensoría del Turista está sujeta a los Sistemas de Administración y Control Municipal de La Paz, las normas conexas y sus disposiciones reglamentarias.

ARTÍCULO 20. (SERVIDORES DE LA DEFENSORÍA DEL TURISTA): Los servidores públicos de la Defensoría del Turista, se hallan sujetos a la Ley que rige el Servicio Público.

ARTÍCULO 21. (RECURSOS FINANCIEROS): La Defensoría del Turista, tendrá como fuentes de financiamiento:

- a) Recursos económicos asignados por el POA del Gobierno Autónomo del Municipio de La Paz y Recursos propios generados por brindar servicios.
- b) Donaciones y legados.
- c) Recursos provenientes de, cooperación nacional o internacional.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS PRIMERA: La Defensoría del Turista elaborará la reglamentación correspondiente para la aplicación de la presente Ley, en el plazo de (.....) días a partir de su promulgación.

DISPOSICIÓN ABROGATORIA Y DEROGATORIA ÚNICA: Se derogan todas las disposiciones contrarias a la presente Ley. Remítase al Órgano Ejecutivo Municipal De La Paz para fines formales.

Es dada en la Sala de Sesiones del Consejo Municipal del Gobierno Autónomo de la
Municipalidad de La Paz, a los días del mes de del año
dos mil Fdo.,,
.....,

BIBLIOGRAFÍA

- A., C. (2003). *Turismo y ocio: La ocupación del tiempo libre*. Valdepeñas: UNED, .
- A., C., & I., J. R. (2010). *Turismo Indígena y Comunitario en Bolivia. Un Instrumento Para el Desarrollo Socio Económico e Intercultural*. La Paz: Editorial Plura.
- A., M. R., E., A. A., & Pino Paruma, S. L. (2013). *Pobreza y abandono parental*. Lima: El auge.
- ARCE CATACTORA, L. A. (2015). *El Modelo que Cambio la Economía Boliviana*. Chicago: Universidad de Chicago.
- AZ ROMERO, B. (1925). *Prehistoria de Bolivia. Bolivia en el Primer Centenario de su Independencia*. EE.UU.: Ed. TheUniversitySociety.
- Banco Mundial, E. (1987). *Transportes urbanos*. Washigton DC: The Worls Bank Group.
- Bavaresco, d. P. (2006). *Metodología de la investigació*. Maracaibo, Venezuela.
- Berry, L., Bennet, C., & Brown, C. (2003). *Calidad de servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Blanco, F. J. (2004). Reflexiones sobre seguridad, poderes públicos y actividad turística. *Revista de Estudios Turísticos*, N.160.
- BOLIVIA VIAJES. (29 de 10 de 2022). Obtenido de NOTAS DE TURISMO EN BOLIVIA: <https://www.boliviaviajes.org/2011/02/la-policia-turistica-patrulla-las.html>
- Bonavia, M. (1983). *Economía de los transportes*. Fondo de Cultura Económica.
- Butler, J. (1994). *Geografía económica*. México: LIMUSA.
- CAJIAS, F. (1997). *"Base de Datos y Atractivos Turísticos del Departamento de La Paz*. La Paz: Murina.
- Cajías, M. (2009). *La Paz en el siglo XX (Vol. IV)*. La Paz, Bolivia: Santillana.

- CEPAL. (2020). *Evaluación de los efectos e impactos de la pandemia de COVID-19 sobre el turismo en América Latina y el Caribe Aplicación de la metodología para la evaluación de desastres*. Madrid: DALA.
- Céspedes, e. j. (2008). *Metodología de la Investigación*. La Paz, Bolivia.
- CHOPITEA CHÁVEZ, I. (2010). *Historia del Turismo en Bolivia*. La Paz: Aidita.
- Código Ético Mundial para el Turismo*. . (2001). Madrid: OEA.
- Constitución Política del Estado*. (2009). La Paz: Editorial Gaceta Oficial.
- Cuatrecasas, L. (2012). *Gestión de la calidad total: Organización de la producción y dirección de operaciones*. Madrid - España: Ediciones Díaz de Santos.
- EL DIARIO. (09 de 10 de 2016). La Paz busca desarrollar el turístico de aventura. *EL DIARIO*.
- EL DIARIO. (11 de 07 de 2018). La Paz lanza un sistema de seguridad para turistas con apoyo del Reino Unido. *EL DIARIO*.
- ENRÍQUEZ, F. &. (2002). *El ecoturismo como estrategia de desarrollo rural en América Latina. Caso de la aldea indígena Plan Grande Quehueche*. Guatemala: Izabal.
- Estrada, W. (2009). *Servicio y atención al cliente – Proyecto de Mejoramiento de los Servicios de Justicia*. Lima, Perú: Biblioteca Nacional del Perú.
- Frigo, E. (2012). *La seguridad en la industria del turismo: La importancia de la Seguridad en el desarrollo turístico*. Argentina: Foro de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad.
- GAML P, G. A. (2012). *Ley Municipal de Transporte y Tránsito Urbano*. La Paz, Bolivia.
- GAML P, G. A. (2013). *Memoria de Gestión. La Paz Nada nos Detiene*. La Paz, Bolivia.
- Georgano, G. (1985). *Cars: Early and Vintage*. London: London; Grange-Universal.
- Greco, O. (2006). *Diccionario de economía* . Valletta.

- Grünewald, L. A. (2010). *Municipio, Turismo & Seguridad*. Argentina: Fundación turismopara todos - OEA.
- GUIJARRO, M. (. (2009). *“Estudio de la literatura y modelos de negocio de la implantación de CRM- modelo cliente céntrico - como enfoque estratégico condicionante de la ventaja competitiva en la pyme*. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.
- GUZMAN, L. (. (2010). *Fundamentos teóricos para una gestión turística del patrimonio cultural desde la perspectiva de la autenticidad*. Granada- España.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta edición ed.). D.F., México: McGraw-Hill.
- Hernandez, Sampieri Roberto y otros. (2015). *Metodologías y Técnicas de Investigación Científica*. México: Mc Graw Hill.
- INE. (2019). *ANUARIO ESTADISTICO 2018*. La Paz: Estado Plurinacional de Bolivia.
- INE, I. N. (2016). *Estadísticas del Parque Automotor La Paz. Las diferencias en los ritmos de crecimientos según el tipo de vehiculo sugieren como tendencia general el creciente predominio del automóvil para uso particular*. La Paz.
- INTOSH, R., C., G., & Ritchie, B. (2001). *Turismo: planeación, administración y perspectivas*. México DF: Limusa.
- KLIKSBERG, B. (2004). *Más ética, más desarrollo*. Buenos Aires: SRL.
- Kotler, P. B. (2004). *El marketing de Servicios Profesionales*. México:: Editorial Paidó.
- LA RAZÓN. (7 de 12 de 2014). La Paz es una de las Siete Ciudades Maravilla del Mundo. *LA RAZÓN*.
- Lara, S. L. (1998). *Procesos de Investigación Jurídica*. D.F., México: UNAM.
- LÉON, D. (2002). *Introducción al derecho turístico*. Mexico: IPN.
- Ley 031, Ley Marco de Autonomías y Descentralización Andrés Abáñez*. (2010). Sucre: Gaceta Oficial de Bolivia.

- Ley Nº 292, Ley General de Turismo Bolivia Te Espera.* (2012). Sucre: Gaceta Oficial de Bolivia.
- Ley Nº 453, Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores.* (2013). Sucre: Gaceta Oficial de Bolivia.
- LOPEZ, C. (2011). *¿Es la gestión de la actividad ecoturística una propuesta para alcanzar el desarrollo sustentable de las comunidades rurales e indígenas? Caso: Chiapas.* México: Universidad Autónoma de Chiapas - México.
- MACHICADO, C., DELGADILLO, C., URCULLO, G., & LAZO, A. (2004). *Estructura del Sector Turismo en Bolivia. Unidad de Análisis de Políticas Sociales y Económicas.* La Paz : Paper.
- MAMANI, C. (2017). *Satisfacción del visitante a museos con respecto a la calidad del servicio en los museos municipales de la calle Jaén.* La Paz : UMSA.
- Mancilla, L. G. (2000). *Tesis de Grado.* La Paz, Bolivia: Garza Azul.
- Martínez, M. C. (2012). *Calidad total y marketing interno: La gestión empresarial.* Madrid - España: Ediciones Díaz de Santos.
- MEINKING, A. (2005). *Distorsiones entre el concepto y la práctica del ecoturismo: El caso de Itacaré.* Brasil: Ilhéus.
- MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO Y ECONOMÍA PLURAL. (2010). *Unidad de Desarrollo Productivo (UDAPRO). Boletín Económico.* La Paz.
- Monfasani, R. E., & Curzel, M. (2008). *Usuarios de la Información; formación y desafíos .* Buenos Aires: Alfagrama.
- MORALES GONZALEZ, M. (2008). *Etnoturismo o turismo indígena.* México: Instituto politécnico nacional.
- MORERE, N. (2013). *TURISMO CULTURAL Patrimonio, museos y empleabilidad.* Madrid-España.

- MOSTAJO MACHICADO, M. (2014). *La propedéutica para el posse del o la postulante al grado académico*. La Paz: Adventus.
- MUNOS DE ESCALONA, F. (1998). *Los conceptos del turismo, Contribuciones a la Economía*. Sucre: Temis.
- MURPHY, P. E. (1985). *Tourism: A community approach*. Londres.: EEUU: Methuen.
- Naciones Unidas. (2006). *Por un turismo sostenible. Guía para responsables políticos*. Paris, Francia.
- NAVARRO, D. (2015). *Recursos turísticos y atractivos turísticos: conceptualización, clasificación y valoración*. Argentina.: Universidad del Aconcagua.
- OFICIALÍA MAYOR DE PLANIFICACION PARA EL DESARROLLO. (2004). *Oferta y Demanda Turística en el Municipio de La Paz*. La Paz. Bolivia.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO (OMT). (2013). *Documento Básico de la OMT. Volumen I. Cuarta Edición. Actualizada*. Madrid España.
- PARDINAS, F. (1979). *Metodología y Técnicas De Investigación en Ciencias Sociales*. Mexico: Ed. "Melo".
- PAREDES, S. N. (2004). *Medios de Transporte en general*. Venezuela.
- Parlamento Europeo, E. (2002). *Informe sobre las repercusiones del transporte sobre la salud pública*. Estrasburgo.
- PEARCE, D. (1980). *Desarrollo turístico*. Mexico: Edt. Trillas.
- Peralta, F. (2008). *Criminalística e investigación criminal* (Primera ed.). La Paz, Bolivia.
- Peredo, P. D. (2011). *Derecho Constitucional*. Cochabamba: Kipus.
- Pérez, M. (2004). *Manual del turismo sustentable. Cómo conseguir un turismo social, económica y ambientalmente responsable*. México D.F: Mundi-Prensa.
- Pérez, V. C. (2010). *Calidad total en la atención al cliente* . España: Ideas Propias.
- Pomier, R. G. (2012). *Historia del Sindicato Litoral*. La Paz, Bolivia.

- Powers, S. a. (1997). *¿Cómo las instituciones configuraron la principal transición de largo plazo en las sociedades?* . Londres, Inglaterra. : Publicación de la Real Sociedad.
- PUCZKO, T. Y. (1993). *"Foro para el turismo sostenible, de la Federación de Parques de Naturaleza y Nacionales.* Polonia.
- REGLAMENTO DE LA POLICIA TURÍSTICA.* (2001). La Paz: Conatur.
- Roberto, B. (1985). *"Planificación del espacio turístico.* México: Editorial Trillas.
- Rocha, F. (2010). *La zona metropolitana de Cochabamba, Bolivia; crecimiento y expansión urbana precaria.* México: FLASCO.
- Rode, P., & Floater, G. (2014). *Accessibility in Cities: Transport and Urban Form, The New Climate Economy NCE – Cities.* London.
- Rodolfo, T. F. (1992). *La necesidad de una legislación turística .* La Paz – Bolivia: Universo.
- Salas, M. (2011). *Calidad de la atención con perspectiva de género.* México: editorial-Plaza y Valdés.
- Siñani, C. &. (2010). *Nociones Sobre Derecho Municipal.* Cochabamba, Bolivia: Ed. Kipus.
- Susana, I. S. (2008). *Salud reproductiva y condiciones de vida en mexico.* México: Editorial columbina.
- TÉLLEZ, R. (1998). *Legislación Turística de Bolivia.* Bolivia. : Ed. Acuarela.
- Thompson, I. (2012). *Mercado de Servicios del sector privado.* La Paz.
- URQUIZO, C. (1970). *Teoría del Turismo. Serie Investigaciones Turísticas.* La Paz Bolivia.
- Vargas, A. L. (2014). *Empresarios al Volante, La producción del Servicio de Transporte Público en la ciudad de La Paz-Bolivia.* La Paz.

VARGAS, F. A. (2001). *Metodología de la Investigación*. La Paz – Bolivia: Editorial Universidad.

Vargas, F. G. (2013). *El transporte Público en la ciudad de La Paz*. La Paz, Bolivia.

Witcker, J. (2000). *Cómo elaborar una tesis de grado de Derecho*. México: Zacatecas.